Le médiateur
rapport d'activité 2021

Michel SAPPIN
Préfet de Région Honoraire

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
MÉDIATEUR

RÉGION SUD
PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

maregionsud.fr
maregionsud | MaRegionSud | maregionsud

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 2021 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 13
   2.2 Illustration des sollicitations par des exemples de saisines 14
      2.2.1 Exemples de saisines directes par le requérant 14
      2.2.2 Les saisines indirectes via des organismes externes ou Institutions 17
3. Recommandations relatives à l'année 2021 18
   3.1 Les recommandations opérationnelles visant à prévenir les situations similaires 19
   3.2 Les recommandations d'ordre général pour 2022 20
   3.3 Suivi des recommandations de l'année 2020 20
4. Evènements marquants et partenariats au cours de l'année 2021 22
   4.1 Rencontre avec les Présidents des tribunaux administratifs en mars 2021 22
   4.2 Rencontre régionale des acteurs de la Médiation Institutionnelle à l'Hôtel de Région 23
   4.3 Nouveau Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur 24
   4.4 Participation au sein de l'Association des Médiateurs des collectivités Territoriales 25
   4.5 Médiation économique : partenariat avec le Médiateur des entreprises 26
5. Améliorations et perspectives pour l'année 2022 27
   5.1. Améliorer la lisibilité et l'accessibilité de la Médiation régionale 27
   5.2. Encourager le règlement amiable et la prévention des litiges 27
   5.3. Développer les partenariats et promouvoir les bonnes pratiques 28

LES ANNEXES

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

L'année 2021 n'aura pas été une année simple, avec la poursuite de l'épidémie du Covid et ses multiples conséquences, mais aussi les élections départementales et régionales, venant après les Municipales de 2020, qui ont amené des changements au niveau des exécutifs et des services de ces grandes collectivités territoriales. Les politiques publiques qui concernent les citoyens et les acteurs économiques dépendent de plus en plus des décisions prises par les Régions, les Départements, les Métropoles et les Communes, et leurs conséquences sur la vie quotidienne sont multiples.

Il est donc normal que s'exprime dans nos territoires une forte attente sur la lisibilité des mesures prises et sur l'identification du bon interlocuteur en cas de problèmes de fond ou de difficultés de forme. Le recours massif et parfois précipité à la numérisation des procédures, avec une suppression quasi systématique de l'écrit, peut se révéler être un obstacle voire un handicap pour certains. La Défenseure des Droits a dans son rapport annuel dénoncé les excès de l'informatisation qui créent une inégalité des administrés pouvant être préjudiciable à l'exercice des droits de chacun, qu'il doit pouvoir faire valoir quels que soient son âge, son niveau d'éducation, son lieu de résidence et son accès possible ou non à internet. Il y a là une vraie source de frustrations, de conflits et donc de recours.

C'est dans ce contexte que la Médiation dans les Collectivités Territoriales, et donc dans notre Région pionnière en ce domaine puisque le Médiateur y existe depuis 2016, a connu au cours de l'année passée une évolution rapide, qui découle en grande partie de la mise en œuvre de la Loi du 27 décembre 2019 faisant officiellement et juridiquement entrer la Médiation dans le Code des Collectivités Territoriales et définissant ses missions, ses modes d'action et sa déontologie. Les Associations d'élus comme les différentes instances de médiation au niveau national ont pris conscience de notre rôle et de l'intérêt de voir de plus en plus de collectivités se doter d'un Médiateur. Un mouvement de fond est ainsi en marche, et c'est la raison pour laquelle notre Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), dont je suis le vice-Président, a multiplié les contacts à tous niveaux, a organisé des colloques, dont l'un s'est tenu dans nos locaux à Marseille, et participé à de nombreuses commissions et réflexions sur ce sujet. Un point sur ces démarches a d'ailleurs été fait lors de notre Assemblée Générale Annuelle d'Octobre qui s'est déroulée à Arles, ville de notre région venant de se doter d'un Médiateur.

Le Conseil d'Etat et les Tribunaux Administratifs de Marseille, Toulon et Nice, ont également souhaité conclure un accord avec notre Région, pour que votre Médiateur puisse être saisi des recours présentés devant leurs juridictions par des usagers de notre Collectivité, et pour que je puisse exercer une médiation préalable évitant aux parties une procédure pouvant être longue et coûteuse. Nous avons pu ainsi traiter à la fin de cette année 2021 deux affaires dans ce cadre, et trouver une solution satisfaisante pour tous.

Le Rapport qui suit va vous permettre de prendre connaissance de notre activité, et j'espère que votre lecture vous amènera à nous aider à faire encore mieux connaitre auprès de nos administrés notre existence et notre utilité.

Je voudrais enfin remercier le Président Renaud Muselier de la confiance qu'il a montrée à l'égard de notre Mission et de son travail en renouvelant notre mandat, les élus et les services de la Région avec lesquels nous échangeons en pleine transparence, et mes collaboratrices qui se consacrent à l'écoute des usagers en souffrance et à la résolution de leurs problèmes. Nous sommes heureux d'exercer une mission utile pour tous.

Michel Sappin,
Préfet de Région Honoraire

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

L'année 2021 marque la sixième année de fonctionnement de la Mission médiation au sein de la Région sur fond cette année encore de crise sanitaire.

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 ensuite un processus 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. Le Médiateur n'est pas un juge, il tente de trouver une solution amiable à un différend en toute indépendance, impartialité et en équité. Le Statut du Médiateur régional[1] répond aux exigences du Code Général des Collectivités Territoriales et aux principes déontologiques applicables.

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. Il est aussi plus récemment parfois désigné par les tribunaux dans le cadre d'un litige contentieux en cours impliquant l'administration.

Enfin, à la lumière des réclamations des administrés, le Médiateur peut faire des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services publics locaux.

Le Médiateur peut être aussi 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 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

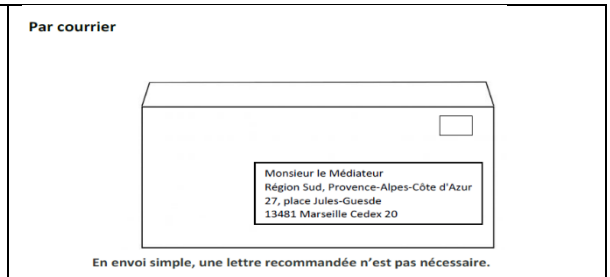
Lorsqu'une saisine est hors de son champ de compétence, la Mission Médiation réoriente et accompagne systématiquement les réclamants vers l'organisme compétent qui prendra en charge la réclamation.

1.3 Comment contacter le Médiateur

Toute demande officielle de médiation ou de saisine doit être faite par écrit (lettre, courriel ou via contact de la Région), spécifiquement adressée au Médiateur.

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

1. Par courrier à l'adresse suivante :

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

2. Par @courriel à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la Région, missionmediation@maregionsud.fr	

3. Par téléphone

Accueil personnel et confidentiel ✓ Ligne directe de la Mission Médiation : 04 -91 - 57 -52 -22 ✓ Secrétariat de la Mission Médiation : 04 -91 - 57 -51 -77	

4. Par le site Internet de la Région

Via le formulaire de contact du site de la Région : https://www.maregionsud.fr/contacter-la-region/contact	

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

☒La demande ne doit pas être anonyme ☒Les demandes doivent être écrites et accompagnées des pièces justificatives nécessaires à l'examen de la recevabilité ☒La saisine doit correspondre au champ de compétence du Médiateur de la Région ☒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)	☒Des réclamations/recours préalables doivent avoir été effectués auprès des services de l'administration et la réponse demeurer insatisfaisante ou inexistante ☒Le Médiateur a la possibilité de s'autosaisir de situations dont il a connaissance ☒La Saisine déclarée recevable a pour effet d'interrompre les délais de recours contentieux et suspens les délais de prescription

1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation

PRINCIPES	**DEONTOLOGIE**
☒Libre acceptation de l'Intervention du Médiateur ou d'une entrée en Médiation ☒Gratuité de l'intervention du Médiateur ☒Respect du contradictoire ☒Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité ☒Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte ☒Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence	☒Indépendance ☒Confidentialité ☒Impartialité ☒Neutralité ☒Equité ☒Compétence ☒Diligence et efficacité

1.6 Les objectifs de la Médiation régionale

☒Elle facilite le dialogue entre les services et les usagers ou partenaires, en positionnant l'administré et l'administration d'égal à égal ☒Elle facilite l'accès au droit des personnes ☒Elle a une fonction pédagogique ☒Elle cherche l'amélioration de la qualité de service de l'administration et fait évoluer certains dispositifs régionaux	☒Elle règle à l'amiable des différends entre les usagers et la Région et pacifie les relations ☒Elle évite des recours contentieux et prévient les litiges ☒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

☒ Le tribunal propose et recueille l'acceptation par les Parties du recours à la Médiation

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

☒ Le Médiateur informe les Parties de sa désignation, explique 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 2016[2].

