



Secrétariat général

Paris, le 23 juin 2021

## Expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO) Bilan final

### **Note méthodologique :**

*Ces éléments reflètent en grande partie les échanges réguliers que nous avons pu avoir au cours de ces trois années d'expérimentation, de manière bilatérale et multilatérale, avec l'ensemble des partenaires concernés (Pôle emploi, le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE), le ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (MENES), la fédération nationale des centres de gestion de la fonction publique territoriale (FNCDG), le Défenseur des droits). Ces échanges ont été plus nombreux et prononcés lors des travaux d'élaboration des rapports annuels. En phase finale, un comité de pilotage réunissant tous les partenaires sous l'égide du Conseil d'Etat a eu lieu le 2 octobre 2020. Un second s'est tenu le 21 mai 2021, au cours duquel des partenaires de « deuxième ligne », notamment la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), la mutualité sociale agricole (MSA) et les conseils départementaux impliqués dans l'expérimentation ont été invités à participer et contribuer aux réflexions collectives. Durant toute cette période, le Conseil d'Etat a mené plusieurs réunions bilatérales avec chacun des partenaires afin d'envisager les suites à donner à cette expérimentation au regard des constatations et enseignements tirés de l'expérimentation.*

*Ce processus d'évaluation et le présent bilan ont été assurés par le Conseil d'Etat, notamment par Sylvain Humbert, secrétaire général adjoint en charge des juridictions administratives et Amaury Lenoir, délégué national à la médiation pour les juridictions administratives. Ces derniers ont également mobilisé les membres du comité « Justice administrative & médiation (Jam) », qui sont des chefs de juridictions, magistrats et greffiers reconnus pour leurs compétences, expériences et connaissances dans ce domaine.*

## Table des matières

<b>1. Eléments statistiques :</b>	<b>3</b>
1.1. Statistiques consolidées des partenaires opérationnels	3
1.2. Nombre total de demandes de MPO enregistrées	3
1.3. Nombre de MPO effectivement engagées	4
1.4. Nombre de MPO terminées	4
1.4.1. <i>Un taux d'accord d'autant plus élevé que la MPO fait intervenir des médiateurs internes</i>	4
1.4.2. <i>Un faible taux d'échec qui varie selon les litiges et les acteurs concernés</i>	6
1.4.3. <i>Les déterminants de la célérité des MPO</i>	6
<b>2. Eléments qualitatifs :</b>	<b>7</b>
2.1. Un meilleur accès aux droits et des effets encourageants sur les flux contentieux	7
2.2. Des parties prenantes qui se sont bien emparées de la MPO	8
2.3. Des avantages multiples et reconnus	8
2.4. Des marges d'amélioration mises en lumière	9
2.4.1. <i>Valoriser les médiations pédagogiques</i>	10
2.4.2. <i>MPO et RAPO : quelle articulation ?</i>	11
2.4.3. <i>Renforcer la lisibilité de la MPO</i>	12
2.4.4. <i>La délicate question de la non-suspension des procédures de recouvrement</i>	13
2.4.5. <i>Quelle formalisation des accords issus de la médiation (MPO notamment) ?</i>	13
2.4.6. <i>Le choix d'un modèle de médiateur</i>	14
2.4.7. <i>Consacrer la neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs concernés</i>	15
<b>3. Perspectives et propositions :</b>	<b>16</b>
3.1. Les clés d'une MPO qui fonctionne	16
3.2. Faire converger la MPO et la médiation conventionnelle	17
3.3. Pérenniser, étendre ou généraliser le champ d'application de la MPO	18
3.4. Adapter, consolider et diffuser le dispositif de MPO	19
3.5. Personnaliser les perspectives post-expérimentation pour les partenaires actuels	20
3.6. Désigner un acteur institutionnel visible et fort pour animer la MPO	23
<b>4. Annexes :</b>	<b>24</b>

## 1. Eléments statistiques :

### 1.1. Statistiques consolidées des partenaires opérationnels :

Voir tableau complet et détaillé en annexes.

#### BILAN STATISTIQUE GLOBAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE - MPO Période du 1er avril 2018 au 31 mars 2021

Contentieux	Partenaires	Demandes de MPO	MPO engagées	MPO Terminées	Accords	Taux de réussite <i>(nbre d'accords / nbre de MPO terminées)</i>	Echecs	Durée moyenne constatée (en jours)
Fonction publique	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères - MEAE	11	11	10	8	80%	2	90
	Centres de Gestion de la fonction publique territoriale	832	414	313	162	52%	77	70
	Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	151	149	140	95	68%	45	52
Cont. sociaux	Pôle emploi	2746	2703	2644	2579	98%	65	30
	Défenseur des droits	1776	1533	1257	468	37%	789	109
	<b>TOTAL</b>	<b>5516</b>	<b>4810</b>	<b>4364</b>	<b>3312</b>	<b>76%</b>	<b>978</b>	<b>56,5</b>

### 1.2. Nombre total de demandes de MPO enregistrées :

Au cours de ces trois années d'expérimentation, les médiateurs partenaires ont été destinataires de **5516 demandes de MPO**.

Des disparités importantes entre les administrations et les territoires concernés ont marqué ces statistiques. Ainsi, le médiateur national de Pôle emploi et les trois médiateurs régionaux concernés ont enregistré 2746 demandes de MPO, soit la moitié d'entre elles (50%) alors que la médiatrice du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) n'en a reçu que 11 (0.2%). S'agissant des disparités territoriales, nombreuses et parfois significatives, celles-ci ne sauraient s'apprécier utilement sans une analyse approfondie des spécificités structurelles et conjoncturelles propres à chacun de ces territoires et qui justifient, sur le fond comme sur la forme, de telles disparités. Dès lors, le choix a été fait de ne pas s'y attarder.

Il y a lieu toutefois de relever qu'une grande majorité des demandes de MPO enregistrées ont concerné les litiges sociaux (article 2 du décret n° 2018-101 du 16 février 2018). Ainsi, **4522 demandes de MPO** ont été enregistrées dans ce domaine (**82% des demandes de MPO**), dont 2746 pour Pôle emploi (50%) et 1776 pour le Défenseur des droits (32%).

### 1.3. Nombre de MPO effectivement engagées :

**4810 MPO ont été effectivement engagées** au cours de ces trois années d'expérimentation, de manière assez cohérente d'année en année : 1620 MPO sur l'année 1 (1<sup>er</sup> avril 2018-31 mars 2019), 1817 MPO sur l'année 2 (progression notamment dans le champ des contentieux de la fonction publique territoriale suivant la phase de conventionnement initiale avec les collectivités et établissements publics concernés) puis 1248 MPO sur l'année 3. Le recul constaté en année 3 étant en grande partie dû au contexte de crise sanitaire (Covid), comme évoqué dans le dernier rapport annuel.

Ce résultat met également en évidence un nombre non négligeable de **demandes de MPO jugées irrecevables : 706 (soit 13% des demandes enregistrées)**. A cet égard, certains partenaires ont connu un taux de recevabilité des demandes de MPO proche du 100% (Pôle emploi, Education nationale, MEAE). Cela peut en partie traduire un niveau élevé de connaissance, de compréhension et d'acceptation du dispositif de MPO par les réclamants. D'autres partenaires ont toutefois connu des taux importants d'irrecevabilité des demandes de MPO qui leur ont été soumises, traduisant bien souvent des difficultés de lisibilité du dispositif, notamment de son champ d'application, et des voies de recours. Cela pourrait également traduire un besoin d'élargissement du champ d'application de la MPO là où de nombreuses demandes de MPO, aujourd'hui irrecevables, sont enregistrées. Ainsi **le Défenseur des droits affiche un taux d'irrecevabilité proche de 14%. Celui affiché par les centres de gestion (CDG) atteint même la moitié du contingent des demandes de MPO qu'ils ont enregistrées.**

Il est possible, au regard de ces résultats, de constater une **part plus importante de MPO jugées irrecevables par les médiateurs « externes » que par les médiateurs « internes »**. S'il est possible que les médiateurs « internes » puissent occasionnellement faire preuve ou bénéficier de plus de souplesse dans l'appréciation de la recevabilité des demandes de MPO qui leur parviennent, ceux-ci ayant la faculté et l'habitude de traiter en médiation d'autres catégories de litiges que ceux concernés par la MPO, il est toutefois plus probable d'y voir un contexte et une organisation plus favorables à une bonne communication autour de la MPO, l'administration pouvant bénéficier de l'implication des médiateurs « internes » dans un certain nombre de démarches et actions de communication (*intranet, notes de services, rédaction des décisions (voies et délais de recours), syndicats, etc.*).

### 1.4. Nombre de MPO terminées :

**4364 MPO ont abouti** au cours de cette période. Le reliquat se fera sur la période en cours.

#### 1.4.1. Un taux d'accords d'autant plus élevé que la MPO fait intervenir des médiateurs internes :

Il convient ici de distinguer les cas où l'administration a accepté de modifier sa décision initiale et/ou d'aménager ses modalités d'application des cas où l'administration n'a pas modifié sa position mais la partie réclamante l'a comprise et acceptée (**médiations dites « pédagogiques »**).

Il y a eu, au cours de ces trois années, **3312 accords en fin de médiation (MPO)**, soit un **taux de réussite globale des MPO à hauteur de 76%**. Ce résultat, conforme voir même supérieur aux tendances généralement observées en matière de médiation, conforte en partie l'utilité et l'efficacité de ce mode alternatif de règlement des litiges. Toutefois, ces chiffres cachent des réalités d'une grande diversité en fonction des domaines contentieux, des administrations, des territoires et des médiateurs concernés. En effet, si les MPO assurées par les médiateurs régionaux de Pôle emploi ont connu un taux de réussite exceptionnellement élevé, proche de 98%, celles assurées par les délégués du Défenseur des droits affichent un taux de réussite de seulement 37%. Ce taux est de 52% pour les

médiateurs des centres de gestion et de 68% pour les médiateurs académiques. De même, au cours du dernier exercice, les médiations assurées par les délégués du Défenseur des droits dans le département de la Haute Garonne ont affiché un taux de réussite de seulement 16% contre 49% pour celles assurées par les délégués en Loire Atlantique. De même, le médiateur de l'académie de Montpellier avançait un taux de réussite, sur ce même exercice, de 18% contre 81% pour le médiateur de l'académie d'Aix Marseille.

S'agissant des « **médiations pédagogiques** », celles-ci n'ont pas toujours été suivies et comptabilisées en tant que telles par les partenaires. Au demeurant, ces médiations sont et doivent être comptabilisées comme des accords et donc des réussites même s'il est parfois difficile de mesurer la satisfaction réellement apportée par une médiation qui n'a pas donné lieu à une concession de la part de l'organisme en cause. Ces difficultés d'analyse et d'interprétation peuvent en partie justifier certains décalages constatés dans les chiffres avancés en la matière dans les deux derniers rapports annuels, où les médiations pédagogiques ont pu être suivies. On peut toutefois souligner que cette catégorie de médiations a pu représenter un volume important des médiations abouties pour certains partenaires. A titre d'exemple, sur l'exercice 2020-2021 (voir dernier rapport annuel), les MPO engagées dans les **contentieux sociaux avaient conduit à 3047 accords, dont près de 60% sont assimilables à des « accords sans concession de l'administration » (médiations « pédagogiques »)**. Celles-ci représentaient même près de 70% des MPO abouties chez Pôle emploi. Pour l'institution du Défenseur des droits, ces médiations « pédagogiques » n'auraient concerné que 6% à peine des médiations abouties au cours du dernier exercice mais cette tendance était très en décalage par rapport à ce qui avait pu être observé sur les périodes de 2018-2019 (45%) et de 2019-2020 (63%). Ce décalage est en partie imputable aux difficultés d'analyse et d'interprétation de la nature réelle des accords obtenus.

S'agissant des contentieux de la fonction publique, les médiations pédagogiques ont également occupé une place non négligeable dans les accords obtenus. Lors du dernier exercice, celles-ci ont représenté 44% des accords enregistrés par les médiateurs académiques et 14% pour les médiateurs des centres de gestion.

