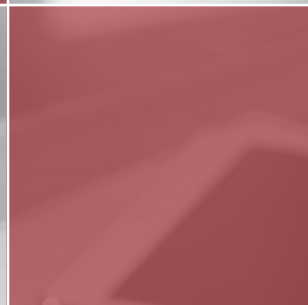




AMCT
MÉDIATION

INSTITUER LA **MÉDIATION** DANS VOTRE **COLLECTIVITÉ**



**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

ÉDITO DU PRÉSIDENT DE L'AMCT

Mesdames et Messieurs les Présidents,
Mesdames et Messieurs les Maires,

Je suis heureux de vous adresser cette nouvelle édition de la brochure réalisée par notre Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) pour promouvoir et favoriser l'institution de la Médiation dans les collectivités importantes de notre pays.

Aujourd'hui, 3 Régions (Ile de France, Rhône-Alpes-Auvergne, Provence-Alpes-Côte d'Azur), 21 départements et une quarantaine de villes et communautés d'agglomération ou de métropoles, se sont dotés d'un Médiateur territorial, dont l'existence et les modalités d'exercice ont été reconnues par la Loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, qui a fait entrer la Médiation dans le Code Général des Collectivités Territoriales.

Vous êtes sans doute les mieux placés pour constater au quotidien la fragilisation du lien social, la montée de l'individualisme et de la violence qui frappe désormais toutes vos collectivités, la défiance vis-à-vis des institutions et de la parole républicaine. Dans ce cadre très inquiétant, l'écoute, le dialogue, l'échange et la recherche de solutions amiables pour débloquer les situations deviennent plus que jamais nécessaires à tous les niveaux afin d'apaiser nos territoires.

Par ailleurs, dans un monde de plus en plus dépersonnalisé et dématérialisé, il est essentiel de prendre en compte la situation de nos citoyens les plus fragiles, ou les moins à l'aise dans un

monde moderne qui tend à ignorer leurs difficultés d'accès à Internet en raison de leur âge ou de leur isolement culturel, familial ou géographique. La médiation peut leur offrir cette occasion de se faire entendre et d'avancer sur le suivi de leurs demandes remplaçant ainsi l'humain au cœur de la prévention et de la résolution des conflits.

La mission essentielle du Médiateur est de favoriser, dans un esprit d'équité, l'émergence d'une solution équilibrée, qui peut être pour les services d'accepter une dérogation compte tenu des circonstances exceptionnelles, mais qui peut être aussi le maintien de la position de l'administration qu'accepte le requérant car l'écoute et le dialogue lui ont permis de mieux en comprendre les raisons des décisions prises.

A travers l'étude de ces dossiers et la prise de conscience que certains dispositifs peuvent comporter des insuffisances, sources de confusions ou d'erreurs pour certaines personnes, d'exigences de documents difficiles à produire ou de délais trop restrictifs, les services des collectivités ont ainsi la possibilité de modifier et d'améliorer le contenu et la lisibilité de la démarche et des processus mis en place.

Trouver une solution à un dossier ponctuel peut donc servir aussi à éviter dans le futur de nouvelles difficultés potentielles. C'est aussi l'un des points importants du Rapport que le Médiateur remet chaque année au Maire ou au Président de la Collectivité.

Les demandes de médiation reçues émanent de particuliers, mais aussi d'associations et d'entreprises, en

particulier à travers les dispositifs d'aides mises en place dans des périodes de crises et de difficultés économiques, ou de suites de marchés passés avec la Collectivité. Les enjeux peuvent donc être importants, et la médiation peut alors être une alternative à une procédure judiciaire. C'est pourquoi les Tribunaux Administratifs, motivés en ce sens par le Conseil d'Etat et les Gardes des Sceaux successifs, regardent avec intérêt et favorisent le recours à la médiation.

