



**AMCT**  
MÉDIATION



INSTITUER LA  
MÉDIATION

DANS VOTRE  
COLLECTIVITÉ

**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**



## ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



### ÉDITO

Mesdames et Messieurs les Présidents, Mesdames et Messieurs les Maires

Je suis heureux de vous adresser cette brochure rédigée par l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales – AMCT - qui présente l'intérêt pour votre collectivité d'instituer un médiateur.

Au cours de la dernière décennie, s'est en effet développé un climat de défiance à l'encontre de la parole publique et des responsables politiques ; la fragilisation du lien social, la montée des individualismes se sont exacerbées.

Le tsunami de la pandémie, le confinement et la suspension des activités économiques et administratives ont révélé, plus cruellement encore, l'immense inégalité de nos concitoyens face au numérique. Face à ces constats, les collectivités publiques doivent repenser leurs relations avec les administrés, en développant l'écoute et le dialogue. Cette exigence sera encore plus essentielle dans la période qui s'ouvre, où les crises économiques et sociales vont être redoutables.

Dans une société de plus en plus agitée par des fractures et une violence grandissante, où de nombreux citoyens se sentent démunis face à des procédures inintelligibles et à une inflation de législations ou de règlements changeants, le fait d'avoir un recours, une écoute bienveillante, avec le souci de l'équité ne peut que renforcer l'image d'une collectivité auprès de ses administrés.

Nous avons réuni le témoignage d'une dizaine de chefs d'exécutifs qui représentent tous les niveaux de collectivité et les diverses sensibilités politiques. Ils expriment leur satisfaction d'avoir pu, grâce à la désignation d'un médiateur territorial, développer une nouvelle capacité d'écoute et de compréhension, favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité et participé ainsi à l'amélioration du lien social. Leur conviction est inspirante !

Cette brochure décrit le rôle du médiateur, ses objectifs, sa méthode, son domaine de compétence et les modalités de sa saisine. Il vous apporte également des conseils sur les premières initiatives à prendre pour préparer la délibération instituant le médiateur de votre collectivité.

J'espère que ces éléments éclaireront votre décision d'apporter à vos concitoyens une nouvelle manière de vivre ensemble les conflits et désaccords qui peuvent surgir.

Vous pouvez compter sur ma disponibilité, celle des membres du Conseil d'Administration et du Délégué général, pour répondre à toutes vos questions et celles de vos collaborateurs.



Christian LEYRIT  
Président de l'AMCT  
Médiateur du département de la Charente-Maritime  
Préfet de région honoraire

# INSTITUER LA MÉDIATION DANS VOTRE COLLECTIVITÉ



Les Villes et les Communautés d'Agglomération, qui sont en plus grande proximité, sont au premier rang pour promouvoir un climat de confiance avec les citoyens.

Les Départements principalement en charge des politiques sociales et de solidarité, ont un rôle majeur d'amélioration du lien social, notamment pour les personnes les plus défavorisées.

Les Régions ont des compétences élargies, qui concernent aussi bien les particuliers (transports, lycées...), que les entreprises (particulièrement touchées par la crise actuelle) et les associations.

La nomination d'un médiateur (personne indépendante, neutre et impartiale), dans votre collectivité est, dans ce cadre, très importante pour que chaque demande puisse obtenir une réponse adaptée, afin que toute cause de litige avec la collectivité soit résolu, afin que soient minimisés les frustrations et sentiments d'injustice et afin d'améliorer l'image des Collectivités Territoriales.



# LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION

## Ils sont multiples :

- Faciliter l'accès au droit des personnes,
- Faciliter le dialogue entre les services de la collectivité, les usagers et les différents partenaires de l'action publique conduite par cette collectivité,
- Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité en prenant en compte non seulement la légalité mais aussi l'équité,
- Éviter les recours contentieux, sources de tensions, de dépenses et de perte de temps,
- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers,
- Faire évoluer certains dispositifs en cas de dysfonctionnements observés, au vu des recommandations soumises par le médiateur.

