

Édition spéciale  
2023 - 2025



Marseille

# Médiateur de la Ville de Marseille

*Rapport annuel 2025*

---

Mars 2026

# SOMMAIRE

<b>ENTRETIEN AVEC LE MÉDIATEUR</b>	<b>3</b>
<b>LE CADRE D'INTERVENTION</b>	<b>4</b>
<b>L'ACTIVITÉ 2023-2025</b>	<b>6</b>
<i>Résultats quantitatifs, chiffres clés, observations</i>	6
<i>Carte blanche 2025</i>	9
<i>Focus 2025</i>	10
<i>Recommandations</i>	11
<i>Rétrospective</i>	14
<i>Reportage</i>	16
<b>LES ACTEURS ET PARTENAIRES</b>	<b>18</b>
<i>Contributions et témoignages</i>	18
<i>Interviews croisées/Cartes blanches</i>	24
<b>LES ANNEXES</b>	<b>30</b>

Rédaction en chez, contenu et maquette : Joël Gayssot

# Entretien avec le Médiateur de la ville de Marseille

**Votre premier mandat de Médiateur territorial se termine. Après 3 ans comme Médiateur de la ville de Marseille, quels sont les enseignements que vous tirez ?**

*Ce bilan ne doit pas être lu comme une destination atteinte, mais comme une étape dans la construction d'un nouveau contrat de confiance entre le citoyen et l'institution.*

*Notre réussite repose sur un triptyque essentiel installé en trois ans : un réseau de partenaires réactif, une coopération régulière avec les juridictions administratives, faisant de la médiation une alternative crédible au contentieux, et une présence physique sur le terrain. Avec plus d'une centaine de permanences, j'ai pu mesurer l'importance de l'échange direct et de l'écoute avec les usagers pour consolider le lien entre l'institution et les citoyens.*

*Sans moyens supplémentaires, ce nouveau dispositif porte ses premiers fruits :*

- *+75 % de saisines : un accès facilité par l'accueil de proximité.*
- *Efficiace accrue : via la création du Club des médiateurs institutionnels de la région.*
- *Taux d'accord significatifs : portés par la systématisation de la rencontre physique.*
- *Reconnaissance nationale : une visibilité forte auprès des pairs et des professionnels du droit.*

*La médiation s'est professionnalisée. Elle n'est plus une démarche intuitive, mais une discipline exigeante. Le médiateur est désormais un "capteur de signaux faibles", un thermomètre social dont les retours d'expérience permettent d'ajuster l'action de l'administration.*



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

**Pouvons-nous aller plus loin ?**

*Absolument. La médiation est un mouvement national en constante évolution. Si Marseille s'est engagée dans cette voie, le défi est global.*

*Pour franchir les prochaines étapes, tant ici qu'ailleurs, quatre chantiers restent ouverts :*

1. *Professionnaliser davantage la médiation territoriale pour garantir une qualité de traitement des différends.*
2. *Renforcer l'indépendance et les moyens des médiateurs, gages de leur légitimité.*
3. *Amplifier « l'aller-vers » : l'accueil de proximité doit devenir le cœur du réacteur, pour ne laisser aucun citoyen sur le bord du chemin.*
4. *Accroître l'efficiace croisée entre médiation et services municipaux pour réhumaniser durablement le service public.*

*Nous avançons avec humilité. Ce rapport souligne le chemin parcouru en 3 ans mais aussi l'exigence de celui qui reste à inventer. La médiation est une construction dans la durée, une quête d'équilibre nécessaire à l'apaisement de notre vie démocratique.*

# 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 construire 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 ...)

Les services de la collectivité peuvent également le saisir

### 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 de son champ de compétence*

### A quelles conditions ?

Pour que la saisine soit recevable, il faut impérativement :

- avoir formé préalablement un recours auprès du service concerné

**ET**

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

**ÉCOUTE  
IMPARTIALITÉ  
NEUTRALITÉ  
INDÉPENDANCE  
ÉQUITÉ**

### 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](mailto: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 (Conseil d'État)
- ✓ Le Code national de Déontologie des médiateurs

**LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE MARSEILLE**

**PERMANENCE À LA MAIRIE DES 9/10**

Le médiateur intervient lorsque le différend concerne un **domaine de compétence de la Ville**

- Il peut être saisi par toute personne physique ou morale (particulier, association, entreprise, commerçant...)
- Pour que la saisine soit recevable, il faut **impérativement** avoir déposé au préalable un recours auprès du service concerné et constater soit une absence de réponse dans les deux mois, soit avoir eu une réponse non satisfaisante, soit avoir l'impossibilité d'accéder aux services
- Ni juge, ni avocat, ni arbitre, le **rôle** du médiateur est de faciliter le dialogue entre les usagers et les services de la collectivité et d'accompagner les deux parties afin de trouver ensemble une solution

**CONTACTER LE MÉDIATEUR ?**

- Par courrier postal contenant toutes les pièces justificatives à l'adresse suivante : Médiateur de la Ville de Marseille Hôtel de Ville - 13233 Marseille cedex 20
- Par téléphone au 04 13 94 82 80 pour prise de rendez-vous et pour tout renseignement complémentaire
- Par courriel à l'adresse : [lemediateur@marseille.fr](mailto:lemediateur@marseille.fr)

**PROCHAINES PERMANENCES**

- Mercredi 10 septembre de 14h à 16h
- Mercredi 22 octobre de 14h à 16h
- Mercredi 19 novembre de 14h à 16h
- Mercredi 10 décembre de 14h à 16h

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

MARSEILLE BLANCHE MARSEILLE

Exemple : communication réalisée par la mairie de secteur des 9ème et 10ème arrondissements de Marseille

## Rencontrez directement le médiateur

### Permanence sur rendez-vous :

à la Maison de la Justice et du Droit

par courriel à [mjd-marseille@justice.fr](mailto:mjd-marseille@justice.fr)

par téléphone 04 84 52 08 81 ou en se présentant à

l'accueil au 46 boulevard Capitaine Gèze

### Permanence :

dans votre Mairie de secteur

Contactez le secrétariat de la médiation 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 du territoire
- Les professionnels du droit, le Barreau de Marseille
- Les conciliateurs de justice
- Les acteurs de la Maison de la Justice et du Droit
- Les juridictions administratives

## Le Club des médiateurs institutionnels

Initié fin 2023/début 2024 par les médiateurs de la CPAM, de France Travail, de la Médiation des entreprises et de la Ville de Marseille, le Club des médiateurs institutionnels de la région Provence Alpes-Côte d'Azur rassemble aujourd'hui une trentaine de médiateurs de différents organismes et institutions (Urssaf, Carsat, Caf, Dgfiip, Cpsti, Ministère de l'éducation nationale, Conseil régional, ville de Arles, ville et métropole de Nice ...).

Depuis son lancement le Club s'est réuni à cinq reprises. Il a organisé des échanges avec le Tribunal administratif de Marseille, la médiation de France Travail, la médiation de la Cnam, les délégués du Défenseur des droits et co-animé deux ateliers consacrés au droit à l'erreur et à la médiation préalable obligatoire ainsi qu'un atelier Lab.

L'objectif du Club est clair : mieux connaître les acteurs, partager et confronter les pratiques et répondre avec plus d'efficacité aux attentes des requérants. Il a notamment à son actif la réalisation d'un annuaire et l'organisation d'un atelier dynamique animé par des facilitateurs.

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 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 du Livre de la médiation territoriale.