Notre Association a d'ailleurs été désignée comme membre titulaire du nouveau Conseil National de la Médiation institué par la Loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire. Nous nous y activons pour faire progresser l'idée incontournable aujourd'hui que seul le dialogue peut résoudre sur le fond les problèmes rencontrés, et pour faire prendre en compte par ce Conseil les spécificités des collectivités territoriales en fonction de leurs compétences de plus en plus larges et touchant presque tous les secteurs d'activités de notre pays.

Le « monde de la Médiation » est en effet de plus en plus large, et les grandes entreprises publiques et privées comme les principales administrations de l'Etat avaient créé depuis longtemps en leur sein une fonction de médiation, qui est également présente sur tout le territoire à travers les délégués de la Défenseure des Droits autrefois appelée Médiateur de la République, et qui cumule de fait les deux fonctions.

Il était donc important et urgent que vos Collectivités territoriales rejoignent ce vaste mouvement de société d'intérêt général, qui est déjà très largement répandu au niveau international, et notre Association espère que la lecture

de notre brochure vous incitera et vous aidera à mettre en place un Médiateur si vous ne l'avez pas encore décidé.

J'insiste sur le fait, à travers les remontées de terrain de nos collègues en poste, que le Médiateur ne doit pas être vu par les Directeurs Généraux des Services comme un obstacle ou un risque mais au contraire comme un facilitateur d'amélioration des services et de proximité en interne ou avec les usagers par les éclairages qu'il apporte. Le Médiateur n'a aucun pouvoir de décision, il ne fait que rechercher et favoriser le dialogue, éventuellement proposer des solutions équitables, mais c'est le Maire ou le Président de la Collectivité qui arbitre et tranche.

La seule obligation prévue par la Loi pour la désignation du titulaire de la fonction est sa réelle indépendance, ce qui implique qu'il ne peut être un élu en fonction, et que s'il s'agit d'un agent de la collectivité, il ne doit pas être sous l'autorité hiérarchique du DGS et doit donc vous être directement rattaché.

J'espère que ces éléments éclaireront votre décision d'apporter à vos concitoyens une alternative d'écoute et de dialogue pour apaiser les tensions et résoudre à l'amiable les conflits.

Les membres du Conseil d'Administration de notre Association, répartis sur le territoire et proches de vous, notre Délégué général et moi-même, sommes à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions et celles de vos collaborateurs.

Michel SAPPIN,
Préfet de Région honoraire
*Médiateur de la Région Provence-Alpes-
Côte d'Azur*

POURQUOI INSTITUER UN MÉDIATEUR TERRITORIAL ?

Les Villes et les Communautés d'Agglomération, du fait de leur proximité avec les citoyens, sont en première ligne pour promouvoir un climat de confiance. Or, on constate une augmentation significative des litiges, des réclamations et des expressions de mécontentement de la part des usagers, qui contribuent à fragiliser cette relation de confiance, tant envers les administrations locales que vis-à-vis des élus.

Les Départements, principalement en charge des politiques sociales et de solidarité, ont un rôle essentiel à jouer dans le renforcement du lien social, en particulier auprès des publics les plus vulnérables. Ils sont eux aussi confrontés à une hausse des demandes et des tensions, reflet d'attentes croissantes de la population.

Les Régions, dotées de compétences élargies touchant à la fois les particuliers (transports, lycées...) et les acteurs économiques (entreprises, associations), sont également concernées par ces enjeux de confiance, dans un contexte marqué par une crise persistante et une exigence accrue de transparence et de réactivité.

Dans ce contexte, la désignation d'un Médiateur — personne indépendante, neutre et impartiale — au sein de votre collectivité revêt une importance particulière. Elle permet de traiter chaque demande avec équité, d'apporter des réponses adaptées, de résoudre les conflits de manière apaisée, de réduire les frustrations et les sentiments d'injustice, et ainsi de restaurer et renforcer l'image des Collectivités Territoriales auprès des citoyens.

