



Marseille

Médiateur de la Ville de Marseille

Rapport annuel 2023

Édition 2024

SOMMAIRE

ENTRETIEN AVEC LE MÉDIATEUR	3
LE CADRE D'INTERVENTION	5
L'ACTIVITÉ 2023	7
<i>Résultats quantitatifs, chiffres clés et observations</i>	7
<i>Recommandations</i>	11
<i>Reportage</i>	12
LES ACTEURS ET PARTENAIRES	14
<i>Interview croisée</i>	14
<i>Carte blanche</i>	16
<i>Contributions et témoignages</i>	17
LES ANNEXES	18

Entretien avec le Médiateur de la ville de Marseille

La première question que nous souhaitons vous poser est : pourriez-vous définir en quelques mots ce qu'est la médiation ?

En quelques mots, cela va être difficile. Mais, retenons l'idée que la médiation est un mode de résolution des différends à l'amiable. C'est un appel à l'intelligence humaine et grâce à un processus et l'aide d'un tiers professionnel, indépendant et impartial, deux parties trouvent le chemin du dialogue. Que ce soit en médiation conventionnelle, judiciaire et administrative ou en médiation institutionnelle, le plus souvent, les parties convergent vers une solution qui leur permet de sortir du différend qui les oppose. Je le constate tous les jours, comme médiateur libéral, comme Médiateur national délégué au sein du Ministère de l'Économie et des Finances et maintenant comme Médiateur de la Ville de Marseille.

Prendre le temps de l'écoute, créer les conditions de l'échange, c'est déjà faire un grand pas vers des relations plus apaisées et vers la compréhension des problématiques de chacun des acteurs.

Vous avez pris vos fonctions en 2023, quels sont vos objectifs pour déployer le dispositif médiation dans les relations entre les usagers et la Ville ?

En France, la pratique de la médiation est assez récente. Elle se développe et se professionnalise depuis peu. Les résultats sont concluants. Je souhaite que Marseille soit un démonstrateur de ce qui peut se faire de mieux en matière de médiation territoriale. Pour ce faire, il est important que le dispositif soit mieux connu. Mon objectif est que le plus grand nombre de personnes, d'associations, d'entreprises bénéficie de ce service.

Il s'agit d'installer un « réflexe médiation » partout et auprès de tous les publics. C'est pourquoi, dès la première année, j'ai souhaité mettre en place des permanences physiques dans chacune des mairies de secteur ainsi qu'à la Maison de la Justice et du Droit.



**Joël Gaysot,
Médiateur de la ville de Marseille**

Je souhaite être ainsi au plus près des personnes pour qui l'accès aux administrations, à l'écrit, au digital demeure une problématique. La proximité avec les habitants est capitale. Faire connaître le dispositif, c'est également élargir le réseau des prescripteurs, des ambassadeurs de l'amiable. Sur ce point, nous comptons également des avancées en 2023. Des partenariats opérationnels avec le Défenseur des droits, le Tribunal administratif de Marseille sont désormais effectifs et nous pouvons déjà constater les premières retombées positives. Il nous faudra aller plus loin dans les prochaines années. Le dispositif souffre encore d'un déficit de communication. En même temps, je souhaite mieux outiller notre organisation, la rendre plus efficace. C'est ce à quoi nous allons nous atteler pour répondre au mieux aux attentes des requérants, et contribuer par là même, à notre modeste place, à un service public moderne, de qualité et humanisé.

Enfin, dans le but d'améliorer, encore et toujours, les services que nous pouvons apporter aux requérants je souhaiterais mettre en place un questionnaire de satisfaction auprès de celles et ceux qui bénéficient de nos services pour améliorer en continu ces derniers.

2023, premier Rapport annuel du Médiateur à Marseille, quels sont les résultats ?

Parlons d'abord des résultats quantitatifs. 2023, ce sont près d'un demi-millier de sollicitations, des saisines en augmentation de plus de 40 % par rapport à l'année précédente et des médiations qui se traduisent par des accords pour plus de 80 % d'entre elles.

Les usagers nous sollicitent plus et la diversité géographique et sociale de celles et ceux qui ont recours au dispositif est plus grande. En 2023, les demandes exprimées par les associations, les entreprises et les services de la collectivité progressent également et c'est une bonne chose. Le travail partenarial qui se dessine est à mes yeux un deuxième motif de satisfaction. Le pari, nous ne le gagnerons pas seul. Je suis ravi que, dès cette année, nous ayons pu construire un mode opératoire efficient avec le Défenseur des droits, le Tribunal administratif de Marseille, la Cour administrative d'appel, les professionnels du droit.



Il est absolument nécessaire pour déployer le dispositif et pour en renforcer son efficacité de mobiliser autour de nous et de bénéficier de la compétence de ceux qui, au quotidien, œuvrent sur le sujet.

Cela me paraît d'autant plus important que tout dispositif ouvert au public recueille forcément de nombreuses demandes qui, pour une part, ne relèvent pas de la médiation. Je souhaite pour autant que chaque sollicitation qui nous parvient obtienne une réponse. Cela constitue un véritable enjeu, donner la bonne information, expliquer, orienter vers le bon interlocuteur, ne laisser personne sans réponse, c'est être partie prenante du dialogue et de la relation avec les usagers et contribuer à la ré-humanisation du service public. En médiation institutionnelle, c'est souvent l'écrit qui prévaut. A Marseille, je souhaite que tous les requérants soient entendus et, à chaque fois que cela est possible, que les médiations permettent le plus souvent une rencontre physique entre les parties. Je me suis attaché, dès ma prise de fonction, à instaurer ce dialogue. J'en profite pour remercier les services municipaux pour la disponibilité dont ils ont fait preuve à chaque fois que je les ai sollicités.

Comment voyez-vous les prochaines années ?

Les conditions de réussite pour déployer la fonction de médiateur territorial sont adossées en grande partie, non seulement aux moyens dont ce dernier dispose et à la garantie de son indépendance, mais également à la fluidité des relations avec les services de la collectivité et le réseau des partenaires. Je continuerai en 2024, en 2025 à œuvrer pour conforter celles-ci. Je souhaite également mettre en place, maintenant qu'une première étape a été franchie, le dispositif de représentants bénévoles du Médiateur que prévoit la délibération du Conseil municipal du 8 février 2021. Ce dispositif permettra de démultiplier notre présence sur le terrain et ainsi permettre à un plus grand nombre encore de personnes de nous saisir. Je vais également m'employer à développer les partenariats. Les résultats de ceux initiés cette année sont prometteurs et nous encouragent à renforcer nos coopérations avec les collectivités territoriales, les conciliateurs de justice, le Barreau de Marseille, des associations de défense des usagers et des citoyens, des acteurs économiques, les médiateurs institutionnels. Ensemble, nous serons plus efficaces.

Le cadre d'intervention

La médiation institutionnelle au sein des collectivités territoriales est encadrée par 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.

Le médiateur territorial intervient lorsqu'il est constaté un différend entre un usager, personne physique ou personne morale, et la collectivité pour laquelle officie le Médiateur. Ni juge, ni avocat, ni arbitre, le rôle du Médiateur est de faciliter le dialogue entre les usagers et les services de la collectivité concernée. Il accompagne les parties afin que celles-ci puissent dépasser leur différend et construisent ensemble une solution.

Autorité indépendante, le recours au Médiateur de la Ville de Marseille est gratuit et soumis à la confidentialité

• Qui peut saisir le médiateur ?

Le Médiateur peut être saisi par toute personne physique ou morale (particulier, association, entreprise, commerçants ...)

• Sur quels sujets ?

Le médiateur est compétent uniquement lorsque le différend concerne le champ d'intervention de la ville

A savoir : Les questions liées aux transports publics, aux contraventions, à la gestion des déchets, à l'attribution de logements ou de places en crèche, ainsi que les conflits de voisinage... ne relèvent pas du champ de compétence

• A quelles conditions ?

Pour que la saisine soit recevable, il faut impérativement :

- préalablement avoir formé un recours auprès du service concerné

ET

- constater une absence de réponse dans les deux mois ou une réponse insatisfaisante

CONNAISSEZ-VOUS LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE MARSEILLE ?

En cas de difficulté rencontrée avec l'administration municipale, **vous pouvez trouver une solution à l'amiable en sollicitant le médiateur de la ville de Marseille**. Tout usager des services municipaux peut y faire appel, à la condition que vous ayez déjà effectué un recours auprès du service concerné et ayez reçu une réponse défavorable ou partiellement satisfaisante, ou constaté une absence de réponse ou impossibilité d'accès aux services.

