



Rapport d'activité du Médiateur de la Ville d'Arles



Année 2023





Le Mot du Médiateur

page 5

1^{ère} partie Actualité de la médiation

pages 6 à 11

1. La saisine du Médiateur

- a) La saisine par les Citoyens
- b) La saisine par le juge administratif

2. Les actions de l'AMCT

- a) La progression de la médiation territoriale
- b) Les actes du Congrès international de toutes les médiations
- c) La création du Conseil National de la Médiation
- d) L'assemblée générale des 11 et 12 octobre à Marseille et ses débats

3. Communication et coopération entre acteurs publics de la médiation

- a) Les actions de communication du Médiateur de la Ville
- b) Une nouvelle plaquette de présentation 2024
- c) La rencontre annuelle des acteurs publics de la médiation locale

2^{ème} partie Le diagnostic de l'activité 2023

pages 12 à 16

1. L'analyse des saisines

- a) Origines
- b) Typologie
- c) Nature

2. Le traitement des saisines

- a) Les délais
- b) Les résultats obtenus en médiation
- c) Les réorientations

3. En conclusion

- a) La médiation plus et mieux utilisée par les Arlésiens
- b) Une excellente collaboration avec l'Administration municipale

3^{ème} partie Propositions à la Collectivité

pages 17 à 21

1. Stationnement information: réalisation d'un dépliant
2. Stationnement réclamations : intégration de la jurisprudence de la CCSP dans le contentieux des RAPO
3. Circulation en centre-ville : habilitation des Policiers municipaux pour visionner les images de vidéosurveillance
4. Conseillers numériques : présence à développer dans les villages
5. Améliorer la qualité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville
6. Règlementation patrimoniale et réchauffement climatique : une réflexion à engager sur son adaptation aux impératifs de la transition et de la sobriété énergétiques
7. Règlementation patrimoniale et réchauffement climatique : favoriser l'assistance et le conseil aux usagers.

Les annexes

1. Des exemples de médiations
2. Des exemples de réorientations
3. Tableaux de bord de l'activité 2023
4. Tableau de bord de la médiation 2023
5. Le Kiosque 2023
6. La charte des médiateurs des collectivités territoriales

pages 22 à 25

pages 26 à 28

pages 29 à 33

pages 34 à 35

pages 36 à 40

pages 41 à 44





Le mot du Médiateur

Dans notre Ville, la Municipalité a tenu à instaurer une médiation territoriale dès le début du mandat. **Elle joue son rôle d'écoute et de service aux Arlésiens depuis l'été 2021**, en traitant leurs difficultés par une méthode novatrice et en traduisant leur ressenti par des propositions réalistes.

La médiation municipale offre tout d'abord un espace de dialogue en faveur du citoyen, pour régler des problèmes concrets, que les formes traditionnelles de saisines ne sont pas parvenues à résoudre. Animée de façon gratuite, indépendante et neutre, elle rétablit de l'équilibre dans une relation qui ne l'est pas par nature et apaise les passions nées du différend par l'utilisation de la voie amiable pour le régler.

Elle permet ainsi de remettre du lien de confiance entre la Ville et le citoyen. Ce sont les valeurs du service public à la française (égalité de traitement, continuité et neutralité) qui sont mises en œuvre dans un esprit d'équité, ceci pour une centaine de dossiers examinés chaque année depuis deux ans.

La médiation municipale signe aussi la création d'un droit de recours nouveau, et je constate que les Arlésiens l'utilisent à la fois de mieux en mieux et de plus en plus, en Ville, dans les quartiers et les Villages du territoire où j'ai à cœur d'être un interlocuteur de proximité par des permanences périodiques.

Par ce droit nouveau, chaque Arlésien peut saisir le Médiateur de la Ville de son différend avec la Ville. Il le fait sereinement, en bénéficiant de la protection de l'ensemble de ses droits, grâce à l'interruption des délais de recours et à la suspension des prescriptions que cette saisine entraîne désormais de droit.

Enfin, la médiation municipale participe, par ses propositions, issues d'un regard pragmatique, à l'amélioration et à l'évolution du service public communal. Il s'agit d'un travail de conviction à la force de l'exemple et dont les effets s'inscriront de façon progressive et dans la durée.

C'est un rôle passionnant, pour lequel je mobilise compétences et énergies, avec l'implication sans faille de mon assistante, M^{me} Édith Gilles, que je tiens à remercier pour son sens de l'accueil et sa capacité d'expertise, de même que l'ensemble des agents, responsables municipaux et élus avec lesquels une collaboration approfondie s'est mise en place.

Je remercie enfin Monsieur le Maire de sa confiance et de l'attention qu'il porte à la mission qu'il m'a confiée : elles participent sans conteste à son succès, avec une année 2023 qui marque à mon sens son arrivée à maturité.

Bonne lecture à toutes et à tous.



1^{ère} partie

Actualité de la médiation

Année 2023



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

1. La saisine du Médiateur

a) Par les Citoyens

Le Médiateur de la Ville, créé par délibération du Conseil municipal du 20 septembre 2020, exerce une fonction indépendante, car désigné par le Maire pour la durée de son mandat et placé sous aucune autorité, notamment administrative. Il est compétent pour connaître des litiges et différends entre la population et la Ville. Il est saisi par les Arlésiens soit par courrier, soit en utilisant l'application dédiée sur le site de la Ville. Cette saisine est ouverte à toute personne dotée de la personnalité juridique : particuliers, entreprises ou associations.

Toutefois, le Médiateur n'est qu'un recours, qui s'exerce soit en cas de réponse défavorable, soit à défaut de réponse dans le délai de deux mois.

Le Médiateur traite des seules compétences municipales, à l'exclusion de celles d'autres collectivités, comme celles relevant par exemple de l'ACCM, notamment : eau, assainissement, transport, ramassage et traitement des ordures ménagères. Il n'est pas compétent en matière de délégation de service public, ni pour les contentieux entre la Ville et ses agents. Il en est de même pour les conflits entre voisins, ou de ceux opposants bailleurs et preneurs, sauf bien entendu si la Ville est elle-même bailleur.

Les saisines du Médiateur relèvent de deux cas de figure :

- La médiation proprement dite, quand une compétence communale est concernée et que la saisine de la Ville a conduit à un refus explicite ou à une absence de réponse dans le délai de deux mois, valant décision implicite de rejet de la demande ;
- La réorientation, après expertise, vers le bon interlocuteur dans le cadre d'une assistance au requérant (service communal, conciliatrice de justice, délégué du Défenseur des droits, autre médiateur spécialisé, etc.).

La saisine du médiateur territorial, depuis la loi du 27 décembre 2019, reprise dans l'article L.1112-24 du CGCT, possède un effet juridique majeur, à savoir la suspension des délais de recours et l'interruption des délais de prescription, ce qui sécurise totalement le requérant, qui peut saisir le médiateur sans pour autant altérer ses droits de recours devant le juge, dont les délais de recours se décomptent à partir de la date de clôture de la médiation.

Deux conséquences sont tirées de cet article : la durée de la médiation n'est encadrée par aucun délai, ce qui en garantit la sérénité ; l'indépendance du médiateur territorial est totalement respectée.

La spécificité de ce statut comme ses effets juridiques inédits assoient l'idée de la création d'un droit nouveau pour la population. Sans constituer une révolution juridique, il apporte une dimension plus humaine à la relation citoyen/administration et intègre l'équité pour retisser des liens de confiance à l'occasion trop dissolus.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

b) Par le juge administratif

La médiation à l'initiative du juge accélère les délais de traitement et offre un mode original d'instruction où les parties peuvent s'accorder pour éviter le tranchant de la décision de justice. Mais elle est surtout souhaitée par le ministre de la Justice pour moderniser l'institution judiciaire en facilitant le mode amiable de résolution des conflits, mieux adapté aux tensions qui caractérisent la société contemporaine.

En effet, si le médiateur territorial ne peut intervenir lorsqu'un litige est porté devant une juridiction, le juge administratif peut prendre l'initiative de lui soumettre le dossier en médiation en vertu de l'article L.213-7 du code de justice administrative.

Deux conditions doivent être cependant remplies : d'une part, le médiateur doit accepter le dossier, d'autre part, les parties au litige doivent donner leur accord, à savoir la Ville et le requérant auprès du Tribunal. La Ville, ayant créé une médiation municipale, bénéficie pour le juge d'une présomption d'acceptation. Si les accords sont obtenus, le juge prononce une ordonnance de désignation du médiateur. En cas d'échec de la médiation, le dossier sera au final traité par la juridiction.

Au cours de l'année 2023, le Médiateur de la Ville a été sollicité dans deux dossiers.

Dans le premier, il s'agissait d'une affaire de réglementation de la circulation dont le Médiateur avait déjà été saisi, et dont l'issue ne pouvait être trouvée au moyen d'une médiation, s'agissant d'une question de principe pour le requérant. En conséquence, le Médiateur a décliné la proposition.

Dans le second dossier, il s'agissait d'un différend entre la Ville et l'un de ses agents, relatif à la non prise en compte d'une demande de promotion. Toutefois, la compétence du Médiateur de la Ville excluant les relations entre la Collectivité et ses agents, il a été décidé de respecter ce principe clairement établi.

En conclusion, si aucun des deux dossiers n'a été pris en charge par le Médiateur de la Ville, cette procédure sera prochainement mise en œuvre, conduisant à une nouvelle catégorie de saisines.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

2. Les actions de l'AMCT

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), créée en 2013, fournit un cadre de référence et d'intervention particulièrement propice au développement de la médiation institutionnelle et s'avère très utile dans le soutien de l'activité des médiateurs.

Elle est aussi à l'origine de la création de leur charte déontologique et a notamment joué un rôle décisif auprès du Parlement pour inclure, dans la loi du 27 décembre 2019, le texte de reconnaissance des médiateurs territoriaux qui est devenu l'article L. 1112-24 du CGCT.

a) La progression de la médiation territoriale

Sous la conduite de son Président, M. Christian Leyrit, Médiateur du département de Charente-Maritime, l'AMCT a connu un rapide développement. Le nombre de médiateurs des Collectivités Territoriales s'élève fin 2023 à 58, en croissance de 50 % depuis deux ans.