Il est également possible, au regard de ces résultats, de constater une part plus importante de médiations pédagogiques parmi les accords obtenus par les médiateurs « internes » (Pôle emploi, Education nationale) que par les médiateurs « externes » (centres de gestion, Défenseur des droits). Si cette tendance venait à se confirmer, il serait possible d'y voir, en partie du moins, une plus grande capacité du médiateur « interne », mieux « imprégné » de la culture et des procédures propre à son administration de rattachement, à apporter les éclairages, informations et explications utiles à la résolution du litige par une meilleure compréhension de la décision querellée. Si certains voudront y voir, au-delà d'une capacité, une volonté du médiateur « interne » à aboutir à de tels accords, eu égard à ce rattachement, il convient de rappeler que l'impartialité, la neutralité et l'indépendance de ces médiateurs sont établies et garanties. Par ailleurs, ces volumes de médiations pédagogiques doivent être appréciés à l'aune des taux d'accords obtenus par chacun. Ainsi, **si les médiateurs « internes » enregistrent plus de médiations pédagogiques, ces derniers enregistrent également plus d'accords, voir beaucoup plus. La tendance serait donc celle d'une capacité plus importante des médiateurs « internes » à trouver un accord, notamment par le biais des explications et informations qu'ils sont en mesure d'apporter aux parties et en particulier aux réclamants, du fait de leur positionnement dans l'organisme ou l'administration.**

A noter enfin qu'en l'absence de formalisation systématique des accords issus de ces médiations, la teneur exacte des accords obtenus dans le cadre de médiations « pédagogiques » soulève quelques réserves. En effet, le risque que certaines parmi elles relèvent in fine plus de la résignation que de l'acceptation et donc de l'accord ne peut être exclu.

#### *1.4.2. Un faible taux d'échec qui varie selon les litiges et les acteurs concernés :*

Ici, l'échec s'entend comme l'absence d'accord (approche « en droit ») et non comme l'absence de décision favorable au requérant (approche « sociale »). Contrairement à la transaction, la médiation n'implique pas nécessairement de concessions réciproques et les accords de médiation prévus par le code de justice administrative ne doivent pas nécessairement prendre la forme d'une transaction au sens du code civil (CAA de Bordeaux, 30 décembre 2019 n° 19BX03235). Dès lors, les médiations « pédagogiques » sont considérées et comptabilisées comme des accords alors même que l'administration n'a pas modifié sa décision initiale.

Au cours de ces trois années d'expérimentation, **978 MPO ont échoué, soit un taux d'échec global de 26 %**. Ces chiffres cachent également de fortes disparités en fonction des litiges et des acteurs concernés (voir rubrique précédente « accords »).

#### *1.4.3. Les déterminants de la célérité des MPO :*

La célérité des MPO est une information centrale pour apprécier l'impact de ce dispositif pour les parties comme pour la juridiction administrative, notamment au regard de l'interruption des délais de recours engendrée par l'introduction d'une MPO (article 4 du décret n° 2018-101 du 16 février 2018 renvoyant à l'article L. 213-6 du code de justice administrative).

La durée moyenne constatée des MPO engagées et abouties au cours de ces trois années a été de **56 jours pour l'ensemble des contentieux et partenaires concernés**. Cette durée moyenne a été de 40 jours lors du premier exercice, de 61 jours l'année suivante et de 62 jours sur le dernier exercice. Là aussi, ces données cachent de fortes disparités en fonction des situations et acteurs concernés. Ainsi, la durée moyenne des MPO a été de **30 jours pour Pôle emploi**, de 52 jours pour les médiateurs académiques, de 70 jours pour les médiateurs des centres de gestion expérimentateurs et de **109 jours pour les délégués du Défenseur des droits**.

De même, derrière ces moyennes affichées par chacun des partenaires se trouvent des situations individuelles d'une profonde hétérogénéité. Ainsi, si certaines MPO se sont achevées en quelques heures, d'autres ont nécessité plusieurs mois. Par ailleurs, la durée moyenne des médiations pédagogiques n'est logiquement pas celle des médiations à l'issue desquelles les parties sont parvenues à un accord sur le fond du litige avec une modification substantielle de la décision administrative querrellée.

Enfin, il apparaît que la durée moyenne des MPO assurées par des médiateurs « externes » à l'administration, en l'occurrence les délégués du Défenseur des droits et les médiateurs des centres de gestion (CDG) est plus élevée que celle assurées par les médiateurs institutionnels « internes », à savoir les médiateurs régionaux de Pôle emploi et les médiateurs académiques. Ce positionnement externe engendre notamment des difficultés et délais supplémentaires pour obtenir les informations auprès des services gestionnaires comparativement aux médiateurs « internes ». On remarque également que les médiations assurées par des médiateurs bénévoles durent plus longtemps que celles assurées par des médiateurs professionnels. Ainsi, parmi les médiateurs « externes », les délais des médiations des délégués du Défenseur des droits (bénévoles) ont été plus conséquents que ceux des médiations des CDG (professionnels). De même, les délais affichés par les médiateurs de Pôle emploi (professionnels) ont été près de deux fois plus courts que ceux des médiateurs académiques (bénévoles). **La célérité des médiations semble donc corrélée, en partie du moins, à la position (interne / externe) et au statut (bénévole / professionnel) du médiateur concerné.**

## 2. Éléments qualitatifs :

### 2.1. Un meilleur accès aux droits et des effets encourageants sur les flux contentieux :

**La MPO n'a pas dégonflé les flux contentieux, du moins pas de manière évidente et significative.**

Néanmoins, la réussite de la MPO ne peut pas s'apprécier uniquement à l'aune de la diminution des flux contentieux. **L'enjeu de l'accès aux droits est fondamental** et sur ce point, il ressort de cette expérimentation et en particulier de l'étude qualitative menée par l'observatoire du Défenseur des droits auprès des réclamants suivis par l'institution de 2018 à 2020 (*« Recours à la médiation préalable obligatoire : étude auprès des réclamants », juin 2021*), que **la MPO est un dispositif qui permet d'ouvrir un nouvel accès aux droits notamment pour des personnes qui ne seraient pas allées devant le juge**. Le dispositif de médiation préalable obligatoire peut ainsi offrir à un public précaire, pour lequel l'accès au juge est souvent difficile, la possibilité d'une médiation gratuite dévolue à un tiers neutre, impartial et indépendant. Ce faisant, il ouvre un véritable espace de dialogue propice à l'accès aux droits, qu'il s'agisse de l'accès à l'information sur le droit et les prestations, de l'accès aux prestations elles-mêmes et, le cas échéant, de l'accès au juge. En conclusion de cette étude, le Défenseur des droits souligne que : *« les personnes qui ont recouru à la procédure de MPO disent avoir trouvé auprès des délégués du Défenseur des droits une oreille attentive et une possibilité de dialogue qui leur manquaient dans le cadre de leurs « relations » ordinaires avec les organismes dont elles contestaient la décision. À l'heure de la dématérialisation des services publics et de la déshumanisation qu'elle entraîne souvent, cela rappelle la nécessité d'un contact direct, oral et même souvent « présentiel » pour permettre aux usagers de se faire entendre et de faire valoir les droits »*.

Par ailleurs, les données statistiques à notre disposition doivent être considérées avec beaucoup de précautions tant les outils de suivis sont encore imprécis à plusieurs égards, voire inexploitable. En matière de contentieux de la fonction publique territoriale par exemple, il n'est pas possible d'isoler, au sein des statistiques départementales, les recours qui concernent les collectivités ayant adhéré à l'expérimentation, malgré les améliorations apportées tout au long de l'expérimentation. Plus généralement, les statistiques obtenues font apparaître le nombre de requêtes enregistrées dans les domaines contentieux concernés sans que les requêtes jugées irrecevables ne soient écartées (tardiveté, incompétence, absence de RAPO et / ou de MPO, etc.).

Il est toutefois possible de constater, globalement, un **impact positif de la MPO sur l'évolution des flux contentieux bien que cet impact ne puisse être véritablement et valablement quantifier**. Ainsi, **dans les domaines contentieux où une diminution des flux contentieux a pu être observée (contentieux de l'emploi et du RSA notamment), il ressort de ces statistiques que la baisse a été plus marquée dans les territoires concernés par la MPO que dans les territoires non expérimentateurs**. A titre d'exemple, les contentieux de RSA ont connu une baisse de 21% pour les territoires non-expérimentateurs au cours des trois années de l'expérimentation, contre 60% dans les six départements concernés par la MPO. Lors du dernier exercice (2020-2021), le contentieux du RSA a même connu une baisse trois fois plus conséquente dans les territoires MPO (-32%) que dans les territoires « hors MPO » (-8%). De même, la baisse des contentieux « Pôle emploi » a-t-elle été de 21% pour les territoires « hors MPO » contre 31% dans les trois régions expérimentatrices. **Inversement, là où les flux contentieux ont connu une hausse, celle-ci a été moins conséquente dans les territoires expérimentateurs qu'ailleurs**. Ainsi, en matière de contentieux de la fonction publique avec l'éducation nationale, la hausse a été de 63% dans les territoires expérimentateurs contre 72% ailleurs.

Ces éléments tendent à conforter l'efficacité de la MPO dans ces domaines et territoires.

Au demeurant, certains effets positifs de la médiation ne sont pas, ou très difficilement mesurables et quantifiables (dialogue social, confiance, acculturation médiation...).

## 2.2. Des parties prenantes qui se sont bien emparées de la MPO :

L'article 6 du décret n° 2018-101 du 16 février 2018 prévoit que : « *Lorsqu'un tribunal administratif est saisi dans le délai de recours contentieux d'une requête dirigée contre une décision entrant dans le champ des articles 1<sup>er</sup> et 2 et qui n'a pas été précédée d'un recours préalable à la médiation, son président ou le magistrat qu'il délègue rejette cette requête par ordonnance et transmet le dossier au médiateur compétent* ».

Au cours de ces trois années, les juridictions ont rendu **peu d'ordonnances de ce type** : 102 en année 1, 125 en année 2 puis 63 en année 3. Celles-ci n'ont représenté **que 5% à 7% des MPO engagées**. Cette tendance confirme un **niveau élevé de connaissance, de compréhension et d'acceptation du dispositif de MPO par les différents protagonistes**.

## 2.3. Des avantages multiples et reconnus :

Les réussites et avantages de la MPO présentés ci-après autour de quatre points d'intérêt, ne sont pas propres aux seules MPO mais valent pour la médiation en général :

- **Pédagogique** : la médiation permet d'expliquer les raisons de la décision de l'administration et de mieux la faire comprendre et éventuellement, de la faire accepter. Elle permet également à l'administration de prendre connaissance de certaines lacunes qui lui sont propres (organisationnelles, structurelles, conjoncturelles, etc.) ou qui tiennent à la réglementation en vigueur et d'envisager des mesures correctives ;
- **Social** : la médiation offre un espace concret d'écoute et de dialogue et permet de créer ou de recréer des liens et donc de la confiance entre l'administration et l'usager, l'administré, l'allocataire ou l'agent concerné. L'image de l'administration est également sensiblement améliorée ;
- **Pacificateur** : la plupart des médiations aboutissant à un accord (76% en ce qui concerne les MPO), quel qu'il soit (total, partiel, avec ou sans concession de l'administration). Le processus de médiation permet donc aux protagonistes de sortir de la situation de conflit et de blocage dans laquelle ils se trouvaient. Leur relation s'en trouve apaisée et assainie. En phase précontentieuse, la médiation permet de résoudre rapidement, simplement et durablement une situation litigieuse et d'éviter une saisine contentieuse des juridictions administratives ;
- **Novateur** : la médiation favorise l'émergence de solutions novatrices, intégrant l'équité en sus de la légalité. En outre, elle permet à l'administration de modifier sa décision sans être désavouée par un juge et sans générer de « jurisprudence » (confidentialité de la médiation).

