

# RAPPORT

---

## ANNUEL



SERVICE

**DU MEDIATEUR**

DE LA VILLE DE NICE



# Edito

---

Depuis 2008, notre municipalité s'est attachée à développer toujours davantage des services de proximité qui puissent faciliter la vie quotidienne des Niçois : Ma Mairie mobile, le Service bleu, Allo Mairies, le guichet unique « Nice facile », la permanence d'élus sans rendez-vous en Mairie principale, ou encore plus récemment une permanence d'Ecrivain public, entre autres services.

C'est dans cette même dynamique, qu'en 2014, nous avons créé le poste de Médiateur de la ville de Nice, et désigné Sophie HENRY pour occuper cette fonction.

Les saisines du médiateur ouvrent un espace de dialogue appréciable pour les administrés en leur proposant une relation différente à l'administration. La mission du médiateur de la ville de Nice contribue ainsi à renforcer l'opinion positive des usagers envers nos différents services municipaux et métropolitains, en valorisant la proximité et l'écoute.

L'intérêt de la médiation est également financier dans la mesure où elle a aussi pour finalité d'éviter les contentieux et d'offrir une voie de recours supplémentaire qui présente l'avantage de la rapidité et de la gratuité.

Après trois années d'exercice, la médiation a confirmé son utilité et démontré son efficacité auprès des usagers de la ville de Nice.

Dès lors, c'est avec une grande satisfaction que je vous présente ce second rapport annuel et que je vous annonce l'extension du périmètre d'intervention du médiateur sur l'ensemble du territoire métropolitain.

**Christian Estrosi**  
**Maire de Nice**  
**Président de la Métropole**  
**Président délégué de la Région Provence-Alpes Côte d'Azur**  
**christian.estrosi@ville-nice.fr**



*J'ai l'honneur de vous présenter le 2<sup>ème</sup> rapport annuel du service du Médiateur de la ville de Nice. Ce nouvel exercice démontre encore une fois l'intérêt de la médiation, tant pour les administrés que pour l'administration, en tant que facilitateur de communication.*

*Le nombre de saisines a augmenté de 26 % pour ce nouvel exercice, les permanences sont le mode de saisine privilégié des requérants. Elles offrent, en effet, un espace d'écoute et de dialogue favorisé pour les administrés.*

*Les saisines les plus nombreuses concernent la Régie Lignes d'Azur, ainsi que les travaux et la voirie. Les premières relayant parfois un sentiment d'incompréhension des requérants, quand les secondes impactent la qualité de vie des habitants.*

*Le service du médiateur de la ville de Nice est désormais mieux identifié aussi bien en interne, qu'auprès des administrés. J'ai proposé, dès lors, d'étendre ses compétences au service davantage d'usagers, en développant ses attributions à tout le territoire métropolitain.*

*Il sera désormais possible de saisir le médiateur dans tous les domaines de l'action métropolitaine, que le conflit trouve son origine à Nice ou sur une des 48 autres communes de la métropole Nice Côte d'Azur.*

*Enfin, je remercie Monsieur le Maire pour la confiance qu'il m'a accordée et lui renouvelle mon engagement pour l'amélioration des services rendus aux usagers et de l'attention apportée à leurs attentes.*

**Sophie HENRY**  
**Médiatrice de la Ville de Nice**

## **Sommaire**

### **1 - Le Médiateur pour qui ? Pour quoi ?**

Qui peut saisir le médiateur ? .....	p. 6
Dans quels cas faire appel au Médiateur ? .....	p. 6
Comment saisir le Médiateur ? .....	p. 7

### **2 - L'activité de la médiation en chiffres**

Recevabilité des saisines .....	p. 8
Les modes de saisine .....	p. 8
Profil des requérants .....	p. 9
Lieu d'habitation des requérants .....	p. 9
Issues des médiations .....	p. 9
Répartition des médiations par thématique .....	p. 10

### **3 - Exemples de saisines**

Dommages corporels et matériels: recherche de la responsabilité de la collectivité .....	p. 11
Rétablir le dialogue, expliquer, faciliter .....	p. 13
L'exploitation des concessions: la compensation, une voie pour solder les comptes entre les parties .....	p. 14
Recueil de doléances et accompagnement social .....	p. 16

### **4 - Retour sur les recommandations 2016-2017 du Médiateur**

Visibilité du service .....	p. 17
Publicité des règlements .....	p. 18
Régie Lignes d'Azur .....	p. 18
Evolution du service pour renforcer la proximité avec les usagers métropolitains .....	p. 19
Appel à vigilance concernant les incivilités .....	p. 19

### **5 - Nouvelles préconisations**

Exploiter davantage les qualités du Médiateur .....	p. 20
Information du Public .....	p. 20

## **6 – Informations complémentaires**

Plateforme de médiation Nice Côte d’Azur .....	p. 21
La médiation de la consommation .....	p. 23
Logement : La Commission départementale de conciliation .....	p. 25
Le site justice.fr .....	p. 27

## **7- Annexes**

### Actualité Législative

Sénat – 30 juillet 2018 – Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales .....	p. 28
JO Sénat du 19/07/2018 - Question écrite n° 06217 de M. Emmanuel Capus .....	p. 34

## ***1 - Le Médiateur pour qui ? Pour quoi ?***

---

### **Qui peut saisir le médiateur ?**

Tout usager des services publics niçois, personne physique ou morale, en litige avec :

- un service de l'Administration niçoise ou métropolitaine pour les compétences déléguées,
- un organisme agissant pour le compte de la commune dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général (exemple : Régie Lignes d'Azur), peut saisir le Médiateur.

### **Dans quels cas faire appel au Médiateur ?**

Une condition préalable : Avoir fait une première demande écrite auprès de l'administration municipale ou métropolitaine.

Le médiateur intervient en dernier recours, avant une éventuelle procédure judiciaire, quand l'usager n'a pas obtenu satisfaction à sa demande ou que cette dernière est restée sans réponse (délai de 2 mois).

Le médiateur est compétent pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale, y compris les compétences déléguées à la métropole, à l'exclusion des commissions d'attribution (demandes de logements, de places en crèche, d'aides financières). Il est ainsi compétent pour toutes réclamations relatives à la voirie, la jeunesse, les sports, l'urbanisme, la sécurité, l'accessibilité des lieux publics, les services à la population, l'environnement, les transports, etc.

Il s'agit d'un médiateur municipal, de ce fait, et notamment en ce qui concerne les compétences transférées à la métropole, le litige devait avoir son origine sur le territoire niçois. Tous les usagers des services de la Ville peuvent s'adresser au Médiateur.

Il existe certains autres cas où le médiateur n'a pas vocation à intervenir :

- affectations scolaires,
- procès verbaux ou décisions de justice,
- litiges d'ordre privé, commercial, familial...

