

LA MÉDIATION FÊTE SES 10 ANS

Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR 2025

maregionsud.fr



**RÉGION
SUD**
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR





Depuis dix ans, la médiation régionale s'est installée comme un point de repère pour tous ceux qui souhaitent être écoutés, compris et accompagnés dans leurs démarches. Dans une société où les situations peuvent rapidement se complexifier, elle offre un espace de dialogue, fondé sur l'équité, la proximité et la recherche de solutions concrètes.

Année après année, ce service a permis de rétablir le lien entre l'administration et les usagers, en apportant des réponses adaptées, dans un esprit d'écoute et d'impartialité. Derrière chaque demande, il y a une situation personnelle, une attente légitime, et souvent le besoin d'un regard extérieur pour avancer.

Ce dixième anniversaire est l'occasion de saluer l'engagement de Michel Sappin, Médiateur de la Région, ainsi que celui de l'ensemble de la mission médiation. Par leur rigueur, leur disponibilité et leur sens du service public, ils contribuent chaque jour à rendre l'action régionale plus accessible et plus compréhensible.

Au cœur des politiques conduites par la Région – qu'il s'agisse de formation, de transport, d'accompagnement des jeunes ou d'aménagement du territoire – la médiation participe pleinement à cet objectif : garantir que chacun puisse faire valoir ses droits et trouver sa place dans l'action publique. »

Renaud MUSELIER

Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Président délégué de Régions de France



La Région a été une collectivité pionnière en installant dès 2016 un dispositif complet de médiation, sous l'autorité de M. Michel Sappin, ancien Préfet de Région. Ainsi, depuis plus de 10 ans, le médiateur et ses équipes ont été un grand apport pour la collectivité régionale et pour les usagers du service public. Véritable tiers de confiance, la médiation s'est imposée naturellement et a démontré qu'elle peut être bénéfique au service public en apportant explications, en faisant preuve de pédagogie et en se positionnant dans une logique d'équilibre. En tant que Directrice générale des services, j'ai pu apprécier le professionnalisme des équipes de médiation, et leur capacité à rechercher les solutions les plus justes et les plus légitimes. Cet équilibre n'est pas simple et implique que l'ensemble des acteurs accepte de se questionner.

Que l'on parle de dossiers individuels, d'interprétation des cadres régionaux, de droit à l'erreur de nos



usagers, ou de sujets plus complexes permettant parfois d'éviter des contentieux, l'équipe de la médiation a toujours fait preuve d'une grande clairvoyance et de conseils avisés. Je tiens à les remercier également pour

leurs suggestions d'évolution plus pérennes de nos dispositifs, pour permettre une action plus claire et plus efficace de la collectivité.

La médiation participe largement de la volonté de l'exécutif régional de faire de la collectivité une Région plus simple, plus proche et plus lisible. Ainsi, les services régionaux continueront à travailler dans une étroite collaboration avec le Médiateur et ses équipes, pour un service public toujours plus efficace, proche de ses usagers et de l'ensemble de ses parties prenantes.

Raphaëlle SIMEONI

Directrice Générale des Services



La médiation est devenue au fil des ans une nécessité pour apaiser les tensions qui se multiplient dans nos sociétés, dans tous les territoires et dans tous les domaines. Tous les secteurs d'activités, qu'ils relèvent de la sphère publique ou de la sphère privée, sont confrontés à cette exigence d'écoute et de dialogue qui, si elle n'était pas entendue, fragiliserait encore plus le lien social et ferait monter davantage les individualismes et la violence.

Au niveau du législateur cette revendication, portée entre autres par la Défenseure des Droits et le Conseil National de la Médiation mis en place par le Garde des Sceaux, a été entendue et traitée par la Loi du 27 décembre 2019 relative à la proximité de l'action publique qui a notamment créé le statut de médiateur au sein des collectivités territoriales, et par la Loi du 21 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire qui a renforcé la médiation dans le secteur public.

Dans ce contexte les collectivités qui le souhaitent disposent aujourd'hui d'un cadre juridique clair leur permettant de se doter d'un médiateur territorial



indépendant chargé de nouer le dialogue entre les citoyens et leur administration locale. Pour respecter le principe de libre administration des collectivités locales aucune obligation n'a été introduite dans la Loi, mais dans les

Régions, les Départements et les grandes villes et métropoles, le recours à la médiation s'impose à l'évidence comme une nécessité absolue.

Au-delà de la prévention et du règlement amiable des différends, la médiation répond à des enjeux devenus majeurs pour les collectivités, comme améliorer la qualité de la relation avec les usagers, prévenir les incompréhensions et les contentieux, renforcer la confiance dans l'action publique locale en favorisant les échanges et la proximité.

Par son regard indépendant, sa capacité d'écoute et son analyse des situations rencontrées, le médiateur devient un observateur privilégié des attentes des citoyens et des éventuels dysfonctionnements administratifs. Bien plus qu'un simple outil de traitement des réclamations, il contribue à éclairer les élus et les services sur les améliorations susceptibles d'être apportées aux dispositifs et aux procédures

prises en place, et il participe à l'acceptabilité des décisions et au renforcement du lien de confiance entre les usagers et leur institution locale.

C'est ce message que j'ai porté au niveau national tout au long de l'année 2025, par le biais de la Présidence de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) que j'exerce depuis 2023, en multipliant les contacts avec les Associations d'élus, les ministres, leurs cabinets et leurs directions, le Conseil d'État et les Tribunaux Administratifs.

L'évènement majeur de l'année a été le Congrès international de toutes les médiations, que nous avons organisé et qui a réuni à Angers pendant trois jours 650 participants, venus de 18 pays, tous engagés dans la médiation. Nous avons pu échanger, confronter nos pratiques et enrichir nos réflexions en profitant des expériences de chacun, y compris de ceux qui exercent leur mission dans des conditions souvent périlleuses, par exemple dans les « favelas » de certaines villes d'Amérique latine.

Nous avons tous lancé à cette occasion l'Appel d'Angers, avec l'ambition de construire une charte éthique mondiale de la médiation, en créant un grand réseau d'entraide au niveau mondial, en lien avec les institutions européennes et les organisations mondiales comme les Nations Unies.

Dans toutes ces occasions je m'appuie et mets en valeur l'expérience vécue depuis dix ans dans notre Région et je rappelle que notre Collectivité est l'une des premières à avoir institué une Mission médiation et nommé un médiateur.

Ma médiatrice-adjointe, dont l'engagement quotidien est très précieux, et moi sommes désormais bien visibles pour les usagers, les associations et les entreprises partenaires de la Région, et bien sûr par les Tribunaux Administratifs de Marseille, Nice et Toulon, qui nous désignent avec l'accord des parties pour engager des médiations sur des dossiers souvent complexes.

Nous répondons aussi, avec l'aide de notre collaboratrice, à des demandes de citoyens qui ont besoin d'une écoute et d'un dialogue attentif, par exemple sur des dispositifs d'aides mis en place par la Région dont ils ne comprennent pas toujours les procédures, en raison de leur âge, de leur culture ou de leur inaptitude à maîtriser les technologies nouvelles.

Nous avons aussi réussi à constituer au fil des années et des dossiers, une vraie communauté regroupant sur le territoire régional tous les médiateurs institutionnels, les médiateurs des entreprises, les défenseurs des droits, ce qui facilite le traitement des demandes et leur orientation vers le bon interlocuteur.

Je crois pouvoir affirmer, même si je souhaite fortement voir de nombreuses collectivités de notre région qui sont encore hésitantes adhérer à cette démarche de médiation, que nous avons réussi au cours de ces 10 ans à faire de notre collectivité un modèle reconnu de tous au niveau national, comme l'a été aussi la réussite de la Déontologue et de sa commission.

La Région Sud est la seule Région de France à avoir institué en même temps, en 2016, une déontologue et un médiateur, et cela fait d'elle un exemple reconnu au niveau national et international.

Je tiens à remercier pour sa confiance et son soutien constant dans des arbitrages parfois difficiles le Président Muselier ainsi que son Cabinet, et bien sûr la Directrice Générale des Services et ses équipes avec lesquelles nous travaillons dans un esprit positif et constructif.

Nous avons ainsi pu démontrer au long de ces années que le Médiateur, dont l'indépendance et l'autonomie sont fondamentales, n'est pas un adversaire de l'administration de la collectivité, mais est un facilitateur, parfois un lanceur d'alertes, et une force de suggestions et de propositions susceptibles d'améliorer la compréhension de l'utilisateur et le traitement des dossiers.

.

Michel SAPPIN

Préfet de Région Honoraire

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

LA MÉDIATION FÊTE SES 10 ANS !



Quelques chiffres sur 10 années

- Environ **1500** personnes, associations, entreprises, aidées et accompagnées depuis 10 ans
- Près de **1 200** médiations ou interventions mises en œuvre
- **38** désignations par les tribunaux depuis 2021 pour conduire des Médiations proposées par les juges afin de tenter de résoudre à l'amiable les litiges contentieux

Sur 10 années on observe que :

- **50%** des demandeurs de médiation sont des femmes
- **35%** sont des hommes
- et **15%** sont des personnes morales (associations, entreprises, organismes publics..)
- Le taux de demandes hors champ de compétences du médiateur a évolué passant de **45%** de demandes hors champ de compétences sur les 5 premières années, à un taux de **15%** de demandes hors champ de compétences plus récemment



Des résultats satisfaisants

- 60 % des processus de médiation mis en œuvre ont réussi
- 100% des médiations conduites par le médiateur régional dans le cadre d'une ordonnance juridictionnelle ont abouti à un accord amiable de médiation
- 25% des médiations dites pédagogiques ont permis d'aider les demandeurs
- 15% concernent des échecs et demandes sans suite



Évolution et étapes

2016

- Création de la fonction de médiateur à la Région

2019

- Consécration du cadre juridique de la Médiation territoriale en décembre 2019 avec la Loi dite « Engagement et Proximité »

2021

- Renforcement de la Médiation avec la Loi pour la confiance dans l'institution judiciaire
- Adaptation du statut du Médiateur régional aux exigences du nouvel article L 1112-24 du C.G.C.T. Le nouveau statut du Médiateur évolue vers une professionnalisation de la fonction de médiation tout en garantissant la spécificité de la fonction du Médiateur territorial

2022

- Expérimentation des médiations préalables pour les Agents régionaux en désaccord avec l'administration