En ce qui concerne la MPO à proprement parler, les partenaires de l'expérimentation ont tenu à souligner **l'intérêt d'un tel dispositif pour ancrer et renforcer la position de la médiation dans le**

**fonctionnement de l'administration**, comme une véritable alternative à la procédure contentieuse. La MPO permet en outre **d'accroître la notoriété et parfois même la légitimité des médiateurs concernés**. Il en résulte également un **rapprochement des dispositifs de médiation et médiateurs institutionnels concernés avec les juridictions administratives**. Des conventions médiation et des schémas de coopération inspirés du dispositif de MPO ont ainsi été élaborés entre certaines administrations, certains médiateurs et certaines juridictions administratives afin de compléter et prolonger les effets positifs de l'expérimentation de MPO. Enfin, en tant que préalable obligatoire à la saisine du juge, la MPO permet de toucher des publics plus précaires et plus en difficulté, qui pour certains n'auraient pas saisi le juge et seraient restés dans l'incompréhension et la non-acceptation de la décision de l'administration. **La MPO renforce ainsi l'accès aux droits.**

**La gratuité de la MPO revêt également un intérêt central pour les réclamants**, condition *sine qua non* pour certains. En effet, le coût de la médiation peut parfois constituer un obstacle dirimant à l'engagement, au développement et / ou à la réussite d'un tel processus amiable. Les réclamations, les recours hiérarchiques et administratifs ainsi que les éventuels RAPO sont gratuits. Il est donc important que la médiation assurée en phase précontentieuse et de surcroît de manière obligatoire soit gratuite pour les réclamants. Les partenaires de l'expérimentation ont toutefois tenu à rappeler que **la MPO et plus largement, la médiation institutionnelle, n'est pas gratuite pour l'administration, qui finance les dispositifs de médiation institutionnelle.**

Il convient par ailleurs de relever un particularisme important pour les MPO traitées par les centres de gestion qui tient à la possible « non gratuité » de la MPO pour les collectivités concernées, en vertu de l'article 22 de la loi du 26 janvier 1984 qui prévoit un financement de toutes les missions des centres de gestion par les collectivités locales. A ce jour, seuls 9 centres de gestion sur les 42 centres de gestion expérimentateurs ne prévoient pas de facturation et incluent la mission de MPO dans leur cotisation. La majorité des centres de gestion concernés prévoient une facturation au cas par cas (pour chaque MPO effectivement assurée) ou au forfait (service médiation financé à l'année). Cela peut donc se heurter aux dispositions prévues à l'article L 213-5 du code de justice administrative : "*Lorsqu'elle constitue un préalable obligatoire au recours contentieux en application d'une disposition législative ou réglementaire, la médiation présente un caractère gratuit pour les parties*".

Si la MPO ne représente qu'une petite partie de l'activité médiation de ces différents dispositifs, moins de 20% généralement, cela occasionne néanmoins des charges supplémentaires pour ces dispositifs comme pour les services concernés au sein des administrations. A cet égard, les médiateurs impliqués dans l'expérimentation ont unanimement souligné la **nécessaire adéquation entre les missions qui leur sont dévolues et les moyens humains et matériels mis à leur disposition.**

#### 2.4. Des marges d'amélioration mises en lumière :

Au cours de ces trois années, il n'y a pas eu de frein technique ou procédural sérieux à la mise en œuvre de l'expérimentation, même si des difficultés ont pu être rencontrées en lien avec la définition et l'interprétation du champ d'application de la MPO. Les difficultés rencontrées ont le plus souvent été le fait de situations individuelles pouvant se heurter à une gestion collective de l'administration, à des positions de principe des protagonistes, à une mauvaise connaissance ou compréhension de la MPO ou encore à l'impossibilité pour certains d'envisager un échange serein et constructif avec la partie adverse.

Certains partenaires ont également déploré des marges de manœuvre parfois réduites voire inexistantes (tel que dénoncé par les organismes sociaux lorsque la médiation concerne les droits aux prestations), des difficultés à faire entendre la voix du réclamant auprès de l'institution lors de décisions pour « fausses déclarations », le positionnement du médiateur, un manque de connaissance ou de compréhension du processus de médiation parmi les protagonistes, etc.

Plusieurs sujets méritent de s'y attarder.

#### 2.4.1. Valoriser les médiations pédagogiques :

Parfois, très occasionnellement ou plus fréquemment en fonction des domaines contentieux et des acteurs concernés, une médiation aboutit à un accord entre les parties sans que l'administration ait été amenée à modifier sa décision initiale. L'intervention d'un tiers (le médiateur) et le dialogue qui a pu être engagé et mené entre les parties avec l'aide de celui-ci a ainsi permis au réclamant de mieux comprendre la décision qu'il contestait et de l'accepter, à défaut de la voir modifier. Ces médiations « pédagogiques » sont très nombreuses et fréquentes dans le champ des litiges sociaux et il convient de les considérer comme des médiations abouties (accord). L'accord en médiation s'appréciant ici dans sa dimension sociale et non juridique, il s'agit pour les parties de s'entendre et d'éteindre le litige qui les opposait, fût-ce par de simples explications et informations.

#### Part des médiations pédagogiques parmi les accords obtenus en fin de MPO

	Période du 1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021	Période du 1 <sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020	Période du 1 <sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019
Ministère de l'Europe et des affaires étrangères	0%	0%	0%
Centres de gestion de la fonction publique territoriale	33%	15%	NC
Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	44%	72%	NC
Pôle emploi	69%	65%	NC
Défenseur des droits	6%	53%	34%

Certains estiment toutefois qu'il y a peut-être une forme d'incompréhension sur ce qu'est la médiation pédagogique et ce qu'elle induit et appellent à bien communiquer à cet égard. Il ne faudrait pas en effet que ces médiations soient perçues comme des initiatives cherchant à obtenir des renoncements à recours. Le médiateur, même institutionnel, doit rester un tiers, neutre, indépendant et impartial.

D'autres émettent des réserves quant à l'utilité réelle des « médiations pédagogiques », estimant que la médiation ne doit pas devenir le service qui assure à la place de l'administration la pédagogie des décisions qu'elle prend. Il y a là en effet un risque de voir l'administration se défaire sur le médiateur pour éclairer les réclamants alors que des efforts de communication, notamment dans la rédaction des décisions qui sont rendues par l'administration suffiraient à éviter nombre de litiges (simplification et vulgarisation des motifs notamment). De même, la médiation, quelle que soit sa forme (conventionnelle, institutionnelle, MPO, etc.), n'a pas vocation à déresponsabiliser l'administration dans sa gestion des réclamations et des litiges ni à venir combler les vides laissés par la réduction des effectifs de l'administration ou par la déshumanisation et l'informatisation d'un certain nombre de procédures.

Au demeurant, s'il peut exister un sujet « sémantique » autour du terme utilisé pour qualifier ce type de médiations, celles-ci doivent être valorisées pour ce qu'elles sont et ce qu'elles apportent aux différents protagonistes.

#### *2.4.2. MPO et RAPO : quelle articulation ?*

Aujourd'hui, il existe des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) dans tous les contentieux sociaux concernés par la MPO à l'exception des litiges relatifs aux aides exceptionnelles de fin d'année (primes de « Noël ») :

- Les litiges relatifs au revenu de solidarité active (RSA) → RAPO devant le président du conseil départemental prévu par l'article L. 262-47 du code de l'action sociale et des familles ;
- Les litiges relatifs à l'aide personnalisée au logement (APL) → RAPO devant le directeur de la CAF ou de la MSA prévu par l'article L. 351-14 du code de l'action sociale et des familles ;
- Les litiges relatifs à l'allocation de solidarité spécifique (ASS) versée par Pôle emploi → RAPO prévu par l'article R. 5426-19 du code du travail si le litige porte sur une répétition d'indus ;
- Les litiges relatifs à la radiation de la liste des demandeurs d'emploi → RAPO devant le directeur régional de Pôle emploi prévu par l'article R. 5412-8 du code du travail.

En 2015, le groupe de travail animé par Odile Piérart, présidente de la mission d'inspection des juridictions administratives, qui avait réfléchi sur l'avenir de la justice administrative, avait dressé le constat que les usagers n'avaient pas l'impression de pouvoir bénéficier, via le RAPO, d'un réexamen objectif et neutre de leur affaire (considérant que les acteurs du RAPO n'étaient pas tiers à l'administration) et que cela ne les dissuadait donc pas de saisir la juridiction. L'idée de la MPO était donc, après échec du RAPO, de faire intervenir un tiers, neutre, indépendant et impartial (le médiateur), donnant ainsi une autre teneur et une autre légitimité à la solution, coconstruite, issue du processus de médiation.

L'expérimentation dans le champ des contentieux sociaux a toutefois mis en évidence la **difficulté générée par la superposition de la MPO et du RAPO** dans les contentieux relevant des CAF et des conseils départementaux. En effet, la superposition du RAPO et de la MPO a souvent été source de lourdeurs et de difficultés pour les réclamants notamment, et a parfois même pu s'apparenter à ou être ressentie comme une course d'obstacles avant l'accès au juge. Au surplus, cette superposition a un coût pour les finances publiques puisque le contribuable finance deux services précontentieux jouant un rôle de règlement amiable du litige pour les mêmes dossiers.

En matière de RSA, certains estiment également qu'il n'y a pas de légitimité suffisante du duo « médiateur –responsable CAF » pour réviser une décision prise par une instance paritaire. Ainsi, pour la CNAF, toute solution pensée et coconstruite en médiation doit obligatoirement être à nouveau révisée par la commission de recours amiable (CRA). Plus encore, seule l'existence d'éléments nouveaux permet aux médiateurs de présenter le litige faisant l'objet de la MPO une seconde fois à la CRA en vue d'en obtenir sa révision éventuelle. Cette exigence d'éléments nouveaux, aux contours assez flous, conditionne largement le succès ou l'échec de la médiation. Cette évolution n'est toutefois pas uniforme. Le Défenseur des droits constate en effet que cette exigence a été considérablement assouplie par certains conseils départementaux, donnant lieu à une explication plus complète de leur part et à un véritable dialogue avec l'utilisateur. Cette évolution, qui a permis de dépasser les réticences initiales, a conduit les délégués du Défenseur des droits, dans les situations concernées, à jouer pleinement leur rôle de médiateurs et à la médiation préalable obligatoire de trouver sa place. Néanmoins, le Défenseur des droits estime que face à ces évolutions positives rencontrées dans certains départements, la **tentation de faire de cette médiation un « Rapo bis »** persiste dans d'autres départements ou au sein de certains organismes. Cette situation génère ainsi une véritable ligne de fracture entre les territoires ou les organismes dans lesquels le dispositif fonctionne véritablement et les autres.

Si la superposition « RAPO / MPO » peut apparaître inopportune, la question qui se pose alors est celle de **choisir, éventuellement librement, entre le RAPO et la MPO**. Ce choix pourrait s'opérer en amont, par le législateur, ou en aval, par les protagonistes eux-mêmes, au cas par cas, en saisissant soit l'instance chargée du RAPO, soit le médiateur compétent pour la MPO.

**Supprimer le RAPO en faveur de la MPO pourrait soulever des problèmes de légitimité** vis-à-vis de certaines instances paritaires en charge des révisions de telles décisions. Par ailleurs, il y aurait là **un risque non négligeable d'embolie de la médiation**, dans la mesure où les dispositifs de médiation existants ne sauraient absorber le volume d'affaires traité par les RAPO, notamment ceux assurés par les commissions de recours amiables (CRA). Ce problème ne semble toutefois pas concerner Pôle emploi, selon son médiateur national.

Une autre option consisterait à **conserver le RAPO et la MPO mais à en revoir l'articulation, en inversant notamment l'ordre prévu pour ces deux processus amiables**. Aujourd'hui, l'article 2 du décret n° 2018-101 du 16 février 2018 prévoit que la MPO s'organise après l'exercice du RAPO. Or, certains déplorent des marges de manœuvre réduites voire inexistantes pour la médiation lorsque celle-ci s'opère après le RAPO et l'intervention de la CRA. Toutefois, à l'instar de l'option proposant de supprimer le RAPO pour ne maintenir que la MPO, l'organisation des MPO en amont du RAPO et de l'intervention de la CRA présenterait les mêmes risques d'embolie pour la médiation. Le volume d'affaires qui serait ainsi à traiter par voie de médiation serait très conséquent, souvent même trop.

#### *2.4.3. Renforcer la lisibilité de la MPO :*

L'instauration d'une médiation préalable obligatoire a été dans certains cas source de complexité supplémentaire, notamment pour l'utilisateur, en raison de la limitation de son périmètre à certaines catégories de décisions ou de prestations mais également en raison du manque de lisibilité induit quant aux voies de recours qui leur sont associées.

La démultiplication des voies de recours et, par conséquent, des spécificités de mise en œuvre et de sécurité juridique qui leur sont propres, a effectivement pu générer de l'incompréhension pour les réclamants et parfois même pour les services, les administrations et les juridictions concernés. La différenciation de traitement entre prestations / décisions peut être un facteur multiplicateur d'incompréhension et mécaniquement, de détérioration de la relation entre les administrations et leurs agents ou usagers.

Ces difficultés de lisibilité nécessitent une plus grande vigilance de la part de tous les acteurs concernés avec parfois des erreurs, comme en témoignent, en partie du moins, les ordonnances de « rejet et renvoi vers le médiateur compétent » prises par certaines juridictions conformément aux dispositions de l'article 6 du décret n°2018-101 du 16 février 2018. C'est aussi le cas de nombreuses demandes de MPO écartées par les partenaires pour irrecevabilité (plus de 500 cas au cours de ces trois années).

Cette vigilance va de pair avec des besoins accrus en communication, en interne comme en externe. Il s'agit alors, non seulement, de communiquer autour de l'existence de cette procédure de MPO et, par ailleurs, de bien mettre en lumière et en perspectives ses spécificités : son champ d'application, ses modalités de mise en œuvre, ses effets juridiques, etc.