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

- À l'Assemblée générale de l'Association des conciliateurs de justice aux côtés de David Bliék, Président de l'Association des Conciliateurs de justice de la Cour d'Appel d'Aix en Provence. Marseille, 27 février 2025
- Aux 1ères Rencontres de la médiation en pays d'Arles, aux côtés de Frédéric Mison, Médiateur territorial, secrétaire de l'AMCT. Arles, 25 mars 2025
- À la 2<sup>ème</sup> édition de « La journée de la fonction publique » organisée par le Barreau de Marseille consacrée à la discipline, aux côtés de Karine Jorda-Lecroq, Vice-présidente du Tribunal Administratif. Marseille, 27 juin 2025
- À l'événement annuel de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) dans la table ronde conclusive "Le rôle des médiateurs dans la construction d'une démocratie de la confiance" aux côtés de Jacques Salzer, auteur universitaire. Paris, 22 Novembre 2025
- À la web-conférence "la médiation territoriale, un levier pour rétablir le dialogue avec l'administré" aux côtés de Philippe Pottée-Sperry, directeur des rédactions des éditions Weka. Paris, 11 Février 2026



26 Mars 2026, Marseille

Atelier d'échange et d'intelligence collective (Lab)

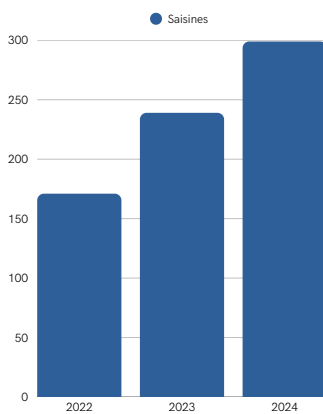
# L'activité 2023 - 2025

## Résultats quantitatifs, chiffres clés et observations

**580\*** sollicitations traitées en 2025 par la Médiature  
**+ 13,7%**

## Les saisines en nette augmentation

### Progression des saisines 2022/2023/2024



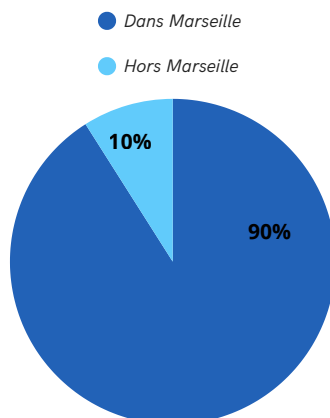
En 3 ans

**+ 74,8%**

Chiffre 2025 non disponible au 31 mars 2026

## Origine géographique des requérants

(\*A partir des éléments disponibles  
 Maison de la Justice et du Droit)



### A Marseille, la médiation se structure pour répondre à toutes les demandes

Publié le 05/09/2024 - Par Genevieve Garcia - dans - Actu Justitiaux, Situations



Pour apaiser les relations avec les usagers, Marseille a nommé en 2023 son médiateur, Joël Gayssot. Ce dernier publie un premier rapport d'activité qui met en exergue l'intérêt de partenariats noués avec les autres médiateurs publics du territoire.

Article paru dans la Gazette des communes, départements, régions - 5 septembre 2024

\*Chiffre provisoire établi à partir du chiffre 2024 des sollicitations enregistrées par la mission médiation complété par les sollicitations directes 2025 du Médiateur.

# 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 depuis 2023. Cette diversification s'est traduite par la mise en place de permanences physiques sur site (Maison de la Justice et du Droit, Mairies de secteur), la constitution de réseaux de partenaires (Club des médiateurs institutionnels), la construction de modes opératoires fluides (Défenseur des droits, juridictions administratives, conciliateurs de justice), la sensibilisation d'acteurs du monde économique, associatif, et des professionnels du droit.

- **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. *Par exemple en 2023*, 208 appels ont été enregistrés et traités via le numéro 04 13 94 82 80, parmi lesquels 9 ont donné lieu à 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](http://www.marseille.fr) ou par courriel [lemediateur@marseille.fr](mailto:lemediateur@marseille.fr).

*Par exemple en 2024*, 215 demandes ont été comptabilisées. Plus rares, les demandes par voie postale ne représentent que 5 demandes.

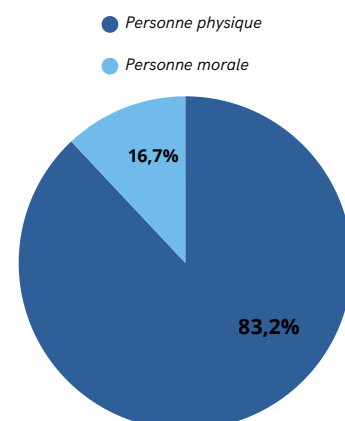
- **Les permanences physiques**

Initiées fin 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. *Par exemple en 2025*, 149 sollicitations ont été reçues directement par le Médiateur lors de ses permanences.

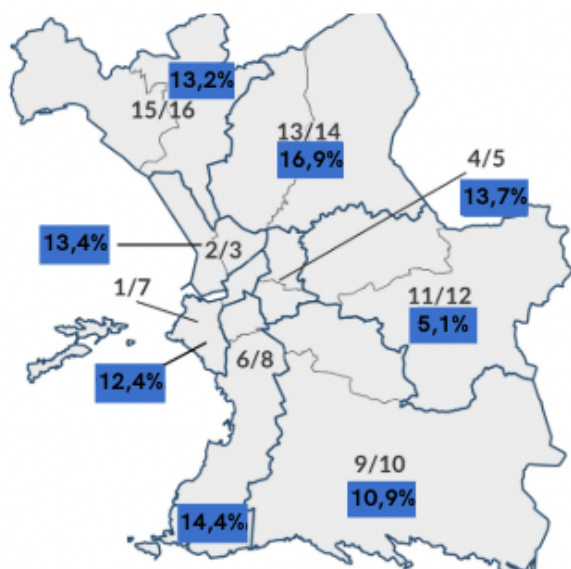
- **Les partenaires et les services de la collectivité**

Les partenaires ainsi que les services de la collectivité contribuent également à transmettre des demandes et à saisir la Médiation. Pour développer ce travail de prescription et le rendre plus efficient, le Médiateur mène plusieurs actions d'information. *Par exemple en 2026*, au premier trimestre une présentation du dispositif a pu être faite en réunion de Direction Générale des services de la collectivité.

## Typologie des requérants



### Pourcentages des sollicitations par mairie de secteur



Cartographie des arrondissements de Marseille

## Les thématiques concernées par la médiation



Extraits du Rapport 2024

## Nature des sollicitations et le rôle de la Médiation

Ces sollicitations sont multiples, elles nécessitent un traitement plus ou moins complexe.

Le Médiateur de la ville de Marseille peut s'appuyer sur un petit service dirigé par Floriane Ciccarelli (fdole@marseille.fr) avec l'appui de Brigitte Artero, assistante.

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 et les conciliateurs de justice sont les interlocuteurs et partenaires qui ont été les plus mobilisés.

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.

# Carte Blanche

Carte blanche à une personnalité nationale de la médiation, cette année, Amaury Lenoir



**Monsieur Amaury Lenoir**  
**Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives - Conseil d'État**



*Depuis leurs débuts en médiation (2016), les juridictions administratives encouragent et accompagnent le développement des services de médiation institutionnelle et territoriale, dont l'utilité et l'efficacité ne sont plus à démontrer. Dans les faits, de nombreuses médiations ordonnées par les juridictions administratives sont ainsi régulièrement confiées aux médiateurs institutionnels et territoriaux et notamment au médiateur de la ville de Marseille, Joël Gayssot.*

*Alors que l'essor de la médiation administrative dépend, pour une large part, du bon développement de ce processus en phase administrative et précontentieuse, le médiateur de la ville de Marseille, « en première ligne sur le front de l'amiable », à travers notamment ses nombreuses permanences physiques sur site, contribue activement depuis 2023 à ce que les élus, les administrations et les usagers s'approprient et fassent vivre l'outil « médiation ». Actif auprès de plusieurs juridictions administratives, il œuvre également pour le développement des modes amiables de résolution des différends dans le cadre de projets collaboratifs et de manifestations partenariales impliquant professionnels du droit (juridictions, avocats, experts, commissaires de justice, notaires, etc.) et de la médiation (associations et centres de médiateurs, centres de formation, etc.).*

*L'efficacité de cette politique d'acculturation menée par Joël Gayssot au cours des trois dernières années se traduit également en phase juridictionnelle. Ainsi, 80% des médiations ordonnées par le juge administratif et conduites par le Médiateur de la Ville de Marseille ont trouvé une issue favorable, ce qui représente un taux d'accord très satisfaisant et supérieur à la moyenne nationale. Cette efficacité se constate dans de nombreux domaines contentieux tels que l'urbanisme, la fonction publique, le logement, les marchés publics, l'environnement ou bien encore la police administrative.*

*Ces très bons résultats témoignent, s'il en était besoin, de ce que le Médiateur territorial est désormais identifié et reconnu, à Marseille comme dans bon nombre de territoires, comme un acteur compétent, efficace et parfois même essentiel pour la prévention et la gestion des litiges. Par ailleurs, la posture du médiateur de la ville de Marseille et son strict respect des règles éthiques et déontologiques propres à la médiation, le positionnent sans conteste comme un véritable tiers, indépendant, neutre et impartial, dans le droit fil des principes posés par la « charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » établie par le Conseil d'État en 2017.*

# Carte Blanche

Carte blanche à une personnalité nationale de la médiation, cette année, Amaury Lenoir

...