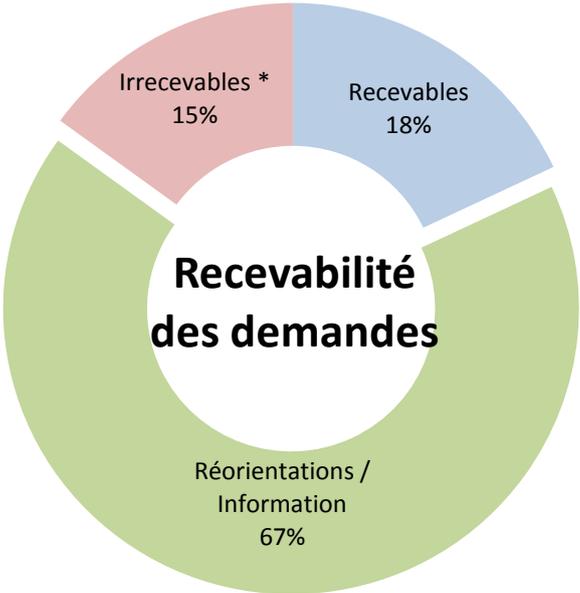
Si le différend soulevé ne relève pas des compétences du médiateur, ce dernier orientera le requérant vers l'interlocuteur le plus approprié.

## Comment saisir le Médiateur ?

- **En remplissant le formulaire** accessible sur :  
Mediateur.nice.fr
  
- **Par courrier :**  
Le Médiateur de la Ville de Nice  
CS 31010  
06049 Cedex 1
  
- **Lors des permanences** (sans rendez-vous) dans les locaux du service au 8 avenue  
Félix Faure 06300 Nice, 7ème étage :  
Les lundis de 14h à 17h  
Les mercredis de 9h à 12h
  
- **Par téléphone** : 04 97 13 56 44

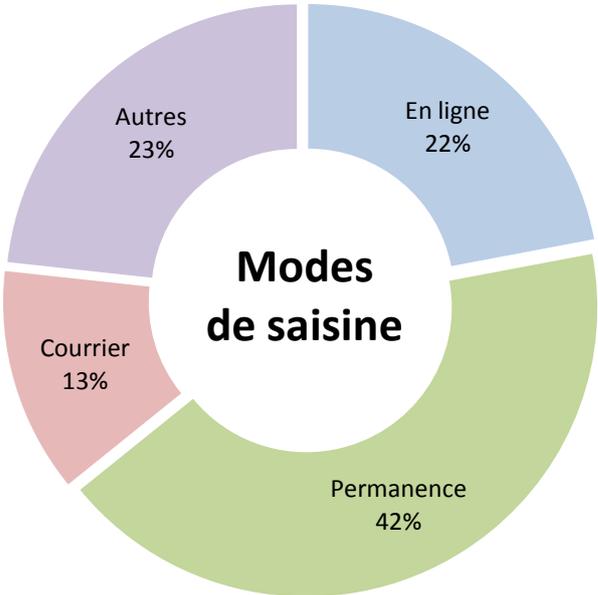
## 2 - L'activité de la médiation en chiffres

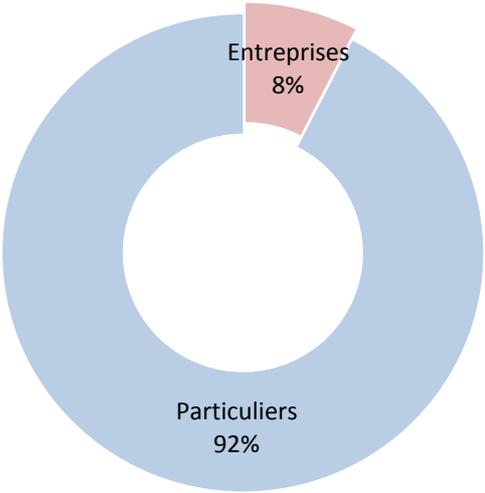
Du 1er novembre 2017 au 31 décembre 2018, 160 demandes de médiation ont été traitées par le médiateur. Cela représente une augmentation de 26 % par rapport à la période précédente.



\*Les saisines irrecevables correspondent à des demandes ne remplissant pas les conditions de recevabilité comme, par exemple, la réclamation préalable auprès des services concernés.

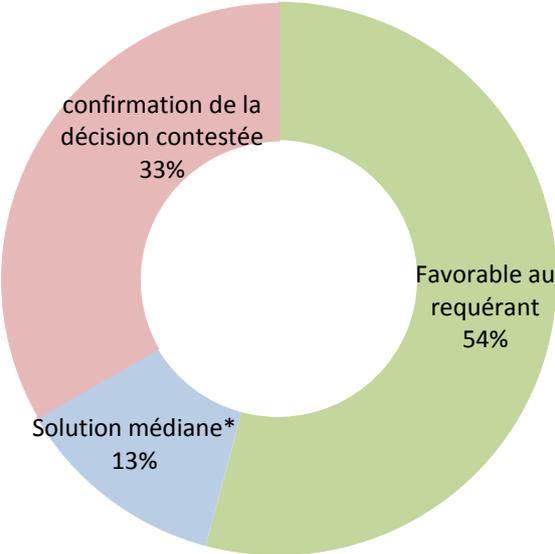
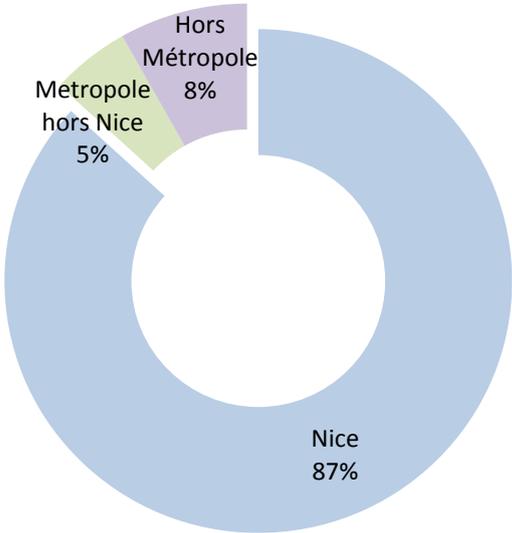
Les permanences se sont affirmées comme le mode de saisine privilégié des requérants, comparé à la période précédente où les saisines en ligne avaient été les plus nombreuses. Le contact humain, la possibilité de mieux exprimer tous les aspects de leurs problématiques, l'impression de mieux se faire entendre et la proximité sont des aspects plébiscités par les requérants, qui définissent les missions premières d'écoute et d'attention du médiateur à l'égard des usagers.





