



ARLES
PATRIMOINE MONDIAL DE L'HUMANITÉ

RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR

EXERCICE

2021

La fonction de Médiateur de la Ville d'Arles, animateur de la mission, a été créée par délibération du conseil municipal n° 2020-0242 du 25 septembre 2020, avec une nomination par Monsieur le maire intervenue plus tardivement, le 12 juillet 2021, en raison de la crise du Covid-19.

Il faut rappeler que le Médiateur de la Ville est un recours gratuit ouvert à tous après réponse défavorable de l'administration municipale ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois. Indépendant car irrévocable pour la durée du mandat de l'autorité territoriale qui l'a désigné, le Médiateur apaise les conflits par l'écoute équilibrée et anime le dialogue entre les services et leurs usagers dans le respect d'une déontologie exigeante.

Par une délibération n° 2021-0177 du 29 septembre 2021, le conseil municipal a par ailleurs validé l'adhésion du Médiateur de la Ville à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), qui réunit ces médiateurs au niveau national, leur apporte appui et soutien professionnels et œuvre auprès des différentes institutions de la République pour prendre en compte leurs spécificités.

L'AMCT a ainsi pris une part active pour l'adoption de l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019, repris à l'article L.1112-24 du CGCT, qui fixe le cadre légal de l'activité des médiateurs territoriaux.

Le rapport 2021, qui porte sur les cinq derniers mois de l'année, rappelle les spécificités de la médiation territoriale, analyse l'activité de la mission au cours de l'année 2021 et soumet à l'autorité territoriale des propositions pour améliorer le service au public et les droits des tiers.

Sommaire

Partie I : Les caractéristiques de la médiation territoriale	5
A/ La médiation comme règlement amiable	5
B/ La médiation territoriale	5
C/ Ses spécificités et ses perspectives	6
Partie II : L'activité de l'année 2021	7
A/ La période d'installation	7
B/ Les travaux de la mission (août à septembre 2021)	8
C/ Les liaisons avec l'administration territoriale	10
Partie III : Propositions pour la Collectivité	12
A/ En matière de stationnement	12
B/ En matière de circulation en centre-ville	15
C/ Pour faciliter l'attribution du numéro unique d'enregistrement (NUD) pour l'attribution d'un logement social	16
Annexes au rapport	20-24

PARTIE I : Les caractéristiques de la médiation territoriale

Par rapport à la médiation classique, la médiation territoriale présente des spécificités qui renforcent son efficacité.

A/ La médiation comme règlement amiable

Au sens large, la médiation est un mode amiable de résolution des conflits, hors saisine des tribunaux, par laquelle un tiers s'attache à concilier les parties sur le différend qui les oppose. L'indépendance de ce tiers et sa neutralité conditionnent le succès de la médiation. Ni juge, ni arbitre, le médiateur apaise le conflit et cherche sa résolution amiable par l'animation d'un dialogue entre les parties.

L'ensemble des pratiques juridiques se sont progressivement orientées vers la médiation : recherche de rapidité, d'efficacité, d'accès simplifié au droit, réponse à la saturation des tribunaux. A l'origine, l'initiative est issue du monde des affaires, puis suivie par les administrations d'Etat au rayonnement national et enfin, depuis une dizaine d'années, par les collectivités territoriales.

B/ La médiation territoriale

La médiation territoriale, comme toute autre médiation institutionnelle (Médiateurs des CAF, de pôle Emploi, des caisses de retraite, Conciliateur fiscal ou de justice...), s'écarte de ce schéma du fait d'une spécificité originelle : elle est mise en place par l'une des parties. Elle procède non d'une obligation, mais d'une liberté de création, de définition de son champ de compétence et de nomination du titulaire de la fonction par la collectivité.

La médiation territoriale s'apparente ainsi à une fonction nouvelle du service au public, tournée vers les administrés et les usagers, à leur écoute pour résoudre les différends qu'ils rencontrent avec lui.

Elle contrebalance aussi la dématérialisation des procédures en offrant une relation plus humaine à l'écoute de la population. Elle répond à une attente forte dans la relation à l'administration, non pas qu'elle soit démunie d'humanité, mais le manque ressenti par le citoyen s'explique par la dématérialisation croissante des processus, l'exigence des réglementations et la charge de travail dévolue aux agents publics.

On rappellera que la Ville d'Arles, pour saluer son engagement récent dans la médiation territoriale, a accueilli les 21 et 22 octobre 2021 les travaux annuels de l'AMCT :

- Assemblée générale annuelle le 21 au matin,
- Conférence-débat l'après-midi, sur le thème **la médiation institutionnelle, un nouveau chemin pour retrouver la confiance des citoyens ?**, animée par Christian Leyrit, Président de l'AMCT avec la participation des personnalités suivantes :

Joël GAYSSOT, Médiateur national délégué, Médiateur des entreprises, Daniel AGACINSKI, Délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits, Amaury LENOIR, Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives auprès du Conseil d'Etat et Jacques FAGET, Directeur de recherche émérite au CNRS, romancier.

- Séance de formation le 22 au matin.

Monsieur le maire a reçu les Médiateurs et les instances dirigeantes de l'association en salle d'honneur de l'Hôtel de Ville.

C/ Ses spécificités et ses perspectives

La médiation territoriale recherche un équilibre tourné vers l'efficacité.

