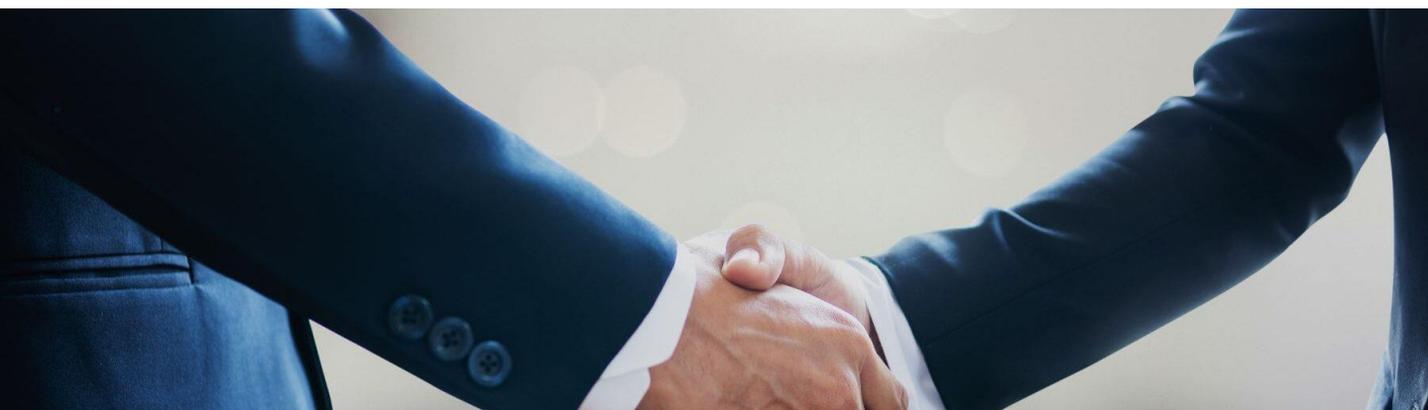




Rapport d'activité

du Médiateur de la Ville d'Arles



Année 2024

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.





L'éditorial de Patrick de Carolis, maire d'Arles

La médiation :

Un vrai métier pour le bien commun,

Une authentique politique publique au service des citoyens

Ce quatrième rapport du Médiateur de la Ville met en lumière l'efficacité de ce dispositif innovant, avec 80% de médiations réussies en 2024, chiffre qui démontre le lien constructif qu'il a su construire avec les Arlésiens comme avec les responsables et agents des services municipaux.

Par ses propositions, il pointe des difficultés récurrentes et émet des propositions qui sont sources de réflexions pour l'ensemble de la municipalité.

Mais le principal intérêt de ce rapport, à mon sens, est la baisse de la conflictualité qu'il révèle entre nos services et les citoyens. L'offre de services qui s'est développée en faveur des citoyens réduit de 30%, et pour la première année, le nombre de médiations engagées à la demande de la population : c'est un résultat majeur qui, s'il se confirme en 2025, traduit les progrès de l'esprit de dialogue, pour un mieux vivre dans sa Ville.

Récemment, au Congrès international de toutes les médiations, du 12 au 14 mars à Angers, je suis intervenu pour dire tout l'intérêt de cette démarche, et la façon dont elle complète et recoupe les efforts engagés par la municipalité pour être à l'écoute des Arlésiens.

Plus largement, ces évolutions vont marquer la gouvernance de notre territoire, comme le démontre le succès des 1^{er} Rencontres des médiations en Pays d'Arles, organisées le 25 mars dernier, une journée professionnelle organisée par la CA ACCM et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

Elles ont permis à toutes les formes de médiations du Pays d'Arles de trouver leur « commun », constitué de valeurs humanistes, d'éthique et de déontologie, mais aussi de process de travail.

Plus que jamais, la médiation est un projet d'avenir, pour bâtir des liens et régler les litiges à l'amiable dans une société où les besoins sont nombreux et les tensions souvent vives : à Arles et dans le Pays d'Arles, la Cité lui est ouverte !



Sommaire

Le Mot du Médiateur

Page 7

1^{ère} partie : Actualité de la médiation

Pages 8 à 11

1. Le positionnement du Médiateur

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

2. Les actions de l'AMCT

- A/ La préparation des 1^{ères} Rencontres des médiations en Pays d'Arles
- B/ Le développement des réseaux de médiateurs

2^{ème} partie : Le diagnostic de l'activité 2024

Page 12 à 18

- A/ L'analyse des saisines
- B/ Le traitement des saisines
- C/ Les enseignements de l'année 2024

3^{ème} partie : Propositions à la Collectivité

Page 19 à 22

- A/ Urbanisme
- B/ Contentieux du stationnement sur voirie
- C/ Droits des usagers

Les annexes

- 1. Tableau de bord
- 2. Le Kiosque
- 3. Charte des médiateurs des collectivités territoriales

Pages 24 à 29

Pages 30 à 33

Pages 34 à 38





Le mot du Médiateur

Frédéric Mison



L'année 2024 est marquée par de nouvelles inflexions de l'activité du Médiateur de la Ville, qui offre aux Arlésiens un service d'écoute et de proximité ainsi qu'un droit nouveau de recours en faveur du règlement amiable des différends entre la Ville et la population, usagers, entreprises ou associations.

