

LE MÉDIATEUR

Rapport d'activité 2023

Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur



Michel SAPPIN

Préfet de Région Honoraire

ADMINISTRÉS

ADMINISTRATION



maregionsud.fr



**RÉGION
SUD**

PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR



Table des matières

Le mot du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	1
1. La Médiation régionale SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	3
1.1 Rôle du Médiateur et de la Mission Médiation régionale.....	3
1.2 Domaine d'intervention du Médiateur	4
1.3 Comment contacter le Médiateur.....	5
1.4 Les conditions de validité d'une Saisine - effets d'une Saisine recevable.....	6
1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation	6
1.6 Les objectifs de la Médiation régionale	6
1.7 La méthodologie de la Médiation	7
1.8 Les moyens du Médiateur : la Mission Médiation	8
2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2023.....	9
2.1 Les chiffres clefs des sollicitations auprès du Médiateur régional.....	9
2.1.1 Nombre de saisines	9
2.1.2 Recevabilité des saisines	9
2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques	10
2.1.4 Les modes de saisines	10
2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant	11
2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?	11
2.1.7 Traitement des demandes et délais moyens de traitement	12
2.1.8 Les résultats des Médiations	12
2.2 Illustrations des sollicitations - exemples de saisines recevables.....	14
2.4 L'expérimentation de la médiation interne ou médiation des agents régionaux.....	16
2.3 Les médiations à l'initiative du juge administratif	16
3. Recommandations du Médiateur	18
3.1 Recommandations à caractère général.....	18
3.2 Recommandations spécifiques à certains dispositifs régionaux.....	19
3.3 Suivi des recommandations précédentes	19
4. Evènements marquants et partenariats en 2023.....	21
5. Perspectives.....	24
5.1. Poursuivre l'expérimentation de la Médiation Interne /des agents.....	24
5.2. Poursuivre les rencontres avec les services de la Région Sud.....	24
5.3. Poursuivre les rencontres avec les partenaires et acteurs locaux	24

LES ANNEXES

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



La mission Médiation a connu une année 2023 riche en demandes traitées, à la fois par le nombre, la variété des thèmes abordés, et l'importance de certains dossiers sur le plan humain ou financier.

Les causes de cette activité forte tiennent d'abord aux compétences croissantes des Régions, aux politiques décidées par votre Assemblée et aux dispositifs nouveaux mis en place pour les appliquer, et qui concernent des dizaines de milliers d'habitants de notre Région, dans les domaines des transports, de la formation, de la jeunesse ou des économies d'énergie. Parmi eux, certains de nos administrés qui se voient opposer des refus par les services de la Région saisissent le Médiateur car ils estiment injuste la réponse qui leur est donnée. Notre mission est alors d'étudier cas par cas les circonstances et les raisons invoquées par les deux parties, de favoriser les échanges entre elles, et d'aider à trouver une solution acceptable. L'idée est bien de respecter l'égalité entre tous les citoyens tout en reconnaissant que ceux-ci ne sont pas toujours sur le même plan devant l'application d'une règle, en raison de leur âge, de leur isolement géographique, de leur accès inégal à certains réseaux ou leur inaptitude à maîtriser les technologies nouvelles que nos administrations imposent trop souvent comme mode unique de transmission des demandes.

La notion d'équité doit alors conduire à une résolution raisonnable, qui peut être pour les services d'accepter une dérogation compte-tenu des circonstances, mais qui peut aussi être le maintien de la position de l'administration qu'accepte le requérant car l'écoute et le dialogue lui ont permis de mieux comprendre et d'en accepter les raisons.

A travers l'étude de ces dossiers, et la prise de conscience que certains dispositifs mis en place peuvent comporter des insuffisances sources de confusion et d'erreurs pour certaines personnes, d'exigences de documents difficiles à produire ou des délais trop restrictifs, les services de la Région ont ainsi la possibilité de modifier et d'améliorer le contenu et la lisibilité de la démarche. Trouver une solution équitable à un dossier ponctuel peut donc servir aussi à éviter dans le futur de nouvelles difficultés potentielles.

La Médiation a également beaucoup progressé au cours de l'année passée dans la prise de conscience au plus haut niveau de l'Etat, du Président de la République lui-même aux Ministres les plus concernés, et dans les Juridictions administratives et les Tribunaux judiciaires, que le dialogue et la recherche de la solution à l'amiable des conflits étaient devenus une vraie nécessité pour tous, dans une époque et une société où les tensions se multiplient.

Le « monde des médiateurs » est de plus en plus large et touche à tous les secteurs d'activité, privés ou publics, et il regroupe les acteurs de terrain qui cherchent à apaiser les tensions et à répondre aux attentes de nos concitoyens les plus en difficultés. Il est important pour eux d'échanger sur leurs constats, leurs expériences, les solutions qu'ils ont pu trouver mais aussi les problèmes rencontrés, et c'est pourquoi nous avons été heureux en juin 2023 de voir enfin installé par le Garde des Sceaux le premier Conseil National de la Médiation (CNM) qui avait été institué par la Loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire.

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) qui regroupe 3 Régions (Ile de France, Rhône-Alpes-Auvergne et nous), 18 départements et une quarantaine de grandes villes et métropoles, et que je préside depuis notre magnifique Assemblée Générale tenue à Marseille en octobre dernier, a été désignée comme membre de ce Conseil et s'active pour faire progresser l'idée incontournable aujourd'hui que seul le dialogue peut résoudre les problèmes. Nous constatons tous au quotidien à travers les compétences de nos collectivités territoriales le désir grandissant de voir se créer des espaces d'échanges apaisés, et ce sentiment est encore plus fort dans les territoires les plus isolés et dans les Quartiers Prioritaires de la Ville où nous agissons en lien avec les délégués de la Défenseure des Droits.

Par ailleurs, et comme l'année précédente, les Tribunaux Administratifs, notamment celui de Marseille dont je tiens à saluer et remercier les Présidents successifs et leur équipe, nous ont désignés comme médiateurs dans plusieurs dossiers à forts enjeux, qui demandent une longue période d'études et de discussions entre les parties, mais dont l'issue a toujours été positive et a également permis à la Région de tirer quelques conclusions dans son organisation et son fonctionnement.

Il faut également noter qu'en 2023 nous avons engagé avec l'accord du Président et des services, et à titre expérimental, les premières médiations concernant des personnels de la Région, des agents régionaux des Lycées et agents régionaux des services et pu trouver des solutions adaptées à la plupart des dossiers qui nous ont été présentés.

2023 a donc été une année chargée mais passionnante pour mon équipe, en particulier Caroline Bronsard que je tiens à saluer pour son engagement quotidien, et pour moi, et nous a permis de bien avancer sur le concept et la mise en œuvre de la médiation, tant au niveau national qu'à celui de la Région.

Notre mission a bénéficié des relations compréhensives et efficaces entretenues tout au long de ces études de dossier avec les services de la Région, leurs responsables et en premier lieu la Directrice Générale des Services et ses adjoints qui comprennent parfaitement notre rôle et les enjeux pour l'image de notre Région.

Et je remercie particulièrement le Président de notre Région et son Cabinet pour la confiance qu'ils portent en nous, et leur écoute attentive de notre volonté de dialogue et de nos propositions.

Michel Sappin,
Préfet de Région Honoraire

1. La Médiation régionale SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'année 2023 marque la huitième année de fonctionnement de la Mission médiation au sein de la Région.

Chaque année, le Médiateur régional produit un rapport détaillé d'activité, rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Dans ce cadre, le Médiateur met en évidence les attentes de l'Usager/Citoyen et les améliorations susceptibles d'être apportées à la qualité du service public offert par la Région.

1.1 Rôle du Médiateur et de la Mission Médiation régionale

La médiation constitue une réponse innovante et efficace de l'Institution correspondant à sa volonté de moderniser ses relations avec les administrés. Le Médiateur incarne, tout d'abord, un véritable espace de dialogue qui humanise la relation d'Administration à Administré. La médiation est un outil d'apaisement au bénéfice du citoyen.