Le médiateur est compétent dans tous les domaines de l'action municipale, par exemple pour des problèmes d'inscription à l'école ou à la cantine pour lesquels les familles n'ont pas obtenu de retour de la part des services concernés.

Le médiateur peut être saisi :

- par courriel : lemediateur@marseille.fr
- sur le site internet de la ville : <https://www.marseille.fr/conciliation-et-mediation/mediateur-de-la-ville-de-marseille>
- par téléphone 04 13 94 82 80
- par voie postale :
Monsieur Joël Gayssot
Médiateur de la ville de Marseille
Hôtel de Ville - 13233 Marseille cedex 20

• De quelles manières ?

Par formulaire en ligne :

<https://www.marseille.fr/conciliation-et-mediation/mediateur-de-la-ville-de-marseille>

Par courriel :

lemediateur@marseille.fr

Par téléphone :

04 13 94 82 80

Par voie postale :

Monsieur Joël Gayssot

Médiateur de la ville de Marseille

Hôtel de Ville - 13233 Marseille cedex 20

Déontologie de la médiation territoriale

- ✓ La Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
- ✓ La Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs
- ✓ Code national de Déontologie des médiateurs

ÉCOUTE
IMPARTIALITÉ
NEUTRALITÉ
INDÉPENDANCE
ÉQUITÉ

Rencontrer directement le médiateur

Permanence sur rendez-vous :

- dans votre Mairie de secteur
- à la Maison de la Justice et du Droit

Contactez le secrétariat de la médiation pour prendre rendez-vous ou pour tout renseignement au 04 13 94 82 80

Les partenaires :

Le médiateur est en relation opérationnelle avec de nombreux autres acteurs de la médiation, parmi lesquels :

- Les délégués du Défenseur des droits
- Les médiateurs institutionnels
- Les professionnels du droit
- Les conciliateurs de justice
- Les acteurs de la Maison de la Justice et du Droit

Joël Gaysot est médiateur libéral depuis 2015, depuis 2020 Médiateur national délégué à la Médiation des Entreprises au Ministère de l'Économie et des Finances et également depuis 2023 Médiateur de la Ville de Marseille.

Il enseigne la médiation à l'Institut Catholique de Paris/Ifomene dans le diplôme universitaire de Médiateur et est l'auteur en 2023 du Livre de la médiation territoriale.

Il intervient régulièrement dans des colloques et événement. Notamment dernièrement :

- Au Congrès international de toutes les médiations aux côtés de Daniel Agacinski, Délégué général à la médiation et directeur de l'action territoriale au Défenseur des droits. Angers, seconde édition
- Aux 10èmes Rencontres Régionales Médiation et Délégués du Défenseur des droits, aux côtés de Jean-Louis Walter, Médiateur national de France Travail. Rennes, 7 février 2023
- La médiation au service de l'efficacité de l'entreprise aux côtés de Pierre Pelouzet, le Médiateur des Entreprises. Bobigny, 13 juin 2023
- La médiation dans tous ses états aux côtés de Michel Astruc, membre d'honneur du Club des médiateurs de services au public. Béziers, 16 juin 2023
- La médiation dans la sphère territoriale aux côtés de Amaury Lenoir, Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives, Conseil d'État. Antibes, 28 novembre 2023

Le 12 octobre 2023, Marseille accueille l'Assemblée générale de l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales.

Mme Olivia Fortin, Conseillère municipale déléguée à la modernisation de l'action publique et Maire des 6^e et 8^e arrondissements de Marseille, ouvre l'événement.



Marseille, Palais du Pharo, 12 octobre 2023

Olivia Fortin entourée du Médiateur de la Ville et de Christian Leyrit, Président de l'AMCT

L'activité 2023

Résultats quantitatifs, chiffres clés et observations

456 sollicitations traitées en 2023 par la Médiature

+ 40%

Ces sollicitations sont multiples, elles nécessitent un traitement plus ou moins complexe. Le Médiateur de la Ville de Marseille peut s'appuyer sur une petite équipe, composée de Floriane Ciccarelli cadre territorial et de Brigitte Artero assistante, rattachée auparavant à la Direction juridique et depuis quelques mois à la Direction générale.

L'accès au Médiateur

Les demandes parviennent au médiateur par des canaux divers.

L'élargissement des possibilités d'accès au service a constitué l'un des objectifs majeurs de l'année 2023.

- **Les appels téléphoniques**

Les sollicitations recueillies par cette voie concernent le plus souvent des demandes d'informations sur les services et équipements municipaux, sur les démarches administratives relevant de la collectivité ou d'autres administrations, sur les modalités de recours à différentes aides ... Pour ces appels, l'exercice consiste à recueillir les données, à renseigner le requérant ainsi qu'à orienter ou réorienter celui-ci.

En 2023, un registre de sollicitations téléphoniques a été mis en place. 208 appels ont été enregistrés et traités via le numéro 04 13 94 82 80. Parmi ceux-ci, 9 se sont traduits par une saisine.

- **Le site internet de la Ville, la messagerie électronique et la voie postale**

Les requérants saisissent le Médiateur par le formulaire mis à disposition sur le site internet de la Ville de Marseille www.marseille.fr ou par courriel lemediateur@marseille.fr.

203 demandes ont été comptabilisées en 2023. Plus rares, les demandes par voie postale ne représentent que 11 demandes.

- **Les permanences physiques**

Initiées en 2023, les permanences physiques sur site du médiateur permettent de rencontrer et le cas échéant de saisir directement le dispositif de médiation de la Ville de Marseille. Instaurées initialement à la Maison de la Justice et du Droit dans le cadre d'un partenariat très fructueux, elles ont progressivement été étendues à l'ensemble des Mairies de secteur. L'absence d'outils de communication (flyer, affiche..) fait défaut dans le développement de ces permanences. Pour autant, certaines mairies de secteur ont utilement utilisé leurs sites internet et les réseaux sociaux pour relayer la présence du médiateur dans leurs murs.

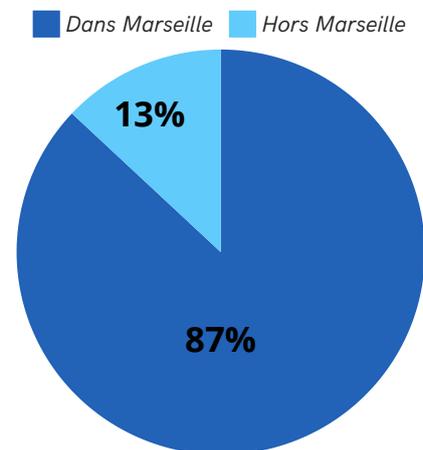
- **Les partenaires et les services de la collectivité**

Les partenaires ainsi que les services de la collectivité peuvent également transmettre des demandes ou saisir la Médiature. Pour développer ce travail de prescription et le rendre plus efficient, le médiateur a entrepris plusieurs actions d'information qu'il conviendra de rendre récurrentes : présentation de la Médiation aux agents d'accueil de la Ville, aux délégués du Défenseur des droits, aux médiateurs de France Travail, de la Médiation des entreprises notamment.

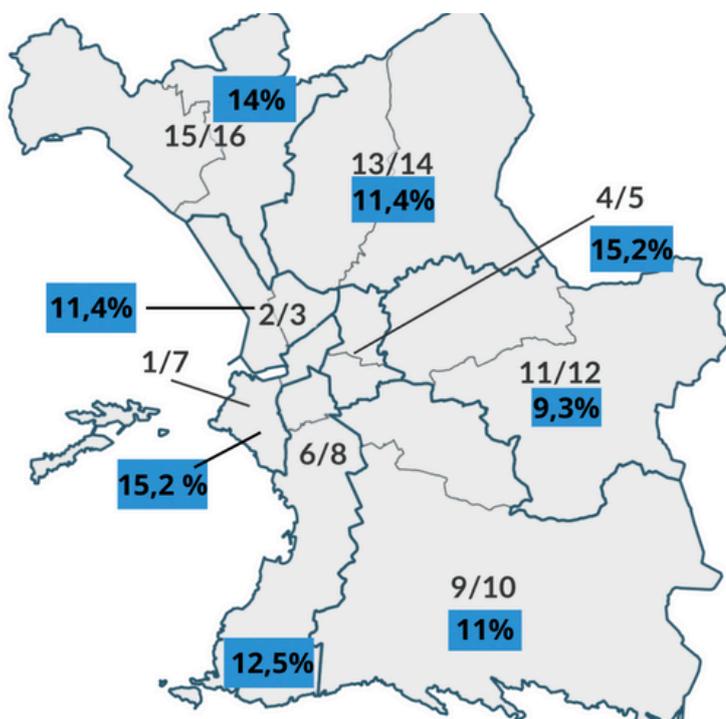
La constitution d'un club des médiateurs institutionnels territoriaux, initié le 21 septembre 2023 par le Médiateur régional de France Travail, la Médiatrice départementale de la CPAM et le Médiateur de la Ville de Marseille participe également de cet objectif.