“ 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,
Président délégué de Régions de France

LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION

La médiation au sein des collectivités territoriales poursuit plusieurs objectifs complémentaires :



Faciliter l'accès au droit pour tous, en rendant les règles plus compréhensibles et accessibles aux citoyens ;



Favoriser le dialogue entre les services de la collectivité, les usagers et l'ensemble des partenaires de l'action publique, afin de renforcer la transparence et la coopération ;



Permettre le règlement amiable des litiges entre les usagers et la collectivité, en prenant en compte non seulement la légalité, mais également les principes d'équité et de bon sens ;



Prévenir les recours contentieux, souvent coûteux, chronophages et générateurs de tensions, en proposant des solutions concertées et pacifiées ;



Améliorer la qualité du service public, en identifiant les dysfonctionnements et en contribuant à l'humanisation des relations administration/administrés ;



Faire évoluer les dispositifs existants, à partir des recommandations du médiateur, dans une logique d'amélioration continue et de meilleure adéquation aux réalités du terrain.

En somme, il s'agit de développer une véritable culture de l'écoute, de l'attention portée aux situations individuelles, et de consolider un climat de confiance durable entre les citoyens et leur collectivité.

“

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

LE MÉDIATEUR

SON RÔLE

Le Médiateur a pour mission de faciliter une solution amiable aux différends opposant les usagers à la collectivité. Son intervention est entièrement gratuite et s'inscrit dans une démarche simple, accessible et rapide, avec des délais de réponse volontairement courts.

Intercesseur impartial, il ne tranche pas, mais accompagne les parties dans un processus de dialogue constructif, en les aidant à faire émerger une solution mutuellement acceptable. Il agit dans un cadre strict de confidentialité, d'indépendance, d'impartialité et de neutralité.

Le Médiateur exerce sa mission dans le respect du droit, tout en prenant en considération les principes d'équité et les particularités de chaque situation individuelle. Il concilie ainsi la règle commune avec la reconnaissance des réalités humaines.

“ 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 BÉCHU, Maire de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole, ancien Ministre de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

Par son action, il contribue à réduire les tensions, à rétablir le dialogue entre la collectivité et ses administrés, et à renforcer le lien de confiance entre les citoyens et l'institution locale.

Lorsqu'il est saisi de demandes qui ne relèvent pas de la compétence de la collectivité, le Médiateur oriente les usagers vers les instances appropriées : délégués du Défenseur des droits, conciliateurs de justice, médiateurs d'organismes publics (CAF, MSA, Pôle Emploi, services fiscaux, hôpitaux, EDF, ENEDIS, Orange, etc.) ou médiateurs d'autres collectivités territoriales.

Par son écoute, sa pédagogie et sa capacité à faire émerger des solutions, le Médiateur contribue pleinement à l'amélioration du lien social et à la qualité du service public de proximité.



SA MÉTHODE

Toute réclamation adressée au Médiateur fait l'objet d'un examen attentif, rigoureux et individualisé.

Dans un premier temps, le Médiateur établit un contact direct, par téléphone ou en rendez-vous physique, avec chaque demandeur. Cette prise de contact personnelle est essentielle, notamment parce que bon nombre de citoyens expriment leur difficulté à trouver un interlocuteur accessible et humain dans leurs démarches administratives.

Cette phase d'écoute active, bienveillante et respectueuse constitue un fondement de la médiation. Elle permet de clarifier les attentes, de comprendre les ressentis, et d'identifier les causes profondes du différend.

Le Médiateur commence par vérifier si le droit a été correctement appliqué. Lorsque tel est le cas, mais que son application produit des effets injustes ou disproportionnés pour certaines personnes, il examine le dossier sous l'angle de l'équité. Il veille alors à rétablir un équilibre entre les parties, souvent inégalement armées pour faire valoir leurs arguments.

Dans tous les cas, même lorsqu'une décision défavorable doit être confirmée, le Médiateur s'attache à ce que les usagers comprennent les raisons de cette décision. Il s'agit d'éviter les sentiments d'injustice ou d'arbitraire, et de contribuer à restaurer la confiance dans l'institution.