La première évolution concerne le volume d'activité, qui voit le nombre de médiations se réduire de plus de 30 % par rapport aux années 2022 et 2023, phénomène qui interroge à la fois sur la bonne connaissance du dispositif par ses bénéficiaires, mais aussi sur l'efficacité croissante des modalités d'écoute et de dialogue avec la population, qui réduisent la conflictualité des relations entre la Ville et ses administrés. De ce point de vue, si elle se confirme en 2025, l'évolution vers une normalisation est assurément une bonne nouvelle pour tous.

La deuxième évolution, qui découle de la précédente, accentue logiquement le positionnement du Médiateur en qualité d'assistance à l'orientation des Arlésiens dans leur démarches tant vers la Ville que vers les autres administrations.

Il en est notamment ainsi vis-à-vis de la Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (CA ACCM), dont les limites de compétence avec la Ville ne sont pas toujours évidentes pour la population, notamment entre la propreté et l'entretien des espaces publics (compétence Ville, y compris pour l'enlèvement des encombrants) et la collecte des ordures ménagères (compétence de la CA ACCM) lorsque sévissent des incivilités regrettables.

Finalement, le Médiateur de la Ville doit s'adapter en permanence à la nature des demandes des Arlésiens, même si ses propres règles de compétence demeurent strictes en matière de médiation proprement dite, car liées aux seules compétences de la Ville.

Ces capacités d'écoute des Arlésiens et d'adaptation de la fonction sont au cœur de la mission du Médiateur de la Ville, qui s'en acquitte avec indépendance, impartialité et équité, pour renforcer le lien de confiance avec la Collectivité et améliorer la qualité du service public.



1^{ère} partie

Actualité de la médiation

Année 2024



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

1. Le positionnement du Médiateur

La fonction de Médiateur de la Ville a été créée par une délibération du Conseil municipal du 25 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 ; 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 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 Arles Crau Camargue Montagnette.

Le Médiateur 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 bailleur.

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

Toutefois, le Médiateur n'est qu'un recours, ce qui suppose qu'une démarche préalable ait été accomplie 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 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, après expertise du dossier, vers le bon interlocuteur dans le cadre d'une assistance au requérant : service communal, conciliatrice de justice, délégué du défenseur des droits, médiateur spécialisé, etc...



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

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 envers le 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 deux gagnants quand elle réussit, alors que le juge fait un gagnant et un perdant, avec des délais de traitement de l'ordre de 2 années en première instance.

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 facilitant le 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 2024, deux dossiers ont été traités en médiation, dont un très lourd et complexe contentieux d'urbanisme qui s'est conclue par une décision administrative favorable, évitant ainsi un jugement.



1^{ère} Partie : Actualité de la médiation

2. Les actions de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

A/ La préparation des 1^{ères} Rencontres des médiations en Pays d'Arles

Ces Rencontres sont le fruit d'une collaboration entre l'AMCT et la Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette. Si la première plaide pour l'élargissement et l'approfondissement des processus de médiation, la seconde a souhaité l'introduire dans sa gouvernance avec son projet de territoire adopté en Conseil communautaire du 19 septembre 2024.

Elles se dérouleront le 25 mars 2025, autour de 4 débats consacrés aux thématiques d'actualité, autour des médiations familiale, sociale, culturelle, territoriale et environnementale.

Une seconde édition des Rencontres est prévue à l'automne prochain, centrée sur la cartographie des médiations en Pays d'Arles et la politique sociale dans les quartiers prioritaires de la Ville.

B/ Le développement des réseaux de médiateurs

En 2024, se sont structurés des liens étroits entre les médiations de services publics, notamment par la création d'un Club d'échanges régional pour partager et confronter leurs pratiques, initiée par le Médiateur de France Travail, et deux réunions en partenariat avec le tribunal Administratif de Marseille.

Par ailleurs, à l'invitation de M^{me} Claire Hédon, Défenseure des droits, l'AMCT a participé à une réunion de travail à Paris le 11 septembre 2024, à laquelle participait le Médiateur de la Ville d'Arles, en qualité de secrétaire de l'association. L'ordre du jour a notamment concerné la valorisation des rapports annuels des médiateurs et les modalités d'animation territoriale des réseaux de médiateurs.

Enfin, les 28 et 29 novembre 2024, s'est tenue à Lyon l'assemblée générale de l'AMCT, avec de fructueux débats avec les Présidentes et Présidents des tribunaux administratif et judiciaire de Lyon et de leurs Cours d'appel.

Elle s'est conclue par le renouvellement de la présidence de Michel Sappin, ancien Préfet de région, Médiateur de la Région Sud, réélu pour deux nouvelles années.

Localement, une réunion de présentation du rapport d'activité du Médiateur de la Ville pour l'année 2023 devant le Conseil des Sages a eu lieu le 28 octobre 2024. Il a été notamment relevé que les deux instances produisaient des rapports périodiques auprès de l'Autorité Territoriale, mais que la prise en compte de leurs propositions mériterait en retour d'être mieux explicitée.