La médiation 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.

Au regard des réclamations et des litiges qu'il examine, le Médiateur peut aussi faire des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services publics régionaux.

La médiation est une force de proposition pour sortir d'une situation de blocage, c'est pourquoi, le Médiateur régional peut être saisi aussi bien par les administrés que par les services de l'administration, les élus, une autre collectivité ou organisme en désaccord avec la Région. Depuis 2021, le Médiateur est également désigné par les tribunaux pour conduire, dans le cadre de litiges contentieux en cours impliquant la Région, une Médiation dite juridictionnelle à l'initiative du juge. Le Médiateur peut enfin être directement saisi d'une médiation par le Président de la Région ou par la Direction Générale des services dans le cadre d'une lettre de mission spécifique.

Le Médiateur n'est pas un juge, il tente avec les Parties de trouver une solution amiable à un différend en toute indépendance, impartialité et en équité. Le Statut du Médiateur régional¹ répond aux exigences du Code Général des Collectivités Territoriales et aux principes déontologiques applicables à la Médiation territoriale.

Le Médiateur entretient également des relations avec les autres Médiateurs des services publics et partenaires tels que les délégués défenseurs des droits ou médiateurs institutionnels.

¹ Cf. Annexe 4

1.2 Domaine d'intervention du Médiateur

Le Médiateur de la Région est compétent pour intervenir dans le cadre de litiges, désaccords ou difficultés relevant des domaines de compétences et d'intervention de la Région suivants y compris ceux des organismes agissant pour le compte de la Région :

Éducation

- Lycées d'enseignement général et professionnel : construction, rénovation, entretien, fonctionnement et sécurité. Restauration scolaire. Bourses.
- Stratégie pour l'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation.
- Gestion des personnels, hors enseignants.

Emploi et formation professionnelle

- Information et orientation des élèves, étudiants et apprentis.
- Formations sanitaires et sociales (infirmier, aide-soignant, sage-femme, éducateur spécialisé...).
- Insertion des jeunes en difficulté.
- Formation des demandeurs d'emploi.

Transports

- Réseau ferré régional, TER, LER : gestion, entretien et sécurité et carte d'abonnement.
- Gares routières et cars.
- Transports scolaires interurbains.
- Gestion des ports.

Développement économique

- Aide aux entreprises.
- Soutien aux filières, à la recherche et développement, à l'investissement.
- Attractivité du territoire, développement de l'économie sociale et solidaire.
- Gestion des programmes européens : FEDER (Fonds Européen de Développement Régional), FEADER (Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural) ou FSE (Fonds Social Européen).

Aménagement du territoire et de l'environnement

- Développement rural et urbain.
- Lutte contre le changement climatique, qualité de l'air.
- Gestion des déchets.
- Gestion des parcs naturels régionaux

Le Médiateur peut également traiter des saisines relatives à des subventions, des appels à projet relevant des différents secteurs d'intervention de la Région sur des compétences dites partagées avec d'autres collectivités telles que :

Santé : Lutte contre les déserts médicaux ; Plan cancer

Sport : Construction et entretien des équipements sportifs ; Soutien aux clubs et associations sportives ; Soutien de manifestations sportives

Culture : Promotion des langues régionales ; Soutien à la création artistique et aux musées régionaux

Tourisme : Promotion du tourisme régional ; Lutte contre la fracture numérique ; Développement du réseau Très haut débit


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.

1.3 Comment contacter le Médiateur


Toute demande officielle de médiation ou de saisine doit être faite par écrit (lettre, courriel) spécifiquement adressée au Médiateur et complétée de pièces justificatives.

Trois moyens pour contacter le Médiateur de la Région sont à disposition :


1. Par courrier à l'adresse suivante :

<p>Monsieur le Médiateur Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Hôtel de Région 27, place Jules Guesde 13481 Marseille Cedex 20</p>	<p>Par courrier</p>  <p>En envoi simple, une lettre recommandée n'est pas nécessaire.</p>
--	---

2. Par @courriel à l'adresse suivante :

<p>Monsieur le Médiateur de la Région, missionmediation@maregionsud.fr</p>	<p>Par l'adresse courriel</p> 
---	--

3. Par téléphone

<p><i>Accueil personnel et confidentiel</i></p> <p>Ligne directe de la Mission Médiation : 04 -91 - 57 -52 -22</p>	<p>Par téléphone (Lignes directes)</p> 
--	---

1.4 Les conditions de validité d'une Saisine - effets d'une Saisine recevable

<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> La demande ne doit pas être anonyme <input checked="" type="checkbox"/> Les demandes doivent être écrites et accompagnées des pièces justificatives nécessaires à l'examen de la recevabilité <input checked="" type="checkbox"/> La saisine doit correspondre au champ de compétence du Médiateur de la Région <input checked="" type="checkbox"/> Le dossier ne doit pas faire l'objet d'un contentieux en cours, sauf dans les cas prévus par la Loi (Médiation administrative à l'initiative du juge par Exemple) 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Des recours / réclamations préalables doivent avoir été effectués auprès des services de l'administration et la réponse doit demeurer insatisfaisante ou inexistante <input checked="" type="checkbox"/> Le Médiateur a la possibilité de s'autosaisir de situations dont il a connaissance <input checked="" type="checkbox"/> La Saisine déclarée recevable a pour effet d'interrompre les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription
--	--

1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation

<p>PRINCIPES</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Libre acceptation de l'Intervention du Médiateur ou d'une entrée en Médiation <input checked="" type="checkbox"/> Gratuité de l'intervention du Médiateur <input checked="" type="checkbox"/> Respect du contradictoire <input checked="" type="checkbox"/> Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité <input checked="" type="checkbox"/> Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte <input checked="" type="checkbox"/> Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence 	<p>DEONTOLOGIE</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Indépendance <input checked="" type="checkbox"/> Confidentialité <input checked="" type="checkbox"/> Impartialité <input checked="" type="checkbox"/> Neutralité <input checked="" type="checkbox"/> Equité <input checked="" type="checkbox"/> Compétence <input checked="" type="checkbox"/> Diligence et efficacité
--	--

1.6 Les objectifs de la Médiation régionale

<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Elle facilite le dialogue entre les services et les usagers ou partenaires, en positionnant l'administré et l'administration d'égal à égal <input checked="" type="checkbox"/> Elle facilite l'accès au droit des personnes <input checked="" type="checkbox"/> Elle a une fonction pédagogique <input checked="" type="checkbox"/> Elle cherche l'amélioration de la qualité de service de l'administration et fait évoluer certains dispositifs régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Elle règle à l'amiable des différends entre les usagers et la Région et pacifie les relations <input checked="" type="checkbox"/> Elle évite des recours contentieux et prévient les litiges <input checked="" type="checkbox"/> 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
--	---

1.7 La méthodologie de la Médiation

PHASE AMONT

Médiations à l'initiative des Parties (administrés ou administration)

- ☒ Toute saisine ou réclamation fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une réponse directe le cas échéant
- ☒ Les conditions de recevabilité de la saisine sont examinées dans un délai raisonnable, parfois des éléments complémentaires sont demandés
- ☒ La recevabilité de la saisine doit ensuite être confirmée par écrit pour produire ses effets
- ☒ Si la réclamation ne rentre pas dans le champ de compétence du Médiateur régional, celle-ci est réorientée vers le ou les bons interlocuteurs
- ☒ 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

Médiations à l'initiative du Juge administratif : Ordonnance classique ou « 2 en 1 »

- ☒ Le tribunal propose et recueille l'acceptation par les Parties du recours à la Médiation ou laisse au Médiateur le soin de le faire
- ☒ 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 pour que tout soit clair