Grâce à sa position d'observateur indépendant et au recul que lui donnent les réclamations traitées, le Médiateur est en mesure de formuler des recommandations concrètes pour améliorer le fonctionnement des services, en signalant notamment les dysfonctionnements récurrents ou les rigidités excessives.

“ 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 Île-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

Il entretient un dialogue régulier avec les directions de la collectivité, afin de favoriser une dynamique d'amélioration continue, fondée sur le retour d'expérience.

Chaque année, il présente un rapport d'activité devant l'assemblée délibérante. Ce rapport est rendu public et transmis au Défenseur des droits, garantissant ainsi la transparence de son action et l'ancrage institutionnel de son rôle.

SON DOMAINE DE COMPÉTENCES

Le champ d'intervention du Médiateur est défini par l'exécutif selon les compétences propres de la collectivité. Il peut s'étendre également aux services chargés de missions déléguées par la collectivité ainsi qu'aux établissements ou organismes majoritairement financés par elle.

Le Médiateur intervient à la suite de réclamations d'usagers portant sur des difficultés rencontrées dans leurs relations avec les services publics locaux, dans une logique de dialogue, de réparation et d'amélioration.

Le Médiateur ne peut intervenir lorsqu'un litige relève d'une décision de justice ou d'une procédure judiciaire en cours ou déjà tranchée, sauf s'il est expressément désigné par le tribunal pour conduire une médiation.

Par ailleurs, certains domaines peuvent être exclus du champ de compétences du Médiateur, soit par décision de l'exécutif qui en définit les limites, soit par son statut qui en précise les modalités. C'est le cas, par exemple, des litiges liés à l'attribution ou à l'exécution des marchés publics, à l'octroi de subventions, aux relations entre la collectivité et ses agents ou leurs représentants, ou encore aux différends entre élus. Il peut cependant suspendre les prescriptions à l'encontre des usagers le temps du traitement de la saisine. Il a également comme prérogative l'interruption des délais de recours au Tribunal administratif.

Le Médiateur ne dispose pas d'un pouvoir de décision contraignant : il ne peut pas imposer une modification des décisions administratives. Son avis prend la forme de recommandations, fondées sur l'écoute des usagers, l'analyse des faits, le respect du droit et les principes d'équité. Ces recommandations sont adressées aux services concernés, dans une démarche constructive, visant à améliorer la qualité du service public local.



SA DÉONTOLOGIE

L'action du Médiateur repose sur un socle de principes déontologiques exigeants, garants de la légitimité, de la crédibilité et de la qualité de la médiation. Ces principes structurent l'ensemble de sa démarche et encadrent ses interventions.



Respect de l'État de droit

La médiation s'inscrit dans le respect strict des règles en vigueur, du droit applicable et des principes de bonne administration. Le Médiateur ne déroge jamais à la légalité, même lorsqu'il explore des solutions fondées sur l'équité.



Indépendance et absence de conflit d'intérêts

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance, tant à l'égard des services de la collectivité que du requérant. Il ne reçoit aucune instruction de la direction générale, de l'exécutif ou des élus, bien que son mandat soit fixé par l'autorité exécutive locale.

Il veille également à l'absence de tout conflit d'intérêts, que ce soit dans ses propres interventions ou celles de ses collaborateurs.



Neutralité

Le Médiateur n'a aucun pouvoir de décision sur le fond du litige. Il n'impose pas une solution mais favorise l'émergence d'un accord librement consenti entre les parties.



Impartialité

Le Médiateur est tenu à une stricte impartialité dans ses relations avec l'ensemble des personnes concernées par la médiation. Il traite chaque situation de manière équitable, sans parti pris ni préjugé.



Confidentialité

Tous les échanges intervenus dans le cadre de la médiation sont strictement confidentiels. Cette confidentialité constitue une condition essentielle de la confiance et de la liberté de parole entre les parties.

COMMENT SAISIR UN MÉDIATEUR

SAISINE ET FONCTIONNEMENT

| Qui peut saisir le Médiateur ?

