

MÉDIATION EN COLLECTIVITÉS: EXPLIQUER, APAISER, RECTIFIER

Le désamour entre les Français et une administration jugée trop lointaine et technocratique semble consommé. La complexité croissante des règles et des normes rend inaccessible aux citoyens la compréhension des décisions les concernant. C'est pourquoi la fonction de médiateur territorial apparaît nécessaire pour expliquer, apaiser ou rectifier.

PAR OLIVIER VAN CAEMERBÈKE

Les médiateurs des communes, des départements ou des régions ont pour mission de chercher le règlement amiable des différends entre les particuliers et la collectivité locale. Les associations, les commerçants ou les sociétés peuvent aussi les solliciter, mais, dans les faits, les particuliers représentent la quasi-totalité des demandeurs. Rétablir l'échange entre le citoyen et le service concerné pour tenter de trouver une alternative qui puisse satisfaire les deux parties, voilà le grand principe qui charpente l'intervention de médiateur. Une intervention gratuite, confidentielle et individualisée, puisque les cas traités ne peuvent avoir valeur de jurisprudence.

Depuis 2014, Hervé Carré est à la fois médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire. Chaque année, il instruit quelque 150 dossiers qui concernent des problèmes de voirie, de transport, de places en crèche, de stationnement, de sécurité, de perception d'allocations, de remise en cause d'une décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, etc. "La première motivation des requérants est d'ordre pécuniaire, explique-t-il. Les gens contestent ou ne comprennent pas tel tarif, tel montant d'allocation, tel refus d'aides... Le second sentiment qui les motive est celui de ne pas avoir accès à leurs droits ou de ne pas comprendre l'esprit de la loi qui a abouti à une décision qui ne leur convient pas".

Bien qu'en colère ou déçus, les gens restent intimidés par les services publics qu'ils mettent en cause, souligne le médiateur d'Angers, craignant même parfois des "représailles", ce qui en dit long sur le rapport des usagers à leurs services publics.

"Le sentiment d'injustice est très profond, poursuit Hervé Carré. C'est pour cela qu'il est essentiel que tous reçoivent une réponse, même s'il ne s'agit pas systématiquement de la mise en route d'une médiation proprement dite". En effet, toutes les demandes ne le nécessitent pas. Ainsi à Angers, près de la moitié des demandes ont été réorientées vers d'autres partenaires ou d'autres conciliateurs. Dans tous les cas, l'intervention du médiateur remet de l'humain dans des procédures qui reposent de plus en plus sur des outils numériques automatisant des réponses qui nécessitent de faire entrer les usagers dans de cases administratives sans tenir compte des cas particuliers.

UN MÉTIER ENCORE RARE

Si les villes de Quimper et Bordeaux disposent respectivement d'un médiateur depuis 1977 et 1995, la médiation territoriale est loin d'être entrée dans les us de nos collectivités. "Le nombre exact de celles qui en sont dotées nous est inconnu, mais force est de constater que la plupart ne proposent pas ce service à leurs administrés", regrette Eric Ferrand. Médiateur de la Ville de Paris et



Hervé Carré lors du 1^{er} Congrès international des Médiateurs locaux en novembre 2016 à Gérone (Espagne).



Éric Ferrand, médiateur de la ville et du département de Paris, et président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

du Département de Paris, Éric Ferrand est aussi président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT). Créée en 2013 celle-ci ne compte qu'une cinquantaine de membres. Certes, depuis 5 ans à l'instar de Marseille, Nice ou Cergy et de quelques départements et régions (Paca, Val-d'Oise, Somme, etc.) le nombre de collectivités qui se lancent dans l'aventure de la médiation augmente. Mais ces dernières restent un peu observées comme des pionnières. Comment l'expliquer ?

“D’abord, parce que le métier est si neuf que ses contours et finalités restent mal identifiés par les décideurs publics, répond Éric Ferrand. Ensuite, parce que notre pays n’a pas la culture de la médiation. L’AMCT milite d’ailleurs pour que soit remise d’actualité la proposition de loi du sénateur Pierre Bernard-Raymond qui, en 2010 déjà, demandait l’instauration d’un médiateur municipal dans chaque commune de plus de 30 000 habitants”. Ajoutons que la perspective de se doter d’un médiateur donne parfois des sueurs froides aux élus qui s’inquiètent, a priori, d’une éventuelle

remise en cause de leur l’autorité ou de possibles perturbations sur le travail de leurs fonctionnaires et techniciens. “Enfin, complète Éric Ferrand, certains n’en voient tout simplement pas l’intérêt considérant que le maire est déjà en charge de cette mission. Une approche que nous contestons. Selon nous, une médiation juste ne peut être menée que par un tiers de confiance”.