Cet objectif a été atteint au moyen d'une série de courriers et de prises de contacts avec les exécutifs des Collectivités et leurs associations nationales, permettant de mieux faire connaître les atouts de la médiation, favorisée par un courant sociétal et des dispositions législatives récentes.

b) Les actes du Congrès International de toutes les médiations

Le 11^{ème} Congrès International de toutes les médiations s'est tenu à Angers du 5 au 7 octobre 2022, sous le haut patronage du Président de la République. Il a réuni plus de 800 participants, 100 intervenants dont 50 venus de 15 pays étrangers.

Au terme de cet évènement marquant, car unique au niveau international, l'AMCT a produit un document relatif aux 60 propositions issues du Congrès, autour de 17 thématiques très variées, par exemple en matière d'éducation, de médiation familiale, de justice civile et pénale, de violences faites aux femmes et de harcèlement sexuel en entreprise, ou encore en éthique et IA.

Ce document «ressources» est disponible sur le site de l'AMCT : [«Consulter le document»](#)

Il a été transmis au Président de la République, aux Présidents des Assemblées, à la Première ministre et aux ministres concernés qui ont largement témoigné d'un intérêt affirmé.

c) La création du Conseil National de la Médiation

Le Conseil National de la Médiation (CNM) est une commission administrative consultative créée par l'article 45 de la loi pour la confiance dans l'institution judiciaire du 22 décembre 2021.

La composition et les modalités de fonctionnement du CNM ont fait l'objet d'un décret du 25 octobre 2022. Composé de 26 membres, il est placé auprès du ministre de la Justice. Il est chargé de :

- Rendre des avis dans le domaine de la médiation et proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer ;
- Proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation ;
- Proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation ;
- Émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur la liste prévue à l'article 22-1 A.

Par un décret en date du 25 mai 2023, le ministre de la Justice a procédé aux nominations des personnalités qui le composent et confié sa présidence à M^{me} Frédérique Agostini, magistrate à la Cour de cassation.

Parmi les représentants d'associations œuvrant dans le domaine de la médiation, figure l'AMCT, en la personne de son Président, avec pour suppléant le Médiateur de la Région Sud, M. Michel Sappin. Ces nominations apportent une reconnaissance importante aux médiateurs territoriaux et à l'activité soutenue de l'AMCT en faveur du règlement amiable des conflits. L'installation du CNM est intervenue le 12 juin 2023 à l'initiative du ministère de la Justice.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

d) L'Assemblée générale des 11 et 12 octobre à Marseille et ses débats

L'Assemblée générale de l'AMCT, qui s'est tenue au palais du Pharo le 12 octobre au matin, a été l'occasion d'organiser 3 débats, l'un à la Région, l'autre dans les locaux de la Préfecture de Marseille, et enfin un troisième au Pharo lui-même.

Ces trois débats ont parfaitement couvert l'actualité de la médiation territoriale en ce 2^o semestre 2023 :

- le premier a été consacré **au statut des médiateurs territoriaux** en évoquant la recherche d'un socle commun pour les médiateurs institutionnels dans la mesure où la loi du 27 décembre 2019, qui constitue une avancée importante, rend plus difficile le déroulement d'une carrière de médiateur pour les titulaires de la fonction publique. Ont été notamment mis en évidence la nécessité d'un référentiel de formation et d'une indépendance incontestable, pour répondre à la crise de confiance qui frappe les institutions publiques.

- le second **a permis l'expression d'une large panoplie de responsables des juridictions administratives et de la Présidente du Conseil National de la Médiation (CNM)** en présence du préfet de Région. Les contributions ont notamment porté sur les premières priorités du CNM et le rôle reconnu de la médiation dans les juridictions administratives ;

- le troisième a porté **sur le rôle de la médiation face à une société en tension**. Il a été l'occasion d'un débat fructueux, notamment sur les médiations à l'initiative du juge administratif, évoquées successivement par une magistrate du TA de Marseille et le délégué général à la Médiation auprès du Défenseur des droits, ainsi que sur les compétences de ses délégués locaux dans le domaine des agents des collectivités : protection sociale des agents, lutte contre les discriminations et accompagnement des lanceurs d'alerte.

Au cours de cette assemblée générale, M. Michel Sappin, Médiateur de la Région Sud, a été élu nouveau Président de l'association, M. Christian Leyrit ayant souhaité permuter avec son ancien 1^{er} Vice-président dans la perspective de l'achèvement prochain de sa fonction de Médiateur départemental.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

3. Communication et coopération entre acteurs publics de la médiation

a) Les actions de communication du Médiateur de la Ville

Le Médiateur de la Ville est intervenu dans «La Provence» en mars 2023 pour évoquer son bilan d'activité 2022 (voir le Kiosque en annexe), puis dans le numéro de rentrée 2023 du bulletin Arles Info n°268, de septembre 2023, pour dresser un bilan rapide des deux premières années d'activité.

En outre, le bulletin municipal et la presse locale diffusent régulièrement les dates et lieux de ses permanences.

b) Une nouvelle plaquette de présentation 2024

La plaquette de présentation du Médiateur de la Ville va faire l'objet d'une nouvelle édition, et sera mise à la disposition du public dans les différents accueils, en Ville comme dans les Villages, en début d'année 2024.

Il s'agit avant tout d'une mise à jour et d'un retour d'expérience au titre des 2 premières années d'activité, tendant à faciliter la compréhension de son rôle de recours et de ses modalités d'intervention.

c) La rencontre annuelle des acteurs publics de la médiation locale

La rencontre annuelle entre le Délégué du Défenseur des droits, la Conciliatrice de Justice et le Médiateur de la Ville s'est tenue à la maison de la justice et du droit le 3 octobre, en présence de M. Michel Navarro, Adjoint au Maire en charge de la démocratie participative et conseiller communautaire.

Les bilans d'activité 2022-2023 ont été évoqués, avec un volume de demandes plutôt stables, mais avec une conflictualité accrue. La qualité et la fluidité de la coopération entre les 3 interlocuteurs a été soulignée.

M. Navarro a confirmé l'engagement de l'ACCM dans la mise à disposition des locaux de la maison du droit qui accueille notamment leurs permanences.



2^{ème} partie

Diagnostic de l'activité

Année 2023



2^{ème} Partie : Diagnostic de l'activité de l'année 2023

Au cours de l'année 2023, la volumétrie des saisines est demeurée assez stable (92 demandes reçues contre 99 en 2022), mais leur composition révèle des évolutions à la fois significatives et très positives.

1. L'analyse des saisines

a) Origines

Au cours de l'année 2023, la médiation municipale a reçu 92 nouvelles demandes, auxquelles se sont ajoutées 9 demandes reçues l'année précédente.

Les nouvelles demandes sont transmises à 70 % par courrier, contre 30 % par le service «démarches en ligne» offert sur le site de la Ville. Ce dernier mode de saisine est en légère progression en 2023 (30 % contre 25 % en 2022).

Environ 20 % des demandes résultent des permanences assurées dans les villages et quartiers de la Ville, au rythme d'une par semestre, l'une au printemps, l'autre à l'automne. Les mairies annexes, qui assurent périodiquement l'information des citoyens sur leur tenue, sont par ailleurs informées que le Médiateur peut, si besoin, se déplacer sur sollicitation d'une personne à mobilité réduite.

b) Typologie

Les nouvelles demandes sont très largement le fait de particuliers (à hauteur de 80 %), mais leur importance est en baisse par rapport à l'année 2022, compte tenu de la montée en puissance du nombre de saisines effectuées par des professionnels et des associations, qui ont globalement doublé d'une année sur l'autre. Cet élargissement de l'audience de la médiation auprès des professionnels et du milieu associatif est à souligner.

c) Nature

L'ensemble des 101 saisines qui composent la charge de l'année 2023 englobent à la fois des demandes de médiation au sens strict et des réorientations, dans une proportion de 55,5 % / 44,5 % : c'est un changement majeur dans la mesure où les médiations sont désormais devenues majoritaires, ce qui signifie que la mission du Médiateur est à la fois mieux comprise et plus utilisée à bon escient.

Les domaines sont très divers et occupent un large champ des activités municipales : en tête, le foncier et l'urbanisme, qui traduisent les difficultés des Arlésiens face à une complexité administrative souvent ressentie comme peu compréhensible ; au 2^{ème} rang, quasi à égalité, la sécurité et la tranquillité publique et les problèmes de circulation et de stationnement, qui expriment les difficultés rencontrées par les administrés dans leur rapport aux règles de vie communes.

On notera que ces domaines, qui couvrent la question du civisme, appartiennent au périmètre d'activité de la police municipale, qui monte en puissance et dont l'organisation et le fonctionnement doivent bénéficier d'une meilleure lisibilité auprès des Arlésiens.

L'habitat et les finances, avec chacun environ 10 % des saisines clôturent ces domaines dominants dans les saisines adressées au Médiateur de la Ville.



2. Le traitement des saisines

Au cours de l'année 2023, 92 dossiers ont été clôturés, soit un taux de couverture de la charge de 91 %, identique à celui réalisé en 2022.

Par contre, le nombre de dossiers traités en médiation, soit 48 en 2023, a fortement progressé (+ 33,3 % par rapport à l'année précédente).

Ces dossiers, strictement de la compétence du Médiateur, mettent en évidence l'importance de la part des requêtes consacrées au domaine du foncier et de l'urbanisme (27 %) comme celle relevant du bloc «civisme» précédemment évoquée (33 %). Il y a probablement matière à réflexion pour la Ville face à la prégnance de ces questions.