#### *2.4.4. La délicate question de la non-suspension des procédures de recouvrement :*

En l'absence de suspension systématique des procédures de recouvrement, les organismes ou conseils départementaux, qui pour la plupart refusent par principe cette suspension, ne sont en aucun cas incités à raccourcir la durée des médiations puisqu'une durée plus longue de la médiation engagée contribue à améliorer le recouvrement des sommes dues. De surcroît, l'allongement de la durée des médiations tend à fragiliser la situation du demandeur qui, une fois la créance intégralement récupérée, peut être conduit à s'interroger sur l'opportunité d'engager le recours contentieux envisagé. Ainsi le Défenseur des droits dénonce l'effet pervers de l'absence de suspension automatique des procédures de recouvrement, la MPO pouvant revêtir un aspect dissuasif pour le demandeur et entraver l'accès au juge. Il convient toutefois de noter qu'une saisine directe du tribunal administratif ne suspend pas plus, en elle-même, le caractère exécutoire des décisions de recouvrement.

#### *2.4.5. Quelle formalisation des accords issus de la médiation (MPO notamment) ?*

Certains médiateurs formalisent l'accord issu de la médiation et prévoient en outre une clause de renonciation à recours (article 2052 du code civil) alors que d'autres accords ne font l'objet d'aucun formalisme particulier. Par exemple, les délégués du Défenseur des droits font état de l'absence de formalisation systématique des accords entre les parties (à l'exception de la CAF du Bas-Rhin et, de manière plus sporadique, du conseil départemental de l'Isère). Pour Pôle emploi, la rédaction d'un accord avec une clause de renonciation n'entre pas dans ses pratiques, lesquelles les conduisent plutôt à assurer le suivi de la mise en œuvre des engagements pris par l'établissement. Les pratiques peuvent également diverger parmi les médiateurs des centres de gestion bien que la FNCDG précise dans son rapport que la très grande majorité des médiations se concluent par un procès-verbal de fin de médiation (91%). De même, la médiatrice de l'éducation nationale précise que les médiateurs académiques concernés formalisent les fins de médiation en utilisant, selon les hypothèses, des formulaires préconisés au moment de la mise en œuvre du décret n° 2018-101 du 16 février 2018.

**L'absence de formalisation des accords peut alors rendre plus délicate la mesure de l'effectivité de ces accords**, notamment dans les cas de « médiations pédagogiques ».

Par ailleurs, les protocoles existants ne prévoient que très rarement une clause de renonciation à recours. Même si cela a pu être envisagé un temps pour l'ensemble des MPO, **il a été considéré comme peu opportun et en décalage avec l'esprit de cette expérimentation et de la médiation en général de faire signer des clauses de renonciation à recours** en cas d'accord en fin de médiation. Il est apparu préférable de se contenter de la parole donnée en fin de médiation même si, in fine, certains saisiront la juridiction. Il y a là en effet un risque que les MPO soient perçues comme des initiatives cherchant à dissuader les justiciables de faire un recours, d'autant plus lorsqu'elle concerne un public vulnérable. A cet égard, l'information apportée par les médiateurs aux réclamants, quant à leurs droits notamment, est essentielle et contribue fortement à l'amélioration effective de l'accès aux droits.

#### *2.4.6. Le choix d'un modèle de médiateur :*

L'analyse quantitative et qualitative des résultats obtenus dans le cadre de cette expérimentation a fait émerger plusieurs constats mettant en évidence l'importance du modèle de médiation adopté. Ainsi, **les médiateurs « internes » et « professionnels » ont démontré une plus grande efficacité que les médiateurs « externes » et « bénévoles »**. En effet, les médiations assurées par les premiers ont été plus nombreuses, plus rapides, moins exposées à des irrecevabilités et ont abouti plus souvent à des accords, fusse dans le cadre de médiations pédagogiques.

**Un médiateur institutionnel semble ainsi plus performant s'il a un lien fort avec l'administration et qu'il est connu et reconnu par celle-ci**, comme dans le cas de Pôle emploi et du ministère de l'éducation nationale. Lorsque le médiateur est « externe » (cas des délégués du Défenseur des droits notamment), cela peut générer quelques réserves, voire réticences de la part des administrations concernées, en particulier pour celles disposant d'un médiateur institutionnel « maison » (cas des CAF et de leurs médiateurs administratifs). Par ailleurs, **l'intervention d'un médiateur « externe » conduit généralement à des délais de traitement plus longs**, les schémas de communication entre l'administration et les médiateurs étant de fait plus complexes et moins fluides. Ainsi, les MPO assurées par les médiateurs de Pôle emploi aboutissent dans un délai moyen de 30 jours, contre 109 jours pour celles assurées par les délégués du Défenseur des droits.

Enfin, **le médiateur institutionnel « interne » fait généralement remonter à l'administration des constatations et des préconisations transversales** mises en lumière lors des médiations assurées (pas de remontée individuelle en respect du principe de confidentialité propre à la médiation). Cela peut se faire de manière informelle comme à l'occasion d'un rapport annuel d'activité rendu public. Ces remontées permettent des ajustements et améliorations dans les services rendus par l'administration (meilleure présentation / rédaction des décisions et des mentions relatives aux voies et délais de recours, clarification des schémas de communication avec l'utilisateur ou l'agent, révision d'une procédure ou d'un droit, etc.).

**La plus-value d'un médiateur « externe », à condition qu'il intervienne à titre gracieux, tiendrait principalement au fait que celui-ci est parfois mieux accepté par le réclamant** car son indépendance, sa neutralité et son impartialité apparaissent plus évidentes. Il s'agit donc plus d'une question de perception que de posture du médiateur, sur laquelle des efforts de communication pourraient suffire à dissiper ces réserves et préjugés.

**Autre sujet d'importance : celui de la formation**, initiale et continue, des médiateurs institutionnels.

**Pour que la médiation fonctionne et qu'elle ne soit pas dévoyée, il est essentiel que les médiateurs impliqués soient dument formés et pleinement compétents dans ce domaine.** Pôle emploi a par exemple fait le choix d'une formation spécifiquement développée par le CNAM, en l'occurrence le certificat de spécialisation « La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur », d'une durée de cent vingt heures réparties sur vingt jours. De même, les médiateurs des centres de gestion suivent une formation spécifique dispensée par la Chambre nationale des praticiens de la médiation (CNPM) et le Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP). En 2021, la FNCDG a fait le choix de coordonner auprès de l'ensemble des CDG, y compris des CDG non expérimentateurs de la MPO, deux nouveaux cycles de formations (initiation / perfectionnement). Les médiateurs administratifs des CAF, indirectement impliqués dans cette expérimentation, suivent également un parcours de formation institutionnel (cinq modules sur deux ans) complété par trois modules de perfectionnement. Les médiateurs académiques suivent quant à eux une formation initiale interne d'une durée de quatre à cinq jours à l'IH2EF, l'école de formation des cadres de l'éducation, avec l'appui de formateurs du CNAM. Ils participent également à deux séminaires annuels organisés en interne leur permettant d'échanger sur les pratiques et d'acquérir des compléments d'information et/ou de formation juridique.

Enfin, il apparaît également que **le profil des médiateurs, en tant que professionnels ou bénévoles, joue un rôle non négligeable dans le volume des médiations qu'ils assurent et la célérité de leurs interventions.**

#### *2.4.7. Consacrer la neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs concernés :*

La neutralité, l'indépendance et l'impartialité des médiateurs, fondamentales à l'acceptabilité de la médiation (surtout lorsqu'elle est obligatoire) et à la réussite des médiations engagées, souffrent parfois de défaillances en ce qui concerne les médiateurs institutionnels.

L'expérimentation a ainsi mis en évidence que **les réclamants (usagers, agents, allocataires, etc.) voient parfois dans le médiateur institutionnel un agent ou un allier de l'administration. A contrario, au sein même des administrations partenaires, certains services, responsables ou agents peuvent percevoir ce médiateur institutionnel comme l'avocat ou le défenseur du réclamant.**

Afin de remédier à ces difficultés, des actions de communication devraient être multipliées et diversifiées à l'attention de tous les protagonistes : réclamants, administrations, avocats, etc. L'indépendance, la neutralité et l'impartialité des médiateurs institutionnels doivent être consacrées à tous les niveaux : dans les textes, dans les faits, dans les perceptions.

De même, afin de s'assurer que ces principes et ces postures propres à la médiation soient pleinement incarnées par les médiateurs concernés, il y aurait lieu de conforter ou, dans des cas plus rares, de renforcer les actions de formation des médiateurs ainsi que les occasions d'échanges et d'analyses des pratiques avec, si possible, un regard extérieur, neutre et bienveillant. A cet égard, l'idée avancée par France Stratégie de **faire du Défenseur des droits la « tête de réseau » des médiateurs publics afin qu'il joue notamment un rôle de vigie sur les conditions d'exercice des différents médiateurs pourrait être reprise** (« Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations » - juillet 2019).

### 3. Perspectives et propositions :

#### 3.1. Les clés d'une MPO qui fonctionne :

Pour qu'une MPO réussisse, plusieurs conditions paraissent nécessaires :

##### Sur le fond :

- L'administration doit accepter qu'il est possible de revenir sur sa décision, qu'il y a une marge de négociation, en équité notamment. Même dans le champ de la MPO, l'accord de principe de l'administration pour engager une MPO n'est pas toujours acquis dans la pratique (des administrations refusent la MPO immédiatement après la demande faite par le réclamant) ;
- Le réclamant doit véritablement accepter d'entrer en médiation, en y voyant un intérêt (délais plus courts, moindre coût que la procédure juridictionnelle, possibilité d'obtenir quelque chose, opportunité de dialoguer et de renouer le lien social, etc.) ;
- Le médiateur concerné doit être pleinement légitime pour que les parties acceptent la médiation (bien formé, indépendant et impartial objectivement tout autant que subjectivement, diligent, disponible).

##### Sur la forme :

- La médiation et en particulier la MPO doivent être connues des réclamants et des services concernés, notamment au regard de ses spécificités, et respectée si ce n'est appréciée (impératif de communication interne / externe) ;
- Les médiateurs concernés doivent disposer des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions (adéquation missions dévolues / moyens impartis).

Des différents champs de l'expérimentation, celui qui a le mieux fonctionné est celui de Pôle emploi, pour les raisons suivantes :

- Les médiateurs de Pôle emploi sont professionnels, dûment formés, gratuits (mais financés par l'administration), disponibles (employés à temps plein), reconnus comme légitimes par l'administration et les usagers ;
- Les médiations sont toujours très brèves (30 jours en moyenne), plus rapides qu'un contentieux devant le juge ;
- Le taux d'accords est particulièrement élevé (plus de 97%). Parmi elles, une majorité de médiations « pédagogiques », c'est-à-dire des médiations abouties positivement sans modification de la décision de l'administration (jusqu'à 69% des accords obtenus), ce qui encourage aussi l'administration à miser sur la médiation (l'accord obtenu en médiation n'implique pas nécessairement des concessions de la part de l'administration).

### 3.2. Faire converger la MPO et la médiation conventionnelle :

La médiation doit être engagée le plus tôt possible lorsque le litige n'est pas trop cristallisé et que les parties sont encore ouvertes au dialogue. En tout état de cause, **la médiation doit prospérer essentiellement en amont de la saisine du juge** (médiations institutionnelles, médiations à l'initiative des parties / conventionnelles). Il n'est pas rare que la médiation, proposée à l'initiative du juge administratif, soit refusée par l'administration qui aura déjà produit un mémoire en défense, estimant sur le fond que l'élaboration de ce mémoire a confirmé son analyse juridique et ses positions initiales et, sur la forme, qu'il ne serait pas pertinent d'avoir mobilisé en vain des personnes ou des services compétents en vue de l'élaboration d'un tel mémoire. Il en est souvent de même pour le requérant qui aura sollicité, mobilisé et même payé un avocat pour l'accompagner en phase contentieuse. **La MPO consacre ainsi un espace de médiation, essentiel, avant la saisine du juge.**

Par ailleurs, **la MPO permet de créer, consolider et promouvoir les dispositifs de médiation concernés.** Ainsi, la MPO a permis l'émergence rapide d'un dispositif de médiation au sein du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (la médiatrice ayant pris ses fonctions le janvier 2019) comme au sein des 42 centres de gestion expérimentateurs (inexistants jusqu'alors). Là où des dispositifs existaient déjà, la MPO a permis de les consolider et de les mettre utilement en lumière. **Les médiateurs concernés ont ainsi apprécié un gain de notoriété et de légitimité de leurs actions** acquis dans le sillage de cette expérimentation, notamment au regard du rôle et des responsabilités que le législateur leur a confié, de manière exclusive de surcroît.