Origine géographique des requérants

- **87% des requérants résident ou sont implantés dans la Ville de Marseille**
- **13% sont situés hors Marseille (dont la moitié sont des habitants de la Métropole)**



Pourcentages des saisines par mairie de secteur



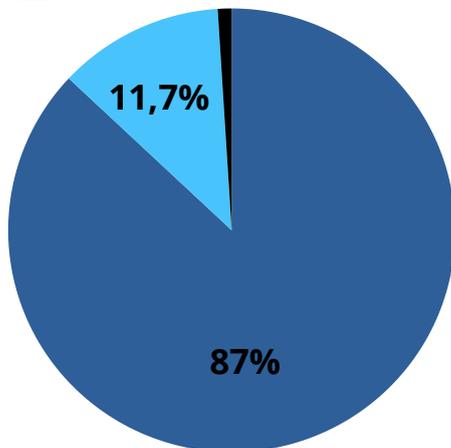
Cartographie des arrondissements de Marseille

- En 2023, la répartition géographique des saisines est équilibrée et concerne tous les secteurs de la Ville. Ainsi, 5,9% sépare seulement les mairies de secteur où les saisines sont les plus nombreuses (1/7 et 4/5, 15,2%) de celle où c'est le moins (11/12, 9,3%).
- Le 15/16 connaît l'augmentation la plus significative. + 65% par rapport à 2022. La mise en place de permanences physiques du Médiateur relayée par une communication efficace de la Mairie de secteur explique en grande partie ce résultat.

Origine des saisines et typologie des requérants

Origine des saisines

- Saisines Directes, 208 au total
- Saisines par des partenaires, 28 au total
- Auto-saisines, 3 au total

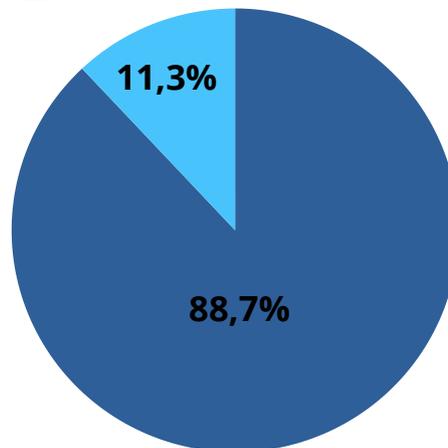


Saisines par des partenaires :

- 20 par le Défenseur des droits
- 6 par le Tribunal administratif de Marseille
- 2 par les Médiateurs institutionnels/partenaires.

Typologie des requérants

- Personne physique
- Personne morale



Nature des sollicitations et le rôle de la Médiation

De nombreux dossiers et de nombreuses sollicitations orales conduisent la médiation à reformuler le point de vue de l'administration, à apporter des éléments complémentaires, à expliciter la décision publique. Exprimée autrement, par un contact direct, avec un temps d'échange et sous l'égide d'un tiers, la décision peut être ainsi, même lorsque celle-ci reste défavorable, mieux comprise par l'utilisateur.

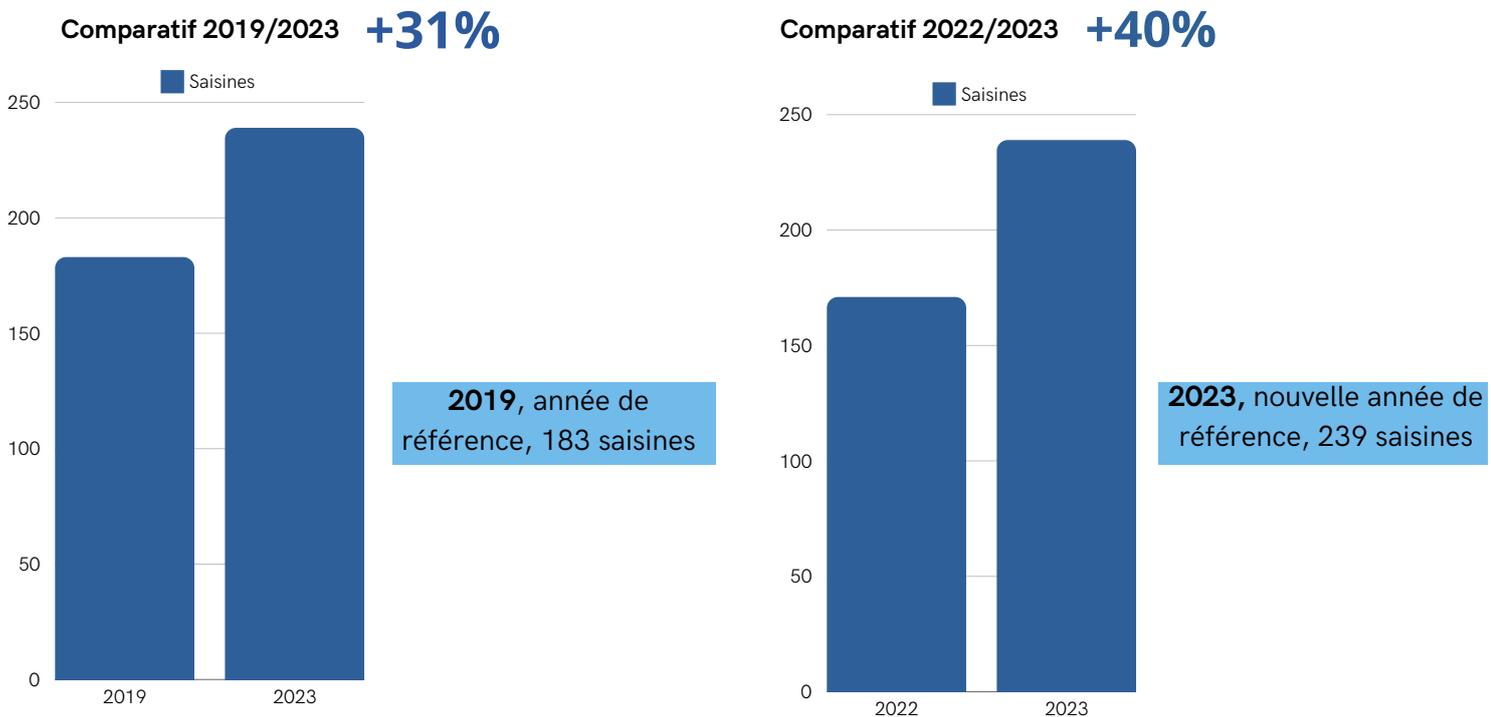
L'accès aux droits (discrimination, violence conjugale, droit à la réparation, accès à un service public ...) est également une attente exprimée par de nombreux demandeurs. La médiation peut alors orienter et, lorsque c'est nécessaire, accompagner vers un organisme ou une association spécialisée. Les associations présentes au sein de la Maison de la Justice et du Droit de Marseille, le Barreau de Marseille ainsi que le Défenseur des droits sont les interlocuteurs et partenaires qui ont été les plus mobilisés en 2023.

Certaines saisines sont irrecevables car elles ne répondent pas aux critères d'éligibilité. Elles doivent, pour ce faire, entrer dans le champ de compétence de la Ville et avoir déjà fait l'objet d'une réclamation auprès du service concerné ayant reçu une réponse non satisfaisante ou une absence de réponse dans les deux mois. De même, lorsque le conflit est déjà présenté devant une juridiction, le médiateur ne peut intervenir que si les parties demandent expressément au juge le recours à la médiation ou si la juridiction le juge opportun.

Tous les autres cas permettent une médiation. La médiation institutionnelle telle qu'elle se pratique le plus souvent dans les grandes collectivités et les organismes est presque essentiellement une médiation écrite. A Marseille, le Médiateur a fait le choix de privilégier, chaque fois que cela est possible, les médiations en présentiel. La qualité de l'écoute et de l'échange, la plénière et les apartés avec les parties/médiés sont fondamentales. Elles permettent de renouer le dialogue, de mieux se comprendre et ainsi, le processus de médiation contribue le plus souvent à la construction de solutions partagées.