2023

- Inauguration de la politique nationale de l'amiable par le garde des sceaux
- Installation du Conseil National de la Médiation, avec désignation de Monsieur SAPPIN, au Conseil National de la Médiation, en tant que Vice Président l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)
- Élection ensuite de Monsieur Sappin Médiateur de la Région Sud à la Présidence de l'AMCT



Quelques dossiers emblématiques et interventions

- **Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux :** Mission 2016-2017 confiée au Médiateur régional concernant le projet du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux ==> Création par décret en juillet 2020 du Parc Naturel Régional du Mont-ventoux
- Mission en juin 2019 sur l'approche de la perception des usagers et des partenaires sur la mise en œuvre et la réalisation administrative de dispositifs et interventions de la Région

- À partir de 2021 missions confiées par les tribunaux pour intervenir sur des litiges concernant notamment la construction, la rénovation de Lycées, la rénovation de rames de train, la fonction publique territoriale, les bourses régionales
- Missions mixtes à la fois confiées par les tribunaux et par les services pour le dispositif « Coup de pouce énergie »
- **Missions inédites de Co-Médiations institutionnelles** : Le Médiateur régional et le médiateur d'une autre institution conduisent ensemble une médiation pour débloquer une situation ou un litige qui implique la Région
- Nombreuses interventions de médiation permettant aux agents de la Région de trouver au préalable un espace de dialogue
- Sur 10 ans : 50% des dossiers ont concerné les transports ZOU !, 25% des demandes ont concerné la compétence formation professionnelle, 10 % des demandes ont concerné les agents régionaux ou le fonctionnement interne et 5 % environ ont concerné des dossiers d'aide à la transition écologique



Des partenariats réussis

- organisations de rencontres des Médiateurs institutionnels
- partenariats mis en œuvre et contacts avec les tribunaux administratifs de Marseille, Toulon, Nice et Nîmes
- participation via l'AMCT à l'organisation des Congrès internationaux de toutes les médiations à Angers



Les avantages et perspectives de la médiation

- Des délais de résolution des désaccords et des litiges raccourcis
- Gratuité de la saisine du Médiateur
- Écoute, dialogue, humanisation de la relation avec l'administration
- Diminution de la conflictualité car il n'y a ni gagnant, ni perdant
- Des recommandations plutôt suivies par l'administration
- Facilitation de l'accès au droit

- Explication des décisions de l'administration de manière personnalisée
- Prévention des litiges et solutions adaptées aux situations spécifiques
- À poursuivre une meilleure accessibilité du médiateur régional et une meilleure diffusion de la culture médiation sur le territoire régional



Recommandations générales

- Offrir de manière systématique aux demandeurs un espace d'échange oral pour permettre le dialogue et une meilleure compréhension des difficultés exposées
- Offrir systématiquement une alternative aux démarches dématérialisées, pour les citoyens qui seraient éloignés des ressources numériques
- Faire évoluer « les mentions des délais et voies de recours » sur les correspondances en précisant la possibilité de saisir le Médiateur régional
- Simplifier les dispositifs régionaux d'aide individuelle pour qu'ils soient plus compréhensibles et faciliter le modalités d'octroi des aides
- Simplifier le parcours réclamation des usagers du transport régional ayant choisi un trajet opéré par plusieurs transporteurs sur le réseau ZOU !
- Faire évoluer le système de paiement en ligne des achats Zou ! qui nécessitent une validation préalable de dossier
- Promouvoir le recours à la médiation et le développement de partenariats

DÉFINITION ET PRINCIPES DE LA MÉDIATION

ISSUS DU RAPPORT D'ÉTAPE DU CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION (CNM)
- 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.



*Définition méthodologique adoptée par le CNM
en séance du 9 novembre 2023

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 :



“

« Comprendre la complexité, laisser toute sa place au dialogue et à l'explication, participent à l'amélioration globale du service public. La présentation des rôles et des fonctions de la Médiation aux agents des Directions, a permis de diffuser la culture de l'amiable en interne. Cela renforce l'efficacité de la coopération avec les services aux fins de mieux résoudre les désaccords.

Contribuer enfin, auprès de la Région, à concrètement placer ou replacer l'humain au cœur de ses propres décisions, est une réelle chance dans ma mission. »

Caroline BRONSARD
Médiatrice adjointe



“

« Les échanges téléphoniques permettent de mieux comprendre chaque situation. En faisant dialoguer les différentes parties, il devient plus simple d'apaiser les tensions, de trouver des solutions concrètes et parfois même de rendre plus accessible des dispositifs.

La médiation régionale repose avant tout sur l'écoute, le dialogue et la recherche d'accords partagés. Ces échanges contribuent à renforcer la confiance des agents et des usagers envers l'institution régionale. »

Cécile PAOLI
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

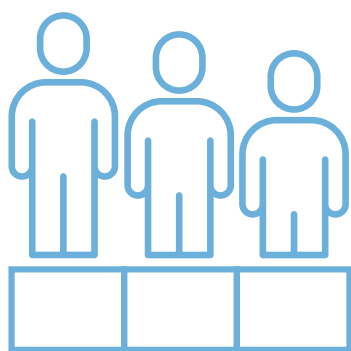
OBJECTIFS DE LA MÉDIATION



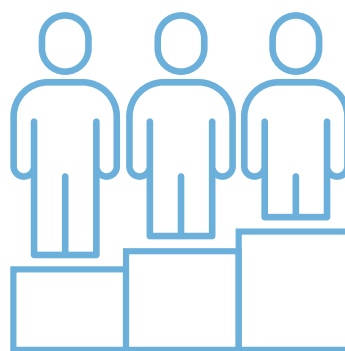
LE RÔLE
DU MÉDIATEUR
ET DE LA MISSION
MÉDIATION RÉGIONALE

*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.



DOMAINES D'INTERVENTION

DU MÉDIATEUR
RÉGIONAL



Transports



Éducation



Emploi et formation
professionnelle



Développement
économique



Aménagement
du territoire
et environnement



Ressources
Humaines -
Fonctionnement
interne

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 :

missionmediation@maregionsud.fr

Sur le site régional en [cliquant ici](#)

**Soit en scannant
ce QR CODE**



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 renouvelables.

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'usager 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 de suspendre les délais de prescription.**

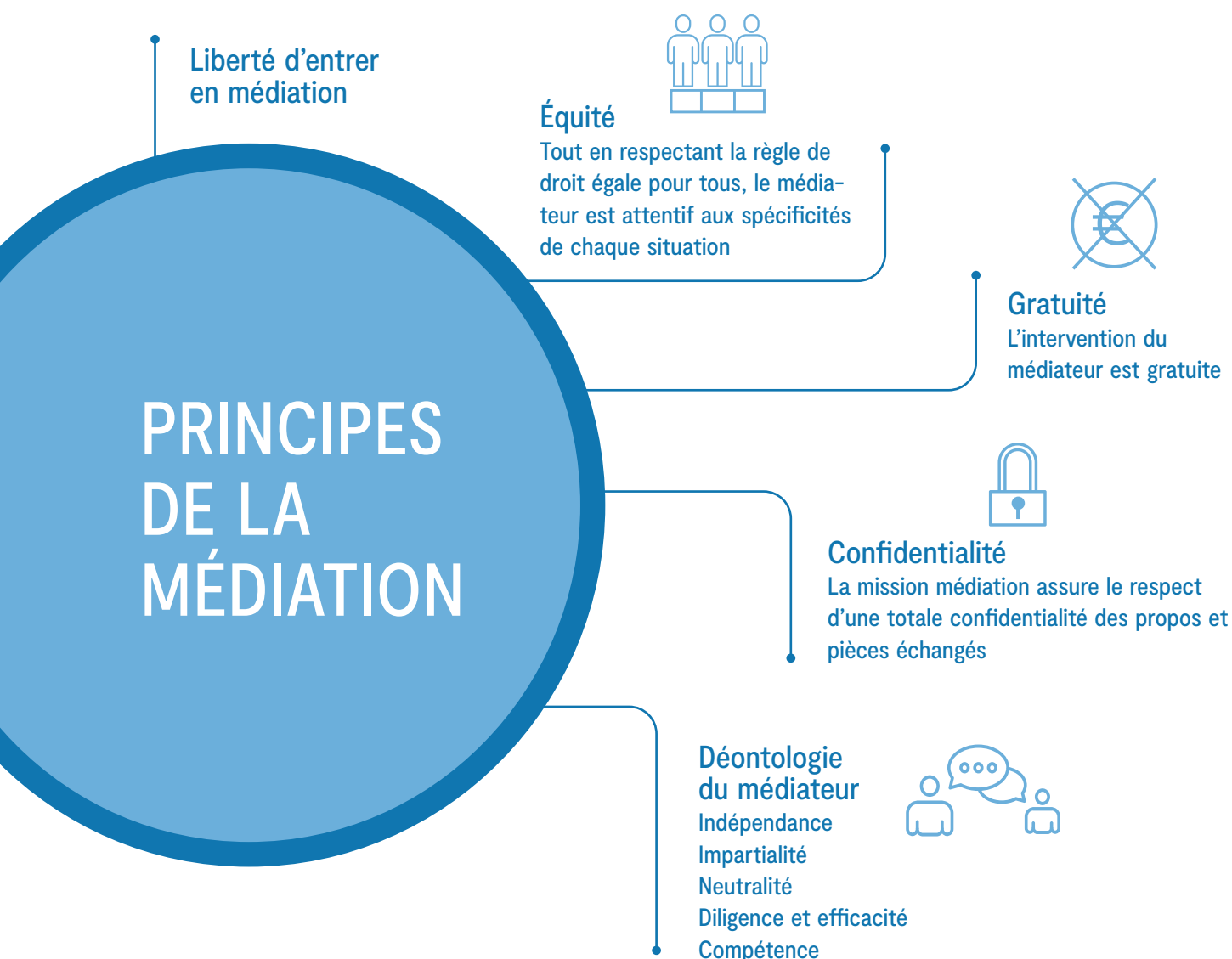
MÉDIATION DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

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 et 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 la complétude 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, des éléments complémentaires peuvent être 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

Un accusé de réception est effectué puis un formulaire est transmis par mail ou via le site regionsud.fr



2 Recevabilité*

Un examen des critères de recevabilité est effectué



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, confrontations ou déplacements sur place sont organisés par le médiateur



6 Formulation d'avis ou recommandation

Le médiateur propose une analyse objective ou un angle nouveau tenant compte de l'équité



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

*Si la demande est irrecevable, réorientation ou pédagogie apportée

MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE ADMINISTRATIF

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.