### Profil des requérants

### Lieu d'habitation des requérants

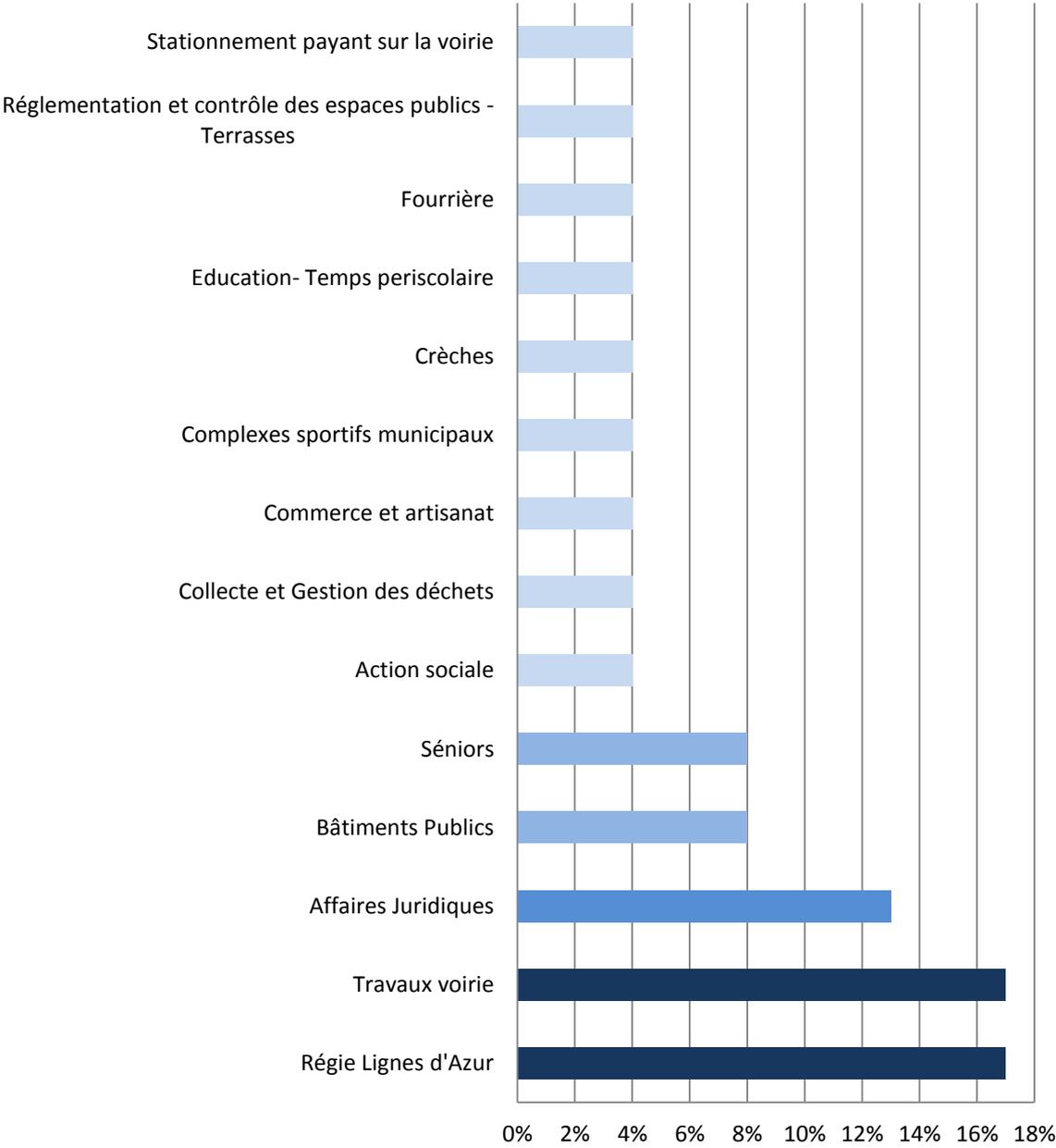


### Issues des médiations

Le délai moyen de traitement pour ces saisines est de 73 jours.

\*La solution médiane correspond à l'hypothèse où chacune des parties a accepté des concessions sur sa position initiale.

## Répartition des médiations par thématique



Parmi les saisines les plus nombreuses, viennent en premier celles relatives à la Régie Lignes d'Azur. Le Médiateur n'est pas compétent sur les contestations de procès verbaux mais il peut solliciter auprès des services concernés des éclaircissements sur les circonstances de la verbalisation.

Suivent ensuite les saisines concernant les travaux et la voirie, sujets qui touchent directement les conditions et la qualité de vie des habitants puis les affaires juridiques et les bâtiments publics.

### ***3 - Exemples de saisines***

---

#### **Dommmages corporels et matériels: Recherche de la responsabilité de la collectivité**

Certains requérants, victimes d'un dommage qu'il soit matériel ou corporel sollicitent le soutien de la collectivité.

Dans les affaires qui ont été soumises à l'examen du médiateur, ce dernier a constaté, à chaque fois, l'engagement de la collectivité à rechercher l'origine du dommage.

Plusieurs situations illustrent cet engagement.

- ***Les chutes des passants sur la chaussée en raison d'irrégularités sur la route sont-elles de la responsabilité de la collectivité ?***

Madame V. a saisi le médiateur suite à une chute dont elle avait été victime. Suite à sa saisine et malgré un premier refus, sa demande d'indemnisation a été acceptée.

Madame V. avait, en effet, chuté sur la racine d'un arbre situé entre la chaussée et la terrasse d'un restaurant. Si la jurisprudence rappelle qu'il appartient au piéton d'être normalement attentif à l'environnement urbain, dans le dossier soumis au médiateur, les éléments de preuve apportés par la victime ont pu mettre en évidence que le restaurant avait dépassé l'espace qui lui avait été alloué par la ville pour l'installation de sa terrasse, réduisant ainsi le passage laissé pour la circulation des piétons sur la chaussée.

La collectivité a dès lors reconnu sa responsabilité.

Madame V. a donc été indemnisée et a perçu le remboursement des frais médicaux restés à sa charge qui avaient été engendrés par sa chute.

Pour autant il est nécessaire de rappeler que, de manière générale, le juge administratif considère que « *les excavations, saillies et déformations d'une hauteur ou d'une profondeur ne dépassant pas cinq centimètres constituent de simples irrégularités superficielles, qui sont*

*ainsi au nombre des obstacles que les usagers de la voie publique doivent normalement s'attendre à rencontrer ».*

C'est la raison pour laquelle la plupart des demandes de médiation relatives à la réparation de préjudices corporels pour des chutes liées à des irrégularités sur la chaussée reçoivent un avis défavorable de la part des services juridiques, dès lors que ces irrégularités ne dépassent pas les cinq centimètres.

- ***Des inondations à répétition***

Madame I. subissait régulièrement des inondations au rez-de-chaussée de son logement, lors d'épisodes de fortes pluies. Elle imputait cette situation à la mauvaise évacuation des eaux pluviales causée par l'obstruction des grilles d'évacuation dans sa rue.

Elle avait déjà saisi les services métropolitains qui avaient procédé au curage de la grille des eaux pluviales. Son problème persistant malgré cette intervention, c'est dans ces conditions qu'elle a décidé de saisir le Médiateur.

Un nouvel examen de la typologie des lieux a permis de mettre en lumière une légère déclivité de la chaussée, qui s'est révélée être à l'origine de l'accumulation des eaux pluviales. Des travaux de réfection de la chaussée ont été entrepris et Madame I. n'a jamais plus subi d'inondations.

La saisine du médiateur a ici permis de diligenter de nouvelles recherches et de mettre en évidence, avec la collaboration des services, la cause réelle des inondations.

- ***Les dommages matériels sur des véhicules, liés aux travaux du tramway sont ils de la responsabilité de la collectivité ?***

Deux requérants habitant une rue où est installé un chantier de la future ligne de tramway ont appelé l'attention du Médiateur sur les répercussions des travaux.

Ils ont en effet rencontré de grandes difficultés pour accéder en voiture à la cour de leur immeuble. La voie d'accès avait été initialement bien conçue par la collectivité, mais en raison d'un stationnement irrégulier, l'accès était devenu particulièrement étroit, exigeant des manœuvres compliquées et avait entraîné des dommages sur les véhicules en raison d'accrochage sur les barrières de chantier.