2^{ème} partie

Diagnostic de l'activité

Année 2024



L'année 2024 a connu, pour la première fois, une baisse sensible du nombre de saisines, de l'ordre de **23 %** : du point de vue du Médiateur de la Ville, ce résultat traduit une baisse sensible de la conflictualité entre la Ville et ses citoyens, et rapproche Arles des moyennes constatées dans d'autres Villes du réseau des médiateurs territoriaux.

Le Médiateur est demeuré attentif à sa présence dans les quartiers et Villages, avec des permanences à Moulès, Raphèle-les-Arles, Salin-de-Giraud, Trinquetaille, Barriol, Griffeuille et au Trébon. Par ailleurs, dans tous les lieux d'accueil des services municipaux, un dépliant présentant les missions et les modes de saisine du Médiateur de la Ville est mis à la disposition du public. Ce dépliant a fait l'objet d'une refonte en février 2024, et un réapprovisionnement est périodiquement assuré. Enfin, diverses informations sont transmises au service communication pour insertion dans le bulletin municipal. Pourtant, un nombre significatif d'Arlésiens reproche au Médiateur de la Ville de demeurer encore peu ou mail connu...

Après avoir détaillé les résultats de l'année 2024, les causes de cette évolution seront analysées pour réaliser un état des lieux le plus complet possible.

A/ L'analyse des saisines

La médiation municipale a reçu **71** demandes en 2024, plus **9** demandes prises en charge au titre de l'année précédente. Ce chiffre correspond à une baisse de **22,8 %** du nombre de demandes (**92** en 2023).

Ces demandes sont effectuées en ligne à **38,75 %**, taux qui continue de progresser (**25 %** en 2022, **30 %** en 2023), le solde étant assuré par courrier.

Les demandes liées aux permanences du Médiateur dans les Villages et les quartiers sont en baisse très sensibles. Si elles représentaient précédemment **20 %** du total, ce chiffre s'est réduit à moins de **10 %** en 2024.

Les demandes émanent très largement des particuliers (près de **94 %**), contre **81 %** en 2023. Les entreprises et les associations ont fait moins appel aux services du Médiateur de la Ville (**6 %** du total en 2024 contre **19 %** en 2023, année où une nette progression était relevée).

L'ensemble des **80** saisines qui composent la charge de l'année 2024 concerne à la fois des médiations et des réorientations, dans une proportion de **51 % / 49 %**. Si les médiations demeurent encore majoritaires, leur part relative s'est toutefois réduite par rapport à l'année 2023.

Concernant les domaines de saisine, deux thèmes dominant nettement : l'urbanisme et le foncier, la circulation et le stationnement avec chacun $\frac{1}{4}$ de toutes les saisines.

Viennent ensuite la sécurité et la tranquillité, puis la propreté, qui déterminent ensemble un autre quart des saisines. Les huit autres domaines représentent quant à eux le dernier quart des domaines.



B/ Le traitement des saisines

Au cours de l'année 2024, **73** dossiers ont été clôturés, soit un taux de couverture de la charge de **91,25 %**, identique aux années 2022 et 2023.

Les délais de traitement se sont sensiblement allongés, sous l'influence de dossiers atypiques et de délai de réaction assez lents des requérants, et parfois de prises de décision : le délai moyen a ainsi progressé de **33,7** jours en 2023 à **55** jours en 2024, principalement sous l'influence d'un allongement significatif des délais de traitement des médiations (**55,6** jours en 2023 et **98,2** jours en 2024). En effet, la charge de travail des médiations s'est accrue sous l'e double effet d'une complexité croissante et de délais plus longs.

Le nombre de dossiers traités en médiation s'est élevé à **35**, proche du résultat 2022 (**36** dossiers traités) mais très sensiblement inférieur à celui de l'année 2023 (**48** dossiers).

42,10 % des médiations traitées ont fait l'objet d'au moins une visite sur place.



Les statistiques d'activité de la Médiation municipale

Évolutions 2021 à 2024	2021	2022	2023	2024	Tendances 2024-2023
Saisines nouvelles	64	99	92	71	- 22,8 %
Dont médiations	26	39	49	33	- 32,6 %
Dont réorientations	28	60	43	38	- 11,6 %
Dossiers traités	52	96	92	73	- 20,6 %
Dont médiations	26	36	48	35	-27,1 %
Dont réorientations	26	60	44	38	- 13,6 %
Taux de médiations réussies	43 %	83 %	83 %	80 %	- 3,6 %

- En médiation, le taux de réussite s'élève à **80 %**, ce qui confirme l'efficacité du dispositif après le taux de **83 %** constatés en 2022 et 2023.
- Les réorientations ont poursuivi leur réduction, passant de **44** dossiers traités en 2023 à **38** en 2024. Mais il convient de relever que plus de **50 %** des réorientations demeurent dirigées vers l'administration municipale.
- Le nombre d'appels téléphoniques est en très légère diminution (**104** en 2024, contre **113** en 2023) et retrouve son niveau de l'année 2022 (**103** appels recensés).



C/ Enseignements de l'année 2024

Deux points forts semblent dominer :

D'une part, la réduction du nombre de médiations sollicitées auprès du Médiateur.