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 Présentines. Une petite équipe est composée de 2 collaboratrices : Caroline Bronsard - Chef de Mission référente de la Médiation régionale et Sylvie Urquizar - Assistante de la Mission, elles sont chargées de gérer la Mission Médiation au quotidien.

Le Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur[3] 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 2021

2.1 Les chiffres clefs des sollicitations auprès du Médiateur régional

Les chiffres clefs de l'année 2021 sont principalement analysés au regard des données relatives aux années 2019 et 2020 dont la comparabilité présente un intérêt.

2.1.1 Nombre de saisines

En 2021, 68 dossiers ont été traités par la Mission Médiation, dont 5 sont toujours en cours de traitement en 2022.
Ce volume est tout à fait similaire aux deux années précédentes. Il est à noter un décalage sensible en 2022 de quelques saisines liées à l'attribution de la Carte Zou Etudes. Notamment, la Région a mis en place une mesure exceptionnelle de gratuité de la Carte Zou Etudes pour aider la jeunesse et les Etudiants qui ont souffert de la crise sanitaire entre septembre et décembre 2021. Certaines démarches sont donc reportées à compter de janvier 2022.

Quant aux appels téléphoniques, leur volume est tout aussi stable que les années précédentes. Les premiers échanges vocaux témoignent du besoin prégnant que les Citoyens et Usagers ont de dialoguer avec une personne qui va écouter leur difficulté. Les interlocuteurs sont toujours surpris d'être écoutés, ou rappelés dans un délai raisonnable.

2.1.2 Recevabilité des saisines

En 2021, près de 50% des demandes examinées ont été classées recevables c'est-à-dire qu'elles ont fait l'objet d'un processus de médiation.
Cet indicateur important inclut les demandes hors champ de compétence régionale (37%), et traduit une caractéristique connue de la plupart des Médiateurs territoriaux, le volume de saisines hors compétences est relativement prépondérant et explique en pratique la difficulté des administrés à comprendre l'organisation des compétences locales, dont l'illustration du «mille-feuille territorial » trouve clairement à s'appliquer lorsque l'on dialogue avec les usagers.

En 2021, on note cependant une progression de la proportion de demandes en lien avec le champ de compétence de la Région et présentant les conditions de recevabilité. Cela confirme la tendance déjà observée en 2020, d'une meilleure connaissance de la mission médiation régionale par les usagers et Citoyens. Auparavant près de 40% des saisines étaient recevables contre 50% aujourd'hui.

Une demande 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 et qu'elle produise des effets juridiques au sens de la Loi, la saisine doit démontrer que les compétences de la Région sont en jeu, qu'une réclamation préalable auprès de l'administration a déjà été effectuée mais qu'elle n'a pas donné lieu à une suite satisfaisante ou favorable à l'administré ou encore que l'administration ne répond pas à la réclamation. Le demandeur doit aussi joindre toutes les pièces justifiant ses positions.

Les demandes non recevables ne font pas l'objet d'une médiation mais elles sont néanmoins examinées et traitées. C'est à-dire qu'au-delà de l'accusé de réception, un accompagnement systématique est proposé. Les saisines non recevables, concernent généralement la compétence d'une autre administration. Ainsi, en cas d'incompétence, le Médiateur 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. Parfois, le Médiateur clarifie la saisine du demandeur avant de la transmettre à d'autres interlocuteurs pour qu'elle soit prise en compte.

Lorsque la saisine concerne une compétence régionale mais qu'elle n'est pas recevable, le plus souvent c'est parce qu'elle ne remplit pas les conditions de recevabilité attendues.

2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques

En 2021 environ 50% des saisines sont attribuées à des litiges ou à des personnes domiciliées dans les Bouches-du-Rhône, 16 % dans les Alpes Maritimes, et enfin 10% dans le Var et 10% dans les Hautes-Alpes. Le reste concernant le Vaucluse, les Alpes de Haute Provence et autres. La répartition géographique est tout à fait cohérente avec la proportion d'habitants par département et elle est similaire à la répartition moyenne des années précédentes.

2.1.4 Les modes de saisines

En 2021 85% des saisines ont été effectuées par courriel à la missionmédiation@maregionsud.fr et 15% par courriers.

Cette proportion marque une évolution nette par rapport à la moyenne des années précédentes se situant autour de 70% de saisines numériques et 30% de saisines par courrier. Cela représente aussi une réelle inversion par rapport à 2020 (40% de courriers pour 60% de courriels).

Cette forte augmentation de saisines numériques s'explique sans doute par trois points :
- la nature des saisines et le type de demandeurs en 2021, contrairement à 2020 ont peu concerné les demandes liées à des difficultés sociales qui s'exprimaient davantage par courriers. En 2021 les demandes ont concerné la crise sanitaire comme en 2020 mais à travers les dispositifs d'aides aux entreprises, cela a donc concerné en proportion plus de personnes morales ;
- Ensuite, il ressort des enquêtes que la plupart des demandeurs ont connu la médiation en cherchant sur internet donc le courriel est facile d'accès,
- Enfin, la direction des Transports a modifié au cours de l'année 2021 les conditions générales de Vente Zou ! en précisant les coordonnées du Médiateur et notamment l'adresse courriel.

NB il n'y a plus aucune saisine via l'outil AKIO depuis 2017, aucune saisine via Elise en 2021.
Le formulaire de contact Akio est difficile d'accès, et ne correspond pas au besoin, il serait intéressant de pouvoir s'inspirer des formulaires mis en ligne par la Ville de Nice ou la Ville de Marseille. Cela constitue un point d'amélioration de l'accès au Médiateur régional pour 2022.

2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant

En 2021 75% des saisines sont effectuées par des personnes physiques et 25% par des personnes morales de droit public (organismes public collectivités 18%) ou de droit privé (association et entreprises 7%).

Ces chiffres diffèrent des données habituelles car en moyenne 90% des saisines émanaient de personnes physiques et 10% seulement de personnes morales jusqu'à présent.

Cette augmentation de 150% de saisines indirectes via des personnes morales traduit sans doute une meilleure visibilité du Médiateur régional auprès de partenaires externes (organismes publics, médiateurs institutionnels, tribunaux notamment) et auprès des directions et des services en interne également. En effet, parmi ces saisines dites indirectes la moitié proviennent de demandes internes via les services de la Région (contre 3% en 2020), le reste correspondant aux Médiations dites à l'initiative du juge en l'occurrence du tribunal administratif de Marseille (ce type de saisine n'existait pas auparavant) et aux saisines via un défenseur des droits ou le Médiateur des entreprises ou Médiateur institutionnel.

L'usager individuel reste cependant l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation car 75% des saisines sont effectuées par les personnes physiques pour un litige individuel. Au sein de ces saisines dites directes, la répartition Femme / Homme est nettement plus marquée par rapport aux années précédentes. En 2021, 75% des saisines ont été effectuées par des femmes et 25% par des hommes contre en moyenne les années précédentes respectivement 60% et 40%. Cet écart ne reflète cependant pas les tendances de répartition des années précédentes.

2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?

Schématiquement sur le total des saisines recevables et non recevables :

- environ 35% ne concernent pas les compétences régionales,
- environ 5 % concernent des demandes liées au fonctionnement interne, aux ressources humaines et à l'Institution en général.

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

- environ 35% concernent la compétence Transport,
- 13 % concernent la compétence formation
- 8 % concernent la compétence économie/ entreprises.

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

Sur l'ensemble des demandes recevables, le Médiateur est saisi principalement pour des litiges en lien avec la direction des transports, cela représente près de 65% des saisines recevables, la majorité liée à l'achat de la Carte Zou ! et dans une moindre mesure l'offre de transport.

Ensuite concernant les litiges liés à la formation, environ 20% sont relatifs à la formation professionnelle puis aux bourses.

Enfin les demandes liées au secteur économie/entreprise et santé représentent 15% des saisines recevables. En 2021 les saisines des entreprises ont principalement concerné les dispositifs d'aide COVID et aux aides financières et subvention en général.

En valeur absolue il convient de relativiser les pourcentages car cela représente très peu de conflits et de réclamations au regard du volume d'usagers de ces services publics régionaux.
En revanche les désagréments, les réponses parfois déconnectées du vécu des usagers ou en 2021 les silences de l'administration sont plus marqués.

Globalement, le travail avec les services de la Région est très constructif, en général le dénouement proposé est concluant. En 2021, l'identification d'un référent spécifique dans certains services a permis d'avancer très efficacement.

2.1.7 Traitement des demandes et délais moyens de traitement

Sur la base de toutes demandes confondues, 65% ont été traitées directement et 35% ont été réorientées vers un interlocuteur adéquat contre 60%/40% les années précédentes. Concernant les réorientations externes il s'agit pour une large part des départements pour les demandes d'aides sociales, des défenseurs des droits, ou d'autres médiateurs institutionnels comme celui de Nice Côte d'azur notamment pour les transports et le Médiateur de pôle emploi.

