



Rapport d'activité

du Médiateur de la Ville d'Arles



Année 2025

Le rapport annuel du Médiateur est une obligation légale issue de **l'article L.1112-24 du CGCT**. Il doit être porté à la connaissance du Conseil municipal et du Défenseur des droits. Il peut comporter toute proposition de nature à améliorer le fonctionnement de la Collectivité territoriale.





Sommaire

Le Mot du Médiateur

Page 5

1^{ère} partie : Actualité de la médiation

Pages 6 à 10

1. Le positionnement du Médiateur

- A/ La saisine par les citoyens
- B/ La saisine par le juge administratif

2. Les événements marquants 2025

- A/ Les événements organisés par l'AMCT
- B/ L'activité des réseaux de médiateurs

2^{ème} partie : Le diagnostic de l'activité 2025

Pages 11 à 15

- A/ L'analyse des saisines
- B/ Le traitement des saisines
- C/ Les enseignements de l'année 2025

Approche synthétique : Les dossiers reçus - Les dossiers traités

3^{ème} partie : Propositions du Médiateur

Pages 16 à 25

1. Approche synthétique 2021 - 2024

- A/ Approche des règles d'urbanisme
- B/ La réglementation du stationnement
- C/ La gestion de la responsabilité civile de la Collectivité
- D/ La prise en compte des besoins de transversalité dans la relation usagers

2. Propositions issues des constats de l'année 2025

- A/ Donner suite à deux propositions de la Défenseure des droits
- B/ Mettre les procédures contentieuses en cohérence avec la médiation

Rappel règlementaire

Page 26

Les annexes

- 1. Tableau de bord de l'activité 2025
- 2. Le Kiosque 2025
- 3. Charte des médiateurs des collectivités territoriales

Pages 27 à 32

Pages 33 à 37

Pages 38 à 42





Le mot du Médiateur

Frédéric Mison



En poste depuis juillet 2021, je veux tout d'abord exprimer ma satisfaction d'avoir été au service de tous les Arlésiens, dans une écoute et une disponibilité permanente, notamment envers les 350 familles qui m'ont sollicité jusqu'au 31 décembre dernier.

En quatre années et demie, la « Médiature municipale », aura traité 160 médiations, avec un taux de succès supérieur à 80 %. Elle aura permis d'engager un travail de collaboration avec le Tribunal administratif de Marseille, qui reste cependant à approfondir pour réduire les contentieux inutiles. Plus important encore, la médiation municipale a contribué à diffuser au sein de l'administration un esprit de dialogue avec les usagers et de compréhension à l'égard des difficultés particulières de chacun.

Ce bilan est le fruit du travail en commun et d'efforts partagés avec les services. Ils ont souvent permis de retisser le lien de confiance entre les citoyens et la Collectivité, en dépassant les incompréhensions, les préjugés et parfois même, les faux procès.

Mettre en place cette mission a représenté un exercice passionnant.

Elle impliquait la création d'un service indépendant, neutre et impartial, de trouver le bon équilibre avec l'ensemble des élus et des responsables des services, depuis chaque agent jusqu'au Directeur Général des Services, et de nouer le lien avec la population, dans sa richesse et sa diversité, en ville, dans les villages et les quartiers.

Merci à Monsieur le maire pour sa confiance qui m'a permis de relever tous ces défis, et à tous les agents, responsables de service ou directeurs, pour leur coopération sincère et loyale qui a contribué à façonner ce succès.

Merci à mon Assistante, Édith Gilles, qui va prendre en juin prochain une retraite méritée, et que je remercie pour son implication et son dévouement sans faille à mes côtés, mais aussi pour son sens des relations humaines et sa connaissance de l'administration municipale.

Au final, cette mission contribue à porter un autre regard sur le service public communal, à l'extérieur comme à l'intérieur de l'administration, et permis une meilleure prise en compte des besoins de ses usagers. Ce travail mérite d'être poursuivi, au plus près des difficultés de la population.

Je suis convaincu que cette démarche originale inspirera le débat sur le sens et les objectifs du service public communal, qui est l'héritage et le bien commun de tous les Arlésiens.



1^{ère} partie

Actualité de la médiation

Année 2025



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

Il convient de rappeler le cadre d'activité et les missions du Médiateur de la Ville, puis d'examiner les principaux événements qui ont marqué l'année 2025, en particulier à l'initiative de l'AMCT.

1. Le positionnement du Médiateur

La fonction de Médiateur de la Ville a été créée par une délibération du Conseil municipal du 20 septembre 2020. Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant. Cette indépendance est construite sur un double socle : il est nommé par le maire pour la durée de son mandat et ne peut être révoqué ; il n'est placé sous le contrôle d'aucune autorité administrative ou politique.

Son intervention est gratuite pour la population. Il est compétent pour connaître tout différend ou litige entre la Ville et ses administrés ou usagers de ses services publics.

Le Médiateur traite ainsi des seules compétences municipales, à l'exclusion de celles d'autres collectivités, comme par exemple l'eau, l'assainissement ou les transports qui relèvent de la Communauté d'Agglomération ACCM. Il n'est pas compétent en matière de délégation de service public (DSP), ni pour les contentieux entre la Ville et ses agents, ou ceux opposant bailleurs et preneurs, sauf si la Ville est elle-même en position de bailleur.

A/ La saisine par les citoyens (administrés, entreprises et associations)

Toutefois, le Médiateur n'est qu'un recours, ce qui suppose l'accomplissement d'une requête préalable auprès des services de la Ville avant sa saisine, soit après une réponse défavorable, soit par une décision implicite de rejet en cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois.

Le Médiateur peut être saisi suivant une procédure dématérialisée ou par courrier. Les deux doivent obligatoirement comporter la copie de la saisine préalable des services municipaux ou d'un élu titulaire d'une délégation de signature, et la réponse éventuellement négative obtenue.

Dès lors, les saisines relèvent de 2 cas de figure :

- La médiation proprement dite, quand une compétence municipale est concernée et que la démarche préalable a été accomplie ;
- La réorientation vers le bon interlocuteur, après expertise du dossier, dans le cadre d'une assistance au requérant : service communal, conciliatrice de justice, délégué du défenseur des droits, médiateur spécialisé, etc...

La saisine du médiateur territorial, depuis la loi du 27 décembre 2019, reprise dans l'article L.1112-24 du CGCT, produit deux effets juridiques majeurs en matière de procédure contentieuse : elle suspend les délais de recours et interrompt les délais de prescription. Ces dispositions sécurisent le requérant, qui peut saisir le médiateur sans altérer ses droits de recours auprès du juge.

En ce sens, la saisine du médiateur territorial offre un droit nouveau à chaque citoyen, dans une complémentarité avec la justice qu'il peut éviter de saisir. Au-delà de sa rapidité, la médiation fait 2 gagnants quand elle réussit (dans 80 % des cas), alors que le juge fait un gagnant et un perdant, avec des délais de traitement de l'ordre de 2 années en première instance.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

B/ La saisine 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 ministère de la Justice pour moderniser l'institution judiciaire, en assurant la promotion du mode amiable de résolution des conflits, bien adapté aux tensions de toute nature qui caractérisent la société contemporaine.

Ainsi, si le médiateur territorial ne peut intervenir lorsqu'un litige est déjà porté devant une juridiction, le juge peut prendre l'initiative de lui soumettre le dossier en vertu de l'article L.213-7 du code de justice administrative, à deux conditions :

- Les parties au litige doivent donner leur accord,
- Le médiateur doit accepter le dossier.