PROCESSUS DE MEDIATION

- ☒ Chaque demande fait l'objet d'un traitement individuel attentif
- ☒ Un dialogue est établi avec le requérant, comme avec les services de l'administration
- ☒ Une première phase de recherches d'informations et justificatifs permettant de vérifier les dires ou les faits est nécessaire
- ☒ Un point d'analyse de situation et d'application du droit est effectué
- ☒ Une étape de reformulation voire de dissection de la réclamation est opérée
- ☒ Une phase d'investigation plus poussée ou de croisement d'informations auprès des services, du requérant ou d'organismes externes (Mairie, Service de police, autres ...) est souvent nécessaire
- ☒ Si le dossier le nécessite des entretiens, réunions, confrontations en présence du Médiateur, voire déplacements sur place sont envisagés

FIN DE MEDIATION

- ☒ Le Médiateur rend des avis et des recommandations et non des décisions
- ☒ Si la situation est complexe, le Médiateur établit une fiche d'avis ou de recommandation qui retrace l'ensemble des éléments contradictoires recueillis permettant à l'administration d'analyser à nouveau la situation sous un angle nouveau afin de suivre ou non l'avis du Médiateur, il produit parfois un rapport définitif et clôture la Médiation
- ☒ Le Médiateur peut être amené si la situation le nécessite à rédiger un constat d'accord ou de désaccord des parties à la médiation qui mettra fin à la Médiation
- ☒ En cas de médiation à l'initiative du juge, 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
- ☒ En pratique le Médiateur reste vigilant quant au suivi de la mise en œuvre des solutions de règlement amiables trouvées

1.8 Les moyens du Médiateur : la Mission Médiation

La Région a créé la fonction de la Médiation par délibération en date du 8 avril 2016².

A ce titre la Région a créé la Mission Médiation et mis à disposition du Médiateur et de la mission des bureaux et des moyens logistiques situés aux Présentes. Une petite équipe est composée de 2 collaboratrices : Caroline Bronsard - Chef de Mission référente de la Médiation régionale ayant obtenu un diplôme universitaire de Médiation ainsi que Sylvie Urquizar - Assistante de la Mission, elles sont chargées de gérer la Mission Médiation au quotidien avec à compter de 2024 Emmanuelle Esnault.

Le Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur³ a été renouvelé fin décembre 2021 par délibération approuvée le 17 décembre 2021. Ce statut prévoit que le Médiateur est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus et que dans le cadre de ses attributions il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale. En garantie de 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.

² Cf. Annexe 2

³ Cf. Annexes 3 et 4

2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2023

2.1 Les chiffres clefs des sollicitations auprès du Médiateur régional

Les chiffres clefs de l'année 2023 sont principalement analysés au regard des données des quatre années 2019 à 2022 dont la comparabilité présente un intérêt.

2.1.1 Nombre de saisines

En 2023, 106 nouvelles demandes ont été enregistrées par la Mission Médiation et 11 saisines « en cours » de l'année 2022 ont vu leur traitement finalisé en 2023.

Le volume des saisines est très stable par rapport à l'année 2022 mais en forte augmentation (+35%) par rapport au volume moyen des quatre années précédentes.

Quant aux nombres d'appels téléphoniques, leur volume est stable. Les échanges vocaux témoignent toujours de l'intérêt et du besoin de dialoguer de vive voix. Les Citoyens et Usagers expriment leur vive gratitude pour l'écoute attentive qu'ils reçoivent.

2.1.2 Recevabilité des saisines

En 2023, 87 situations (soit 82% des demandes) étaient recevables c'est-à-dire qu'elles ont fait l'objet d'un processus structuré de médiation, contre en moyenne 43 demandes représentant 54 % des demandes les années précédentes.

Cet indicateur est très révélateur d'une meilleure connaissance du rôle du Médiateur régional auprès des demandeurs mais aussi du rôle et des compétences de la Région Sud. En effet, en 2023, 92 % des demandes relèvent bien des compétences régionales contre 68 % en moyenne les années précédentes.

Une **demande qualifiée de recevable** signifie qu'un processus de médiation sera mis en œuvre pour tenter de régler amiablement un désaccord entre le demandeur et l'administration.

Pour que la **saisine soit recevable** au sens de la Loi et qu'elle produise tous les effets juridiques, la saisine doit répondre à certaines conditions : compétences de la Région en jeu, réclamation préalable auprès de l'administration déjà effectuée, absence de réponse ou bien réponse non satisfaisante pour l'administré. Le demandeur doit aussi joindre toutes les pièces justifiant ses positions et propos.

Les demandes non recevables ne font pas l'objet d'une médiation mais sont néanmoins examinées et traitées car la mission médiation accompagne systématiquement le demandeur. Les saisines non recevables, concernent souvent la compétence d'une ou plusieurs autres administrations. Ainsi, en cas d'incompétence, le Médiateur régional oriente le demandeur vers le Médiateur territorial ou institutionnel compétent s'il existe, 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.

Enfin, certaines saisines concernent bien une compétence régionale mais sont irrecevables car les conditions de recevabilité attendues ne sont pas réunies comme justifier d'une réclamation préalable.

Le bilan de la médiation régionale en 2023 dénote cette année encore par rapport à la plupart des Médiateurs territoriaux en France qui unanimement font part d'un volume de saisines hors compétences largement prépondérant. L'inversion pour la Médiation régionale en Provence-Alpes-Côte d'Azur est notable depuis 2020.

2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques

En 2023, sur 106 nouvelles saisines environ 40% des saisines sont attribuées à des litiges ou difficultés concernant les Bouches-du-Rhône, 29 % dans les Alpes Maritimes, et 15% dans le Var et 8 dans les Hautes-Alpes et Alpes de Haute Provence, le reste concernant le Vaucluse et autres. La répartition géographique est tout à fait cohérente avec la proportion d'habitants par département et elle est cohérente avec l'évolution des types de litiges et relativement similaire à la répartition moyenne des années précédentes.

2.1.4 Les modes de saisines

En 2023 près de 92% des saisines ont été effectuées par courriel sur la messagerie générique missionmediation@maregionsud.fr et 8% par courriers.

Cette proportion de courriels est légèrement supérieure à la moyenne des années précédentes qui se situait autour de 75% pour les saisines numériques et 25% de saisines par courriers. Cela coïncide avec les résultats des enquêtes de visibilité menées par la mission médiation car la plupart des demandeurs ont connu la médiation en cherchant sur internet ou sur les C.G.V. Zou ! transmis en ligne.

2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant

En 2023, 84 saisines ont été effectuées par des personnes physiques représentant 80 % des demandeurs totaux contre 85% en moyenne les années précédentes.

En 2023, 22 demandes ont été effectuées par des personnes morales contre 14 en 2022 et cela représente 20% des demandes (contre 15% en moyenne). Les demandeurs sont des personnes morales de droit public tels qu'organismes publics, tribunaux, collectivités pour 16 % ou de droit privé telles qu'associations et entreprises pour 4%.

Ces proportions diffèrent quelques peu des années précédentes notamment car 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.

L'« usager individuel » cependant reste toujours l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation car 80% des saisines sont effectuées par les personnes physiques pour un litige individuel. Au sein de ces saisines directes, la répartition Femme/Homme en 2023 est d'une stricte parité 50% des saisines ont été effectuées par des femmes et 50% par des hommes.

2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?

Très schématiquement sur le total des saisines (106) recevables et non recevables :

- Plus de 45 % concernent la compétence transports régionaux,
- 15% concernent les agents régionaux des Services et des Lycées (saisines qui n'étaient pas recevables auparavant mais représentaient déjà 10%)
- 15% concernent les dispositifs d'aide individuelle visant à soutenir les foyers face à l'inflation de l'énergie, ou visant à soutenir les efforts à la conversion des carburants de taxis ou de particuliers
- 10 % concernent la compétence formation
- 5% environ concernant les lycées etc...