Toutefois, **la MPO n'est pas la seule voie en phase précontentieuse et elle doit s'articuler avec d'autres initiatives de médiation conventionnelle « libre »**, notamment, la médiation à l'initiative des parties telle que prévue aux articles L. 213-5 et 6 du code de justice administrative. Là où la médiation conventionnelle fonctionne bien, quantitativement et qualitativement, la plus-value de la MPO n'est pas évidente au-delà des garanties qu'elle offre quant aux modalités de sa mise en œuvre, notamment en ce qui concerne ses effets juridiques : interruption des délais de recours et la suspension des prescriptions. A cet égard, nombre de médiateurs institutionnels défendent l'idée, telle que reprise par France Stratégie (« *Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations* » - juillet 2019), de **généraliser, pour toutes les médiations institutionnelles y compris pour celles assurées par le Défenseur des droits, l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des prescriptions afin de renforcer l'attrait de la médiation sans faire courir aux requérants le risque de perdre leur droit d'ester en justice.** Les membres du Club des médiateurs de service au public (CMSP) notamment militent activement pour qu'une disposition législative puisse être rapidement adoptée en ce sens, notamment dans le chapitre 1er du titre II du livre IV du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Parmi les obstacles évoqués par les détracteurs du caractère suspensif ou interruptif de la saisine du médiateur institutionnel, figure le fait qu'une telle règle pourrait comporter un important effet d'aubaine pour les usagers et laisserait craindre un afflux de demandes de médiation, avec toutes les conséquences organisationnelles et financières que cela emporterait (rapport France Stratégie précité). Même si cette crainte semble pouvoir être relativisée, notamment au regard des bénéfices escomptés, **une limitation dans la durée des effets de la médiation sur les délais de recours et, par la même occasion, sur les délais de prescription pourrait opportunément être envisagée.**

### 3.3. Pérenniser, étendre ou généraliser le champ d'application de la MPO :

**La question du champ d'application de la MPO est délicate.** Faire de la médiation un préalable obligatoire avant la saisine du juge présuppose qu'il y ait unanimité ou du moins consensus quant à la légitimité, la pertinence et l'utilité de la médiation sur tel ou tel type de décisions.

Sur le fond, **la matière concernée doit laisser des marges de négociation pour que la médiation puisse se déployer.** Or l'expérimentation a parfois mis en évidence l'absence quasi-totale de marge de manœuvre, notamment pour les organismes sociaux lorsque la médiation concerne les droits aux prestations ou des dossiers dans lesquels une fraude est avérée ou suspectée.

Sur la forme, il y a lieu également d'assurer un **équilibre dans la définition du champ d'application.** Si le champ est trop restreint, cela génère trop peu de MPO (cas du MEAE, de la MSA). La question se pose alors de l'utilité du dispositif et de l'intérêt de celui-ci au regard des actions à mener pour permettre sa mise en œuvre (communication, organisation, etc.). Inversement, si le champ d'application est trop large, cela génère beaucoup de MPO, parfois trop pour les médiateurs concernés qui n'ont pas toujours la possibilité et les moyens nécessaires pour absorber un tel volume de travail supplémentaire.

A défaut d'unanimité ou de consensus sur cette question, à l'exception de la médiation de Pôle emploi qui promeut l'élargissement de la MPO à tous les litiges de l'établissement, deux approches sont envisageables : **généraliser la MPO avec quelques exclusions et exceptions (« tout sauf ») ou prévoir une énumération exhaustive des litiges concernés par la MPO.**

Dans la genèse de cette expérimentation, l'idée initiale pour les contentieux de fonction publique avait été de proposer une approche « tout sauf », en l'occurrence **tout sauf les litiges disciplinaires** (car ces litiges font intervenir une formation collégiale et il n'est pas concevable qu'un médiateur puisse avec un seul représentant de l'administration, remettre en question ce qui a été décidé préalablement par la CAP) **et les litiges relatifs à l'entrée dans le service et à la promotion** (car ces décisions font intervenir un organisme collégial). In fine, l'une des administrations partenaires avait accepté d'entrer dans l'expérimentation à condition de renverser la logique et de lister précisément les litiges concernés (voir art. 1<sup>er</sup> du décret n°2018-101 du 16 février 2018). Dans la pratique, **l'expérimentation a mis en évidence que cette énumération crée des « zones frontières » à la lisibilité parfois peu évidente, et exclut de l'expérimentation des décisions qui auraient pu en relever sans difficulté.** Il en est ainsi de certains types de congés ou encore de la rémunération des agents contractuels. Les échanges et réflexions ayant animé la préparation de ce rapport ont ainsi mis en évidence une certaine pertinence à prévoir une approche « tout sauf » comme suit : **« toutes les décisions individuelles défavorables sauf celles susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers et celles faisant intervenir un organisme collégial ».**

### 3.4. Adapter, consolider et diffuser le dispositif de MPO :

L'expérimentation a montré que **la MPO n'est pas toujours nécessaire, voire pertinente**. La MPO **ne se justifie que si elle se met en œuvre dans un domaine où les volumes contentieux sont importants, où l'approche proposée par la médiation est opportune et où l'administration affiche une adhésion de principe à ce mode alternatif de résolution des litiges**. Si ces conditions ne sont pas réunies, les bénéfices escomptés apparaissent trop réduits au regard des efforts devant être consentis par l'administration (organisation, communication, suivi, etc.) et des difficultés induites pour les réclamants, notamment en termes de lisibilité des voies et délais de recours. La MPO n'est alors pas l'approche à retenir, du moins à prioriser. D'autres approches de médiation pourront l'être (institutionnelle, conventionnelle, à l'initiative du juge ou des parties).

De même, pour les raisons évoquées précédemment dans ce rapport, **la MPO doit, en tant que préalable obligatoire à la saisine du juge, être gratuite, et être assurée par un médiateur clairement identifié** comme l'avait prévu le décret n°2018-101 du 16 février 2018. **Il est également indispensable que ces médiateurs disposent des moyens (humains et matériels) et d'un maillage territorial suffisant pour l'exercice de cette mission.**

Le développement des services de médiation institutionnelle existants et l'émergence de nouveaux dispositifs, tels que promus notamment par la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, devraient progressivement permettre un élargissement non négligeable du champ de la MPO à d'autres litiges et d'autres domaines où celle-ci peut s'avérer pertinente. Dans l'attente et **afin de pallier en partie l'absence comme les carences de tels dispositifs de médiation, il pourrait être opportun d'envisager l'intervention des délégués du Défenseur des droits en tant que médiateurs « externes » pour certains litiges entrant dans leur champ de compétence**, comme ce fut le cas avec certains litiges sociaux dans la présente expérimentation. Le cas échéant, **leur intervention devrait pouvoir se faire dans les mêmes conditions que celles prévues pour les autres médiateurs assurant des MPO.**

Par ailleurs, **sans consacrer un droit au libre choix du médiateur, il pourrait être opportun de prévoir des schémas autorisant la saisine du délégué du Défenseur des droits, en lieu et place ou par délégation du médiateur institutionnel compétent, pour certains litiges relevant du champ de compétence de l'institution.** Il serait en effet regrettable qu'une médiation assurée par un délégué du Défenseur des droits ne puisse satisfaire à l'obligation de médiation préalable à la saisine du juge et ainsi contraindre les réclamants à tenter une nouvelle médiation devant le médiateur institutionnel compétent. La saisine d'un délégué du Défenseur des droits en tant que médiateur devrait donc produire les mêmes effets juridiques que ceux prévus en cas de saisine du médiateur institutionnel visé par les textes (notamment interruption des délais de recours, suspension des prescriptions, recevabilité d'une éventuelle requête contentieuse). Il conviendra de veiller toutefois à ce que le médiateur institutionnel ne soit en aucun cas fragilisé par un tel dispositif, dans sa visibilité comme dans sa légitimité.

Ces développements ne pourront se faire que progressivement, en étroite concertation avec les différents protagonistes concernés. Il est donc proposé de **prévoir la possibilité de la médiation préalable obligatoire à la saisine du juge administratif dans des champs définis par décret.**

### 3.5. Personnaliser les perspectives post-expérimentation pour les partenaires actuels :

S'agissant des partenaires actuels de l'expérimentation, les évolutions possibles et envisageables après le 31 décembre 2021, date prévue pour la fin de cette expérimentation, diffèrent singulièrement.

- **Dans le champ fonction publique :**

- ***Ministère de l'Europe et des affaires étrangères :***

Le dispositif de MPO assuré par le médiateur du ministère de l'Europe et des affaires étrangères, s'il a permis d'ancrer la médiation au sein de cette administration et de renforcer sa notoriété et sa légitimité auprès de ses agents, est finalement apparu trop lourd et trop complexe au regard des résultats obtenus (notification, information, vérification de la recevabilité, vérification de la MPO par le juge administratif saisi au contentieux...). Le développement de la médiation doit donc s'envisager autrement.

En lieu et place, il conviendrait d'encourager le développement de la médiation dans ce ministère de manière globale et non contraignante, par le biais des médiations conventionnelles et des médiations à l'initiative du juge. Des schémas de collaboration, éventuellement sous forme de « conventions médiation » pourraient être développés entre le ministère et les juridictions administratives concernées, en particulier les tribunaux administratifs de Paris et de Nantes.

- ***Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports :***

L'expérimentation a confirmé tout l'intérêt et le potentiel de la MPO dans ce périmètre. Il y aurait donc lieu de pérenniser et de généraliser ce dispositif. Toutefois, la liste des sujets où la MPO s'applique n'appelle pas d'élargissement pour l'instant, dans la mesure où l'inclusion de nouvelles décisions ne fait pas consensus. Ainsi, il apparaît opportun d'envisager cette généralisation aux trente académies (contre seulement trois dans l'expérimentation). Pour ce faire, une montée en charge progressive serait souhaitable (sur deux ou trois années par exemple).

- ***Fonction publique territoriale :***

Là aussi, l'expérimentation a confirmé tout l'intérêt et le potentiel de la MPO dans ce périmètre et il apparaît dès lors opportun d'envisager de pérenniser et de généraliser ce dispositif. A défaut de consensus quant à l'opportunité d'élargir le champ d'application de la MPO dans ce périmètre, il conviendrait d'envisager cette généralisation via une généralisation de la MPO à l'ensemble du territoire national (métropole et outre-mer). Cette extension territoriale pourrait se faire de manière progressive et suivant des schémas d'organisation répondant aux spécificités et contraintes des centres de gestion et des collectivités et établissements publics concernés.

La MPO pourrait figurer parmi les missions obligatoires des centres de gestion de la fonction publique territoriale tout en étant facultative pour les collectivités et établissements concernés, qui devraient dès lors établir des conventions d'adhésion au dispositif de la MPO. Ces conventions pourraient s'établir à tout moment et pour une durée, ou non, contrairement à ce qui avait été prévu dans le cadre de la présente expérimentation. Les centres de gestion assureraient ainsi, à la demande des collectivités et établissements publics avec lesquels de telles conventions seraient

établies, la mission de médiation préalable obligatoire. Ces conventions permettraient également, en tant que de besoin, l'exercice de cette mission à un niveau supra-départemental selon des modalités déterminées par le schéma régional ou interrégional de coordination, de mutualisation et de spécialisation propre aux centres de gestion.

Par ailleurs et dans le prolongement de la MPO, ces centres pourraient assurer, à la demande des collectivités et établissements publics, une mission de médiation à l'initiative du juge ou des parties en matière de gestion des ressources humaines (à l'exclusion des avis ou décisions des instances paritaires, médicales, de jurys ou de toute autre instance collégiale administrative obligatoirement saisie ayant vocation à adopter des avis ou des décisions). Les dépenses afférentes à l'accomplissement des missions mentionnées précédemment pourraient être financées dans les conditions fixées au septième alinéa de l'article 22 de la loi du 26 janvier 1984 qui prévoit un financement de toutes les missions des centres de gestion par les collectivités locales.

- **Dans le champ des contentieux sociaux :**

- ***Pôle emploi :***

L'expérimentation de la MPO avec Pôle emploi s'est révélée être une grande réussite, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Le potentiel de développement de la médiation y est particulièrement important, notamment au regard de l'efficacité, de la légitimité et de la notoriété des médiateurs régionaux et nationaux de Pôle emploi. Il y aurait donc lieu de prévoir une extension de la MPO à l'ensemble des décisions de l'établissement relevant de la juridiction administrative, ainsi qu'une généralisation géographique du dispositif. Il est également proposé de supprimer le RAPO prévu par les articles R. 5426-19 et R. 5412-8 du code du travail, la MPO apparaissant plus satisfaisante.