Si aucun accord n'intervient dans le délai de 3 mois, renouvelable une fois, le dossier sera au final traité par la juridiction.

Au cours de l'année 2025, 3 dossiers ont été adressés au Médiateur de la Ville pour traitement. Dans 2 cas, les parties ont cependant refusé le principe de la médiation.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

2. Les évènements marquants de l'année 2025

L'année 2025 a été animée par plusieurs évènements organisés à l'initiative de l'AMCT, par des réunions et rapports de mutualisation entre médiations.

A/ Les évènements organisés par l'AMCT

Il convient tout d'abord d'évoquer le Congrès international de toutes les médiations à Angers, du 12 au 14 mars dernier. Il a réuni 650 participants, 115 intervenants de différents continents (Afrique du Nord, Canada, Amérique du Sud, Europe), notamment la Défenseure des droits, Claire Hédon, la présidente du Conseil National de la Médiation, Frédérique Agostini, ainsi que Marc Papinutti, président de la CNDP. A noter l'intervention de Patrick de Carolis, maire d'Arles, lors d'une séance plénière consacrée au thème suivant : «*développer la médiation pour prévenir et apaiser les conflits dans la vie publique*», durant laquelle il a présenté sa vision de la médiation arlésienne comme retour d'expérience sur les actions de la municipalité.

Une synthèse des débats et des propositions est disponible sur le site public de l'AMCT



Un autre évènement a consacré le dynamisme de l'AMCT avec sa participation aux 1^{er} Rencontres des médiations en Pays d'Arles, organisées le 25 mars 2025 dans la salle des fêtes, avec la participation importante d'une centaine de personnes, au titre d'un partenariat avec la CA ACCM. Une journée en 4 débats successifs, deux consacrés à la définition de la médiation et à sa reconnaissance dans divers domaines, l'autre évoquant le projet de territoire 2024-2030 de la CA ACCM et l'introduction de la médiation dans sa gouvernance.

Les Actes des 1^{ères} Rencontres sont consultables sur les sites internet de la CA ACCM et de l'AMCT

Au surplus, dans le cadre de cette convention, une cartographie des médiations en Pays d'Arles est en cours, destinée à une mise en ligne pour informer les administrés et les décideurs publics sur l'offre de médiation présente sur le territoire.

Enfin, l'AMCT a été très présente lors des Congrès des élus (Association des Maires de France, Département, Régions de France) pour assurer la promotion de la médiation, en particulier au moyen d'une plaquette explicative sur les modalités de création de cette fonction, son positionnement et ses avantages.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

B/ L'activité des réseaux de médiateurs

Deux types de réunions sont organisées dans l'année.

Tout d'abord, le Tribunal Administratif, exemplaire pour son action de promotion de la médiation, convie les médiateurs de son réseau à une réunion annuelle à son siège de Marseille. Elle permet des échanges précieux sur les procédures et des débats sur des points particuliers de réglementation. En 2025, la réunion s'est déroulée le 6 juin.

Par ailleurs, un réseau régional des médiateurs de services publics et des délégués des défenseurs de droits a pris forme depuis 2024. En 2025, deux réunions ont eu lieu, les 17 juin et 6 novembre, consacrées à des thématiques communes aux délégués du défenseur des droits et aux médiateurs de services publics. L'ensemble de ces contacts s'avère très précieux pour les médiateurs associés, qu'il s'agisse de partage d'information et de réflexion sur les modalités d'exercice professionnel.

C/ Le bilan du Conseil National de la Médiation (CNM)

Il a été créé par l'article 45 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire. Le CNM est une instance administrative placée auprès du garde des Sceaux, ministre de la Justice, dont la mission est de rendre des avis, de formuler des propositions et des recommandations dans le domaine de la médiation. Le CNM est un acteur de la politique de l'amiable qui contribue à la promotion du recours à la médiation, à l'amélioration de ses différentes pratiques et à la structuration de cette activité, tout en lui conservant son indépendance. Aux termes de la loi, le Conseil national de la médiation est chargé de :

- Rendre des avis dans le domaine de la médiation et de 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 de médiateurs établie par les cours d'appel.

L'AMCT est membre du CNM, au titre des représentants d'associations œuvrant dans le domaine de la médiation. Dès son installation, le CNM a choisi trois priorités pour ses travaux : éthique et déontologie de la médiation ; la formation à la médiation ; la reconnaissance de la qualité ou de l'activité du médiateur. Au terme de 18 mois de mandat, il a publié un rapport d'étape (2023-2024) consacré à ses avis, recommandations et propositions. **Consulter le Rapport d'étape :**



2^{ème} partie

Diagnostic de l'activité

Année 2025



2^{ème} Partie : Diagnostic de l'activité de l'année 2025

Il sera présenté l'ensemble des chiffres de l'activité 2025, avant d'établir un bilan annuel mais aussi pluriannuel de la médiation municipale, de sa création jusqu'au 31.12.2025.

A/ L'analyse des saisines

La médiation a reçu 53 dossiers en 2025, plus 7 dossiers reportés de l'année 2024. Ce chiffre correspond à une baisse d'ensemble de 25%, cependant moins marquée en matière de médiations (21%).

Ces demandes sont effectuées en ligne pour 40% des dossiers, ce qui atteste d'une progression régulière de la saisine par voies dématérialisée (25% en 2022, 25% en 2023, 38,75% en 2024).

Les demandeurs sont fortement centrés sur les particuliers, pour 90% des cas, comme en 2024, année pour laquelle ils représentaient 94% des cas.

La répartition médiations/renvois d'attribution demeure stable, à près de 52% en matière de médiation. Ce rapport indique que demeurent des besoins d'accès à l'information pour un nombre significatif d'administrés, et que la mission du Médiateur reste encore ressentie comme « le bureau des réclamations ».

Concernant les domaines de saisine, l'urbanisme et le foncier et la circulation/stationnement réunissent, comme l'année précédente, chacun près d'un quart des saisines. Viennent ensuite, comme d'habitude, la sécurité/tranquillité et la propreté. Les huit autres catégories représentent environ le quart restant des demandes.

Enfin, la Médiature a pris en charge 88 appels téléphoniques d'utilisateurs au cours de l'année, soit une baisse de 8,5 % : à relier à la fermeture de l'accueil téléphonique le vendredi depuis juin 2024 en raison d'un temps partiel. En contre partie, une veille permanente des messages de la boîte mail a été assurée.



B/ Le traitement des saisines

Au cours de l'année 2025, 56 dossiers ont été traités, soit un taux de couverture de la charge en hausse sensible de 93,3 %, en progression par rapport à 2024 (91,25%). Ce taux moyen couvre un taux de 88% en médiation, et de 100 % en renvois d'attribution.

Les délais de traitement se sont légèrement réduits, en moyenne à 49 jours contre 55 en 2024 (-12 %).

Ils demeurent cependant sensiblement plus élevés que durant les années 2022-2023, sous l'influence précédemment évoquée de la complexité et des délais de réponse des usagers, plus exceptionnellement par ceux de l'administration, qui respecte bien, sauf exception, l'objectif d'un délai de réponse de 30 jours.

Le nombre de médiations traitées s'est réduit entre 2024 et 2025 (de 35 à 29) , soit -17 %, et 55 % d'entre-elles ont fait l'objet d'une visite sur place pour examiner concrètement les difficultés des demandeurs et dialoguer avec eux sur le terrain.

