

# Créer un poste de médiateur pour résoudre les conflits

La loi « engagement et proximité » du 27 décembre 2019 consacre la possibilité pour les collectivités de se doter d'un médiateur territorial et donne un cadre à cette fonction.

Jean-Charles Bron, médiateur depuis 2014 de la ville de Bordeaux (Gironde, 254 500 hab.), ne cache pas sa « totale satisfaction » au lendemain de la promulgation de la loi « engagement et proximité » du 27 décembre 2019, en particulier à la lecture de l'article 81 qui consacre la possibilité pour les collectivités de se doter d'un médiateur (lire ci-contre). « C'est le résultat d'une bataille de plusieurs années. Nous avons connu différents espoirs déçus avant que la loi ne vienne, enfin, graver dans le marbre l'importance de la médiation », développe-t-il. « Cette fois-ci, les démarches se sont idéalement imbriquées. Fin 2018, la sénatrice Nathalie Delattre dépose une proposition de loi visant à instituer un médiateur dans les collectivités territoriales. Elle a su comprendre et transmettre l'importance de la médiation, un concept pas toujours admis et valorisé. En présentant son projet, elle a eu la bonne idée de le faire concorder avec le contexte social du moment, celui des gilets jaunes, ainsi qu'avec la défiance croissante vis-à-vis des politiques. Et d'y opposer le potentiel de la médiation. C'est certainement la justesse de ce discours qui a fait que la médiation dans les collectivités est désormais inscrite dans la loi », retrace Jean-Charles Bron.



**Le médiateur peut être saisi soit par l'administration en difficulté avec un administré, soit par ce dernier. Il doit faire preuve d'indépendance, de confidentialité et d'impartialité.**

voir grossir leurs rangs dans les années à venir, même si la loi n'est qu'incitative. « Aujourd'hui, on les retrouve principalement dans les grandes villes, les départements et, plus récemment, dans les régions (Île-de-France et Sud PACA) », détaille Hervé Carré, président de l'AMCT et médiateur de la ville d'Angers (Maine-et-Loire, 153 000 hab.) et du conseil départemental de Maine-et-Loire. Jusqu'à alors sans cadre juridique précis, les médiateurs présentent différents profils : bénévole issu de la société civile, ancien élu, agent territorial détaché, indemnisé ou pas... Néanmoins, ils remplissent la même double mission : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration et les usagers des services, et ainsi éviter le passage devant le tribunal. D'autre part, formuler, notam-

ment dans leur rapport annuel d'activité, des propositions de réforme de l'administration, des règlements et des pratiques afin de prévenir la fréquence de certains litiges. « Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit », souligne l'AMCT. L'accès à un médiateur territorial est gratuit. Il peut être saisi par un particulier. Il arrive qu'il soit saisi par l'administration en difficulté avec un administré ou qu'il intervienne dans des conflits entre particuliers. Il peut aussi s'autosaisir des situations qu'il juge les plus préoccupantes. En général, le médiateur municipal reçoit l'administré, le plus souvent assisté d'un agent, en mairie. Il peut se déplacer sur les lieux du litige. Il doit faire preuve d'indépendance, de confidentialité et d'impartialité. L'AMCT milite pour la formation perma-

© Communication et relations internes ville d'Angers



Avis d'expert

**Hervé Carré**, médiateur de la ville d'Angers (Maine-et-Loire, 151 600 hab.) et du conseil départemental de Maine-et-Loire, président de l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

« Après des années assez laborieuses pendant lesquelles il a fallu, à de nombreuses reprises, notamment par le biais de notre association, affirmer l'importance de la médiation et expliquer le rôle du médiateur, nous arrivons à une période plus enthousiasmante. « Médiations 2020 » (1), le 1<sup>er</sup> Congrès international de toutes les médiations, que nous organisons à Angers, du 5 au 7 février, en est un signe. Ce sera l'occasion d'une grande ouverture culturelle, de mieux comprendre le lien entre contexte local et médiation – on ne pratique pas la médiation de la même façon en Afrique qu'en Australie – tout en essayant de cerner et de valoriser ce qui nous ras-

semble.