Au-delà des seuls chiffres, la dynamique partenariale initiée et entretenue par le médiateur de la ville de Marseille au plan local en collaboration étroite avec d'autres médiateurs institutionnels -notamment ceux de la CPAM, de France travail, de la Médiation des entreprises - mérite pleinement d'être saluée. Riche d'une trentaine de médiateurs provenant de différents organismes et institutions (Urssaf, Carsat, Caf, Dgfip, Cpst, Ministère de l'éducation nationale, Conseil régional, ville de Arles, ville et métropole de Nice ...), le « Club des médiateurs institutionnels de la région Provence Alpes-Côte d'Azur », créé fin 2023/début 2024, constitue un puissant levier pour conforter et asseoir la légitimité du processus de médiation et celle du médiateur dans le paysage administratif, social et institutionnel. Par le partage et la confrontation des pratiques, il constitue à l'évidence un vecteur de structuration, de professionnalisation et de promotion de la médiation administrative.

## Focus 2025 sur les permanences du Médiateur à la Maison de la Justice et du Droit

La Maison de la Justice et du Droit de Marseille rassemble et mobilise de nombreux partenaires, tels que l'Association d'Aide aux Victimes d'Actes de Délinquance, la médiation familiale (Sauvegarde 13, Résonances médiations), des avocats, des notaires, des éducateurs, le Tribunal des affaires économiques, l'ASMAD, le dispositif AEICO, le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, l'APCARS... et bien d'autres. Pour Patricia Lopez, greffier et qui coordonne les actions au sein de la MJD "le positionnement de cette dernière permet non seulement un lien entre tous les acteurs mais également une action au plus près habitants, la MJD étant un outil de proximité". Depuis fin 2023, le médiateur de la ville tient des permanences en son sein. Celles-ci connaissent une demande croissante (124 rendez-vous pris en 2025). Le contact, l'échange direct, l'écoute sont essentiels. Chaque mois plusieurs rendez-vous nécessitent un travail conjoint avec un conciliateur ou un délégué du Défenseur des droits, certaines situations sont orientées vers d'autres acteurs, certaines enfin, exigent un travail exploratoire et d'investigation.

### La médiation territoriale au sein de la MJD

chiffres clés 2025

24

C'est le nombre de permanences réalisées par le Médiateur à la MJD en 2025. (2 fois par mois)  
Au premier trimestre 2026, 6 permanences (25 rendez-vous, 35 personnes rencontrées)

12

C'est le nombre de rendez-vous conjointement menés avec un délégué du Défenseur des droits ou un conciliateur de justice (co-médiation / co-conciliation)

50 %

Dans près d'un cas sur deux, l'administré obtient le renseignement recherché, l'accompagnement souhaité, le service demandé dès le premier rendez-vous

## 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.

# 2023

### **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.

## Recommandations

# 2024

### Déployer la médiation au plus près des habitants

Dans l'esprit de la délibération du Conseil municipal du 8 février 2021 consacrée à la médiation territoriale et fort des contacts directs établis par le Médiateur avec les habitants lors de ses permanences sur le terrain, le Médiateur invite la collectivité à déployer un réseau de médiateurs bénévoles formés et indépendants sur la ville afin de multiplier les zones de contacts et de renforcer significativement le dispositif. Des exemples ont été étudiés en 2024 comme ceux mis en place par les villes de Paris ou Bordeaux ainsi que ceux initiés au Ministère de l'Éducation nationale ou au Ministère de l'Économie et des finances. Les marseillais pourraient ainsi encore être plus nombreux à bénéficier de ce service.

### Systematiser la transmission d'une requête à l'administration compétente

Lorsqu'une demande d'utilisateur ne concerne pas le domaine de compétence de la ville, le Médiateur invite cette dernière à transmettre systématiquement la requête vers l'administration compétente et à informer celui-ci du transfert de sa demande.

### Adopter plus systématiquement un réflexe médiation dans les procédures juridiques

Rares sont les litiges pour lesquels la médiation est inenvisageable. C'est la raison pour laquelle le Médiateur invite la direction juridique et les directions opérationnelles de la ville à adopter plus systématiquement un réflexe médiation dans les contentieux administratifs. Qu'elle soit à l'initiative des parties ou à l'initiative du juge, il est proposé à la collectivité d'opter plus fréquemment pour une démarche amiable, s'agissant d'un processus plus resserré dans le temps et moins coûteux. La médiation laisse à la collectivité une plus grande latitude sur les modalités de sortie du conflit, le contenu de l'accord et contribue à l'amélioration de la relation entre les usagers et l'administration.

### Renforcer l'information des propriétaires bailleurs

Dans le cadre des pouvoirs de police du Maire, des arrêtés de mise en sécurité, de péril imminent, de mise en sécurité urgente, de prise en charge pour insalubrité sont pris chaque année. Une part significative des propriétaires bailleurs - notamment ceux qui ne disposent que d'un seul bien en location- semble réellement souffrir d'un déficit d'information. Certains d'entre eux souhaiteraient un accompagnement sur leurs droits et obligations, les modalités des propositions de relogement qui leur incombent, ou de remboursement des loyers avancés par la collectivité. Il est proposé d'améliorer le dispositif existant notamment en renforçant l'information (+ en amont, + répétitive, + explicite) et les services proposés.

## Communiquer sur les décisions impactant la vie quotidienne dans un quartier

## Recommandations

# 2025

### Encourager l'information et la prescription pour l'accès au droit

Les politiques publiques en matière d'accès au droit sont essentielles en particulier auprès des publics les plus vulnérables. Le Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD) ainsi que la Maison de la Justice et du Droit de Marseille font un travail remarquable pour informer et conseiller les citoyens dans le but d'accompagner ces derniers pour faire valoir leurs droits et remplir leurs obligations. Le Médiateur encourage la ville à, non seulement renforcer l'information dans tous les lieux publics ou sur tous types de supports de communication, mais également à former tous les agents en contact avec le public à l'existence de ces ressources à disposition de tous les citoyens, afin de redonner le pouvoir d'agir à ces derniers.

### Assurer le suivi des appels à projets ou appel à manifestation d'intérêt (AMI)

Dans le cas où la Ville, après notification du lauréat, ne pourrait pas rendre effective la mise en œuvre du projet concerné, il paraît absolument nécessaire de garantir la mise en place d'une information écrite, claire et motivée sur cette annulation. En outre, il est recommandé qu'elle propose une rencontre au prestataire/lauréat pour expliquer sa nouvelle décision et, par conséquent, pour envisager, le cas échéant, une résolution amiable du litige qui pourrait en découler.

Au vu des multiples interrogations des habitants concernant des travaux, des événements culturels ou sportifs, des actions commerciales spécifiques perturbant leur quotidien et dans une logique de simplification de l'accès au droit et à l'information des administrés, il est proposé une solution numérique sous la forme d'une carte de Marseille par secteur afin de permettre aux usagers en cliquant sur une zone géographique, d'accéder aux différents arrêtés et délibérations en cours pris par la Ville, la Métropole, la Préfecture...

### Conforter la médiation territoriale pour franchir une nouvelle étape

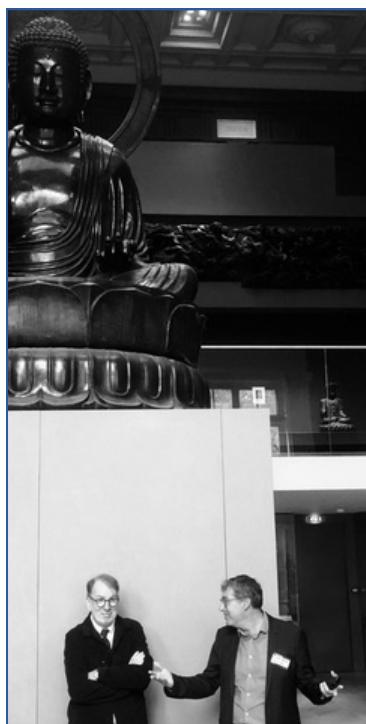
La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique renforce l'indépendance du médiateur. Désormais, cette fonction ne peut être cumulée avec une fonction élective ou avec une fonction d'agent de la collectivité. Chaque année le médiateur transmet à l'organe délibérant ainsi qu'au Défenseur des droits son rapport annuel. Après 3 ans de mise en place du nouveau dispositif au sein de la Ville et sans mobilisation de moyens supplémentaires, des résultats significatifs ont été obtenus à Marseille. Dans cet esprit, afin de franchir une nouvelle étape, il est proposé de renforcer le mode opératoire avec les services opérationnels de la collectivité notamment en désignant des interlocuteurs dédiés en leur sein et de constituer une task force - Bureau de médiation/représentants bénévoles (délibération du 8 février 2021) - tournée vers l'extérieur et à l'écoute de la population. Enfin, il est proposé de dissocier le service de réclamation (gestion des plaintes, demande d'information, obtention de remboursement ...) et la médiation proprement dite, laquelle intervient après que le différend persiste, à l'aide d'un tiers indépendant et qualifié, pour accompagner un processus de résolution à l'amiable.

