

## REGLEMENT DE LA MEDIATION DE LA VILLE D'AUBAGNE

### SOMMAIRE

Sommaire	Page 1
Préambule	Page 2
<b>Objet</b>	<b>Page 3</b>
<b>Chapitre I : Missions et attributions du Médiateur</b>	<b>Page 3</b>
Article 1 : Mode de désignation du Médiateur	Page 3
Article 2 : Statut du Médiateur	Page 3
Article 3 : compétence du Médiateur	Page 4
Article 4 : Indépendance et Impartialité	Page 5
Article 5 : Confidentialité	Page 5
Article 6 : Information et communication	Page 5
<b>Chapitre II : Procédure de la médiation territoriale</b>	<b>Page 5</b>
Article 7 : Saisine du Médiateur	Page 5
Article 8 : Interruption des délais de recours contentieux	Page 6
Article 9 : Mode de saisine	Page 6
Article 10 : Gratuité	Page 7
Article 11 : Recevabilité de la demande	Page 7
Article 12 : Instruction de la médiation	Page 7
Article 13 : Déroulement de la médiation	Page 7
Article 14 : Fin de la Médiation	Page 8
<b>Chapitre III : Bilan annuel</b>	<b>Page 8</b>
Article 15 : Rapport d'activités	Page 8
Article 16 : Enquête de satisfaction	Page 9

## PREAMBULE

La médiation communale est considérée comme un véritable service de proximité, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyens en tissant des liens privilégiés, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre l'administration et les usagers, et de participer à l'amélioration du service public.

Toute personne ayant recours aux services municipaux ou métropolitains en cas de co-responsabilité, doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre une difficulté avec ces derniers, faire appel à une médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution des litiges ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration, avant tout contentieux.

Un certain nombre de principes doivent guider le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ces principes, rappelés ci-après, constituent le cadre de référence de l'action du Médiateur de la Ville d'Aubagne :

- **Indépendance**
- **Neutralité**
- **Intégrité**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige**
- **Confidentialité**
- **Sens de l'équité**
- **Compétence et efficacité**
- **Transparence**

Le recours à la médiation territoriale est un service librement choisi, facile d'accès et gratuit.

Elle est mise en œuvre par le Médiateur de la ville d'Aubagne dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur, et des valeurs inscrites dans la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

Les règles actuelles de la médiation communale sont celles qui ont été définies par le Conseil Municipal au moment de la mise en place de ce dispositif.

Le présent règlement est pris en application de la délibération n° -181225 du Conseil municipal du 18 décembre 2025 et prend effet dès sa transmission à la Préfecture des Bouches-du-Rhône puis sa publication.

Il peut être modifié par voie de délibération.

## OBJET DE LA MEDIATION TERRITORIALE

Le présent règlement fixe les règles de fonctionnement de la médiation territoriale dans la Ville d'Aubagne.

Pour rappel, la médiation territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution de différends qui opposent les usagers des services publics et l'administration.

Ce processus vise à améliorer la relation et promouvoir le dialogue entre les citoyens et l'administration concernée, à apporter une résolution amiable aux litiges, et ainsi éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

En fonction des litiges et des doléances qui lui sont soumis, le Médiateur doit pouvoir donner un avis et formuler des propositions. Si une demande ne relève pas de sa compétence, le Médiateur peut le cas échéant la réorienter vers un interlocuteur adéquat.

### Chapitre I LE MEDiateur DE LA VILLE D'AUBAGNE MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

#### Article 1 - MODE DE DESIGNATION DU MEDiateur

Le Médiateur est une personnalité qualifiée, dont la fonction a été créée par délibération en Conseil municipal.

Après appel à candidature public les candidats présélectionnés par l'administration sont reçus par un jury présidé par un médiateur territorial d'une autre collectivité. Les membres de ce jury sont :

- Le Directeur général des services ou son représentant,
- La Directrice des ressources humaines ou son représentant,
- La Directrice juridique, de la commande publique et logistique ou son représentant.

Le candidat retenu est désigné médiateur municipal de la Ville d'Aubagne par un arrêté du Maire pour une durée de 3 ans, ce mandat étant renouvelable une fois pour une durée similaire, par expresse reconduction dans un délai de deux mois maximums avant l'expiration du premier mandat.

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 territoriale, en cas de manquement grave aux obligations définies dans le présent règlement, enfin en cas de condamnation pénale incompatible avec l'exercice de ses missions.