Un triple constat peut être dressé :

1. La médiation territoriale demeure dans l'esprit initial de la médiation
 - L'indépendance du Médiateur de la Ville est garantie par son irrévocabilité pendant tout le mandat de l'autorité territoriale qui l'a désigné ;
 - La neutralité du Médiateur de la Ville est garantie par l'exclusivité de sa mission ;
 - La charte déontologique de l'AMCT encadre la pratique du médiateur (cf annexe 1) ;
 - Il peut aussi s'auto-saisir d'un sujet de son choix.
2. La médiation territoriale enrichit cette mission traditionnelle
 - Le Médiateur intervient en recours d'une décision défavorable ou en l'absence de réponse à une demande,
 - La saisine du Médiateur de la Ville est gratuite pour l'ensemble des administrés et des usagers des services publics,
 - Le Médiateur de la Ville examine le différend en légalité, mais aussi en équité, au-delà du cadre purement légal ou réglementaire,
 - Enfin, sur la base de ses interventions et de ses constats, le Médiateur de la Ville rend annuellement un rapport d'activité, présenté en conseil municipal et rendu public. Il peut contenir toute proposition d'évolution réglementaire ou organisationnelle destinée à améliorer le service au public.

Dès lors, ces spécificités favorisent l'écoute des citoyens et améliorent la légitimité du service au public par son adaptation aux attentes des administrés et usagers et par son niveau de qualité du service.

La médiation territoriale, concourt ainsi à renforcer, et parfois à rétablir, le lien de confiance de l'administration locale avec les citoyens.

3. La justice administrative s'ouvre à la médiation territoriale

Une dernière évolution est à relever dans le domaine de la justice administrative.

En effet, la procédure de médiation concerne aussi les juridictions administratives, sous l'influence de l'article 5 - IV de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle et du décret n°2018-101 du 16 février 2018 relative à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire (MPO) à la saisine du juge, notamment pour des contentieux de la fonction publique territoriale (cf annexe 2).

A ce titre, le médiateur compétent est le Défenseur des droits ou le médiateur institutionnel quand il existe.

Notons que l'une des leçons de l'expérimentation est d'étendre le champ d'application de la MPO à d'autres domaines du contentieux, ce qui pourrait à terme élargir le champ d'intervention de la médiation de la Ville.

PARTIE II : L'activité de l'année 2021

On distinguera la phase d'installation et celle de l'activité proprement dite en soulignant la qualité des liaisons avec l'administration municipale.

A/ Période d'installation

Le Médiateur de la Ville est installé rue du Plan de la Cour, où il dispose de 2 bureaux équipés pour lui et l'assistante mise à sa disposition par la municipalité.

S'agissant de la création d'une nouvelle mission créée par la municipalité, cette installation a été marquée par différentes opérations de communication internes et externes destinées à la faire connaître : site internet de la Ville, magazine municipal de septembre 2021, interview dans la Provence, présentation de la mission au CODIR de la Ville et aux organisations syndicales.

La diffusion d'un flyer présentant le rôle de la mission et les conditions et modalités de sa saisine doit intervenir très prochainement pour une mise à disposition de la population dans l'ensemble des services municipaux.

Par ailleurs, la campagne intitulée « le Médiateur à la rencontre des Arlésiens » a permis d'organiser 12 points de rencontre et de dialogue, dans les quartiers, les villages et hameaux comme en ville et auprès de publics particuliers :

- Maison de la vie associative le 7 septembre,
- Centre-ville le 9 septembre,
- Raphèle les Arles le 16 septembre,
- Griffeuille le 23 septembre,
- Moulès le 6 octobre,
- Salin de Giraud le 7 octobre,
- Quartier des Semestres le 9 novembre,
- Albaron et Territoires de Camargue le 16 novembre,
- Barriol le 18 novembre,
- Mas-Thibert le 25 novembre,
- Trinquetaille le 30 novembre,
- Pont de Crau le 1^{er} décembre.

Ces rencontres ont permis de sensibiliser environ 150 personnes à la médiation de la Ville, ainsi que les agents des services associés à l'organisation de ces actions dans les mairies annexes ou les maisons de quartier.

Cette période d'installation a par ailleurs été marquée par la prise en main d'un logiciel de gestion dédié, intégré au modèle des démarches en ligne, l'un des deux moyens de saisine du Médiateur de la Ville. La prise en main s'est avérée difficile :

- D'une part, le concepteur de l'application a quitté la collectivité au moment de l'installation de la médiation, et son fonctionnement demeurait peu maîtrisé par l'agent qui a assisté la mission avec une évidente bonne volonté ;

- D'autre part, les fonctionnalités de l'application se sont avérées largement en deçà des besoins constatés, notamment en matière de capacité de liaison avec les tiers saisissant le Médiateur comme dans les domaines de l'historique et du stockage des échanges.

Aussi, la mission médiation apporte un soutien sans réserve à la perspective de création d'un logiciel de suivi des activités des médiateurs territoriaux sous l'égide de l'AMCT, espéré au cours de l'année 2022. Dans l'attente, elle élabore un tableur spécifique de suivi et d'analyse de son activité qui sera opérationnel fin janvier 2022.

L'AMCT invite aussi les médiateurs débutants à mettre en œuvre un cursus de formation initiale. En 2021, le Médiateur de la Ville d'Arles a ainsi suivi 5 heures de formation à la médiation, d'une part 3 heures le 22 octobre et 2 heures le 7 décembre dans le cadre d'une visio-conférence organisée par le CNFPT.

B/ Les travaux de la mission (août à décembre 2021)

La mission a validé 32 saisines différentes au cours de la période, à partir desquelles a été conduite l'analyse de l'activité.