## 3 ans en *images*



Marseille, Palais du Pharo, 12 octobre 2023 Olivia Fortin entourée du Médiateur de la Ville et de Christian Leyrit, Président de l'AMCT

*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<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> arrondissements de Marseille, ouvre l'événement*



*Musée Cernuschi, Paris, 23 septembre 2024  
Le Médiateur de la ville de Paris, Éric Ferrand invite le Médiateur de la ville de Marseille à l'occasion de son séminaire annuel qui mobilise son équipe de 15 collaborateurs et une cinquantaine de représentants bénévoles*



*4 octobre 2024, Porte d'Aix, Marseille « Place aux droits »  
Claire Hédon, Défenseuse des droits entourée du Médiateur de la ville de Marseille et de Éric Cayol médiateur régional France Travail*



*11 Décembre 2025, Marseille  
Rencontre des partenaires associatifs et institutionnels de la Maison de la Justice et du Droit*

*2 avril 2024, Marseille  
Aller vers les entrepreneurs, pour un dispositif ouvert à tous (ici sur le plateau télé de LEHTV) interviewé par Thierry Vanderdonckt, Président des entrepreneurs de l'Huveaune Vallée*



## 3 ans en images



22 Novembre 2025, Paris

Événement annuel de l'association nationale des médiateurs. Table ronde conclusive "Le rôle des médiateurs dans la construction d'une démocratie de la confiance" aux côtés de Séverine Carrez, Présidente de l'Institut international pour la négociation écologique



Aller vers les habitants, pour un dispositif au plus près du terrain (ici en présence de Madame Sophie Camard, Maire du 1er et 7ème arrondissements de Marseille - 30 octobre 2024)



24 Mars 2025, Marseille

Entouré de Sandrine Serpentier Linares, Médiatrice de la ville de Lyon et d'Éric Ferrand, Médiateur de la ville de Paris



7 octobre 2024, le Président du Tribunal Administratif de Marseille Thierry Trottier accueille aux côtés de la Vice-présidente Jorda-Lecroq et de Samuel Glairon Rappaz, référent médiation, le Club des médiateurs institutionnels de la région. Ici entourés du Médiateur de la ville de Marseille et d'Amélie Chaney, médiatrice CPAM des Bouches-du-Rhône, co-fondateurs du Club



17 juin 2025, Marseille

Les membres du Club des médiateurs institutionnels de la région Provence Alpes-Côte d'Azur aux côtés des délégués Paca du Défenseur des droits

## REPORTAGE

# 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 Meynial

## 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 9<sup>e</sup> 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 (12<sup>e</sup> 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 9<sup>e</sup> 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 m<sup>2</sup> 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 000m<sup>3</sup> 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 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, y compris l'érosion. Ainsi, la priorité de production pour les prochains générations reste intacte.

2 Nous avons besoin d'un médiateur qui aide à trouver un équilibre entre les différents intérêts en jeu.

3 Les principaux intrants (charbon, pétrole, etc.) et la chimie de synthèse (pesticides, herbicides, etc.)

4 L'agriculture biologique utilise les ressources de la nature pour produire des aliments sains et sûrs.

5 L'agriculture biologique utilise les ressources de la nature pour produire des aliments sains et sûrs.

## Les acteurs et partenaires

### Contribution

**Sophie Camard**  
**Maire des 1er et 7ème arrondissements**



#### Un dialogue renforcé au service des habitants

*Je tiens à saluer le travail du Médiateur, dont la mission consiste à écouter, accompagner et favoriser la compréhension des décisions publiques, souvent dans des situations sensibles du quotidien : logement, sécurité, urbanisme, état civil, voirie, jeunesse ou encore accès aux droits.*

*Sa présence dans notre mairie de secteur est un atout précieux. Chaque mois, une permanence est organisée, permettant aux habitants de venir échanger directement, dans un cadre bienveillant et neutre. Cette proximité est essentielle : elle facilite le dialogue, apporte des réponses plus lisibles et contribue à rétablir la confiance dans le service public.*

*Je me réjouis que cette action s'articule pleinement avec la réorganisation de l'accueil et du service de l'état civil de notre mairie de secteur. En améliorant la qualité de l'accueil et en simplifiant les démarches, nous donnons plus de clarté et d'efficacité à l'accompagnement des administrés. Le Médiateur vient compléter ce dispositif en offrant un espace d'écoute et de médiation qui apporte souvent des solutions concrètes.*

*En travaillant main dans la main avec les services municipaux, mais aussi avec des partenaires institutionnels comme le Défenseur des droits, les conciliateurs de justice ou le Barreau de Marseille, le Médiateur contribue à installer une véritable culture de dialogue au sein de notre collectivité. Les résultats sont d'ailleurs très encourageants : depuis 2023, 90 % des médiations administratives conduites se sont soldées par un accord.*

*L'année 2024 illustre pleinement cet essor : 510 sollicitations ont été traitées, dont 299 saisines, en forte progression par rapport à l'an dernier. De nombreux habitants ont également choisi de rencontrer directement le Médiateur lors des permanences organisées dans les mairies de secteur : 79 demandes ont ainsi été reçues en présentiel. Ces chiffres témoignent d'une attente forte de proximité et d'écoute, à laquelle nous répondons collectivement.*

*Je souhaite que cette dynamique se poursuive et s'amplifie. Le travail du Médiateur illustre parfaitement ce que doit être un service public moderne : proche, attentif et au service de tous. C'est en donnant toute sa place au dialogue que nous construisons, ensemble, une relation de confiance entre les habitants et leur mairie.*



# Contribution

## Anne Marie d'Estienne d'Orves Maire des 9<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup> arrondissements



### Médiation et proximité, au cœur de nos engagements

*En tant que maire de secteur, je suis convaincue que la médiation est un levier indispensable pour retisser les liens entre les citoyens et leur administration. Dans un territoire aussi contrasté que les 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> arrondissements de Marseille, elle joue un rôle clé pour répondre aux attentes de proximité, d'écoute et de solutions concrètes.*

*La médiation dépasse la simple résolution des différends : elle est un acte fort de ré-humanisation du service public. En 2023, grâce à l'action du Médiateur de la Ville de Marseille, plus de 80 % des médiations ont abouti à des accords, démontrant l'efficacité de ce dispositif. Ces résultats s'inscrivent dans un contexte national complexe, marqué par une défiance croissante envers les institutions, amplifiée par les bouleversements de la période post-Covid. Plus que jamais, les citoyens expriment une exigence légitime : être écoutés, orientés et soutenus dans leurs démarches.*

*Ce sentiment de frustration est souvent exacerbé par ce que l'on appelle le « millefeuille administratif », cette superposition de compétences entre l'État, la Région, le Département, la Ville de Marseille et les mairies de secteur. Trop souvent, les citoyens sont confrontés à un jeu de renvois de responsabilité entre administrations. Cette situation, qui fragilise la confiance dans nos institutions, justifie pleinement le recours à la médiation. Elle permet de dépasser ces blocages en recréant des ponts entre les différentes parties, tout en apportant des réponses adaptées et concrètes.*

*Depuis ma première rencontre avec M. Joël Gayssot, Médiateur de la Ville, notre mairie de secteur s'est engagée à déployer et soutenir ce dispositif. Nous avons instauré des permanences locales et travaillé activement pour faire connaître ce service auprès des habitants.*

*Mon équipe et moi-même sommes résolument engagés à promouvoir un véritable "réflexe médiation" auprès des habitants. Cela passe par une meilleure information sur les dispositifs existants, mais aussi par le développement de partenariats avec les associations et acteurs locaux.*

*Enfin, je tiens à rappeler que notre mission première est de garantir à chacun l'accès à un service public moderne, transparent et humain. Je salue l'engagement remarquable de M. Joël Gayssot et de son équipe, qui œuvrent chaque jour pour faire de la médiation un outil au service de tous les Marseillais.*