→ Ces saisines sont recevables au sens du Statut du Médiateur régional.

- Près de 8% des saisines ne concernent pas les compétences régionales, ces demandes sont réorientées vers la CAF, la CPAM, CARSAT ..., ou concernent la compétence régionale mais le demandeur n'a pas effectué de réclamation préalable auprès des services.

→ Ces saisines ne sont pas recevables au sens du Statut du Médiateur régional.

Sur l'ensemble des demandes recevables en 2023 plus de 50 % des saisines concernent la compétence des transports et l'achat de la Carte Zou ! majoritairement, près de 18% concernent les agents régionaux puis la formation professionnelle avec l'aide Pass Sud formation et les aides financières individuelles chèque transition bioéthanol et aide Taxis.

En 2023, les nouveautés concernent les médiations à l'initiative du juge entre un agent régional et la Région (4 situations).

2.1.7 Traitement des demandes et délais moyens de traitement

En 2023 sur le périmètre des nouvelles saisines (106), 80% ont été traitées directement et 20% ont été réorientées vers un interlocuteur adéquat contre environ 70%/30% en moyenne les années précédentes. Concernant les réorientations externes les demandeurs ont été réorientés vers d'autres médiateurs institutionnels comme les délégués défenseurs des droits, la Médiatrice de la CAF, le Médiateur de Pôle Emploi, ou la Médiatrice Nice Côte d'azur, ou le Médiateur d'Arles...

En 2023, le délai moyen de traitement de toutes les saisines clôturées est de moins de deux mois contre environ 1 mois et demi en moyenne des années précédentes. Le délai le plus long d'une médiation en 2023 correspond à un an.

→ **Concernant les médiations conventionnelles** : Pour l'année 2023, le délai moyen des saisines clôturées non recevables est de 13 jours correspondant au temps d'examen des conditions de recevabilité et le délai moyen des saisines clôturées recevables est de moins de 2 mois pour les demandes directes et de plus de 2 mois pour les demandes indirectes.

→ **Concernant les médiations à l'initiative du Tribunal** : En 2023, la nature et les enjeux des contentieux objets des médiations proposées par le juge ont nécessité un processus et une organisation spécifique avec une, deux, voire trois séances de médiations plénières réunissant tous les intervenants à la Médiation et leurs conseils. Le délai moyen des médiations à l'initiative du juge en 2023 est de 4.5 mois avec des variations importantes selon les dossiers. La date de fin d'un dossier n'est pas toujours aisée à déterminer. En effet, parfois l'accord entre les Parties mettant fin au litige est rapide mais la mise en œuvre des points d'accords l'est moins.

2.1.8 Les résultats des Médiations

En 2023 sur l'ensemble des saisines clôturées, environ 25 % ont fait l'objet d'une médiation dite pédagogique avec une véritable aide apportée dans le désaccord. Cela correspond pour la plupart des cas aux dossiers dits réorientés avec le plus souvent un accompagnement, une explication voire la reprise d'un argumentaire destiné aux interlocuteurs désignés. Cela correspond aussi à certaines situations pour lesquelles l'explication de la décision administrative parfois incomplète, lapidaire ou simplement trop complexe, permet à l'administré de comprendre sa situation.

Sur les dossiers traités en processus de médiation environ 50% peuvent être considérés comme des médiations réussies et 25 % sont classées sans suite le plus souvent car l'usager renonce à poursuivre sa demande initiale en ne transmettant pas les justificatifs demandés et le désaccord persiste (2%).

Schématiquement sur le périmètre des médiations dites réussies aboutissant à la fin d'un désaccord, d'un litige et/ou un désistement à l'action ou renoncement à poursuivre :

- 75 % ont abouti à une modification de la décision initiale de l'administration et le demandeur a obtenu gain de cause à sa demande,

- 15 % ont abouti à une confirmation de la décision initiale de l'administration mais le demandeur a renoncé à poursuivre son action car il comprend la décision de la Région,
- 10 % des dossiers ont trouvé une solution médiane. Le demandeur renonçant également à engager une action ou à la poursuivre.

Sur l'année 2023 au total 50 litiges dont 5 contentieux ont été éteints définitivement à travers le processus de médiation régionale.

2.2 Illustrations des sollicitations - exemples de saisines recevables

CAS n° 1 : Transports –Réforme tarifaire- Abonnement *ZOU ! Solidaire*

Mme S. n'arrive pas à obtenir un abonnement *Zou ! Solidaire* car il lui est impossible de produire une attestation de quotient familial CAF. Le service clients Zou ! rejette sa demande d'obtention de l'abonnement puis ses réclamations, aux motifs que le règlement tarifaire Zou ! prévoit l'obligation de produire une attestation de quotient familial CAF, et ne prévoit pas le cas d'impossibilité de produire l'attestation, ni de dérogation. Or Mme S. qui ne perçoit pas d'allocations de la CAF, se heurte au refus de la CAF de produire une attestation de quotient familial. La situation était donc bloquée.

Le faible niveau de ressources de Mme S. correspondait aux plafonds retenus par le règlement, mais sa situation administrative ne permettait pas de répondre favorablement aux nouveaux critères *Zou ! solidaire*. L'impossibilité de faire bénéficier cette personne d'une tarification solidaire était en contradiction avec l'esprit de la réforme applicable depuis janvier 2023. Cette réforme visait, de manière plus juste et solidaire, toutes personnes à revenus modestes afin de permettre leur déplacement à moindre coût. La réponse du service client Zou ! revenait à cantonner la possibilité d'obtenir un abonnement solidaire aux seuls bénéficiaires de la CAF, ce qui ne correspondait pas à l'objectif initial de la réforme.

Le Médiateur a, tout d'abord, proposé une solution de court terme, consistant en une **reconstitution du calcul du quotient familial** de Mme S. pour permettre l'instruction de son dossier. Elle a pu obtenir l'abonnement solidaire.

Le Médiateur a ensuite recommandé de faire évoluer à moyen terme le règlement pour tenir compte des nombreuses situations de ce type, ce qui a été fait puisque le nouveau règlement approuvé en juin 2023, prévoit la situation des non-allocataires CAF.

En marge, le médiateur a alerté les services transports quant à la teneur de la réponse du « service client Zou ! » reçue par l'usagère. Concrètement le service client Zou ! conseillait à Mme S. de chercher parmi les nombreuses allocations versées par la CAF, l'allocation dont elle pourrait bénéficier pour pouvoir obtenir le calcul d'un quotient familial par la CAF et ainsi obtenir l'abonnement solidaire. Mme S. ayant confirmé son souhait de ne pas devenir allocataire CAF, cette réponse est apparue inadaptée de la part du service client Zou ! L'administration est intervenue auprès du service client Zou ! pour faire rectifier ces propos.

Cas n°2 : Transports – demande de remboursement

Malgré plusieurs relances, M. P. n'obtient pas de réponse satisfaisante à sa réclamation. M. P. sollicite le remboursement d'un nouveau trajet qu'il a dû acheter sur place en complément de son 1^{er} achat inutilisable du fait d'une erreur d'information délivrée par le calculateur d'itinéraire officiel. Selon l'usager l'information donnée sur la circulation d'un bus était erronée car ce bus ne circulait pas le dimanche.

Le Médiateur a sollicité les services pour une vérification tout d'abord technique du calculateur d'itinéraire. M.P. présentait des justificatifs solides, cohérents et coûts de transports publics alternatifs non exorbitants. La Région a confirmé le bug informatique à l'origine de la difficulté présentée par M P. et l'a remboursé.