Le lecteur trouvera en annexes plusieurs exemples anonymisés de dossiers traités en 2023 par le Médiateur. En dehors des circonstances propres à chaque cas, il en ressort plusieurs éléments qui expliquent comment se rétablit le lien de confiance entre la Collectivité et ses usagers :

- L'écoute du citoyen est essentielle, car elle permet d'appréhender les éléments du différend, son contexte, sa psychologie et ses motivations, de l'informer aussi des réalités juridiques et des obligations de la Ville comme de lui-même. Ces échanges sont au cœur d'une transparence et d'un respect mutuel qui créent le climat de confiance sans lequel la médiation a peu de chances de réussir;

- Pour ces échanges, la visite sur place joue bien évidemment un rôle décisif. Elle permet de prendre conscience de la réalité du terrain et s'avère généralement essentielle à la bonne conduite de la médiation qui repose aussi sur la crédibilité du Médiateur. Signalons que le nombre de visites sur place a fortement progressé en 2023 (de 18 en 2020 à 26 en 2023, soit + 44,4 %), à la fois compte tenu de l'augmentation du nombre de médiations clôturées, mais aussi par un plus large appel à cette démarche (54 % des requêtes couvertes contre 50 % en 2022).

- Enfin, si toutes les médiations ne sont pas positivement conclues, elles présentent toujours un effet apaisant. Plusieurs situations de conflit ouvert ont ainsi évolué en contentieux juridiques ou en compréhension de la position de la Ville compte tenu des contraintes légales qui s'imposent à la Ville.

Ainsi, dans tous les cas, la médiation fait baisser la tension autour du différend et engendre des réactions plus mesurées.

a) Les délais

Les délais d'instruction moyens sont assez stables (33,7 jours en 2023 pour 29,8 jours en 2022), mais cette légère hausse s'explique par la croissance de la part des médiations qui demandent logiquement plus de temps pour aboutir, alors même que la durée moyenne des médiations comme des réorientations se sont réduites en 2023 (à 55,6 jours contre 61,06 jours en 2022 ; à 9,89 jours contre 11,05 jours en 2022).

b) Les résultats obtenus en médiation

Comme en 2022, le taux de réussite en médiation s'élève à 83,3 % pour l'année 2023 alors même que leur nombre est en hausse de 33,3 %. Par contre, si le nombre de recommandations à la Ville demeure stable (et donc moins importantes en part relative), 5 dossiers n'ont pu trouver de solution, actant une impossibilité juridique ou matérielle de satisfaire le citoyen.

c) Les réorientations

Le fait marquant de l'année 2023 est celui de la nette baisse du nombre de réorientations (- 28,3 %), qui traduit une meilleure utilisation des missions de la médiation municipale, particulièrement à l'égard de sa fonction de recours en faveur du citoyen.



2^{ème} Partie : Diagnostic de l'activité de l'année 2023

Ainsi, le nombre de réorientations vers l'administration municipale a fortement diminué, en valeur absolue, de 35 cas en 2022 à seulement 20 cas en 2023 (soit une diminution de près de 43 %). Ce chiffre indique que la médiation municipale est désormais moins utilisée comme point d'entrée auprès des services, et mieux dans sa fonction de recours. Cette tendance restera l'un des points à conforter pour 2024, en particulier avec la nouvelle plaquette de présentation du rôle du Médiateur.

On notera aussi l'importance des réorientations vers les autres acteurs publics de la médiation arlésienne, Conciliatrice de Justice ou Délégué du Défenseur des droits, ainsi que l'invitation régulière à s'adresser à d'autres médiateurs institutionnels (Banque, Eau, Télécommunications ou Consommation).

Enfin, la médiation municipale assure un accueil téléphonique assez volumineux, lui permettant de renseigner nombre de citoyens quant à l'identification de leur bon interlocuteur ou sur la nature des démarches qu'il leur convient d'engager pour régler leurs difficultés. Cette fonction d'accueil primaire, hors du champ de compétence de la médiation municipale, mais causée par le développement des procédures dématérialisées et la complexité administrative, a poursuivi sa progression en 2023 avec 113 appels de ce type recensés dans l'année (soit + 9,7% par rapport à 2022).

3. En conclusion

Deux points forts de l'année 2023 s'imposent tout particulièrement :

a) La médiation plus et mieux utilisée par les Arlésiens

L'année 2023 est marquée par un pas en avant décisif dans la mise en conformité de la mission de la médiation municipale à l'égard de sa fonction de recours, même s'il est encore possible de l'améliorer, comme le démontre les résultats obtenus par les Ville dotées de médiateurs depuis une dizaine d'années.

Il s'agit en tout cas d'une tendance forte qu'il convient de confirmer et, si possible, d'améliorer encore.

Dans ce contexte, la quasi-stabilité de la charge s'est cependant traduite par un volume de travail effectif en sensible progression.

b) Une collaboration exemplaire avec la Ville

La qualité des liaisons, la réactivité des services et des élus comme le climat de confiance sont particulièrement à souligner, notamment pour ceux avec lesquels les liaisons sont nombreuses et régulières.

Au risque d'un oubli, sont notamment à souligner l'apport permanent des services de l'urbanisme, du foncier, des équipes de la direction du cadre de vie, du CCAS, de l'Occupation de Domaine Public et de la Police municipale.

Le Médiateur exprime sa reconnaissance et sa gratitude à l'égard de leurs directeurs, chefs de services et personnels qui œuvrent au quotidien pour rendre le meilleur service public possible et coopèrent avec rigueur et professionnalisme avec le Médiateur de la Ville.

J'exprime aussi cette reconnaissance aux Adjointes et Adjoints comme élues et élus délégués, plus ou moins régulièrement sollicités, et qui font preuve d'une écoute et d'une disponibilité permanentes pour favoriser le règlement des problèmes rencontrés par la population.



2023, année de l'arrivée à maturité

Lors de sa mise en place, les objectifs d'activité du Médiateur de la Ville avaient été évalués comme suit, sur la base de moyennes établies par l'AMCT : Un nombre de saisines annuelles de l'ordre de 80 à 100 dossiers, une part de médiations proprement dites supérieure à 50 %, un taux de satisfaction en médiation de l'ordre de 75 %.

Le tableau ci-dessous retrace les évolutions constatées depuis la mise en place du Médiateur en août 2021 (l'année 2021 étant rapportée à une année pleine pour établir la cohérence des tendances) :

Évolutions 2021 à 2023	2021	2022	2023	Tendances 23//22
Saisines nouvelles	64	99	92	- 7 %
Dont médiations	26	39	49	+ 25,6 %
Dont réorientations	28	60	43	- 28,3 %
Dossiers traités	52	96	92	- 4,2 %
Dont médiations	26	36	48	+ 33,3 %
Dont réorientations	26	60	44	- 26,7 %
Taux de médiations réussies	43 %	83 %	83 %	Idem

Ces chiffres témoignent d'une nette amélioration qualitative de l'activité vers la médiation proprement dite, et d'une progression vers sa maturité en 2023.

En effet, la forte augmentation des saisines observée en 2022 était composée de dossiers pour lesquels la compétence du Médiateur n'était pas établie : soit par absence de saisine préalable de la municipalité, soit en l'absence de compétence communale à l'égard du différend évoqué. La compétence du Médiateur est désormais mieux maîtrisée par les Arlésiens, particulièrement dans son rôle de recours et non d'interlocuteur municipal, même s'il doit demeurer un centre de ressources face à la complexité des procédures ou à leur dématérialisation pour tout citoyen en difficulté.

L'année 2023 marque ainsi une évolution significative : le rapport entre médiations et réorientations bascule en faveur des médiations, avec un nombre de médiations en forte progression (+ 33,3 %) alors que celle des réorientations diminue nettement (- 26,7 %). Cette tendance doit se confirmer en 2024, et évoluer vers une majorité encore plus nette de saisines traitées en médiations.

Il est enfin relevé que le taux de médiations abouties demeure stable en 2023, avec un résultat de 83 %. Il faut y voir le signe d'une stabilisation de l'efficacité du Médiateur, compréhensible au terme de la phase de démarrage. Ce résultat doit beaucoup aux services, à leurs responsables et à leur personnel, qui se sont familiarisés à la nouveauté de l'activité du Médiateur de la Ville et à son rôle bienveillant pour tous, citoyens comme administration.



3^{ème} partie

Propositions à la collectivité

Année 2023



Les propositions du Médiateur de la Ville présentent deux objectifs :

- D'une part, au-delà des cas particuliers traités, éviter le renouvellement des problèmes constatés, par l'adaptation de l'organisation, des process de travail et, si besoin, de la réglementation locale ;
- D'autre part, contribuer à l'adaptation du service public local, aujourd'hui conçu d'abord comme un service au public.

Les propositions faites en 2021 et 2022 ont reçu peu d'écho de la part de la Ville, éventuellement peu convaincue de leur pertinence, mais surtout mobilisée par les efforts de réorganisation et nombre de chantiers sociaux internes. Il est vrai que le Médiateur traite uniquement de «*trains qui n'arrivent pas à l'heure*», c'est-à-dire des seuls dysfonctionnements qui parviennent jusqu'à lui. S'il peut en découler un prisme déformant qu'il convient de considérer, il n'en reste pas moins que le rôle du Médiateur consiste à prendre en compte la parole des Arlésiens lorsqu'elle paraît justifiée, ceci en toute indépendance.

En conclusion, le dialogue entre l'Administration et le Médiateur demeure encore largement à structurer.

Dans ce contexte, le Médiateur de la Ville n'a pas souhaité développer de nouvelles thématiques, celles précédemment évoquées demeurant toujours largement majoritaires dans les médiations, et donc les plus utiles à évoquer.

Dès lors, ce 3^e rapport se limitera à rappeler les propositions contenues dans les précédents rapports d'activité (2021 et 2022), si besoin «actualisées» au vu des médiations conduites en 2023 :

- 1. Stationnement et information** : réalisation d'un dépliant d'information à destination des usagers (réglementation, régime des sanctions, paiements et contestations).

Des renseignements estimés confus et peu pertinents par les usagers leur ont été ponctuellement fournis, les conduisant à réagir hors délais ou à constater la prescription de leur droit de recours.