Les saisines en nette augmentation

En 2023, parmi les 456 sollicitations, 239 saisines ont été enregistrées et traitées, soit une progression de 40 % par rapport à l'année précédente (171 saisines en 2022).

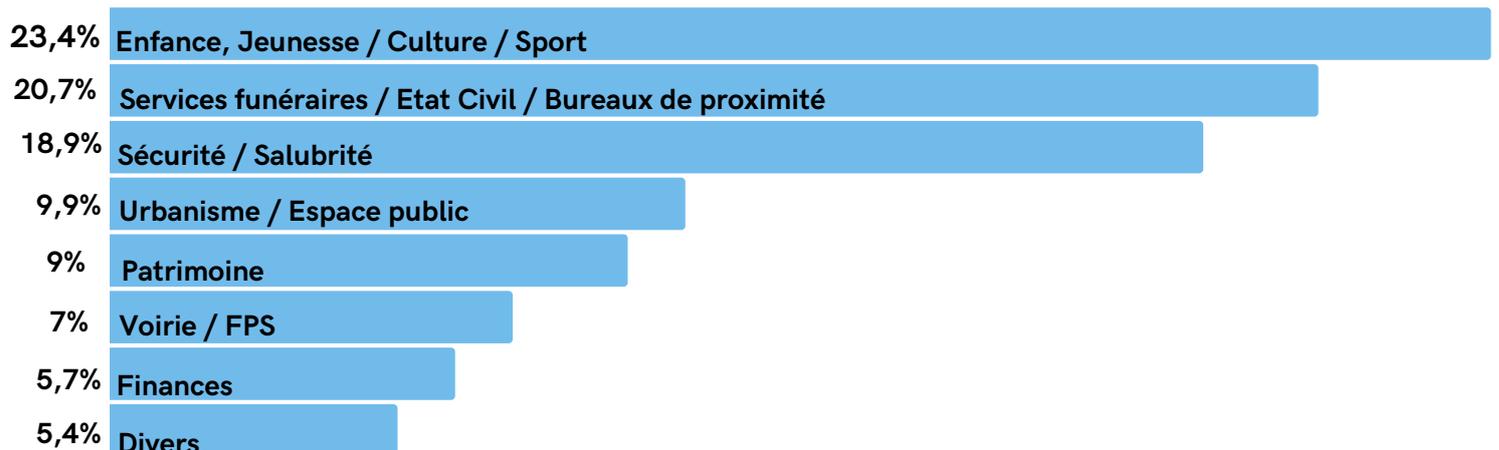


Ce chiffre, en nette augmentation, s'explique par:

- La mise en place de permanences physiques du Médiateur dans toutes les Mairies de secteur courant dernier trimestre de l'année et au sein de la Maison de la Justice et du Droit depuis le 11 septembre 2023
- Les premières retombées des partenariats mis en place dans l'année

Parmi les saisines, **46,5%** relèvent de la compétence de la Ville de Marseille. Cette statistique correspond à celle observée au niveau national. Elle est en légère amélioration par rapport à l'exercice précédent. Si les demandes ne concernent pas la Ville de Marseille, elles sont réorientées auprès des organismes ou administrations concernés. Tels que par exemple un autre médiateur institutionnel ou de la consommation CAF, CPAM, France Travail, Bercy ou Trésor public, Assurance, Eau ..., un médiateur familial, un conciliateur de justice, un avocat, la Maison de la Justice et du Droit, une association, une collectivité, le Défenseur des droits ...

Les thématiques concernées par la médiation



Recommandations

Dans le cadre de leurs missions, les médiateurs territoriaux ont la possibilité de proposer aux collectivités auprès desquelles ils exercent des propositions visant à améliorer le fonctionnement de celles-ci. Ces recommandations sont fondées, le plus souvent, sur les enseignements tirés des différentes situations rencontrées et des médiations réalisées dans l'année. En 2023, pour la première année d'exercice du Médiateur de la ville de Marseille, celles-ci sont au nombre de quatre.

Mentionner le recours au dispositif de médiation dans les courriers adressés aux usagers lorsqu'il s'agit de refus ou de non acceptation d'une demande

Dans le cadre d'une réponse défavorable, l'administration devrait indiquer à l'utilisateur non seulement le motif du rejet mais également les possibilités de recours qui s'offrent à lui, au premier rang desquels la possibilité de saisir le Médiateur de la ville de Marseille.

Améliorer la qualité et traitement du canal courrier dans la réponse aux usagers

Dans le but de répondre au mieux à l'attente de l'utilisateur du service public et d'éloigner le plus possible les irritants, il serait souhaitable de personnaliser, plus que cela n'est fait aujourd'hui, afin de proposer une réponse en adéquation avec le besoin ou la question exprimés par l'utilisateur. Outre une information claire, simple, accessible, un effort pourrait être fait sur le délai de réponse et la traçabilité des échanges.

Respecter les délais de paiement des prestataires et fournisseurs de la ville

Une politique d'achats responsables passe inévitablement par le respect des délais de paiement contractuels et légaux des fournisseurs de la collectivité. Cette démarche de progrès aura un impact positif sur les relations d'affaires et la vitalité des entreprises et en particulier des plus petites. Le Médiateur attire l'attention sur l'importance de veiller à la fluidité du processus de paiement et la nécessité d'informer le fournisseur d'un retard de paiement ou d'une retenue liée ou non à un litige.

Faciliter l'information des usagers sur l'accès aux équipements sportifs

Au vu des réclamations reçues, il paraît utile de renforcer l'information des usagers sur l'accessibilité des équipements sportifs et celles des équipements aquatiques particulièrement. Si l'application « piscines » existante propose déjà des informations relatives à l'ouverture ou à la fermeture des piscines, il est proposé d'enrichir les fonctionnalités de celle-ci. L'application pourrait ainsi adresser des notifications aux utilisateurs pour les informer de la fermeture d'un équipement ou de l'affluence en temps réel.



La médiation, c'est la panacée

De gauche à droite : Marie-Victoire Brunet, associée de La Nacée ; Gaby Vienot, associé de La Nacée en charge du maraîchage et de l'élevage ; Éliane Pastural, responsable de la division Sensibilisation à l'environnement de la DGAVD ; Joël Gayssot, Médiateur de la ville de Marseille et Sylvain Michallet, responsable du service Agriculture urbaine et sensibilisation à l'environnement de la DGA Ville durable (DGAVD). Photos VDM/ Franck Meyrial

REPORTAGE - L'intérêt du recours à la médiation territoriale s'est confirmé dans le cas du différend qui concerne la ferme pédagogique du Roy d'Espagne.

L'endroit est idyllique, lové entre mer et collines dans le 9e arrondissement de Marseille. Une bulle de fraîcheur de deux hectares dans un environnement urbanisé où les animaux de la basse-cour, les chèvres, l'âne et la jument parquent en ravissant aussi bien les petits que les fiers légumes du potager et plantes aromatiques régaler les papilles des grands.

Cet oasis de verdure en ville, qui fête cette année ses 20 ans, est un formidable outil de sensibilisation et d'éducation à l'environnement. Développé par la Ville, il contribue à renouer le contact entre les citadins et le monde rural. Véritable exploitation agricole, au même titre que la ferme du Collet des Comptes (12e arr),

ce vieux domaine bastidaire installé dans un ancien quartier maraîcher permet aussi bien aux autochtones de venir s'alimenter en produits biologiques qu'il autorise la découverte de la vie à la ferme grâce aux visites scolaires ou de groupes, les chantiers participatifs ou les événements fédérateurs.

UNE TRÉSORERIE FRAGILE...

Tout irait donc pour le mieux dans le meilleur des mondes si un événement malheureux n'était venu voiler cette jolie carte postale en raison des conséquences de la crise sanitaire du Covid 19 : un différend né entre l'Administration municipale et le Délégué de service public (*). Confinée collectivement et réduite à des tâches agricoles et à des améliorations de l'existant, l'équipe de l'association de la Nacée a vu son équilibre économique vaciller en sortie de crise. « La Ville a fait le choix de continuer à verser la contribution financière du volet éducatif pendant la crise pour consolider la trésorerie de cette structure comme celles des autres délégués », éclaire Sylvain Michallet, responsable du service Agriculture urbaine et sensibilisation à l'environnement de la DGA Ville de demain (DGAVD).

Seulement, le jeune délégué en question, dont le modèle économique créé en 2019 était déjà fragile puisque les 5 associés ne se versaient à l'époque aucun salaire, s'est retrouvé bien embarrassé à l'heure de la sortie du « quoi qu'il en coûte ».