Cas n°3 : Formation professionnelle – Pass Sud Formation

Mme A. a saisi le médiateur pour sa fille de 17 ans qui s'est vu refusé le bénéfice du Pass Sud Formation pour financer sa formation en CAP. Le motif initial du refus concernait le délai de dépôt de sa demande qui ne respectait pas le délai minimal de 45 jours avant le début de la formation. La maman explique à la Région qu'au moment du dépôt du dossier au mois d'août, elle ne connaissait pas la date de début de formation définitivement arrêtée, elle avait donc renseigné la date de pré-inscription à la formation. La maman poursuit son recours en justifiant de la date finalement pressentie par l'organisme de formation, date qui cette fois ci entrainait dans le cadre d'intervention. Néanmoins en cherchant à régler ce désaccord avec la direction de la Région, en réalité la poursuite de l'instruction du dossier montrait qu'il y avait deux autres motifs de rejet. En effet, la jeune fille de 17 ans se trouvait en continuité de parcours scolaire dans le cadre de sa formation initiale. Or le dispositif régional vise à aider les personnes en formation professionnelle continue. De plus, la formation choisie par l'usagère figurait dans la commande publique régionale et il n'est pas possible de financer une formation en complément, en ce cas.

Dans ce dossier, le 1^{er} rejet des services de la Région était justifié mais les deux autres motifs de rejet incontournables auraient pu être listés dès le départ. Cela aurait mis fin rapidement aux démarches de poursuites, contestation et recours et cela aurait permis à la famille de réorienter le choix de formation de leur fille plus vite.

Le Médiateur a rendu un avis défavorable à la demande de médiation de Mme A. car les conditions essentielles du dispositif régional n'étaient pas réunies. Aucune dérogation n'était envisageable.

En revanche, le Médiateur a demandé aux services de contacter et d'orienter rapidement la jeune fille vers le dispositif de formation adéquat. Ce qui a été fait très rapidement. La famille a finalement compris les motifs de rejet et l'avis défavorable à cette aide mais a tenu à faire part de plusieurs points à améliorer.

Tout d'abord, la famille expliquait avoir pris l'attache de la Région par téléphone avant de faire toutes les démarches complexes de dépôt de dossier. Visiblement la famille avait été initialement mal renseignée.

Ensuite, les motifs de rejet étaient multiples, ne constater qu'un seul motif dans le courrier crée une confusion et l'espoir du demandeur de pouvoir rattraper son dossier. Les services comme l'usager perdent du temps. Il semble plus utile d'instruire un peu plus en détails les critères essentiels d'éligibilité dès le début.

Enfin, dans ce dossier une réponse inadaptée à la situation a été reçue par la mère de famille. Elle s'est vue reprocher d'avoir écrit que la date de début de formation pouvait être décalée et a reçu un message de rappel à la Loi avec les articles du code pénal « le fait de fournir sciemment une fausse déclaration ou une déclaration incomplète en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir, [.....] un paiement ou un avantage indu est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une peine d'amende de 30 000 € ..

La famille s'est sentie blessée d'être accusée de fraude simplement pour avoir mis une date aléatoire en l'absence de plus de précision de l'organisme de formation.

Les réponses à l'usager devraient être plus mesurées quand il s'agit de faire des rappels à la Loi en l'absence d'éléments complémentaires.

2.4 L'expérimentation de la médiation interne ou médiation des agents régionaux

En 2023, 16 demandes concernaient les agents régionaux avec une répartition à parts égales entre les demandes d'agents des lycées et d'agents des services.

Les motifs de saisines étaient très variés : indemnités chômage, signalement de harcèlement moral, prise en compte d'un accident du travail, contestation d'une mutation, radiation, cumul d'activités, modalités de fin contrat ou de services

6 situations ont été examinées avec l'agent mais n'ont finalement pas fait l'objet d'un processus de médiation soit :

- Parce que les conditions de recevabilité n'étaient pas réunies notamment si aucun signalement préalable n'avait été effectué par l'agent, en ce cas les motifs de harcèlements ou de discriminations sont réorientés vers la cellule de signalement dédiée à la prise en charge de ces signalements en première approche. Le Médiateur pourrait intervenir en seconde intention si la première étape n'était pas satisfaisante.
- Parce que l'agent s'est désisté du litige après réflexion,
- Parce que l'agent ou la Région a finalement choisi de ne pas entrer en médiation.

En 2023, le tribunal administratif a désigné le médiateur régional pour conduire 3 missions de médiation dans le cadre de 3 litiges contentieux engagés par un agent contre une décision de la Région.

Au total en 2023 la mise en œuvre d'un processus de médiation pour les agents, a permis de mettre fin à 6 situations litigieuses pré contentieuses ou contentieuses.

Deux cas de médiation ont cependant échoué car le désaccord entre l'agent et l'administration persiste.

2.3 Les médiations à l'initiative du juge administratif

L'article L 1112-24 du CGCT, consacré à la Médiation territoriale, prévoit que les médiations conduites par le Médiateur territorial relèvent du cadre des médiations administratives et sont soumises au code de justice administrative.

Le Médiateur territorial ne peut pas intervenir lorsqu'un litige est déjà engagé devant une juridiction ou s'il a déjà fait l'objet d'un jugement définitif, mais cela est possible lorsqu'il 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. Ce point a été confirmé par le Conseil d'Etat le 9 septembre 2022⁴ pour répondre à certaines interrogations de plusieurs tribunaux administratifs en France. Concrètement l'appréciation est faite au cas par cas par le magistrat « prescripteur de Médiation », qui est aussi « ordonnateur de Médiation » car il délivre une ordonnance de désignation du Médiateur.

⁴ Annexe 6 : « Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial » Conseil d'Etat – Secrétariat Général, note du 9 septembre 2022

Votre Médiateur régional a été désigné pour conduire des médiations et tenter de régler à l'amiable les litiges dans **huit contentieux** mettant en cause la Région et **un dossier précontentieux**.

Sur ces 9 dossiers, 3 n'ont pas fait l'objet de médiation car la Région et/ou le demandeur ne l'a pas souhaité. Sur les 6 situations restantes qui ont fait l'objet d'une médiation, 5 désaccords ont été réglés amiablement par la conclusion d'un accord et une médiation a échoué le litige se poursuit donc devant le tribunal.

Le principe de confidentialité des médiations ne permet pas de décrire plus en détails les situations néanmoins les médiations administratives à l'initiative du juge concernaient des sujets variés tels que l'exécution de marchés publics avec délégation de la maîtrise d'ouvrage à l'AREA SUD pour l'un des cas, les conditions de cessation des fonctions d'un ancien agent régional, le refus d'octroi d'un Pass sud formation etc...

Les enjeux des dossiers étaient de différentes nature en fonction des parties. Quant aux montants en jeu dans ces litiges les montants réclamés variaient entre un millier et plusieurs centaines de milliers d'euros.

Le processus de médiation dans ce type de dossier nécessite, le plus souvent, 2, 3 voire 4 séances dites plénières réunissant les Parties et leur avocat ou l'accompagnateur en médiation. Les délais de la médiation sont généralement plus longs et le Médiateur demande une prolongation de sa mission auprès du tribunal. Le temps de la mise en place de la médiation dans les services pourrait être réduit ce qui permettrait une issue plus rapide conforme à l'objectif de la Médiation.

Les accords 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. A ce sujet, le Conseil d'Etat et la juridiction administrative ont rappelé dans une note du 12 mai 2022 relative aux « *Accords issus de Médiation et homologation* »⁵ que l'accord de médiation pouvait prendre plusieurs formes, qu'il n'était pas nécessairement écrit, qu'il n'avait pas nécessairement un caractère transactionnel au sens de la transaction du code civil, qu'il n'avait pas à être nécessairement homologué pour être exécuté mais qu'il devait en revanche prévoir les conséquences sur la procédure contentieuse née ou à naître.

La mise en œuvre des accords de médiation :

Lorsque l'accord issu d'une médiation régionale a un caractère transactionnel, il nécessite parfois, des adaptations au processus de décisions notamment au regard du respect du principe de confidentialité dont les Parties délimitent conjointement le périmètre.