L'activité réelle a cependant été sensiblement plus élevée :

- D'une part, ce chiffre ne comporte pas le traitement de certaines demandes adressées par courrier pour lesquelles le Médiateur apparaissait de façon évidente comme non compétent. Ce biais statistique sera supprimé en 2022 ;
- D'autre part, ce chiffre n'inclut pas nombre d'appels téléphoniques reçus de la part de personnes désemparées et proches du « burn-out administratif », selon les termes de la résolution adoptée le 25 novembre 2021 par l'Assemblée Nationale.

Ces personnes trouvent à la mission médiation écoute et conseil pour effectuer leurs démarches. Ils sont si besoin orientés vers les services compétents ou vers les autres médiateurs institutionnels dont le Défenseur des droits, ou informés de l'existence du Conciliateur de justice près le TGI de Tarascon.

Le tableau statistique ci-après met en évidence les principales caractéristiques de l'activité 2021, dans le strict respect de la confidentialité des dossiers :

Modes de saisine du Médiateur :

L'indicateur traduit un plus grand nombre de démarches en ligne (56,25%) que de saisines « courrier ». De fait, l'absence de prise en compte de certaines demandes « courrier » pour lesquelles le Médiateur n'est pas compétent ne permet pas de traduire une réalité nettement plus partagée.

Ces demandes « courrier » non prises en compte ont nécessité en tout état de cause une expertise et une réponse à la personne concernée.

Catégorisation :

Les particuliers forment l'immense majorité des types de saisine. C'est un phénomène cohérent avec l'objet de la mission médiation qui s'attache à régler les différends entre l'administration municipale et ses usagers ou administrés.

Par domaines de saisine, la circulation et le stationnement arrivent en tête, avec plus d'un tiers des cas. Ce chiffre traduit l'intensité des difficultés ressenties en 2021 tant par les Arlésiens que par les visiteurs de la Ville.

INDICATEURS D'ACTIVITE 2021

		%
Nombre de saisines enregistrées :	32	
Démarches en ligne :	18	56,25%
Courriers :	14	43,75%
Catégorisation :		
Par origine :		
Particuliers :	27	84,38%
Professionnels :	4	12,50%
Associations :	1	3,13%
Par domaine :		
Circulation et stationnement :	11	34,38%
Urbanisme :	7	21,88%
Sécurité - tranquillité :	4	12,90%
Environnement :	3	9,38%
Habitat :	1	3,13%
Propreté :	1	3,13%
Aide sociale - enfance :	2	6,25%
Autres :	3	9,38%
Par type :		
Dossiers relevant de la médiation :	20	62,50%
Dossiers en renvoi d'attribution :	12	37,50%
Traitement :		
Dossiers clos :	26	81,25%
Dossiers en cours au 31/12/2021 :	6	18,75%
Dossiers clos :		
Traités en médiation :	14	53,85%
Traités en renvoi d'attribution :	12	46,15%
Dossiers traités en médiation :		
Solution trouvée :	6	42,86%
Solution proposée à la ville :	7	50,00%
Absence de solution :	1	7,14%
Délais d'instruction :		
Délai moyen :	26	jours
Sur renvois d'attribution :	6	jours
Sur médiation :	43	jours

Toutefois, plusieurs saisines ont concerné des PV de stationnement qui ne sont pas de la compétence du Médiateur, mais de celle de l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI), mention clairement portée sur les procès-verbaux de l'espèce.

L'urbanisme arrive en 2^o position avec près de 22% des saisines, traduisant l'importance et la sensibilité de ce sujet pour nombre d'Arlésiens sollicitant des autorisations d'urbanisme ou concernés par des opérations d'aménagement proches de leur domicile.

L'ensemble des autres sujets, desquels émergent la sécurité, la tranquillité et l'environnement, présente une acuité plus réduite.

Par type de dossier, selon qu'ils relèvent de la médiation ou d'un renvoi d'attribution auprès du bon interlocuteur, les dossiers de médiation représentent 62,5% des cas.

Ce résultat, en décalage avec ceux des autres Médiateurs, en général proches de 50% /50%, s'explique notamment par l'absence de recensement de certains dossiers déposés « courrier » pour lesquels l'absence de compétence du Médiateur était évidente (cf supra).

Traitement des dossiers :

Plus de 80% des dossiers reçus ont été traités au fond, 6 dossiers étant repris en stock d'entrée au 1^{er} janvier 2022.

Parmi les 26 dossiers clôturés en 2021, près de 55% ont été traités en médiation (soi 14) : un seul n'a pas donné lieu à solution. Ce taux de résolution de 94% peut être très favorablement apprécié.

Délais d'instruction :

Avec 26 jours, le délai moyen d'instruction et de clôture des dossiers est conforme aux pratiques des médiateurs territoriaux, étant précisé que les services municipaux doivent répondre au Médiateur dans le délai d'un mois.

Ce délai synthétique se décompose en deux délais distincts : celui relatif aux demandes de la compétence du Médiateur (43 jours), celui concernant les dossiers traités en renvois d'attribution (6 jours), le 1^{er} étant logiquement beaucoup plus long que le second.

Il est rappelé qu'aucun délai n'encadre l'instruction d'un dossier par le Médiateur.

D'une part, la loi laisse le Médiateur libre de ce délai, dans la mesure où elle interrompt, à compter de sa saisine, le délai de recours contre toute décision administrative, ceci sans aucune limitation (article L.1112-24 du CGCT).

D'autre part, une telle disposition serait contraire à son indépendance, car susceptible d'être utilisée comme moyen de pression dans la conduite de la médiation.

Enfin, il est signalé qu'à la demande expresse de la Conciliatrice de justice, un dossier a été suivi en commun, le pouvoir de Police de Monsieur le maire pouvant être engagé à l'occasion d'un conflit entre riverains.