L’INDÉPENDANCE AU CŒUR DE LA MÉDIATION

La confiance est en effet un prérequis pour qu’une médiation territoriale fonctionne bien. Cela suppose que, même désigné par la collectivité territoriale, le médiateur reste indépendant de l’exécutif... ce qui est particulièrement compliqué lorsque le médiateur est lui-même membre de l’exécutif comme cela arrive parfois. “Il est très compliqué pour quelqu’un qui a voté une délibération d’intervenir pour remettre en cause la manière dont elle s’applique, commente le président de l’AMCT, association qui compte d’ailleurs quelques-uns de ses membres dans cette situation. À Angers, Hervé Carré est, lui, directement

rattaché au maire de la ville et au président du Conseil départemental de Maine-et-Loire. “La médiation ne fonctionne que si l’on nous accorde le crédit de l’impartialité, insiste-t-il. Et cela ne va pas de soi pour tous les citoyens qui savent que nous sommes nommés par le pouvoir discrétionnaire des responsables de l’exécutif”. Pour le médiateur angevin, il existe pourtant des “garanties d’impartialité” dont peuvent se prévaloir celles et ceux qui exercent cette mission. “La première, c’est notre qualification, nos connaissances méthodologiques ou encore nos formations sur les techniques d’écoute, de conciliation, nos connaissances théoriques et conceptuelles des enjeux de la média-

significatifs d’une difficulté d’accès au droit. “Notre rôle n’est pas de contester une délibération, ni d’intervenir au cours de celle-ci, mais d’éclairer les responsables sur les dysfonctionnements, précise Éric Ferrand. Car, quelle que soit la qualité du travail mené en amont de l’instauration d’une procédure ou d’un texte, une fois confronté aux réalités du terrain des effets pervers peuvent se faire jour. Or, une administration qui ne répond pas à un litige, ou répond “à côté de la plaque”, une décision qui reste incomprise, ou encore la non prise en compte des contextes particuliers, conduisent les citoyens à verser dans le discours du “tous pourris” aussi délétère qu’injuste”.

“La médiation est le meilleur moyen pour réconcilier les gens avec les pouvoirs publics”

tion. Mon second facteur d’indépendance, c’est que je ne peux pas être licencié du fait de mes décisions. Je suis donc à l’abri de désaccords qui pourraient se faire jour entre moi et les administrations municipales ou départementales. Autre garantie : j’ai les moyens et les outils nécessaires à mon investigation. Je peux recevoir, me déplacer, avoir recours à des tiers juristes ou experts comme bon me semble, etc. Enfin, je rends des comptes chaque année dans un rapport d’activité qui permet à tous, citoyens, élus de la majorité et de l’opposition, de vérifier l’impartialité de mes interventions”.

RÉCONCILIER CITOYENS ET ACTEURS PUBLICS

La partie émergée de la médiation consiste en la recherche de solution à des différends particuliers. Mais elle est aussi un outil puissant pour repenser l’action publique à l’aune des difficultés exprimées par les citoyens. Même si ces derniers n’en ont pas conscience, chaque médiateur est amené à formuler des propositions de réforme de textes administratifs et d’amélioration des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges récurrents et

Malgré tout, le travail du médiateur apparaît à certains acteurs administratifs comme une intrusion fort peu légitime. “C’est vrai que cela fait parfois grincer des dents, reconnaît le président de l’AMCT. Une révolution de pensée reste encore à faire chez celles et ceux qui demeurent dans la posture de ceux qui ont la connaissance, le savoir, l’expertise technique et le pouvoir sur la décision... Ce qui est possible dès qu’ils réalisent que nous sommes là pour les aider à mieux faire leur travail”.

Hervé Carré a, lui aussi, pu constater “certaines formes d’arrogance, de certitudes”. Il souligne toutefois que sa mission est moins perçue comme une “menace” au niveau communal qu’au niveau départemental. “À l’échelon de la ville, il y a une proximité et une culture de l’amélioration du service aux usagers indéniable et que l’on retrouve moins à l’échelon départemental”. Mais cela s’explique aussi par la technicité des sujets traités par les départements. Le niveau d’expertise dans le département est tel, qu’il rend moins facilement “acceptable” l’intervention d’un tiers non-spécialiste questionnant la légitimité d’une décision. Les deux médiateurs se rejoignent lorsqu’il s’agit d’affirmer que le débat contradictoire devrait être un principe de base de l’amélioration et de la qualité du service public. “Beaucoup de gens sortent de la médiation apaisés, conclut Hervé Carré. En expliquant une décision contestée mais justifiée, ou en rétablissant un droit, elle renforce la légitimité de la décision publique. C’est le meilleur moyen pour réconcilier les gens avec les pouvoirs publics”. ■



Notre palace
de 11m² !



Qui croit encore
que les démunis
ont la belle vie ?

#RÉVOLUTION FRATERNELLE

secours-catholique.org