Enfin, le taux de réussite des médiations s'établit en 2025 à près de 83 %, handicapé par deux dossiers résultant d'une saisine du Tribunal administratif auxquels il n'a pas été possible de donner suite.

En matière de renvois d'attribution, les services municipaux demeurent en tête avec 37 % des cas, mais ce pourcentage est toutefois en nette baisse par rapport à 2024, où il atteignait 55 %.



C/ Les enseignements de l'année 2025

L'année 2025 est marquée par une double tendance :

D'une part, **la poursuite de la baisse du nombre de dossiers traités** s'est poursuivie selon la tendance de l'année précédente, mais principalement pour des dossiers en dehors du champ de compétence du Médiateur de la Ville (- 30 % environ), alors que la baisse du nombre de médiations traitées est presque deux fois moindre ;

D'autre part, **la durée des médiations s'est réduite de l'ordre de 13,2 %**, malgré la complexité croissante des dossiers, des temps de réponse des administrés, qui comprennent parfois mal les exigences de la procédure (par exemple, fourniture des correspondances adressées en mairie, courriers ou courriels des réponses obtenus), plus rarement des temps de réponse administratifs.

Par contre, les délais de traitement des dossiers en renvoi d'attribution sont globalement stables de l'ordre de 12 jours, en 2025 comme en 2024, mais ils ne dépendent que de l'activité de la Médiature.

En reprenant la méthodologie utilisée dans le précédent rapport de l'année 2024, la réduction de la conflictualité continue ainsi à se poursuivre, avec 0.52 médiations pour 1 000 habitants en 2025, contre 0,93 en 2024, et devient identique à celle des villes comme Quimper ou Angers, où elles s'établissent autour de 0,54.

Les raisons en sont connues, et tiennent au renforcement des dispositifs d'écoute et de soutien proches du terrain : manager centre-ville, police rurale et municipale, centres sociaux et maisons de quartier, France service, meilleur maillage par des associations prestataires.

L'ensemble de ces résultats est aussi le fruit de la qualité de la collaboration avec les services, chefs de service et directeurs, qui ont en charge le service à la population, ainsi que de l'écoute reçue de la part des élus.

Le Médiateur salue l'investissement personnel et professionnel et la relation de confiance comme la réactivité de tous, qui expliquent le taux de succès des médiations engagées, qui dépasse à nouveau les 80% en 2025.

Il exprime aussi ses remerciements à Monsieur le maire, pour sa confiance et son attention portée à la mission du Médiateur de la Ville.

Ce contexte motive des propositions de repositionnement de la médiation territoriale, qui sont examinées à la fin de la 3^{ème} partie de ce rapport.



2^{ème} Partie : Approche synthétique de la médiation 2021-2025

Il est apparu intéressant de présenter l'évolution de l'activité de la médiation sur la période du 1^{er} septembre 2021 – 31 décembre 2025, en nombre de dossiers reçus ou traités, comme par nature de traitement :

DOSSIERS REÇUS

Exercices	Médiations	Renvois	TOTAL
2021	20	12	32
2022	39	60	99
2023	48	44	92
2024	33	38	71
2025	26	27	53
TOTAL	166	181	347

DOSSIERS TRAITÉS

Exercices	Médiations	Renvois	TOTAL
2021	14	12	26
2022	36	60	96
2023	48	44	92
2024	35	38	73
2025	29	27	56
TOTAL	162	181	343

Ces chiffres mettent en évidence deux périodes successives du développement de la médiation municipale :

Une période de montée en puissance (années 2022-2023), durant laquelle le nombre de saisines croît, mais avec des renvois d'attribution qui dominent statistiquement (effet « bureau des réclamations ») ;

Une période d'apaisement (années 2024-2025), où domine la médiation proprement dite, qui montre une mission mieux connue et maîtrisée par les usagers, concurrencée par le développement d'autres modes d'écoute et de prises en charge, et qui positionnent la médiation arlésienne dans une conflictualité normale compte tenu du niveau de population.

Arles est ainsi rentrée dans une forme de normalité après des débuts qui témoignaient d'une forte attente de la population.



3^{ème} partie

Propositions du Médiateur

Année 2025



3^{ème} Partie : Propositions du Médiateur

Les propositions à la Collectivité font échos à l'article L.1112-24 du CGCT, qui prévoit cette faculté dont l'objectif est double :

Les propositions à la Collectivité font échos à l'article L.1112-24 du CGCT, qui prévoit cette faculté avec un double objectif :

- Au-delà des cas individuels traités, éviter la récurrence des difficultés constatées, par l'adaptation de l'organisation, des processus de travail et, si besoin, de la réglementation locale ;
- Participer à l'ouverture du service public à la qualité de service due aux publics et aux citoyens qui le sollicitent.

Nommé pour la durée du mandat du maire, la mission du Médiateur de la Ville arrive à son terme en mars 2026. Il apparaît dès lors utile, pour la Collectivité et ses responsables, de présenter tout d'abord une synthèse actualisée des principales propositions présentées sur la période 2021-2024, avant d'aborder quelques spécificités de l'année 2025.

Il est précisé que les propositions du Médiateur de la Ville ont peu fait l'objet de mesures particulières d'adaptation des pratiques de l'administration, notamment en l'absence de dispositif normé d'échanges, tant avec les élus qu'avec la direction générale des services.

Cependant, par capillarité, les méthodes de dialogue mises en œuvre par le Médiateur ont inspiré diverses évolutions des pratiques des services tant en capacité d'écoute que de sens de l'équité dans la mise en œuvre des réglementations.



1/ Approche synthétique 2021-2024

En effet, les propositions de la période 2021-2024 peuvent alimenter les politiques publiques de la municipalité issue des élections municipales de mars 2026.

Quatre thématiques s'imposent :

1. L'évolution des règles d'urbanisme : pour une meilleure compréhension et adhésion par les administrés
2. La réglementation du stationnement : pour une gestion plus simple et plus lisible
3. La gestion de la responsabilité civile de la collectivité : pour une application individualisée à l'égard des contentieux de faibles enjeux
4. La prise en compte des besoins de transversalité dans la relation-usagers.

A/ L'évolution des règles d'urbanisme

Trois réformes d'ampleur s'annoncent pour 2026-2027 :

- La révision du Plan Local d'Urbanisme (PLU, délibération du 13 avril 2023),
- Une nouvelle version du Plan de sauvegarde et de mise en valeur du site patrimonial remarquable, anciennement « secteur sauvegardé » (délibération du 19 décembre 2024), accompagnée par la création d'une zone tampon UNESCO ;
- L'approfondissement des liaisons entre la réglementation de l'urbanisme et celle de l'occupation du domaine public.

A plus long terme, une évolution probable du règlement du Plan de Prévention du Risque Inondation (PPRI) et des zones inconstructibles se profile pour tenir compte de la rénovation des digues du Rhône conduite sous l'égide du Symadrem. Toutefois, cette démarche ne produira ses effets qu'après arbitrage du désaccord actuel sur le recalibrage des digues du petit Rhône.