Après avoir fait une réclamation auprès du service « point info tram » sur une nécessaire amélioration de conditions de circulation, les requérants demandaient à ce que les réparations de leur carrosserie soient prises en charge par la collectivité.

Le service de la Médiation a échangé avec « le point info tram » mis en place par la Métropole. En se rendant sur le site, le médiateur a pu constater que les doléances des requérants avaient bien été prises en compte et ce avant sa saisine : des poteaux avaient été installés pour dissuader tout stationnement irrégulier. Un feu tricolore de chantier avait également été ajouté afin de fluidifier et sécuriser la circulation sur cette voie à double sens.

Les problèmes rencontrés par les requérants relevaient davantage d'actes d'incivilité caractérisés par du stationnement illicite que par une défaillance de la collectivité.

Considérant que la responsabilité de la Métropole ne paraissait pas, au regard des circonstances, être mise en cause du fait des modifications de circulation, le Médiateur leur a précisé que s'ils souhaitaient formuler une demande de prise en charge des dommages sur leurs véhicules, auprès de Monsieur le Maire de Nice ou Monsieur le Président de la Métropole, il reviendrait aux requérants de rapporter la preuve de la responsabilité de la collectivité. C'est pourquoi, il a invité les requérants à effectuer préalablement une déclaration auprès de leur assurance automobile, charge à cette dernière de faire ensuite les démarches éventuelles nécessaires auprès de la Métropole.

### **Rétablir le dialogue, expliquer, faciliter**

- ***Remboursement d'un voyage annulé pour raisons de santé***

Monsieur T. et sa compagne s'étaient inscrits à un voyage proposé par la Maison des Séniors auquel ils n'ont malheureusement pas pu participer pour raisons de santé.

Contraint d'annuler son séjour, le requérant a envoyé les dossiers d'annulation accompagnés des certificats médicaux auprès de l'assurance qui a bien pris en charge le remboursement de l'intégralité des frais versés pour la part du séjour de Monsieur mais seulement une partie des frais avancés par Madame. Le prix payé par les 2 participants était pourtant identique. Il semblerait que l'agence de voyage avait retenu une base de paiement inférieure pour le séjour de sa compagne.

Monsieur T. a alors fait appel à la Maison des Séniors auprès de laquelle il avait déposé les chèques de paiement. Le service des Séniors a entrepris des démarches et notamment apporté la preuve du montant du règlement à l'agence de voyage sans toutefois réussir à dénouer cette situation dont ils n'ont normalement pas la charge.

En effet, la Direction des Séniors a seulement pour rôle de mettre en relation les séniors avec les prestataires de voyage. Ainsi, la ville de Nice n'intervient-elle pas sur les dossiers d'annulation et les demandes de remboursement qui se font auprès du voyageur.

Le problème perdurant, Monsieur T. a décidé de faire appel au Médiateur.

Après divers échanges entre tous les intermédiaires et grâce à l'intervention du médiateur directement auprès de l'agence de voyage, la situation a pu être dénouée et le requérant remboursé de la totalité des sommes engagées. L'intervention du médiateur est apparue bénéfique au dénouement d'une situation devenue complexe en raison de la multiplicité des interlocuteurs.

- ***Rétrocession de bail dans le cas d'un local préempté par la ville***

Madame T. a hérité d'un local commercial préempté par la ville de Nice depuis 2012. Face aux difficultés qu'elle rencontrait pour procéder à la cession du bail, elle s'est tournée vers le médiateur en arguant que la ville avait rejeté les candidatures des potentiels acquéreurs et n'avait pas fait les démarches nécessaires pour la finalisation du dossier du candidat retenu par la ville.

L'intervention du médiateur a permis de relancer la procédure de rétrocession du bail suite au désistement du premier candidat. Le bail a ainsi pu être rétrocédé, ce dossier trouvant une issue conforme aux intérêts de la requérante et de la ville.

## **L'exploitation des concessions : la compensation, une voie pour solder les comptes entre les parties**

- ***Exploitation d'un mini golf***

Suite à des notifications d'opposition à tiers détenteur sur ses assurances vie, Monsieur V. a sollicité le médiateur pour que ces poursuites soient suspendues.

En prenant connaissance du dossier, le médiateur a compris qu'il s'agissait d'une affaire très ancienne (qui avait commencé plus de 25 ans auparavant) et extrêmement complexe en raison de nombreuses procédures judiciaires. Le dossier portait sur un différend entre la ville de Nice et Monsieur V. qui s'était vu attribuer l'exploitation d'une concession d'un mini golf dans un parc municipal. Monsieur V. ayant réalisé des travaux dans la concession sans permis de construire, avait été condamné en 1993 à leur destruction avec une astreinte de 5000 francs par jour de retard.

Monsieur V. ayant refusé de procéder immédiatement à leur destruction, le montant de l'astreinte était devenu considérable et la ville de Nice réclamait plus de 65 000 euros à la suite de différentes condamnations.

Après une minutieuse analyse du dossier, le médiateur a pu relever parmi les multiples procédures engagées par les parties, qu'une décision de justice avait en réalité ramené le montant de l'astreinte à 10 000 €, et ce indépendamment du temps mis par Monsieur V. pour procéder à la destruction. Monsieur V. ayant déjà procédé au remboursement de la majeure partie de sa dette apparaissait donc comme créancier et non plus débiteur de la ville. Etant parallèlement condamné au paiement de créances restant dues à l'égard de la collectivité dans le cadre de l'exploitation du mini golf, le médiateur a proposé que soit opérée une compensation entre les sommes restant dues par Monsieur V. et les sommes trop perçues par la trésorerie.

Monsieur V. a ainsi pu stopper le règlement de sa dette et l'annulation des notifications d'opposition à tiers détenteur sur ses assurances vie.

- ***Exploitation d'un snack-restaurant***

Suite à des difficultés de gestion, Monsieur N., exploitant de concessions de deux restaurants, n'était plus en mesure de régler les redevances. Débiteur de la trésorerie municipale, il était en désaccord avec les services municipaux quant aux sommes restant dues en exécution de 2 conventions relatives à l'exploitation de restaurants.

Après étude des conventions d'exploitation signées par Monsieur N., il est apparu que l'exploitant avait versé un dépôt de garantie, et qu'il était prévu que la ville devait les restituer à l'issue de l'exploitation des restaurants.

La ville souhaitait obtenir le paiement des sommes restant dues avant de restituer les dépôts de garantie.

Compte tenu de la situation financière très précaire de l'exploitant et de ses difficultés à rembourser, le médiateur a proposé la soustraction des dépôts de garantie de la totalité du montant restant dû. La dette restante a ainsi été réduite de plus de moitié et Monsieur N. s'est rapproché de l'Administrateur des Finances Publiques afin d'échelonner son paiement et ainsi faire cesser les notifications d'avis à tiers détenteur.

L'issue de cette médiation est bénéfique pour les deux parties: la ville a obtenu un remboursement anticipé des sommes lui restant dues et l'exploitant a pu faire face au paiement de ses dettes sans mettre en péril sa situation financière.

### **Recueil de doléances et accompagnement social**

Certains administrés, saisissent l'opportunité de recourir à la médiation afin de faire part de leurs doléances. Si ces demandes ne peuvent pas être traitées de la même manière qu'une saisine officielle, elles ouvrent un espace de dialogue appréciable pour les administrés et sont précieuses pour la collectivité afin de recenser d'éventuels dysfonctionnements dans les services ou problématiques sur un secteur géographique particulier. Ces remarques sont toujours transmises par le Médiateur au service compétent de la collectivité.