En outre, plusieurs dossiers ont concerné le respect des règles de stationnement en zone urbaine, en centre-ville ou au sein de lotissements, qui constituent des incivilités pouvant créer des dangers pour la circulation piétonne ou des risques sur certains équipements publics affleurant sur les trottoirs (fibre optique, réseaux d'eau, réseaux d'assainissement). Par l'intermédiaire de sa commission de circulation, la Ville a pris pour doctrine générale de refuser tout équipement protecteur, ce qui présente une cohérence incontestable, tout en confiant à la Police municipale, aux effectifs en nette progression, le soin de traiter ces comportements répréhensibles. L'efficacité du dispositif dépend beaucoup de la qualité du suivi effectué par la Police municipale.

- 2. Stationnement et instruction des réclamations** : intégration de la jurisprudence de la CCSP dans le traitement des RAPO et des demandes de restitution des frais de fourrière.

- 3. Circulation en centre-ville** : solliciter l'habilitation d'agents de la police municipale pour visionner les images fournies par les caméras de vidéosurveillance, notamment pour mieux identifier les responsabilités respectives de l'utilisateur et de la Ville en cas d'accident provoqué par les bornes d'accès.

Par ailleurs, le Médiateur a été saisi de l'autorisation d'accès en centre-ville de la patientèle des professionnels de santé. Le dispositif mériterait lui-aussi une information normalisée, car l'utilisateur et le professionnel concernés ne sont pas encore parvenus à le mettre en œuvre, 5 mois après l'enregistrement de leur demande auprès du Médiateur et 7 mois après leur saisine initiale du service.



3^{ème} Partie : Proposition à la collectivité

4. Conseillers numériques : développer leur présence dans les villages et les hameaux pour lutter contre la fracture numérique.

Fin novembre 2023, il est relevé la création, à l'initiative du Secours catholique, du Fratrnibus, qui assiste toute personne désireuse d'accomplir des démarches administratives. On ressent notamment dans ce service itinérant une aide au numérique, en faveur de l'apprentissage des tablettes, ordinateurs et téléphones portables, ainsi que pour l'accomplissement de formalités dans diverses applications.

Cette initiative concourt ainsi à réduire la fracture numérique au sein du territoire arlésien et combat l'illectronisme (ou illettrisme numérique).

5. Améliorer l'équité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville : mieux assurer le rôle d'accueil et de conseil auprès des requérants fragiles, ne pas déléguer systématiquement à l'assureur la gestion de sa responsabilité civile, et apprécier si besoin la situation du requérant sous l'angle de l'équité dans les dossiers à faibles enjeux.

Pour une mise en œuvre plus aisée, il est rappelé que l'article L.2122-16° alinéa du CGCT, permet au Conseil Municipal de donner délégation au Maire pour transiger avec des tiers dans la limite de 5 000 €.

Il est rappelé que les cas litigieux traités par le Médiateur étaient inférieurs à 1 000 €, et que ce plafond pourrait être utilement retenu pour accélérer les processus de décision et satisfaire les requêtes légitimes et l'exigence d'équité à l'égard de quelques usagers.

En 2023, la saisine du Médiateur au titre de la gestion de la responsabilité de la Ville s'est par ailleurs enrichie de l'indemnisation éventuelle des pertes de recettes pour cause de travaux d'aménagement conduits par la Ville. Il s'agit d'une problématique nouvelle, explicable par la multiplication des chantiers de rénovation actuellement en cours.

Certaines villes ont mis en place des Commissions de règlement amiable, qui appliquent à l'échelle de la Collectivité les mêmes règles que celles du juge administratif pour des opérations d'envergure, et notamment l'analyse des pertes à partir des 3 dernières liasses fiscales de chaque entreprise, sous déduction de la valorisation du fonds de commerce provoquée par les travaux réalisés. Toutefois, la lourdeur et le coût de fonctionnement de ces Commissions semblent excessifs à l'égard des enjeux locaux.

Il serait plus opportun de parvenir, dans le cadre d'une médiation, et sur décision du Maire ou du Conseil Municipal, à un règlement amiable pour un montant limité (avec un plafond compatible avec celui posé par l'article L.2122-16° alinéa du CGCT) avec une prise en charge totale ou partielle par l'assurance de la Ville qui serait à négocier.

Cette forme d'indemnisation serait au surplus plus équitable que les remises gracieuses de redevances d'occupation du domaine public, qui compensent les pertes des seuls bénéficiaires d'une terrasse et dont le montant demeure sans lien direct avec la réalité de la perte financière.

Cette procédure allégée resterait ainsi justifiée par des éléments propres à chaque entreprise indemnisée, présenterait un caractère innovant pour le soutien au commerce et serait à relier au droit de préemption commercial et artisanal institué par la délibération du Conseil Municipal du 28 septembre 2023, qui donne notamment à la Ville une parfaite connaissance de la valeur des fonds de commerce en centre-ville.



3^{ème} Partie : Proposition à la collectivité

Pour des demandes d'indemnisation relatives à des montants supérieurs, le requérant conserverait bien entendu la possibilité de se tourner vers le tribunal administratif pour obtenir une indemnisation dans les conditions de droit commun.

Précisons aussi qu'en l'absence de cadre réglementaire défini par le conseil municipal, la médiation municipale n'est actuellement pas compétente pour engager une procédure de règlement amiable. En effet, le contrôle de légalité comme le comptable public s'opposeraient probablement à tout mandatement sans base légale avérée.

6. Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : engager une réflexion pluridisciplinaire sur son adaptation aux impératifs de la transition et de la sobriété énergétiques comme de la lutte contre le réchauffement climatique

Il convient de signaler l'initiative de la Ville, en lien avec la DRAC, de résidence d'architecture «Acclimation.s, ilots de fraîcheur», qui a donné lieu à une restitution organisée dans la salle des pas perdus de la mairie du 12 au 20 octobre 2023. Les orientations dégagées devraient contribuer à une révision du Plan de Sauvegarde et de Mise en Valeur (PSMV) qui serait la bienvenue.

En outre, la révision du Plan Local d'Urbanisme (PLU) a été prescrite par le Conseil Municipal lors de sa séance du 13 avril 2023. L'un des enjeux de cette révision, à l'égard du thème visé, va concerner la future «zone tampon» Unesco, destinée à protéger la qualité des perspectives visuelles vers le centre-ville. Le lancement d'une étude avait été acté sur ce sujet en Conseil Municipal du 26 janvier 2023.

7. Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : porter attention au volet pédagogique des mesures nouvelles. Favoriser l'assistance et le conseil aux usagers.

Cette dernière proposition s'impose notamment en matière de pose de panneaux solaires sur les toitures des bâtiments. Leur discrétion quant à la vue qu'ils offrent depuis l'espace public est apparu plusieurs fois peu compatible avec la finalité du rendement énergétique de ces équipements.



Rappels réglementaires

Le présent rapport a été remis à Monsieur le Maire d'Arles le 12 janvier 2024, dans le respect de la délibération n° 2020-0242 du 25 septembre 2020 :

«Le rapport annuel du Médiateur permet au Maire de disposer d'une analyse des requêtes traitées et de recevoir ses propositions d'évolution des dispositifs réglementaires locaux ou relatives à l'organisation ou aux pratiques de l'administration locale.

Ce rapport est rendu public et remis au Maire et au Défenseur des droits».

Le Médiateur de la Ville se conforme à l'article 1112-24 du CGCT :

«Le Médiateur transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect de la confidentialité».



Annexe 1

Des exemples de médiations

Année 2023



Propreté :

Une question encombrante

Plusieurs signalements opérés auprès du Médiateur ont permis l'enlèvement d'encombrants dans un délai rapide. Dans les dossiers de ce type, l'utilisateur bute souvent sur l'identification du bon interlocuteur, Ville ou ACCM, qui est fonction de la nature du dépôt.

Sécurité et tranquillité :

Une terrasse bruyante ?

Le requérant intervient au sujet des nuisances sonores nocturnes que provoqueraient la terrasse d'un commerce de bouche situé dans un ensemble résidentiel. Il apparaît que ce commerce bénéficie d'une autorisation d'occupation du domaine public conforme à la réglementation, et que la terrasse est retirée chaque soir à 19 heures lors de sa fermeture. La cause des nuisances sonores ne peut dès lors être imputée à ce commerce qui respecte les horaires prescrits par l'autorité municipale.

Urbanisme et foncier :

Cas 1 : Injonction de la Ville contre un raccordement électrique

Le requérant conteste un refus de branchement électrique pour un logement érigé sans permis de construire, dans un contexte de très vives tensions avec le service compétent. La médiation, qui ne pouvait aboutir à un accord amiable, a cependant permis d'apaiser ces tensions, en rappelant au pétitionnaire l'état de la réglementation complexe qui s'applique à son projet, ce qui l'a conduit à engager un contentieux administratif avec l'appui d'un avocat spécialisé. Un PV d'infraction a par ailleurs été adressé au Procureur de la République.

Cas 2 : Un chemin communal privatisé ?

Le requérant sollicite le libre usage d'un chemin communal issu d'un remembrement conduit en 1957 pour accéder à ses parcelles agricoles. Par divers obstacles, un voisin s'oppose à cet accès, en contestant la logique du remembrement effectué à l'époque. Le Médiateur expertise le fichier immobilier et le Cadastre et fournit toutes explications utiles à l'opposant qui persiste cependant en annexant le chemin à sa propriété. En l'absence d'un positionnement net de la Ville, le Médiateur recommande à la Ville à faire respecter le caractère public du chemin concerné et à s'interposer dans un différend qui se présente à tort depuis une décennie comme un conflit de voisinage.

Enfance et politiques sociales :

Le requérant, dont le logement social comportait des causes d'insalubrité, a justifié sa demande de changement de domicile. Suite à l'intervention du Médiateur, il a été pris en charge par le CCAS au titre de son quota d'attribution. Toutefois, le requérant a refusé des offres qui ne satisfaisaient pas à la typologie de logement souhaité, pour laquelle il ne disposait pas des revenus correspondants.



Éducation, jeunesse et sports :

Cas 1 : de la dématérialisation

La requérante connaît des difficultés récurrentes d'utilisation du logiciel d'inscription en centre aéré. La Direction de l'Éducation traite manuellement le recours mais l'absence d'assistance en ligne est regrettée par l'utilisateur.