C/ Les liaisons avec l'administration municipale

La mission médiation salue la qualité des liaisons avec l'administration municipale : les services sollicités sont disponibles et réactifs, complets et

transparents sur les affaires évoquées et répondent dans les délais prévus, souvent de façon plus rapide qu'attendus.

En outre, la direction générale des services de la Ville a supervisé la mise en œuvre de premières recommandations du Médiateur et ouvert la voie au règlement de différends ayant générés des demandes récurrentes.

La compréhension du rôle de la mission médiation paraît bien intégrée par les services, grâce aux actions de communication réalisées, en particulier au plan interne.

Toutefois, des précisions ont été apportées auprès de deux services quant au positionnement exact de la médiation territoriale. Les services peuvent bien entendu recommander de saisir la mission médiation, mais comme un recours et non en première instance ou comme service d'analyse juridique.

Enfin, il est rappelé que l'administration municipale peut elle-même saisir la mission médiation.

Conclusion

Il ressort des comptes rendus d'activité des divers médiateurs territoriaux en fonction, que la mission connaît généralement une montée en puissance progressive en 2 ou 3 années. Pour une ville de l'importance démographique d'Arles, le nombre de dossiers-cible serait à terme ainsi compris entre 80 et 120.

Les 32 saisines reçues au cours des 5 premiers mois d'activité, (non compris quelques saisines courrier précédemment évoquées), fournissent une projection annuelle de l'ordre de 77 dossiers.

C'est dire que la première année d'activité paraît proche de la fourchette basse du seuil évalué à 2 ou 3 ans, lui-même en général égal à 2,5 ou 3 fois le niveau d'activité de la 1^{er} année.

Cette première estimation, si elle confirme la notoriété acquise dès le départ par la mission médiation, restera toutefois à confirmer durant l'année 2022.

Elle permet cependant d'apprécier favorablement la mise en place de la mission médiation auprès de la population, son arrivée dans le paysage administratif arlésien comme le bien-fondé de sa création par le conseil municipal.

PARTIE III : Propositions pour la Collectivité

Les propositions soumises à l'appréciation de la Collectivité par le Médiateur de la Ville dans son rapport public privilégient les enseignements à tirer en matière de stationnement en ville et de circulation en centre-ville, et réagissent à un constat problématique au regard de l'équité dans la procédure d'identification et de traitement des demandeurs de logements sociaux.

A/ En matière de stationnement

La reprise des activités touristiques au printemps 2021, amplifiée par l'ouverture de la Fondation Luma début juillet et le retour des expositions des Rencontres de la Photographie, ont mis en évidence une adaptation insuffisante de l'offre de stationnement de proximité (volumétrie et signalisation), saturant le dispositif local et causant nombre de désagréments aux Arlésiens comme aux visiteurs.

Les usagers, confrontés à une réglementation complexe, manquent d'information synthétique et voient leurs droits insuffisamment pris en compte. En outre, la Ville ne disposait pas encore, en 2021, d'une structuration administrative totalement adaptée au traitement des contestations des usagers.

Le stationnement irrégulier, sans constituer une catégorie homogène, vise deux types d'infraction dont le fondement juridique est différent, comme les voies de recours et les modalités de paiement qu'ils offrent aux usagers. Au surplus, ils se cumulent et se contredisent dans un cas de figure spécifique mais assez courant dans la ville.

1. L'infraction routière

Elle vise le stationnement dangereux, abusif, gênant ou très gênant, qui fait l'objet d'une amende pénale forfaitaire notifiée au moyen d'un avis de contravention.

Cet avis précise la voie de recours qui s'offre au contrevenant dans un délai de 45 jours (site www.antai.gouv.fr) ou par saisine courrier de l'Officier du ministère public près le tribunal de Police (CS 41101 - 35911 Rennes Cedex 9).

Cet avis comprend aussi l'ensemble des informations relatives à son paiement (sur le site www.amendes.gouv.fr,) ou autres moyens indiqués : par serveur vocal, courrier ou visite auprès du centre des Finances publiques ou chez un buraliste agréé.

En droit pénal, le règlement vaut reconnaissance de l'infraction et extinction de l'action publique. A cette sanction, peut s'ajouter l'intervention de la fourrière, délégataire de service public à Arles. Les frais de fourrière sont réglés au délégataire et conditionnent la récupération du véhicule concerné.

2. Le défaut de paiement du stationnement payant (absence de paiement ou stationnement hors période payée).

Dans ce cas, depuis le 1er janvier 2018, la sanction n'est plus une amende de nature pénale, mais un forfait post-stationnement(FPS) qui possède le statut de redevance d'occupation du domaine public. La possibilité de recours est ouverte dans le délai d'un mois, même après paiement.

La procédure de recours possède un double niveau : la Ville instruit tout d'abord un recours administratif préalable obligatoire (RAPO), puis, si nécessaire, le

redevable peut saisir la commission du contentieux du stationnement payant (CCSP).

Le paiement est possible par internet ou smartphone (flowbird), en espèces ou par carte bancaire en utilisant l'horodateur. En cas de paiement dans les 5 jours, le FPS s'élève à 30€, et à 40€ au-delà : l'objectif est manifestement d'obtenir un paiement immédiat et d'éviter du contentieux. A défaut, le contrevenant reçoit un avis de paiement des 40 € à son domicile. Cet avis contient toutes précisions utiles sur le RAPO. Par contre, l'extrait de FPS déposé sur le pare-brise est incomplet sur les modalités de paiement et ignore les voies de recours.