Cet indicateur semble traduire une baisse de la conflictualité entre la Ville et ses citoyens, qui peut s'expliquer par la convergence de plusieurs facteurs :

- Le 1^{er} est assurément le déploiement de la police municipale de proximité en Ville et des gardes champêtres en zone rurale. De ce point de vue, il est constaté une très forte baisse du nombre de personnes présentes aux permanences du Médiateur à Raphèle-les-Arles comme à Salin-de-Giraud, mais aussi à Trinquetaille, rendez-vous habituellement plus fréquenté. Ces agents prennent en charge, au plus près des réalités de terrain, des problèmes de voisinage et de vivre ensemble qui, entre 2021 et 2023, étaient souvent soumis au Médiateur de la Ville.
- Le 2^{ème} est l'installation, depuis septembre 2023, d'une manager du centre-ville, qui joue un rôle d'interface entre les commerçants et l'administration municipale. La manager règle au quotidien, par sa connaissance des services et règlements, nombre de procédures élémentaires et évite qu'elles ne dégénèrent en différends, voire en conflits.
- Le 3^{ème} est que le nombre de différends avec les services se réduit, comme si ces derniers intégraient progressivement, comme par capillarité des dialogues conduits en médiation, quelques-uns de ses principes : une communication plus à l'écoute, plus souple et plus pédagogique avec le public. Tel est notamment le cas du Centre communal d'action sociale, de la direction du cadre de vie, du service de l'urbanisme et du service foncier.
- Enfin, la mise en œuvre du projet d'Administration, tourné vers l'amélioration du service public envers les usagers et administrés, participe à ces progrès qui constituent une dynamique structurante du service public communal.

On peut aussi noter que les réseaux d'assistance à la population se développent dans la cité, notamment avec la nomination de directeurs dans tous les centres sociaux de la Ville, l'implantation de France Services au Trébon ou l'installation de l'association Help-Admin à Barriol, en lien avec le bailleur 13 Habitat.



2^{ème} Partie : Diagnostic de l'activité de l'année 2024

Pour mesurer cette baisse de la conflictualité, il est possible de rapprocher trois médiations municipales assez comparables sur les années 2022/2023 :

Villes	Population	Nombre de saisines	Nombre de médiations	Taux médiations pour 1.000 habitants
Quimper	62 000	79	33	0,53
Angers	160 000	163	89	0,55
Arles	51 500	92	48	0,93

Ces chiffres sont très instructifs : ils démontrent une conflictualité locale proche du double de celle observée dans des Villes moyennes non métropolisées sur les années 2022/2023.

Pour l'année 2024, la conflictualité arlésienne, avec 38 médiations conduites, s'élève à 0,74 pour 1.000 habitants et se réduit de près de la moitié de la différence constatée avec les taux observés dans les cités prises en comparaison.

D'autre part, la qualité des liaisons avec les services de la Ville est demeurée exemplaire.

Elle joue un rôle central pour le taux de succès des médiations engagées (80 % en 2024).

Le climat de confiance, la réactivité des services et des élus se sont maintenus et l'apport de la médiation dans la relation apaisée avec les administrés et les usagers des services publics s'est progressivement imposée.

Le Médiateur exprime sa reconnaissance et sa gratitude à l'égard des directeurs, chefs de service et personnels dont le travail quotidien concourt de façon décisive aux résultats de la médiation municipale.

Cette reconnaissance s'adresse aussi aux Adjointes et Adjoints, comme aux élues et élus délégués, qui sont à l'occasion sollicités, et qui font preuve d'une écoute et d'une disponibilité permanentes pour œuvrer en faveur du règlement amiable des problèmes rencontrés par la population.

Elle s'adresse aussi à Monsieur le maire, pour sa confiance et la vigilance qu'il porte à la mission du Médiateur.



Quelques-uns des messages reçus qui expriment la satisfaction des médiés :

- : *«Je tiens à vous remercier pour votre diligence et votre efficacité.»*

- : *«Encore merci d'avoir fait le déplacement et de m'avoir permis d'aborder le sujet avec un contact avec la Mairie.»*

- : *«Merci pour tout. Nous sommes également très contents pour tout ce que vous avez fait pour nous. Je ne vous remercierai pas assez.»*

- : *«Le Médiateur de la Ville, une très bonne personne, à l'écoute, juste et qui s'investit énormément pour les citoyens. Il nous a très bien aidé sur un dossier très complexe. Sans lui, je pense que je n'aurais pas eu gain de cause... Je vous conseille très fortement.» - (Message Facebook).*

- : *«Je voulais vous remercier, grâce à votre intervention les piétons sont en sécurité. Encore merci d'avoir agi rapidement et avec efficacité.»*

- : *«Nous sommes très heureux d'avoir été accompagnés par le Médiateur de la Ville. Il a été compréhensif et à notre écoute. Nous lui avons fait totalement confiance pendant toute la médiation. Il a été d'une aide incroyable et disponible à tout moment.»*

- : *«Nous vous remercions pour votre écoute attentive, ainsi qu'en amont pour le travail de préparation que cela vous a demandé.»*

- : *«Suite à l'intervention de M. Mison, mon dossier est enfin clos ! Donc merci et bonne continuation !.»*



3^{ème} partie

Propositions à la Collectivité

Année 2024



3^{ème} Partie : Proposition à la collectivité

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

- 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'évolution du service public vers le service des publics et des citoyens qui le sollicitent.