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.

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

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

I PHASE DE 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.

I 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.

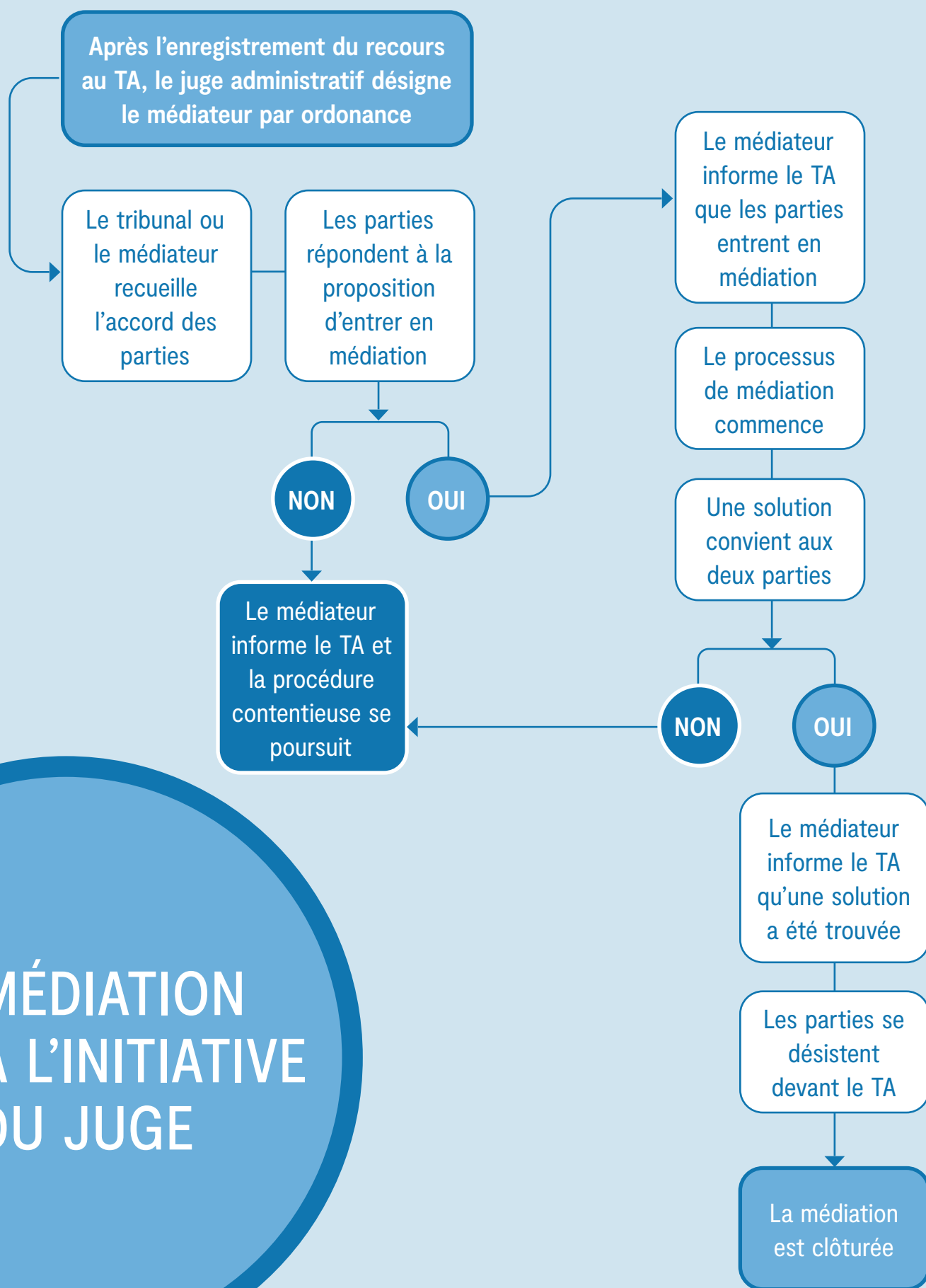
Ce type de médiation nécessite le plus souvent un déroulement complet du processus de médiation avec questionnaire préalable, entretien individuel et 2 à 4 séances de médiation dites plénières réunissant les Parties et leur avocat ou l'accompagnateur en médiation.

I 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.

MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE





BILAN D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION EN 2025

NOMBRE DE SAISINES EN 2025

+18
saisines de
l'année 2024
en cours
de traitement
en 2025



151

nouvelles demandes
ont été enregistrées

131

saisines ont relevé
de la compétence
du médiateur
soit **87%**
des saisines

20

saisines sont qualifiées
« hors compétences
du médiateur »
soit **13%**
des saisines

Toutes les demandes sont enregistrées et font l'objet d'un examen de recevabilité.

Le champ de compétences du Médiateur régional est le 1^{er} axe d'examen de la validité de la demande.

Les demandes « hors compétences » pour le Médiateur régional 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.

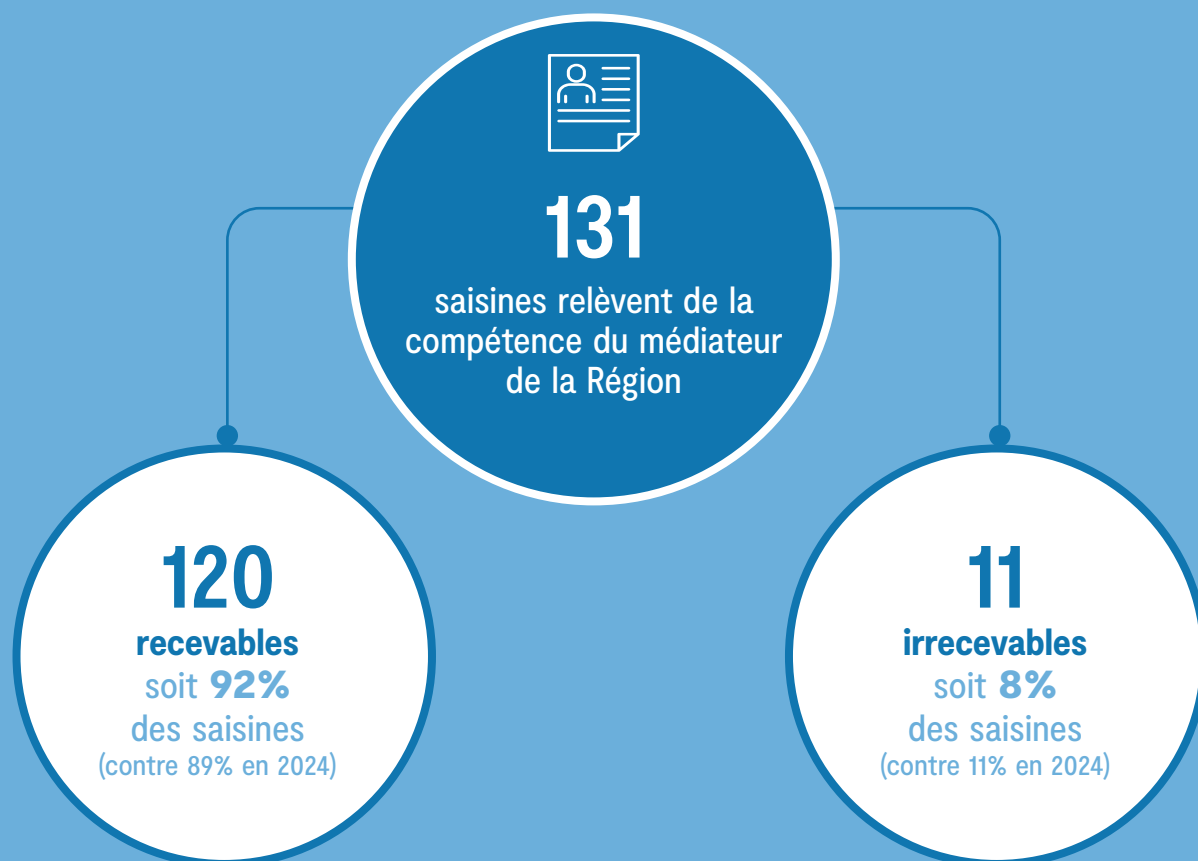
Le Médiateur clarifie la saisine du demandeur avant de la transmettre à d'autres interlocuteurs pour qu'elle soit prise en compte dans les meilleures conditions.

EN 20**25**

9

PROPOSITIONS DE MÉDIATION
ÉMANANT DU TRIBUNAL
ADMINISTRATIF

RECEVABILITÉ DES SAISINES



Parmi les saisines relevant de la compétence du Médiateur

92 % des demandes relevant de la compétence du Médiateur régional sont recevables

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 produit les effets juridiques de la saisine du médiateur territorial, soit l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des délais de prescription, ce qui permet de préserver le temps d'écoute et de dialogue.

8% des demandes relevant de la compétence du médiateur régional sont 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 non recevables ne font pas l'objet d'une médiation, mais d'un accompagnement.