Toute personne physique ou morale peut saisir le Médiateur, à condition de justifier d'un intérêt personnel et direct à agir. Il peut s'agir :

- d'un particulier,
- d'une association,
- d'une entreprise.

Les services de la collectivité peuvent également saisir le Médiateur, tout comme les élus, d'autres administrations, des institutions de médiation ou tout

organisme public ou privé, qui peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager dont ils ont été les relais.

Dans quels cas le Médiateur peut-il intervenir de sa propre initiative ?

Sous réserve d'une décision expresse de la collectivité, le Médiateur peut également procéder à une autosaisine, notamment lorsqu'il identifie un dysfonctionnement récurrent ou une situation injuste affectant plusieurs usagers.

A QUEL MOMENT SAISIR UN MÉDIATEUR

| Avant de solliciter l'intervention du Médiateur, le demandeur doit avoir en principe épuisé toutes les voies de recours internes auprès du service concerné de la collectivité.

La médiation intervient donc en dernier recours, lorsque les démarches préalables n'ont pas permis de résoudre la situation ou de répondre de manière satisfaisante à la réclamation.

Cette exigence garantit que la médiation ne se substitue pas aux procédures normales de traitement, mais qu'elle constitue une voie complémentaire, fondée sur le dialogue et la recherche d'une solution équitable.



SES MOYENS

Pour exercer pleinement sa mission, le Médiateur est doté par la collectivité de moyens adaptés :

- Un bureau dédié, garantissant la confidentialité des échanges avec les usagers ;
- Éventuellement, des lieux de permanence décentralisés, pour faciliter l'accès au service de médiation ;
- Des moyens matériels et logistiques (informatique, documentation, outils

de suivi) mis à disposition par la collectivité ;

- Le soutien, le cas échéant, d'un ou plusieurs collaborateurs qualifiés, placés sous sa responsabilité.

Ces moyens sont indispensables pour assurer un traitement rigoureux, impartial et efficient des saisines.



METTRE EN PLACE UN MÉDIATEUR DANS SA COLLECTIVITÉ

QUELLES SONT LES PREMIÈRES ÉTAPES ?

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, l'article L.1112-24 du Code général des collectivités territoriales encadre désormais la désignation et les modalités d'action du Médiateur territorial.

Cette disposition législative, récente mais structurante, consacre l'importance pour les collectivités territoriales — communes, intercommunalités,

départements, régions — de se doter d'un Médiateur afin de renforcer le dialogue avec les usagers, d'améliorer la qualité du service public, et de prévenir les tensions.

La première étape consiste donc à formaliser la création de la fonction de médiateur par une délibération de l'organe délibérant, puis à définir ses missions, ses moyens, ses règles de fonctionnement et sa durée de mandat, conformément au cadre légal.

LES RECOMMANDATIONS DE L'AMCT

Afin de garantir l'efficacité, la légitimité et l'indépendance du Médiateur territorial, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) formule un ensemble de recommandations à l'attention des collectivités souhaitant instituer ce dispositif.

① Adopter une délibération cadre

La collectivité doit adopter une délibération qui :

- institue officiellement le Médiateur territorial,
- définit le champ de ses compétences,
- fixe la durée de son mandat,
- précise les moyens humains, matériels et logistiques mis à sa disposition.

② Garantir l'indépendance du Médiateur

La loi prévoit des garanties strictes pour assurer l'indépendance du Médiateur. Ainsi, ne peuvent être nommés :

- les élus de la collectivité ou de tout groupement auquel elle appartient,
- les agents en poste au sein de la collectivité ou de ces groupements.

Toutefois, un agent peut être désigné Médiateur s'il exerce exclusivement cette fonction, hors de toute autre mission et sans rattachement hiérarchique (cf. *courrier du Directeur général des collectivités locales* – mai 2020, et *Charte de l'AMCT*).

Pour conforter cette indépendance, l'article L 1112-24 du Code général des

collectivités territoriales précise que le Médiateur territorial « définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit ».