## **Article 2 - LE STATUT DU MEDiateur**

Le Médiateur doit présenter les garanties nécessaires d'éthique, de probité, de neutralité, d'indépendance, d'impartialité et de confidentialité nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité. Il doit à ce titre avoir été formé à la médiation et posséder une expérience significative dans les domaines de la médiation.

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, son sens de l'écoute et sa capacité de discernement.

Il s'engage par ailleurs à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Pour ce faire, il pourra de façon continue réaliser des formations pour maintenir un niveau d'expertise, notamment par des formations spécifiques à la médiation territoriale.

Il pourra également mettre en place de la supervision, sous la forme d'analyse de pratique.

Il dispose des moyens matériels nécessaires à la réalisation de ses missions.

En cas de conflit d'intérêt sur une requête, le Médiateur doit se désister. Il peut, dans ce cas, déléguer cette requête auprès d'un Médiateur de son choix.

## **Article 3 : LES COMPETENCES DU MEDiateur**

Le Médiateur a en charge :

- de réceptionner les doléances des usagers à propos d'une décision de l'administration ou d'une situation de nature à les affecter durablement,
- de trouver un accord de façon à éviter la judiciarisation,
- de faciliter la mise en relation des interlocuteurs et l'émergence d'une réponse adaptée,
- de renforcer le dialogue et la confiance entre les usagers et l'administration,
- de proposer des recommandations à la Commune.

La médiation concerne tous les domaines de compétences de la Commune, à l'exclusion de ceux mentionnés ci-après.

Sont exclus de ses compétences les litiges d'ordre commercial, privé, familial ; les procès-verbaux ou décisions de justice définitives ; les litiges pris en charge par d'autres Médiateurs ou Défenseurs des droits ; les litiges relevant d'autres institutions publiques.

Sont également exclus les décisions relevant de commissions ad hoc (attribution de places en crèche, exonération partielle ou totale du paiement des prestations rendues, demande de logements, etc.), les affectations scolaires, les formalités administratives et l'état civil (prérogative de l'État), les subventions aux associations.

Le Médiateur est, notamment, compétent à l'égard :

- De tout usager des services publics communaux

- Des organismes agissant pour le compte de la Commune, notamment dans le cadre d'une mission de service public ou d'intérêt général
- De tout agent municipal, en lien avec sa hiérarchie
- De tout élu de la ville d'Aubagne

Le Médiateur dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendu comme la possibilité de solliciter près d'autres élus et des directions toutes informations utiles et qui ne peuvent lui être refusées.

#### **Article 4 - INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

L'impartialité du Médiateur s'appuie sur l'indépendance garantie à sa fonction, sa nomination et ses conditions d'exercice.

Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité communale ou métropolitaine. Il est indépendant de l'administration et des élus.

#### **Article 5 - CONFIDENTIALITE**

Le Médiateur et les parties à la médiation sont soumis à l'obligation de confidentialité. Cette obligation doit également être respectée par toute personne qui collabore avec le Médiateur dans le cadre de son activité professionnelle.

#### **Article 6 - INFORMATION ET COMMUNICATION**

Les citoyens sont informés par la Ville d'Aubagne de l'existence du service de Médiation, de son champ de compétence et des modalités de saisine.

Cette information est largement diffusée, notamment :

- sur les sites internet de la Commune
- par le biais du magazine municipal
- par la diffusion de messages d'information sur les écrans mis à la disposition du public
- par le biais des bulletins d'information de la Commune
- par affichage sur le réseau local dédié

## **CHAPITRE 2 PROCEDURE DE LA MEDIATION TERRITORIALE**

#### **Article 7 - SAISINE DU MEDiateur**

Le Médiateur peut être saisi en dehors de toute procédure judiciaire, à la demande de toute personne physique ou morale, agissant individuellement ou conjointement, qui aurait un intérêt personnel et direct à agir.

Le Médiateur peut être saisi par tout usager du service public communal rencontrant des difficultés avec un service de l'administration communale. Le Médiateur est saisi pour rechercher une solution amiable au litige, dans le respect des conditions de recevabilité fixées par le présent règlement.

Le Médiateur peut également être saisi dans le cadre d'une procédure judiciaire à l'initiative du juge, après avoir obtenu l'accord des deux parties conformément à l'article 213-7 du code de justice administrative.

Le Médiateur peut lui-même se saisir de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.