3. Ces réglementations se cumulent et se contredisent à l'occasion.

En effet, le cas se rencontre lorsqu'un véhicule stationne régulièrement sur un emplacement payant, l'horodateur ayant bien délivré un ticket réglementaire, alors même que cet emplacement est également visé par une interdiction temporaire de stationnement instituée par arrêté municipal (habituellement, pour permettre l'organisation d'un événement).

Dès lors, ce stationnement devient gênant ou très gênant : il est pénalement sanctionné par une amende et suivi d'une mise en fourrière.

Les usagers déplorent souvent une information insuffisante ou défailante.

En terme procédural, pour contester les sanctions prononcées, l'usager doit à ce jour engager deux démarches successives : tout d'abord, saisir l'ANTAI conformément aux indications portées sur le PV, en justifiant la délivrance d'un ticket de stationnement et en apportant des éléments de preuve d'une information insuffisante ou défailante. Si l'annulation du PV est obtenue, l'usager doit ensuite solliciter la Ville pour obtenir le remboursement des frais de mise en fourrière. La jurisprudence de l'ANTAI annule souvent le PV correspondant au vu des justificatifs attestant le paiement régulier du stationnement.

Toutefois, les contrevenants sont handicapés par un manque d'information, ce qui réduit leur droit d'accès aux recours.

Pour une étude exhaustive de cette réglementation, se reporter au site service-public.fr à l'adresse internet suivante : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34212> pour le FPS (et F34440 pour l'amende pénale).

Deux exemples de cette complexité :

Monsieur A., visiteur de la Ville, arrive à Arles un mardi soir à 18 heures et se gare sur le boulevard Emile Combes, avant de rejoindre à pied son lieu de résidence en ville. Il règle son stationnement pour 24 heures à l'horodateur qui lui délivre le ticket correspondant. Le lendemain après-midi, son véhicule a disparu et c'est en se rendant au poste de la police municipale qu'il apprend que son véhicule est à la fourrière, pour stationnement gênant un jour de marché.

Il dénonce l'absence d'information et l'incohérence entre la délivrance du ticket après paiement et les sanctions prononcées (PV de stationnement irrégulier et règlement de la fourrière).

Madame B., 83 ans, garée sur les bords du Rhône, veut régler son forfait post stationnement (FPS) dont elle ne conteste pas le principe. Sur l'avis de FPS apposé sur son pare-brise, il est indiqué qu'elle peut le régler par 2 moyens : à l'horodateur ou par internet. L'état de l'horodateur ne facilite pas l'opération (touches enfoncées et reflets du soleil) et cette personne ne maîtrise pas internet.

Le lendemain, elle prend l'initiative de se rendre à la Police municipale pour faire part de son désarroi. Le service lui signale alors qu'elle peut acquitter son FPS par courrier à adresser au service municipal compétent, qui n'est pas indiqué dans sa notification. Elle trouve ce manque d'information regrettable.

Ces situations mettent en évidence trois domaines d'amélioration pour faciliter les démarches des usagers : l'information sur les réglementations, l'exercice des voies de recours, les modalités de règlement.

8 propositions sont ainsi soumises à l'appréciation de la Ville :

1/ Améliorer l'information des usagers :

- Indiquer près des horodateurs concernés les interdictions récurrentes (marchés hebdomadaires notamment) ;
- Enrichir l'information relative à l'interdiction au plus près des horodateurs en cas de manifestation exceptionnelle, et veiller à la lisibilité et à l'accessibilité des indications apportées ;
- Enrichir les informations du site internet de la commune sur le paiement du FPS, et les compléter par une présentation globale des infractions aux règles de stationnement, entre sanction pénale (PV) et FPS ;
- Concevoir et éditer une plaquette d'information à l'accueil des services (en particulier au nouvel Hôtel de Police municipale) et à l'OT/SI.

2/ Faciliter les droits de recours des usagers et améliorer leur traitement :

- Compléter l'extrait de FPS posé sur le pare-brise des véhicules par l'indication des voies de recours offertes aux usagers. Si cette mention n'est pas à ce jour obligatoire, son défaut, en application de l'article R 421-5 du code de justice administrative, étend cependant le délai de recours (RAPO comme CCSP) à un an (CE 31/03/2017 Ministère des finances c/ Amar, cité dans le rapport 2020 du Défenseur des droits consacré au FPS) ;
- Intégrer, pour l'instruction des RAPO comme des demandes de remise des frais de fourrière, la jurisprudence de la CCSP (accessible sur son site internet (accueil.ccsp.fr/articles/jurisprudence), notamment quand un ticket a été délivré par l'horodateur.

D'une façon générale, des repères quant à la doctrine applicable au contentieux local pourraient être mieux définis par l'autorité territoriale, et prendre en compte, au-delà de l'intérêt financier de la ville, les droits des usagers et la jurisprudence de la CCSP.

Il est rappelé que l'article R 2333-120-15 du CGCT prévoit que la personne en charge de statuer sur les RAPO dépose chaque année un rapport soumis à l'assemblée municipale. Le rapport portant sur l'année 2019 fait état d'une charge de 752 demandes (délibération n° 2020-0348 du 18 décembre 2020) dont 86,7% ont fait l'objet d'une remise : ce chiffre permet d'évaluer la charge de travail supportée la Police Municipale, et susceptible d'être réduite.

3/ Faciliter les obligations de paiement :

- Compléter les indications de l'extrait de FPS posé sur le pare-brise des véhicules par la totalité des modes de paiement, et prioritairement ceux non dématérialisés ;
- Rappeler l'ensemble des modalités de paiement offertes aux usagers sur le site internet de la Ville et dans la plaquette d'information proposée.