*Bref, il s'agit de développer une nouvelle capacité d'écoute et de compréhension, de favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité, et de participer à l'amélioration du lien social.*

## LE RÔLE DU MÉDIATEUR



*« Permettre la prise en compte humaine et équitable de chaque situation, remédier aux dysfonctionnements et de participer à l'amélioration du lien social, si nécessaire aujourd'hui. »*

*Dominique BUSSEREAU  
Président du Conseil départemental  
de Charente Maritime  
et de l'Assemblée des  
Départements de France*

- Le médiateur cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers à la collectivité. **Son intervention est gratuite.**
- Ses délais de réponse au demandeur sont courts.
- Il est un intercesseur, il encourage les parties à cheminer pour trouver des solutions qui leurs conviennent.
- Il agit en toute **confidentialité, en toute indépendance, impartialité et neutralité.**
- Il agit dans le respect de la légalité, en tenant compte de l'équité. Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise un rapprochement entre la collectivité et ses administrés, en ouvrant un espace de dialogue.
- Saisi des litiges qui ne concernent pas la collectivité territoriale, il veille à réorienter les demandes vers d'autres médiateurs de service au public et des institutions (délégués du défenseur des droits, conciliateurs de justice, médiateurs d'autres collectivités territoriales, médiateurs CAF, MSA, Services fiscaux, médiateurs médicaux et non médicaux au sein des Centres Hospitaliers, Pôle Emploi, EDF, ENEDIS, Orange, ...).

## SA MÉTHODE



« L'usager qui fait appel au Médiateur est assuré d'une écoute bienveillante et attentive. Par les suggestions de réformes ou d'améliorations que son activité le conduit à me proposer à l'occasion de son rapport annuel, il concourt aussi à renforcer l'efficacité de l'administration et la qualité du service public. »

Anne HIDALGO  
Maire de la Ville de Paris  
Vice-présidente de France Urbaine

## SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

- Toute réclamation adressée au médiateur fait l'objet d'un examen attentif.
- Le médiateur a un contact téléphonique ou physique avec chaque demandeur. C'est d'autant plus important que dans la plupart des cas, les personnes n'ont pas d'interlocuteur physique. Cette phase d'**écoute attentive et bienveillante** est essentielle.
- Il s'assure dans un premier temps que le droit a bien été appliqué.
- Lorsque le droit est bien appliqué, mais qu'il se traduit par des situations très difficiles pour certains citoyens, le médiateur s'efforce de traiter le dossier en équité. **Il doit veiller à l'équilibre des forces pour assurer les échanges d'arguments, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité.**
- Dans tous les cas, même si la décision est in fine défavorable au requérant, il est indispensable que les citoyens aient le sentiment que les décisions prises soient légitimes, pour éliminer la frustration et le sentiment d'arbitraire, pour retrouver la confiance dans les institutions.
- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, et grâce à sa position d'observateur indépendant, le médiateur peut faire des **recommandations en vue d'améliorer le fonctionnement des services.**
- Il entretient un dialogue permanent avec les directions.
- Chaque année, il présente un **rapport d'activité** en assemblée délibérante. Ce rapport est rendu public et adressé à la Défenseure des Droits.

- Le périmètre d'intervention du médiateur est adossé au domaine de compétence de la collectivité. Il concerne également les services assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.
  - Le médiateur n'intervient généralement pas dans les domaines suivants :
    - Attribution et exécution de marchés publics
    - Attribution de subventions
    - Litiges entre la collectivité et ses agents ou les représentants du personnel
    - Litiges entre les élus de la collectivité
- Il ne peut naturellement pas remettre en cause une décision de justice
- Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration de revenir sur une décision prise, son avis a valeur de recommandation au service.

# LA DÉONTOLOGIE DU MÉDIATEUR



« La médiation est une « vague » qui monte de plus en plus dans notre pays car elle correspond à ce qu'attendent nos administrés souvent désorientés par la complexité des procédures, la confusion des compétences, et une technologie que les plus âgés, les plus fragiles et les plus isolés ne maîtrisent pas toujours.. »

Renaud MUSELIER  
Président de la Région Provence  
Alpes Côte d'Azur  
et de l'Association des  
Régions de France



« Les médiateurs territoriaux constituent un maillon favorisant le dialogue entre les citoyen.ne.s et leurs services publics, levier d'une plus grande transparence. »

Stéphane TROUSSEL  
Président du Conseil Départemental  
de la Seine-Saint-Denis

- **Le respect de l'État de droit**

La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

- **L'indépendance et l'absence de conflits d'intérêt**

Le médiateur et ses collaborateurs doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du requérant et des services des collectivités territoriales. La durée de son mandat est fixée par l'exécutif. Il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité de la collectivité. Il est indépendant vis-à-vis des élus et de l'administration.