La délibération devra donc stipuler clairement que :

- le Médiateur n'est soumis à aucune autorité hiérarchique,
- il est déporté de l'organigramme administratif,
- le service ou l'entité « médiation » n'est rattaché ni fonctionnellement ni hiérarchiquement à une direction de la collectivité.

③ Définir un cadre statutaire adapté

Selon les pratiques observées, le Médiateur peut exercer ses fonctions sous différents statuts :

- vacataire,
- prestataire de service,
- agent de la collectivité (dans les conditions évoquées ci-dessus).

④ Préserver les droits des usagers

La loi prévoit que la saisine du Médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions, conformément à l'article L.213-6 du Code de justice administrative.

Il est donc essentiel d'engager un dialogue avec les juridictions administratives et judiciaires locales pour :

- assurer la reconnaissance de cette suspension,
- organiser, le cas échéant, la délivrance d'une attestation conjointe au bénéfice du requérant.

⑤ Assurer la formation du Médiateur

La richesse des profils actuels au sein de l'AMCT constitue un atout, à condition qu'elle s'accompagne d'une formation

méthodologique et théorique solide.

L'AMCT recommande :

- un parcours de formation initiale qualifiante,
- un entretien des compétences par des formations continues adaptées.

⑥ Développer la coopération locale entre médiateurs

Les litiges rencontrés par les citoyens relèvent souvent de compétences croisées. Il est donc indispensable de développer des partenariats opérationnels avec les autres acteurs de la médiation présents sur le territoire.

Le réseau de coopération peut s'articuler autour de trois composantes :

- Les médiateurs d'institutions ou d'organismes publics (CAF, CPAM, Pôle Emploi, services fiscaux, etc.),
- Les délégués du Défenseur des droits et les conciliateurs de justice,
- Les structures relais, vers lesquelles orienter les usagers lorsque la réclamation dépasse le champ de compétence de la collectivité.

⑦ Le soutien de l'AMCT

Créée le 16 mai 2013, l'AMCT regroupe aujourd'hui :

- 3 régions,
- 15 départements,
- 33 villes,
- 6 communautés d'agglomération ou métropoles.

L'AMCT est à votre disposition pour vous fournir conseil, expertise et accompagnement dans la mise en place ou le développement d'un service de médiation.



TÉMOIGNAGES D'ÉLUS

“ 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

“ 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

“ 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, 1er Vice-président de la Communauté d'agglomérations BOURGES PLUS

“ Avoir un médiateur territorial permet de reprendre langue et de proposer une ultime possibilité de dialogue avec des usagers insatisfaits pour qui nous devons réétudier notre position ou qui nous échappent soit parce qu'ils ne parviennent pas à communiquer avec nous, soit parce qu'ils ne reçoivent pas de réponse de notre part à leurs réclamations et recours. L'action du médiateur est, dans ce contexte indispensable, pour humaniser les relations et redonner confiance dans le service public. »

Stéphane TROUSSEL, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

L'AMCT À VOS CÔTÉS



L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, créée le 16 mai 2013.

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.

VOS CONTACTS

• Le Président

Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
msappin@maregionsud.fr - 06 66 06 01 47

• Les Vice-présidents

Charles COLLIN, Médiateur de la Ville et de l'Agglomération de Bourges
charles.collin@agglo-bourgesplus.fr - 06 63 61 97 71

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

Christine LE SOLLIEC
christine.le-sollicec@orange.fr 06 07 29 02 30

• Le Secrétaire

Frédéric MISON, Médiateur de la Ville d'Arles
f.mison@ville-arles.fr - 04 90 49 59 81

• Le Trésorier

Michel JOGUET, Médiateur honoraire
tresorier.amct@gmail.com - 06 86 38 25 25

• Le Délégué Général

Régis DUMONT
delegue.general.amct@etik.com - 06 70 08 08 20



AMCT
MÉDIATION

**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

WWW.AMCT-MEDIATION.FR