LES MODES DE SAISINES



122

courriels ou formulaires en ligne
soit **81%** des saisines



19

courriers
soit **13%** des saisines

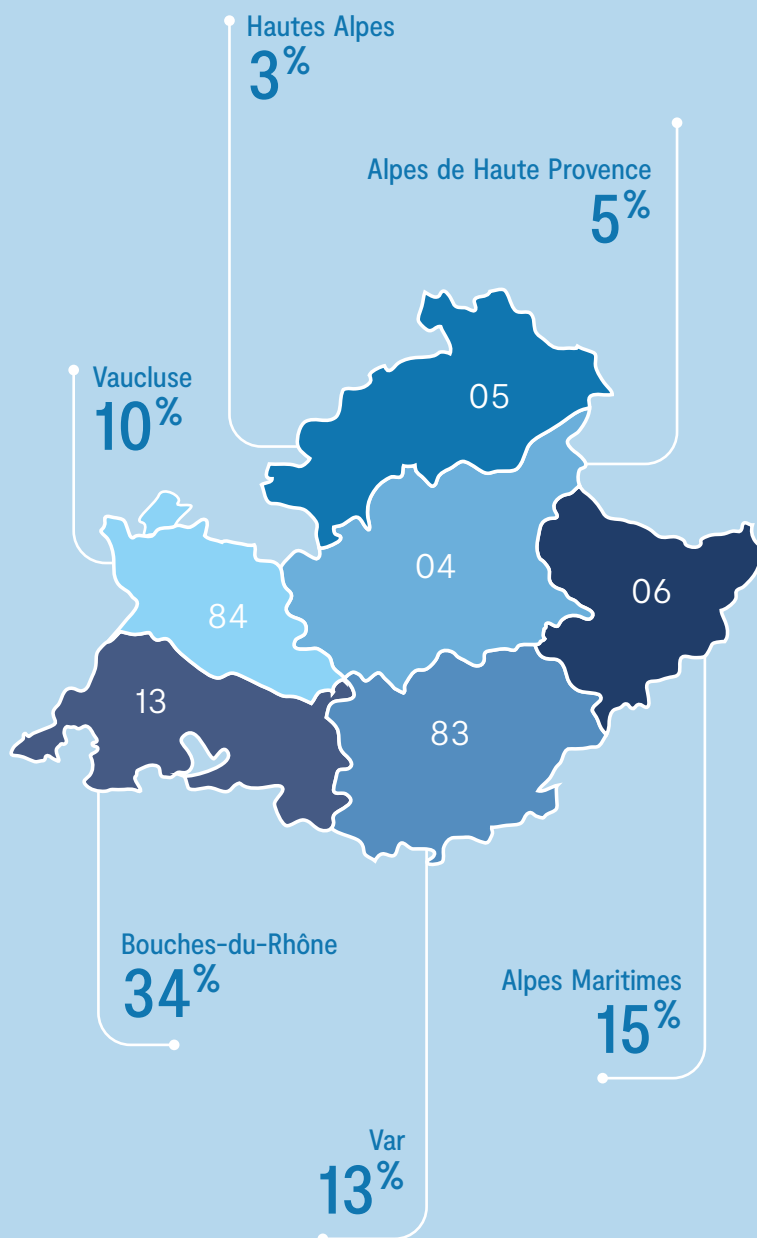


10

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

**Mode de saisine exceptionnel lorsque
le demandeur n'est pas à l'aise avec
l'écrit ou l'informatique*

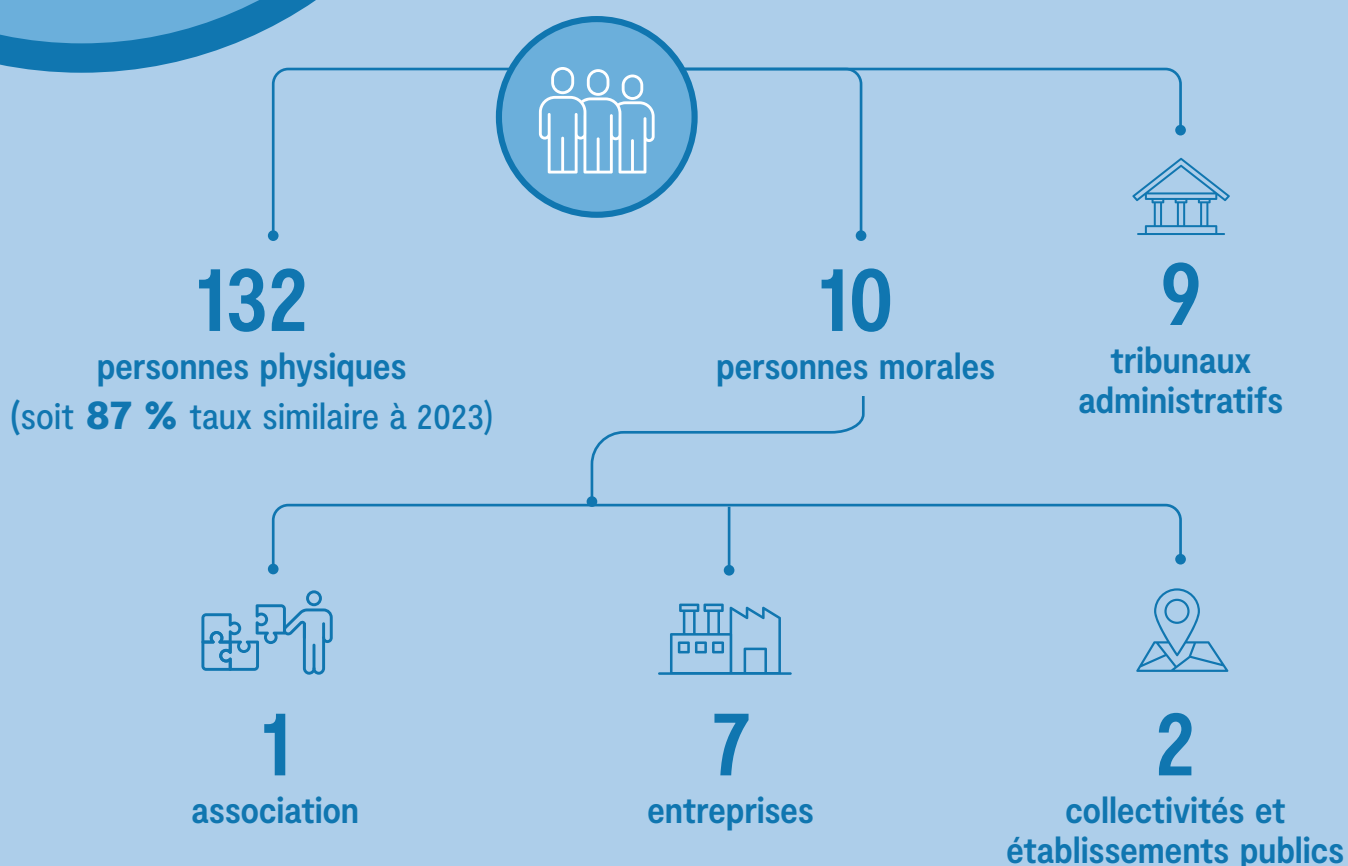
RÉPARTITION DES SAISINES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



20% concernant d'autres départements

QUI SAISIT LE MÉDIATEUR ?

RÉPARTITION DES DEMANDEURS PAR CATÉGORIES DE DEMANDEURS



« L'utilisateur individuel » reste l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation car 87 % des saisines sont effectuées par des personnes physiques pour un litige individuel.

Désignation du Médiateur par les Tribunaux administratifs

9 dossiers en 2025

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, 10 en 2024 et 9 en 2025.

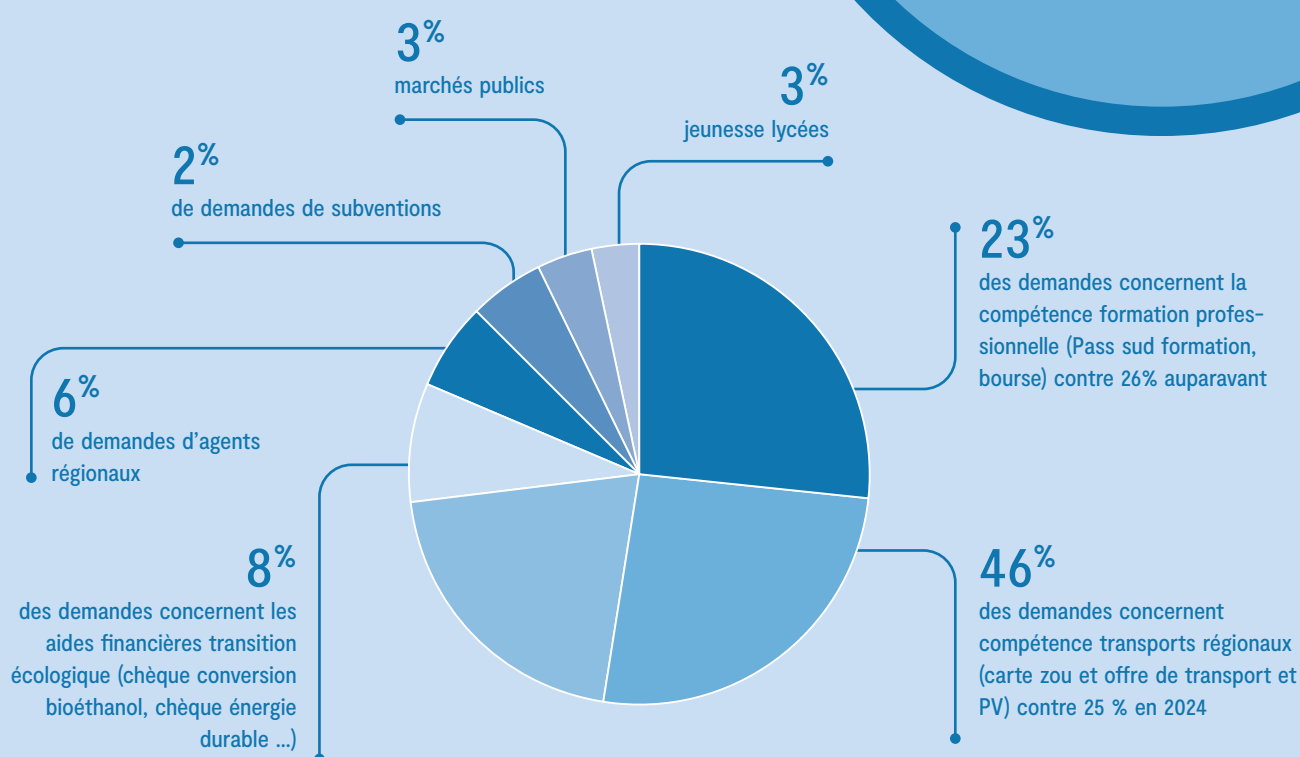
L'administration ou le requérant peuvent refuser d'entrer en médiation.

En revanche, lorsque les parties acceptent d'entrer en médiation, le processus de médiation juridictionnel est un succès car jusqu'à présent, 100 % des processus de médiation dans ce cadre ont abouti à un accord amiable.



*Sur la base des saisines
recevables au sens du Statut du
Médiateur régional (120 saisines).*

POURQUOI LE MÉDIATEUR EST-IL SAISI EN 2025 ?