Par ailleurs, comme envisagé précédemment dans ce rapport, il conviendrait de ne pas exclure la possibilité pour les réclamants de saisir le délégué du Défenseur des droits en lieu et place du médiateur institutionnel, comme cela se produit déjà, dans des proportions certes restreintes, pour les contentieux de l'emploi qui ne sont pour l'heure pas concernés par la médiation préalable obligatoire. Il semble en effet difficile d'envisager une situation dans laquelle le juge considérerait comme irrecevable une requête précédée d'une médiation assurée par le délégué du Défenseur des droits. Ainsi, il pourrait être opportun de prévoir que le médiateur compétent pour la MPO dans ce domaine contentieux soit le médiateur régional de Pôle emploi mais que la saisine éventuelle du délégué du Défenseur des droits, en tant que médiateur, produise les mêmes effets juridiques que celle du médiateur institutionnel (notamment interruption des délais de recours, suspension des prescriptions, recevabilité d'une éventuelle requête contentieuse).

- ***RSA, APL, primes exceptionnelles de fin d'année :***

La suite à donner à la MPO dans ce domaine est beaucoup moins évidente. La MPO a certes produit des effets positifs (31% d'accords en fin de médiation, soit autant de décisions des CRA révisées par la MPO) mais qui peuvent apparaître trop réduits au regard des efforts consentis par les différents acteurs concernés.

Les CAF et la CNAF ne sont guère convaincues de l'intérêt et de l'utilité de la MPO :

- Le dispositif est peu lisible ;
- Articulation difficile avec la commission de recours amiable (CRA) ;

- Coordination parfois difficile à assurer avec les conseils départementaux en ce qui concerne le RSA et les primes ;
- Difficultés à traiter le litige dans sa globalité (cas des demandes annexes) à cause du périmètre limité de la MPO.

En particulier, la MPO ne s'appliquant pas actuellement à toutes les prestations, cela peut générer de la confusion et des problèmes de lisibilité voire de compréhension pour les allocataires au sujet de prestations différentes ayant parfois des voies de recours particulières. Pour toutes ces raisons, la CNAF et les CAF militent en faveur d'une suppression de la MPO et d'une consécration du RAPO, aux côtés duquel la médiation conventionnelle et la médiation à l'initiative du juge, assurées essentiellement mais non exclusivement par les médiateurs administratifs des CAF, pourraient se développer.

La mutualité sociale agricole (MSA) souhaite également quitter le dispositif de MPO, celui-ci étant apparu trop lourd et trop complexe au regard d'un nombre de saisines extrêmement faible. Là encore, la médiation à l'initiative des parties et la médiation à l'initiative du juge auraient vocation à être renforcées et promues.

Le Défenseur des droits et les conseils départementaux concernés sont eux plus mitigés sur cette question et tiennent avant tout à souligner, malgré certaines réserves structurelles et difficultés de mise en œuvre, que la MPO a offert aux allocataires un nouvel accès aux droits et assuré un rapprochement entre l'administration et ses agents ou usagers, indispensables dans une société de confiance. La MPO donne ainsi à l'usager la possibilité d'échanger avec l'administration, de renouer le dialogue et d'être accompagné dans sa demande de réclamation par un tiers neutre, indépendant et impartial (délégué du Défenseur des droits). Elle lui permet également d'envisager plus sereinement la pertinence de mobiliser le juge administratif par la suite, en cas de décision défavorable à sa demande. A ce titre, la MPO propose un espace d'échanges intéressant et ce, dans un contexte de dématérialisation accrue. De même, les échanges générés comme nourris par ces MPO peuvent permettre d'identifier d'éventuelles difficultés dans l'accès aux droits des usagers et des marges de progression le cas échéant. La MPO offre ainsi une voie de recours complémentaire à l'allocataire (malgré les risques de doublon avec le RAPO), une opportunité pour celui-ci de voir son dossier réexaminé dans des délais moins conséquents que devant le tribunal administratif et un éclairage complémentaire voire pédagogique sur certaines décisions de l'administration. Toutefois, la finalité de la MPO peut être vécue comme non satisfaisante car elle n'aboutit que faiblement à une révision de la décision contestée tant la marge de manœuvre d'une MPO intervenant après un RAPO (examen par la commission de recours amiable), lequel a déjà été l'occasion de demander une révision de cette décision, est inévitablement réduite. De même, certaines collectivités déplorent une hausse de la charge de travail pour leurs services et des coûts additionnels inhérents à l'activité de MPO laissés à leur charge.

Si la MPO venait à être maintenue dans ce champ d'activité au-delà du 31 décembre 2021, **se poserait en outre la question du maintien des délégués du Défenseur des droits dans ce dispositif, du moins tel que prévu dans le cadre de l'expérimentation.** Ainsi, les CAF considèrent que la MPO pourrait tout aussi valablement être gérée directement par les médiateurs administratifs des CAF dont le rôle et le positionnement ont été largement renforcés depuis le début de l'expérimentation, notamment par la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (Essoc). Dans la pratique, les délégués du Défenseur des droits se tournent souvent vers les médiateurs administratifs des CAF pour traiter les MPO dont ils sont saisis, en qualité donc de « sous-traitants », ce qui peut expliquer des procédures plus longues. A contrario, les conseils départementaux, qui n'ont pour l'heure pas de médiateur « interne » (territorial), estiment que l'intervention des délégués du Défenseur des droits est nécessaire, pertinente et bénéfique au regard du statut et de la

posture particulière des délégués et de cette institution. Par ailleurs, dans le cadre de l'Observatoire du Défenseur des droits, l'étude précitée réalisée auprès des allocataires de prestations sociales ayant eu recours à la « médiation préalable obligatoire » (MPO) souligne que « l'intervention des délégués du Défenseur des droits semble avoir été particulièrement appréciée : 65 % des réclamants ayant été en contact avec eux se déclarent satisfaits de la façon dont le litige a été pris en charge. A 71 %, ils sont considérés comme plus à l'écoute que l'organisme mis en cause et 6 répondants sur 10 ont jugé qu'ils prenaient mieux en compte leurs besoins et leurs arguments. Dans l'ensemble, 74 % des personnes interrogées répondent que l'intervention d'un délégué a été « plutôt un atout » ». L'institution estime ainsi que lorsqu'elle est conduite par un tiers indépendant et accessible, comme les délégués du Défenseur des droits, la médiation offre le cadre d'un dialogue facilité et plutôt rapide en vue de la résolution d'un litige, et permet aux allocataires de prestations sociales de se faire entendre et de faire valoir leurs droits.

**Aussi, même si l'on peut regretter une régression du champ de la MPO dans ce domaine, il semble préférable d'abandonner la MPO dans ce champ contentieux. Il conviendrait néanmoins de prévoir des actions fortes visant à promouvoir et renforcer le recours aux médiateurs institutionnels concernés (CAF, MSA, Conseils départementaux) et aux délégués du Défenseur des droits, notamment dans le cadre de médiations à l'initiative des parties et de médiations à l'initiative du juge. Des schémas de coopération pourraient être élaborés entre les organismes, collectivités et juridictions concernés, éventuellement formalisés sous forme de conventions.**

### 3.6. Désigner un acteur institutionnel visible et fort pour animer la MPO :

Dans le cadre de l'expérimentation de MPO, le Conseil d'Etat a eu la responsabilité de superviser, coordonner et accompagner les actions entreprises par les partenaires et administrations concernés.

Si l'implication du Conseil d'Etat tout au long de l'expérimentation a été fortement appréciée et saluée par l'ensemble des partenaires et administrations concernées, **le Défenseur des droits pourrait désormais assurer ce rôle d'animateur et de superviseur de la médiation préalable obligatoire** compte tenu de son positionnement.

C'est d'ailleurs une **proposition du rapport de France stratégie** (« *Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations* » - juillet 2019) **qui voulait faire du Défenseur des droits la tête de réseau des médiateurs institutionnels**

#### 4. Annexes :

- Fiche de présentation synthétique de la MPO
- Fiches synthétiques des dispositifs de médiation expérimentateurs
- Bilans statistiques annuels et global de l'expérimentation de la MPO



## FICHE DE PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE (MPO)

### I. Textes applicables :

- Art. 5 IV de la **loi n° 2016-1547** du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle ;
- **Décret n° 2018-101** du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux ;
- **Arrêté du 1er mars 2018** relatif à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique de l'éducation nationale ;
- **Arrêté du 2 mars 2018** relatif à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique territoriale ;
- **Arrêté du 6 mars 2018** relatif à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges sociaux.

### II. Champ matériel de l'expérimentation :

#### II.1 - Litiges de la fonction publique (Art. 1er décret).

##### II.1.1- Décisions concernées :

Les litiges de fonction publique entrant dans le champ de l'expérimentation sont limitativement énumérés au I de l'article 1 du décret :

1°) Litiges relatifs à la **rémunération** : sont visées toutes les formes de rémunération (traitement, indemnités, SFT, ...) versées aux agents titulaires.

*Attention : La rémunération des agents contractuels de l'Etat n'est pas dans le champ de l'expérimentation car l'article 20 de la loi du 13 juillet 1983 auquel fait référence le décret ne leur est pas rendu applicable par l'article 32 de la même loi ; en revanche, la rémunération des agents contractuels employés par les collectivités territoriales entre bien dans le champ, car l'article 136 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale leur rend applicable l'article 20 de la loi du 13 juillet 1983. De même, les décisions de classement dans un groupe RIFSEEP ne sont pas dans le champ de l'expérimentation car elles ne constituent pas des décisions « individuelles ».*

2°) Les refus de **détachement**, de mise en **disponibilité** ou de **congés sans solde** opposés par l'administration d'origine ;



3°) Les litiges relatifs à la **réintégration** des agents après un détachement, une mise en **disponibilité** ou un **congé parental ou sans solde** ;

4°) Les litiges relatifs au **reclassement après une promotion** ; attention : les décisions de refus de promotion ne sont pas dans le champ de l'expérimentation ;

5°) Les litiges relatifs à la **formation** tout au long de la vie professionnelle : sont concernées toutes les demandes de formation présentées par des agents titulaires ou contractuels, et pas seulement celles relevant de la formation professionnelle continue ;

6°) Les litiges relatifs à l'**adaptation des conditions de travail des agents handicapés** ;

7°) Les litiges relatifs à l'**adaptation des conditions de travail pour des raisons médicales**.

L'expression « les litiges relatifs à » utilisée aux 1° et 3° à 7° permet d'inclure les litiges indemnitaires.

### **II.1.2 agents et médiateurs concernés**

Trois catégories d'agents sont concernées par l'expérimentation (*II de l'article 1 du décret*), pour chacune desquelles un médiateur propre a été désigné (*III de l'article 1 du décret*) :

- Pour tous les agents du **ministère des affaires étrangères** → le médiateur compétent est le médiateur des affaires étrangères.
- Pour les enseignants et agents administratifs et techniques employés par les **services académiques**, les **services départementaux de l'éducation nationale**, les **écoles maternelles** et les **établissements publics locaux d'enseignement** (collèges et lycées) situés dans les académies précisées par arrêté → le médiateur compétent est le **médiateur académique**.

***Attention :** les personnels de l'enseignement supérieur et les personnels de l'enseignement privé ne sont pas dans le champ de l'expérimentation (l'exclusion de ces derniers résulte de l'article 5 IV de la loi du 18 novembre 2016 qui ne vise que les agents soumis à la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983).*

- Pour les agents des collectivités territoriales et des établissements publics locaux situés dans les départements précisés par arrêté, sous réserve que leur collectivité employeur ait adhéré à l'expérimentation avant le 31 décembre 2018 en concluant une convention avec le centre de gestion de la fonction publique territoriale territorialement compétent → le médiateur compétent sera désigné au sein du centre de gestion concerné par le directeur du centre (article R. 213-2 du code de justice administrative).



## **II.2 litiges sociaux** (Art. 2 décret).

### **II.2.1 - Aides sociales**

Entrent dans le champ de l'expérimentation :

- 1° Les litiges relatifs au **Revenu de Solidarité Active (RSA)**, après exercice du Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) devant le président du conseil départemental prévu à l'article L. 262-47 du code de l'action sociale et des familles ;
- 2° Les litiges relatifs aux **aides exceptionnelles de fin d'année** (primes de « Noël ») ;
- 3° Les litiges relatifs à l'**aide personnalisée au logement**, après exercice du RAPO devant le directeur de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ou de la MSA (Mutuelle Sociale Agricole) prévu par l'article L. 351-14 du code de l'action sociale et des familles.