Le délai moyen de traitement toutes saisines confondues clôturées est de 1.5 mois. Ce résultat tient compte des demandes réglées immédiatement ou dans la semaine de leur saisine soit entre 0 jours et 7 jours mais aussi de saisines spécifiques comme une qui a nécessité une enquête judiciaire et dont le délai de règlement représente 747 jours. Ces écarts ne sont pas représentatifs d'un délai moyen de traitement d'une saisine recevable qui fait l'objet d'un processus de médiation. En neutralisant les dossiers extrêmes en termes de délais, le délai moyen est d'un mois.

Tenant compte du périmètre par typologie des saisines clôturées et recevables en 2021, en moyenne les Médiations régionales à l'initiative du Tribunal ont correspondu à un délai moyen de 4 mois de traitement.

Sur la base des saisines clôturées et recevables, le délai délai moyen de traitement correspond à 2.5 mois avec une variation nette entre 1.5 et 5 mois de délais de traitement lorsqu'un remboursement est en cause. En effet, lorsque le règlement amiable du litige est acté par l'administration, le dossier n'est pas clos tant que la décision n'est pas exécutée. Or pour les cas de remboursement, le circuit administratif et financier jusqu'au versement définitif faisant intervenir le payeur régional ou le régisseur régional, met en moyenne 2 voire 3 mois à compter de la décision et parfois jusqu'à 6 mois. C'est donc très long.

2.1.8 Les résultats des Médiations

En 2021 sur l'ensemble des saisines clôturées, 45% ont fait l'objet d'une médiation 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 un réel argumentaire destiné aux interlocuteurs désignés.

Cela correspond aussi aux 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 médiation près de 70% peuvent être considérés comme des médiations réussies et 30% sont classées sans suite le plus souvent car l'usager ne transmet pas les justificatifs demandés ou renonce à poursuivre sa demande initiale.

Sur les médiations dites réussies :

- 50% aboutissent à une modification de la décision initiale de l'administration et le demandeur obtient gain de cause,

- environ 10% aboutissent à une confirmation de la décision initiale de l'administration mais le demandeur renonce à une action car il comprend la décision,

- environ 10% des dossiers trouvent une solution médiane. Le demandeur renonçant également à une action.

25 dossiers traités ont connu un règlement définitif du désaccord initial entre l'administration et le demandeur et un renoncement à poursuivre une action de type contentieuse.

2.2 Illustration des sollicitations par des exemples de saisines

2.2.1 Exemples de saisines directes par le requérant

CAS n° 1 : Transports et Remboursement - Cartes *ZOU Etudes !*

Lors de l'achat d'une carte Zou ! Etudes en août 2020, un usager a dû racheter une seconde Carte Zou ! suite au rejet de son inscription pour photo mal cadrée. En janvier 2021 il saisit le Médiateur car il cherche à obtenir le remboursement du second prélèvement de 90€ effectué à tort. L'administration a répondu immédiatement qu'il serait remboursé mais près de 6 mois après en 2021, aucun paiement n'est intervenu, et l'usager se plaint du silence de l'administration ou de réponses inadaptées à ses demandes.

« *Au-delà de la chronologie des faits et des décisions abruptes de cette administration, je suis stupéfait du manque de discernement des décisions prises. En ces temps où les associations, les municipalités et l'ensemble du corps social fait preuve de bienveillance, discernement et empathie, nous nous trouvons face à une administration qui ne tient même pas ses engagements. ….Vous trouverez ci-joint le résumé de nos aventures en absurdie ».*
…..N'ayant aucune nouvelle de mon remboursement j'ai appelé vos services. J'ai appris à cette occasion que je devais revenir au premier dossier et modifier la photo. On m'a assuré que ma deuxième carte serait annulée et remboursée. Suite à cela, je me suis retrouvée avec deux cartes validées et aucun remboursement, j'ai donc appelé une nouvelle fois vos services…
« Cette fois on m'a indiqué de faire une réclamation en joignant mon IBAN pour que vous procédiez à un remboursement que je n'ai jamais utilisé. Je vous demanderais donc d'annuler l'une des deux cartes et de me rembourser au plus vite … ».
« A l'origine il s'agit d'une photo mal cadrée pour la carte ZOU ! Ensuite une succession d'interlocuteurs, de promesses et surtout d'absence de réponse. En particulier lorsque j'ai demandé les coordonnées du médiateur. Demande restée sans réponse, heureusement que Google a su m'orienter vers vos services.
Pour moi cette aventure administrative est à l'image du comptable public qui par 3 fois s'est dédouané de toute erreur avec ses assertions teintées de mauvaise foi. …"La transmission de votre dossier vient de se faire » « Nous avons des difficultés à rentrer votre n° de compte dans notre boucle (!)" "Le délai de règlement dépend de la réactivité de votre banque" .. Ce qui me désole c'est de savoir que nombre de jeunes étudiants, dans la crise que l'on connaît, renoncent à leur droit par l'inertie d'une administration dont vous êtes l'exception ».

Le Médiateur est intervenu pour comprendre les points de blocages dans ce remboursement pourtant acté sur le principe très rapidement. Cet usager a fini par être remboursé mi-mars 2021 pour un paiement effectué mi-août et un accord de remboursement acté rapidement.

Au-delà du délai de 7 mois qui a été nécessaire à ce remboursement, le nombre incroyable de démarches inutiles et chronophages pour les usagers comme pour les services est à traiter.

Les cas de remboursements légitimes accordés sans ambiguïté par l'administration doivent pouvoir traités et suivis de manière spécifique, voire la possibilité de dédier une personne et il convient a minima de prévenir et expliquer aux usagers le circuit et délai habituel.

CAS n° 2 : Cas d'une élève infirmière – Portail régional en ligne - Prime Covid

Ce cas illustre une situation de blocage en cas de problème technique en lien avec le Portail régional en ligne au sujet de l'attribution d'une Prime Covid. Une étudiante infirmière a été réquisitionnée en Novembre et Décembre 2020 durant la crise sanitaire. C'est dans ce cadre qu'elle a demandé l'octroi de la prime Covid-19 fin janvier 2021. Suite à un blocage technique elle n'arrive pas à déposer les documents et pièces jointes à fournir. Comme cela ne fonctionnait pas, elle tente de supprimer sa première demande pour en faire une nouvelle….A partir de ce moment-là c'est le blocage assuré. Plus d'un mois plus tard son problème n'est pas réglé, elle déclare que les services dédiés à l'application du dispositif régional ne répondent pas à ses réclamations. Pour autant les délais courent et des semaines plus tard l'administration lui indique que le dispositif est clos. Or la demande avait bien été faite dans les délais. L'intervention du Médiateur muni de tous les justificatifs validés, a permis aux services de l'administration d'accompagner cette étudiante spécifiquement dans sa démarche informatique de demande de Prime Covid19.

Cas 3 : Portail Zou – Impossibilité pour un lycéen de s'inscrire car son trajet est spécifique

La maman d'un lycéen saisit le Médiateur suite au rejet de la demande d'inscription pour son fils qui est contraint de payer un trajet plein tarif tous les jours depuis la rentrée scolaire.

*« je vous contacte à nouveau concernant la carte ZOU que j'essaye **désespérément** d'obtenir pour mon fils .comme malheureusement cela fait 3 années de suite que j'ai des problèmes avec zou concernant cette carte ,cette année un ami s'en est occupé pour moi rien ni à fait ...j'ai reçu un nouveau mail de demande rejetée. c'est incompréhensible le dossier est pourtant simple ...mon fils souhaite prendre le bus à XX pour se rendre au lycée des XXX..(mon fils ainé à fait ce trajet pendant 3 ans...) »*

Après investigations, il s'avère que le trajet demandé concernait une ligne non gérée par les transports régionaux, d'où le rejet de l'inscription lors de son instruction. Or l'instructeur ne savait pas qu'il y avait des accords entre la Région et l'autorité organisatrice de ce transport pour permettre au détenteur de Pass Zou d'utiliser ce bus. Il s'agissait d'une situation spécifique car cela ne concernait que peu de cas. Les services Transports ont pris en charge de manière prioritaire cette inscription pour permettre à ce lycéen d'emprunter le bus. Un titre provisoire lui a été délivré immédiatement dans l'attente de recevoir le Pass Zou Etudes !