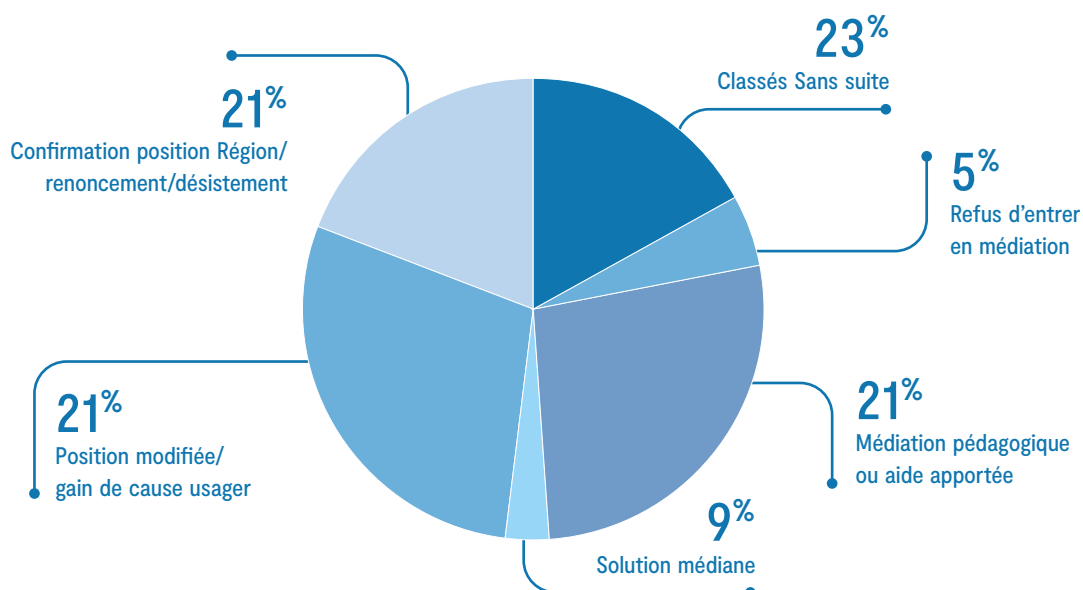


En 2025, les demandes ont concerné significativement les Transports régionaux, avec de nombreuses demandes de régularisations pour défaut de « Pass Zou Études » valides à la rentrée scolaire, des demandes de dédommagements de correspondances ratées en cas de difficulté sur les trains Zou Transdev, difficultés liées à des suppressions d'arrêts de cars scolaires avant la rentrée scolaire. ...Ensuite les demandes ont concerné le champ de la formation professionnelle et des bourses et de nombreuses demandes ont concerné des rejets d'aides financières liées à des dispositifs qui ont pris fin tels

que le dispositif chèque énergie durable et chèque conversion bioéthanol. Enfin les agents de la Région s'adressent désormais au Médiateur en cas de difficultés. Plusieurs demandes relatives à des situations de fin de contrat ont concerné les suites de cette fin de contrat.

Rappelons néanmoins que le nombre de saisines en valeur absolue, montre un niveau de conflictualité plutôt faible par rapport au volume et à l'ensemble des services rendus par le service public régional.

LES RÉSULTATS DES MÉDIATIONS EN 2025



En 2025 sur l'ensemble des dossiers clôturés, environ 18% 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 (23%).

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 :

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

→ soit par un maintien de la décision initiale de l'administration mais le demandeur renonce à porter litige devant le tribunal.

Plus de 20 % des dossiers font 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 2025

85% des demandes sont traitées directement et 15% sont réorientées vers un interlocuteur compétent. 20 dossiers sont en cours de médiation non clôturée.

Le délai moyen de traitement, toutes saisines clôturées confondues, est 2 mois et 17 jours. Le délai le plus long d'une médiation en 2025 correspond à 8 mois.

- **Concernant les médiations conventionnelles :** Pour l'année 2025, le délai moyen des saisines clôturées non recevables est de 23 jours correspondant au temps d'examen des conditions de recevabilité et le délai moyen des saisines clôturées recevables est de 2 mois et 3 semaines.
 - **Concernant les médiations à l'initiative du Tribunal :** avec un processus et une organisation spécifique, en 2025, le délai moyen des médiations à l'initiative du juge est de près de 3 mois avec des variations importantes selon les dossiers.
- Le délai moyen de traitement varie entre 10 jours et 3 mois en fonction du type de dossiers.**



ILLUSTRATIONS DES SAISINES

CHÈQUE TRANSITION BIOÉTHANOL

AIDE À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

La Région a mis en place un dispositif d'aide financière individuelle au profit de citoyens justifiant, sous certains critères et conditions, d'une installation par un professionnel agréé d'un Kit de conversion bioéthanol sur leur véhicule.

M. V. avait effectué toutes les démarches opérationnelles et administratives pour le véhicule qu'il utilisait dont la carte grise était au nom de son père.

Après plusieurs rejets de sa demande d'aide financière malgré les échanges, M. V. a reçu une décision défavorable définitive à sa demande. La carte grise devant faire figurer le nom du demandeur.

L'examen du dossier a permis d'expliquer dans un 1^{er} temps la décision de l'administration à M. V. qui ne comprenait pas le motif du refus, et de comprendre que le père de M. V. avait effectué un mandat ANTS officiel pour que son fils s'occupe des démarches pour son compte.

AVIS DU MÉDIATEUR

Les démarches tant opérationnelles qu'administratives étaient effectuées par M. V. fils de bonne foi et régulièrement car il était en possession d'un mandat. Les conditions de dépôt du dossier d'aide étaient régulières mis à part le nom du propriétaire du véhicule. Aussi, les services ont accepté exceptionnellement que M. V. reconstitue, hors délai, un dossier avec les pièces attendues au nom de son père pour faciliter la dérogation au cadre d'intervention.

RECOMMANDATION

Un échange oral entre M. V. et les services auraient pu amener les services à comprendre la situation particulière de M. V. qui en possession d'un mandat ANTS officiel de M. V. père à son fils, effectuait toutes démarches pour le compte de son père. Cela aurait pu suffire à accepter une dérogation tout en restant dans le cadre de la légalité du cadre d'intervention grâce aux effets juridiques d'un mandat en demandant le RIB de M. V. père seul propriétaire du véhicule.

PASS ZOU ! ÉTUDES – TRANSPORT SCOLAIRE AIDE À LA MOBILITÉ JEUNESSE

Mme H. comme chaque année effectuait fin juillet l'inscription aux Transports scolaires de sa fille de 13 ans pour la rentrée scolaire.

Elle avait transmis un justificatif de quotient familial CAF démontrant qu'elle avait droit à la réduction d'achat du PASS à 45€ au lieu de 90€ compte tenu de ses faibles ressources.

Les services ZOU ! ont refusé de valider l'inscription aux motifs que le document était suspect, qu'il pourrait être un faux document CAF. Malgré plusieurs échanges Mme H. maintenait qu'elle n'avait pas produit un faux et que les services ZOU ! devaient débloquent le compte de sa fille pour qu'elle puisse se rendre à l'école à la rentrée.

La maman était très en colère d'être accusée à tort de fraude, et les services de la Région habitués à un nombre important et croissant de fraudes aux documents se trouvaient dans une impasse le jour de la rentrée approchant.

Les services transports ont fait appel au Médiateur. Effectivement le document CAF transmis semblait grossièrement modifié, il manquait des caractères et les écritures étaient de tailles différentes. Le Médiateur a pu expliquer la situation dans laquelle se trouvait l'administration, et après échanges et tests de téléchargements avec Mme H., il s'est avéré que son téléphone téléchargeait automatiquement les pièces via l'application CANVA qui déformait le document original.

Un changement de paramétrage de son téléphone a permis de télécharger un document PDF conforme. Parallèlement sur demande du médiateur, la CAF avait contacté Mme H. pour l'aider.



AVIS DU MÉDIATEUR

L'échange oral a permis d'évaluer la bonne ou mauvaise foi de l'utilisateur, et de comprendre la situation. La colère de Mme H. s'est apaisée lorsqu'elle a compris que son document était très déformé et que cela avait pu induire en erreur l'administration. Avec l'attestation CAF conforme, les services ont été très réactifs en transmettant un Pass provisoire pour permettre le déplacement de la collégienne le jour de la rentrée dans l'attente de la confection du PASS ZOU ! Études.

Mme H. a indiqué qu'elle était très contente et qu'elle remerciait les services pour leur réactivité car en attribuant un Pass Provisoire à sa fille la veille de la rentrée, elle a pu prendre le car scolaire, dans l'attente de la transmission du Pass annuel par voie postale.

AIDE ÉTUDIANT MASSEUR- KINÉSITHÉRAPEUTE INDEMNISATION DE STAGE ET FRAIS DE DÉPLACEMENTS

Mme G. une étudiante en 3^e année effectuant un stage professionnel avait sollicité l'aide financière régionale prévue pour indemniser les stages et les frais déplacements durant le stage. Elle effectue sa demande en ligne de manière régulière en termes de délai et de pièces à fournir, et elle reçoit un accusé de bonne réception de son dossier. Plusieurs semaines après s'inquiétant de n'avoir aucun retour, elle téléphone aux services. En réalité les étudiants étaient amenés à saisir leur demande d'aide sur une nouvelle plateforme en ligne suite à un changement informatique de logiciel, information qui avait été communiquée en début année. Lorsque les services ont expliqué l'erreur de plateforme, la maman de l'étudiante qui avait effectué la démarche sans avoir connaissance de l'information a précisé qu'elle avait pourtant reçu un numéro de dossier, avec l'accusé de réception, et que rien ne pouvait l'alerter

sur son erreur. Les services lui ont demandé de redéposer sa demande initiale sur la nouvelle plateforme, ce qu'elle fait mais l'instruction de cette nouvelle demande a conclu à une décision défavorable aux motifs que les critères de délais n'étaient pas respectés. La demande avait été redéposée trop tardivement. La décision défavorable est maintenue malgré les explications données.

La maman de l'étudiante saisit le Médiateur.

AVIS DU MÉDIATEUR

Après avoir vérifié l'ensemble des justificatifs de l'étudiante, le médiateur considère la bonne foi de l'étudiante qui reconnaît l'erreur mais aussi le fait que l'information du changement avait été communiquée.

Celle-ci avait toutefois raisonnablement pu croire que sa 1ère demande d'aide serait prise en charge car elle avait reçu lors du dépôt de sa demande un accusé de réception avec un numéro de dossier accompagné d'un message de prise en charge qui était sans équivoque.

Son dossier était par ailleurs complet et répondait aux critères du cadre d'intervention.

Enfin le médiateur a considéré que la fonctionnalité concomitante des deux plateformes d'aide en ligne durant un même temps a rendu cette erreur possible, c'est pourquoi il recommande aux services de réexaminer son dossier à titre exceptionnel. Le réexamen du dossier a conduit au versement de l'aide étudiante.

TEMOIGNAGE DE MME G.