- **La neutralité, qui implique l'absence de pouvoir de décision sur le fond.**

- **L'impartialité à l'égard des personnes en médiation.**

- **La confidentialité des échanges.**

*Ces principes fondamentaux se retrouvent dans la Charte de l'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales et dans le Livre Blanc de la médiation.*



## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?



« Avoir un médiateur est une nécessité pour une collectivité. Son rôle est primordial. Il permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable. »

*Christophe BECHU  
Maire de la Ville d'Angers  
et Président d'Angers Loire Métropole  
Vice-président de France Urbaine*

- La saisine du médiateur est gratuite. Les particuliers, les associations, les entreprises, peuvent saisir le médiateur. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Les services de la collectivité peuvent également le saisir.

Les élus, les services de la collectivité ou d'autres administrations, les institutions de médiation, ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager. Le cas échéant, si la collectivité le décide, le médiateur peut également s'autosaisir.



### À QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

- Avant de saisir le médiateur, le demandeur doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service concerné.

### SES MOYENS

- Le médiateur dispose d'un bureau (qui préserve la confidentialité des échanges) d'éventuels lieux de permanence et de moyens matériels mis en place par la collectivité. Il peut être assisté d'un (ou plusieurs) collaborateurs.

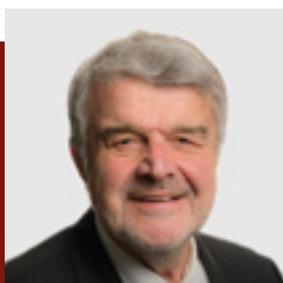
# VOTRE COLLECTIVITÉ TERRITORIALE SOUHAITE INSTITUER UN(E) MÉDIATEUR(E).

## QUELLES SONT LES PREMIÈRES INITIATIVES À PRENDRE ?



« Il nous faut repenser nos relations avec les administrés, en favorisant l'écoute et le dialogue. Le développement d'une écoute plus attentive aux citoyens, notamment les plus fragiles, me semble plus que jamais indispensable. »

Christian ESTROSI  
Maire de la Ville de Nice  
et Président de la  
Métropole Nice Côte d'Azur  
Vice-président de France Urbaine



« Permettre aux administrés de participer davantage à la résolution d'un conflit et d'être satisfaits du résultat en évitant le « gagnant/perdant ». La médiation apparaît comme un atout, un axe fort, de la résolution des litiges opposant la collectivité aux citoyens. »

Jean-François FOUNTAINE  
Maire de la Ville de La Rochelle  
Président de la Communauté  
d'Agglomération de La Rochelle

L'article 81 de la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (joint en annexe) a introduit un nouvel **article L112-24 au code général des collectivités territoriales**, qui fixe le cadre de sa nomination et de son action.

Cette loi, très récente, acte l'importance pour les collectivités territoriales de se doter d'un médiateur.

### Les recommandations de l'AMCT :

- **Faire adopter une délibération** qui institue le médiateur territorial, définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition et fixe la durée de son mandat. (Des exemples de délibération sont joints en annexe)
- **Le médiateur doit être indépendant** : La loi précise : ... « ne peut être nommée médiateur, 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ; 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre. » S'agissant des agents, ils peuvent être désignés médiateurs dès lors qu'ils exercent cette fonction en dehors de toute autre mission et de tout positionnement hiérarchique. (Cf. courrier de mai 2020 du Directeur Général des collectivités locales et la Charte de l'AMCT).  
Par ailleurs, pour consolider son indépendance, le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III qui dispose que « ..le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit. » La délibération l'instituant précise qu'il n'est soumis à aucune autorité hiérarchique au sein de la collectivité, qu'il est déporté de l'organigramme hiérarchique et que l'entité (ou service) « médiation » n'est pas dépendante fonctionnellement ni hiérarchiquement d'une direction.
- **Le statut du médiateur** : dans les pratiques que nous avons observées, un médiateur peut avoir le statut de vacataire, de prestataire, d'agent de collectivité territoriale (dans les conditions précisées plus haut). (Cf. modèle délibération ou de convention de prestation en annexe)



« Les Français témoignent régulièrement de leur attachement à l'échelon communal et à la figure du Maire comme élu de proximité, à l'écoute et disponible. Dans ce cadre, le Médiateur joue un rôle essentiel dans la prévention des conflits et tensions afin que chaque ville demeure un espace de vie bienveillant. »