Le médiateur compétent est le **Défenseur des droits**, qui confiera la médiation à un délégué territorial.

### **II.2.2 contentieux de l'emploi**

Sont concernés :

- 1° Les litiges relatifs à l'**Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)** versée par Pôle emploi, après exercice du RAPO prévu par l'article R. 5426-19 du code du travail si le litige porte sur une répétition d'indu ;
- 2° Les litiges relatifs à la **radiation de la liste des demandeurs d'emploi**, après exercice du RAPO devant le directeur régional de Pôle emploi prévu par l'article R. 5412-8 du code du travail.

Le médiateur compétent est le **médiateur régional de Pôle emploi**.

## **III. Champ géographique de l'expérimentation :**

A l'exception du contentieux des agents du ministère des affaires étrangères, l'expérimentation est limitée à certains territoires définis par les arrêtés des 1<sup>er</sup>, 2 et 6 mars 2018 (*voir tableau récapitulatif en annexes*).

*Attention :* pour le contentieux de la fonction publique territoriale, l'expérimentation est limitée aux collectivités locales situées sur le territoire des départements fixés par arrêté qui auront, avant le 31 décembre 2018, **conclu une convention à cet effet avec le centre de gestion de la fonction publique territoriale compétent** (cette adhésion est également ouverte aux collectivités non affiliées au centre de gestion).



#### **IV. Règles procédurales :**

##### **IV.1 - Délai d'introduction de la médiation :**

La médiation doit être introduite dans le délai de recours (*art. 3 du décret 2018-101*).

Dans les litiges sociaux pour lesquels la loi prévoit un recours administratif préalable obligatoire, il résulte de l'article 2 dudit décret que le médiateur ne peut être saisi qu'après l'intervention de la décision, explicite ou implicite, prise sur ce recours.

*Attention : le délai de recours n'est pas opposable si l'administration n'a pas indiqué à l'intéressé l'existence de l'obligation de saisir préalablement un médiateur et les coordonnées de celui-ci (art. 3 du décret 2018-101).*

##### **IV.2 effet interruptif de la médiation sur le délai de recours**

###### **IV.2.1 point de départ de l'interruption du délai de recours**

Dans le régime de droit commun de la médiation, le délai de recours n'est interrompu qu'à compter d'un accord entre les parties pour y recourir (*art. L. 213-6 CJA*). Dans le cas particulier de la médiation préalable obligatoire, les administrations partenaires ont donné un accord de principe au recours à la médiation pour tous les litiges entrant dans le champ fixé par le décret et le délai de recours est donc interrompu **dès la saisine du médiateur** par l'administré (*art. 4 du décret 2018-101*).

*Attention : un recours administratif présenté après l'organisation d'une médiation préalable obligatoire n'interrompt pas de nouveau le délai de recours (art. 4 décret). En revanche, en l'absence de disposition contraire, le principe selon lequel un recours administratif interrompt le délai de recours contentieux continue de s'appliquer lorsqu'un tel recours précède la MPO.*

###### **IV.2.2 redémarrage du délai de recours**

Le délai recommence à courir (à zéro) à compter du moment où l'une des parties ou le médiateur déclare « de façon non équivoque et par tout moyen permettant d'en attester la connaissance par l'ensemble des parties » que la médiation est terminée (*art. 4 du décret 2018-101*). En cas de contestation sur la recevabilité du recours contentieux, il appartiendra donc à l'administration d'établir la date à laquelle l'administré, le médiateur ou elle-même a mis un terme à la médiation.

*Attention : si la médiation prend fin sur déclaration de l'une ou l'autre des parties, le délai de recours recommence à courir à la date de cette déclaration, et non à la date où le médiateur en prend éventuellement acte. Par analogie avec ce qui est jugé pour l'interruption des délais de recours par les demandes d'aide juridictionnelle (CE 5 octobre 2015, n° 387048 388295, B), aucun texte ni aucun principe n'implique que le délai de recours contentieux interrompu par une médiation ne recommence à courir qu'à la condition que le demandeur en soit préalablement informé.*



### **IV.3 vérification du respect de l'obligation de médiation préalable par le tribunal**

#### **IV.3.1 condition de recevabilité**

L'obligation de médiation préalable obligatoire est une **condition de recevabilité** du recours (art. 1 et 2 du décret), qui doit donc, le cas échéant, être soulevée d'office par le juge. L'irrecevabilité doit être constatée **même si l'obligation de médiation préalable n'a pas été indiquée dans la notification des voies et délais de recours** (v. déjà ainsi jugé pour les recours administratifs préalables obligatoires : CE 1er avril 1992, n° 88068, A). La seule conséquence d'une telle absence d'indication est l'inopposabilité du délai de recours.

*Attention : la seule obligation qui pèse sur le requérant est d'avoir préalablement saisi le médiateur prévu par les textes ; une fois cette obligation remplie, il est libre de saisir le tribunal dès lors que l'article L. 213-6 du CJA permet à l'une ou l'autre des parties de mettre fin unilatéralement à la médiation à tout moment. La saisine du tribunal manifesterait l'intention du requérant de mettre fin à la médiation.*

#### **IV.3.2 obligation de transmission au médiateur compétent**

En cas d'absence de saisine préalable du médiateur prévu par les textes, le président du tribunal ou le magistrat qu'il délègue rejette par ordonnance la requête comme irrecevable mais doit **transmettre le dossier au médiateur compétent** (art. 6 décret). Ces deux mesures feront l'objet de deux articles distincts d'une même ordonnance.

*Attention : la saisine d'un médiateur autre que celui prévu par les textes ne satisfait pas à l'obligation de médiation préalable ; le tribunal doit donc également dans ce cas déclarer la requête irrecevable et transmettre le dossier au médiateur compétent. Cependant, si l'administration a accepté la première médiation dans le délai de recours, ce délai aura été interrompu en application de l'article L. 213-6 du CJA et la requête devant le tribunal ne sera pas tardive.*

### **IV.4 entrée en vigueur**

L'expérimentation de médiation préalable obligatoire s'applique aux recours contentieux présentés jusqu'au 31 décembre 2021 à l'encontre des décisions intervenues à compter du **1er avril 2018**.

Pour les contentieux de la fonction publique territoriale, elle s'applique aux décisions prises à compter de la date d'adhésion au dispositif par la collectivité territoriale employeur.

**ANNEXE :**

**CHAMP TERRITORIAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE**

TA CONCERNES	Fonction publique territoriale	Fonction publique éducation nationale	RSA, APL, aides de fin d'année	Radiation Pôle emploi et ASS
<b>AMIENS</b>				
Aisne				
<b>BESANCON</b>				
Haute-Saône				
<b>BORDEAUX</b>				
Gironde				
<b>CAEN</b>				
Manche				
<b>CERGY-PONTOISE</b>				
Hauts-de-Seine				
Val-d'Oise				
<b>CLERMONT-FERRAND</b>				
Allier				
Cantal				
Haute-Loire				
Puy-de-Dôme				
<b>DIJON</b>				
Saône-et-Loire				
Yonne				
<b>GRENOBLE</b>				
Drôme				
Haute-Savoie				
Isère				
Savoie				
<b>GUADELOUPE</b>				
Guadeloupe				
<b>GUYANE</b>				
Guyane				
<b>LILLE</b>				
Nord				
Pas-de-Calais				
<b>LYON</b>				
Ain				
Ardèche				
Loire				
Rhône				
<b>MARSEILLE</b>				
Alpes-de-Haute-Provence				
Bouches-du-Rhône				
Hauts-Alpes				
<b>MARTINIQUE</b>				
Martinique				
<b>MELUN</b>				
Val-de-Marne				

TA CONCERNES	Fonction publique territoriale	Fonction publique éducation nationale	RSA, APL, aides de fin d'année	Radiation Pôle emploi et ASS
<b>MONTPELLIER</b>				
Aude				
Hérault				
Pyrénées-Orientales				
<b>MONTREUIL</b>				
Seine-Saint-Denis				
<b>NANCY</b>				
Meurthe-et-Moselle				
<b>NANTES</b>				
Loire-Atlantique				
Maine-et-Loire				
Mayenne				
Sarthe				
Vendée				
<b>NIMES</b>				
Gard				
Lozère				
Vaucluse				
<b>ORLEANS</b>				
Indre-et-Loire				
<b>PAU</b>				
Gers				
Hautes-Pyrénées				
Landes				
Pyrénées-Atlantiques				
<b>POITIERS</b>				
Charente-Maritime				
Vienne				
<b>RENNES</b>				
Côtes d'Armor				
Finistère				
Ille-et-Vilaine				
<b>ROUEN</b>				
Eure				
Seine-Maritime				
<b>STRASBOURG</b>				
Bas-Rhin				
Moselle				
<b>TOULOUSE</b>				
Ariège				
Aveyron				
Haute-Garonne				
Lot				
Tarn				
Tarn-et-Garonne				
<b>VERSAILLES</b>				
Essonne				
Yvelines				

## Fiche Synthétique de présentation du dispositif de médiation chez Pôle emploi

**Textes de références:** la Loi n°2008-758 du 1<sup>er</sup> août 2008 et la charte du médiateur National de Pôle emploi.

**Nombre de médiateurs :** 20 et 65 personnes chargées d'appui à la médiation (1 Médiateur National + 1 par région donc 13 + 1 par DOM donc 5 + 1 pôle emploi service).

**Nombre de médiations :** En 2020, 34 685 médiations (dont environ 1000 MPO) assurées par la médiation de Pôle emploi.

**Statuts du Médiateur Régional :** titulaire, temps plein et rémunéré par l'institution. En gestion administrative par Pôle emploi et sous l'autorité opérationnelle du Médiateur National (recruté par le Médiateur National et nommé par le Directeur Général).

**Profils :** cadre supérieur avec expérience professionnelle variée au sein de l'institution, actif.

**Formations médiation :** Oui, externes longues certifiantes (CNAM) et continues (colloques et formations courtes spécialisées et thématiques).

**Références et code déontologique** applicables à toute médiation, selon les règles édictées par le droit français et européen.

**Schéma d'organisation et de coordination du dispositif de médiation :** Un séminaire annuel et plusieurs réunions d'échanges au cours de l'année, un dispositif d'animation et d'échanges de pratiques inter régions.

**Modalités de financement de leurs missions :** assuré par l'institution, le Médiateur National dispose d'un budget spécifique nécessaire à l'exercice de son activité et à l'animation du réseau des médiateurs (réunions et séminaires par exemple).

**Modalités de déroulement des médiations :** téléphone, courriels, courriers, Visio et présentiel. Aucun vecteur n'est privilégié, c'est selon les besoins et pour faciliter les échanges et le relationnel avec les usagers.



**JEAN-LOUIS WALTER**  
Médiateur National

Tél: 01 40 30 88 32

**- textes de références**

L'article R 213-2 du code de justice administrative prévoit que la médiation peut être confiée à une personne physique ou à une personne morale. Si le médiateur désigné est une personne morale, son représentant légal désigne la ou les personnes physiques qui assureront, au sein de celle-ci et en son nom, l'exécution de la mission. Le médiateur est un agent du Centre de Gestion, tiers indépendant des parties, non impliqué dans le différend.

**- nombre de médiateurs**

Au 1<sup>er</sup> avril 2021, 87 médiateurs exercent leurs missions au sein des CDG, soit en moyenne 2 par CDG.

**- nombre de médiations** ("classique" / MPO) assurées en moyenne par personne et par an;

Depuis 2019, les CDG assurent en moyenne 104 médiations par an, soit en moyenne entre 2 et 3 par CDG et entre 1 et 2 d'une médiation par médiateur.

**- statuts (bénévoles/ titulaires / contractuels, temps plein / temps partiels / missions occasionnelles, indemnisés / rémunérés, etc.);**

**- profils (juriste / non juriste, cadre / agent, expériences professionnelles, profil académiques, actifs / retraités, etc.) ;**

S'agissant du profil des médiateurs, 20 sont DGS, 10 sont DGA et 12 occupent des postes d'encadrement supérieur (responsable de service, directeur de pôle). Au total, 42 médiateurs sont cadres ou managers à un poste de direction soit environ la moitié des médiateurs.

25 médiateurs occupent des fonctions de juristes (environ 30%). Les 18 autres médiateurs occupent des fonctions diverses (psychologue du travail, préventeur, conseiller statutaire, chargé d'inspection maintien dans l'emploi, conseiller RH). Le profil type du médiateur est donc soit un juriste, soit un cadre ou manager à un poste de direction d'un Centre de Gestion.