Dans tous les cas, quelle que soit la nature des accords de médiation, les Parties s'engagent à mettre en œuvre des solutions et le requérant à se désister de sa requête.

L'objectif « réduction de la conflictualité sociale » est atteint.

⁵ « Accord de médiation et homologation » note du 12 mai 2022, Conseil d'Etat et la juridiction administrative.

3. Recommandations du Médiateur

3.1 Recommandations à caractère général

→ Offrir systématiquement une alternative aux démarches dématérialisées, pour les citoyens qui seraient dans l'incapacité ou éloignés des ressources informatiques.

→ Dispositifs régionaux d'aides individuelles

S'assurer, dans le respect des règles de collecte et d'utilisation des données à caractère personnel, que l'utilisateur conserve un accès à l'intégralité de son dossier constitué via son compte personnel : pièces déposées et échanges avec les services dans le cadre de leur demande d'aide durant un temps utile à sa réclamation voire à une requête le cas échéant.

Lorsque le médiateur demande à l'utilisateur de produire les justificatifs dans le cadre de sa saisine, mails et pièces échangés avec les services de la Région, il est fréquent que l'utilisateur réponde qu'il n'a plus accès à l'intégralité des informations de son compte personnel régional.

→ Dispositifs régionaux d'aides individuelles

Simplifier les dispositifs régionaux d'aide et leurs modalités d'octroi, pour que tous les publics potentiellement bénéficiaires puissent y avoir accès y compris les personnes les plus vulnérables.

Envisager, le cas échéant, une fiche récapitulative à cocher par le demandeur ou à proposer aux organismes accompagnant le demandeur pour vérification préalable des conditions.

Les cadres d'interventions définissent précisément et le plus clairement possible les conditions nécessaires pour obtenir des aides individuelles comme Pass Sud Formation, chèque transition bioéthanol, appui à la conversion énergétique des taxis ou coup de pouce énergie. Toutefois, force est de constater qu'en pratique la mise en œuvre des démarches par les usagers n'est pas facile voire très complexe y compris lorsque les personnes sont accompagnées par des organismes privés ou publics, CCAS, France service, France Travail, CFA ou partenaires organismes de formation. La mention « j'ai pris connaissance du cadre d'intervention » ne peut pas constituer un réel gage de bonne compréhension à l'instar de l'acceptation automatique de conditions générales d'achat ou de vente.

Le plus souvent les informations sont données en bloc telles qu'elles sont approuvées par délibération c'est-à-dire dans sa forme la plus administrative qu'il soit. Par exemple pour le dispositif d'aide du chèque transition bioéthanol, au cours de la démarche dématérialisée, pour prendre connaissance des critères d'éligibilité il est proposé de cliquer sur le cadre d'intervention qui ressort tel qu'il a été voté par le Conseil régional avec les mentions de modification du cadre d'intervention, les articles annulés et les nouveaux articles de remplacement à la suite. C'est relativement illisible pour un usager même si le cadre d'intervention est consolidé à la suite.

Le nombre relativement important de refus d'octroi des demandes d'aides effectuées par des usagers pourtant volontaires qui prennent du temps, voire organisent une dépense personnelle préalable importante (un changement de boîtier ou un achat neuf d'un véhicule électrique) pour pouvoir débloquer une aide régionale est à prendre en considération. Il est important de chercher à comprendre pourquoi, in fine, ces aides dédiées à l'accompagnement d'un projet ou à l'accompagnement des transitions et changements de comportement des citoyens ne sont pas attribuées.

3.2 Recommandations spécifiques à certains dispositifs régionaux

Transports – faire évoluer les conditions d’octroi du tarif Zou ! solidaire

La Région a mis en place une refonte de la gamme tarifaire des transports régionaux applicable au 1^{er} janvier 2023. Cette gamme simplifiée et réformée a introduit le critère du quotient familial pour tenir compte plus équitablement des situations financières d’usagers. Au cours du premier trimestre 2023, plusieurs saisines concernant l’attestation CAF et l’abonnement solidaire ont alerté le Médiateur. Plusieurs catégories de personnes n’étaient pas en mesure de produire le quotient familial établi par la CAF alors pourtant que le niveau de ressources de ces personnes justifiait le bénéfice d’un tarif solidaire.

→ Recommandation mise en œuvre au cours de l’année 2023

Le Médiateur a proposé une solution alternative temporaire et a proposé une évolution du règlement qui a été approuvée en juin 2023. De plus, la mission médiation a travaillé en partenariat avec la Médiatrice de la CAF des Alpes Maritimes qui recevait également beaucoup de demandes d’attestation pour obtenir l’abonnement Zou !

→ Mener une réflexion les conditions d’attribution de l’abonnement solidaire aux enfants d’un bénéficiaire, habitant le même foyer dès lors qu’ils ne souhaitent pas bénéficier d’un Pass zou Etudes ! Notamment en fonction de l’âge l’enfant (de plus de 16 ans) et de la catégorie d’aides sociales octroyées par la CAF, le nom de l’enfant sera ou non listé dans la liste des personnes constituant le foyer au sens des aides sociales. Or l’enfant peut habiter et être considéré dans le même foyer fiscal que ses parents. En ces cas, il ne peut alors produire ni une attestation de la CAF ni un justificatif fiscal à son nom pour étudier sa situation propre.

Formation professionnelle – Pass Sud Formation

→ Revoir avec France travail les modalités de délivrance de l’attestation concernant les refus d’Aide individuelle à la formation (AIF)

3.3 Suivi des recommandations précédentes

Les recommandations des années précédentes partiellement mises en œuvre ou non mises en œuvre sont en cours d’avancement ou d’étude.

Transports – Achat Zou !

→ Améliorer le processus de remboursement pour plus d’efficacité, de simplicité pour l’administration et plus de rapidité pour l’usager notamment dès lors que la « décision à rembourser » est actée.

La Région a partiellement mis en œuvre cette recommandation par l’automatisation informatique depuis 2023 du process de remboursement « automatique » sous certaines conditions. Cela évite un circuit administratif lourd avec le « certificat administratif » inadapté à ces situations d’achat en ligne qui relèvent du domaine de la consommation. Un dossier en « statut à rembourser » est depuis 2023 automatiquement remboursé au bout de 15 jours.

→ Examiner les relations usagers (consommateurs) /administration dans le cadre spécifique d « achat en ligne ». Mener une réflexion au regard des règles de rétractation ou de tolérance dans les 15 jours de l'achat par exemple.

La recommandation consistait notamment en l'étude de la faisabilité technique et juridique d'une suspension du débit immédiat de l'achat par carte bancaire sur la plateforme Zou ! durant le temps de l'instruction et validation d'un dossier tel que cela se pratique dans les achats à distance. En effet, l'achat d'un abonnement par exemple débité signifie pour tout usager une validation du dossier et des titres de transport. Les services de la Région ont engagé cette réflexion technique sur ce sujet.

Recommandation générale

→ Faire évoluer « les mentions des délais et voies de recours » sur les correspondances en précisant la possibilité de saisir le Médiateur régional

Cette recommandation a été suivie en 2021 avec l'évolution des Conditions Générales de Vente des Pass Zou ! et en 2023 dans le cadre de certains dispositifs d'aides individuelles (Pass sud formation et chèque énergie bioéthanol).

Cette mention devait aussi être déclinée en 2023 dans le cadre du volet déclaration d'« accessibilité » de la Région à l'attention des bénéficiaires potentiels du programme FEADER 2023-2027. En 2023 le médiateur n'a pas reçu de demandes concernant FEADER.

Examiner avec les dossiers de demande d'aide individuelle avec une certaine marge de tolérance lorsque le délai prévu ou des documents attendus dans le cadre d'un dispositif régional dépendent de délais ou de démarches auprès d'autres administrations ou organismes.