L'accompagnement juridique de la DGA Maîtriser nos moyens a nécessité une remise à plat des comptes avec la désignation d'un avocat pour faire le bilan de cette période à l'automne 2020 », ajoute Sylvain Michallet. Lequel a vu les liens jusqu'ici bienveillants se distendre à mesure que les avocats s'échangeaient des missives. « *Le collectif a été déstabilisé par ce mode de communication, des recommandés en langage juridique, alors que jusque-là tout fonctionnait simplement* », regrette Marie-Victoire Brunet, qui a rejoint la Nacée au cœur de cet imbroglio. « *Ce qu'ils ont vécu de leur côté, je l'ai vécu aussi. Un coup d'arrêt a été porté à cette relation de confiance, d'échanges, de dialogue et de convivialité. Nous n'étions pas très à l'aise* », se souvient Éliane Pastural, responsable de la division Sensibilisation à l'environnement de la DGAVD.

...UNE ADMINISTRATION CONTRAINTÉ

Pour faire simple, l'association sans trésorerie devait 10 000 euros à la Ville, en sus



La ferme pédagogique du Roy d'Espagne est située dans le 9e arrondissement de Marseille, lovée entre mer et collines.

de ses frais d'avocats de 2 000 euros. Même renégociée à 4 000 euros, la dette était abyssale pour la fragile structure. « Nous avons découvert la médiation grâce aux échanges entre avocats, une possible voie de sortie amiable plutôt que le tribunal administratif », rembobine Gaby Vienot, associé de la Nacée en charge du maraîchage et de l'élevage. « Le choix du recours à la médiation émane des services, initiative heureuse dont j'encourage le développement au sein de l'administration municipale », relève aujourd'hui le médiateur territorial Joël Gayssot.

NEUTRALITÉ ET CONFIANCE

« Je suis ressorti de la première séance en comprenant mieux l'articulation du dossier », indique Gaby Vienot. Surtout, au-delà de ce volet financier, la mise à plat de la situation a permis aux membres de l'association d'expliquer la problématique du maraîchage à laquelle ils faisaient face. En effet, la terre de la parcelle de 4 000 m² sur laquelle ils produisent des légumes s'est avérée insuffisamment fertile. Et même si elle n'avait alors pas envisagé de dédommagement, l'association avait assumé seule le coût des 2 000m³ de terre végétale ajoutés.

La Délégation de service public (DSP) est un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service. Le délégataire peut être chargé des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service.

« Nous, on a compris qu'il n'y avait pas d'autre solution que de payer notre dette et de l'autre côté la Ville a compris que notre modèle avait été mis en danger par la problématique de la terre et entendait bien le prendre en considération », souligne Marie-Victoire Brunet. Au final, ce problème non-dit sur l'infertilité du sol s'est avéré être une formidable porte de sortie de conflit dans laquelle Joël Gayssot s'est engouffré : « Le médiateur n'est ni juge ni arbitre et doit simplement aider à la construction d'une solution. L'équilibre entre deux sujets peut aider à sortir du différend. Dès la deuxième réunion, j'ai senti qu'une solution était possible », par la signature d'un avenant soldant le litige en ne lésant aucune partie puis par son vote en Conseil municipal.

LA NEUTRALITÉ FONDAMENTALE

Et Sylvain Michallet de rebondir : « Ce qui a été fondamental, c'est la neutralité de Joël Gayssot, un médiateur qui défend la recherche d'une solution. Dès le départ, il a précisé qu'il était neutre, qu'il avait une indépendance par rapport à l'Administration, et que l'objectif était que tout le monde se parle. Ce positionnement au service de tous en gardant neutralité et confidentialité pour une sortie de crise

était fondamental pour nous autant que pour l'association. Il ne s'annonçait pas comme un juge mais comme une aide car personne n'avait intérêt à se retrouver au tribunal administratif ». Au final, deux réunions plénières et quelques apartés avec le médiateur territorial ont été suffisants pour régler le litige et retrouver un fonctionnement classique entre la Ville et son délégataire. Comme la panacée, un produit jadis réputé actif contre un grand nombre de maladies, le médiateur de la Ville de Marseille a en quelque sorte concomitamment sauvé la Nacée et aidé la Ville à maintenir un service public de grande qualité. Remis au goût du jour, ce remède universel des temps modernes gagne véritablement à être connu.

Ce document réalisé par le journaliste Franck Meynial, devrait faire l'objet d'une publication dans le magazine le Pointu courant 2024



Ce vieux domaine bastidaire est installé dans un ancien quartier maraîcher qui permet aussi bien aux locaux de venir s'alimenter en produits biologiques qu'il autorise la découverte de la vie à la ferme.



UNE AGRICULTURE VISIBLE

1 L'objectif des mouvements d'agriculture durable est de limiter la dégradation du milieu cultivé, voire sa régénération. Ainsi, le potentiel de production pour les prochaines générations reste entier.

2 Nous devons donc à améliorer la qualité de l'air, du sol et de l'eau, de la biodiversité et l'environnement des habitants.



3 L'agriculture durable vise à améliorer la qualité de l'air, du sol et de l'eau, de la biodiversité et l'environnement des habitants.



4 L'agriculture biologique interdit l'utilisation de la chimie mais ne refuse pas l'utilisation de produits et des énergies fossiles.



5 C'est possible ! La agriculture durable vise à améliorer la qualité de l'air, du sol et de l'eau, de la biodiversité et l'environnement des habitants.

3 Les principaux intrants nocifs sont le plastique, l'énergie fossile (charbon, pétrole, etc.) et la chimie de synthèse (pesticides, herbicides, etc.)

Les acteurs et partenaires

Interview croisée

Deux avocates reconnues du Barreau de Marseille ont répondu favorablement à la sollicitation du Médiateur. De face à face, elles sont pour la circonstance réunies côte à côte.



Maître Sylvie Laridan

Maître Audrey Singer

1/ En tant qu'avocate, dans quels contextes recommanderiez-vous la médiation à vos clients ?

Sylvie Laridan: Par exemple dans un contentieux concernant un contrat, je recommande vivement une médiation lorsque les parties sont toujours en lien contractuel ou pourront en avoir dans le futur. Il est nécessaire d'apaiser les différends pour que les parties puissent continuer sereinement leur relation contractuelle. La médiation est intéressante aussi lorsque au-delà d'un litige apparemment technique, il y a également nécessité de purger des problématiques humaines.

Audrey Singer: Dans l'accompagnement d'une personne privée, je recommande la médiation lorsque je perçois (rapidement en général) que la difficulté qu'elle rencontre n'est pas une simple question juridique ou de principe, mais qu'elle a besoin de trouver une solution rapide et apaisée pour « passer à autre chose ».

Pour cela, il est important que l'administration avec laquelle existe un litige soit elle-même ouverte à la médiation : je constate en effet trop souvent des administrations plutôt fébriles quant au principe même d'une médiation, et un peu éloignées d'une démarche amiable.

2/ Comment voyez-vous le rôle de l'avocat et celui du médiateur pour accompagner les parties à dépasser leurs différends ?

Sylvie Laridan: L'avocat accompagnateur doit faciliter la médiation en ayant des échanges fluides avec le médiateur, en étant diligents et réactifs. Il ne doit pas être celui par qui le processus de médiation prend du retard. Il doit bien faire comprendre à son client le processus et les avantages et inconvénients de la médiation. L'idéal serait que l'avocat accompagnateur soit au moins formé à la médiation pour mieux la comprendre et l'expliquer à ses clients.

Audrey Singer: Le rôle du médiateur est selon moi de faciliter les échanges entre des parties initialement « adverses », pour parvenir à apaiser des relations et trouver une solution autrement que dans la confrontation. Sa parfaite neutralité et sa volonté d'apaisement sont indispensables, sans jamais poser de jugement. La relation de l'avocat et de son client repose quant à elle sur une confiance nécessaire et totale : l'avocat accompagnateur doit donc, sans jamais cesser de veiller sur les intérêts de son client, faciliter la médiation et permettre d'aboutir sans perte de temps à un accord qui lui donne satisfaction, sans qu'à aucun moment le client ne puisse se sentir lésé dans ses droits. L'avocat joue bien entendu un rôle essentiel dans la sécurisation des protocoles d'accord. Les bonnes médiations sont celles où chacun joue pleinement son rôle. Cela a été le cas dans la médiation administrative à laquelle ma consœur, le Médiateur de la Ville de Marseille et moi-même avons participé en 2023.