Le transfert du service de l'occupation du domaine public vers les locaux du nouvel Hôtel de Police municipale installé boulevard des Lices est une opportunité à saisir pour renforcer la qualité de service aux usagers. La collaboration avec le service de la Police municipale devrait ainsi se renforcer conformément aux objectifs de ce rapprochement.

Enfin, l'ensemble des adaptations évoquées pourraient utilement s'intégrer à la réflexion sur la création d'un système de sanctions reposant sur la lecture optique des plaques d'immatriculation (LOPI).

B/ En matière de circulation en centre-ville

Des contentieux récurrents sont relevés à l'égard du fonctionnement des bornes d'accès rétractables en centre-ville.

Un cas parmi d'autres :

Monsieur C, commerçant arlésien, se présente à 13 heures à l'une des bornes du centre-ville pour rejoindre son domicile. Il constate que la borne est baissée mais que le feu est au rouge. Il patiente, puis, estimant que la borne doit dysfonctionner, se décide à s'engager sur le passage ; la borne remonte et provoque de sérieux dommages à son véhicule. Il estime que la ville doit reconnaître sa responsabilité et prendre à sa charge la réparation du véhicule, d'autant qu'étant assuré au tiers, son assurance automobile refuse toute prise en charge.

Ces accidents de bornes se produisent en cas de passages irréguliers (notamment le « petit-train », quand deux automobilistes passent à la suite borne baissée au lieu de laisser remonter la borne pour préparer le 2^o passage dans des conditions normales). Ces passages irréguliers génèrent un temps de latence pour réinitialiser le système d'accès, durant lequel le feu rouge demeure allumé pour interdire le passage.

Ces accidents soulèvent deux sujets principaux :

- Celui du profond sentiment d'injustice ressenti par les victimes, convaincues, à tort ou à raison, que la borne était en situation de dysfonctionnement au moment de leur passage, alors même que le feu rouge interdisant le passage est apparent. Le dysfonctionnement se traduirait par une durée excessive avec borne abaissée et feu au rouge ;
- Celui de la désignation du responsable de l'accident et de la compagnie d'assurance devant prendre en charge le dommage. En cas de dysfonctionnement, l'assurance de la Ville devrait intervenir ou la Ville elle-même ; à défaut, c'est bien l'assurance du plaignant, si le contrat le prévoit, qui doit prendre en charge la réparation du dommage. L'intervention pour réparation éventuelle d'une borne endommagée par la société en charge de son entretien, la SNEF, est par ailleurs facturée au contrevenant.

Dans un contexte réglementaire certes contraignant, la Ville pourrait adopter une approche plus pédagogique en faveur des ayant-droits de ce système.

Chaque point d'accès est placé sous contrôle d'une caméra, de telle sorte que les circonstances de l'accident peuvent être connues. Toutefois, si l'opérateur de surveillance peut rapporter en temps réel le constat d'un passage irrégulier, la Police municipale n'a pas la possibilité légale de visionner l'accident après-coup pour en détailler l'historique et les circonstances (passage habituel au feu rouge).

Seul le dépôt d'une plainte par le plaignant peut autoriser ce visionnage.

Trois évolutions pourraient être de nature à apaiser ces situations conflictuelles :

- Explorer les voies en faveur d'une meilleure information des usagers pour prévenir les accidents de l'espèce ;
- Interroger le principe d'un temps maximal d'attente « borne baissée avec feu au rouge » en fonction des éléments techniques ;
- Informer les usagers que seul le dépôt d'une plainte auprès de la Police nationale peut autoriser le visionnage pour rendre objectives les circonstances de l'accident.

Pour réduire les cas de contentieux, il pourrait être utile de vérifier le droit d'accès de l'ensemble des ayant-droits actuels.

C/ L'attribution du numéro unique d'enregistrement (NUD) pour l'obtention d'un logement social

Le logement social tient une place de premier plan dans la satisfaction des besoins de la population.

La Ville d'Arles comprend 5900 logements sociaux (rapport d'activité 2020 du CCAS), que l'on peut répartir en 5 groupes :

- 13 Habitat : 35%
- SAMPA : 23%
- SA Erilia : 16%
- Unicil : 13%
- 8 autres bailleurs : 13%.

Sur ce parc de logements, le CCAS gère le contingent de la Ville et de l'ACCM, soit 2074 logements (soit 35% du parc total).

Le turn-over annuel sur ce parc était en 2020 de l'ordre de 10% (environ 580 familles concernées), dont près de 48% sur le seul contingent du CCAS.

Or, l'ensemble du système d'attribution des logements à caractère social repose une procédure d'obtention d'un numéro unique d'enregistrement (NUD), source de difficultés pour certains allocataires potentiels domiciliés sur le territoire de la Ville d'Arles.

Ce NUD est délivré sous l'égide de l'Etat et des bailleurs sociaux par le seul moyen d'une démarche en ligne de niveau national (www.demande-logement-social.gouv.fr). Le site de la Ville d'Arles renvoie d'ailleurs vers ce site national tout demandeur à la recherche d'un logement social.

Le NUD conditionne aussi le dépôt d'une demande de logement sur le quota de logements géré par le CCAS, qui fait lui-aussi l'objet d'une 2^o procédure d'inscription, mais celle-ci uniquement sous format papier.

La compréhension de ce dispositif complexe à deux interlocuteurs (les bailleurs ou le CCAS) et à deux procédures (l'une dématérialisée et l'autre pas) n'est pas évidente pour des publics en difficultés ou défavorisés.