Cette recommandation a été suivie par les services dans le cadre du dispositif Pass Sud Formation. En pratique une tolérance a été prévue dans le nouveau cadre d'intervention et une prise en considération lors de l'instruction initiale de cette difficulté est observée. De la même manière les courriers de refus d'octroi de l'aide Pass Sud Formation sont motivés de manière plus complète qu'auparavant.

4. Evènements marquants et partenariats en 2023

La participation du Médiateur régional et de la Mission médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur aux principaux évènements et partenariats au cours de l'année 2023 concerne le niveau régional et national notamment dans le cadre des actions de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales⁶ (AMCT) dont la Région est membre et Monsieur SAPPIN Président.

Janvier 2023
Lancement officiel des travaux pour une politique de l'Amiable novatrice a été inaugurée par le Garde des Sceaux le 13 janvier 2023.
<ul style="list-style-type: none">• Consultation des syndicats représentatifs des agents de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur concernant l'expérimentation d'une médiation interne.• Poursuite du partenariat avec les tribunaux du territoire régional : Réunion avec la Présidente du Tribunal administratif de Marseille et l'équipe médiation du tribunal administratif de Marseille• Mise en place du processus de désignation du Médiateur par ordonnance du tribunal dite « 2 en 1 » par le tribunal administratif de Marseille
Février 2023
<ul style="list-style-type: none">• Rencontre avec le Directeur des Maisons de la Région• Rencontre de la Mission Médiation avec le service -Allô Région
Avril 2023
Réunion avec la Médiatrice du groupe Caisse des dépôts
Juin 2023
<ul style="list-style-type: none">• Arrêté du Garde des sceaux du 25 mai 2023, portant nomination au Conseil national de la médiation, Monsieur Sappin, est nommé membre du Conseil national de la Médiation, en qualité de représentant de l'AMCT.• Installation du Conseil National de la Médiation
Septembre 2023
<ul style="list-style-type: none">• Préparation de l'Assemblée Générale de l'AMCT à Marseille ;• Prise de contact avec : le Préfet de Région, le 1^{er} Président de la Cour d'appel d'Aix en Provence, la Présidente du CNM, et le référent Médiation auprès du Conseil d'Etat
Octobre 2023
<ul style="list-style-type: none">• Tenue de l'Assemblée générale à Marseille : voir le programme en annexe n° 7• Organisation et co organisation des tables rondes• Election de Monsieur SAPPIN, médiateur régional, à la Présidence de l'AMCT.

⁶ Site de l'AMCT pour consulter toutes les informations <https://www.amct-mediation.fr/>

- Assemblée annuelle AMCT : Organisation d'une table **ronde** à l'**Hôtel de Région** :
« **Quel socle commun pour la médiation institutionnelle ?** »



- Assemblée annuelle AMCT : Participation à l'organisation d'une table ronde en Préfecture « **rencontre autour du développement de la médiation** »



- Assemblée annuelle AMCT : Participation à l'organisation d'une table ronde au Palais du Pharo pilotée par le médiateur de la Ville de Marseille : « **le rôle de la médiation face à une société en tension** »



Novembre 2023

- Rencontre avec le Directeur de Cabinet de Christophe Béchu, **Ministre de l'Écologie et de la Cohésion des Territoires**,
- Rencontre avec les conseillers du Pôle juridique, Territoires, Relations sociales de la **Première Ministre**,
- **Réunion à l'Élysée** avec trois conseillers **du Président de la République**
- Présentation de la Médiation par la Mission Médiation à la **Maison de la Région de Nice**
- Participation au Colloque organisé par le **Tribunal administratif de Nice** à Antibes « la médiation dans la sphère territoriale »

Décembre 2023

- Rencontre avec les conseillers du cabinet **du ministre de la Justice**.
- Rencontre avec Cécile Raquin, Directrice générale des collectivités territoriales au **ministère de l'Intérieur**
- Rencontre avec les Directeurs Généraux des Régions réunis par **Régions de France**
- Rencontre avec les Directeurs Généraux des Départements membres de **l'ASERDEL**

5. Perspectives

5.1. Poursuivre l'expérimentation de la Médiation Interne /des agents

L'expérimentation de la médiation interne se poursuit en 2024, durant l'année 2023 la médiation régionale a répondu à un besoin des agents régionaux qui cherchent à dialoguer dans un espace neutre et impartial.

5.2. Poursuivre les rencontres avec les services de la Région Sud

En 2023, les services de la Région ont été plus souvent à l'initiative d'une demande de médiation. L'objectif d'une meilleure connaissance du rôle du médiateur par les services est à poursuivre en 2024.

Par ailleurs, il sera important d'anticiper l'évolution des actions régionales à venir en 2024 et 2025. La mission médiation devra notamment suivre l'évolution importante des services des transports régionaux compte tenu des conséquences de l'ouverture à la concurrence des TER sur les modalités de réclamations et d'achats de titres TER.

5.3. Poursuivre les rencontres avec les partenaires et acteurs locaux

La médiation régionale prévoit de rencontrer en 2024 et 2025 davantage de partenaires locaux de la Région Sud, notamment les chambres consulaires sur le territoire régional. L'objectif étant d'améliorer l'accessibilité de la médiation régionale et la lisibilité de l'action du Médiateur pour tous les usagers du service public régional.

LES ANNEXES

LE MÉDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

ANNEXE 1
Code général des collectivités territoriales - Article L1112-24
Création LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 - art. 81

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

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

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

NOTA :

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

LEGIFRANCE - Version en vigueur au 31 mars 2021

ANNEXE 2
Délibération n° 16-79 du 8 avril 2016
Création d'une Mission Médiation à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU l'avis de la commission "Finances, Administration générale et Ressources Humaines" réunie le 31 mars 2016 ;

Le **Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur réuni le 8 Avril 2016.**

CONSIDERANT

- que la médiation est un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers ;
- que les principes de la médiation répondent à des règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence et efficacité, écoute et respect du contradictoire – qui sont reprises dans la Charte des médiateurs de services au public ;
- que la Région souhaite se doter d'un Médiateur dont la mission consistera en la recherche de règlement amiable des conflits entre l'institution et les administrés ;
- qu'il pourra être saisi par les usagers gratuitement une fois que tous les recours internes auront été épuisés ;

DECIDE

- de créer une Mission de Médiation chargée de la recherche d'un règlement amiable des différends entre la Région et les administrés ;
- de prévoir que cette Mission sera assurée par un Médiateur nommé par le Président 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'approuver les principes posés par la Charte des médiateurs de services au public, dont un exemplaire est annexé à la présente délibération.

Le Président,
Signé Christian ESTROSI

ANNEXE 3
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.

CONSIDERANT

- 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 ;

- DECIDE

- 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,

Signé Renaud MUSELIER

ANNEXE 4

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 7.

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 administratives⁸.

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.

Article 5

⁷ Lien vers la « Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux » établie par l'AMCT : <https://www.amct-mediation.fr/charte>

⁸ 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-Cour/Charte-ethique-des-mediateurs-dans-les-litiges-administratifs>

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 5

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 6

Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial



Secrétariat général

Paris, le 9 septembre 2022

Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial

Saisi par l'association des médiateurs de collectivités territoriales (ACMT), le secrétariat général du Conseil d'Etat souhaite lever le doute qui peut naître de la lecture d'un alinéa de l'article **L. 1112-24 du CGCT** qui dispose : « **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** ».

Il ressort des dispositions en vigueur et des travaux préparatoires correspondants, notamment la « proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales », reprise sous forme d'amendement dans le projet de loi qui a donné lieu à 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, que **la loi exclut, en phase contentieuse, la saisine du médiateur territorial par une partie mais ne fait pas obstacle à ce que le juge désigne à son initiative et avec l'accord des parties ce médiateur territorial, dans les conditions prévues par le code de justice administrative.**

En outre, le membre de phrase « sauf dans les cas prévus par la loi » a été introduit par la commission des lois du Sénat, le 5 juin 2019, afin d'éviter une « prohibition trop large » et de permettre notamment « le jeu des articles L. 213-7 et L. 213-8 du CJA du code de justice administrative qui permettent au juge, lorsqu'il est saisi d'un litige, d'ordonner une médiation et, le cas échéant, de la confier à un tiers qui peut être un médiateur territorial ».