Le Médiateur invite les autorités à élaborer ou négocier ces réformes avec trois priorités :

- ***La simplicité et la clarté des nouvelles dispositions, pour faciliter leur compréhension et leur acceptation par les citoyens ;***
- ***La limitation au strict minimum du pouvoir interprétatif de l'administration, pour favoriser le sentiment d'égalité tout en permettant de prendre en compte, au nom de l'équité, les spécificités propres à chaque pétitionnaire ;***
- ***Enfin, le soutien aux administrés, face à la complexité des réglementations, peut prendre la forme d'une information large, par exemple au moyen de plaquettes pédagogiques, voire d'un accompagnement, pour les dossiers complexes, par un prestataire conseil, comme cela existe pour le secteur sauvegardé avec l'intervention du CAUE des Bouches-du-Rhône.***



B/ La réglementation du stationnement

Il convient tout d'abord de relever l'extrême complexité de la réglementation du stationnement propre à la France, traitée en détail dans le rapport d'activité de l'année 2021, qui repose sur deux régimes juridiques distincts :

- Le régime spécifique du stationnement payant, qui s'analyse comme une occupation temporaire du domaine public avec paiement d'une redevance. Il est l'objet d'un régime de sanction spécifique : le forfait post stationnement (FPS) ;
- Le régime du stationnement dangereux, abusif, gênant ou très gênant, éventuellement régulé par des interdictions temporaires, qui donnent lieu à affichage sur les espaces concernés. Les infractions sont sanctionnées par des Procès-Verbaux de nature pénale. Dans une ville festive et animée par de multiples manifestations, cette gestion s'avère périlleuse, tant pour ses services que pour ses administrés et visiteurs.

Bien entendu, chaque régime possède ses propres règles de contentieux et de recouvrement. Le paiement vaut reconnaissance de la commission de l'infraction pénale et clôt toute possibilité de recours, contrairement au paiement d'un FPS. A noter aussi que toute procédure d'appel peut être accompagnée d'une demande de suspension provisoire des poursuites auprès du service en charge du recouvrement, ce que le redevable ignore en général.

La situation devient kafkaïenne lorsque les deux régimes s'entre-mêlent : tel est le cas d'une interdiction temporaire de stationnement imposée sur un parking payant, par exemple pour travaux ou festivités, suivie d'un enlèvement du véhicule à jour du règlement du stationnement payant. À cette première difficulté de régime juridique, vient s'ajouter la complexité des règlements municipaux et des accès à certaines portions du centre-Ville :

- Stationnement payant : différences de tarifs et de règles selon le lieu ou la saison du stationnement ; instauration en 2022 de la Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) qui ne sanctionne pas les autres infractions ; traitement des personnes handicapées qui bénéficient d'un stationnement gratuit ; qualité pédagogique et motivation des instructions des Recours Administratifs Préalables Obligatoires (RAPO) présentés à la Ville par les administrés (1^{er} niveau de recours contre un FPS, qui ont doublé en nombre depuis la mise en œuvre du LAPI) ; personnes âgées à jour de leur abonnement qui ne prêtent pas suffisamment attention à la signalisation en cas de travaux ou d'aménagement ;
- Stationnement gênant ou dangereux : absence de sanction par la LAPI, uniquement applicable au stationnement payant ; affichage des interdictions en cas de manifestation et information touristique (qui a fait de grands progrès lors de la relance d'activité post-COVID) ;
- Bornes d'accès au secteur réglementé : lors de franchissement, dommages aux véhicules simplement assurés « tierce collision », dont le nombre s'est heureusement fortement réduit ; règles d'accès pour les professionnels, et notamment pour la patientèle des professionnels de santé.



B/ La réglementation du stationnement (suite)

Face à ces complexités, le Médiateur de la Ville a fait l'objet de nombreuses saisines (une soixantaine en 5 ans d'activité), alors même qu'il est incompétent en ces matières, dès lors que chaque régime juridique prévoit un interlocuteur de 1^{er} niveau et une instance d'appel (ou recours). Toutefois, de nombreux citoyens sont découragés par leurs règles, et le Médiateur est saisi en recours de premier niveau, recevant même, à l'occasion, pour traitement, le FPS dressé par la Police municipale...

Au final, le Médiateur est exceptionnellement intervenu auprès de la Ville, dans un esprit d'équité, dans des cas circonstanciés de FPS suivis de frais de mise en fourrière pour des personnes âgées ayant commis de bonne foi des infractions involontaires, pour lesquelles les décisions de restitution sont prises en conseil municipal.

Le Médiateur invite la Ville (élus et administration) à examiner les simplifications, aménagements et réformes de nature à améliorer la lisibilité et la compréhension de la réglementation, de faciliter sa mise en œuvre et son respect par l'ensemble des usagers.

C/ La gestion de la responsabilité civile de la Collectivité

Chaque année, quelques dossiers relevant de la mise en cause de la responsabilité de la Ville sont portés à la connaissance du médiateur pour traitement (deux cas en 2025). Si leurs enjeux sont réduits pour la Ville, ils présentent au contraire une très forte valeur symbolique pour les Arlésiens concernés, convaincus qu'ils sont victimes d'un traitement inéquitable (chutes sur la voie publique, accident sur voirie communale, bornes en centre-Ville).

Cette responsabilité civile est très largement déléguée à l'assureur de la Ville, actuellement BEAH. Sélectionné dans le cadre d'un marché public sur la base du meilleur rapport qualité/prix, l'assureur n'a pas pour vocation d'être à l'écoute de l'utilisateur, mais de rechercher les éléments de droit permettant de justifier ou non une indemnisation. Pour cela, il met en œuvre deux sources :

- La théorie de la responsabilité civile qui suppose souvent une faute caractérisée, l'existence d'un dommage et d'un lien de causalité entre les deux. À cet égard, il est constaté que la victime ne réagit pas en qualité de juriste après l'accident (recueil de photos et de témoignages par exemple), mais pense plutôt à ses soins ou à la prise en compte du dommage subi. Il est aussi relevé une certaine retenue chez leur propre assureur, du moins quand il est saisi, et sous réserve d'être couvert par une clause dite « défense et recours » ;
- L'état de la jurisprudence, toujours complexe, notamment sur la mise en œuvre de la responsabilité pour faute ou sans faute (c'est dire l'existence d'une responsabilité de fait). Il est constaté que l'assureur de la Ville, sauf exception, trouve en général une justification plus ou moins pertinente pour refuser, au moins dans un premier temps, toute indemnisation. Tel a été notamment le cas pour le dommage à une tombe causé par la circulation d'un véhicule dans un cimetière communal (heureusement contredit par une réponse ministérielle citée par le Médiateur dans le dossier concerné).



C/ La gestion de la responsabilité civile de la Collectivité (suite)

Toutefois, plus que le débat juridique ou les enjeux financiers (les gros enjeux sont systématiquement traités au fond par les procédures lourdes conduites avec ministère d'avocats et saisine du Tribunal Administratif), l'important, pour la relation de confiance entre la Ville et les citoyens, relève de l'écoute et du sentiment d'équité.

Le Médiateur rappelle que l'article L.2122-16° alinéa du CGCT, permet au conseil municipal de donner au maire délégation pour transiger avec des tiers dans la limite de 5 000 €, et que les cas traités par le Médiateur sur la période 2021-2025 portaient sur des enjeux largement inférieurs à 1 000 €.

Cette délégation a été accordé au maire par la délibération 2023-023 du 26 janvier 2023.

Elle peut être aisément associée au dispositif de médiation pour des enjeux de faibles montants, afin d'accélérer les processus d'indemnisation sur proposition du Médiateur de la Ville pour rétablir le lien d'écoute et de confiance avec les administrés requérants.