La médiation est souvent thématisée. En France, on parle de « médiation sociale, administrative, citoyenne ». Mais il y a bien des principes universels comme la déontologie, l'indépendance et l'importance de la formation. Nous essayerons d'avoir une approche prospective pour mieux appréhender le devenir de cette activité dont la dimension humaine doit être préservée. Une conférence ouverte au grand public abordera le thème de la « médiation et dématérialisation ». Si ce congrès rencontre le succès escompté, nous envisageons d'organiser une telle rencontre tous les deux ans et Angers deviendrait ainsi la capitale de la médiation. » (1) www.mediations2020.com

nente des médiateurs, l'étude des litiges nécessitant de bonnes bases juridiques. Jean-François Havreng, médiateur bénévole de la ville de Sèvres (Hauts-de-Seine, 23 400 hab.) depuis 2017, par ailleurs psychiatre, explique que le motif le plus courant pour lequel il est saisi est celui de « la lenteur des réponses de l'administration et la complexité de ses rouages ». « Je vois les conséquences de la dématérialisation des démarches, en particulier pour les plus vulnérables », souligne-t-il.

## Répondre à une société « en colère »

Ce constat l'incite à « plaider dans (ses) recommandations pour une simplification administrative ». Après avoir traité deux fois plus de dossiers en 2018 qu'en 2017, Jean-François Havreng reste « très motivé » car porté par le sens de sa mission : « la médiation, en proposant une façon raisonnable de régler un litige, permet l'apaisement. Dès que l'on donne des explications à une personne, quelle se sent entendue, la colère retombe ». Avec le recul de six années d'exercice à Bordeaux, Jean-Charles Bron (227 saisines

en 2018, chiffre stable, dont une large part concerne les problèmes de stationnement et de bruit) estime que la société est devenue « plus violente ». Le médiateur se retrouve souvent face à des personnes « très exigeantes, jusqu'au-boutistes ». Il parvient à établir une médiation dans un peu plus de 50 % des cas « en expliquant que si chaque partie fait des concessions, on a une chance d'aboutir à une solution qui satisfasse les deux parties ». Pour garantir le succès de la médiation, Brahim Hedjem (fonctionnaire territorial détaché), médiateur de la ville de Pantin (Seine-Saint-Denis, 55 200 hab.), constate que même après dix ans à ce poste, il doit encore et toujours expliquer son rôle en interne de la collectivité, « d'où l'importance d'avoir un sens affirmé du relationnel ». Et pour les petites communes ? Le réseau de l'AMCT ne compte qu'une collectivité de moins de 10 000 habitants, Sisteron (Alpes-de-Haute-Provence, 7 300 hab.), dont le médiateur a réalisé 114 médiations en 2018 contre 82 en 2017. À la remise du dernier rapport annuel du médiateur de sa commune, le maire, Daniel Spagnou, a souligné la qualité de cet engagement « entièrement bénévole »

## La charte des médiateurs

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont énoncés et détaillés dans la charte du médiateur rédigée par l'AMCT, disponible sur son site [www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)

Ces principes constituent le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

- Indépendance et impartialité.
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions.
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige.
- Respect du contradictoire.
- Confidentialité.
- Sens de l'équité.
- Compétence et efficacité.
- Transparence.

## Ce que dit la loi du 27 décembre 2019

L'article 81 de la loi Engagement et proximité du 27 décembre 2019 précise que :

- sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les EPCI à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial.
- Ne peut être nommée médiateur territorial (...) la personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement.
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions. 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.
- La saisine du médiateur territorial est gratuite et, chaque année, le médiateur transmet un rapport d'activité.

et « la chance pour les Sisteronais de pouvoir compter sur ce service qui permet de régler des conflits, des petits problèmes administratifs... sans faire appel à des procédures judiciaires parfois longues et onéreuses ». Pour Hervé Carré, le développement de la fonction de médiateur dans les plus petites communes « pose, bien entendu, la question des moyens financiers et humains ». Même dans le cas où il est entièrement bénévole, le médiateur doit pouvoir compter, a minima, sur l'assistance du secrétariat de la mairie. « Il est aussi important qu'il ait accès à la formation », insiste-t-il. Pour ces différentes raisons, il imagine un médiateur à l'échelon de l'intercommunalité, « voire de deux intercommunalités qui mutualiseraient ses services », d'avantage qu'à l'échelle de chaque commune. Tout en venant en aide aux administrés, le médiateur pourrait alléger la lourde charge qui pèse sur les épaules de l'élu, régulièrement sollicité pour régler des litiges. Hervé Carré a lui-même été interpellé par des petites communes localisées autour d'Angers, pour lesquelles il a pu faire aboutir des dossiers de médiation. **Sophie LE GALL**