« Je voulais vous remercier de vive voix. Merci pour tout ce que vous avez fait pour ma fille. Merci également aux personnes qui ont décidé de bien vouloir indemniser le stage de ma fille. Je vous souhaite de belles fêtes de fin d'année. »

BOURSE RÉGIONALE D'ÉTUDES DOMAINE SANITAIRE ET SOCIAL AIDE FORMATION PROFESSIONNELLE

Une étudiante en formation dans le domaine du travail social, a bénéficié à la rentrée scolaire d'une bourse annuelle sur critère sociaux dont le montant a été calculé sur la base de l'échelon 2.

Elle contestait l'attribution du niveau échelon 2 considérant que selon les critères elle devait bénéficier de l'échelon 3 correspondant à l'attribution d'une bourse d'un montant plus élevé tenant compte de l'éloignement de son domicile par rapport au lieu de sa formation.

Les services contestaient cette appréciation car leur logiciel interne calculait un kilométrage inférieur à 30 km seuil nécessaire pour obtenir un point supplémentaire.

Pourtant les kilométrages établis par différents logiciels communs de calculs d'itinéraires indiquaient tous une distance supérieure à 30 km peu important le paramétrage proposé.

En réalité, le logiciel des services de la Région proposait un menu déroulant non modifiable paramétré avec une adresse inexacte (à quelques kilomètres près) du lieu de formation. En effet, le logiciel indiquait comme lieu de formation Avignon et non Montfavet qui se situe tout près mais les codes postaux étaient bien différents. Cela avait pour conséquence de modifier le kilométrage réel.

AVIS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur a demandé aux services de vérifier si le critère règlementaire correspondait à une distance de ville à ville soit entre la ville du domicile et la ville de formation auquel cas le seuil des 30 km n'était pas dépassé ou bien s'agissait-il d'une distance calculée entre l'adresse du domicile et l'adresse du lieu de formation auquel cas la distance dépassait le seuil de 30 km quel que soit le paramétrage et donnait droit à un point supplémentaire et donc une valorisation du montant de la bourse plus importante.

Suite à ces recommandations, les services ont réexaminé le dossier de l'étudiante au regard des nouvelles informations complétées dans le logiciel et ont fait droit à sa demande d'échelon supplémentaire.

DISPOSITIF MILLE BORNES AIDE À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Le dispositif régional Mille bornes prévoyait une aide financière pour les établissements professionnels du tourisme situés sur le territoire régional Provence-Alpes-Côte d'Azur qui souhaitent acquérir ou installer une borne électrique de recharge de véhicule dans leur établissement.

Les gérants de la SARL R. ont déposé une demande d'aide pour l'installation d'une borne électrique pour leur gîte situé en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cette demande a été refusée aux motifs que le siège social de la SARL se situait hors du territoire régional.

Les gérants contestaient avec une grande fermeté la décision défavorable de la Région considérant que le dispositif prévoyait précisément un critère alternatif à l'adresse du siège social de la société soit l'adresse de l'établissement qui devait être située en ce cas sur le territoire régional. L'adresse de leur gîte était bien située en Provence-Alpes-Côte d'Azur, et comme les gérants s'acquittaient régulièrement des taxes locales en Provence-Alpes-Côte d'Azur, ils considéraient de bonne foi

que l'établissement était situé sur le territoire régional et ils étaient persuadés de leur bon droit.

La direction en charge de la relation usagers, a saisi le médiateur pour faire le point sur la situation de blocage.

Après examen attentif des extraits Kbis de la SARL, l'origine du désaccord a été expliqué aux gérants de la SARL. Le médiateur expliquait que les services de la Région appliquaient sans erreur le cadre d'intervention. En effet, les gérants confondaient le terme « établissement » du langage courant pour désigner leur gîte avec le terme « établissement » qui avait une signification comptable et donc très spécifique dans le règlement du cadre d'intervention.

Ainsi sur la base des documents comptables, l'explication détaillée a su convaincre les gérants que la SARL n'avait pas d'établissement au sens comptable sur l'extrait kbis et par conséquent seul le siège social de la SARL pouvait servir d'instruction dans leur cas.

Parallèlement, le médiateur suggérait aux gérants de se rapprocher de leur comptable pour étudier l'opportunité voire l'obligation de créer comptablement un établissement secondaire correspondant à l'activité de gîte de la société sur le territoire régional. Sur avis de leur Conseil les gérants ont créé un établissement secondaire pour l'activité de gîte en Provence-Alpes-Côte d'Azur, apportant ainsi la preuve de l'adresse de leur établissement au sens du cadre d'intervention, en Provence-Alpes-Côte d'Azur, sans avoir besoin de modifier l'adresse du siège social de leur société. Dans ces conditions, la SARL a finalement obtenu l'aide financière d'installation.

TEMOIGNAGE DES GERANTS DE LA SARL

« Nous vous remercions pour cette information et pour le travail que vous avez mené, avec votre équipe, afin de permettre une issue favorable à notre demande de subvention. »

MISE EN ŒUVRE INEDITE D'UNE CO-MEDIATION INSTITUTIONNELLE

MEDIATEUR REGIONAL DES ENTREPRISES ET MEDiateur REGION SUD

Une entreprise attributaire d'un lot de prestations de travaux sur des infrastructures régionales avait saisi le médiateur régional des entreprises (ministère de l'Économie et des Finances), pour lui faire part d'un désaccord qui l'opposait à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur dans le cadre de l'exécution du marché public. Compte tenu de la situation contractuelle précontentieuse, le médiateur des entreprises a proposé aux services de la Région d'entrer en co-médiation avec le médiateur de la Région. L'Entreprise et la Région ont accepté le principe d'une co-médiation institutionnelle. Les séances de co-médiation ont permis de faire le point objectif de la situation et ont permis aux parties de renouer le dialogue.

Un accord de co-médiation a pu être trouvé pour permettre à l'entreprise et à la Région de sortir de manière amiable d'une situation complexe de blocage, ce qui est intéressant au regard de potentielles ou éventuelles futures relations contractuelles.

LES SAISINES DES AGENTS REGIONAUX

MEDIATIONS INTERNES

La médiation interne est particulièrement intéressante car elle offre un espace de dialogue neutre à l'agent qui se sent écouté lorsque la situation est bloquée.

7 agents régionaux des services ou des lycées, ont saisi directement le médiateur pour exposer leur désaccord avec l'administration avant d'effectuer un recours.

Les situations litigieuses ont concerné les domaines des frais de mission, la mobilité interne, la régularisation de congés et ou heures sur la GITT le logiciel de gestion du temps du travail, la prime IFSE...

Les solutions amiables ont parfois abouti à un changement de positions de l'administration, ou à un maintien de la décision de l'administration, ou encore à une solution amiable médiane.

LES DÉSIGNATIONS DU MÉDIATEUR PAR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF EN 2025

Le Médiateur a été désigné dans 9 litiges par le tribunal administratif pour conduire un processus de médiation dans 9 situations contentieuses engagées par des requérants contre la Région.

Par définition ces médiations confidentielles ne peuvent être présentées.

Sur ces 9 situations contentieuses, il y a eu 5 refus d'entrer en médiation soit de la part la Région soit de la part du requérant.

Des accords de médiation ont mis fin amiablement aux autres situations répondant et satisfaisant les besoins des parties en médiation.



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



TRANSPORTS RÉGIONAUX

Tant que les modalités d'inscription au Pass ZOU ! Études supposeront un paiement préalable à l'instruction et à la validation du dossier de l'étudiant, la Région pourrait suggérer aux contrôleurs ZOU ! SNCF et ZOU ! TRANSDEV une marge de tolérance d'une semaine lors de la rentrée scolaire à l'égard des bénéficiaires des Pass ZOU ! Études en cours d'inscription car leur compte bancaire est débité avant la validation définitive de leur dossier.

Alternative : création d'une catégorie supplémentaire de régularisation du titre de transport irrégulier d'un montant proportionné au coût du Pass ZOU ! Études, car certaines régularisations s'élèvent à 50€ voire plus de 100€.

Ainsi une régularisation spécifique « rentrée » d'un montant de 15€ par exemple serait plus compréhensible pour les familles.

Faire évoluer la mention de validité sur le support de la carte ZOU ! solidaire, la supprimer ou la préciser, pour éviter les confusions.

Tenir compte du parcours usagers dans sa globalité que celui-ci emprunte un TER ZOU ! SNCF ou un TER ZOU ! Transdev ou un trajet mixte. Certains usagers en parcours mixte se sont trouvés en difficulté en cas d'incidents et de correspondances ratées sans recours global possible.

LES SITUATIONS DE FRAUDE À EXAMINER AFIN DE LES PRÉVENIR PAR UNE COMMUNICATION SPÉCIFIQUE OU UNE ACTION SPÉCIFIQUE

La fraude, aux attestations CAF ou attestations de scolarité, est un sujet important et croissant d'autant plus que les moyens modernes et les plus jeunes sont habitués à modifier des documents avec une grande aisance, sans bien comprendre les conséquences ou la portée de leurs actes.

C'est ainsi que le médiateur a étudié plusieurs demandes dans lesquelles, des étudiants en 2^e ou 3^e année d'études avaient mis à jour la date et l'année scolaire de leur attestation d'études car ils n'arrivaient pas à finaliser leur dossier d'inscription. Ils ne se sentaient pas du tout fraudeurs dans la mesure où leur situation d'étudiant était réelle et avérée. Ils avaient simplement estimé qu'il était plus facile et plus rapide de modifier eux-même le document plutôt que de batailler avec les services ou leur université. Dans ces situations, la possibilité d'obtenir un Pass Zou Etudes était bien justifiée par leur réel statut d'étudiant. Alors que la falsification d'un document officiel est grave, ces étudiants n'en n'avaient pas conscience.

Par ailleurs, le médiateur a examiné de nombreux cas de fraude lors de la rentrée scolaire lorsque le dossier Pass ZOU ! Études du jeune est en cours d'instruction donc non encore validé. L'achat du Pass ZOU ! Études ne vaut pas titre de transport, il vaut simplement autorisation à instruire le dossier qui doit nécessairement être validé pour circuler.



Motiver et préciser de manière concrète et personnelle les courriers notifiant une décision défavorable, afin que le demandeur de l'aide comprenne clairement les raisons du refus et ne soit pas confronté seulement au motif de l'article non respecté du cadre d'intervention.

Améliorer le parcours des usagers recevant des « noreply », en vérifiant que le système fonctionne correctement.

