

LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

- 1- Dès réception d'une demande, un accusé de réception est renvoyé avec éventuellement une demande de pièces complémentaires.
- 2- La demande ne relève pas des compétences de la Région et le Médiateur réoriente la requête et en informe le demandeur.
- 3- Le cas est recevable et le Médiateur étudie la demande selon le respect du principe du contradictoire, c'est-à-dire que chaque partie du litige fait entendre sa perception du dossier.
- 4- Le médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le contenu de l'accord à l'amiable entre les parties concernées par le litige. Il accompagne sa mise en œuvre.

COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION PROVENCE- ALPES-CÔTE D'AZUR ?

La médiation est gratuite.

Par un courrier simple accompagné des documents explicatifs nécessaires pour la compréhension de votre requête.

À adresser à

Monsieur le Médiateur de la Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur
27, place Jules-Guesde
13481 Marseille Cedex 20

Par courriel à

missionmediation@regionpaca.fr

Par internet sur le site de la Région

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

Pour des renseignements complémentaires
vous pouvez contacter

la Mission de Médiation au 04 91 57 52 22

Attention toute demande officielle de médiation ou saisine doit être faite par écrit (lettre ou courriel) spécifiquement adressée à Monsieur le Médiateur

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

« POUR RÉTABLIR UN
DIALOGUE ET PERMETTRE
LE RÈGLEMENT DE CONFLITS
À L'AMIABLE »

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

LE MOT DU MÉDIATEUR



En avril 2016, le Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, m'a nommé Médiateur de la Région.

Cette mission repose sur un texte fondateur de 2004 et rénové en 2010 « La Charte des Médiateurs des services au public » et s'inscrit dans un large mouvement actuel de réponse aux attentes des citoyens pour faire aboutir leurs réclamations auprès des collectivités.

L'association des Médiateurs des collectivités territoriales, créée en 2013, développe un réseau de ces médiateurs. Nommé pour 6 ans, totalement indépendant, ma qualité de Préfet de Région Honoraire me confère l'expérience et la compétence requises pour cette fonction qui doit s'exercer dans le respect de tous et à l'écoute des usagers mais aussi de l'administration par ses fonctionnaires et agents pour un traitement et des préconisations équitables. Je souhaite être attentif aux exigences que sont en droit d'avoir tous les usagers de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur qu'ils soient alpins, azuréens ou provençaux et améliorer nos relations pour participer ensemble à la qualité du Service public régional.

Michel SAPPIN

QUAND CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ?



Le Médiateur peut intervenir sur tous les domaines de compétences de la Région (formation professionnelle, économie, lycées, transports, apprentissage, etc ...)

- Tout administré, personne physique ou morale, ayant une relation avec un service de la Région et dont il juge contestable la décision prise à son égard.
- Un litige non résolu avec une Direction ou un Service de la Région
- Une absence de réponse à ses questions par l'Administration régionale
- Une contestation
- Un refus d'explication argumenté par les Directions et les Services

LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI QUAND LE DIALOGUE EST ROMPU.

LA MÉDIATION EST UNE FORCE DE PROPOSITION POUR SORTIR D'UNE SITUATION DE BLOCAGE.

QUALITÉS ET COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

INDÉPENDANCE
ÉCOUTE
NEUTRALITÉ
IMPARTIALITÉ
EXPÉRIENCE

Le Médiateur est soumis à la confidentialité de toutes les informations personnelles données par le requérant.

Il ne peut pas intervenir dans un litige d'ordre privé ni remettre en cause une décision de justice.

Il peut refuser une saisine si toutes les informations demandées ne lui sont pas données si une procédure est engagée devant un tribunal ou si elle ne relève pas des compétences régionales.