Circulation et stationnement :

Cas 1 : Une borne d'accès au centre-ville provoque un dommage à un véhicule

Le requérant demande la prise en charge par la Ville des frais de réparation de son véhicule, assuré en tierce collision, suite au relèvement imprévu d'une borne d'accès au centre-ville. À l'analyse, cet accident a été causé par un comportement impatient du conducteur, lui-même pressé par ses impératifs professionnels. Il n'a pas été possible d'établir un réel dysfonctionnement, sauf à considérer que le délai entre la rétractation de la borne et sa remontée soit excessif, ce qui n'est pas établi. Le requérant est par ailleurs intervenu auprès du Médiateur au-delà du délai de conservation des images de vidéosurveillance.

Cas n°2 : Un véhicule endommagé par une voie communale dont la bordure est effondrée

Le requérant sollicite la prise en charge de sa franchise à la suite d'un accident provoqué par une bordure de voie urbaine effondrée, probablement par un poids lourd. L'assurance de la ville refuse en attendant de justificatifs plus précis quant aux circonstances et de témoin de l'accident. Le dossier piétine faute de pouvoir rassembler les pièces nécessaires, et au final l'assureur préfère prendre en charge la franchise plutôt que d'attaquer la Ville en responsabilité.

Cas N° 3 : un conflit d'usage sur la voirie en centre-ville

Entre végétalisation et stationnement en faveur d'un riverain handicapé, il convenait, avec les riverains, de trouver le bon équilibre, pour mettre un terme à des tensions impliquant la Police Municipale. Au terme d'une réunion avec les riverains concernés, avec l'aide du service de la voirie, le Médiateur est parvenu à obtenir un consensus sur un dispositif partagé.

Environnement :

Cas 1 : Coopération nécessaire pour la remise en état d'une rue

Les requérants sollicitent le Médiateur pour obtenir la remise en état de fonctionnement du réseau d'évacuation des eaux de pluie de leur rue située en contrebas de la digue du Vigueirat. Trois intervenants doivent se coordonner : la Ville pour la voirie, l'ACCM pour la gestion des eaux de pluie, le Symadrem propriétaire de la digue dont les résidus de coupe obstruent la canalisation. Au terme d'une réunion de médiation, les parties s'accordent pour la remise en état, qui sera réalisée dans les mois suivants.



Environnement :

Cas 2 : Chute de branche dans un jardin d'enfants

Le requérant signale une chute de branche sur son véhicule et s'étonne que la Ville ne procède pas à une intervention d'urgence, qui est engagée comme suite à la saisine du Médiateur qui recommande, au surplus, un diagnostic d'ensemble des arbres.

Cas 3 : Taille des arbres de la Ville

Plusieurs requérants ont sollicité la Ville pour obtenir la taille d'arbres débordant sur leur propriété. Deux cas ont été traités à la satisfaction des riverains (taille d'un platane débordant sur une toiture et dégagement d'une bordure de terrain en zone urbaine). Dans le 3^{ème} dossier, le débordement sur la propriété privée n'a pas été totalement supprimé par les travaux d'entretien réalisés. Une procédure serait engagée par le riverain concerné.

Habitat :

La Ville, bailleur défaillant

Le requérant, une personne âgée locataire d'un logement appartenant à la Ville, sollicite la pose de volets disparus depuis plusieurs années. La crise du Covid a interrompu le processus d'intervention mais la hausse des températures rend cette situation difficilement supportable. L'intervention du Médiateur a permis de programmer une réalisation de ces travaux.

Tarif et finances :

Date de prise en compte de l'abonnement annuel au stationnement payant en faveur des Arlésiens

Le requérant sollicitait la remise de plusieurs amendes pour défaut de paiement du stationnement alors même qu'il disposait d'un abonnement. L'expertise a démontré que l'abonnement était ultérieur aux dates des PV dressés, et il a été rappelé au requérant le principe de non-rétroactivité du paiement annuel.



Annexe 2

Des exemples de réorientations

Année 2023



Annexe 2 :

Des exemples de réorientations (Dans le respect de la confidentialité des données)

Les requérants, pour la moitié d'entre eux, n'ont pas sollicité la Ville préalablement à la saisine du Médiateur. Pour les autres dossiers concernés, les réorientations ont notamment concerné les cas suivants :

Sécurité et tranquillité :

Demande d'un emplacement de dépose minute par un commerçant : adressé au service voirie qui n'avait pas été saisi au préalable.

Urbanisme et foncier :

Cas n° 1 : problèmes de voisinage

Ces différents relèvent de la compétence de la Conciliatrice de justice (taille des arbres, entretien des terrains, problèmes de copropriété).

Cas n° 2 : entretien défaillant

Mise en cause de la Ville pour défaut d'entretien d'un terrain lui appartenant. Après expertise cadastrale, il s'agit d'un terrain appartenant au Symadrem, qui avait lui-même déjà programmé une intervention sous huitaine.

Enfance et politiques sociales :

Cas n° 1 : sécurité sociale

Ouvertures de droits auprès de la sécurité sociale qui relèvent de la compétence du délégué du Défenseur des droits.

Cas n° 2 : logement d'urgence

Personne seule invitée à quitter le logement d'urgence qui lui a été attribué par un dispositif d'État. Orienté vers le service logement du CCAS.

Cas n° 3 : intervention de la Commission Départementale de Conciliation

Désaccord entre un locataire sur le départ et son bailleur qui refuse de restituer la caution versée à l'entrée dans les lieux. Personne orientée vers la commission compétente.

Éducation, jeunesse et sports :

Demande de parents d'élèves exerçant une activité professionnelle, pour obtenir un service minimum de repas en cas de grève du personnel des écoles. Transmis au cabinet du Maire.

Circulation et stationnement :

PV pour stationnement dangereux et irrégulier. Le PV comprend toutes les indications utiles pour les recours, à effectuer dans un délai de 45 jours auprès de l'ANTAI. La Ville ne dispose d'aucune compétence en la matière.



Population :

Cas n° 1 : Raccordement à la fibre optique

Deux requérants, situés en Crau, attendent depuis 2021 leur raccordement à la fibre optique. Dans le cadre du déploiement de ce réseau, la Ville octroie à l'opérateur des arrêtés d'occupation du domaine public pour réaliser les travaux. Toutefois, la Ville n'est nullement responsable et acteur direct de ces raccordements. Dès lors, les requérants ont été invités à s'adresser au Médiateur des télécommunications, après demande infructueuse adressée à l'opérateur.

Cas n° 2 : Demande de dégrèvement

Le délégataire refuse la demande de dégrèvement après une fuite d'eau (loi Warsmann). Invitation à saisir le Médiateur de l'eau.

Habitat :

Cas n° 1 : Entretien défaillant d'un logement social

Le requérant est orienté vers son bailleur social et la Conciliatrice de justice.

Cas n° 2 : des travaux à réaliser par le bailleur

Après constat d'insalubrité traité par le service communal d'hygiène, le requérant est orienté vers son bailleur. À défaut de réponse, sa demande sera orientée vers la Conciliatrice de justice.

Cas n° 3 : dommages sur un immeuble à l'occasion de travaux communaux

Dans le cadre de travaux, le bénéficiaire du marché cause des dégâts à une immeuble riverain, réparé de façon superficielle. Le litige relève de la responsabilité du prestataire et non de celle de la Ville. Le Médiateur n'est pas compétent, mais précise les démarches officielles utiles à accomplir.

Tarif et finances :

Cas n° 1 : Paiement d'un PV

Poursuites estimées injustes pour le recouvrement d'un PV par le comptable public : le requérant n'est pas parvenu à présenter le justificatif du paiement qui serait intervenu.

Cas n° 2 : Règlement d'une facture

Le prestataire juge abusifs les délais de paiement de sa facture. En fait, un justificatif demeurerait attendu par la Ville. Requête adressée au service des finances qui a procédé au mandatement.



Annexe 3

Tableau de bord de l'activité

Année 2023



Tableau de bord de l'activité 2023

Nombre de saisines enregistrées	101	%
Démarches en lignes	27	26,76 %
Courriers	74	73,23 %

Catégorisation par origine	101	%
Particuliers	82	81,19 %
Professionnels	11	10,89 %
Associations	8	7,92 %

Catégorisation par domaine	101	%
Propreté	5	4,95 %
Sécurité et tranquillité	15	14,85 %
Urbanisme et foncier	22	21,78 %
Enfance et politiques sociales	3	2,97 %
Éducation, jeunesse, sports	2	1,98 %
Circulation et stationnement	14	13,86 %
Population	7	6,93 %
Environnement	6	5,94 %
Habitat	11	10,89 %
Tarifs et finances	12	11,82 %
Autres	4	3,96 %



Annexe 3 :

Tableau de bord de l'activité 2023

Dossiers reçus par type	2023	%
Dossiers relevant de la médiation	56	55,45 %
Dossiers relevant de la réorientation	45	44,55 %
Traitement	2023	%
Dossiers clos	92	91,09 %

Dossiers par type de traitements	2023	%
Traités en médiation	48	52,17 %
Traités en renvoi d'attribution	44	47,83 %

Délais d'instruction	Jours
Délai moyen	33 jours
Sur médiation	55,60 jours
Sur réorientation	9,89 jours



Annexe 3 :

Tableau de bord de l'activité 2023

Dossiers traités en médiation par type	2023	%
Propreté	2	4,17 %
Sécurité et tranquillité	6	12,50 %
Urbanisme et foncier	13	27,08 %
Enfance et politiques sociales	1	2,08 %
Éducation, jeunesse et sports	1	2,08 %
Circulation et stationnement	10	20,83 %
Population	2	4,17 %
Environnement	4	8,33 %
Habitat	5	10,42 %
Taxes et finances	3	6,25 %
Autres	1	2,08 %

Résultats	2023	%
Solutions trouvées	40	83,33 %
Solutions proposées à la Ville	3	6,25 %
Absence de solutions	5	10,42 %



Annexe 3 :