Assurer la continuité de la gestion des dossiers d'aide ; ne pas attribuer un code par référent gestionnaire et par dossier sans permettre à un autre gestionnaire de prendre la suite si besoin.

Mettre en place des commissions médiation dans les DGA ou certaines directions pour échanger et suivre les demandes de médiation, comme c'est le cas pour les dossiers transports, bourses, entreprises ou formations professionnelles.

Encourager le règlement amiable et la prévention des litiges en acceptant, à minima, une première réunion de médiation en cas de litige.

Améliorer l'accessibilité de la médiation régionale.

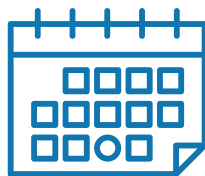
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

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





EVÈNEMENTS MARQUANTS ET PARTENARIATS EN 2025



PARTENARIAT AVEC LES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS (TA)

JUIN 2025

- Réunion des médiatrices et médiateurs institutionnels et libéraux qui collaborent avec le tribunal – organisée par le Président du tribunal administratif de Marseille

SEPTEMBRE 2025

- Audience solennelle du tribunal administratif de Marseille

NOVEMBRE 2025

- Rencontre avec le Président de chambre du TA de Marseille dans le cadre de sa nouvelle prise de fonction en tant que référent Médiation du Tribunal administratif en présence du référent médiation adjoint du TA de Marseille

PARTENARIAT AVEC LES AUTRES MÉDIATEURS

MARS 2025

- Participation aux « Premières Rencontres des Médiations en Pays d'Arles »
Actes des rencontres « Et si la médiation devenait l'un des piliers de nos territoires ? »
[cliquer ici](#)
- Les MARD ACTIONS ! Barreau de Marseille (ANNEXE 6)

Journée organisée conjointement par les barreaux de Marseille et d'Aix-en-Provence, la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence et l'AMU Aix-Marseille

JUIN 2025

- Réunion semestrielle du Club de Médiateurs institutionnels du territoire régional Provence-Alpes-Côte d'Azur – à Marseille

OCTOBRE 2025

Semaine de la Médiation

- Participation à l'élaboration de podcast sur la médiation territoriale pour Médiation 21 organisateur de la semaine de la Médiation
- Promotion de la Médiation territoriale et régionale à travers des interviews dans la presse régionale quotidienne (ANNEXE 7)

NOVEMBRE 2025

- Réunion semestrielle du Club de Médiateurs institutionnels du territoire régional Provence-Alpes-Côte d'Azur – à Marseille (ANNEXE 8 – de l'annuaire des médiateurs institutionnels)

DÉCEMBRE 2025

- Participation à la préparation des 2nde « Rencontres des Médiations en Pays d'Arles »

ÉCHANGES AVEC LES SERVICES DE LA REGION

FEVRIER 2025

- Réunion avec les services et la Régie ZOU ! Chemin de fer de Provence concernant l'intégration de la possibilité de saisir le Médiateur régional dans les Conditions générales de vente « ZOU ! chemin de fer Provence »
- Travail régulier avec la DPO et ses équipes : mise à jour RGPD et mise en place des évaluations pour une sécurisation de la Protection des données personnelles à la Médiation

JUILLET 2025

- Réunion concernant la coordination avec la Direction des affaires administratives et juridiques dans le cadre des Médiations proposées par les Tribunaux administratifs

NOVEMBRE 2025

- Présentation de l'équipe et des missions de la Médiation aux équipes gestionnaires du Service Relations Entreprises et Usagers de la Direction Générale Adjointe Economie Formations Santé.
- Réunions récurrentes avec le Service Transition énergétique pour les dossiers du dispositif « Chèque Energie Durable »
- Réunions récurrentes avec les Services Transports pour les achats de Pass Zou !

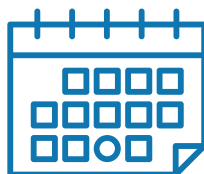


Site de l'AMCT pour
consulter toutes les
informations
amct-mediation.fr



Toutes les infos sur le site régional en [cliquant ici](#)

Soit en scannant ce QR CODE



L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

LA REGION EST MEMBRE ACTIF DE L'ASSOCIATION ET MONSIEUR SAPPIN PRESIDENT DE L'AMCT DEPUIS 2023.

MARS 2025

- Elaboration de la nouvelle édition de la brochure « Instituer la médiation dans votre collectivité »

Plus d'infos :
[cliquez ici](#)
ou scannez
ce QR code



- Promotion de la médiation territoriale « Gazette des communes » (ANNEXE 5)

12-14 MARS 2025 (ANNEXE 9)

- Organisation et Participation au 3^e Congrès international de toutes les Médiations d'Angers



18 pays représentés



114 intervenants



637 participants



21 sessions de travail
et ateliers

- Synthèses et propositions issues du Congrès

Plus d'infos :
[cliquez ici](#)
ou scannez
ce QR code



AVRIL 2025

- Réunion avec les services de l'Etat, la Direction générale des collectivités locales DGCL au sujet des évolutions possibles du Statut des Médiateurs territoriaux – Paris
- Promotion de la médiation territoriale et régionale – Revue « Objectif Méditerranée » #232 (ANNEXE 10)

JUIN 2025

- Démarche durant plusieurs mois de demande de la reconnaissance d'intérêt général de l'AMCT auprès de la DRFIP – Paris

NOVEMBRE 2025

- Participation au Congrès des Maires de France – Paris
- Participation aux assises des Départements de France – Albi
- Participation au Congrès des Régions de France – Versailles

2025 CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION - CNM

Participation aux sessions du Conseil National de la Médiation, Paris.

Elaboration du dossier de demande de renouvellement de candidature de l'AMCT au sein du CNM.

SITE DE L'AMCT (ANNEXE 11)

Plus d'infos :
[cliquez ici](#)
ou scannez
ce QR code





100 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 nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

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

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

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

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

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

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

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

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

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

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 conclues 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.

ANNEXE 5



Adresse de l'article <https://www.lagazettedescommunes.com/973119/michel-sappin-il-faut-convaincre-les-collectivites-de-se-doter-dun-mediateur-territorial-pas-les-contraindre/>

[INTERVIEW]

« Il faut convaincre les collectivités de se doter d'un médiateur territorial, pas les contraindre »

Léna Jabre | Actu Expert | France | Publié le 12/03/2025 | Mis à jour le 13/03/2025

Michel Sappin, président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, sera présent au congrès international des médiations, qui se tient du 12 au 14 mars à Angers. Il explique quels freins restent à lever.



[1] Combien y a-t-il de médiateurs territoriaux aujourd'hui ?

Nous sommes 58 médiateurs territoriaux, installés dans trois grandes régions (Île-de-France, Provence – Alpes – Côte d'Azur et Auvergne – Rhône-Alpes), une vingtaine de départements et des grandes et moyennes villes. Entre 2019 et 2022, notre nombre avait connu une belle augmentation, mais nous stagnons depuis. Nous pensons que c'est dû à un manque d'information et de mobilisation de la part des élus, malgré tous nos efforts pour les convaincre.

Ne faudrait-il pas rendre la médiation territoriale obligatoire ?

Nous avons beaucoup travaillé pour convaincre les parlementaires de faire entrer le médiateur dans le code général des collectivités territoriales, et cela a été une grande satisfaction, car le médiateur territorial était peu connu à l'époque. Au cours du débat parlementaire, il y a eu plusieurs discussions pour rendre le médiateur obligatoire ou pas, en fonction d'un seuil de taille des communes. Finalement, le respect de la libre administration des collectivités territoriales l'a emporté.

Nous pensons qu'un médiateur est indispensable et très utile, mais pas au point de le rendre obligatoire. Nous souhaitons évidemment la généralisation de la médiation territoriale, mais en convainquant les collectivités, pas

en les y contraignant. Nous voulons les convaincre de ce que la médiation apporte dans un climat de plus en plus difficile.

Le statut juridique du médiateur territorial est-il satisfaisant ?

La question du statut du médiateur dans sa collectivité n'est pas encore réglée, car aujourd'hui, un médiateur ne peut pas être un agent ou un élu de cette même collectivité, pour assurer son indépendance. Mais les deux ne sont pas incompatibles. Il y a deux ans, nous avons pris contact avec la direction générale des collectivités territoriales et plusieurs ministres, et avons obtenu le principe d'un amendement sur les règles de désignation.

A cause de l'actualité gouvernementale et parlementaire, ce texte n'a pas été déposé. Cette situation ambiguë peut expliquer les hésitations à désigner un médiateur. Nous conseillons de modifier les organigrammes pour que le médiateur ne soit pas sous l'autorité du directeur général des services.

Quels autres obstacles au développement de la médiation identifiez-vous ?

Notre congrès national de toutes les médiations sera l'occasion de travailler sur l'harmonisation des pratiques, notamment la suspension des délais de recours. Il nous reste aussi des efforts à faire pour expliquer au citoyen quel médiateur il doit saisir pour résoudre son problème. Par ailleurs, les élections de 2026 sont une échéance importante pour rencontrer les élus des villes qui n'ont pas encore de médiateurs et les convaincre.

CHIFFRES CLES

- **12 octobre 2023.** Michel Sappin est élu président de l'AMCT.
- **25 mai 2023.** Un arrêté met en place le Conseil national de la médiation, dont fait partie l'AMCT.
- **27 décembre 2019.** La loi dite « engagement et proximité » définit un cadre juridique au médiateur territorial.
- **16 mai 2013.** Création de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT).

POUR ALLER PLUS LOIN

- Médiateur territorial : entre exaltation et incertitudes
- La médiation territoriale s'installe dans les collectivités
- Les chantiers à suivre dans la médiation territoriale

ANNEXE 6

26
MARS
2025

Les
MARD
Action!



**BARREAU DE
MARSEILLE**



amU École de droit
et de sciences politiques
Aix Marseille Université



Michel Sappin : "Trouver des solutions et simplifier"

Organisée depuis hier et jusqu'à samedi prochain, "La semaine de la médiation" permet de mettre l'accent sur les bienfaits d'un dialogue constructif entre particuliers et collectivités.