# Témoignages



## **Eric Cayol**

**Médiateur Régional France Travail Provence-Alpes-Côte d'Azur**

*Depuis trois ans vit le club des Médiateurs Institutionnels en PACA.*

*Membre fondateur de ce club, Joël Gayssot a su, par son dynamisme et son expertise, créer une véritable impulsion au sein de cette structure. Toujours mobilisé, il incarne l'esprit fédérateur qui anime ce collectif, partageant sans compter son expérience et son savoir-faire en médiation et en enseignement de la médiation. Joël Gayssot s'impose comme une figure incontournable de la médiation régionale, qu'il a à cœur de faire rayonner, au bénéfice des usagers des différentes institutions représentées, au nombre d'une petite trentaine à ce jour. Homme de réseau, Joël sait prendre de la hauteur et entraîner avec lui ses pairs.*

*Son engagement et sa passion pour la médiation ont fait de lui un acteur clé, reconnu et respecté. Grâce à son leadership et à sa vision, le club de médiation régionale a pu se développer et rayonner. C'est en qualité de co-organisateur du club des médiateurs institutionnels de PACA que j'ai grand plaisir à le côtoyer de manière régulière.*

*Joël, par son action quotidienne, prouve que la médiation est bien plus qu'un métier : c'est une vocation. Son dévouement et son professionnalisme continuent d'inspirer et de guider les médiateurs de la région, faisant de lui un acteur majeur de ce secteur.*

## **Amélie Chaney**

**Médiatrice départementale des Bouches-du-Rhône CPAM - l'Assurance Maladie**

*Le Club des médiateurs institutionnels de la région est né il y a presque trois ans par une volonté commune de créer un véritable réseau de partage et d'échanges de pratique.*

*Joël Gayssot co-fondateur fait vivre ce club par son dynamisme et son enthousiasme.*

*En tant que co-fondatrice, j'apprécie ce travail en commun ainsi que la richesse de nos échanges tant dans la préparation de nos travaux que dans les événements que nous organisons.*

## Témoignages



### Patricia Lopez

#### **Greffier de la Maison de la justice et du Droit de Marseille**

*Au sein de la Maison de la Justice et du Droit, le Médiateur de la Ville de Marseille agit comme un acteur de confiance, de neutralité et d'équité, renforçant les mécanismes de dialogue entre les institutions locales et les habitants. Je profite pour saluer ici son engagement et souligner son rôle dans la constitution d'une dynamique collective. Son action dépasse la simple résolution de conflits administratifs. Il reçoit notamment les réclamations et doléances des citoyens confrontés à des difficultés avec un service public (logement, voirie, propreté, administration...). Il facilite le dialogue entre les usagers et les services municipaux ou partenaires, en désamorçant les incompréhensions ou tensions et contribue activement à la résolution amiable des litiges, en complémentarité avec des différents acteurs présents à la MJD. Je tiens à souligner que son positionnement à la MJD, en plus de permettre un lien avec les autres acteurs, permet aussi une action au plus près des habitants, la MJD étant un outil de proximité. Présent 2 demi-journées par mois, le Médiateur renforce ainsi la cohésion sociale et contribue à restaurer la confiance dans les services publics. Son positionnement à la MJD illustre une volonté commune de faire de cette structure non seulement un lieu d'accès au droit, mais aussi un espace de dialogue institutionnel, d'apaisement social et d'accompagnement personnalisé. Depuis ses premières permanences fin 2023, Monsieur Gaysot a déjà traité plus de 60 dossiers. Le double est presque annoncé pour l'année 2025 avec une demande de consultations croissante.*

### Michel Berard

#### **Délégué du Défenseur des droits**

*Mon fils est prisonnier à la maison » me signale la plaignante reçue à la permanence de délégué du Défenseur des Droits à la Maison de la Justice et du Droit. En effet, elle n'arrive plus à faire descendre les quelques escaliers à son fils, en fauteuil roulant, pour accéder à l'ascenseur. Habitante d'une cité gérée par un bailleur social municipal, je l'oriente vers le médiateur de la ville. Mr Gaysot, qui a son bureau en face du mien, la reçoit dans l'après-midi. Cet exemple, parmi d'autres, montre la fluidité des relations entre nos services. Elles se déroulent dans le cadre du protocole signé entre le pôle régional du Défenseur des droits et le Médiateur de la Ville. Cette collaboration est grandement facilitée par l'animation mise en œuvre par Mme Lopez, greffière responsable de la MJD et l'ambiance cordiale de la Maison générée par les agents d'accueil. Ainsi s'est construit petit à petit une véritable collaboration entre les différents intervenants associatifs et publics, notamment entre le Médiateur de la Ville, les Conciliateurs de justice et le Délégué du Défenseur des droits, facteur d'une réelle amélioration du service rendu aux usagers.*

### Paul Niel

#### **Conciliateur de justice**

*En tant que conciliateur de justice à la Maison de la Justice et du Droit de Marseille, j'ai eu le plaisir de collaborer étroitement avec Joël Gaysot, médiateur de la Ville. Sa disponibilité, son écoute active et son approche pragmatique des conflits ont grandement facilité la mise en œuvre de solutions apaisées et durables. Notre complémentarité, fondée sur la confiance mutuelle et le respect de nos missions respectives, a permis d'apporter des réponses concrètes et humaines à des situations parfois complexes. Cette collaboration exemplaire incarne l'esprit de justice de proximité que nous partageons au service des citoyens.*

## Témoignages

### Anne-Marie Baglieri

**Directrice générale des Services Mairie des 13ème et 14ème arrondissements**



*La Mairie des 13e et 14e arrondissements accueille depuis quelques mois, au sein de ses locaux, des permanences du Médiateur de la Ville, dans le but de permettre aux usagers du territoire un accès facilité à ce dispositif. Cette initiative répond à un besoin de plus en plus important de dialogue et de compréhension mutuelle entre les citoyens et les institutions. Selon moi, dans le cadre de la résolution des différends, l'intervention d'un tiers professionnel, indépendant et impartial permet aux deux parties de renouer le dialogue et de cheminer ensemble vers une solution équitable. Outre les permanences, nous avons également sollicité Monsieur Gayssot dans le cadre d'un conflit avec une association locale. Le dialogue était rompu, et la situation semblait figée. L'intervention du Médiateur a permis de rétablir la communication, d'apaiser les tensions et de poser les éléments de manière objective. Ce cadre neutre et dépassionné a facilité l'émergence de solutions co-construites, raisonnables et acceptables pour chacune des parties. Je suis convaincue de la pertinence et de l'utilité de la médiation. Elle constitue un outil précieux dans la gestion des relations entre les usagers, les associations et l'administration. C'est pourquoi nous n'hésiterons pas à y recourir de nouveau à chaque fois que ce sera nécessaire. Je remercie sincèrement Monsieur Gayssot pour son écoute, sa bienveillance et son accompagnement.*

### David Bliék

**Président de l'Association des Conciliateurs de justice de la Cour d'Appel d'Aix en Provence**

*J'ai rencontré pour la première fois Mr Gayssot à Marseille le 11 Octobre 2023 au cours de l'Assemblée générale des Médiateurs Territoriaux. A partir de ce moment, nous avons eu la volonté de créer et développer des contacts réguliers, d'échanger des informations, de travailler dans l'esprit d'un maillage de réseaux. Également de travailler dans la transversalité, afin d'avoir une approche commune et complémentaire sur des dossiers qui peuvent concerner sous des angles différents le conciliateur de justice et le médiateur de la ville. Suivant les endroits le médiateur de la ville de Marseille tient sa permanence en même temps que celle du conciliateur de justice ce qui permet des contacts directs, rapides et un traitement plus approprié du dossier quand il y a des zones de recoupement. A ce jour, en tant que président de l'association des conciliateurs de justice de la Cour d'Aix en Provence, je ne peux que me réjouir de cette bonne relation entre le Médiateur de La Ville de Marseille et les conciliateurs.*

## 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 propriétaires 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.*

# Les acteurs et partenaires

## Interview croisée

*Madame la Bâtonnière et Monsieur le Président du Tribunal ont répondu favorablement à la sollicitation du Médiateur.*

*De face à face, ils sont pour la circonstance réunis côte à côte.*



*Marie-Dominique Poinso-Portal*

*Thierry Trottier*

**Thierry Trottier**, Président du Tribunal administratif de Marseille

**Marie-Dominique Poinso-Portal**, Bâtonnière du Barreau de Marseille

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

*Thierry Trottier* : Alors que la médiation administrative reste un « objet » encore relativement neuf, au regard de ce qui se pratique depuis de plus nombreuses années au sein de la juridiction judiciaire, son développement repose sur plusieurs conditions :