3/ Quelles sont les conditions, à votre avis, pour que la médiation se développe dans les litiges administratifs ?

Sylvie Laridan: Pour que la médiation se développe dans les litiges administratifs, il faut que les administrations acceptent cette nouvelle forme de règlement amiable. Cela s'inscrit dans le temps, il me semble que les grandes collectivités pourraient se doter d'un dispositif de médiation qui coordonnerait les médiations au sein de la collectivité. Il faut aussi que les juridictions administratives identifient plus de dossiers pour proposer plus de médiations.

Audrey Singer: Il faut que les avocats, les premiers, adoptent un réflexe médiation, dès l'ouverture d'un dossier, que ce soit avant l'enregistrement d'une requête ou peu après. Comme ma consœur, je suis également persuadée de l'utilité d'une prise de conscience et d'une meilleure prise en charge de la médiation par les collectivités publiques. La pratique nous montre que des médiations donnent de très bons résultats, c'est à nous tous (magistrats, avocats et médiateurs) de témoigner des bénéfices de la médiation et de participer à des actions d'information auprès du public pour contribuer au développement de ce mode amiable de résolution des différends.

Carte Blanche

Carte blanche à une personnalité nationale de la médiation, cette année, Jean-Louis Walter



Jean-Louis Walter - Médiateur National de France Travail

La Médiation est aujourd'hui en plein développement et ses résultats en matière de gestion à l'amiable des conflits sont élogieux. Ces dernières années, le législateur s'est utilement intéressé au sujet et a impulsé une forte évolution de cette discipline. De façon judicieuse, lors de la création de nouvelles institutions (par exemple Pôle emploi en 2008), la loi les a dotées d'une médiation. Compétence (grâce à des formations qualifiantes) et Indépendance sont les postures essentielles de notre mission.

Aujourd'hui, pour accroître notre efficacité, il convient de mieux coordonner nos actions au bénéfice de celles et ceux qui éprouvent de grandes difficultés à communiquer avec nos institutions. Depuis plus de 15 ans nous œuvrons à la création d'un réseau de Médiateurs institutionnels dans lequel les Médiateurs des Régions, Départements et grandes Villes ont toute leur place.

C'est dans le cadre de cette démarche que j'ai eu la chance de rencontrer Joël Gaysot. A Marseille, dès 2023, nous avons ensemble initié une démarche de rassemblement des médiateurs institutionnels du territoire afin qu'aucune requête ne se perde et gagner ainsi en efficacité dans les réorientations et le traitement des demandes des usagers.

VERBATIM

Je vous remercie pour votre réactivité et votre aide. Suite à votre intervention, la situation s'est débloquée pour nous

Je tenais à vous remercier du fond du cœur pour ce que vous avez fait pour mon fils et moi. D'autant plus que j'ai reçu ... aujourd'hui, le jour de son anniversaire

Je vous remercie infiniment pour votre écoute et vos conseils si précieux

Je vous remercie de ma part et de la part de mon époux pour toute votre assistance au cours de cette mission, qui n'était pas gagnée d'avance

Dans le cadre de l'événement 2023 de l'AMCT, affluence au débat consacré au rôle de la médiation face à une société en tension



Témoignages



Laurence Hudry

Cheffe du pôle régional PACA Corse du Défenseur des droits

Avec l'arrivée en début d'année 2023 de Joël Gayssot, nouveau Médiateur de la Ville de Marseille, s'est rapidement posée la question de l'articulation entre les délégués du Défenseur des Droits intervenant sur la ville de Marseille et ce dernier. En effet, compétents en matière de résolution amiable, les délégués sont amenés à solliciter les services de la ville de Marseille potentiellement concernés dans le cadre du traitement des réclamations qui leur sont adressées, tout comme le médiateur de la Ville.

Pour travailler cette collaboration, une première réunion à l'initiative de Monsieur Gayssot s'est tenue en mai 2023 avec l'ensemble des délégués marseillais et le pôle régional. Les domaines de compétence de chaque entité ont pu être présentés, et une réflexion s'est engagée afin d'identifier les modalités de travail et de coopération, pour veiller à des interventions cohérentes et efficaces de tous, en respectant la place de chacun.

Un protocole opérationnel est ainsi né de ces rencontres pour préciser les nécessaires articulations, les orientations entre le Défenseur des droits et le médiateur de la ville de Marseille en fonction de l'origine de la saisine, de son objet et de l'entité saisie en première intention par les usagers. Le médiateur s'est ainsi engagé à faciliter l'identification des services compétents au sein de la mairie de Marseille lorsque des délégués doivent intervenir et une co-médiation défenseur des droits/ Médiateur de la Ville peut également s'envisager en cas de non-réponse des services de la collectivité.

A ce jour, ce protocole a été mis en œuvre à plusieurs reprises, et il garantit une action efficiente et diligente de chacun, au bénéfice des droits des usagers.

Aurélie Chery Michel

Responsable du Service procédures et relations aux propriétaires de la ville de Marseille

Enjeu très prégnant sur notre commune, l'action particulièrement marquée du Maire en matière de lutte contre l'habitat indigne fait l'objet, inévitablement, d'un nombre important de recours gracieux mais aussi de recours contentieux. Ces contestations portent soit directement sur les mesures de polices engagées, soit sur leurs conséquences, et notamment sur le recouvrement des frais avancés auprès des propriétaire défaillants.

Depuis peu, nos services font appel à la procédure de médiation pour tenter de résoudre certains de ces litiges pour lesquels une issue amiable semble envisageable.

Bien que les dossiers soient étudiés de manière spécifique et individualisée avant le lancement des procédures, il peut arriver que certaines situations, toutes particulières et complexes, nécessitent la réalisation d'une nouvelle analyse avec l'exigence d'une explication détaillée des nouveaux éléments apportés, sans pour autant remettre en cause l'action publique engagée.

Toutes les médiations entreprises courant 2023 ont été un succès, en se soldant par la signature d'un protocole d'accord entre les parties concernées. Elles ont ainsi permis d'éviter l'engagement d'une longue procédure devant le tribunal administratif mais surtout, de rouvrir un dialogue avec les administrés concernés en leur permettant d'évoquer précisément et oralement leur situation personnelle et singulière.

En résumé, ré-humaniser ces rapports sur une thématique sociale où les usagers sont bien au cœur de nos préoccupations.

La transparence qu'apporte la mise en œuvre de ces procédures de médiation semble permettre de réinstaurer un réel climat de confiance, qui a pu avoir été quelque peu négligé sur cette délicate matière, au vu, notamment, du nombre considérable de dossiers à traiter.

En terme de politique publique, ce processus s'inscrit clairement, pour notre service, dans l'amélioration indispensable de la communication entre administrés et administration et nous souhaitons vivement pouvoir poursuivre sur cette voie.


**DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL DU 8
FÉVRIER 2021**

*concernant la détermination de la nouvelle
politique de la Ville de Marseille en matière de
médiation*

**ARTICLE L1112-24 DU CODE GÉNÉRAL DES
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

*créé par 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*

DÉPÊCHE AFP DU 11 OCTOBRE 2023

*La médiation, « un outil d'intelligence collective à
développer »*

ARTICLE DU MAGAZINE LE POINTU

paru en 2023 dans le n° 215 : La médiation comme ambition

EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du 8 Février 2021

Présidence de Monsieur Benoît PAYAN, Maire de Marseille.

L'Assemblée formée, Monsieur le Maire a ouvert la séance à laquelle ont été présents 98 membres.

21/0003/EFAG

**DIRECTION GENERALE ADJOINTE DE L'ACTION JURIDIQUE - MISSION MEDIATION -
Détermination de la nouvelle politique de la Ville de Marseille en matière de médiation.**

20-36241-DGAAJ

- 9 -

Monsieur le Maire, sur la proposition de Madame l'Adjointe en charge de la modernisation, du fonctionnement, de la transparence et de la coproduction de l'action publique, et de l'Open Data, soumet au Conseil Municipal le rapport suivant :

Par délibération n°14/0049/EFAG du 28 avril 2014, la ville de Marseille a institué un Médiateur municipal chargé de régler à l'amiable les litiges entre les usagers des services publics municipaux et l'administration municipale, dans le respect du droit en faisant prévaloir l'équité.

La médiation, mode alternatif de règlement des différends, favorise l'accès au droit et à la prévention des litiges et permet de promouvoir la confiance entre l'administration et ses usagers.

Le Médiateur municipal est compétent pour connaître des litiges entre les services municipaux de la Ville de Marseille, les Mairies d'arrondissements et leurs usagers.

Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la Ville, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général.

Désormais, l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales crée par la loi 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique consacre cette fonction.

Ainsi, la Ville de Marseille souhaite par la redéfinition des missions du médiateur enrichir sa politique de médiation en faveur des marseillaises et des marseillais afin de mettre en œuvre une politique publique plus juste, plus transparente, plus accessible et plus démocratique.

En effet, le Médiateur de la Ville de Marseille est une personnalité qualifiée et indépendante vis à vis de l'administration et de ses Élus, qui ne reçoit d'instruction d'aucune autorité municipale tout en disposant des moyens matériels et humains nécessaires à l'exercice de ses missions.

Le Médiateur, et son équipe sont tenus à la stricte confidentialité des informations qu'ils recueillent ainsi qu'au respect des règles déontologiques de la médiation.

Signé le 8 Février 2021

Désormais, le Médiateur pourra être saisi par un agent de la collectivité au titre de la médiation interne.

Il pourra également proposer à Monsieur le Maire de saisir l'inspection Générale des Services de la Ville de Marseille dans le respect des règles déontologiques de la médiation.

Dans l'intérêt des marseillaises et des marseillais, une meilleure accessibilité au service de médiation est proposée.

Afin d'offrir un accès multicanal à ce service, la Ville de Marseille disposera de représentants bénévoles, nommés par Monsieur le Maire, au sein des Mairies d'Arrondissements ou de toute autre structure idoine adaptée aux besoins formulés par la population marseillaise.

Afin de promouvoir ce mode de résolution des conflits et de garantir l'efficacité et la transparence de son action, plusieurs conventions et partenariats pourront être conclus, avec notamment :

- le Défenseur des Droits, afin de définir les conditions de leur partenariat et les modalités de remise du rapport annuel rédigé par le Médiateur municipal contenant les statistiques et d'éventuelles recommandations visant à l'amélioration de la qualité du service public rendu ;

- le Tribunal Administratif de Marseille, afin de favoriser la mise en oeuvre de la médiation administrative telle que définie aux articles L.213-1 et suivants du code de justice administrative sur le territoire de la commune ;

- le Médiateur des Entreprises afin de promouvoir le règlement à l'amiable des litiges liés à la commande publique, d'encourager la politique de la Ville de Marseille en matière d'achat responsable et de faciliter l'innovation.

Au titre de l'exercice de ses missions et au regard des besoins exprimés, le Médiateur municipal pourra être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place en matière de réformes administratives, de médiation et d'accès au droit.

Chaque année, le Médiateur municipal transmettra à l'organe délibérant ainsi qu'au Défenseur des Droits, un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation, pouvant contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement des services publics.

Ce document sera rendu public par tout support papier et numérique afin de permettre son accessibilité au plus grand nombre.

Ce rapport constituera un outil de pilotage visant à l'amélioration, la transparence et l'efficacité des services publics.

Un groupe de travail collaboratif et participatif associant marseillaises et marseillais pourra être constitué afin d'étudier la faisabilité des recommandations du médiateur et d'en assurer le suivi effectif.

Sa composition ainsi que la périodicité des réunions seront adaptées aux thèmes des recommandations examinées.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil Municipal de prendre la délibération ci-après :

**LE CONSEIL MUNICIPAL DE MARSEILLE
VU LE CODE GENERAL DES COLLECTIVITES TERRITORIALES
ET NOTAMMENT SON ARTICLE L.1112-24,
VU LA LOI ORGANIQUE N°2011-333 DU 29 MARS 2011 RELATIVE AU
DEFENSEUR DES DROITS
VU LA LOI 2019-1461 DU 27 DECEMBRE 2019 RELATIVE A L'ENGAGEMENT
DANS LA VIE LOCALE ET A LA PROXIMITE DE L'ACTION PUBLIQUE**

Signé le 8 Février 2021

VU LA LOI N°78-753 DU 17 JUILLET 1978 PORTANT DIVERSES MESURES D'AMELIORATION DES RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LE PUBLIC
 VU LA LOI N°79-587 DU 11 JUILLET 1979 MODIFIEE RELATIVE A LA MOTIVATION DES ACTES ADMINISTRATIFS
 VU LA LOI N°98-1163 DU 18 DECEMBRE 1998 MODIFIEE RELATIVE A L'ACCES AU DROIT ET A LA RESOLUTION AMIABLE DES CONFLITS
 VU LA LOI N°2000-321 DU 12 AVRIL 2000 MODIFIEE RELATIVE AUX DROITS DES CITOYENS DANS LEURS RELATIONS AVEC LES ADMINISTRATIONS
 VU LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES
 VU LA DELIBERATION N°14/0049/EFAG DU 28 AVRIL 2014
 VU LA DELIBERATION N°14/0802/EFAG DU 10 OCTOBRE 2014
 OUI LE RAPPORT CI-DESSUS

DELIBERE

- ARTICLE 1** Le Médiateur municipal est nommé par Monsieur le Maire au terme d'une procédure de désignation transparente et adaptée. Cette désignation vaut pour 6 ans, pour la durée du mandat municipal. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur et au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil Municipal.
- Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de ce délai, sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté par l'autorité de désignation.
- ARTICLE 2** Le Médiateur municipal est compétent pour connaître de tous les litiges relevant du domaine de l'action municipale.
- ARTICLE 3** Le Médiateur est saisi gratuitement par un usager des services publics, une personne morale, un service municipal, un élu ou un agent de la collectivité.
- ARTICLE 4** Les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit sont librement définies par le Médiateur. La procédure de médiation interrompt les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription conformément à l'article L.213-6 du Code de Justice Administrative.
- ARTICLE 5** La Ville de Marseille met à la disposition du Médiateur municipal les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à l'exercice indépendant de ses missions.
- ARTICLE 6** Le médiateur municipal est indemnisé pour l'exercice de sa mission.
- Les vacations effectuées sont rémunérées selon un taux horaire fixé à 50 Euros brut en fonction du nombre d'actes réalisés dans le cadre de ses fonctions.
- ARTICLE 7** Est confirmée l'adhésion de la Ville de Marseille à l'association des Médiateurs des collectivités territoriales.
- Le financement de la cotisation annuelle est imputé sur la ligne budgétaire 6281 « cotisation » de la Direction des Ressources Partagées de la Direction Générale Adjointe de l'Action Juridique.
- ARTICLE 8** Les représentants bénévoles du Médiateur municipal peuvent bénéficier du remboursement des frais induits par l'exercice de leurs missions.
- La dépense correspondante sera imputée sur le budget de la Ville.
- ARTICLE 9** Sur proposition du médiateur, Monsieur le Maire est autorisé à signer toutes conventions relatives à la politique de médiation visant à pérenniser et formaliser les relations entre les différents acteurs institutionnels de la médiation.

Signé le 8 Février 2021

ARTICLE 10

Chaque année, le Médiateur municipal rend compte à l'assemblée délibérante de son action en lui présentant son rapport d'activité.

Le Médiateur municipal peut également proposer à Monsieur le Maire et à l'assemblée délibérante des réformes de l'Administration Municipale.

Le bilan de son action est également remis au Défenseur des droits conformément aux dispositions de l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales.

**Vu et présenté pour son enrôlement
à une séance du Conseil Municipal
MADAME L'ADJOINTE EN CHARGE DE LA
MODERNISATION, DU FONCTIONNEMENT, DE
LA TRANSPARENCE ET DE LA
COPRODUCTION DE L'ACTION PUBLIQUE, ET
DE L'OPEN DATA
Signé : Olivia FORTIN**

Le Conseiller rapporteur de la Commission ECONOMIE, FINANCES ET ADMINISTRATION GENERALE demande au Conseil Municipal d'accepter les conclusions sus-exposées et de les convertir en délibération.

Cette proposition mise aux voix est adoptée.

**Certifié conforme
LE MAIRE DE MARSEILLE**

Benoît PAYAN



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Légifrance

Le service public de la diffusion du droit

Chemin :

Code général des collectivités territoriales

- ▶ Partie législative
 - ▶ PREMIÈRE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES
 - ▶ LIVRE Ier : PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA DÉCENTRALISATION
 - ▶ TITRE UNIQUE : LIBRE ADMINISTRATION DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Chapitre II bis : Médiation

Article L1112-24

Créé par LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 - art. 81

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

- 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.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

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.

Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre.