En outre, il arrive que certaines saisines ne concernent pas forcément le médiateur de la ville de Nice mais permettent de repérer des personnes en détresse et de leur proposer un accompagnement social.

## **4 - Retour sur les recommandations 2016-2017 du médiateur**

---

### **Visibilité du service**

Afin de valoriser la visibilité du médiateur et permettre d'informer le public cible de la possibilité de recourir à ses services, le médiateur avait formulé la proposition suivante :

- ⇒ **Recommandation 1** : Inscription systématique d'une formule sur le recours possible au Médiateur dans le courrier adressé par la collectivité en réponse à la demande d'un administré

↳ A ce jour, cette recommandation n'a pas encore été mise en œuvre.

Cependant, le médiateur rappelle que depuis le 1er janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litige, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation.

Sont concernés les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, opposant un consommateur à un professionnel défini comme « toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée ».

Le Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation prévoit que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Ce point va donc faire à nouveau l'objet d'une recommandation.

Le service du Médiateur était saisissable uniquement par mail et lors des permanences sur place. Le contact téléphonique passait par Allo Mairies (3906).

- ⇒ **Recommandation 2** : Mise en place d'une ligne téléphonique directe

↳ Le service est désormais accessible au n° de téléphone suivant : 04 97 13 56 44.

Il s'agit d'un numéro partagé avec la plateforme de médiation Nice Côte d'Azur pour les entreprises.

## **Publicité des règlements**

Le médiateur avait constaté que certains litiges naissaient du manque d'accessibilité des règlements aux administrés.

- ⇒ **Recommandation** : Veiller à la diffusion des règlements sur différents supports : site internet de la collectivité, documents contractuels en libre service dans les lieux recevant du public, remise du règlement lors des inscriptions aux différents services proposés.

↳ Les services ont été alertés sur la nécessité d'offrir aux usagers un accès facilité aux différents règlements en vigueur, notamment lors de changements de réglementation.

## **Régie Lignes d'Azur**

Certaines saisines adressées auprès du Médiateur avaient mis en lumière un risque de rupture d'égalité de traitement des citoyens.

En effet, si le Médiateur s'était réjoui de la mise en place d'un délai de 48h dérogatoire au droit commun laissé aux parents pour s'acquitter de l'amende de leurs enfants mineurs, il regrettait le manque d'affichage de ce dispositif.

- ⇒ **Recommandation** : Demande d'inscription de ce délai dérogatoire dans le règlement intérieur de Lignes d'Azur et de transposition dans une délibération en Conseil métropolitain afin de promouvoir sa diffusion par tous les agents, contrôleurs comme agents d'accueil dans les agences Lignes d'Azur.

↳ Cette recommandation est restée sans suite.

Le médiateur rappelle que la majoration immédiate de l'amende à des contrevenants mineurs s'avère inique dès lors que la plupart d'entre eux ne disposent pas de moyens financiers suffisants pour régler leur amende au moment de leur verbalisation. C'est, d'ailleurs, sur ce fondement que le délai dérogatoire a été mis en œuvre. Si l'information n'est pas accessible par l'ensemble du public mais seulement diffusée à la libre appréciation des contrôleurs, il y a rupture d'égalité de traitement des citoyens, créant entre eux des discriminations.

## **Recommandation concernant l'évolution du service pour renforcer la proximité avec les usagers métropolitains**

↳ Un médiateur métropolitain va être désigné dans le courant de l'année 2019.

Le Médiateur de la Ville de Nice continuera d'intervenir pour les litiges ayant leur origine sur le territoire niçois opposant un administré à l'administration municipale ou métropolitaine. Son champ d'action inclut tous les domaines de l'action municipale et métropolitaine.

Le médiateur métropolitain ne pourra intervenir que pour les litiges opposant un administré à l'administration métropolitaine. Sont exclus de son champ de compétence tous les domaines de l'action municipale. En revanche, le litige pourra trouver son origine sur tout le territoire métropolitain.

Exemple :

- Compétent : demande relative à la voirie non honorée sur Cagnes sur Mer
- Non compétent : Litige concernant un équipement sportif municipal sur la ville de Saint Laurent du var

Concernant les attributions municipales des communes métropolitaines (hors Nice), les requérants devront se tourner vers le médiateur municipal de la commune en question s'il existe ou vers un délégué du Défenseur des Droits.

## **Appel à vigilance concernant les incivilités**

En sus des recommandations, de diverses saisines reçues et d'échanges avec les directions de territoire, le médiateur avait lancé un appel à vigilance concernant le sentiment d'insécurité exprimé par certains administrés et le bien vivre ensemble.

La police municipale et les services concernés sont mobilisés sur la question mais les problèmes soulevés relèvent pour grande partie d'actes d'incivilité et de problématiques de société difficiles à endiguer qui vont malheureusement au-delà des compétences et des attributions de la municipalité.

Monsieur le Maire a ainsi missionné, l'an passé, Madame Caroline REVERSO afin de formuler des propositions relatives à la lutte contre les incivilités et les atteintes au cadre de vie. Ces dernières participent, en effet, pour grande partie au sentiment d'insécurité et constituent la préoccupation première des Niçois.

## **5 - Nouvelles préconisations**

---

### **Valoriser davantage la médiation**

#### ***Auprès des administrés***

- ⇒ Conformément aux obligations du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation, il est préconisé **l'inscription sur les règlements des services payants du possible recours au médiateur.**

#### ***Auprès des bailleurs sociaux***

- ⇒ Le médiateur a reçu de nombreuses demandes émanant de locataires de bailleurs sociaux mais il n'a pas compétence pour traiter leurs dossiers.  
Ces bailleurs ne semblent pas disposer de médiateur interne dans leur organisation.  
**Aussi le médiateur se propose d'accompagner les bailleurs et de proposer ses services dans le cadre de conventions.** Une première convention pourrait être conclue à titre expérimental avec Côte d'Azur Habitat.

### **Information du Public**

- ⇒ Création d'une **note explicative** face à la complexité des **voies de recours en cas de procès verbal**
- ⇒ **Publier l'organigramme des services sur le site de la ville de Nice**, déjà rendu public sur le site de la métropole Nice Côte d'Azur, afin que les administrés appréhendent mieux le fonctionnement de la collectivité.
- ⇒ **Formation des agents d'accueil à l'orientation du public.** En effet, le service du médiateur a reçu beaucoup d'administrés orientés vers le service par des agents d'accueil de la mairie ou la métropole alors que nous n'étions pas compétents.  
Si la réorientation fait partie intégrante de nos missions, il est contrariant pour les requérants de devoir renouveler les démarches pour accéder au bon interlocuteur.  
A titre d'exemple, certains administrés nous ont fait part de leur difficulté pour obtenir la liste des conseillers du salarié normalement disponible en mairie. Après enquête, le service du médiateur s'est assuré qu'elle était disponible directement à l'accueil de la mairie mais cette information ne semble pas être connue de tous les agents.