Ainsi, la loi ne fait pas obstacle à ce que le juge administratif désigne, avec l'accord de toutes les parties (dont la collectivité), le médiateur territorial pour assurer une médiation à l'initiative du juge.

En cas de difficultés, merci de contacter M. Lenoir Amaury, délégué national à la médiation (amaury.lenoir@conseil-etat.fr) ou M. Humbert Sylvain, secrétaire général adjoint du Conseil d'Etat (sylvain.humbert@conseil-etat.fr).

ANNEXE 7

Programme des évènements lors de l'Assemblée Générale Annuelle de l'AMCT à Marseille



INVITATION

Dans le cadre de son Assemblée Générale,
l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales,
Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
et Joël GAYSSOT, Médiateur de la Ville de Marseille
vous invitent à participer à UNE TABLE-RONDE le :

MERCREDI 11 OCTOBRE 2023

de 10h30 à 12h30

HÔTEL DE RÉGION, 27 Place Jules Guesde, 13002 MARSEILLE

UN SOCLE COMMUN POUR LES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS :

formation, statut, positionnement

Intervenants :

Daniel AGACINSKI

Délégué général à la médiation auprès du Défenseur des Droits

Myriam BACQUE

Médiatrice, formatrice, consultante juridique internationale, Membre du Conseil National de la Médiation

Pierre PELOUZET

Médiateur des entreprises

Animation :

Santiago SERRANO

Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis

DÉBAT AVEC LA SALLE

Participation gratuite et uniquement sur inscription avant le 3 octobre 2023
Une attestation de participation sera remise sur demande



INVITATION

Dans le cadre de son Assemblée Générale,
l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales,
Joël GAYSSOT, Médiateur de la Ville de Marseille
et Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur vous invitent à
participer à UNE TABLE-RONDE le :

JEUDI 12 OCTOBRE 2023

de 14h00 à 16h00

PALAIS DU PHARO, 58 Bd Charles LIVON, 13007 MARSEILLE

LE RÔLE DE LA MÉDIATION FACE À UNE SOCIÉTÉ EN TENSION :

la médiation institutionnelle, les médiations à l'initiative du
juge administratif et la médiation avec les agents de nos
collectivités

Intervenants :

Daniel AGACINSKI

Délégué général à la médiation auprès du Défenseur des Droits

Dominique BONMATI

Présidente du comité consultatif interrégional de règlement amiable
des marchés publics de Marseille

Karine JORDA-LECROQ

Vice-présidente du tribunal administratif de Marseille, référente médiation

Michel SAPPIN

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

Animation :

Sandrine SERPENTIER LINARES Médiatrice de la Ville de Lyon

Débat avec la salle

Participation gratuite et uniquement sur inscription avant le 3 octobre 2023
Une attestation de participation sera remise sur demande



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

A l'occasion de l'Assemblée Générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Christophe MIRMAND
Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Préfet des Bouches-du-Rhône

et

Christian LEYRIT
Président de l'Association des Médiateurs
des Collectivités Territoriales

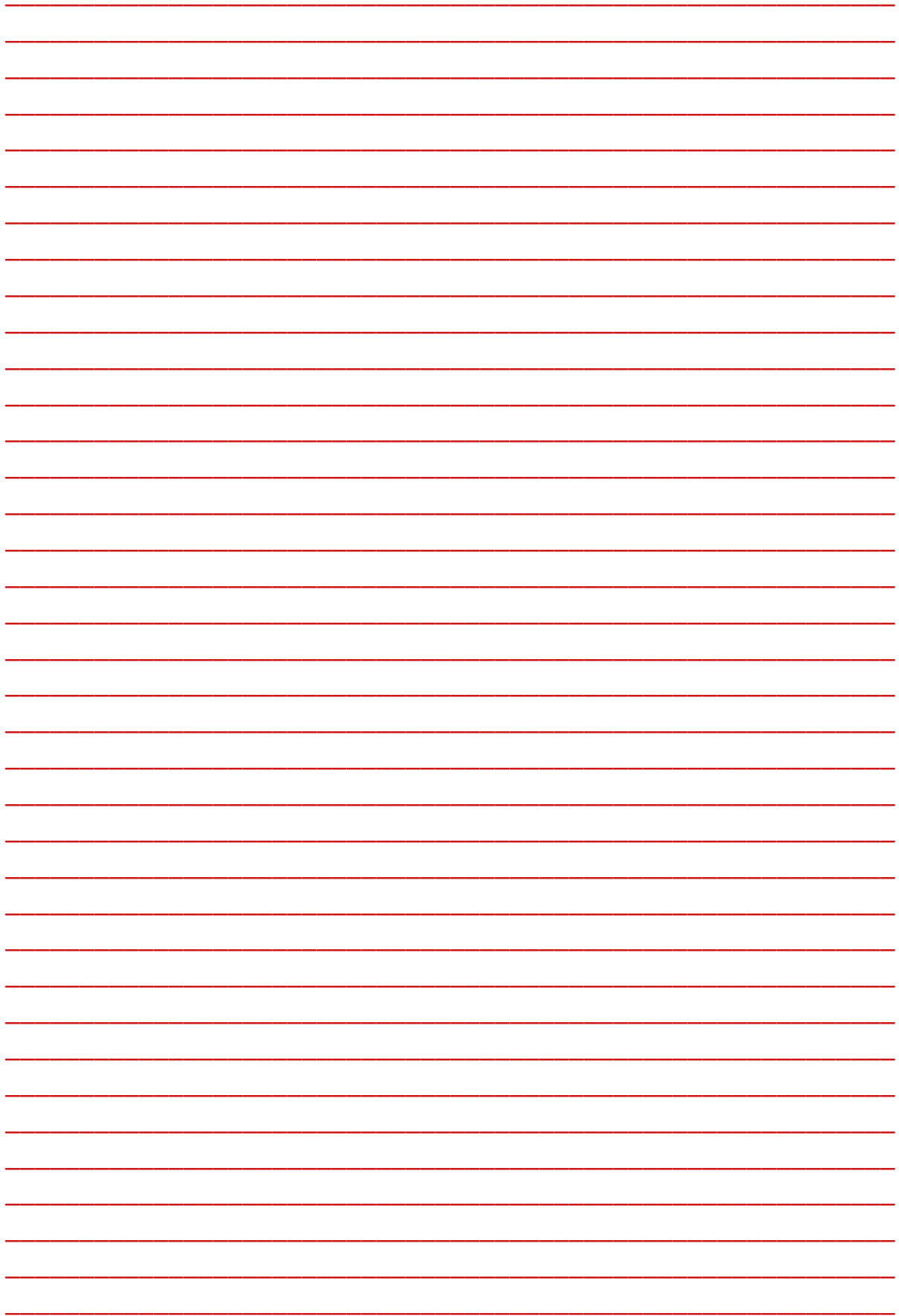
vous invitent à une rencontre autour du développement de la Médiation
à la Préfecture de Région, 2 Boulevard Paul Peytral - 13006 Marseille

Le mercredi 11 octobre 2023 à 14h30

En présence de :

Renaud LE BRETON de VANNOISE, Premier Président de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence
Frédérique AGOSTINI, Présidente du Conseil national de la médiation
Laurence HELMLINGER, Présidente de la Cour administrative d'appel de Marseille
Thierry TROTTIER, Président du Tribunal administratif de Marseille
Daniel AGACINSKI, Délégué à la médiation auprès de la Défenseure des Droits
Amaury LENOIR, Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives

Participation uniquement sur inscription





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