Laurent BLANCHARD

Cette thématique est plus que jamais au cœur de notre quotidien. " Depuis quelques années, on assiste à une montée de la demande de médiation émanant des citoyens en général mais aussi plus particulièrement des chefs d'entreprise et d'associations, expose Michel Sappin, médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et président de l'association nationale des médiateurs des collectivités territoriales. Ces fenêtres de discussions et de négociations sont devenues fréquentes. Dans les sociétés, les collectivités locales ou les grandes administrations de l'État, des gens - des prescripteurs - sont chargés de ce travail. "

Un Conseil national de la médiation, réunissant l'ensemble des associations de médiateurs, a été créé et des opérations de promotion sont régulièrement mises en place dans les territoires. Programmée jusqu'au 18 octobre, une "Semaine de la médiation" est de nouveau

organisée cette année à travers la France. " Désormais, indique Michel Sappin, des grandes collectivités et des communes ont décidé de s'attacher les services d'un médiateur. " Il en est ainsi pour la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Parmi les communes, Marseille, Nice, Arles, Gap ou encore Sisteron, mais aussi le département du Vaucluse en ont fait de même.

" Les médiateurs sont importants dans le cadre d'une collectivité, souligne Michel Sappin, car ils résolvent un certain nombre de problèmes et ils en évitent d'autres. Quand on traite, par exemple, un dossier entre un administré et sa mairie ou sa région, on essaye de trouver une solution. Ça nous indique également les aménagements à opérer pour éclaircir les réglementations prises par les collectivités et dans ces cas-là, nous proposons aux services de la région ou de la commune de modifier leur mode de

fonctionnement dans une démarche de simplification. Il suffit d'un dialogue et d'une explication pour faire baisser les tensions et résoudre un litige dans l'intérêt des personnes. "





Semaine de la médiation : « À chaque fois qu'on résout un problème, on en évite un autre »

Du 10 au 18 octobre se tiendra, partout en France, la 7^e édition de la "Semaine de la médiation". Michel Sappin, médiateur de la Région Sud depuis 2016, explique les bienfaits de ce service, encore méconnu des publics auxquels il pourrait bénéficier.

Ils ne sont que trois en France. Après l'Île-de-France en 2013, et avant la région Auvergne Rhône-Alpes en 2024, la Région Sud a nommé son médiateur en 2016 : Michel Sappin, ancien chef de service de l'inspection générale de l'administration. Et si de plus en plus de collectivités créent des postes similaires, vingt départements et une quarantaine de grandes villes à ce jour, le recours à ce service reste peu répandu. Cette nouvelle édition de la Semaine de la médiation est l'opportunité de continuer de se faire connaître des citoyens et des institutions.

« Depuis 2016, on n'a eu aucun échec »

Tout administré, personne physique ou morale, peut saisir le service de médiation de la Région pour un problème lié au domaine de compétences de celle-ci (transports, formation professionnelle, lycées, etc.). En 2024, Michel Sappin, et ses deux agents à temps plein, ont pris en charge 130 demandes individuelles, avec un taux de satisfaction estimé à 90 %. Un chiffre qui s'explique principalement par un travail de pédagogie car, même si la résolution

finale ne tombe pas toujours en faveur du demandeur, « les gens recherchent avant tout un dialogue, explique M. Sappin, [...] depuis 2016, on n'a eu aucun échec ». Chaque dossier traité permet l'amélioration des services de la Région : « À chaque fois qu'on résout un problème, on en évite un autre » affirme-t-il. Des bénéfices pour tous sur le long terme, y compris les collectivités qui peuvent faire appel à ce service.

Différentes médiations pour différents besoins

Familiale, judiciaire, éducative, sociale, administrative... il y a autant de médiations que de besoins. Et si le médiateur régional n'est pas compétent pour toutes, il est à même de réorienter vers les autres services compétents, comme le service de médiation du Département, porté depuis six mois par Dominique Conca. Bénévole, elle s'est notamment vu confier la mission d'aider des bénéficiaires du RSA, débiteurs d'un trop perçu d'allocations envers le département, pour leur éviter un contentieux. Pour la médiation familiale, l'association Résonances médiations, implantée dans le

Sud-Est depuis 1997, propose de multiples permanences dans 21 antennes du département, notamment à Avignon, Carpentras, Vaison-la-Romaine, Vedène ou Camaret-sur-Aigues.

► Pour contacter le service de Médiation de la Région Sud : courriel missionmediation@maregionsud.fr ; 04 . 91 . 57. 52. 22. ; par courrier : Médiateur de la Région Sud, Hôtel de Région, 27 place Jules Guesde - 13481 Marseille - CEDEX 20
► Pour contacter Résonances Médiations : 04. 42 . 67. 14. 17. ; courriel ass-resonances@orange.fr



Michel Sappin, médiateur pour la Région Sud. Photo Région Sud

ANNEXE 8

EXTRAIT DE L'ANNUAIRE DES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS DE LA CPAM PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS



ANNEXE 9



**3^E CONGRÈS INTERNATIONAL
DE TOUTES LES
MÉDIATIONS**
#MEDIATIONS2025

Sous le haut patronage
de Monsieur Emmanuel MACRON,
Président de la République

**LA MÉDIATION,
UN ESPACE DE DIALOGUE
INDISPENSABLE POUR DES
SOCIÉTÉS EN TENSION**

12-14 MARS 2025
ANGERS - FRANCE

**SYNTHÈSES &
PROPOSITIONS**
Issues des 21 sessions du Congrès

Un événement



5 grandes propositions transversales, représentant les idées fortes et récurrentes de l'ensemble des sessions :

1 Faire de la médiation une réponse systémique et stratégique aux conflits

- Intégrer la médiation dès les premiers signes de conflit, que ce soit dans les entreprises, les institutions publiques ou la sphère familiale.
- Promouvoir la médiation non seulement comme outil de résolution, mais comme levier de transformation des relations sociales, économiques et environnementales.
- Inscrire la médiation dans toutes les politiques publiques : justice, éducation, emploi, santé, environnement.

2 Renforcer la formation, la professionnalisation et la reconnaissance des médiateurs

- Créer des standards nationaux et internationaux de formation et de certification.
- Former les professionnels à la posture du médiateur (écoute active, neutralité, gestion émotionnelle), y compris les managers, les enseignants et les agents publics.
- Reconnaître les médiateurs comme acteurs à part entière de la cohésion sociale et du dialogue démocratique.

3 Garantir l'accessibilité, la confiance et la sécurité juridique de la médiation

- Offrir un cadre légal sécurisé : confidentialité, neutralité, suspension des délais de prescription, indépendance des médiateurs.
- Développer des dispositifs accessibles à tous : médiation gratuite, locale, inclusive (notamment pour les personnes vulnérables ou éloignées du numérique).
- Intégrer la médiation comme étape obligatoire ou recommandée dans certains parcours judiciaires ou administratifs.

4 Utiliser la médiation comme levier de justice sociale et d'égalité

- Généraliser la médiation dans les situations de discrimination (emploi, handicap, genre, etc.) et de violences (justice restaurative).
- Adapter les pratiques aux réalités sociales : médiation communautaire, interculturelle, intergénérationnelle.
- Impliquer les associations, les citoyens et les acteurs de terrain dans la co-construction des dispositifs.

5 Développer une culture de la médiation dès le plus jeune âge et dans tous les milieux

- Enseigner la médiation à l'école comme compétence civique et sociale fondamentale.
- Sensibiliser les citoyens, les entreprises et les institutions aux bénéfices de la médiation.
- Créer une véritable "culture de l'amiable" dans les organisations, les territoires et la société.

OBJECTIFS MÉDITERRANÉE

MARS/AVRIL 2025 #232

COLLECTI>ITÉS

MISSION DE MÉDIATION

UN MONSIEUR-SOLUTION À LA RÉGION SUD

La Région Sud a créé en 2016 une mission de médiation entre administrés et administration, et l'a confiée à l'ancien préfet Michel Sappin. « Cette fonction n'existait pratiquement pas à cette époque », confie l'ancien représentant de l'État à Marseille. Depuis 2019, la fonction figure désormais dans la loi et une cinquantaine de collectivités se sont dotées d'un médiateur. Outre Provence-Alpes-Côte d'Azur, les Régions Île-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes ont également créé leur mission. En France, 17 départements, 6 grandes intercommunalités et une quarantaine de villes, dont Arles, Marseille, La Seyne, Gap, Nice, Saint-Raphaël ou Sisteron en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, se sont regroupées au sein d'une association présidée par Michel Sappin.

Dans les faits, « ma mission consiste à donner au citoyen une solution pour régler un problème qu'il rencontre ». Épaulé par deux permanents, le médiateur peut être saisi par un particulier, une entreprise ou une association. « Ce sont des situations ambiguës » autour de la définition de critères d'éligibilité à une aide ou un dispositif de la Région. « Il y a des personnes qui y ont droit à 100 %, d'autres non et, au milieu, des personnes pour lesquelles ce n'est pas très clair... » Le médiateur cite notamment les difficultés rencontrées

avec l'usage d'Internet dans des zones blanches ou pour certains publics qui peinent à maîtriser l'outil informatique. « En 2024, l'essentiel des dossiers ont concerné les transports (tarification d'abonnements, remboursement après annulation d'un train...) », constate M. Sappin. En 2023, c'était déjà le cas pour près de la moitié des demandes (45 %). Les autres concernaient les aides énergie (15 %), le Pass et les bourses formation (10 %)...



Autre cas de figure, le médiateur peut être saisi en amont d'un contentieux par le tribunal administratif. « En réalisant une médiation préalable, nous contribuons à alléger les rôles des tribunaux administratifs, explique le haut fonctionnaire. Sur les dossiers traités à ce jour, nous avons toujours abouti à un accord et n'avons jamais été en situation d'échec, ce qui permet au tribunal de classer l'affaire », se félicite-t-il, soulignant que les enjeux financiers

atteignent parfois plusieurs millions d'euros.

Le président de l'exécutif régional peut aussi saisir lui-même le médiateur dans une situation de conflit avec une association de parents d'élèves sur l'implantation d'un lycée, par exemple. « Dans ce cas, il me confie le soin de nouer un dialogue et de faire des propositions. » Le médiateur cite aussi sa négociation dans la création du parc naturel du Ventoux, voulue par le président de Région contre une majorité des maires concernés. « J'ai réussi à renverser complètement la tendance, puisqu'à la fin il n'y avait plus qu'un maire récalcitrant et le parc a pu être créé. » Chaque année, la mission traite plus d'une centaine de demandes et saisines. MF

LES MÉDIATEURS TERRITORIAUX



35 Villes, 17 Départements, 7 intercommunalités, 3 Régions



AMCT
6 rue Duguay Trouin 70006 PARIS
<https://www.amct-mediation.fr/>

[illegible]

NOTES

[illegible]

[illegible]

NOTES

[illegible]



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