Cas n°4 : Association – Subvention - Réhabilitation – 4 années de Médiation

La Présidente d'une association reconnue dans son domaine avait saisi le Médiateur en 2017 en raison du rejet systématique de ses demandes subventions. La Région rejetait les subventions car l'association avait fait l'objet de dénonciations de faits susceptibles de constituer une infraction pénale, une enquête avait donc été ouverte. En 2020, l'association saisit à nouveau le Médiateur, pour les difficultés qu'elle rencontre et l'impossibilité d'obtenir une clarification sur la situation. Fin 2020, le procureur de la République confirme au Médiateur que l'affaire est classée sans suite. L'association attend alors d'une part d'obtenir la réhabilitation de son honneur auprès de la Région, et d'autre part d'être garantie de l'absence de blocage de principe pour ses demandes de subventions. En 2021, la Présidente de l'association a été reçue à la Région répondant à sa demande de réhabiliter son honneur, et il lui a été confirmé qu'il n'y avait plus aucune opposition de principe pour les subventions. Toutefois, entre temps les cadres d'intervention de la Région dans le domaine avaient évolué. Ainsi, le Médiateur a dû expliquer clairement les nouvelles orientations de la politique régionale en la matière afin de prévenir en amont du probable refus des subventions si l'association n'évoluait pas dans ses demandes.

Cas n°5 : Dispositif d'Aide exceptionnelle aux loyers –Covid- Entreprises

Pour venir en aide aux entreprises, artisans et commerçants touchés par la crise sanitaire, la Région a mis en place un dispositif d'aide exceptionnelle au financement de certains loyers suivant les périodes de confinement. Une Société gestionnaire de plusieurs salles de Sport n'arrive pas à voir aboutir sa démarche de demande d'aide en raison de difficultés liées au fonctionnement du portail internet de la Région dédié aux aides aux entreprises. « *Le site indique systématiquement que l'interface est inaccessible »*. *Lorsque l'entreprise arrive enfin à se connecter, un message précise que le délai est dépassé.* L'entreprise arrive ensuite à joindre l'administration qui confirme que le dispositif est terminé, et refuse d'inscrire une demande hors délai. Le Médiateur examine le dispositif exceptionnel de soutien aux entreprises, et investigue auprès des services informatiques de la Région qui vérifient l'état des paramètres de tentatives de connexion de l'entreprise pour s'assurer de l'effectivité de sa démarche. L'enquête du service informatique a confirmé la réalité d'une part, de la saturation à l'accès au portail en ligne sur les dates indiquées et d'autre part, des tentatives de connexion de l'entreprise. Une dérogation exceptionnelle a été accordée à l'entreprise pour qu'elle puisse s'inscrire au dispositif d'aide, sans que cette inscription ne préjuge de son éligibilité à l'aide.

Cas n° 6 : Pass Sud formation – Demandeur d'emploi en reconversion professionnelle

L'usagère est inscrite dans une formation éligible au dispositif de prise en charge du Pass Sud Formation. Accompagnée par pôle emploi et l'APEC dans sa demande, elle dépose un dossier après avoir réalisé toutes les démarches préalables nécessaires. L'université relance l'étudiante pour le paiement des frais, mais l'administration ne répond pas à ses demandes, puis elle obtient plusieurs réponses d'attente. Les mois passent et son dossier est toujours à l'étude. La faculté effectue une dernière relance pour le règlement des frais sous peine d'arrêt de la formation. Face à cette menace, l'étudiante finit par emprunter de l'argent à ses parents pour payer la formation. Puis la Région indique que sa demande d'aide est acceptée. L'étudiant précise que pour ne pas être exclue de la formation elle a dû faire le nécessaire. Puis durant plusieurs mois et il ne se passe plus rien. Le dossier est à l'étude et le grain de sable d'un paiement spontané va définitivement bloquer la situation de cette personne.

Elle écrit au Médiateur pour faire part de son incompréhension quant à la décision, et de son sentiment que son dossier a fait l'objet de décisions contradictoires et arbitraires. *Elles communiquent des justificatifs pour attester de ses dires au sujet des décisions favorables au cours du traitement de son dossier.*

Ensuite s'en suivent des rejets de dossiers liés au dépassement des délais et au règlement spontané du reliquat. Finalement le dossier aura duré presque un an avant qu'une solution financière médiane satisfaisante ne soit trouvée par l'administration.

Cas n°7 : Une demande de Remboursement de Pass *Zou!* Pour deux !

Une maman demande le remboursement de deux Pass *Zou Etudes !* non utilisés qu'elle a acheté pour ses 2 filles écolière et collégienne, alors que, de manière imprévue, elles ont dû déménager quelques semaines après cet achat. Les deux usagères n'avaient plus l'utilité de cet achat. Sur le fondement des Conditions Générales de Vente, l'administration a refusé de faire droit à cette demande de remboursement. En réalité, en examinant de manière plus approfondie la situation des deux filles, l'une d'entre elles pouvait prétendre légitimement à un remboursement. Le Médiateur a préconisé qu'un Pass sur les 2 soit remboursé. Par ailleurs, en expliquant clairement la situation juridique et administrative, la maman a volontiers accepté cette solution médiane et a renoncé à poursuivre le litige.

2.2.2 Les saisines indirectes via des organismes externes ou Institutions

Deux cas de Médiation administrative à l'initiative du Juge en 2021 : Cette procédure intervient dans le cadre des articles 213-7 et suivants du code de Justice administrative. Dans les deux cas, l'usager avait introduit une requête contentieuse contre la Région. Après avoir recueilli l'acceptation du recours à la Médiation par les deux parties (usager et administration), le tribunal administratif avait désigné, par ordonnance, le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur comme Médiateur dans ces deux cas.

Cas n° 1 : Le premier cas portait sur le refus de l'administration de réévaluer l'aide individuelle pour le transport scolaire d'un élève au titre de l'année scolaire 2018/2019.

Cas n° 2 : Le second litige portait sur l'annulation de la décision de la Région refusant l'attribution d'une aide financière de bourse de formation au « diplôme d'Etat d'accompagnement éducatif et social » et le réexamen des conditions d'attribution et de calcul de la bourse au regard des seuls revenus du demandeur qui était accompagné par son avocat dans le processus de Médiation.

Dans les deux cas le demandeur et l'administration se sont accordés sur une solution satisfaisante qui a permis de mettre définitivement fin au conflit. Le Médiateur a procédé à un constat d'accord et de fin de médiation. Il s'en est suivi un désistement du requérant dans chacun des deux contentieux en cours.

Saisine via le conciliateur, le Médiateur des entreprises, et le défenseur des droits

Cas n 1 : Le Conciliateur de Justice interpelle le Médiateur régional

A la suite du transfert de compétence transport scolaire à la Région, une famille qui obtenait chaque année l'aide forfaitaire pour le transport scolaire de ses enfants avait mal intégré le nouveau processus. Ne constatant pas le versement de l'aide en fin d'année scolaire 2020, elle avait contacté la Région. Les services ont indiqué que le délai était dépassé et qu'il était impossible de régulariser la situation. Compte tenu de diverses circonstances, des faibles revenus de la famille, de leur bonne foi confirmée par les services de la Mairie du domicile, une solution satisfaisante a pu être trouvée pour cette famille en mars 2021. Cela étant entre la 1ere demande (juillet 2020) et le versement définitif (mi-décembre 2021) 17 mois se sont écoulés, avec des positions confuses des services et des blocages qui ont heurté la confiance de la famille dans le processus de médiation qui a finalement fini par remercier le Médiateur.

CAS n°2 : Médiation des Entreprises

La gérante d'une PME a saisi le Médiateur des entreprises dans le cadre d'une procédure d'Appel d'offre en cours à la Région. Le Médiateur des entreprises a fait appel au Médiateur régional. La gérante se plaignait des conditions exigées dans le cahier des charges pour le futur prestataire qui ne permettaient pas de candidater normalement, ni ne respecter les règles d'allotissement. En cause, une attestation demandée qui ne serait plus délivrée par les Instances compétentes. Cette saisine était sensible car la médiation ne devait participer à avantager cette candidate par rapport à d'autres durant la procédure d'appel d'offre en cours. Le Médiateur a invité la gérante à poser ses questions sur la plateforme de la Région. L'administration a répondu sur la plateforme dans les délais nécessaires pour que tous les candidats disposent du même niveau d'information. Une modification avait été préalablement apportée audit cahier des charges répondant en partie à ses interrogations.

CAS n°3 : Le défenseur des droits a saisi le Médiateur régional en 2021 pour deux dossiers d'entreprises en difficultés durant la crise du Covid. Il s'agissait d'étudier les demandes d'aides au regard des dispositifs étatiques mis en œuvre par les services de la Région.

3. Recommandations relatives à l'année 2021

Dans l'ensemble, le volume des réclamations des demandeurs pour des difficultés liées aux dispositifs ou services publics régionaux n'est pas élevé en valeur absolue (45) au regard du volume très importants d'usagers des transports plus de 100 000 pass Zou ! délivrés ou des centaines de dossiers de bourse étudiés et des milliers d'entreprises accompagnées par exemple.