## 6 - Informations complémentaires

---

### **PLATEFORME DE MEDIATION NICE COTE D'AZUR**

#### **Pour qui ?**

Depuis janvier 2019, la métropole Nice côte d'Azur propose une plateforme de médiation au service de toutes les entreprises du territoire quels que soient leurs tailles ou leurs secteurs d'activité.

#### **Pour quoi ?**

Lors d'un litige :

- dans l'environnement de l'entreprise, avec : un fournisseur, un partenaire commercial, un prestataire, un sous-traitant...
- en interne à l'entreprise, avec : un salarié, un collaborateur, un manager...

#### **Pourquoi utiliser la plateforme ?**

- ⇒ Trouver une solution efficace de gestion des litiges profitable à tous
- ⇒ Optimiser la compétitivité en restant concentré sur la conquête de nouveaux marchés plutôt que sur le suivi d'une procédure judiciaire
- ⇒ Maitriser la durée de la procédure <sup>1</sup>
- ⇒ Sauvegarder ses intérêts financiers
- ⇒ Préserver ses relations commerciales futures
- ⇒ Assurer la confidentialité des affaires et la notoriété de l'entreprise

#### **Les services offerts par la plateforme**

La plateforme propose un accès immédiat à des informations sur les modes de résolution amiable des conflits pour les entreprises.

---

<sup>1</sup> Le délai moyen en 2017 pour obtenir une 1<sup>ère</sup> décision judiciaire en France pour une entreprise était de 8 mois (tribunal de commerce) à 17 mois (conseil des prud'hommes), sans compter les éventuelles procédures d'appel et de cassation, alors que la durée moyenne d'une médiation est de 3 mois.

Elle coordonne un réseau de tiers indépendants, impartiaux, expérimentés et formés à la médiation.

Elle analyse les difficultés des entreprises et les oriente vers le médiateur le plus approprié pour les aider à parvenir à une solution négociée optimale pour mettre fin au litige.

Elle met à disposition une salle de réunion pour la durée de la médiation.

### **Les tarifs pour ces services**

Les services offerts par la plateforme (information, orientation, proposition d'un médiateur, mise à disposition d'une salle de médiation...) sont gratuits et pris en charge par la métropole Nice Côte d'Azur.

Les frais et honoraires de la médiation sont fixés par le médiateur préalablement au processus, en accord avec les parties.

Le coût de la médiation dépend de sa durée, de sa complexité ainsi que du nombre de personnes impliquées.

Si le coût d'une procédure judiciaire varie en fonction de la complexité de l'affaire ou de sa durée, certains frais restent inévitables tels que les taxes perçues par les greffes des tribunaux de commerce ; la rémunération des experts et des huissiers de justice ; la rémunération de l'avocat hors honoraires (droits de plaidoirie, émoluments et frais au tarif réglementé)...Le montant des honoraires de l'avocat est notamment fixé en fonction du temps et de la disponibilité consacrée à l'affaire. Ainsi, plus un litige perdure, plus il peut coûter cher.

### **Les coordonnées de la plateforme**

- Par mail : [mediation.entreprise@nicedotedazur.org](mailto:mediation.entreprise@nicedotedazur.org)
- Par téléphone : 04 97 13 56 44
- Par courrier :  
Service Médiation Entreprises Nice Côte d'Azur  
8 avenue Félix Faure  
06000 Nice
- Sur rendez-vous : Au service Médiation Entreprises Nice Côte d'Azur

Pour plus d'informations : [mediation.nicedotedazur.org](http://mediation.nicedotedazur.org)

## **LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation encadrent le dispositif de médiation de la consommation à la suite de la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. Les professionnels, de leur côté, ont depuis cette date l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.

Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des conflits, rapide et gratuit permettant au consommateur de résoudre ses litiges liés à l'achat d'un produit ou d'un service. Si la médiation n'aboutit pas, la possibilité de saisir le juge reste intacte.

### **Quels litiges peuvent être soumis à médiation de la consommation ?**

La médiation de la consommation s'applique à tout litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services.

La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

### **Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?**

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur. Le consommateur doit, en premier lieu, avoir porté réclamation par écrit auprès du professionnel concerné ou de son service client sans quoi la demande de médiation sera irrecevable.

**Qui assume les coûts de la médiation de la consommation ?**

La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur. Les coûts du processus sont entièrement supportés par le professionnel.

**Comment identifier le médiateur compétent ?**

Les professionnels ont l'obligation de communiquer au consommateur, sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande, ou par tout moyen approprié, les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent.

La liste de l'ensemble des médiateurs notifiés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est accessible sur son site internet (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references>) et sur la plateforme en ligne de résolution des litiges de la Commission européenne (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>).

Pour plus d'informations : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

## **LOGEMENT : LA COMMISSION DEPARTEMENTALE DE CONCILIATION**

La commission départementale de conciliation aide bailleur et locataire (résidence principale) à trouver une solution amiable au conflit qui les oppose sans s'adresser au juge et en présence d'autres personnes que sont les membres de la commission.

C'est une instance placée auprès du Préfet de chaque département et composée à parts égales de représentants des bailleurs et de représentants des locataires.

### **Pour quoi ?**

Litiges de nature individuelle sur :

- dépôt de garantie
- charges locatives
- réparations incombant au bailleur ou au locataire
- états des lieux
- fixation du nouveau loyer proposé au locataire dans le cadre d'un bail dit "de sortie de la loi de 1948"
- non-décence du logement
- préavis de départs
- réévaluation du loyer dans le parc privé lors du renouvellement du bail si le loyer est manifestement sous-évalué

Difficultés de nature collective sur :

- l'application des accords collectifs nationaux ou locaux
- l'application du plan de concertation locative (dans le parc social essentiellement)
- les difficultés de fonctionnement d'un immeuble

Elle est non compétente pour les baux commerciaux.

### **Pour qui ?**

La saisine de la Commission est gratuite.

Le bailleur ou le locataire concerné lorsqu'il s'agit d'un litige de nature individuelle.

Le bailleur, plusieurs locataires ou une association représentative des locataires lorsqu'il s'agit d'une difficulté de nature collective.

**Comment la saisir ?**

Par une demande adressée en recommandé avec avis de réception au secrétariat de la Commission Départementale de Conciliation du département où est situé le logement concerné par le litige ou la difficulté :

Commission départementale de conciliation - Alpes-Maritimes

Direction départementale de la Cohésion sociale

147, boulevard du Mercantour

BP 3003

06286 Nice Cedex 3

## LE SITE JUSTICE.FR

Le site justice.fr a pour but de rendre la justice plus accessible et compréhensible pour les citoyens.

Véritable mine d'informations pour les novices ou pour les personnes plus expérimentées, il s'agit d'un portail unique et évolutif proposé aux citoyens pour connaître leurs droits. Le site vous accompagne et vous guide dans vos démarches avec la justice.

justice.fr vous garantit une information officielle et entièrement gratuite

Justice.fr vous permet de :

- obtenir en ligne toutes les informations sur vos démarches,
- télécharger les notices explicatives et les documents à remplir,
- trouver la juridiction compétente la plus proche de chez vous,
- accéder aux coordonnées d'un avocat, d'un notaire, d'un huissier...
- calculer vos droits à l'aide juridictionnelle sur un simulateur.