L'ensemble des constats effectués par le Médiateur de la Ville dans son dialogue avec les Arlésiens converge, de façon générale, sur une excessive complexité des réglementations et la part d'un sentiment d'arbitraire qui demeure dans l'esprit des administrés.

Elles s'expriment largement en matière d'urbanisme et de stationnement sur voirie.

A/ Urbanisme

Ces impératifs sont à intégrer au moment où de profondes réformes s'annoncent dans la réglementation d'urbanisme :

- Mise en révision du PLU par délibération du Conseil municipal du 13 avril 2023;
- Modification N°1 du plan de sauvegarde et de mise en valeur du site patrimonial remarquable d'Arles (ancien «secteur sauvegardé»), par délibération du Conseil municipal du 19 décembre 2024. Elle vise en particulier à une meilleure prise en compte des enjeux écologiques et de développement durable (préciser la réglementation pour l'installation de panneaux solaires, pompes à chaleur et autres énergies renouvelables, traitement des îlots de chaleur dans le cadre des projets d'aménagement d'espaces publics) ;
- Délimitation de la zone tampon des biens inscrits sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO, par délibération du 19 décembre 2024, et création d'une réglementation spécifique ;
- Approfondissement des liaisons entre la réglementation de l'urbanisme et celle de l'occupation du domaine public.

Le Médiateur de la Ville invite à retenir trois priorités dans les modalités de mise en œuvre des réformes décidées par l'autorité politique :

- D'une part, **la simplicité et la clarté des nouvelles dispositions**, pour faciliter leur compréhension et leur acceptation ;
- D'autre part, **la limitation au strict minimum du pouvoir interprétatif de l'administration** (Etat comme Collectivité Territoriale ou autre instance), pour nourrir le sentiment d'équité ;
- Enfin, **l'édition de plaquettes d'information** destinées aux professionnels comme au grand public.



B/ Contentieux du stationnement sur voirie

Nombre de ces impératifs se retrouvent dans la gestion du stationnement sur voirie, avec le développement des outils de contrôle et la multiplication des règles applicables selon le lieu et la période de l'année, qui nuit à leur lisibilité et contredit les principes d'égalité de traitement et d'équité (car seuls les titulaires de l'information en bénéficient).

Il convient de noter que l'après COVID a été marqué par un véritable effort d'information des usagers (rapports 2021 et 2022 du Médiateur de la Ville) qui a nettement réduit la conflictualité, en particulier auprès des visiteurs de la Ville.

Les contrôles automatisés du stationnement payant (Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation ou LAPI) et certaines pratiques de verbalisation et d'instruction des réclamations ont suscité de vives réactions des usagers qui semblent cependant progressivement se réduire.

Les domaines suivants sont à considérer comme des points de vigilance en la matière :

- **La recherche d'une réglementation lisible et compréhensible** par les usagers arlésiens et les visiteurs, ce qui n'est pas systématique, entre tarifs différents et variables selon les lieux et les jours ou époques de l'année, comme à l'occasion d'opérations promotionnelles ;
- **L'application stricte de la loi et des procédures** (par exemple la verbalisation préalable à l'enlèvement du véhicule par la fourrière, la non-application de la verbalisation relative au stationnement payant en cas de stationnement dangereux ou irrégulier) ;
- **La nécessaire motivation des rejets** pour les Recours Administratifs Préalables Obligatoire (RAPO), procédure spécifique pour la constatation des Forfaits Post Stationnement (FPS) ;
- **La qualité de l'instruction des RAPO**, car un refus trop hâtif ou sommaire peut exposer le requérant en règle à une 2^o peine : devoir solliciter un nouveau recours auprès de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP), pouvoir subir une procédure de recouvrement forcé de la part de la Trésorerie amende compétente (fonction du lieu du domicile figurant sur la carte grise), dans l'hypothèse où le sursis de paiement n'est pas sollicité auprès du service après saisine de la CCSP (subtilité généralement peu connue).
- Il est rappelé que le Médiateur n'intervient pas es-qualité dans ces procédures dont les étapes sont balisées par la réglementation existante (contestation locale par le RAPO, recours auprès de la CCSP). Par contre, de nombreux Arlésiens bénéficient d'explications et d'un accompagnement de la part du Médiateur de la Ville.



C/ Droits des usagers

Dans son rapport 2023, le Médiateur de la Ville d'Arles avait choisi de mettre en valeur le droit nouveau pour les usagers et administrés que représentait la possibilité de saisir le Médiateur créé par la Ville par délibération du 25 septembre 2020.

Dans le rapport évoqué de la Défenseure des droits, deux propositions issues des réflexions des médiateurs institutionnels paraissent devoir être évoquées au titre de la prise en compte des droits des usagers :

- **En cas de décision défavorable** opposée à un usager du service public municipal, **indiquer explicitement le droit de recours dont il dispose auprès du Médiateur de la Ville** ;
- **La Défenseure des droits s'oppose à l'exclusivité de la démarche dématérialisée et se prononce pour un accès multicanal.** Elle recommande ainsi de : *«garantir plusieurs modalités d'accès effectifs au services publics afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée»* pour conjurer les risques d'exclusion et d'inégalité devant le service public. Il convient aussi que la réglementation applicable à ces services comprenne les dispositions nécessaires à une véritable égalité de traitement, par exemple en matière de droits d'inscription à un service particulier.