Ce dispositif pourrait être utilisé pour indemniser les professionnels pour les pertes de recettes provoquées par les grands travaux à venir de la Ville (par exemple, avenue Stalingrad), et nécessite un dialogue entre la Ville et son assureur.

En effet, le Tribunal administratif est compétent pour instruire toute demande d'indemnisation de ce type.

Bien entendu, même pour des demandes d'indemnisation modestes (jusqu'à 5 000 €), le principe doit demeurer celui établi par la jurisprudence : analyse des pertes à partir des trois dernières liasses fiscales de chaque entreprise concernée, sous déduction de la valorisation du fonds de commerce provoquée par les travaux réalisés.

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



D/ La prise en compte des besoins de transversalité dans la relation-usagers

L'organisation des services en « silos » de compétences, placés sous l'autorité du Directeur Général des Services (DGS) est traditionnelle dans l'ensemble des collectivités, Arles ne faisant pas exception à ce principe que traduit l'organigramme des services validé par l'assemblée délibérative.

L'expérience des cinq dernières années, montre que la médiation territoriale facilite les actions transversales entre services, non pas sur la base d'une tierce autorité, mais d'une coopération active entre services. En 2025, plusieurs dossiers ont été traités de façon exemplaire et réussie, dont l'un à la demande de la collectivité elle-même.

Deux éléments de facilitation s'imposent tout particulièrement :

- L'initiative du Médiateur est légitime pour réunir, au nom du service à l'utilisateur, des directions ou services dans une démarche collective, hors de tout processus d'autorité, faisant appel à leurs compétences et à leur sens du service public. Ce contexte laisse à chacun toute liberté de position et capacité d'expression pour une co-construction de solution ;
- L'intervention du Médiateur permet aussi une préparation coordonnée du dossier sur la base des éléments transmis par chacun d'eux et d'en établir une synthèse pour répondre au mieux aux préoccupations des usagers concernés. Cette mission relève d'une médiation de projet interne dans laquelle le tiers indépendant et sans pouvoir montre toute son utilité.

En 2025, plusieurs dossiers ont ainsi été traités, généralement avec la Police municipale ou rurale, des services de la direction du cadre de vie et de la direction du développement territorial.

Ces constats appellent à une réflexion sur la création d'une instance interne de coordination au service de la relation usagers de la Collectivité, dont la légitimité soit bien assise.



2/ Propositions issues des constats de l'année 2025

Deux propositions complémentaires relèvent de la mise en cohérence du cadre juridique de la médiation avec les pratiques administratives.

A/ Donner suite à deux propositions de la Défenseure des droits

La relation administration/citoyen est asymétrique et déséquilibrée, ce que résume la formule dans laquelle se reconnaît traditionnellement l'usager ou l'administré : « *le pot de terre contre le pot de fer* ».

La mise en place d'un médiateur communal participe au rééquilibrage de cette relation en offrant un droit nouveau de recours et des garanties juridiques sérieuses : la suspension des délais de recours et l'interruption des délais de prescription.

Encore faut-il que ce droit soit connu et reconnu. Nombre de progrès restent à accomplir, en particulier :

- Réduire drastiquement les cas de décision implicite de rejet (défaut de réponse dans le délai de deux mois, cf. CJA articles L.231-1 à 231-4) et adopter le principe d'un délai de réponse au fond de 100% dans un délai de deux mois ;
- Accompagner toute décision défavorable de la mention « *Vous pouvez saisir le médiateur de la Ville pour faire valoir vos droits* », avec mention du processus et des effets et du processus à mettre en œuvre. Bien entendu, cette mention n'est pas de nature à supprimer l'obligation légale d'information sur la possibilité de saisir le Tribunal Administratif (cf. CJA articles R 421-1 à R 421-7) ;
- Mettre fin à l'exclusivité des démarches dématérialisées, sources d'exclusion et de discrimination, et développer l'accès multicanal et humain pour chaque service public communal dématérialisé.

Une récente enquête initiée par le Défenseur des droits a mis en évidence de regrettables discriminations :

Si 20 % des personnes éprouvent des difficultés à accomplir leurs démarches administratives, ce chiffre s'élève à 33 % pour celles qui ne sont pas à l'aise sur internet ; 60 % des personnes en situation de précarité sont en difficulté face à l'administration contre une moyenne de 50 % pour l'ensemble de la population. Signal lui aussi inquiétant : 20 % de la population ignore qu'il est possible de contester une décision administrative, notamment les jeunes et les personnes précaires isolées.

Voir : <https://www.google.defenseurdesdroits.fr/enquete-sur-laces-aux-droits-sur-les-relations-des-usagers-avec-les-services-publics-que-retenir>

Ces évolutions s'inscrivent aussi dans une perspective d'évaluation de la qualité du service public qui pourrait utilement prendre corps.



B/ Mettre les procédures contentieuses en cohérence avec la médiation

Au cours de l'année 2025, deux dossiers de médiation à l'initiative du juge administratif ont été parasités par la poursuite d'un dialogue avec des requérants après saisine du Tribunal administratif. Ces pratiques, souvent initiées par les avocats, sont présentées comme traditionnelles et admises par le tribunal administratif.

Toutefois, conduites sans cadre précis, elles sont de nature à porter préjudice aux parties, et donc à la Collectivité, et entretiennent une confusion regrettable entre les procédures relevant de l'amiable (négociation, transaction et médiation) et la procédure contentieuse instruite par le Tribunal administratif.

Dans les deux dossiers concernés, l'un en matière de contentieux d'un marché public, l'autre en matière d'urbanisme, les négociations se sont poursuivies entre la Ville et les requérants alors même que le juge administratif avait été précédemment saisi :

- La Ville, à l'occasion des recours éventuels intentés auprès d'elle par le requérant, dispose de délais nécessaires à un dialogue approfondi que la saisine du juge devrait interrompre ;
- Pour sécuriser son processus, elle peut saisir le Médiateur qui offre une garantie majeure aux deux parties : elle leur permet de bénéficier, aux termes de l'article L. 1112-24 du CGCT, de la suspension des délais de recours contentieux le temps que s'achève la médiation, laissée à l'initiative du Médiateur : cette procédure permet ainsi d'éviter la saisine du juge et les frais qu'elle entraîne, elle s'inscrit aussi dans un cadre éthique et déontologique ;
- La saisine du juge administratif impose au Médiateur de mettre un terme à toute médiation conventionnelle. Il faut s'interroger sur l'intérêt d'avoir une concomitance entre procédure contentieuse devant le juge et négociation entre les parties, hors de tout cadre de référence ;
- Il semblerait préférable de solliciter le juge pour solliciter l'ouverture d'une médiation à son initiative. Il en maîtrise les délais, ce qui constitue une garantie supplémentaire pour la Ville ;
- Une fois saisi par le juge, et après accord des parties, le Médiateur dispose de délais réduits (3 mois renouvelable une fois avec accord du juge) pour assurer la médiation, ce qui garantit un délai de bonne fin assez rapide du processus, tant pour la Ville que pour le juge ;
- Enfin, la médiation est gratuite pour les parties alors que les prestations d'avocats sont payantes pour elles.



3^{ème} Partie : Propositions du Médiateur

B/ Mettre les procédures contentieuses en cohérence avec la médiation (suite)

La proposition du Médiateur de la Ville est la suivante : réfléchir à mettre un terme à toute négociation avec des requérants qui saisissent le juge administratif, et proposer au juge de faire appel à la médiation de la Ville lorsque la nature ou les circonstances du dossier s'y prêtent, de préférence à un ministère d'avocat systématique.