The screenshot shows the homepage of justice.fr. At the top, there is a navigation bar with the French flag and the text 'justice.fr LE PORTAL DU JUSTICIAIRE'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Je recherche par mots-clés'. The main content area features a central circular diagram with 'Votre demande concernait' at the center, surrounded by various legal categories: International, Famille, Exécution d'une décision, État civil, Élections, Consommation / Surendettement, Travail, Santé, Nationalité, and Logement / Construction. On the right side, there are three sections: 'Liens rapides' with buttons for 'OBTENIR votre casier judiciaire', 'CONSULTER un avocat', 'TROUVER un huissier', 'ACCOMPAGNER une victime', and 'COMPRENDRE l'organisation judiciaire'; 'Aide juridictionnelle' with buttons for 'CALCULEZ VOS DROITS' and 'FORMULAIRES'; and 'Réglez vos litiges autrement' with a button for 'Médiation & conciliation'.

## 7 - Annexes

---

### **Actualité législative**

### **Sénat – 30 juillet 2018 – Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales**

N° 699

# SÉNAT

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2017-2018

---

Enregistré à la Présidence du Sénat le 30 juillet 2018

## PROPOSITION DE LOI

*visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales,*

PRÉSENTÉE

Par Mme Nathalie DELATTRE, MM. François PILLET, Guillaume ARNELL, Mmes Martine BERTHET, Anne-Marie BERTRAND, MM. François BONHOMME, Bernard BONNE, Mme Pascale BORIES, MM. Emmanuel CAPUS, Jean-Noël CARDOUX, Daniel CHASSEING, Alain CHATILLON, Jean-Pierre CORBISEZ, Mme Josiane COSTES, MM. Marc-Philippe DAUBRESSE, Robert del PICCHIA, Mme Jacky DEROMEDI, M. Yves DÉTRAIGNE, Mmes Catherine DI FOLCO, Christine LANFRANCHI DORGAL, M. Alain DUFAUT, Mme Dominique ESTROSI SASSONE, MM. Michel FORISSIER, Jean-Marc GABOUTY, Bruno GILLES, Mmes Pascale GRUNY, Véronique GUILLOTIN, MM. Olivier HENNO, Alain HOUPERT, Jean-Raymond HUGONET, Alain JOYANDET, Guy-Dominique KENNEL, Mme Françoise LABORDE, MM. Jean-Louis LAGOURGUE, Marc LAMÉNIE, Mmes Élisabeth LAMURE, Florence LASSARADE, MM. Robert LAUFOAULU, Daniel LAURENT, Michel MAGRAS, Jean-François MAYET, Mme Colette MÉLOT, M. Franck MENONVILLE, Mmes Marie MERCIER, Brigitte MICOULEAU, Patricia MORHET-RICHAUD, MM. Jean-Marie MORISSET, Philippe MOUILLER, Jean-Jacques PANUNZI, Philippe PAUL, Cyril PELLEVAL, Cédric PERRIN, Rémy POINTEREAU, Christophe PRIOU, Michel RAISON, Damien REGNARD, Jean-François RAPIN, Mme Michèle VULLIEN et M. Dany WATTEBLED,

Sénateurs

*(Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)*

- 3 -

## EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Dans une société de plus en plus complexe et en proie à de nombreuses tensions, jamais la médiation n'a été aussi nécessaire.

Ce mode de règlement des conflits civils a déjà fait ses preuves dans de nombreux pays dans des domaines très divers et selon des formules multiples.

En France, depuis l'introduction de la médiation dans le code de procédure civile en 1995 et de plusieurs textes récents sur la résolution amiable des conflits, les juges sont désormais invités à envisager les modes alternatifs de règlement des litiges, et particulièrement la médiation, comme un complément approprié de la mission de justice.

Dans le domaine administratif, le Défenseur des droits, qui a succédé au Médiateur de la République, est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

La loi permet la saisine directe et gratuite du Défenseur des droits, étant observé qu'il ne peut intervenir qu'après que le réclamant a lui-même engagé, devant l'administration ou l'organisme concerné, toutes les démarches préalables utiles au règlement de son affaire et que celles-ci ont échoué.

En outre, le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de proposition de réformes dans l'ensemble de son champ de compétence, pour remédier aux dysfonctionnements qu'il a pu constater lors de l'instruction des réclamations individuelles ou à partir de toute autre source puisqu'il bénéficie d'une prérogative d'auto-saisine en la matière.

De grandes entreprises publiques et privées ont également instauré des médiateurs à l'intention de leurs clients. Il existe aujourd'hui un médiateur des relations commerciales agricoles.

Par ailleurs, les textes européens relatifs au règlement extrajudiciaire

- 4 -

des litiges de consommation tendent à généraliser la possibilité de recourir à la médiation dans le champ économique, hors services d'intérêt général et hors soins de santé<sup>1</sup>.

Dans quelque domaine que ce soit, la médiation a donc fait les preuves de son utilité et de son efficacité.

Au niveau local, plusieurs maires, s'inspirant de cette pratique, ont créé des médiateurs municipaux, compétents pour régler les litiges entre les usagers des services publics de leur commune et l'administration municipale. Il en est allé de même avec la création de médiateurs départementaux par des conseils départementaux et, plus récemment, d'un médiateur régional par deux conseils régionaux.

Ces expériences ont montré l'utilité de telles institutions qui se sont révélées propres à prévenir, réduire ou régler des conflits, à créer un climat d'écoute et de compréhension propice à améliorer la qualité du lien social.

L'ambition de ces structures de médiation consiste, d'une part, à agir en faveur du rapprochement des usagers avec l'administration en contribuant à une meilleure compréhension des règles de droit et des pratiques administratives et, d'autre part, à proposer des modifications de comportement ainsi que des suggestions d'amélioration pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Il est donc proposé de généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un médiateur territorial compétent pour toutes les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice.

Celui-ci serait désigné dans certaines collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux et communes de plus de 60 000 habitants, ainsi que dans les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants.

---

<sup>1</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

- 5 -

## **Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales**

### **Article 1<sup>er</sup>**

- ① Après le chapitre II du titre unique du livre I<sup>er</sup> de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II *bis* ainsi rédigé :
- ② « *CHAPITRE II BIS*
- ③ « *Médiation*
- ④ « *Art. L. 1112-24. – I. – Sans préjudice des compétences du Défenseur des droits mentionnées aux articles 24 à 36 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, il est institué un médiateur territorial dans les communes de plus de 60 000 habitants et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre de plus de 100 000 habitants, les conseils départementaux et les conseils régionaux.*
- ⑤ « Dans les communes et les établissements n'excédant pas le seuil mentionné à l'alinéa précédent, le médiateur territorial peut être institué par délibération du conseil municipal ou de l'organe délibérant.
- ⑥ « II. – Le médiateur territorial est compétent pour :
- ⑦ « 1° Faciliter la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance, par voie de médiation, entre la collectivité ou l'établissement et les citoyens ;
- ⑧ « 2° Formuler des propositions visant à améliorer le service rendu par la collectivité ou l'établissement aux citoyens.
- ⑨ « Le médiateur territorial est également compétent à l'égard des organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés par la collectivité ou l'établissement de l'exécution d'une mission de service public.
- ⑩ « En cas de mise à disposition, de regroupement de services ou de services communs, dans les conditions définies aux articles L. 5111-1-1, L. 5211-4-1 et L. 5211-4-2, les modalités d'intervention du médiateur territorial sont déterminées par accord entre les collectivités ou les établissements concernés.