Enfin, pour mieux introduire la qualité de service dans les repères du fonctionnement des services, **le décompte des délais de réponse effective** (et non de délivrance d'un accusé de réception) et leur communication périodique présenterait une bonne contribution à l'amélioration de la relation usagers-administration.



Rappels réglementaires

Le présent rapport a été remis à Monsieur le Maire d'Arles le 5 février 2025, 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 2024



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2024

Nombre de saisines enregistrées	80	%
Démarches en lignes	27	38,75 %
Courriers	49	61,25%

Catégorisation par origine	80	%
Particuliers	75	93,75 %
Professionnels	3	3,75 %
Associations	2	2,5 %

Catégorisation par domaine	80	%
Propreté	10	12,5 %
Sécurité et tranquillité	11	13,75 %
Urbanisme et foncier	20	25 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse, sports	1	1,25 %
Circulation et stationnement	19	23,75 %
Population	1	1,25 %
Environnement	4	9 %
Habitat	6	7,5%
Tarifs et finances	2	2,5 %
Autres	6	7,5 %



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2024

Dossiers reçus par type	2024	%
Dossiers relevant de la médiation	41	55,45 %
Dossiers relevant de la réorientation	39	44,55 %
Traitement	2024	%
Dossiers clos	73	91,25 %

Dossiers par type de traitements	2024	%
Traités en médiation	35	48 %
Traités en renvoi d'attribution	38	52 %

Délais d'instruction	Jours
Délai moyen	55 jours
Sur médiation	98 jours
Sur réorientation	12 jours



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2024

Dossiers reçus par type	2024	%
Dossiers relevant de la médiation	41	55,45 %
Dossiers relevant de la réorientation	39	44,55 %
Traitement	2024	%
Dossiers clos	73	91,25 %

Dossiers par type de traitements	2024	%
Traités en médiation	35	48 %
Traités en renvoi d'attribution	38	52 %

Délais d'instruction	Jours
Délai moyen	55 jours
Sur médiation	98 jours
Sur réorientation	12 jours



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2024

Dossiers traités en médiation par type	2024	%
Propreté	2	5,71 %
Sécurité et tranquillité	7	20 %
Urbanisme et foncier	8	22,86 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse et sports	1	2,86 %
Circulation et stationnement	7	20 %
Population	1	2,86 %
Environnement	2	5,71 %
Habitat	3	8,57 %
Taxes et finances	1	2,86 %
Autres	3	8,57 %

Résultats	2024	%
Solutions trouvées	28	80 %
Solutions proposées à la Ville	3	8,57%
Absence de solutions	4	11,43 %



Annexe 1 : Tableau de bord de l'activité 2024

Dossiers traités en réorientation par type	2024	%
Propreté	7	18,42 %
Sécurité et tranquillité	3	7,89 %
Urbanisme et foncier	9	23,68 %
Enfance et politiques sociales	0	0 %
Éducation, jeunesse et sports	0	0 %
Circulation et stationnement	10	26,32 %
Population	0	0 %
Environnement	2	5,26 %
Habitat	3	7,89 %
Taxes et finances	1	2,63 %
Autres	3	7,89 %

Par interlocuteurs	2024	%
Défenseur des Droits	0	0 %
Conciliatrice de justice	3	7,89 %
Autres médiateurs institutionnels	1	2,63 %
Services municipaux	21	55,26 %
ACCM	5	13,16 %
Autres	8	21,05 %



Annexe 2

Le Kiosque

Année 2024



"On remet de l'humain dans la relation avec l'administration"

Les chiffres de 2023 montrent que le rôle du médiateur de la Ville, qui intervient en cas de différend avec la municipalité, est de mieux en mieux compris par les Arlésiens.

On est moins assimilé au bureau des réclamations." En ce début d'année 2024, Frédéric Mison, médiateur de la Ville épaulé au quotidien par Édith Gilles, sa secrétaire, constate avec satisfaction que son rôle est de mieux en mieux compris par les Arlésiens. Un sentiment qui s'appuie sur son rapport d'activité pour 2023, "l'année de la maturité pour la médiation", selon celui qui l'incarne depuis le milieu de l'année 2021. Après une première année assurée dans son intégralité en 2022, durant laquelle Frédéric Mison avait traité 96 dossiers, le nombre de ces derniers a légèrement diminué l'an dernier, passant à 92, mais celui des médiations a progressé de 33,3% (passant de 36 à 48) tandis que celui des réorientations, vers le défenseur des droits, le conciliateur de justice ou le tribunal administratif, baissait de 26,7% (de 60 à 44). "Désormais, les médiations sont majoritaires, souligne le médiateur, et la tendance se confirme clairement en ce début 2024. En fin d'année, je pense que la proportion des médiations par rapport aux réorientations montera à deux tiers des saisines, ce qui sera la photographie inverse de 2022, quand les gens m'identifiaient à un simple interlocuteur municipal et non comme un recours."