- l'adoption plus systématique du « réflexe médiation » : faire en sorte que l'ensemble des acteurs concernés (administrations, collectivités locales, justiciables, avocats, et bien sûr les magistrats !) envisage de façon plus systématique cette solution de la voie amiable au même titre que la solution contentieuse plus classique. La médiation doit ainsi être désormais identifiée comme un service supplémentaire dont « les acteurs au procès » doivent plus spontanément se saisir ;

- l'exercice partagé de la prescription : pour que la médiation se développe, il faut qu'elle soit prescrite par le plus grand nombre d'acteurs, elle ne peut être la seule affaire du juge. L'initiative doit être partagée. Rien n'interdit au conseil d'une partie de suggérer la mise en œuvre du processus, bien au contraire !
- l'identification, le ciblage des dossiers : les accords obtenus au terme des médiations sont autant d'invitations à y recourir. Dans cette logique, il convient d'identifier toujours mieux les affaires qui s'y prêtent. Ce travail de ciblage peut, là aussi, être un travail partagé. Le dossier sera d'autant mieux ciblé par le magistrat qu'il aura été préalablement signalé par l'avocat ;
- la promotion, l'acculturation : c'est tout le sens des actions de promotion menées par le tribunal en lien étroits avec ses différents partenaires : médiateurs individuels, médiateurs associatifs, dont l'AMMA, et médiateurs institutionnels.

*Marie-Dominique Poinso-Portal* : Le développement de la médiation en matière administrative suppose une mobilisation conjointe de tous les acteurs : avocats, juridictions, mais aussi collectivités et établissements publics. Les avocats du Barreau de Marseille sont aujourd'hui régulièrement formés, réunis et impliqués pour promouvoir la médiation, la proposer à leurs clients, et en faire un véritable levier de résolution efficace des litiges. Le Barreau de Marseille y apporte un soutien constant et structuré. Mais pour que cette dynamique prenne pleinement son essor, il est indispensable que les personnes publiques s'en saisissent davantage. Trop souvent encore, elles restent prudentes, voire réticentes. On observe cependant une évolution positive dans leur approche, qu'il convient d'encourager. La communication, la pédagogie, ainsi que l'appui de la juridiction administrative, qui identifie les dossiers propices à une médiation, sont autant de leviers pour conforter cette avancée. La médiation peut devenir un réflexe, à condition d'être portée collectivement.

## **2/ Aux fonctions qui sont les vôtres, diriez-vous que la médiation produit de bons résultats ?**

*Marie-Dominique Poinso-Portal* : Oui, incontestablement. Je mesure combien la médiation, comme les autres modes amiables, répond à une exigence croissante d'une justice plus humaine, plus rapide et plus apaisée. La médiation permet d'apporter des solutions concrètes, personnalisées, souvent durables, en réinstaurant le dialogue entre les parties. Elle ne s'oppose pas à la justice classique, elle la complète intelligemment. Les résultats que nous observons, tant en termes de résolution effective des différends que de satisfaction des justiciables, confirment son efficacité. Il ne s'agit pas de faire du « tout amiable », mais de permettre un recours casuistique, raisonné et pertinent à ces modes de résolution.

*Thierry Trottier* : Au plan quantitatif, disons-le clairement, les 81 médiations effectivement engagées en 2024 sont une goutte d'eau dans l'océan des 13 500 requêtes enregistrées par le TA de Marseille cette année-là. Mais nous ne sommes qu'au début d'un processus appelé, quoi qu'il en soit, à se développer et qui reste une des priorités fortes de la juridiction administrative. Au plan qualitatif, la médiation permet bien souvent de régler de « belles affaires », par la nature des enjeux, le nombre d'acteurs impliqués mais aussi et surtout par la qualité de la solution « co-construite » apportée au litige, laquelle s'avère, par nature, satisfaisante et pérenne pour l'ensemble des parties. Les matières contentieuses sont, par ailleurs, très diversifiées (marchés, fonction publique, urbanisme, domanialité, police, etc...) ce qui atteste du caractère adapté de la médiation à tous les types de contentieux. Enfin, il ne faut pas négliger l'aspect confidentiel de la médiation que certains peuvent légitimement préférer à un procès public, particulièrement devant la juridiction administrative où un rapporteur public va exposer lors d'une audience publique, parfois médiatique, les tenants et les aboutissants d'une affaire.



### 3/ Vous avez organisé en 2024 et au premier semestre 2025 plusieurs manifestations au sein desquelles la médiation a occupé une place marquante. La dimension partenariale de celles-ci vous semble-t-elle contribuer à un plus grand rayonnement de ce mode de résolution des différends ?

*Marie-Dominique Poinso-Pourtal : Absolument. C'est même une condition essentielle de son développement. Les événements organisés à Marseille en 2024 et 2025, notamment la journée du 26 mars 2025 Les MARD, Action !, ont démontré la puissance de la co-construction entre les institutions judiciaires, universitaires, les ordres professionnels, les centres de médiation et les acteurs publics et privés. Cette dynamique partenariale permet de décloisonner les pratiques, de faire circuler les expertises, et surtout de mieux faire connaître les modes amiables et la médiation au grand public comme aux professionnels. Ensemble, nous avons fait de Marseille un véritable laboratoire de l'amiable, avec l'ambition d'inspirer une transformation durable de la culture judiciaire au niveau national.*

*Thierry Trottier : Qu'il s'agisse du « Point d'information médiation » mis en place le 3ème mercredi de chaque mois au sein du tribunal, de la participation du Barreau de Marseille à la semaine de la médiation à travers deux matinées d'information gratuite organisées dans les locaux du tribunal, de la réunion annuelle des médiateurs du TA de Marseille en 2024 et 2025, de la réception du club des médiateurs institutionnels PACA en octobre 2024, des démarches de conventionnement mises en œuvre avec quelques-uns de nos partenaires institutionnels ou bien encore, des différentes manifestations organisées par les Barreaux du ressort auxquelles la référente médiation du tribunal a pu prendre part, tout ceci procède d'une démarche partenariale indispensable au plein essor de la médiation administrative. L'acculturation progressive des justiciables, des administrations, des collectivités, des avocats et des magistrats ne peut se concevoir, et être conduite efficacement, que dans le cadre d'une action collective.*

*S'agissant enfin du rayonnement du service supplémentaire offert par le tribunal administratif de Marseille, j'observe que le conseil national de la médiation a décidé de lui attribuer une mention spéciale lors du prix de la médiation. Ceci est dû à l'implication de chacun : médiateurs, collectivités, avocats et magistrats.*

## Focus 2024 sur la médiation administrative

### La médiation administrative en général ...

La loi du 18 novembre 2016 (J21) et le décret du 18 avril 2017 relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif ont permis le développement de ce mode de résolution des différends au sein des juridictions administratives, plus particulièrement des tribunaux administratifs. Les médiations sont, soit à l'initiative des parties avant tout recours (plutôt rare), soit à l'initiative du juge après l'enregistrement d'un recours (de plus en plus fréquemment). En 2024, au Tribunal administratif de Marseille, 81 médiations à l'initiative du juge ont été engagées. Le taux d'accord issue de celles-ci est de 54,3% (moyenne nationale 53%). Ce résultat positif témoigne de la capacité des parties à dépasser leur différend et à construire des solutions partagées dans plus d'un cas sur deux.

Au vu de ces résultats positifs, on ne peut qu'encourager les parties prenantes d'un conflit et en particulier les acteurs publics-encore trop frileux-, à recourir à la médiation. En effet, le taux d'entrée effective en médiation suite à proposition du Tribunal administratif de Marseille en 2024 est de 35%.