Cette clarification rejoint l'intérêt de la juridiction administrative qui souhaite favoriser la procédure amiable de règlement et atteindre ses objectifs de médiation. Elle évite en outre de longs délais de stagnation des dossiers après leur réception et équilibre la relation entre les parties. Elle évite enfin aux services concernés une charge de travail supplémentaire.

Pour conclure cette partie consacrée aux propositions du Médiateur, le champ d'action de la Médiation pourrait utilement évoluer dans deux axes complémentaires :

- *Une réorientation de la médiation municipale vers l'accès au droit en favorisant la politique de l'amiable. Au titre de ses missions particulières, le Médiateur de la Ville peut être sollicité pour conduire toute médiation qui implique la mobilisation de services en transversalité.*
- *Une montée en puissance progressive de la gestion de la relation-usagers par la Ville elle-même, qui libérerait ainsi la médiation de sujets relevant de décisions de simple opportunité.*

Dans le cadre de cette évolution, la médiation municipale traiterait essentiellement des questions relatives à l'accès au droit des citoyens, à la promotion de la politique de l'amiable dans des sujets transversaux, en excluant désormais la gestion des demandes en opportunité qui relèveraient d'une unité administrative transversale en charge de la qualité de service, à charge pour elle d'assurer le suivi des demandes de l'espèce.



Rappel réglementaire

Le présent rapport a été remis à Monsieur le Maire d'Arles le 12 février 2026, 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

Tableau de bord de l'activité

Année 2025



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2025

Nombre de saisines enregistrées	60	%
Démarches en lignes	24	40 %
Courriers	36	60 %

Catégorisation par origine	60	%
Particuliers	54	90 %
Professionnels	5	8,3 %
Associations	1	1,7 %

Catégorisation par domaine	60	%
Propreté	6	10 %
Sécurité et tranquillité	9	15 %
Urbanisme et foncier	11	18,3 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse, sports	0	0 %
Circulation et stationnement	13	21,7 %
Population	0	0%
Environnement	5	6,7 %
Habitat	5	8,3 %
Tarifs et finances	4	6,7 %
Autres	7	11,7 %



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2025

Dossiers reçus par type	2025	%
Dossiers relevant de la médiation	33	55 %
Dossiers relevant de la réorientation	27	45 %
Traitement	2025	%
Dossiers clos	56	93,3 %

Dossiers par type de traitements	2025	%
Traités en médiation	29	51,8 %
Traités en renvoi d'attribution	27	48,2 %

Délais d'instruction	Jours
Délai moyen	49 jours
Sur médiation	86 jours
Sur réorientation	12 jours



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2025

Dossiers reçus par type	2025	%
Dossiers relevant de la médiation	33	55 %
Dossiers relevant de la réorientation	27	45 %
Traitement	2025	%
Dossiers clos	56	93,3 %

Dossiers par type de traitements	2025	%
Traités en médiation	29	51,8 %
Traités en renvoi d'attribution	27	48,2 %

Délais d'instruction	Jours
Délai moyen	49 jours
Sur médiation	86 jours
Sur réorientation	12 jours



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2025

Dossiers traités en médiation par type	2025	%
Propreté	1	3,45 %
Sécurité et tranquillité	6	20,7 %
Urbanisme et foncier	7	24,1 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse et sports	0	0 %
Circulation et stationnement	8	27,6 %
Population	0	0 %
Environnement	2	6,90 %
Habitat	2	6,90%
Taxes et finances	2	6,90 %
Autres	1	3,45 %

Résultats	2025	%
Solutions trouvées	24	82,8 %
Solutions proposées à la Ville	1	3,4 %
Absence de solutions	4	13,8 %



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2025

Dossiers traités en réorientation par type	2025	%
Propreté	5	18,5 %
Sécurité et tranquillité	1	3,7 %
Urbanisme et foncier	3	11,1 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse et sports	0	0 %
Circulation et stationnement	5	18,5 %
Population	0	0 %
Environnement	2	7,4 %
Habitat	3	11,1%
Taxes et finances	2	7,4 %
Autres	6	22,2 %

Par interlocuteurs	2025	%
Défenseur des Droits	0	0 %
Conciliatrice de justice	3	11,1 %
Autres médiateurs institutionnels	2	7,4 %
Services municipaux	10	37,1 %
ACCM	5	18,5 %
Autres	7	25,9 %



Annexe 2

Le Kiosque

Année 2025



RÉACTION

Le médiateur de la ville répond à l'opposition

Après les commentaires formulés par les élus sur le rapport 2024 de son activité, Frédéric Mison se dit indigné.

Après l'article paru dans nos colonnes ce samedi 8 mars, dont une partie concernait le commentaire des élus d'opposition après la prise d'acte du rapport 2024 du médiateur de la ville Frédéric Mison, ce dernier a tenu à réagir.

"L'opposition n'amuse pas le médiateur", affirme-t-il dans un communiqué, en réponse directe au titre de l'écho publié dans *La Provence* qui était intitulé "Le rapport annuel du médiateur de la ville 'amuse' l'opposition".

"Certes tenu à une obligation de réserve, je ne peux toutefois accepter le mensonge et des procès sans fondement qui altèrent la fonction que j'occupe", affirme Frédéric Mison, affirmant tout d'abord qu'il n'a jamais été le directeur de campagne de Patrick de Carolis. "J'ai simplement accepté, après l'élection, le poste de directeur de cabinet pour mettre mon expérience d'élu local (...) le temps d'installer la nouvelle municipalité".

Frédéric Mison évoque ensuite l'indépendance qui l'anime, nécessaire pour accueillir les Arlésiens qui contestent certaines décisions et pour trouver des solutions pragmatiques qui font appel à l'équité, le tout dans un



Le médiateur est chargé de trouver des solutions aux litiges qui opposent la mairie aux administrés. I. HÉRO VALÉRIE FARRINE

climat apaisé qui rétablit le lien de confiance entre le citoyen et la collectivité. Le médiateur en appelle alors à ceux qu'il appelle des "caricaturistes", d'apporter "la moindre preuve d'avoir un jour dérogé à ce principe. Il est offensant de

"80% des médiations que le médiateur engage se concluent favorablement pour les citoyens."
FREDERIC MISON

dire que le médiateur ne sert à rien alors que plus de 80% des médiations qu'il engage se concluent favorablement pour les citoyens".

Enfin pour lui, l'analyse de son activité le conduit à établir des constats "qui devraient alimenter la réflexion des élus. C'est le cas de Monsieur le maire". "Il est déplorable que des élus des oppositions fassent le choix de salir ma fonction par des procès d'intention et un irrespect choquant : ils prennent ainsi la responsabilité d'une atteinte au pacte républicain et veulent priver certains Arlésiens d'un droit de recours qui a fait ses preuves au quotidien", conclut Frédéric Mison.

c.o.



6
La Provence
mercredi 26 mars 2025

Arles

"Le médiateur est un substitut au juge qui ne fait que des gagnants"

RENCONTRES 120 médiateurs et institutions étaient réunis hier dans la salle des fêtes d'Arles, pour échanger autour du métier, dans le cadre de tables rondes entre professionnels. Ils appellent à professionnaliser le secteur.