#### **Article 8 - INTERRUPTION DES DELAIS DE RECOURS CONTENTIEUX**

Conformément à l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales : « 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. »

Selon l'article L.213-6 du code de justice administrative : « Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le Médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. »

#### **Article 9 - MODE DE SAISINE**

Les administrés, les services et les élus de la ville d'Aubagne peuvent saisir le Médiateur :

- En remplissant le formulaire accessible sur la page internet
- Par courrier : Le Médiateur de la Ville d'Aubagne, 7 boulevard Jean Jaurès, 13400 AUBAGNE
- Lors des permanences dans les locaux destinés au Médiateur par la Mairie
- Par téléphone
- Par courriel

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

#### **Article 10 - GRATUITE**

Le recours au Médiateur de la Ville d'Aubagne est gratuit.

#### **Article 11 - RECEVABILITE DE LA DEMANDE**

La demande est recevable lorsque toute personne, majeure ou accompagnée par son représentant légal, ayant un litige avec l'administration (un particulier, une association, une entreprise ou un

commerçant) a formulé un recours auprès de la Ville d'Aubagne et s'est vu notifier un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois.

La demande doit être accompagnée des pièces justificatives nécessaires à son traitement.

Dans l'hypothèse où le Médiateur est amené à solliciter des pièces supplémentaires, le requérant dispose d'un délai de 15 jours pour les transmettre. Passé ce délai, la demande sera considérée comme clôturée.

La demande n'est pas recevable lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Médiateur.

Pour rappel, le Médiateur n'intervient pas dans les cas suivants :

- les litiges d'ordre privé
- les litiges d'ordre commercial et familial
- les décisions de commissions d'attribution : demandes de logements, de crèches
- d'aides financières
- les procès-verbaux
- les différends concernant un litige ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi

Pour des situations qui ne concernent pas l'administration communale, le Médiateur soutient et réoriente les citoyens vers l'institution ou l'interlocuteur à même d'apporter les réponses.

#### **Article 12 - INSTRUCTION DE LA MEDIATION**

Les échanges entre le Médiateur et les parties s'effectuent soit par écrit, soit par entretiens téléphoniques, Visio-conférence ou réunions physiques, afin de permettre au Médiateur d'analyser la situation, d'identifier le litige et la demande et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

Lorsque le Médiateur propose la mise en place d'une médiation aux parties concernées, celles-ci disposent d'un délai de 15 jours pour répondre à la proposition de médiation.

A défaut, la médiation ne pourra être engagée.

#### **Article 13 - DEROULEMENT DE LA MEDIATION**

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction des éléments de la contestation et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction.

Quand le Médiateur rencontre les parties prenantes, l'échange se déroule en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier.

Les services municipaux saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours pour transmettre les premières informations sollicitées par le Médiateur, ce délai pouvant aller jusqu'à un

mois maximum pour une réponse sur le fond. A défaut, une relance sera effectuée tous les 15 jours par le service de Médiation, jusqu'à réception des données.

Le Médiateur devra être mis en relation avec les interlocuteurs compétents au sein des services de l'administration municipale et métropolitaine afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usagers.

#### **Article 14 - FIN DE LA MEDIATION**

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit aux parties :

- les propositions formulées dans le cadre de la médiation qui ont abouti à une solution qui donne satisfaction en totalité ou partiellement à la demande du requérant,
- une confirmation de la décision contestée des lors qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit :

- un désistement des parties, que le litige ait trouvé ou non sa solution par d'autres voies,
- un désaccord persistant.

En tout état de cause, le requérant conserve toujours la possibilité d'engager une action en justice.

### **CHAPITRE 3 BILAN ANNUEL**

#### **Article 15 - RAPPORT D'ACTIVITES**

Chaque année, le Médiateur établit un rapport qu'il remet au Conseil municipal et au Défenseur des droits. Ce rapport est rendu public et publié sur le site Internet de la Commune.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines (analyse statistique, répartition géographique, mode de saisine, domaines d'activité, délais de réponse, résultats ...), et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler, pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

#### **Article 16 - ENQUETE DE SATISFACTION**



Dans le cadre de la démarche de qualité du service de Médiation, une enquête pourra être menée auprès des personnes qui ont sollicité une médiation dans le courant de l'année civile.

L'objectif principal de l'enquête est de mesurer le niveau de satisfaction de l'utilisateur au regard de l'action du Médiateur.

Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'actions qui vise à optimiser le processus de traitement des dossiers de demande de médiation est établi.

La contribution des citoyens est majeure pour identifier les domaines de satisfaction, d'insatisfaction et les points à améliorer afin de définir les axes d'amélioration pour le Médiateur.

**Annexe 1**

**Charte des Médiateurs de Collectivités Territoriales de l'AMCT**