Yann GALUT  
Maire de la Ville de Bourges



« La médiation, gratuite et indépendante, en favorisant un climat de confiance avec les citoyens, notamment les plus défavorisés, tend à minimiser frustrations et sentiments d'injustice et aspire, par une écoute bienveillante et un souci d'équité, au lien social et à la réconciliation. »

Pierre HURMIC  
Maire de la Ville de Bordeaux

- **Préserver les droits du requérant concernant le recours contentieux et le délai de prescription.** La Loi indique que « la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative. ». Ce qui imposera la nécessité d'entreprendre un dialogue avec les juridictions (civiles ?), judiciaires et administratives de votre ressort territorial. Ainsi une attestation dialoguée avec cette juridiction pourra être délivrée au requérant afin que ses droits au recours et à la suspension des prescriptions soient préservés. (un exemple d'attestation est en annexe)

- **Former à la méthodologie de la médiation.** La diversité actuelle des profils des médiateurs adhérents à l'AMCT constitue une richesse mais à la seule condition que ces différences se rassemblent autour d'une identité commune. Elle doit passer par l'acquisition d'une compétence, non seulement pratique mais également théorique, par le suivi de formations initiales ou continues qualifiantes. Nous tenons à votre disposition une liste d'organismes de formation qui se sont spécialisés en matière de médiation.

- **Coopérer avec les autres acteurs de la médiation présents sur votre territoire départemental.**

La coopération avec d'autres partenaires est une nécessité tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Ainsi, progressivement des liens doivent s'établir localement avec de nombreux partenaires en lien avec les litiges avancés par les requérants. Le réseau de partenaires réunit trois composantes :

- la première est celle des médiateurs d'autres institutions ou organismes qui ont compétence pour animer une médiation avec leur institution de rattachement : des ministères économiques et financiers et des services fiscaux, de la CPAM, de la CAF, de Pôle Emploi ...
- la seconde composante réunit les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice
- la troisième composante associe les structures vers lesquelles seront réorientés les usagers qui exposent des contentieux qui ne concernent pas les compétences de votre collectivité.



# L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DE COLLECTIVITÉ TERRITORIALES



Cette association, créée le 16 mai 2013, regroupe aujourd'hui deux régions, onze départements, vingt-deux villes et trois communautés d'agglomération ou métropole.

Elle est à votre disposition pour vous apporter toute information et toute assistance que vous pourriez souhaiter pour la mise en place d'un médiateur.

## Vous pouvez contacter :

- **Le Président de l'association :**

**Christian LEYRIT**, « Réfèrent départements » médiateur du Département de la Charente-Maritime :  
christian.leyrit@charente-maritime.fr - 06 33 90 53 42

- **Les Vice-présidents de l'association :**

**Jean-Charles BRON**, « Réfèrent villes » médiateur de la ville de Bordeaux :  
jc.bron@mairie-bordeaux.fr - 05 56 10 33 57

**Sophie HENRY**, « Réfèrent intercommunalités » médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice cote d'Azur :  
sophie.henry@nicedazur.org - 06 82 91 13 39

**Michel SAPPIN**, « Réfèrent régions » médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :  
msappin@maregionsud.fr - 06 66 06 01 47

- **Le Secrétaire de l'association :**

**Santiago SERRANO**, Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis :  
sserrano@seinesaintdenis.fr - 06 03 91 79 45

- **Le Trésorier de l'association :**

**Michel JOGUET** : tresorier.amct@gmail.com - 06 86 38 25 25

- **Le Délégué général**

**Hervé CARRÉ** : hervecarreamct@gmail.com - 06 45 15 27 07



« La médiation permet à l'administration régionale d'expliquer ses décisions et parfois de les aménager en tenant compte de situations personnelles particulières. Le respect de l'égalité et de la légalité n'est pas incompatible avec la considération de l'équité : en Ile de France, une requête recevable sur deux a reçu une réponse positive. De plus, l'écho de certaines requêtes peut conduire l'administration à modifier certaines procédures. Ainsi, la médiation est devenue un des leviers pour rapprocher la collectivité territoriale et ses administré(e)s. »

Valérie PECRESSE  
Présidente de la Région  
Île-de-France



[www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)



**AMCT**  
MÉDIATION

**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**