Frédéric Mison se félicite de la compréhension de son rôle par les Arlésiens qui le sollicitent. / PHOTO VALÉRIE FARINE

Un délai moyen d'un mois pour instruire

Aujourd'hui, les problèmes de voisinage ou de facture d'eau, pour lesquels le médiateur de la Ville est incompétent, se font plus rares. Les administrés semblent avoir enregistré que Frédéric Mison pouvait leur être utile uniquement dans le cadre du règlement d'un différend avec la Ville, une fois qu'une réclamation en mairie n'a pas permis d'obtenir satisfaction. "Une requête auprès du service municipal concerné ou d'un élu est le préalable indispensable à ma saisine", insiste Frédéric Mison.

Mais pour le médiateur municipal, l'essentiel est ailleurs : "Tous les dossiers traités ont créé de l'apaisement et de la compréhension, assure-t-il avec contentement. Avec ce service, on remet de l'humain dans la relation entre l'administration, qui n'a pas le temps de faire de la pédagogie au quo-

"Tous les dossiers traités ont créé de l'apaisement et de la compréhension...
"

FRÉDÉRIC MISON

tidien, et le citoyen, qui est parfois laissé de côté par la dématérialisation des procédures. Au final, ce sont les deux parties qui y trouvent leur compte. On passe d'un face-à-face réglementaire à un côté à côté pour trouver une solution."

Le délai d'instruction moyen pour une médiation est d'un peu plus d'un mois (33,7 jours), le taux de réussite s'établit à 83,3%. Pour se rapprocher des Arlésiens des hautes terres, Frédéric Mison tiendra une permanence dans l'année dans les mairies annexes de Raphaële, Moulès et Mas-Thibert. **Laurent RUGIERO**
lrugiero@laprovence.com

Pour faire appel au médiateur :
en ligne sur le site demarches.arles.fr
ou par courrier à Médiateur de la Ville d'Arles, BP 90 196, 13637 Arles Cedex.
Accueil téléphonique du lundi au jeudi de 9 h à 12 h au 04 90 49 59 81, ou par mail : mediateur@ville-arles.fr

Stationnement et logement motivent les saisines

Les principaux domaines pour lesquels l'expertise du médiateur de la Ville est sollicitée sont le stationnement, la circulation, le logement et la responsabilité civile de la commune. Dans le premier, l'arrivée de la Lapi (lecture automatisée de plaques d'immatriculation) a généré de nombreuses demandes, certaines étant dues à un bug informatique et d'autres à des erreurs de saisie. En ce qui concerne le second, les bornes escamotables sont la principale cause des contentieux. La problématique de la double inscription Nud (Numéro unique départemental) et CCAS (Centre communal d'action sociale) en matière de demande de logement social justifie le troisième. Quant au quatrième, il peut être illustré par le cas d'une personne âgée qui tombe d'un trottoir mal entretenu.

"Prendre la température de la ville"

Pour illustrer la confusion que font les administrés entre les différents recours qui s'offrent à eux en matière de litige civil, Frédéric Mison aime raconter une anecdote : "Les Arlésiens n'ayant pas été habitués à des chantiers de remise en état de la voirie depuis longtemps, j'ai reçu plusieurs demandes d'indemnisation pour des pertes de chiffre d'affaires de la part de commerçants et de restaurateurs". Une allusion aux travaux de requalification de quartier de la Cavalerie, dont la livraison est programmée ce mois-ci. "Le médiateur est incompétent pour gérer ce genre de dossier, mais c'est un contentieux qui permet de prendre la température de la ville", estime Frédéric Mison.



Un différend avec la Ville ?
Une absence de réponse à votre demande ?

Faites appel au MÉDIATEUR DE LA VILLE

UN DROIT NOUVEAU POUR LES ARLÉSIENS



Un service gratuit, indépendant et confidentiel

QUELLES RÈGLES DE SAISINE DU MÉDIATEUR ?

Le Médiateur est un recours, après saisine du maire, des élus ou de l'Administration municipale. Il intervient quand le demandeur n'a pas obtenu satisfaction, ou à défaut de réponse dans un délai de deux mois, qui vaut, sauf exception, décision implicite de rejet de sa demande.

La saisine du Médiateur doit être accompagnée des pièces justificatives établissant la situation du demandeur.

Le Médiateur de la Ville peut être saisi par tout requérant, particulier, association ou entreprise.

QUELS SONT LES EFFETS JURIDIQUES ?

La saisine du Médiateur ne réduit en rien les possibilités de recours des requérants. En effet, au terme de l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), sa saisine interrompt les délais de recours contentieux et suspend la prescription jusqu'au terme de son intervention.

Toutefois, si une instance est en cours auprès d'une juridiction, ou si une décision de justice est intervenue, le Médiateur n'est plus compétent.

Renseignements pratiques

Pour faire appel au Médiateur de la Ville, vous pouvez adresser une demande :

- Via la démarche en ligne dédiée, sur le site demarches.arles.fr
- Par courrier à Médiateur de la Ville d'Arles - BP 90 196 13637 Arles Cedex.

Permanences du Médiateur

- Des permanences périodiques ont lieu dans les mairies annexes des villages, hameaux et maisons publiques de quartier. Les dates sont annoncées dans le bulletin municipal et par la Presse locale.

Le Médiateur de la Ville est installé depuis juillet 2021, après la création de cette fonction à l'initiative du maire, Patrick de Carolis, pour favoriser l'écoute de la population.