Cette faible conflictualité relative aux service publics régionaux a été confirmée lors de nos rencontres avec les Présidentes et le Président des Tribunaux administratifs du ressort du territoire régional. C'est globalement encourageant. Il convient cependant de relativiser ce constat car l'administration régionale dispose de peu de services en gestion directe avec les usagers, par rapport à d'autres collectivités telles que les Villes ou les Départements. En outre, le secteur des entreprises et associations qui couvre une large part des champs de compétences régionales, montre que ces usagers personnes morales ont des relations souvent établies avec les services de la Région et des interlocuteurs bien identifiés.

Bien qu'encourageant, ce constat est aussi à nuancer quant au degré de blocage dans lequel le litige ou la difficulté parvient auprès du Médiateur. L'usager a généralement utilisé toutes les voies de réclamations préalables, il n'arrive pas à joindre par téléphone un interlocuteur pour expliquer son cas et il ne reçoit aucune réponse à ces mails. Les saisines commencent par préciser soit la lassitude soit l'épuisement de l'usager soit de nouveaux termes comme l'« absurdie » sont évoqués. Une dernière saisine montre que l'usager a écrit 24 fois durant un an sans obtenir une réponse concrète à sa demande. Ces situations bien que peu nombreuses ne sont pas acceptables. Elles concernent généralement des situations de remboursements. Le circuit de remboursement correspond à une majorité des plaintes car lorsque le système se bloque, les délais normaux sont dépassés il est extrêmement difficile de trouver une solution rapide.

Dans tous les cas, la possibilité pour l'administré de dialoguer avec une personne pour expliquer sa situation est systématiquement saluée. Remettre du lien entre l'administration et l'administré reste essentiel, et ce d'autant que durant la période de crise sanitaire, les organisations en mode télétravail ont certes permis une véritable continuité du service public au bénéfice des usagers et utilisateurs des dispositifs régionaux, ce qui a permis à la Région, en particulier, d'être très réactive, mais le télétravail (obligatoire et prolongé) a accentué la désincarnation de ces relations.

Globalement en 2021 par rapport aux années précédentes, le volume de réorientations des demandes vers d'autres institutions était beaucoup moins important. Cela tend à démontrer que les compétences de la Région ont été mieux cernées en 2021. Quant à la question de l'accueil Standard de la Région, le Médiateur n'a reçu aucune plainte à ce sujet.

****

3.1 Les recommandations opérationnelles visant à prévenir les situations similaires

Dans le cadre du processus de médiation d'un litige, le Médiateur régional propose des solutions et avis spécifiques pour régler le litige donné mais il est parfois amené à formuler des recommandations, qui vont au-delà, afin que la situation ne se reproduise plus pour d'autres usagers/utilisateurs.

Première recommandation : A l'occasion de préconisations propres au litige confidentiel, concernant le refus d'octroi d'une bourse par l'administration, le Médiateur a fait part de recommandations plus générales➔ Revoir la rédaction des critères d'attribution de l'aide individuelle régionale du cadre d'intervention relatif aux aides individuelles des formations régionales du sanitaire et du travail social : **1/a minima sur certains points de forme** qui peuvent porter à confusion pour l'avenir **; 2/engager une réflexion plus globale de fond** sur les critères d'attribution en fonction de l'âge et/ou du handicap du demandeur qui pourrait permettre de clarifier par anticipation les situations similaires.

L'administration régionale a tenu compte des recommandations du Médiateur et a proposé dès le **22 février 2022** une clarification des critères d'attribution d'aide à travers l**'approbation** d'un **nouveau cadre d'intervention des aides individuelles** régionales d'études dans le secteur sanitaire et du travail social, applicable aux élèves et étudiants entrant en formation à compter de l'année scolaire et universitaire 2022/2023.

Deuxième recommandation : A l'occasion des préconisations propres au litige confidentiel concernant le refus par les services de la Région de réviser le montant de l'aide forfaitaire pour transport scolaire du domicile de l'élève à son Lycée, le Médiateur a préconisé pour l'avenir :

➔Etudier la possibilité de prendre en référence le site de calcul d'itinéraire « Géoportail » en cas de désaccord et inscrire cette possibilité dans le règlement régional des transports pour sécuriser ce recours le cas échéant.
➔Mener une réflexion quant aux tranches des indemnités kilométriques avec la possibilité de prendre en compte 2 critères d'indemnisation, l'un faisant référence au trajet « le plus court » pour les tranches en deçà de 50 km, l'autre faisant référence au trajet « le plus rapide sans péage » pour les tranches au-dessus de 50km. Il s'agirait de mieux adapter les règles suite au transfert de compétence transport scolaire engendrant des distances inter-départementales de facto plus longues que les distances intra départementales connues jusqu'à lors.
➔Etudier la possibilité d'introduire une « marge de tolérance » pour éviter les situations tangentes.

En 2021, l'administration régionale a précisé avoir la volonté d'étudier ces recommandations au sujet de l'attribution des Indemnités kilométriques, ainsi que leur faisabilité opérationnelle qui, en tout état de cause, devraient faire l'objet d'une modification du règlement scolaire et des Conditions Générales de Vente afférentes par délibération si une décision était prise.
En 2022, l'administration indique avoir étudié les recommandations du Médiateur et confirme avoir **retenu la recommandation de prise en compte du calcul d'itinéraire « Geo portail »** dans le nouveau règlement de transport **pour la rentrée 2022-2023** qui sera prochainement approuvé par délibération. Les deux autres suggestions n'ont finalement pas été retenues.

3.2 Les recommandations d'ordre général pour 2022

Troisième recommandation : Examiner les processus de remboursement
➔Etudier la mise en place d'un processus de remboursement plus efficace lorsque la décision de remboursement est prise. Quelle que soit l'origine du paiement accepté ou du remboursement envisagé dans l'administration.
➔Prévoir une communication adaptée permettant de comprendre les délais approximatifs longs de remboursement. Voire le préciser dans les règlements ou conditions générales de vente ce qui permettrait aux services de s'y référer si besoin.
Le constat du délai de remboursement variant entre 2 mois et un an avec une moyenne de 6 mois pour les situations rencontrées par le Médiateur montre l'inadéquation du processus qui est encore plus **spécialement inadapté dans le cadre d'un achat en ligne**.

Les administrés ne comprennent pas qu'ils peuvent payer un pass Zou ! par exemple en quelques clics, se rendre compte d'une erreur aussitôt, ou voir le rejet de leur dossier quelques jours seulement après le paiement lorsque l'instruction du dossier conclue que les conditions ne sont pas réunies mais pour autant n'être remboursés que plusieurs mois après.
Au travers des différents cas de remboursement : une sélection de quelques situations fréquentes pourrait permettre de réfléchir à un traitement spécifique.
Un échange avec les services transports notamment consécré aux situations litigieuses au regard des règles d'achat en ligne permettrait de répertorier utilement ces situations.

Quatrième recommandation : Examiner les relations usagers/administration dans le cadre spécifique d « achat en ligne ».
➔ Mener une rélexion au regard des règles de rétractation ou de tolérance dans les 15 jours de l'achat par exemple.
➔Rapprocher plus globalement, les situations et actions régionales au regard du droit des consommateurs.

3.3 Suivi des recommandations de l'année 2020

La première recommandation: Prévoir un processus de prise en charge (un référent) et de remboursement par la Région lors de dysfonctionnements sur le site du portail régional Zou ! ou autre Portail d'inscription en ligne. *La recommandation visait deux aspects : la possibilité de créer un budget spécifique de remboursement plus souple et l'identification d'interlocuteur référent pour chaque portail.*

En 2021, cette recommandation a été suivie en partie sur un des deux aspects.
Les Services Transports pour le portail Zou ! ont clairement proposé à la mission médiation une personne référente qui a un certain niveau pour investiguer et s'engager. La même personne suit le dossier de A à Z, c'est très efficace.

Concernant le portail des Bourses individuelles, le volume de saisine était moins important, la Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Information aux Métiers a également systématiquement désigné une personne responsable avec un niveau de prise de décision suffisant pour suivre le détail tout en ayant la hauteur nécessaire quant aux solutions proposées. Cela s'est également révélé efficace.

Du point de vue de la relation administration et mission médiation, les échanges avec les services ont été facilités en 2021.

Concernant les circuits d'un remboursement ou paiement en « statut accordé » en revanche, le Médiateur n'a pas vu d'évolution à sa connaissance. Ce sujet en 2021 reste la difficulté la plus flagrante et la moins simple à expliquer aux demandeurs, tant la lenteur du versement effectif (6 mois en moyenne jusqu'à un an) est incompréhensible pour les usagers.

La deuxième recommandation: 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 portée auprès de la nouvelle Direction Générale des services à la rentrée 2021, qui n'a pas fait part d'opposition de principe. La mission médiation doit préparer des propositions concrètes au cours de l'année 2022 puis les présenter.
D'ores et déjà notons que la Direction des Transports a fait évoluer les Conditions Générales de Vente des Pass Zou ! en milieu d'année 2021 en y prévoyant un nouvel article précisant les coordonnées du Médiateur régional et la possibilité de le saisir en cas de désaccord avec l'administration pour un recours amiable. Cette évolution est conforme à la recommandation de la Direction départementale de la protection des populations des services de la préfecture des Bouches-du-Rhône.