Ces processus comportent aussi une source supplémentaire d'incompréhension : le NUD, comme les demandes déposées au CCAS, ne sont valables que 12 mois, mais les dates d'expiration de ce délai ne sont pas identiques.

Ces dispositifs participent aux saisines récurrentes des élus et des services par des personnes en très grande difficulté ou en totale incompréhension.

L'Etat et les bailleurs sociaux n'apportent plus aucun soutien ou aide identifiée à l'obtention du NUD. Aucun dispositif alternatif, par exemple associatif, n'est mis à ce jour en place sur le territoire de la commune. Pour l'assistance à ces démarches, le personnel du CCAS renvoie les demandeurs auprès de deux associations dont l'activité repose sur des bénévoles : le Pôle Formation du Pays d'Arles et Help'Admin (écrivains publics intervenant notamment dans les centres sociaux). Toutefois, aucune des deux n'est aidée, conventionnée ou formée pour exercer cette mission.

Compte tenu des besoins d'assistance observés, 3 types de propositions sont présentés à l'autorité territoriale :

- Créer une assistance pour les démarches d'obtention du NUD, impliquant notamment l'Etat et les bailleurs sociaux qui se sont localement déchargés de cette mission. Elle pourrait prendre deux formes alternatives selon les bailleurs (celle de l'Etat étant à préciser) :
 - Soit le versement d'une subvention au CCAS pour participer au financement de cette assistance, incluant sa régulation et son évaluation ;
 - Soit prendre en charge des permanences dans les locaux du CCAS, comme le font plusieurs de ses partenaires.
- Simplifier les démarches des demandeurs en harmonisant les procédures d'obtention du NUD et d'inscription au CCAS :
 - Faire coïncider les dates d'expiration de la validité des deux procédures ;
 - Réduire le nombre de pièces sollicitées par le CCAS auprès des demandeurs, sans toutefois renoncer à la qualité de ses propositions, destinée à réduire les cas de refus et la perte de logements sur le quota géré dans le parc de chaque bailleur;
 - Solliciter l'autorisation d'accéder au répertoire national des NUD sur la Ville d'Arles, pour réduire encore les demandes de pièces et mieux harmoniser les procédures dans l'intérêt des usagers.
- Améliorer la communication en faveur des usagers :
 - En complétant le site internet de la ville ;
 - Par la mise à disposition des publics concernés d'une plaquette simple, explicite et compréhensible par le plus grand nombre (usagers, assistants désignés, bénévoles).

Ces propositions pourraient en outre s'inscrire dans le cadre de la Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) en cours de préparation au niveau de l'ACCM,

et découlant de la déclinaison du Document Cadre de la Conférence Intercommunale du Logement adoptée en Conseil Communautaire le 11 décembre 2019.

Le présent rapport 2021 a été adressé à Monsieur le maire d'Arles le 14 janvier 2022, dans le respect de la délibération n° 2020-0242 du 25/09/2020 :

« 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 annuel est rendu public et remis au maire et au Défenseur des droits »

ANNEXES AU RAPPORT

Annexe 1 : la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Annexe 2 : Médiation préalable obligatoire en matière administrative - INTERmédiés, magazine semestriel, n°10 Novembre 2021

ANNEXE 1 :

La Charte des Médiateurs de Collectivités Territoriales

Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

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

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

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

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

Article 2 : Le Médiateur

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

1- Impartialité et indépendance

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

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

2- Compétence et efficacité

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

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

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

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

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

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

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

2- Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

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

4- Déroulement de la médiation

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

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

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

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

5- Fin de la médiation

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

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

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

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

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

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

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

Dans tous les **DOMAINES**

Médiation préalable obligatoire en matière administrative



Amaury Lenoir est attaché d'administration de l'État, titulaire d'un Master 2 en management et en droit public, ancien humanitaire rompu aux conflits armés puis formé à la médiation (DU Paris II-Panthéon Assas). Nommé "Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives" en novembre 2020, fonctions qu'il assure depuis le tribunal administratif de Nice, il est l'animateur de l'expérimentation de médiation préalable obligatoire (MPO) et l'auteur du rapport afférent rendu public récemment.

Suite à la publication du premier bilan de la "médiation préalable obligatoire" par le Conseil d'État, nous avons fait le point avec Amaury Lenoir, son rédacteur. Entretien.

L'article 5 IV. de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle et le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 ont prévu l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire (MPO) pour divers contentieux sociaux (RSA, APL, primes exceptionnelles, radiation des listes de demandeurs d'emploi, ASS), ainsi que pour des contentieux de la fonction publique d'État comme territoriale (rémunérations, détachement et disponibilité, reclassement, formation, adaptation des conditions de travail...). Pour ces litiges, et pour un nombre limité d'administrations et de territoires, les réclamants sont dans l'obligation de passer par la case "médiation" avant toute saisine du juge.

Inter∞médiés : en quoi consiste l'expérimentation de la MPO mise en place depuis 2016 par la justice administrative ?

Amaury Lenoir : la MPO ne diffère d'une médiation "traditionnelle" que par ses seules spécificités procédurales. Ainsi, le médiateur compétent est le seul médiateur prévu par les textes (par exemple, les médiateurs régionaux de Pôle emploi pour les contentieux de l'emploi). La MPO est gratuite pour les parties, du moins pour le réclamant. Enfin, l'accord de l'administration pour entrer en médiation est présumé acquis. Sur le processus en tant que tel comme sur l'esprit, la MPO demeure une médiation à part entière.