### La médiation administrative en particulier

*chiffres clés 2024*

90%

Sur les 10 médiations administratives clôturées par le Médiateur de la ville de Marseille, le taux d'accord enregistré depuis 2023 est de 90%

4

Nombre de médiations administratives conduites par le Médiateur de la ville en cours à la mi-année 2025

44%

Taux d'acceptation de l'entrée en médiation par les services de la Ville de Marseille

## Carte Blanche

Carte blanche à une personnalité nationale de la médiation, cette année, Frédérique Agostini



**Madame Frédérique Agostini**  
**Conseillère à la Cour de cassation**  
**Présidente du Conseil national de la médiation**



*Installer un « réflexe médiation » partout et auprès de tous les publics : tel était, selon son propos ouvrant le rapport annuel 2023 du médiateur de Marseille, le premier objectif que s'était fixé Joël Gayssot pour les années à venir. C'est un même objectif que poursuit, depuis deux ans, le Conseil national de la médiation (CNM), instance d'échanges et de dialogue des différentes médiations et des différents médiateurs, autour de leur identité commune. Le CNM souhaite que les recommandations attendues de lui sur la déontologie de la médiation et sur la formation du médiateur, nourries de l'expertise et de l'expérience de tous ses membres et notamment des médiateurs des collectivités territoriales, contribuent à installer durablement dans notre pays une médiation accessible à tous, suscitant par la qualité des processus et des femmes et des hommes qui les conduisent, la confiance de nos concitoyens dans ce mode de règlement amiable des conflits, facteur de paix sociale.*

*Développer des partenariats avec les collectivités territoriales, les conciliateurs de justice, le barreau, des associations de défense des usagers et des citoyens, des acteurs économiques, les médiateurs institutionnels car « Ensemble, nous serons plus efficaces » : tel était également un objectif de Joël Gayssot, évoqué pour clôturer son propos. C'est en effet ensemble que les acteurs de l'amiable doivent convaincre qu'il faut oser ce processus singulier que constitue la médiation, processus volontaire et coopératif, qui permet aux personnes, au moyen d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un tiers, d'établir ou de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit.*

*C'est encore ensemble que les acteurs doivent inlassablement expliquer ce qu'est un médiateur, tiers singulier qui favorise l'écoute mutuelle et le dialogue, tiers de confiance car indépendant, impartial, formé à la médiation et sans pouvoir de décision, et encore, lorsque la loi le prévoit, tiers de proposition qui peut adopter une approche en équité pour remédier aux effets disproportionnés ou manifestement injustes de la règle de droit.*

*Le 13 mars 2025 à Angers, à l'occasion du Congrès international de toutes les médiations, organisé par l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), la première édition du prix du CNM a distingué les actions menées en faveur des médiations par les tribunaux judiciaire et administratif de la ville de Marseille et leurs nombreux partenaires, confirmant l'ambition collective en faveur de la médiation déployée à Marseille et dans sa région.*

*Il n'y a pas de doute, en 2024, le réflexe médiation était en marche à Marseille !*

# 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 ».

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

*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.*

*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 efficience, 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 Gayssot. 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.*



**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*

**TRIBUNE DES MÉDIATEURS DE LA VILLE DE  
MARSEILLE ET DE PARIS**

*parue dans la revue numérique Telos le 7 juin 2024*

**TRIBUNE : DOSSIER ÉLECTIONS MUNICIPALES**

*parue dans la revue numérique Weka le 26 Février 2026*

**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

-o-

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**

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 nommé 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 1 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.*

## Crise de la démocratie locale: osons la médiation!

*Éric Ferrand, Joël Gaysot, 7 juin 2024*

La France se fracture, la France se divise. Au fil des années, les écarts se sont creusés, les incompréhensions ont grandi, le décalage entre les citoyens, en général, et les personnes qui exercent des fonctions à responsabilité, en particulier, s'est accentué. Un climat de défiance à l'encontre de la parole publique, des responsables politiques et des autorités, voire des institutions se propage durablement, dangereusement. Ainsi, de plus en plus d'élus locaux se retrouvent en situation délicate, subissent des incivilités, des menaces et des agressions.

Le baromètre 2024 de la confiance politique[1] est, à ce sujet, on ne peut plus clair : outre un pessimisme affiché et une défiance généralisée, les Français expriment le sentiment que le système politique et social est injuste.

Aujourd'hui, 70% des personnes interrogées affirment ne plus faire confiance à la politique, 68% estiment que l'actuel modèle démocratique ne fonctionne pas bien et 81% considèrent que les responsables politiques ne se préoccupent pas de leurs problèmes... Éloquent ! Et, même si pour 60% des Français le maire reste, en 2024, la personnalité élue préférée, nous devons toutefois observer que cette confiance ne cesse, inexorablement, de diminuer au fil des années.

### Un recours utile, impartial et neutre

La crise de la représentation politique est donc très profonde. De plus en plus de citoyens ne se considèrent bien représentés que par eux-mêmes. Cette crise de la verticalité doit nous inviter à innover en matière de démocratie locale et nécessite de travailler, non seulement sur ses conséquences qui abîment le dialogue et la concorde, mais également sur ses causes qui conduisent à cette situation alarmante.

C'est dans ce contexte que, en tant que médiateurs institutionnels des villes de Marseille et de Paris, nous pensons que les collectivités locales doivent se saisir des modes amiables de résolution des différends et, en particulier, du rôle que peut jouer cette médiation institutionnelle en leur sein.

Aux fonctions qui sont les nôtres, à Paris comme à Marseille, nous voyons bien que la médiation obtient des résultats tangibles. Elle constitue un recours utile face à la colère, l'insatisfaction, l'incompréhension ou encore l'absence de réponse si mal vécue par nos concitoyens. C'est un recours pour des publics souvent vulnérables, des personnes très éloignées de la chose publique, des citoyens circonspects face aux édiles ou aux administrations. En effet, pouvoir compter sur un tiers, impartial et neutre, permet à l'administré d'être plus libre dans son expression et d'être partie prenante de son différend, acteur dans la construction de solutions.

### Un dialogue d'égal à égal

La médiation institutionnelle permet également à l'administration de renouer le dialogue, de conjuguer égalité et équité auprès de tous les publics. Elle permet aussi d'enrichir pour les élus leur connaissance des difficultés rencontrées par leurs administrés. Ce baromètre en temps réel du ressenti de la population est essentiel.

Plus encore que la résolution des litiges individuels, les médiateurs territoriaux contribuent à identifier les difficultés structurelles à l'origine des saisines. Dans leurs rapports d'activité, ils préconisent des évolutions de règles ou de pratiques pour remédier à ces difficultés. Depuis la loi du 27 décembre 2019, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, ces rapports sont publics et transmis à l'organe délibérant de la collectivité auprès de laquelle le médiateur exerce ainsi qu'à la Défenseure des droits.

Personnalité qualifiée et indépendante, le médiateur institutionnel pratique une écoute bienveillante. Son intervention consiste principalement à faire naître, par un dialogue contradictoire et l'analyse objective des situations, un accord librement consenti entre des parties opposées dans un rapport de force dissymétrique.

Cet art du dialogue d'égal à égal ne peut se réduire à une procédure et reconnaît pleinement l'individu, le citoyen là où l'administration a tendance à ne voir que des administrés ou, au mieux, des usagers. Parfois révélateurs de problèmes jamais exprimés, les cas qui nous sont soumis sont des signaux à prendre en compte pour ne pas créer de frustration ou de découragement.

## Un outil de démocratie locale

Il est absolument nécessaire que soit mieux accueillie la parole des citoyens et, tout particulièrement, de ceux qui subissent les effets de la triple fracture sociale, culturelle et numérique. En ce sens, la médiation institutionnelle est un véritable outil de démocratie locale. Elle est aussi un outil de transformation continue du service public et de son amélioration.

Les citoyens ont le sentiment de ne plus être écoutés. Alors, réhumaniser l'administration doit être une priorité démocratique ! La médiation territoriale y contribue. Rencontrer une personne, c'est 50% de la résolution de son problème, car elle se sent reconnue en face de quelqu'un qui l'écoute, dans le cadre d'un échange attentif, respectueux et constructif. C'est l'apaisement des tensions et des conflits qui est recherché. Pour le bénéfice de tous, chaque partie en sort grandie.

À Paris, le choix a été fait de recourir à des représentants bénévoles du médiateur pour proposer un contact de proximité dans chaque arrondissement. La Ville de Marseille met actuellement en place un dispositif similaire, tout comme à Bordeaux et à Bourges, et ce, afin de démultiplier le temps d'écoute et de faciliter l'accès des citoyens à leurs droits.

## Un créateur de lien social

Une autre de nos missions est celle d'alerter les pouvoirs publics sur l'injustice que peut entraîner l'application sans discernement d'un texte, très confidentiel parfois, à l'écriture quelquefois aride, et qui, de fait, met le citoyen dans la situation « du pot de terre contre le pot de fer ». Créateur de lien social, le médiateur est aussi, à sa façon, traducteur de notices administratives ou juridiques parfois difficilement compréhensibles.

En émettant des recommandations, des propositions de réformes réglementaires et de pratiques à destination de l'administration et de l'exécutif territorial, le médiateur institutionnel agit en acteur de la vie démocratique. Sa boussole : accompagner, épauler, orienter ou réorienter les personnes, contribuer à la construction de solutions partagées puis formuler aux administrations des préconisations d'amélioration et de modernisation du service rendu aux usagers. En bref, il s'agit de réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics et de réduire le fossé qui ne cesse de s'agrandir entre eux.