La troisième recommandation: Améliorer les relations de travail avec la Justice. Créer une passerelle et un mode de suivi des actions de la Région auprès de la Justice. Les services de la Région n'ont pas le retour des juridictions ou des services compétents, en cas d'enquête et de signalement par exemple.

Il s'agissait d'une recommandation liée à un dossier spécifique le Médiateur n'a pas d'information à ce sujet.

La quatrième recommandation: Identifier et prévoir des temps pédagogiques pour expliquer les évolutions des dispositifs régionaux, lorsque les bénéficiaires de subventions régionales depuis plus de 5 ans se sont organisés pour participer à l'action régionale

Le Médiateur n' as pas d'information à ce sujet.

4. Evènements marquants et partenariats au cours de l'année 2021

4.1 Rencontre avec les Présidents des tribunaux administratifs en mars 2021

Tout au long du mois de mars 2021 le Médiateur de la Région a rencontré les Présidentes et Président des Tribunaux administratifs du ressort du territoire régional, cela a concerné les tribunaux de Marseille, de Toulon, de Nice, et de Nîmes.

L'objectif de ces réunions de travail était double :

-Tout d'abord, présenter aux institutions juridictionnelles la Mission Médiation de la Région, son rôle, ses missions, ses compétences et connaître en retour les pratiques des tribunaux administratifs au regard de la médiation institutionnelle.

-Présenter les évolutions récentes du code général des collectivités territoriales portant nouveau cadre juridique du Médiateur territorial, avec notamment l'alignement de la médiation territoriale sur la médiation administrative prévue par le code de justice administrative. La question de la mise en œuvre de l'effet d'interruption des délais de recours et de suspension des délais de prescriptions d'une saisine du Médiateur en particulier a été évoquée. Il s'agissait d'engager la réflexion sur les modalités pratiques d'une collaboration éventuelle en cas de saisine.

Les règles de contentieux administratifs prévoient que sauf exceptions le lieu du tribunal compétent est celui dans le ressort duquel se trouve l'administration à l'origine du litige. Donc pour une majorité des litiges avec la Région Sud c'est le Tribunal administratif de Marseille qui est compétent.

La collaboration s'est poursuivie tout au long de l'année 2021 avec l'équipe des référents Médiation du tribunal administratif de Marseille, et également le référent Médiation du tribunal admnistratif de Nice, la Mission Médiation de la Région et le service juridique de la Région. Cette collaboration a permis la mise en place d'un partenariat efficace et adapté aux situations concrètes qui ont été expérimentées en 2021.
Cette collaboration est toujours en cours d'expérimentation et d'observation en 2022.

4.2 Rencontre régionale des acteurs de la Médiation Institutionnelle à l'Hôtel de Région

3ième édition de la Semaine Internationale de la Médiation

Dans le cadre de la Semaine Internationale de la Médiation, le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a organisé le 12 octobre 2021, pour la première fois, une rencontre régionale des acteurs de la médiation institutionnelle de la région. En partenariat avec le Tribunal Administratif de Marseille, l'objectif de cet évènement était de rassembler, pour la première fois, l'ensemble des acteurs locaux et partenaires de la Médiation institutionnelle.

Se trouvaient présents à l'hôtel de Région, des Médiateurs territoriaux de collectivités ou représentants (des Villes ou Métropoles), des Médiateurs institutionnels de différents organismes publics Pôle Emploi, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, délégués régionaux du Médiateur des entreprises, délégués des défenseurs des droits, des représentants de centres de médiation du ressort du tribunal administratif de Marseille et de la Cour administrative d'appel, des avocats médiateurs, également les référents médiation des tribunaux administratifs de Marseille, de Toulon ainsi que la Cour administrative d'appel de Marseille.

Ce moment d'échanges a confirmé la nécessité d'une part, pour tous ces acteurs de se rencontrer plus régulièrement et d'autre part, d'améliorer l'information et l'accessibilité aux diverses voies de règlements amiables des différends auprès des citoyens.

Il ressort aussi une forme de consensus quant au besoin des administrés de pouvoir s'exprimer dans un espace d'écoute et de dialogue lorsqu'ils sont administrés et de pouvoir accéder à une voie de règlement du litige qui soit amiable, rapide, simple, efficace et gratuite lorsqu'ils sont justiciables.

Pour compléter voir les articles suivants.

- http://marseille.tribunal-administratif.fr/A-savoir/Vie-du-tribunal/Le-tribunal-administratif-partenaire-d-une-rencontre-organisee-par-la-Region-sud-dans-le-cadre-de-la-semaine-internationale-de-la-mediation[4]
- Interview de Michel Sappin, médiation régional la médiation rapproche citoyens et collectivités : https://www.maregionsud.fr/actualites/detail/la-mediation-rapproche-citoyens-et-collectivites[5]
- Retour sur la semaine internationale de la médiation, Maître Shirley LETURCQ, Membre du Conseil de l'ordre du barreau de Marseille, Journal du Barreau de Marseille : https://www.barreau-marseille.avocat.fr/Flip/2021/n4/40/

[4] Cf. Annexe 6
[5] Cf. Annexe 6

4.3 Nouveau Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Par délibération, la Région a approuvé le 17 décembre 2021, le nouveau Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ce statut répond aux exigences du nouveau cadre juridique de la médiation territoriale prévu par l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales. Ces exigences légales permettent de répondre d'une part, aux attentes exprimées des citoyens, entreprises, associations, d'avoir des interlocuteurs désignés pour le règlement amiable de leurs problèmes rencontrés avec les services publics locaux et, d'autre part, aux débats sur la Médiation institutionnelle relatifs à la multiplication des dispositifs à caractère parfois artisanal des Médiations existantes.

Le nouveau statut du Médiateur régional évolue vers une professionnalisation de la fonction de médiation tout en garantissant la spécificité de la fonction du Médiateur territorial.
En effet le nouveau Statut du Médiateur de la Région prévoit un renforcement des garanties d'indépendance du Médiateur par la mise à disposition de moyens techniques, matériels, humains, lui permettant d'exercer sa mission de manière indépendante et confidentielle.
Il prévoit aussi une clarification des conditions de recevabilité de la saisine du Médiateur. Cette clarification était nécessaire dans la mesure où la saisine du Médiateur territorial produit des effets juridiques importants. En effet, avec l'alignement des garanties et effets de la Médiation territoriale sur la Médiation administrative telle que prévue par le code de justice administrative, désormais l'organisation d'une Médiation territoriale aura pour effet d'interrompre les délais de recours et suspendre les délais de prescription. Par conséquent, pour l'usager, la saisine du Médiateur régional devient une réelle alternative à l'action juridictionnelle. L'administré se trouve véritablement en situation d'égal à égal avec l'administration puisqu'il peut gratuitement de son côté interrompre les délais de recours que la décision de l'administration fait courir.

Le statut prévoit également l'hypothèse des médiations à l'initiative du juge par lesquelles la juridiction désigne le Médiateur régional dans le cadre, cette fois ci, d'un litige contentieux. En ce cas le Médiateur respecte les principes de la « charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » qui est spécifique aux litiges devant les juges administratifs.

Quant aux spécificités de la médiation territoriale et régionale en l'occurrence, le statut rappelle que : le Médiateur définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit, qu'il veille au principe de légalité tout en faisant prévaloir l'équité, qu'il peut formuler non seulement des avis circonstanciés et recommandations pour tenter de mettre fin au désaccord, mais encore des recommandations d'ordre plus général à l'administration en vue de prévenir les litiges et viser des améliorations de fonctionnement de l'administration, que la procédure de médiation est écrite et contradictoire, que le Médiateur peut etre amené à rédiger des propositions, et constats d'accord ou de désaccords de fin de médiation.

Le nouveau statut garantit ainsi la dualité de sa fonction : c'est-à-dire d'une part, régler à l'amiable des différends entre un usager et l'administration et d'autre part, incarner un dispositif d'écoute, de proximité avec les citoyens, destiné à améliorer la qualité du lien social.

4.4 Participation au sein de l'Association des Médiateurs des collectivités Territoriales

La Région est membre adhérent de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriaux (AMCT) qui réunit un réseau dense et diversifié de Médiateurs des collectivités territoriales. Au sein de l'AMCT, Michel Sappin est membre du Conseil d'administration en qualité de vice-Président et animateur « Régions » pour l'AMCT.

Dans ce cadre, le Médiateur et la Mission Médiation de la Région participent aux travaux stratégiques de l'association de manière générale et aux travers plus opérationnels à travers la création de groupes de travail thématiques de l'AMCT ou dans le cadre de réunion de travail avec des institutions externes. Ainsi pour l'année 2021 plusieurs travaux sont remarquables.