Tableau de bord de l'activité 2023

Dossiers traités en réorientation par type	2023	%
Propreté	3	6,82 %
Sécurité et tranquillité	6	13,64 %
Urbanisme et foncier	5	11,36 %
Enfance et politiques sociales	2	4,55 %
Éducation, jeunesse et sports	1	2,27 %
Circulation et stationnement	4	9,09 %
Population	5	11,36 %
Environnement	2	4,55 %
Habitat	4	9,09 %
Taxes et finances	9	20,45 %
Autres	3	6,82 %

Par interlocuteurs	2023	%
Défenseur des Droits	2	4,55 %
Conciliatrice de justice	6	13,64 %
Autres médiateurs institutionnels	6	13,64 %
Services municipaux	20	45,45 %
ACCM	3	6,82 %
Autres	7	15,91 %



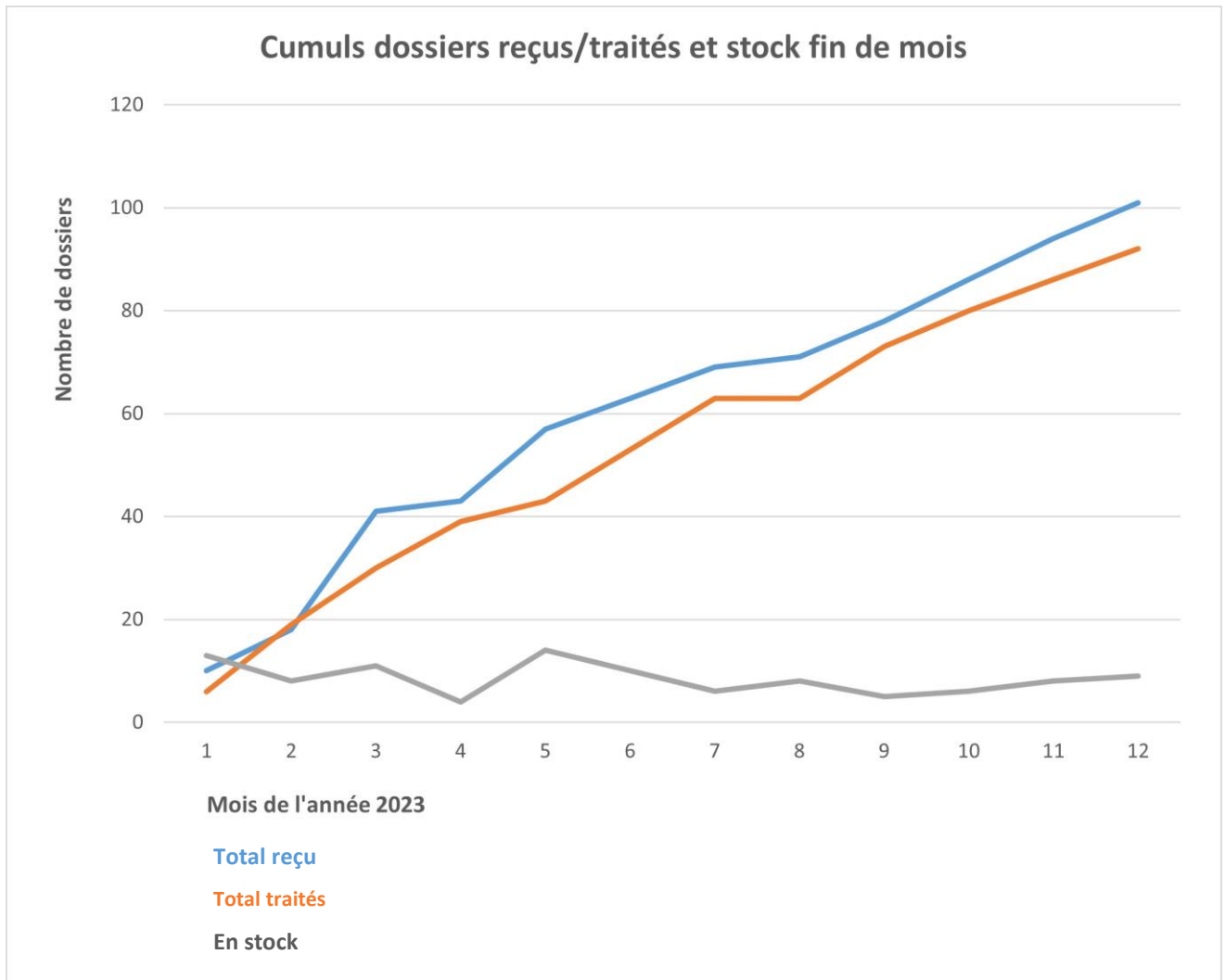
Annexe 4

Tableau de bord de la médiation

Année 2023



Tableau de bord de la médiation 2023



La série «total reçus» détaille le cumul des dossiers reçus chaque mois. Elle s'avère relativement linéaire, avec cependant des points bas en avril et août 2023.

La série «total traités» assure une visualisation du cumul mensuel des dossiers traités. Elle est plus linéaire, quoique liée au nombre de dossiers reçus, avec un creux en août 2023 provoqué par la période de congés.

La série «en stock» retrace l'état des demandes en cours de traitement en fin de mois, qui évolue entre 8 et 9 dossiers. Elle traduit la régularité du rythme de leur traitement.



Annexe 5

Le Kiosque

Année 2023



Frédéric Mison : "Beaucoup d'affaires se règlent en douceur"

Le médiateur de la Ville a traité une centaine de dossiers en 2022. Avec un certain succès

Il a été installé dans son poste au mois d'août 2021, selon la volonté du maire d'Arles, Patrick de Carolis. En ce début 2023, c'est donc son premier rapport complet, qui recense son activité sur l'intégralité de l'année 2022, que Frédéric Mison, médiateur de la Ville, distribue aux élus. Le document sera présenté, et peut-être commenté, lors de la prochaine séance du conseil municipal, le 9 mars.

L'année dernière, Frédéric Mison a traité une centaine de dossiers. Sur des sujets bien plus divers que lors de ses quatre premiers mois de démarrage en 2021, quand les problématiques du stationnement et de la circulation motivaient de la quasi-totalité de la trentaine de saisines reçues. "On sortait du Covid, les services avaient un peu perdu la main et il y avait un besoin d'information de la part de la population", analyse le médiateur. Le stade des "réactions épidermiques" passé, Frédéric Mison n'est pas intervenu une seule fois dans ce domaine en 2022 et a pu élargir son expertise à d'autres : tranquillité et sécurité (nuisances sonores, voirie défectueuse), urbanisme et foncier (permis de construire et d'aménager), habitat (demandes de logement), services à la population (état-civil, cimetières).

Quelles sont les modalités de saisine du médiateur ?

Le développement de la médiation est une tendance lourde, parce que la justice est coûteuse et parce que les délais du juge sont longs. Aujourd'hui, pour accélérer les procédures en réduisant la charge des tribunaux, l'une des idées est de faire traiter par des processus de médiation des dossiers où les enjeux n'impliquent que des sommes modestes. Le plus gros contentieux que j'ai traité jusqu'ici ne dépassait pas les 2000 €.

Il faut surtout avoir bien en tête que le médiateur est un recours. Autrement dit, si on n'a pas saisi l'administration municipale au préalable, il n'est pas compétent (on peut s'adresser à lui en cas de réponse négative ou en l'absence de réponse du service municipal concerné au bout de 2 mois. Ndlr.). Il n'est pas compétent non plus si le problème soulevé est du ressort de la communauté d'agglomération ou relève d'un différend entre particuliers.

Incompétent ne veut pas dire inactif, puisque 60 % des dossiers que vous avez reçus en 2022 ont fait l'objet d'un renvoi d'attribution. Avec qui arrive-t-il qu'on vous confonde ? Si quelque'un me saisit et que je ne suis pas compétent, j'ai le devoir d'aiguiller vers la personne ou l'institution compétente, de dire à qui s'adresser. Les deux autres acteurs de la médiation publique arlésienne sont le



"La médiation est d'abord là pour rétablir le contact entre l'usager et l'administration municipale", dit Frédéric Mison. /PHOTO VALÉRIE FARINE

conciliateur de justice et le délégué du Défenseur des droits, qui sont tous les deux installés à la Maison de la Justice et du droit de Griffeuille.

Mais la proportion entre renvois d'attribution et médiations effectives tend déjà à s'inverser en ce début d'année 2023, ce qui est normal puisque les gens commencent à mieux cerner mes attributions.

Les Arlésiens s'adressent principalement à vous par courrier (à 75 %). Vous y voyez la conséquence d'une fracture numérique...

Je vais vous prendre un seul exemple, celui d'une demande de logement social. Pour en obtenir un, vous ne pouvez le faire

qu'au travers d'une procédure dématérialisée. C'est un moyen exclusif. Or, quand vous êtes dans une situation très défavorisée, vous n'avez pas forcément un ordinateur ou même seule-

"Le médiateur, c'est une multiprise, et ça, c'est assez unique"

ment la compétence pour le faire. Je suis convaincu qu'il y a un nombre significatif de gens qui se trouvent ainsi empêchés, même si la situation s'est un peu améliorée avec l'émergence des conseillers numériques de la Ville. Quant à mon

rôle en la matière, il se limite à vérifier que la demande a bien été prise en compte par le CCAS (centre communal d'action sociale), qui dispose d'un pouvoir d'attribution sur critères sociaux.

Vous revendiquez un taux de satisfaction des usagers de 80%...

Ce taux de satisfaction, c'est essentiellement le rétablissement d'un dialogue et une clarification du dossier. Face à la complexité de certaines requêtes de l'administration, l'usager se sent souvent en infériorité. Et, de plus en plus, il veut un traitement individuel, qui va à l'encontre du principe de l'égalité de traitement. Il y a là un hiatus

très contemporain. Et la médiation est là pour rétablir le contact. Et on s'aperçoit qu'avec un peu de pédagogie, on arrive à faire comprendre à l'administré une certaine réalité, et à obtenir du service une approche un peu plus personnalisée. Il faut trouver des solutions pragmatiques, c'est un peu la politique du bon sens. Au final, beaucoup d'affaires se règlent en douceur. Il suffit de parvenir à l'équité, c'est fondamental. Et l'équité, c'est le sentiment que la décision administrative soit juste, pas légale.