Un médiateur pourrait-il suffire à régler le litige qui oppose la Ville d'Arles et la CGT au sujet de la Bourse du travail ? En même temps que la manifestation sur l'esplanade Charles-de-Gaulle, une centaine de mètres plus loin (lire page 5), la salle des fêtes a accueilli les premières Rencontres de la médiation du pays d'Arles hier. 120 personnes se sont réunies afin d'écouter les propositions des professionnels du secteur, qui souhaitent une meilleure reconnaissance de leurs compétences. "La médiation repose sur deux parties volontaires et un tiers indépendant et impartial qui permet de libérer la parole, détaille Frédéric Mison, médiateur de la ville d'Arles. C'est dans ce climat de confiance qu'on peut arriver à un consensus. Le médiateur est un substitut au juge qui lui fait un perdant et un gagnant. Avec lui il n'y a que des gagnants."

Une loi pour la reconnaissance des médiateurs ?
Cette profession se pratique dans plusieurs branches. La médiation peut être sociale dans les quartiers prioritaires, judiciaire lors de litiges entre deux parties, ou encore culturelle dans les sites patrimoniaux par exemple. La médiation familiale est actuellement "la plus abondante dans le pays",



Patrick Mison a défendu une proposition de loi pour professionnaliser le métier de médiateur. / PHOTO JM

ajoute Frédéric Mison. Parmi les 120 spécialistes du milieu présents à Arles, l'ancien député de la 9^e circonscription de l'Hérault Patrick Vignal (Renaissance) a écouté d'une oreille attentive les tables rondes. Lors de son précédent mandat, il a défendu une loi pour professionnaliser les mé-

diateurs. "La médiation est un vrai métier, assure celui qui a été parlementaire entre 2012 et 2024. Pour construire ma proposition de loi j'ai traversé des villes où on donne à un gamin de la Bonne SMIC, un s'hirt de médiateur, et au bout d'un an on le vire. Ça ne sert pas la cause. L'appelle à la reconnais-

sance du métier, avec des formations et des structures adaptées." Votée par la majorité des groupes de l'Assemblée nationale, sa proposition est désormais en attente d'approbation par le Sénat. Mais Patrick Vignal, battu lors des dernières législatives, s'avoue "peu confiant" sur le devenir de son

projet, suite de parlementaire pour s'en saisir. Pour l'heure, "la médiation n'est pas une obligation mais une possibilité offerte par la loi, rappelle Frédéric Mison. Il ne peut exister qu'avec l'accord de la collectivité qu'il représente." Le médiateur de la ville d'Arles est le seul salarié du métier

"
Il plaide pour le chacun pour tous au lieu du chacun pour soi. On est pour une société qui se parle..."
PATRICK MISON

dans l'ensemble de la communauté d'agglomération ACCM. Même sans statut juridique renforcé, la médiation reste à favoriser dans certaines situations selon Patrick Vignal. "Dans des situations de divorce par exemple, je pense qu'il n'est pas toujours obligatoire de passer par un juge", estime l'ancien député. Mais plus qu'un simple débat politique, la reconnaissance de la médiation est avant tout une question philosophique. "On vit dans une société de plus en plus individualiste, où tout le monde se fait face, craint Patrick Vignal. Je plaide pour le chacun pour tous au lieu du chacun pour soi. On est pour une société qui se parle." Avec ces premières Rencontres de la médiation, Arles se constitue comme un soutien aux défenseurs de cette démarche. Selon le maire Patrick de Carolis, "cet événement fait d'Arles la ville standard de la médiation, porteur d'humourisme".

Julien MAUPLAT
jmauplat@laprovence.com



Le médiateur de la Ville désormais épaulé sur le terrain

BILAN Dans son rapport d'activité 2024, Frédéric Mison se félicite d'une baisse des médiations. Il les explique grâce à la création de nouveaux postes sur le terrain, comme la manager de centre-ville ou la police rurale.

Dans le bureau du médiateur de la Ville, entre les multiples classeurs et dossiers, deux éléments sautent aux yeux : une paire de lunettes bleu turquoise mais surtout, une boîte de mouchoirs. *«Les mouchoirs, c'est indispensable, les gens qui viennent dans mon cabinet pleurent souvent»*, explique Frédéric Mison, dont la fonction vise à intervenir en cas de différend entre les citoyens et la municipalité. *«Il ne faut pas oublier que derrière des recours, il y a parfois des commerces qui font vivre des familles et des foyers en difficulté»*, précise le médiateur.

Mais des pleurs, il y en a peut-être un peu moins en 2024, par rapport à l'année précédente. C'est en tout cas ce qu'atteste le rapport d'activité de l'année 2024. Comparé à 2023, le médiateur a eu à traiter 27% de médiation en moins. Un chiffre rassurant pour celui qui est en poste depuis mi-2021. *«J'avais 15% de médiation avec des professionnels en 2023 contre 4% cette année. Cela s'explique par le bon boulot de la manager du centre-ville Frédérique Sintive. Elle occupe la fonction depuis l'automne 2023 et cette année, elle m'a logiquement déchargé de plusieurs cas.»*

Autre exemple au niveau des logements. *«Entre 2021 et 2022, j'avais beaucoup de saisines par rapport aux demandes de*



L'urbanisme et le foncier sont les sujets les plus traités par Frédéric Mison. / PHOTO ERIC CATARINA

logements. Je n'en ai quasiment plus aujourd'hui car le Centre communal d'action sociale (CCAS) a revu ses conditions de traitement des dossiers. Maintenant, ils assurent dans d'excellentes conditions la gestion des demandeurs, et la relation avec l'usager s'est améliorée.»

Un délai moyen de 55 jours pour instruire

Même constat pour les villages d'Arles où il y avait *«beaucoup*

de problèmes latents» lorsque Frédéric Mison a été nommé par Patrick de Carolis à la suite du conseil municipal du 25 septembre 2020. Il assure à présent que *«la police rurale a pris le relais pour créer du lien, et force est de constater que cela porte ses fruits.»*

Malgré cette baisse significative de la conflictualité, le taux de médiations pour 1 000 habitants à Arles est de 0.93. Une moyenne bien supérieure

à des villes similaires comme Quimper (0.53) ou Angers (0.55). *«Je pense que c'est dû en partie à l'étendue de la ville et aux multiples difficultés que ses habitants peuvent rencontrer.»*

En revanche, le délai de réponse du médiateur a augmenté, passant de 33,7 jours en 2023 à 55 jours en 2024. Le principal intéressé justifie cette hausse par le *«maquis juridique»* auquel il doit faire face, des dossiers probléma-

“
Derrière des recours, il y a parfois des commerces qui font vivre des familles et des foyers en difficulté..”

tiques et atypiques et le temps important que les gens qui le saisissent mettent à lui fournir les documents demandés.

Des déplacements à domicile

Dans son rapport d'activité, Frédéric Mison se félicite également de s'être rendu sur le terrain pour 42% des médiations de l'année écoulée. *«C'est très important pour moi, lorsqu'une personne ne peut pas se déplacer car elle est âgée, handicapée ou pas véhiculée, d'y aller moi-même.»*

Cependant, les permanences - quelques jours par an - où le médiateur se délocalise dans les quartiers prioritaires de la ville (Trébon, Griffeuille, Barriot), à Trinquetaille et dans les villages (Salin-de-Giraud, Raphèle-les-Arles et Moulès) *«pour répondre aux attentes de la population»*, connaissent moins de succès qu'auparavant *«grâce aux interlocuteurs déjà sur place»*.