- **Concernant les groupes de travail thématiques internes de l'AMCT** :

L'AMCT anime 3 groupes de travail thématiques chargés de répondre aux besoins d'évolution de la fonction de médiateur territorial et de promouvoir la médiation territoriale. Au cours de l'année 2021, ces groupes de travail ont élaboré entre autres différents supports.

- Le groupe de travail « offre de service **»** a produit notamment deux livrets : le **« guide du médiateur territorial »**[6] qui vise à accompagner la professionnalisation des médiateurs et le livret **« instituer la médiation dans votre collectivité territoriale** »[7] qui vise à accompagner les démarches des collectivités territoriales.
- Le groupe de travail « offre de formation » a produit entre autres un cahier des charges des besoins en formation pour répondre aux exigences de la nouvelle loi en matière de compétences et formations.
- Le groupe de travail « Communication » dont la mission médiation de la Région fait partie à la charge de finaliser, programmer et publier les informations notamment sur les réseaux. Après la création d'un compte LinkedIn de l'AMCT, la publication d'un cycle « portraits des Médiateurs » et cycle « rapports annuels des Médiateurs » a été réalisée en 2021. Le site internet de l'AMCT a été revu également.

- **Concernant les groupes de travail thématiques externes de l'AMCT avec des institutions:**

- Le conseil d'Etat : Dans le cadre de réunions avec les institutions externes de l'AMCT, le Médiateur et la mission médiation de la Région ont participé à une réunion de travail entre l'AMCT, le Vice-président du Conseil d'Etat et le délégué national à la médiation pour les juridictions administratives auprès du Conseil d'Etat en février 2021. Il s'agissait d'évoquer l'évolution du statut du Médiateur territorial.

- La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Un groupe de travail spécifique s'est mis en place dans le cadre d'échanges avec la CECMC tout au long du dernier trimestre 2021 et début de l'année 2022. Il s'agissait d'évoquer la place et l'articulation entre la médiation de la consommation et la médiation territoriale. *Les travaux sont toujours en cours en 2022.*

[6] https://www.amct-mediation.fr/post/guide-du-mediateur-territorial
[7] https://www.amct-mediation.fr/post/instituer-la-mediation-dans-votre-collectivite

- **Concernant l'organisation d'une conférence débat en octobre 2021 :**

À l'occasion de son assemblée générale annuelle l'AMCT a organisé une conférence débat «La médiation institutionnelle, un nouveau chemin pour retrouver la confiance des citoyens ?

4.5 Médiation économique : partenariat avec le Médiateur des entreprises

En 2019, Monsieur Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises, a présenté aux services de la Région, l'expérimentation qui concerne 4 Régions françaises pilotes, dont fait partie la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, au titre de la Loi ESSOC, Loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance. La médiation économique est une médiation spécialisée et il s'agit souvent d'un accompagnement des entreprises tout au long de la constitution d'un dossier pour l'aide européenne et pour les collectivités afin qu'il n'y ait pas de temps perdu, ce qui est essentiel pour les chefs d'entreprises. Le deuxième motif de saisine du Médiateur des entreprises est lié aux problèmes des retards de paiement des fournisseurs par les collectivités.

En 2021, le Médiateur des entreprises a saisi le Médiateur de la Région dans le cadre d'un dossier en lien avec un marché public en phase de procédure d'Appel d'offre.

Pour rappel, le site de la Région Sud informe les entreprises qui s'intéressent aux modalités de passation des marchés de la possibilité de saisine du Médiateur des entreprises en cas de désaccord[8] avec l'acheteur. Il est précisé que *notamment lorsque le dialogue entre l'acheteur public et le fournisseur est rompu, et/ou qu'un désaccord persiste, le Médiateur des entreprises est compétent et peut aider. Le site de la Région rappelle les modalités de saisine du Médiateur des entreprises sur www.mediateur-des-entreprises.fr.*

[8] https://www.maregionsud.fr/aides-et-appels-a-projets/detail/marches-publics-mode-demploi

5. Améliorations et perspectives(9) pour l'année 2022

5.1. Améliorer la lisibilité et l'accessibilité de la Médiation régionale

Le plan d'actions visant à favoriser l'accessibilité et la lisibilité de la médiation régionale en interne comme en externe se construit petit à petit. D'ores et déjà plusieurs actions ont été mises en œuvre au cours de l'année 2021 à l'occasion d'évènements spécifiques.

- **Des échanges réguliers avec la direction de la communication** ont permis au cours de l'année 2021 de créer un logo, une charte graphique, d'accompagner l'organisation d'une manifestation régionale avec la mise en ligne d'une interview du Médiateur **« la médiation rapproche citoyens et collectivités »** qui renforce de la clarté autour du rôle et de la mission du Médiateur[10] expliqués simplement aux citoyens. Cet article a notamment été relayé par la Maison de la Région des Alpes Maritimes.

Pour 2022, la Mission Médiation souhaite **simplifier encore davantage l'accès au Médiateur** sur le site de la Région. En 2021 la Mission Médiation a interrogé les requérants sur ce thème. Il ressort que dans une grande majorité des cas les personnes ont répondu avoir connu le Médiateur régional via un moteur de recherche sur Internet.

- **Des échanges réguliers avec la direction des transports et la Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Information aux Métiers** ont permis au cours de l'année 2021 d'identifier des personnes référentes par thématique ce qui a été très efficace pour le suivi des dossiers. Cela a aussi permis de mieux faire connaître le rôle de la médiation auprès des interlocuteurs. La direction des transports a également modifié les **conditions générales de vente des pass Zou** ! pour indiquer aux usagers la possibilité de saisir le Médiateur de la Région en cas de désaccord avec l'administration, ce qui a amélioré l'accessibilité à la Médiation.

Il s'agira pour 2022 de poursuivre cet effort d'amélioration de la lisibilité du rôle du Médiateur régional au sein des directions opérationnelles de l'administration et notamment auprès des Maisons de la Région qui représentent un relai important auprès des Citoyens.

5.2. Encourager le règlement amiable et la prévention des litiges

- La Mission Médiation souhaite expérimenter avec l'administration la possibilité d'enrichir la mention « des délais et voies de recours » indiquée sur certains actes, de la possibilité de recourir au Médiateur régional si l'administré le souhaite en cas de désaccord pour tenter un règlement à l'amiable.

- Pour encourager le règlement amiable et la prévention des litiges, les processus et procédures mis en œuvre par le Médiateur doivent en permanence s'adapter aux nombreuses mutations. La médiation est un mode amiable de règlement des différends en plein essor, elle connait en effet plusieurs récentes évolutions légales.

[9]Cf. Annexe 3 : la délibération du 17 décembre 2021 approuve 3 objectifs que l'Institution peut viser
[10] Cf. Annexe 6 : Rubrique Actualités sur le site Région Sud : Interview de Michel Sappin la M

Après la **Loi du 27 décembre 2019 dite Loi engagement et proximité** qui crée et institutionnalise le Médiateur territorial, la **Loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judicaire**, prévoit pour ce qui concerne le volet Médiation qui intéresse la médiation régionale trois points importants :

- Un **renforcement des règles déontologiques** avec l'ajout de la condition d'indépendance du Médiateur lorsqu'il accomplit sa mission.

- **La création du Conseil national de la Médiation**, qui sera composé de personnalités qualifiées ainsi que des représentants des associations intervenant dans le champ de la médiation, des administrations, des juridictions et des professions du droit ayant pour la majorité une expérience pratique ou une formation à la médiation, concerne toutes les médiations et est placé auprès du ministre de la Justice.
  Ce conseil national est chargé, notamment, de rendre des avis dans le domaine de la médiation et de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à améliorer le recours à ce mode amiable de résolution des différends; de proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation; de proposer enfin des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation ; d'émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur la liste.

- **Enfin la Loi pérennise et généralise le dispositif de médiation préalable obligatoire** pour les agents de la fonction publique territoriale qui n'était jusqu'à lors qu'expérimental. Désormais, le Code de justice administrative prévoit que *« Les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation de personnes physiques et dont la liste est déterminée par décret en Conseil d'Etat sont, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une tentative de médiation. Ce décret en Conseil d'Etat précise en outre le médiateur relevant de l'administration chargé d'assurer la médiation. »*
  Le décret du 25 mars 2022 vient de paraître au JO le 27 mars 2022. Il précise les modalités de mise en œuvre de la médiation préalable obligatoire et rend les dispositions de la Loi applicables à compter du 1er avril 2022. Ce nouveau dispositif applicable constitue un outil supplémentaire à la palette des outils de promotion et de développement des modes amiables de règlement des différends. Les collectivités peuvent décider de conventionner ou non avec les Centre de Gestion de la fonction publique territoriale, en vertu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales. Pour la Région déjà doté d'un Médiateur territorial, il s'agit à ce stade d'analyser la portée de la Loi et de son décret d'application. Le Médiateur régional apportera son éclairage sur les modalités de mise en œuvre de ces nouveaux principes.