- 6 -

- ⑪ « III. – Le médiateur territorial est désigné par la collectivité ou l'établissement pour une durée de cinq ans.
- ⑫ « Un fonctionnaire territorial ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement où il exerce.
- ⑬ « Un élu ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement au sein duquel il est élu.
- ⑭ « Ses fonctions sont renouvelables une fois et non révocables sauf en cas de manquement grave à ses obligations légales ou d'incapacité définitive à exercer son mandat constaté par la collectivité ou l'établissement.
- ⑮ « Il exerce ses fonctions en toute indépendance.
- ⑯ « Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit aucune instruction de la collectivité ou de l'établissement.
- ⑰ « IV. – Toute personne physique ou morale qui s'estime lésée par le fonctionnement de l'administration d'une collectivité ou d'un établissement ainsi que d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II peut saisir le médiateur territorial.
- ⑱ « Le médiateur territorial peut également se saisir d'office d'une situation qui serait portée à sa connaissance et relèverait de son champ de compétence.
- ⑲ « La saisine du médiateur territorial est gratuite.
- ⑳ « Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction, ni ne peut remettre en cause une décision juridictionnelle.
- ㉑ « Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend entre l'administration d'une collectivité, d'un établissement, d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II et de leurs agents.
- ㉒ « V. – La collectivité ou l'établissement met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. La collectivité ou l'établissement informe les usagers de l'existence d'un médiateur territorial.
- ㉓ « Chaque année, le médiateur territorial transmet un rapport d'activité à la collectivité ou à l'établissement qui l'emploie.

- 7 -

- ②④ « VI. – Un décret en Conseil d'État détermine les modalités d'application du présent article. »

### **Article 2**

La présente loi entre en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

### **Article 3**

- ① I. – Le livre V de la sixième partie du code général des collectivités territoriales est complété par un article L. 6501 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 6501.* – Les dispositions prévues au chapitre II *bis* du titre unique du livre I<sup>er</sup> de la première partie sont applicables de plein droit en Polynésie française. »
- ③ II. – La loi n° du visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales est applicable en Nouvelle-Calédonie.

### **Article 4**

- ① I. – 1° Les conséquences financières résultant pour les communes, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les départements de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la dotation globale de fonctionnement.
- ② 2° La perte de recettes résultants pour l'État du 1° est compensée, à due concurrence, par la création d'une taxe additionnelle aux droits prévus aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.
- ③ II. – Les conséquences financières résultant pour les régions de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la fraction du produit net de la taxe sur la valeur ajoutée mentionnée au II de l'article 149 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017.

**JO Sénat du 19/07/2018 - Question écrite n° 06217 de M. Emmanuel Capus**

## **Médiation dans les collectivités territoriales**

15<sup>E</sup> LEGISLATURE

### **QUESTION ECRITE N° 06217 DE M. EMMANUEL CAPUS (MAINE-ET-LOIRE - LES INDEPENDANTS)**

PUBLIEE DANS LE JO SENAT DU 19/07/2018 - PAGE 3559

M. Emmanuel Capus attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les expériences de médiation au sein des collectivités territoriales.

Plusieurs régions et agglomérations, ainsi qu'une vingtaine de départements et une quarantaine de villes ont pour projet, ou proposent déjà à leurs citoyens, une possibilité de médiation en cas de conflit, de litige ou de contentieux avec leurs services. Ces nouvelles pratiques de résolution amiable des conflits sont bien accueillies par les citoyens et les administrations locales car elles contribuent à l'amélioration continue de la qualité du service public local et consolident les liens entre les citoyens et les administrations locales. Le Gouvernement en est pleinement conscient puisqu'il a introduit la médiation dans plusieurs dispositions législatives récentes. Face à cette approche du règlement amiable des conflits, il lui demande si l'administration dispose d'observations quantitatives et qualitatives concernant ces initiatives pionnières. Par ailleurs, il lui demande s'il envisage de prendre des dispositions pour encourager une généralisation de la médiation dans les collectivités territoriales et, dans l'affirmative, lesquelles et à quel niveau de population.

Transmise au Ministère de la justice

### **REPONSE DU MINISTERE DE LA JUSTICE**

PUBLIEE DANS LE JO SENAT DU 18/10/2018 - PAGE 5346

La médiation, qui constitue un des modes alternatifs de règlement des différends, apparaît comme un instrument efficace pour prévenir la judiciarisation de certains litiges. La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle a ainsi entendu développer le recours à la médiation en prévoyant notamment la possibilité pour les parties, parmi lesquelles les collectivités territoriales, de pouvoir en dehors de toute procédure juridictionnelle, organiser une mission de médiation et désigner la ou les personnes qui en sont chargées (art. L. 213-5 du code de justice administrative). La loi du 18 novembre 2016 précitée a également créé un nouveau dispositif d'expérimentation en matière de médiation préalable dans les litiges de la fonction publique et ceux relatifs aux prestations, allocations ou droits attribués au titre de l'aide ou de l'action sociale, du logement ou en faveur des travailleurs privés d'emploi. Pris en application de cette loi, le décret n° 2018-101 du

16 février 2018 impose donc, à peine d'irrecevabilité, la saisine d'un médiateur avant l'introduction d'un recours devant la juridiction administrative. Ce dispositif expérimental est applicable à certaines décisions administratives relatives à la situation personnelle d'un agent public ainsi qu'à des décisions en matière de prestations sociales et dans un nombre limité de circonscriptions départementales, défini par arrêtés. Les collectivités territoriales ne sont pas absentes de cette expérimentation dans la mesure où ces dernières peuvent, de manière volontaire, signer avec le centre de gestion de la fonction publique territoriale compétent, une convention afin de lui confier la mission de médiation préalable obligatoire en cas de litige avec un de leurs agents. À ce jour, plusieurs centaines de conventions ont été signées et de nombreuses sont en cours de délibération, les collectivités territoriales pouvant adhérer à ce dispositif jusqu'au 31 décembre 2018. Les départements sont également concernés s'agissant des recours contentieux formés contre les décisions relatives au revenu de solidarité active, la médiation préalable obligatoire étant alors assurée par les délégués territoriaux du Défenseur des droits. Il est prématuré de tirer un quelconque bilan de cette expérimentation qui est entrée en vigueur le 1er avril 2018. Toutefois, elle fera l'objet d'une attention particulière. À cet effet, les médiateurs intervenant au titre de cette expérimentation doivent établir des rapports d'activités annuels qui seront transmis aux ministres intéressés ainsi qu'au vice-président du Conseil d'État. Ils devront y indiquer le nombre de saisines ayant abouti à une résolution totale ou partielle du litige, le nombre de médiations infructueuses ainsi qu'y exposer les éventuelles difficultés rencontrées. Sur la base de ces rapports d'activités, un rapport d'évaluation établi par la ministre de la justice sera communiqué au Parlement au plus tard six mois avant l'expiration de l'expérimentation afin d'envisager une éventuelle généralisation du dispositif. Enfin, en dehors de ce dispositif expérimental et de toute procédure juridictionnelle, les collectivités territoriales sont libres de mettre en place des mécanismes de médiation au sein de leurs structures dans le cadre des litiges pouvant les opposer aux usagers.