Comment la rendre obligatoire sans la dénaturer ?

Ce qui est obligatoire, ce n'est pas la médiation en tant que telle, mais le fait de l'envisager, officiellement, avant de saisir le juge. La liberté chère au processus de médiation est consacrée par les textes. Les personnes et entités concernées restent libres d'entrer ou pas en médiation, comme elles demeurent libres de mettre un terme au processus de médiation, sans même avoir à s'en justifier. En cela, la MPO ne dénature en rien la médiation. Au contraire, elle la promeut, la valorise et la renforce. Elle consacre un espace de médiation, essentiel, avant la saisine du juge.

Dans quels cas ou types de litiges la MPO s'avère-t-elle pertinente ?

Faire de la médiation un préalable obligatoire avant la saisine du juge présuppose qu'il y ait unanimité – ou du moins consensus – quant à la légitimité, la pertinence et l'utilité de la médiation sur tel ou tel type de décisions. Sur le fond : existence de marges de discussion et de négociation, volonté et intérêt des parties à se rapprocher, à renouer le dialogue et le lien social, à co-construire une solution, nécessité de trouver une solution plus rapidement que devant le juge et peut être même à moindre coût, etc. Sur la forme et au regard de la gratuité du processus, la MPO ne peut toutefois s'envisager que dans les cas où l'administration concernée dispose d'un médiateur ou d'un service de médiation institutionnelle et des moyens nécessaires à l'accomplissement d'une telle mission. De même, la MPO doit s'envisager dans un champ d'application équilibré, ni trop large (risque d'embolie de la médiation), ni trop restreint (utilité et pertinence du dispositif).

Le bilan est-il positif ? Si oui, comment et par quels moyens la pérenniser ?

Le bilan est globalement très positif : 5516 demandes auprès des médiateurs, 4810 médiations engagées et 4364 terminées. Parmi celles-ci, 3312 ont abouti à un accord, soit un taux de réussite de 76 %.

Tout d'abord, il y a lieu de se satisfaire de la qualité des contributions des entités et des personnes mobilisées par cette expérimentation. Les apprentissages glanés au cours de ces trois années et retranscrits dans ce bilan sont notre première source de satisfaction.

Sur le fond, l'expérimentation a permis de confirmer l'utilité et l'efficacité de la MPO dans certains domaines, en particulier dans les contentieux de l'emploi et les contentieux de fonction publique, où la MPO pourrait être pérennisée et progressivement généralisée.

De même, l'expérimentation a conforté l'idée selon laquelle la MPO a vocation à être étendue à d'autres domaines contentieux ainsi qu'à d'autres administrations. Cela pourrait se faire progressivement et de manière concertée avec les différents protagonistes. Nous sommes d'ores et déjà mobilisés autour de ces éventuelles ouvertures. J'invite du reste les administrations ou organismes intéressés à se rapprocher de moi ou du secrétariat général du Conseil d'État.

Néanmoins, l'expérimentation a démontré que dans certains domaines, la MPO n'était pas la voie à privilégier, même si la médiation pouvait, en soi, rester pertinente sur le fond. Je pense notamment aux contentieux du RSA où le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) et la commission de recours amiable jouent déjà, et avec une certaine efficacité, un rôle de "filtre" précontentieux. Ici, la médiation devrait prospérer différemment, de manière conventionnelle ou institutionnelle notamment, sans revêtir un caractère obligatoire en préalable à la saisine du juge. Il conviendra ainsi d'encourager le recours à la médiation, à défaut de la rendre obligatoire.

Quel serait le profil des médiateurs sollicités ?

En tant que préalable obligatoire à la saisine du juge, la MPO ne peut s'envisager que si elle revêt un caractère gratuit pour les réclamants. Par ailleurs, la mission de MPO ne peut être confiée qu'aux médiateurs compétents visés par les textes. En cela, seuls les médiateurs institutionnels et, à leurs côtés, les délégués du Défenseur des droits, semblent éligibles à une telle mission. Il n'est pas prévu, dans la sphère des contentieux administratifs du moins, que de telles missions puissent être confiées à des médiateurs libéraux ou associatifs, quand bien même ceux-ci seraient bénévoles... À moins que certaines entités n'externalisent leur service de médiation institutionnelle.

Quels autres mécanismes pourraient permettre le bon et prompt développement de la médiation administrative ?

Selon moi, les principaux enjeux se situent en amont de la saisine du juge, en phase précontentieuse, avec les administrations. La médiation est, par nature, plus pertinente et plus performante si elle est menée autour d'un litige naissant ou émergent. Il conviendrait donc d'encourager le développement des services de médiation institutionnelle et, parallèlement, d'inciter les administrations à recourir à la médiation pour traiter une partie des réclamations et des contentieux dont elles sont saisies. À l'instar des juridictions administratives, les administrations pourraient se voir attribuer des "objectifs médiation", plus ou moins ambitieux et contraignants. Il serait également utile qu'une instance puisse accompagner et animer le développement de la médiation au sein des administrations, notamment celles relevant de la sphère de l'État.

Parallèlement, il conviendrait de renforcer les dispositifs de médiation institutionnelle en harmonisant certaines pratiques (définition d'un socle commun), en consacrant les principes fondamentaux de la médiation (indépendance, impartialité, neutralité, confidentialité, etc.) et en généralisant, pour toutes les médiations institutionnelles, y compris celles assurées par le Défenseur des droits, l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des prescriptions. ●

Propos recueillis
par Joëlle DUNOYER



Joëlle Dunoyer est médiatrice assermentée près la cour d'appel de Rouen, formatrice et sociologue.