C'est sur le terrain des villes que cette médiation peut le mieux s'exprimer et se réaliser. La carte de France actuelle de la médiation institutionnelle illustre cependant le chemin qui reste à parcourir pour qu'elle trouve toute sa place au sein de nombreuses collectivités. La démocratie est une institution fragile qu'il faut entretenir pour que les citoyens puissent s'y retrouver et y adhérer. Alors, osons la médiation !



# La médiation territoriale : l'alliance de l'humain et de l'efficacité pour vos 100 premiers jours

*Dominique Volut, Joël Gayssot, 26 Février 2026*

Madame, Monsieur, en tant que Maire, vos 100 prochains jours seront marqués par l'exigence d'une gouvernance moderne, capable d'allier efficacité administrative et apaisement des relations sociales. Dans un contexte national tendu où la défiance vis-à-vis des institutions ne cesse de croître, vous avez l'opportunité de transformer radicalement la gestion des conflits au sein de votre cité en intégrant la médiation territoriale comme un levier stratégique de votre mandat. L'administration, par nature, se place souvent dans une position verticale vis-à-vis de l'utilisateur ou de l'agent, ce qui peut engendrer des incompréhensions et des blocages récurrents. Le médiateur n'est pas là pour remettre en cause votre autorité ou celle de vos services, mais pour restaurer un dialogue d'égal à égal, indispensable pour reconstruire la confiance.

### **La sécurisation des directions opérationnelles et la détection des signaux faibles**

Pour vos directions opérationnelles et fonctionnelles, l'arrivée d'un médiateur est un gage de sécurisation et de sérénité. Vos directeurs font face quotidiennement au défi de garantir la fiabilité des procédures tout en gérant des situations conflictuelles qui, faute de traitement adapté en amont, se dégradent parfois en phénomènes d'engrenage coûteux et chronophages. La médiation permet de traiter ces litiges avant qu'ils ne deviennent complexes, préservant ainsi la qualité de vie au travail et la continuité du service public. En travaillant en bonne intelligence avec vos services, le médiateur devient un capteur de signaux faibles, un thermomètre du climat social qui, par ses retours d'expérience, permet d'améliorer durablement les processus internes et d'éviter la répétition des erreurs.

### **L'optimisation budgétaire par la réduction des coûts du contentieux**

L'enjeu financier est tout aussi crucial pour votre collectivité qui doit composer avec des contraintes budgétaires fortes. Réduire les coûts des contentieux et éviter les procédures judiciaires aléatoires est un objectif de bonne gestion. La médiation offre une solution plus rapide, économique et surtout plus satisfaisante pour toutes les parties qu'une simple victoire juridique souvent perçue comme un échec du dialogue. Elle démontre votre capacité à privilégier l'humain au cœur de la cité, en substituant à la confrontation stérile une culture du compromis et de la co-construction de solutions durables.

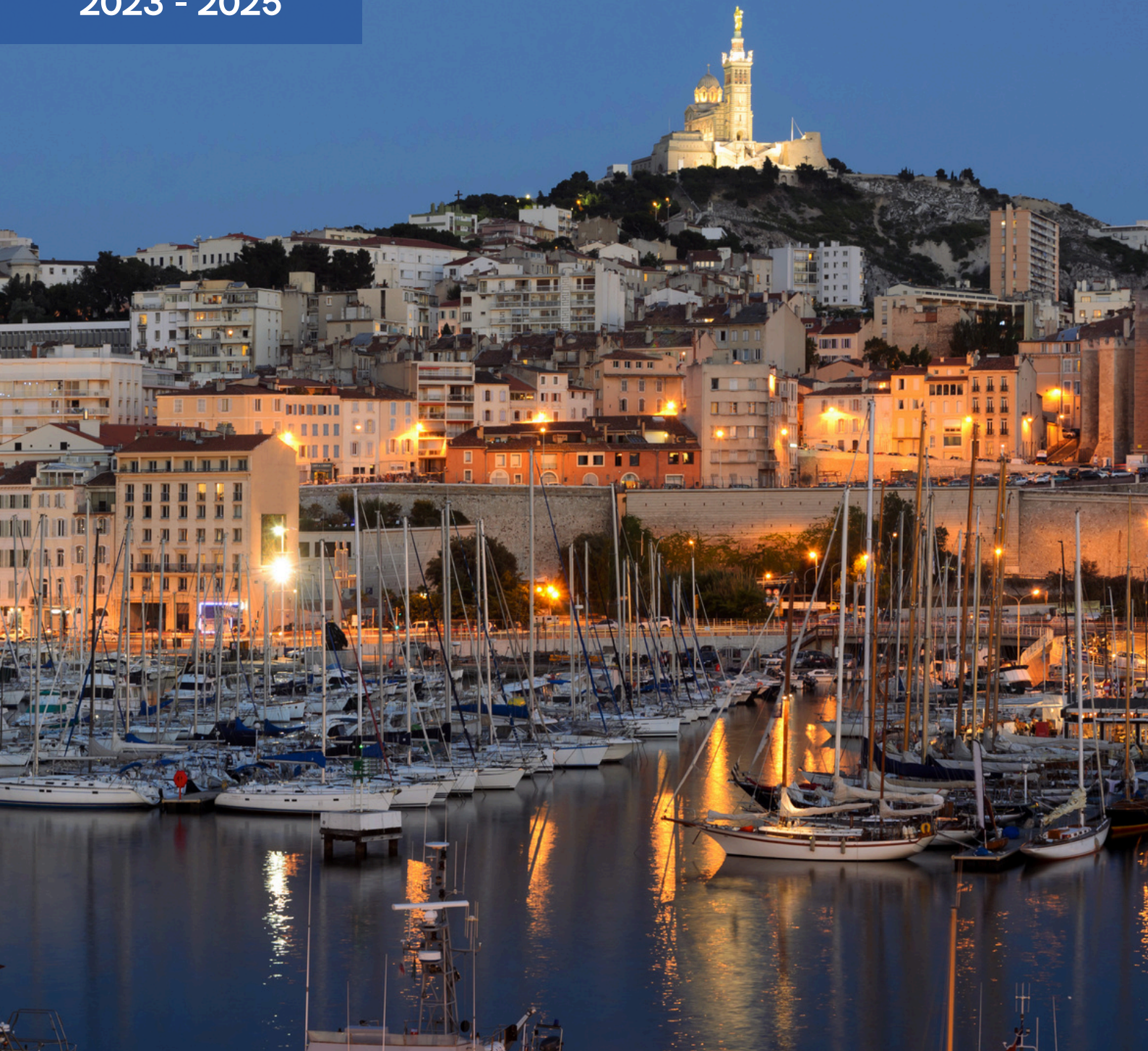
### **Un signal politique fort : transparence et proximité de l'action publique**

Enfin, l'installation d'un médiateur territorial, encadré par la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, au cours de vos premiers mois de mandat est un signal politique fort envoyé à vos administrés. C'est la preuve d'une municipalité à l'écoute, transparente, qui n'a pas peur d'expliquer ses décisions et de reconnaître, si nécessaire, une part de « maladministration » pour mieux la corriger. Ce n'est pas un signe de faiblesse, mais au contraire le témoignage d'une gouvernance responsable et audacieuse, capable d'intégrer un tiers indépendant pour apaiser les tensions et renforcer le bien-vivre ensemble sur votre territoire. En faisant ce choix, vous offrez à vos services un appui précieux et à vos concitoyens un nouveau chemin vers la paix sociale.

*Par Joël Gayssot, médiateur de la ville de Marseille, médiateur national délégué à la médiation des entreprises au ministère de l'Économie et des Finances, auteur « Le livre de la médiation territoriale » (Médias & Médiations) et Dominique Volut, médiateur et avocat au barreau de Paris, docteur en droit public, auteur « La médiation administrative. L'humain au cœur de la cité » (Médias & Médiations)*

Édition spéciale  
2023 - 2025

RAPPORT ANNUEL 2025  
MÉDIATEUR DE LA VILLE DE MARSEILLE



## Saisir le Médiateur

### Formulaire en ligne

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

### Courriel

[lemediateur@marseille.fr](mailto:lemediateur@marseille.fr)

### Téléphone

0413948280

### Voie postale

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

[www.marseille.fr](http://www.marseille.fr)