Quel serait un dossier exemplaire de votre action sur l'année écoulée ?

Je pourrais vous citer celui d'un riverain de la médiathèque qui, très légitimement, se plaignait du bruit des climatiseurs du bâtiment. Il avait écrit plusieurs fois en mairie, sans réponse. J'ai fait une visite sur place et constaté la réalité de la nuisance. J'ai mis autour de la table le plaignant et les responsables des services. Cette réunion a permis d'accélérer les choses. Il s'agissait de fuites d'huile, que la direction des bâtiments communaux a fait réparer et décidé de faire contrôler toutes les semaines. Maintenant, on espère pouvoir changer complètement le système d'ici cet été.

Recueilli par Laurent RUGIERO

<https://lemarchés.arles.fr/>
☎ 04 90 49 59 81 (accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h).

Le réchauffement climatique s'invite

"Le réchauffement climatique apporte des sources nouvelles de contradiction entre la politique de protection du patrimoine et les politiques publiques de transition et de sobriété énergétiques". Ce constat, Frédéric Mison le souligne dans son rapport d'activité. Ainsi, durant l'année 2022, le médiateur de la Ville a-t-il concerné des problématiques telles que l'installation et le fonctionnement des dispositifs de climatisation dans les immeubles, qui contribuent au réchauffement de la ville et développent aussi les conflits de voisinage. "Ils interrogent la réglementation quant à leurs principes d'installation en secteur sauvegardé", glisse Frédéric Mison.

Dans ce même secteur sauvegardé se pose la question des panneaux photovoltaïques, interdits au profit des tuiles solaires, nettement plus onéreuses mais moins productives... En contradiction avec l'exigence de sobriété désormais en œuvre.

L.R.

LES CHIFFRES CLÉS

99. Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation en 2022. Six de l'année précédente s'y sont ajoutés.

103. Le nombre d'appels téléphoniques reçus n'ayant pas entraîné l'ouverture d'une procédure.

91. En pourcentage, le taux de clôture des dossiers sur l'année.

20. En pourcentage, le taux de saisine consécutif aux permanences organisées dans les quartiers et les villages, à raison de 2 par an.

60. En jours, le délai moyen de traitement d'une médiation.



DOSSIER

Contentieux Le passage devant le juge n'est plus une fatalité

RÉALISÉ PAR MATHILDE ELIE, LÉNA JABRE, BRIGITTE MENGUY ET GABRIEL ZIGMANI

Usagers

La médiation territoriale participe à l'épousinement des relations avec les usagers des services publics. En fin reconcompte par la loi de 2019, elle bénéficie d'un cadre juridique qui pourrait être amendé à évoluer.

Commande publique

Plusieurs alternatives - médiation, conciliation, transaction... - sont particulièrement intéressantes en matière de commande publique puisqu'elles permettent de régler les litiges sans recours contractuels sur le long terme.

Agents

Sous forme expérimentale entre 2018 et 2021, la médiation préalable obligatoire est pérennalisée depuis mars 2022 concernant les litiges liés à la fonction publique territoriale. Pourant, ce dispositif est peu utilisé par les collectivités.



Et si la judiciarisation de la vie publique locale n'était pas une fatalité ? Et si, pour une fois, nous ne suivions pas les Américains qui ont un recours presque malade au juge pour tout différend ? Force est de constater que la judiciarisation, tous secteurs confondus, prend de l'ampleur aussi en France. Chaque année, les juges civils, sociaux et commerciaux rendent plus de deux millions de décisions, auxquelles s'ajoutent plus de 800 000 verdicts prononcés par les juridictions pénales et près de 250 000 arrêts en provenance des cours et tribunaux administratifs.

LE DIALOGUE PLUTÔT QUE LE DUEL

Ces chiffres, sans appel, démontrent que les particuliers, les entreprises, les associations mais également les agents publics et les collectivités privilégient le recours au juge pour obtenir une solution à leur différend ou demander réparation. L'être rousselle de la volonté générale a-t-elle désormais fait place à la primauté de l'individu ? Pas nécessairement.

Dans un rapport de mars 2022, le Sénat relevait que « les citoyens souhaitent la justice pour faire valoir leurs droits et pour faire respecter les lois. La justice serait donc aussi le moyen de pallier les carences d'une action publique défectueuse ».

L'envolée des contentieux est une source de difficultés pour les acteurs publics, défaillants ou pas. Chronophage, coûteuse, source d'insécurité juridique... la judiciarisation malmène la vie des collectivités. C'est pourquoi celles-ci s'emparent de plus en plus des modes alternatifs de règlement des litiges. Aujourd'hui, médiation, transaction, conciliation sont le triptyque gagnant des collectivités qui souhaitent privilégier le dialogue au duel. Et, en la matière, elles peuvent compter sur le législateur qui les incite à davantage rentrer dans l'ère du dialogue. La loi « engagement et proximité » de 2019 a donné un cadre juridique à la médiation territoriale. Plus récemment, celle du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire a permis la médiation préalable obligatoire concernant certains litiges de la commande publique territoriale. Sans oublier que la commande publique est un terrain privilégié pour désamorcer les conflits qui peuvent parfois se chiffrer en milliers d'euros.

L'envolée des contentieux est une source de difficultés pour les acteurs publics, défaillants ou pas.

facilités - en grande majorité ceux qui permettent aux collectivités d'éviter de passer par la case du juge. ■ B. H.

Médiation, transaction,
conciliation... un triptyque gagnant
pour les collectivités



ADRIEN TOUX



DOSSIER

Comment les acheteurs publics s'emparent des alternatives au contentieux

Médiation, conciliation, transaction. Les acheteurs publics voient de nombreux avantages dans ces alternatives au contentieux.

«Lors de contentieux, chacun campe sur sa position. Tandis que la médiation permet de faire bouger les lignes.» Ces dernières années, Yannick Tissier, directeur de la commande publique à Antony (69 900 hab., Hauts-de-Seine), a participé à plusieurs médiations et conciliations concernant l'exécution de marchés de travaux et de prestations de services. D'une manière très pratique, cela offre un gain de temps (trois mois pour la médiation et six mois pour le comité consultatif de règlement à l'amiable), voire d'argent, puisque la présence d'un avocat – même si elle reste recommandée – n'est pas obligatoire.

UN SERVICE PRÉSERVÉ
Du côté des collectivités, le principal bénéfice réside dans la préservation des relations contractuelles et l'indépendance de l'exécution du contrat», souligne Matthieu Galland, directeur adjoint de la commande publique à la métropole Aix-Marseille-Provence (94 communes, 1,9 million d'habit.).

Récemment, la métropole a négocié la mise à disposition d'un terrain dans le cadre d'un recours déposé par une entreprise de transport. «Nous avons débouché en moins de six mois sur un protocole accepté par les deux parties, relate Delphine le Hudulier, directrice du pôle «services de mobilité» à la métropole. Cette démarche permet de répartir rapidement sur une nouvelle base contractuelle, avec d'autres attentes clairement formulées par les deux parties.»

Ce que résume Yannick Tissier : «Concrètement, cela évite d'avoir une épée de Damoclès sur les autres dossiers. La discussion contribue à se rendre compte que le cœur du problème n'est pas juridique, mais humain. Et donne l'occasion d'ajuster nos comportements pour la gestion de futurs contrats. Il s'agit véritablement d'un jeu de transparence et d'ouverture.»

QUESTIONS À...



NICOLAS MOHR,
directeur
général de
médiation
des entreprises

Quelles sont les grandes étapes de la médiation ?

Après des échanges préalables avec chaque partie pour comprendre leur vision du différend, le médiateur les amène à se rencontrer, de préférence physiquement, plus ou moins rapidement, pour qu'elles construisent ensemble la solution. Il est là pour guider les échanges et aider à dépasser les incompréhensions.

Avez-vous vu une augmentation des demandes depuis la crise du Covid et celle de l'inflation ?

Il y a bien eu une explosion des cas pendant la crise du Covid. Aujourd'hui, on est en phase de décroissance, mais on reste à des niveaux plus élevés qu'il n'y a eu.

ADMETTRE SES TORTS

Mais pour que la médiation fonctionne, encore faut-il que les deux parties soient réceptives. «Dans la plupart des cas, l'entreprise, confrontée à un refus de la collectivité de faire droit à une demande indemnitaire, est à l'origine d'une demande de médiation ou de conciliation, explique Arnaud Lartache, vice-président de l'Association des acheteurs publics et adjoint au directeur de la commande publique du conseil départemental de la Côte-d'Or. Or cela ne peut fonctionner que si la collectivité est prête à discuter du litige avec l'entreprise, à admettre ses torts éventuels et à en assumer les conséquences financières.» ■ M.E.

UN RÔLE DE TIERS

Une satisfaction qui n'était pas de mise pour tous les conflits. Par exemple, l'essai de soumettre certains litiges sociaux (concernant le revenu de solidarité active, les aides personnalisées au logement ou les primes exceptionnelles de fin d'année) à la MPO n'a pas pris.

«Celle-ci a certes produit des effets positifs [3 % d'accords en fin de médiation], mais qui peuvent apparaître trop insuffisants au regard des efforts consentis par les différents acteurs concernés», note le Conseil d'État dans son bilan de l'expérimentation. Ils ont donc

3 IMPO

ont été conduites par le CDG du Nord depuis le 1^{er} janvier 2022. Il a permis de régler 15 MPO, soit 5 MPO terminés et 10 MPO en cours.

52 %

de résultats ont été enregistrés lorsqu'il s'agit de MPO prises en charge par le centre de gestion de médiation (CGM) de la PFI.

AVOIR

Les collectifs ont été conduits par le CDG du Nord depuis le 1^{er} janvier 2022. Il a permis de régler 15 MPO, soit 5 MPO terminés et 10 MPO en cours.