Ethan BOCCAGE

ebocage@laestevennis.com

POLÉMIQUE

Frédéric Mison revient sur les critiques de l'opposition

Deux mois après s'être fait fustiger par certains élus en conseil municipal, le médiateur revient sur cet épisode pour réaffirmer son indépendance.

Lors du conseil municipal du jeudi 6 mars, les élus devaient prendre acte du rapport d'activité 2024 du médiateur de la Ville. Le maire Patrick de Carolis en avait profité pour louer le travail de Frédéric Mison.

Un commentateur qui avait fait réagir l'opposition. *«On sait qu'il était votre directeur de campagne, le principe d'in-*

dépendance du médiateur a donc été mis à la poubelle. Le zèle avec lequel il fait la promotion de votre action nous fait le plus rire, on ne peut pas faire mieux en termes de passage de pommade, avait alors affirmé Cyril Girard, soutenu par Nicolas Koukas et Carole Guintoli. Les administrés qui ont essayé ce recours racontent que ça ne sert à rien. Et un service qui ne sert à rien au bout d'un moment, on arrête d'y avoir recours».

Cet épisode a marqué Frédéric Mison, qui se défend de toute partialité : *«Ce sont des attaques personnelles et un manque de respect par rapport à mon*

travail qui n'est pas partisan. Je ne suis pas au service du maire mais au service des Arlésiens, et je les traite tous de la même manière. Contester mon indépendance, c'est n'avoir rien compris à mon rôle. Avoir la confiance du maire, ça m'aide dans mon travail mais je n'ai aucun pouvoir de décision.»

«Le débat ne doit pas déboucher sur des comportements excessifs et outranciers»

Le médiateur de la Ville reconnaît tout de même que certains élus de l'opposition n'ont pas pris part à ces critiques. Il estime que le débat politique *«ne doit*

pas déboucher sur des comportements excessifs et outranciers, d'autant plus que les deux listes qui s'affrontaient lors des dernières municipales portaient un projet de médiateur de la Ville».

Même s'il affirme ne *«pas être dans la sphère politique»*, Frédéric Mison espère que le prochain maire d'Arles examinera le rôle qu'il a eu ces dernières années, et permettra, à lui ou à quelqu'un d'autre, de poursuivre cette fonction qui n'existe en France qu'au sein de 60 collectivités, et qui selon lui revêt une importance majeure auprès des administrés.

E.B.



3 questions à...



Frédéric Mison

Médiateur de la Ville

Forum: Pour quelles raisons la collectivité a-t-elle créé la fonction de Médiateur ?

Frédéric Mison : "Les médiateurs des collectivités territoriales se sont développés avec l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019, dite "Engagement et proximité". La médiation territoriale répond à un double besoin. Elle crée un droit de recours pour le citoyen dans ses désaccords avec la collectivité et évite le recours au juge, qui fait un gagnant et un perdant quand la médiation peut faire deux gagnants, sans parler des délais de décision toujours plus longs et coûteux devant la justice.



"Je pense que les responsables comme les agents ont trouvé mon positionnement intéressant, qui s'inspire du service public et respecte l'autonomie et les missions de l'administration et de ses responsables"

Depuis 2021, le taux de réussite en médiation dépasse 80 %, et atteint 90 % à ce jour pour 2025, ce qui démontre son efficacité. Elle retisse le lien entre la collectivité et le citoyen, souvent abîmé par la complexité administrative ou les procédures dématérialisées, et apaise toujours les tensions. La médiation est aussi un indicateur des sujets de préoccupation des Arlésiens et un laboratoire d'expérimentation des modalités d'apaisement des conflits. C'est au quotidien une école de citoyenneté !"

Forum: Comment s'est passée votre association avec les services municipaux ?

Frédéric Mison : "Je l'ai vécu comme un processus progressif mais toujours serein. D'abord, pour un certain nombre d'agents, en particulier de l'administration, je n'étais pas totalement un inconnu compte tenu de mon parcours personnel en Pays d'Arles et à Arles même. Ensuite, pour bien préciser mon rôle mais aussi ses limites, j'ai rencontré les principaux responsables et directeurs des services, mais aussi les organisations syndicales. Le médiateur est un recours après saisine préalable de la Ville, et n'est pas compétent pour les litiges entre la Ville et ses agents.

Le médiateur n'est pas un auditeur, un avocat ou un juge. Pas même un conciliateur qui intervient sur le fond du litige, il est un simple facilitateur au service et à l'écoute des Arlésiens. Il s'attache à dénouer les différends dans le respect de la loi, mais évalue aussi les situations du point de vue de l'équité, qui interroge l'application éclairée de la loi, la prise en compte de contextes spécifiques et l'égalité de traitement, en un mot, le médiateur éclaire toute situation au regard de l'équité et du pragmatisme dans une écoute approfondie des parties. Je pense que les responsables comme les agents ont trouvé mon positionnement intéressant, qui s'inspire du service public et respecte l'autonomie et les missions de l'administration et de ses responsables.

Un travail collectif a vu le jour, d'autant plus productif et efficace qu'il est assez souvent transversal entre services organisés plus verticalement par fonction. Les dossiers traités font sens pour tous, de l'agent qui pose un panneau, au rédacteur qui prépare un arrêté municipal, pour éviter un accident et pourquoi pas sauver une vie ! Notre sens commun du service public a inspiré un respect réciproque, et permis le dénouement de dossiers complexes. Plusieurs services ont ensuite orienté vers moi des affaires délicates, voire tendues. Après un temps d'acclimatation, est donc venu celui d'une coopération sincère qui continue de se déployer au quotidien."



"Les dossiers traités font sens pour tous, de l'agent qui pose un panneau au rédacteur qui prépare un arrêté municipal, pour éviter un accident et pourquoi pas sauver une vie !"

Forum: Comment a évolué votre mission depuis quatre années ?

Frédéric Mison : "Au départ, les Arlésiens ont un peu confondu le médiateur avec un bureau des réclamations, alors même que ma compétence ne s'exerce qu'en recours, après saisine préalable de l'Administration. J'ai donc progressivement communiqué pour mieux équilibrer la part des médiations, aujourd'hui majoritaires, avec les réorientations vers les services compétents, municipaux ou autres, en particulier vers le délégué du défenseur des droits ou la conciliatrice de justice ou le partenariat noué avec le Tribunal administratif de Marseille, car le juge administratif cherche à développer les processus de médiation."

Médiateur de la Ville d'Arles 2, Plan de la Cour - 1^{er} étage
Secrétariat : Édith Gilles ☎ 04 90 40 59 81 - Accueil téléphonique du lundi au jeudi de 9 heures à 12 heures.
Réception uniquement sur rendez-vous 📧 mediateur@ville-arles.fr



Annexe 3

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 charte des médiateurs des collectivités territoriales

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. [L'article 81 de la loi engagement et proximité](#) voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

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

Article 2 : Le Médiateur

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

1 - Impartialité et indépendance

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

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

2 - Compétence et efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.



Article 3 : Le processus de médiation

1 - Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2 - Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3 - Confidentialité

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

4 - Déroulement de la médiation

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

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

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

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



5 - Fin de la médiation

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

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

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

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

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

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

Depuis l'adoption de [l'article 81 de la loi engagement et proximité](#), le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.



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 jeudi de 9 heures à 12 heures

Réception sur rendez-vous

Rapport en ligne