NOTA : Conformément à l'article 81 de la loi n°2019-1461, le I de cet article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

La médiation, "un outil d'intelligence collective à développer"

/ Marseille (Bouches-du-Rhône, France)

- - 11 octobre 2023 10:22
- - AFP (Olivier LUCAZEAU)
- / TROIS QUESTIONS

La médiation est "un outil d'intelligence collective à développer" au niveau des collectivités locales et Marseille peut être "un démonstrateur", plaide Joël Gayssot, médiateur de la deuxième ville de France, hôte, mercredi et jeudi, de l'assemblée générale de l'association des médiateurs territoriaux.

Expert national du sujet, il souligne que la médiation permet "de faire parler les citoyens autrement" dans une période marquée par "l'abstention électorale".

Question: Pourquoi les collectivités territoriales en France sont-elles si réticentes à recourir à la médiation?

Réponse: "Le premier médiateur institutionnel remonte à 1809 en Suède, avec l'ombudsman, créé par le Parlement suédois pour contrôler la légalité des décisions des fonctionnaires et traiter les plaintes des citoyens contre l'administration. Cela mettra beaucoup de temps à se développer dans le monde, environ un siècle plus tard, d'abord dans les autres pays scandinaves, puis dans les pays anglo-saxons. En France c'est venu encore plus tardivement, en 1973, avec l'installation du médiateur de la République, aujourd'hui +défenseur des droits+. La première médiation au sein d'une collectivité locale date de 1977 à Paris. Et il a fallu attendre le milieu des années 2010 pour que le mouvement s'accélère, avec à ce jour 58 collectivités territoriales dotées d'un médiateur. Nous sommes effectivement en retard. Au Canada par exemple, toutes les collectivités territoriales ont leur médiateur. Mais nous avons une société plus jacobine, plus centralisée, et les collectivités ont été un peu timides, elles pensaient peut-être que cela remettait en cause leurs propres pouvoirs. Or la médiation c'est une façon de faire parler les citoyens autrement, c'est un outil de démocratie locale important aujourd'hui au regard de l'abstention électorale".

Q: Pourquoi recourir à la médiation de la part d'une collectivité territoriale?

R: "On voit bien que les tensions sont réelles dans nos sociétés, que la France se fracture, se replie. Avec la médiation on va d'abord se mettre autour de la table. L'un des objectifs c'est de remettre le citoyen au coeur de la décision, qu'il soit acteur. Et recréer de la confiance dans les institutions, qui vivent une crise de légitimité. On remet de l'humain dans la relation entre collectivités et citoyens. En créant un climat comme celui là, on éloigne aussi le recours en justice. Marseille peut-être un démonstrateur de la médiation, de cet outil d'intelligence collective. Depuis septembre, je tiens une permanence physique tous les 15 jours, à la Maison de la Justice et du droit et d'ici la fin 2023 ce sera également le cas dans chacune des huit mairies de secteur. Et début 2024, afin de renforcer encore la proximité avec les citoyens et les acteurs économiques, un dispositif de médiateurs bénévoles sera mis en place à mes côtés".

Q: Quelle est l'ampleur du recours à la médiation en France actuellement?

R: "En France, on recense environ 25.000 saisines annuelles des médiateurs territoriaux. A Marseille nous avons de 150 à 180 saisines et cette année nous devrions atteindre le double. Et si la moitié de ces saisines ne relèvent pas du champ de compétence du médiateur concerné, il ne faut surtout pas s'en débarrasser, il faut y répondre, orienter les citoyens vers le bon service, le bon interlocuteur. Il est à noter que les médiateurs territoriaux sont principalement concentrés dans trois régions (33 sur 58), en Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine et Provence-Alpes-Côte-d'Azur (Paca). En Paca cela concerne notamment Marseille, Arles, Saint-Raphaël ou Nice et sa métropole, ou encore la Région. Mais manquent encore à l'appel des villes comme Aix-en-Provence ou Toulon ou des collectivités comme la métropole Aix-Marseille-Provence.

La médiation permet de toucher des gens très loin, qui n'y croient plus, cela permet de toucher tous les publics dans leur diversité, de prendre en compte leurs points de vue d'une autre façon que le seul vote. A Marseille, nous sommes surtout saisis par les habitants. Les entreprises, commerçants et artisans ne nous saisissent pas assez. Or la médiation ça marche: au ministère de l'Economie et des Finances, où je suis également médiateur national délégué, nous avons 70% de taux d'accord. L'idée est d'atteindre le même chiffre à Marseille".

**Reproduction soumise à autorisation*

La médiation comme ambition

TERRITORIAL - (1/2) Le médiateur municipal entend faire de la Ville un véritable démonstrateur à l'échelle hexagonale. Rencontre avec Joël Gayssot, nouveau médiateur de la Ville de Marseille.

Pour le plus grand nombre d'entre nous hélas, la médiation municipale est un concept vague. Cet outil de démocratie locale recèle pourtant des bienfaits d'apaisement dans une société où l'Administration est parfois le réceptacle de nombreux maux. Qu'il s'agisse de particuliers, d'associations, d'entreprises, de commerçants ou même des services municipaux eux-mêmes, cet ultime recours avant le règlement d'un conflit devant un tribunal se révèle le plus souvent efficace.

Encore faut-il avoir connaissance de l'existence de cet outil démocratique, encore trop confidentiel, mis en place dans une soixantaine de collectivités de l'Hexagone.

À la suite de la nomination par Monsieur le maire d'un nouveau médiateur de la Ville, les Marseillaises et les Marseillais ont désormais cette possibilité de le saisir, pour tout litige, après avoir effectué un recours auprès d'un service municipal. Gratuitement, de façon confidentielle et avec la possibilité d'entrer ou de sortir de la médiation à tout moment. L'efficacité de ce dispositif amiable conduit à 70% d'accords dans la résolution des différends. « *L'état d'esprit de la médiation, c'est la bienveillance, avec un comportement impartial et indépendant. L'idée, c'est de prendre conscience de la problématique et de mettre toutes les solutions sur la table pour aider les parties à trouver la meilleure* », souligne Joël Gayssot, en fonction depuis la mi-mars.

UNE SOLIDE EXPÉRIENCE

Ingénieur en chef en aménagement et urbanisme puis cadre dirigeant dans le secteur privé, ce dernier s'est intéressé à la médiation dès 2015. Diplômé du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, et

détenteur du diplôme universitaire de médiateur à l'Institut catholique de Paris/IFOMENE, il devient en 2020, Médiateur national délégué à la Médiation des entreprises au ministère de l'Économie. Il est également chargé de cours à la Faculté de Montpellier. Une expérience qu'il compte



bien mettre au service de la Ville pour faciliter les échanges et le dialogue afin d'améliorer la relation entre les usagers du service public et l'Administration.

DES PERMANENCES DEPUIS LE 11 SEPTEMBRE

Marseille entend ainsi devenir un véritable démonstrateur de cette mission et accroître significativement le nombre de saisines annuelles qui s'élève aujourd'hui à environ

200 requêtes. Pour y parvenir, le médiateur tient depuis le 11 septembre des permanences à la Maison de la Justice et du Droit et progressivement dans toutes les mairies de secteur de la Ville. Choisie pour accueillir à l'automne l'Assemblée générale de l'association des médiateurs de collectivités territoriales, à l'occasion de la semaine mondiale de la médiation, la cité phocéenne a donc pris de l'élan pour faire de cette mission l'un des moteurs de l'amélioration de la qualité de la relation de ses services avec les usagers. Pour Joël Gayssot, cet objectif relève d'une ambition collective : « *Toutes mes rencontres depuis mon arrivée témoignent de la volonté d'y parvenir ensemble* ». » fin



Pratique

- **Comment saisir le médiateur ?**
Sur le site internet de la Ville marseille.fr
- **Par courriel**
lemediateur@marseille.fr
- **Par voie postale**
Monsieur Joël Gayssot,
Médiateur de la ville de Marseille
Hôtel de ville
13233 Marseille Cedex 20
- **Secrétariat de la médiation pour prise de rendez-vous ou renseignement**
04.13.94.82.80.
- **Médiateur interne**
La Ville a mis en place la médiation municipale mais également la médiation interne. Vous découvrirez donc dans notre prochain numéro le portrait du médiateur interne, Philippe Chotard.

Le Pointu



Saisir le Médiateur

Formulaire en ligne

<https://www.marseille.fr/conciliation-et-mediation/mediateur-de-la-ville-de-marseille>

Courriel

lemediateur@marseille.fr

Téléphone

0413948280

Voie postale

Monsieur Joël Gayssot
Médiateur de la ville de Marseille
Hôtel de Ville - 13233 Marseille cedex 20