LE PASSAGE DEVANT LE JUGE N'EST PLUS UNE ÉVALUATION

DOSSIER

La médiation préalable obligatoire, un dispositif apprécié mais peu utilisé.

En cas de litige entre un agent et son employeur, la médiation préalable obligatoire permet d'éviter le juge. Mais, depuis sa pérennisation, elle est très peu utilisée.

Renouer le contact entre l'agent et son administration. Éviter qu'il y ait un combat désigné par le juge. Désenchanter les tribunaux. Lorsqu'elle a été imaginée, la médiation préalable obligatoire (MPO) visait plusieurs objectifs ambitieux. Ce dispositif oblige les parties à tenter une médiation avant le dépôt d'un recours devant le juge. Il peut y être mis fin à tout moment, par l'usage d'un lien comme par la collectivité. Et en cas d'échec, il est toujours possible d'aller devant le juge.

Force est de constater qu'elle a plutôt donné satisfaction durant l'expérimentation mise en place entre 2018 et 2021 avec la loi du 18 novembre 2020 de modernisation du droit de la justice. Dans un bilan publié le 2 septembre 2021, le Conseil d'État souligne que, «52 % de ces procédures ont abouti à des médiations», «480 médiations ont été engagées et 4364 ont été terminées. Parmi ces dernières, 3312 ont abouti à un accord, soit un taux de réussite de 76 %».

DES LIENS RÉTABLIS

Selon Clément Mortreux, coordinateur du réseau médiation préalable obligatoire du CDG du Nord, aider à recouvrer le dialogue interne est le bienfait principal de cette démarche. «Lorsque la MPO permet aux deux parties de se parler, c'est déjà une réussite. La discussion peut apaiser et rétablir des liens entre l'agent et la collectivité. Cela remet de la communication. Alors qu'aller devant le tribunal provoque forcément une rupture.»

Malgré tous ces avantages, la médiation préalable obligatoire est peu utilisée depuis sa pérennisation par le décret du 23 mars 2022. Pour le coordonnateur, «c'est tout à fait compréhensible : « Nous préférons travailler en amont, avant d'en arriver au contentieux. La MPO est un véritable outil de conflit, nous nous soucions plutôt travailler sur les causes du litige », précise-t-elle. ■ G.Z.

ALIRE

Des chiffres à l'appui
Cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi de modernisation de la justice du XIX^e siècle, qui a autorisé la médiation administrative, le Conseil d'État a publié un rapport sur les litiges du quotidien dans les communes, l'occasion pour ce haut lieu de la justice administrative de faire un bilan de la médiation préalable obligatoire, notamment à l'échelle des 5 années de médiation administrative. Conseil d'État, 2022. A consulter sur : <http://www.conseil-etat.fr>

Les litiges du quotidien

Lors du Salon des maires en 2022, le Défenseur des droits a publié un rapport sur les litiges du quotidien dans les communes, l'occasion pour ce haut lieu de la justice administrative de faire un bilan de la médiation préalable obligatoire, notamment à l'échelle des 5 années de médiation administrative. Conseil d'État, 2022. A consulter sur : <http://www.conseil-etat.fr>

Accélération des demandes

«Lorsque les litiges du quotidien dans les communes, l'occasion pour ce haut lieu de la justice administrative de faire un bilan de la médiation préalable obligatoire, notamment à l'échelle des 5 années de médiation administrative. Conseil d'État, 2022. A consulter sur : <http://www.conseil-etat.fr>

AVOIR

Les collectifs ont été conduits par le CDG du Nord depuis le 1^{er} janvier 2022. Il a permis de régler 15 MPO, soit 5 MPO terminés et 10 MPO en cours.

La Gazette.fr

Pour aller plus loin
Convention judiciaire d'intérêt public des progrès : comment faire les choses à l'heure
www.la-gazette.fr/97981



La médiation territoriale s'installe dans les collectivités

La médiation territoriale, dont le cadre juridique a été fixé par la loi « engagement et proximité » de 2019, trouve ses adeptes. Mais l'Association des médiateurs des collectivités territoriales souhaite développer davantage cette pratique et la faire évoluer.

Dans une société de plus en plus agitée par les conflits entre habitants et institutions publiques, marquée à la fois par une inflation normative pas toujours évidente à suivre et l'engagement des tribunaux, la médiation a tout pour plaire, en particulier dans les collectivités territoriales. Et ce, peu importe la strate. Les communes et les communautés de communes ont par nature davantage de proximité avec leurs administrés et ont intérêt à entretenir avec eux un climat de confiance au sein de la collectivité territoriale et dans quel but ? Il s'agit, d'abord, de répondre aux réclamations des usagers des services de la collectivité et de solidarité, et s'adresser à des publics plus démunis pour lesquels le juge est moins accessible. Enfin, les compétences des régions concernent aussi les particuliers et les entreprises (transports, lycées, etc.).

TRAVAIL EN RÉSEAU
C'est en réseau, comment ? Travail en réseau, médiation territoriale et médiation sociale, ça va dans quel but ? Il s'agit, d'abord, de répondre aux réclamations des usagers des services de la collectivité et de solidarité, et s'adresser à des publics plus démunis pour lesquels le juge est moins accessible. Enfin, les compétences des régions concernent aussi les particuliers et les entreprises (transports, lycées, etc.).

Une indépendance primordiale

L'objectif derrière cette limite est d'assurer leur indépendance et leur impartialité. Mais Christian Leyrit, président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, confie qu'il s'agit d'un point important qui fait actuellement l'objet de discussions avec le ministère : « Il nous semble évident que l'indépendance des médiateurs soit primordiale, mais on peut imaginer qu'elle soit garantie, même s'ils sont aussi des agents ».

TEMOIGNAGE

« Les habitants aiment qu'on les écoute, même si on ne fait pas du cas par cas »



LUC WATTELLE, maire (DVD) de Bougival (9 000 hab., Yvelines)

« A Bougival, j'ai instauré la médiation dans tous les services. Je préfère que chacun, dans ses prérogatives, joue le rôle de médiateur. Même si ça demande plus aux agents, ça donne davantage de sens à leurs missions. J'ai même aussi une médiation, au début, n'est-ce pas ? Il est vrai néanmoins que la médiation, au début, n'est pas un relaxe... les agents se sont gagnés du temps sur leurs dossiers. Cette approche de proximité permet finalement aux agents d'entretenir de bonnes relations avec les administrés. »

avec les services des collectivités pour travailler sur les courriers. « J'ai de plus en plus de cas que j'appelle des "médiations pédagogiques". Des usagers viennent voir parce qu'ils n'ont pas compris la réponse qui leur a été faite. Donc, j'ai revu, notamment, avec la rédaction des courriers, afin de vulgariser les propos... »
Selon Charles Collin, la médiation territoriale est une très bonne

alternative au contentieux : « On trouve des solutions dans de nombreux cas ». Mais il ne s'agit pas uniquement de cela. Christian Leyrit, président de l'AMCT, est également médiateur du conseil départemental de la Charente-Maritime. « Les compétences du département concernent tout le social et la solidarité. Tous les jours, je rencontre des personnes qui sont dans une grande précarité sociale, financière et psychologique. Je pense que certaines d'entre elles n'ont pas accès à la justice administrative. Le médiateur représente alors l'interlocuteur qui leur permet d'être entendus. Dans cette société digitalisée, nombre d'entre eux n'arrivent pas à expliquer leurs problèmes à une personne physique. »

SESSION DE FORMATION

« Par ailleurs, la médiation a un énorme avantage pour une collectivité, elle éloigne l'État de la difficulté, ajoute Charles Collin. Dans les petites et moyennes communes, l'État est obligé de s'occuper de tout. Quand le médiateur est en place, il peut remettre à l'usager en apportant une solution. Si l'avis est négatif, ou qu'il n'y en a pas, il peut se décharger de la responsabilité de la décision. »
La médiation territoriale s'installe progressivement dans les territoires et cherche à se professionnaliser car, aujourd'hui, on y trouve d'anciens fonctionnaires, d'anciens élus, ainsi que des médiateurs professionnels privés. C'est la raison pour laquelle l'AMCT a décidé d'organiser sa première session de formation, qui s'est achevée en avril. Cependant, les collectivités auront-elles l'obligation de désigner un médiateur territorial ? Christian Leyrit ne le souhaite pas : « Pour que la médiation fonctionne bien, il faut que l'exécuteur soit volontaire. » ■ J.

En route vers l'harmonisation
Le Conseil national de la médiation a été installé le 12 juin par le garde des Sceaux :

« Par ailleurs, la médiation a un énorme avantage pour une collectivité, elle éloigne l'État de la difficulté, ajoute Charles Collin. Dans les petites et moyennes communes, l'État est obligé de s'occuper de tout. Quand le médiateur est en place, il peut remettre à l'usager en apportant une solution. Si l'avis est négatif, ou qu'il n'y en a pas, il peut se décharger de la responsabilité de la décision. »
La médiation territoriale s'installe progressivement dans les territoires et cherche à se professionnaliser car, aujourd'hui, on y trouve d'anciens fonctionnaires, d'anciens élus, ainsi que des médiateurs professionnels privés. C'est la raison pour laquelle l'AMCT a décidé d'organiser sa première session de formation, qui s'est achevée en avril. Cependant, les collectivités auront-elles l'obligation de désigner un médiateur territorial ? Christian Leyrit ne le souhaite pas : « Pour que la médiation fonctionne bien, il faut que l'exécuteur soit volontaire. » ■ J.



Annexe 6

La charte des Médiateurs des 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**
- **Écoute 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.

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

Article 2 : Le Médiateur

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

1- Impartialité et indépendance

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

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau. Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs. Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.



3- Confidentialité

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

4- Déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

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

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

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

5- Fin de la médiation

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

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

Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration

Chaque année le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

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

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



Médiateur de la Ville d'Arles

Frédéric Mison

BP 90 196 - 13 637 Arles cedex

Secrétariat

Édith Gilles

Tél. 04 90 49 59 81

Messagerie : mediateur@ville-arles.fr

Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures

Réception sur rendez-vous

Rapport en ligne