POURQUOI UN MÉDIATEUR DE LA VILLE ?

La médiation vise la résolution amiable des conflits pour rétablir le lien de confiance entre la Collectivité et le Citoyen, lui garantir l'égalité dans l'accès au droit, et surtout remettre de l'humain au cœur de cette relation.

Elle offre un espace de dialogue pour éviter les incompréhensions et les procédures contentieuses, longues, coûteuses et toujours incertaines, donc sources d'insécurité juridique.

La médiation respecte la légalité des décisions, mais prend aussi en compte leur équité, c'est-à-dire le sentiment de justice qu'elles procurent au regard de l'égalité de traitement et de la prise en compte des caractéristiques de chaque cas.

QUELLES MISSIONS POUR LE MÉDIATEUR ?

Ses domaines de compétences sont adossés à ceux de la Ville : urbanisme, questions foncières, sécurité, tranquillité, travaux, circulation, stationnement, etc...

En matière de logement, en lien avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), le Médiateur assure le suivi de la prise en compte des demandes, mais n'intervient pas dans le processus d'attribution des logements.

Par ailleurs, le Médiateur n'intervient pas en matière de gestion des ressources humaines de la Ville, comme dans les domaines de compétence de l'ACCM.

Dans tous ces cas, après une écoute attentive, le Médiateur oriente si nécessaire le demandeur vers d'autres interlocuteurs qualifiés.

LE MÉDIATEUR DE LA VILLE D'ARLES

Frédéric Mison a été désigné Médiateur de la Ville par le Maire, Patrick de Carolis, le 12 juillet 2021.

Retraité de l'Administration des Finances publiques et ancien maire de Fontvieille (1989-2001).

Humaniste et homme d'expérience, il possède aussi une solide expérience de la vie associative.

En deux ans, il a examiné 200 dossiers avec un taux de réussite de 83 %.



LA DÉONTOLOGIE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur de la Ville inscrit son action dans le cadre de la charte déontologique de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont il est adhérent. Elle retient notamment les principes suivants :

Gratuité - Confidentialité - Impartialité - Indépendance - Équité - Écoute

CONTACTS

Secrétariat : M^{me} Édith Gilles
Tél. 04 90 49 59 81

Accueil téléphonique du lundi au jeudi de 9 heures à 12 heures
Réception sur rendez-vous

MESSAGERIE

mediateur@ville-arles.fr



SERVICE PUBLIC

Les pistes de la Défenseure des droits pour améliorer l'accès aux services publics

Brigitte Menguy | France | Publié le 25/06/2024

Dans un rapport rendu le 24 juin 2024, la Défenseure des droits a sollicité l'ensemble des médiateurs œuvrant pour une amélioration des relations entre usagers et administrations. De leur travail au quotidien auprès des bénéficiaires des services publics, plusieurs propositions sont formulées.



[1]

« Vous avez demandé l'administration ? Ne quittez pas... » Cette formulation, quelque peu désuète à l'heure des chatbots et autres formulaires en ligne, résume pourtant assez bien la situation des usagers des services publics, qu'ils soient nationaux ou locaux.

La Défenseure des droits, Claire Hédon, notait, dans son rapport d'activités rendu en mars dernier [2], « qu'au cours de l'année 2023, plus de 92 % des réclamations qui lui étaient adressées concernaient les usagers des services publics ». Absences de réponse, retards, difficultés d'accès aux démarches... sont autant de causes de la détérioration des relations entre usagers et administration.

Les médiateurs, parce qu'ils sont en première ligne de cette crise relationnelle et témoins, au quotidien, des violations des droits des usagers, se sont vu confier par la Défenseure des droits la mission de formuler des propositions afin de garantir l'accès aux services publics. De cette mission ressort le rapport « Droits des usagers des services publics : de la médiation aux propositions de réforme » [3] mis en ligne le 24 juin.

Une information défaillante

A en lire les différents témoignages recueillis par les médiateurs, c'est le droit à l'information des usagers qui est le plus bafoué par les administrations. Information non communiquée, ou partiellement, ou erronée... les carences de l'administration, qu'elle soit centrale ou locale, ne manquent pas en la matière.

« C'est par exemple le cas en Guadeloupe, où le syndicat unique de l'eau n'avait pas, fin 2022, transmis aux usagers le nouveau règlement de service – ce que la Défenseure des droits lui a donc recommandé dans le cadre du même rapport, afin de permettre aux usagers d'adhérer formellement à ce règlement et d'informer le public sur l'avancement des diverses opérations conduites par ce syndicat », peut-on lire dans le rapport du 24 juin.

Parfois, aussi, le cadre applicable est mal connu des usagers, ce qui peut les conduire à croire qu'un de leurs droits a été lésé quand ce n'est pas le cas. Le rapport fait état ici des réclamations que la Défenseure des droits a eu à traiter en matière de droit funéraire : « Les familles n'étaient tout simplement pas informées du projet de reprise de concession [ou de sépulture en terrain commun] que la municipalité avait entrepris. Ces situations engendrent de graves incompréhensions et suscitent des litiges très difficiles à résoudre s'ils interviennent trop tard », déplore l'institution.



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