5.3. Développer les partenariats et promouvoir les bonnes pratiques

Dans ce contexte d'évolution, la Mission Médiation souhaite poursuivre sa collaboration avec les juridictions pour offrir aux intéressés le recours au Médiateur régional le plus simple, le plus sûr et efficace possible. Par ailleurs, le Médiateur régional, entend développer les partenariats et modes de coopérations avec le Défenseur des droits et ses délégués locaux, les Médiateurs des autres collectivités territoriales, les conciliateurs de justice, et plus généralement l'ensemble des acteurs de la Médiation Institutionnelle et administrative.

LES ANNEXES

LE MÉDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

ANNEXE 1

Code général des collectivités territoriales - Article L1112-24

Création LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 - art. 81

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.
La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :
1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;
2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.
La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.
Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

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

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

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

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

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

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 règlementation 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 ProvenceAlpes-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 11.

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 administratives12.

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.

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

[12] 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

Article 5

L'accessibilité du Médiateur doit être simple et aisée.

Toute saisine auprès du Médiateur régional est gratuite.

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

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de la compétence du Médiateur régional. Cette transmission ne vaut pas recevabilité de la saisine du Médiateur.

Par ailleurs, le Médiateur peut être désigné par une juridiction dans les conditions définies par la Loi et notamment celles visées aux articles L 213-7 à L213-10 du Code de justice administrative.

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

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

Le Médiateur peut refuser une saisine de Médiation.

Article 6

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

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

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

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

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

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

Article 7

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

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

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

La procédure de médiation est écrite et contradictoire.

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

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

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

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

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

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

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

Article 8

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

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

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

Article 9

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

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

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

ANNEXE 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 parait 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.

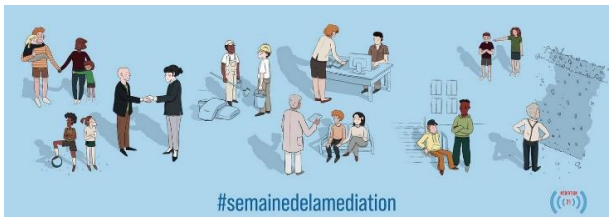
5- Fin de la médiation

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

ANNEXE 6
Semaine internationale de la Médiation
Rencontre régionale des médiateurs institutionnels le 12 octobre 2021



INSTITUTION | 13 octobre 2021

Article paru sur le site de la Région /maregionsud.fr : interview de Michel Sappin- Médiateur régional

LA MÉDIATION RAPPROCHE CITOYENS ET COLLECTIVITÉS

Lorsqu'un désaccord se pose avec une institution et que le dialogue est rompu, les usagers peuvent avoir recours à la médiation. En cette 3ème édition de la Semaine mondiale de la médiation, Michel Sappin, médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, nous explique en quoi la médiation institutionnelle est un outil indispensable qui favorise un climat de confiance entre citoyens et collectivités.

Qu'il s'agisse de particuliers, d'associations ou d'entreprises, depuis quelques années les usagers des collectivités territoriales peuvent désormais se tourner vers la médiation en cas de conflit. La médiation est un **processus amiable, gratuit et confidentiel de résolution des litiges qui permet d'éviter le** recours aux tribunaux, et cela grâce à l'intervention d'un tiers neutre et indépendant : le médiateur.

Michel Sappin, ancien Préfet de la Région, est médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur depuis avril 2016. Deuxième à l'avoir mis en place, la Région Sud fait figure de pionnière en la matière. Dans le cadre de la Semaine mondiale de la médiation qui a lieu jusqu'au 16 octobre, il a présidé hier la première Rencontre régionale sur la médiation institutionnelle avec Dominique Bonmati, Présidente du Tribunal Administratif de Marseille. Une occasion inédite de partager les pratiques mais aussi d'avancer sur des dispositifs innovants de médiation en partenariat avec les Tribunaux administratifs du territoire. Un événement qui permet à Michel Sappin de rappeler l'importance de la médiation territoriale et combien elle joue un rôle majeur dans l'amélioration du dialogue entre une collectivité et ses administrés.

La médiation dans les collectivités territoriales existe depuis peu et reste encore méconnue du grand public. Pouvez-vous expliquer de quoi s'agit-il et à quoi sert-elle ?

Michel Sappin : Aujourd'hui la moitié de la population française est couverte par un médiateur, mais la médiation territoriale ou institutionnelle existe depuis 2014 seulement et elle n'est inscrite au Code général des collectivités territoriales que depuis 2019. Marseille et Nice sont les premières villes à l'avoir instituée. La médiation facilite le dialogue entre les citoyens et l'administration, et permet de rétablir le lien rompu à la suite d'un conflit. La médiation est à la fois bénéfique pour les citoyens, qui gagnent du temps et évitent de s'engager dans des procédures coûteuses, et pour les tribunaux en limitant le nombre de dossiers qu'ils doivent traiter. C'est véritablement un moyen de réhumaniser les procédures administratives. Notre mission est donc de régler des conflits mais pas seulement. Nous contribuons aussi à changer les relations entre usagers et administration, par exemple en l'alertant sur les difficultés d'accès aux procédures dématérialisées pour certaines catégories de personnes âgées ou isolées. Nous entretenons un lien constant avec les administrations afin de veiller à la simplification des démarches et à leur adaptation à la vie des administrés.

Le recours des usagers à la médiation est croissant. Est-ce le signe de dysfonctionnements plus importants dans les relations avec les institutions ou plutôt d'une plus grande fluidité dans la résolution des litiges ?

M. S. : Aujourd'hui on peut comparer le recours à la médiation à un véritable raz-de-marée dans tous les domaines de la vie des citoyens. Les premiers à l'installer sont les banques, les assurances ou encore le secteur de la consommation, mais on observe une importante montée en puissance dans les collectivités. Cette généralisation est très bon signe. En apportant plus d'écoute et de dialogue, cela permet de limiter les recours contentieux judiciaires ou administratifs longs et coûteux, dans des tribunaux souvent engorgés. Ces demandes croissantes sont aussi liées à la présence de nombreux médiateurs sur le terrain. Elle est essentielle. Grâce à ces contacts directs avec le public, le traitement et la transmission des demandes sont beaucoup plus efficaces et donc la résolution des litiges plus fluide.

Au sein de la Région Sud, quel est l'apport spécifique du médiateur pour les usagers ?

M. S. : La médiation concerne tous les champs de compétences de la Région, mais elle intervient principalement dans trois grands domaines : les transports régionaux, l'apprentissage et les lycées ainsi que les aides aux entreprises. Au sein des territoires, les Maisons de la Région sont des portes d'entrées privilégiées pour saisir le médiateur. Si la demande est recevable et correspond aux compétences de la Région, on prend alors contact avec les services concernés afin d'instaurer un dialogue. Parfois, expliquer suffit à désamorcer certains conflits. Quoiqu'il en soit, on arrive à un accord dans 2/3 des cas.

Pour en savoir plus sur la Semaine mondiale de la médiation :https://www.semainemediation.fr/
Pour contacter le Médiateur : Toute demande officielle de médiation ou de saisine doit être faite par écrit (lettre ou courriel), spécifiquement adressée à Monsieur le Médiateur.
Par courrier : Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Hôtel de Région
27, place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20
Par mail : missionmediation@maregionsud.fr
Par téléphone : 04.91.57.52.22
(Uniquement pour des renseignements concernant la Médiation de la Région)

https://www.maregionsud.fr/actualites/detail/la-mediation-rapproche-citoyens-et-collectivites

21 octobre 2021

Le tribunal administratif partenaire d'une rencontre organisée par la Région sud dans le cadre de la semaine internationale de la médiation

La Région Sud, en partenariat avec le tribunal administratif de Marseille, a organisé, le mardi 12 octobre 2021, une rencontre axée sur la médiation institutionnelle.

Dans le cadre de la troisième édition de la Semaine internationale de la Médiation, et en partenariat avec le Tribunal Administratif de Marseille, la Région Sud a organisé, le mardi 12 octobre 2021, une rencontre axée sur la médiation institutionnelle.

Cette rencontre a notamment permis aux différents acteurs locaux et partenaires de la médiation de la sphère institutionnelle de mieux se connaître et de partager leurs expériences et leurs pratiques respectives.

Le tribunal administratif espère ainsi favoriser ce genre de partenariat afin de garantir une médiation sans coût supplémentaire pour le requérant.

RÉGION SUD
PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
MÉDIATEUR

MISSION MÉDIATION

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

missionmediation@maregionsud.fr
Lignes directes : 04 91 57 52 22 ou 04 91 57 51 77

maregionsud.fr

maregionsud | MaRegionSud | maregionsud

Conception-réalisation : Direction de la Communication et de la Marque de la Région Sud. Photo : Gettyimages