**- formations médiation (Oui / Non, internes / externes, courtes / longues, initiales / continue) ;**

Dès 2019, les médiateurs des 42 Centres de Gestion expérimentateurs ont été formés par deux organismes de formation : 60 par la CNPM (Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation) et 19 par le CMAP (Centre de Médiation et d'arbitrage). Les formations sont coordonnées par la FNCDG.

En 2021, la FNCDG a fait le choix de coordonner auprès de l'ensemble des CDG, y compris des CDG non expérimentateurs de la MPO, deux nouveaux cycles de formations.

- Un premier cycle de formation initiale destinée aux agents entrant en fonction de médiateur ou souhaitant obtenir une première formation en la matière.

- Un deuxième cycle d'approfondissement destiné à enrichir et renforcer les compétences des médiateurs exerçant déjà leurs missions.

**- références / code déontologique ;**

Les médiateurs nouvellement désignés ont également adhéré à une charte des médiateurs, qu'il s'agisse de celle de la FNCDG ou du Conseil d'Etat.

**- modalités de financement**

- 9 Centres de Gestion ne prévoient pas de facturation en incluant l'exercice de la mission dans la cotisation.
- 31 Centres prévoient une facturation pour l'exercice de la mission MPO :

- 10 Centres de Gestion prévoient une tarification forfaitaire par médiation.

- 16 Centres de Gestion prévoient une tarification horaire.

- 4 Centres de Gestion prévoient un régime hybride, c'est-à-dire qu'un forfait de base est prévu auquel s'ajoute un tarif horaire lié au nombre d'heures ou de réunions supplémentaires nécessaires à la médiation.

**- modalités de déroulement des médiations (téléphone / courriels / courriers / Visio / présentiel / etc.)**

Les médiations de déroulement principalement en présentiel avec des rendez-vous préparatoires par téléphone ou échanges préalables par mails. La crise sanitaire a cependant obligé les CDG à recourir, pour plus de la moitié d'entre eux aux outils de visio-conférence et/ou à assurer des médiations par téléphone.

Les courriers sont très peu utilisés, les médiateurs favorisant les échanges directs et en temps réel.

## **Présentation du dispositif de la Médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**

Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est régi par le code de l'éducation (articles L. 23-10-1 et D. 222-37 à D. 222-42). Ces dispositions sont complétées par des dispositions spécifiques propres à l'enseignement supérieur (articles L. 232-3, L. 712-6-2 et D. 222-42-1).

Actuellement, la Médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur s'appuie sur 64 médiateurs académiques (dont 2 spécifiques au CNED), anciens cadres retraités de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, et sur une équipe nationale de 9 agents en activité, placés auprès de la Médiatrice. Ils ont tous exercé, durant leur carrière, des fonctions d'encadrement, d'inspection et d'expertise : inspecteurs territoriaux ou généraux, chefs d'établissements, cadres administratifs..., et sont à ce titre compétents en matière de réglementation et d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Au niveau de l'équipe nationale, les collaborateurs de la médiatrice ont tous un profil juridique acquis soit par leur formation initiale soit par leur expérience et les fonctions occupées et certains ont été chargés des affaires contentieuses au ministère. Enfin le médiateur national, depuis les origines, est toujours un inspecteur général.

Les médiateurs académiques sont des bénévoles. Ils perçoivent toutefois une indemnité régie par le décret n° 99-729 du 26 août 1999 relatif aux conditions de rémunération des médiateurs de l'éducation nationale, d'un montant de 3436 € par an fixé par un arrêté du 20 juillet 2005.

Ces médiateurs sont, comme le Médiateur qui dirige et coordonne ce réseau, nommés par arrêtés des ministres concernés sur proposition du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Une formation initiale interne d'une durée de 4 à 5 jours est assurée chaque année (à l'IH2EF, école de formation des cadres de l'éducation) pour les nouveaux médiateurs avec l'appui de formateurs du CNAM. En outre, deux séminaires annuels (en mars et en octobre), organisés également en interne, permettent d'échanger sur les pratiques et sujets et d'apporter des compléments d'information et/ou de formation juridique. Un espace dédié permet enfin de partager les documents et fiches techniques utiles à leurs missions.

Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est membre du club des médiateurs de services au public. En tant que tel, il applique la charte déontologique édictée par cet organisme, qui rappelle que ses valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

Les médiateurs académiques de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur fonctionnent en réseau coordonné et animé par le médiateur national. Ils ne sont pas sous l'autorité des recteurs, ce qui garantit leur indépendance vis-à-vis des services de l'administration. Comme leur nom l'indique, les médiateurs (à l'exception de ceux du CNED) sont répartis entre les 30 académies.

Les médiations s'exercent principalement par courriels et par téléphone, mais aussi par voie de formulaire en ligne et par courrier postal et, quelquefois, dans le cadre d'une rencontre dans les locaux de la médiation ou à l'extérieur. Toutes les possibilités d'accès au médiateur sont maintenues.

Les médiateurs traitent chacun entre 200 et 300 saisines par an, chiffre qui est une moyenne à réévaluer chaque année puisque le nombre de saisines augmente (+ 18 % en 2020) et le nombre de médiateurs recrutés également (on est passé de 58 à 64 médiateurs académiques en janvier). C'est donc une tâche de plus en plus lourde pour eux, qui s'appuie sur leur bonne volonté et leur expertise, mais qui risque à tout instant d'être fragilisée par une insuffisance de moyens humains (secrétariats notamment) et matériels.

# CNAF - Profils des médiateurs de la branche Famille

<p><b>Textes de références (régissant leurs offices)</b></p> <p>Article 34 de la Loi 2018-72, 10 août 2018, Pour un Etat au service d'une société de confiance (Loi ESSOC).          Décret 2018-1084, 4 décembre 2018, Relatif aux garanties encadrant l'exercice de la médiation dans les organismes du régime de sécurité sociale.</p>
<p><b>Nombre de médiateurs</b></p> <p>101 Caf ou CGSS (Caisse générale de Sécurité sociale), une par département métropolitain + 5 DOM, toutes dotées d'au moins un médiateur. Au total, 144 personnes en charge de la médiation dont : 3 personnes au siège (Cnaf), 106 médiateurs titulaires et 35 agents chargés de médiation (médiateurs suppléants ou référents médiation).          14 Caf ont plusieurs médiateurs titulaires ou un service médiation (le médiateur en titre supervise une équipe d'agents).          En outre, en cas d'absence du médiateur, la continuité de l'activité doit être effectuée.</p>
<p><b>Nombre de médiations ("classique"/MPO) assurées en moyenne par personne et par an</b></p> <p>Très variable selon la population du département couvert par la Caf et donc non significatif (pas de nombre de médiations moyen par agent). A titre d'exemple et en 2020, plus de 500 demandes de médiation ont été reçues dans 3 départements : Les Bouches-du-Rhône (13) : 508, Le Nord (59) : 682, Paris (75) : 637 tandis que 4 départements ont été destinataires de moins de 10 demandes de médiation : (Cantal (05) : 9, Aveyron (12) : 9, Lozère (48) : 9, Mayenne (53) : 5.          En 2020 et au total : 16311 médiations ont été traitées dans la branche Famille dont 253 au titre de la MPO dans les 6 départements expérimentateurs.</p>
<p><b>Statuts (bénévoles/titulaires/contractuels, temps plein/temps partiels/missions occasionnelles, indemnisés/rémunérés, etc.)</b></p> <p>Les médiateurs sont salariés de l'institution et titulaires. Le temps consacré à l'activité médiation est variable selon la taille de la Caf. Plus de la moitié des Caf consacrent à la médiation plus d'un équivalent temps plein.</p>
<p><b>Profils (juriste/non juriste, cadre/agent, expériences professionnelles, profil académiques, actifs/retraités, etc.)</b></p> <p>Des prérequis à l'exercice du métier de médiateur ont été fixés par la Loi Essoc. Les médiateurs de la branche Famille disposent tous d'une expérience préalable au sein de l'institution (travail social, prestations, contentieux...). S'ils ne sont pas juristes de formation, une formation juridique est mise à leur disposition.          Il est recommandé qu'ils soient positionnés à un niveau cadre.</p>
<p><b>Formations médiation (Oui/Non, internes/externes, courtes/longues, initiales/continue)</b></p> <p>Un parcours de formation institutionnel a été mis en place (5 modules sur 2 ans) + 3 modules complémentaires de perfectionnement dont un d'analyse de la pratique qui peut être réalisé chaque année.</p>
<p><b>Références /code déontologique</b></p> <p>Lettre réseau 2019-019, 6 mars 2019, Mise en œuvre de l'article 34 de la Loi ESSOC et du décret associé.          Lettre réseau 2021-012 du 17 février 2021 : Fonctionnement de la médiation administrative dans la branche Famille.          Elle a pour objectif de préciser les éléments de doctrine en matière de médiation administrative, de présenter les pratiques professionnelles qui doivent être mises en place dans chaque Caf, dans un souci d'harmonisation et d'efficacité.</p>
<p><b>Schéma d'organisation et de coordination de votre dispositif de médiation</b></p> <p>La médiation administrative dans la branche Famille est structurée en réseau.</p>

<b>Modalités de financement de leurs missions</b>
Préfinancées (salariés).
<b>Modalités de déroulement des médiations (téléphone/courriels/courriers/Visio/présentiel/etc.</b>
Adaptées selon le sujet de la médiation, le profil du requérant, son éloignement géographique, la possibilité de se déplacer (personne handicapée) ... Les médiateurs privilégient le contact direct : rendez-vous, téléphone, visio notamment pour les départements ruraux... Toutefois, les médiations sont souvent formalisées par l'envoi de courriers.
<b>Etc.</b>
Au-delà de la réponse aux allocataires, les médiateurs de la branche Famille ont pour mission de favoriser l'accès aux droits et d'identifier des pistes d'amélioration. A ce titre, chaque médiateur a l'obligation de rédiger un rapport d'activité annuel dans lequel il dresse ses constats et formule des préconisations. Les médiateurs sont ainsi partie prenante de la démarche d'amélioration continue au service des familles allocataires.

# Fiche synthétique de présentation du dispositif de médiation

## - Défenseur des droits -

- **Textes de références (régissant leurs offices) :**

Le Défenseur des droits a été créé par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008, et son fonctionnement est régi par la loi organique 2011-333 du 29 mars 2011.

- **Nombre de médiateurs :**

Les règlements amiables peuvent être opérés par les 530 délégués bénévoles de l'institution, sur l'ensemble du territoire, mais aussi par les juristes chargés d'instruction et de médiation employés au siège du Défenseur des droits (environ 130 personnes). Sur l'ensemble des 6 départements concernés par l'expérimentations, ce sont environ 50 délégués qui ont procédé à des MPO.

- **Nombre de médiations ("classique" / MPO) assurées en moyenne par personne et par an :**

Les délégués traitent en moyen 150 litiges chacun par an. Pour les 50 délégués concernés par la MPO, cette expérimentation a représenté en moyenne 10 dossiers par an.

- **Statuts (bénévoles/ titulaires / contractuels, temps plein / temps partiels / missions occasionnelles, indemnisés / rémunérés, etc.) :**

Les 530 délégués sont des bénévoles indemnisés, effectuant deux demi-journées de permanence par semaine pour recevoir les réclamants, et consacrant en outre au moins deux demi-journées au traitement des dossiers.

- **Profils (juriste / non juriste, cadre / agent, expériences professionnelles, profil académiques, actifs / retraités, etc.) :**

Les délégués sont dans leur majorité des retraités, souvent anciens cadres administratifs. On compte aussi de plus en plus d'actifs.

- **Formations médiation (Oui / Non, internes / externes, courtes / longues, initiales / continue) etc. :**

Les délégués bénéficient de formations portant sur l'ensemble des modalités d'intervention de l'institution, dont le règlement amiable par voie de médiation.

- **Références / code déontologique :**

Au moment de leur installation, les délégués signent un code de déontologie (disponible [en ligne](#)).

- **Schéma d'organisation et de coordination de votre dispositif de médiation :**

Hors-MPO, le Défenseur des droits peut recevoir des réclamations par courrier, par formulaire en ligne ou directement dans les permanences des délégués. En MPO, la recevabilité de la réclamation était traitée au siège, puis la médiation était conduite par un délégué territorial.

- **Modalités de financement de leurs missions;**

Le financement du Défenseur des droits est prévu au budget de l'État (mission « Direction de l'action du Gouvernement », programme 308 « Protection des droits et libertés ») ; le coût spécifique entraîné par l'expérimentation de MPO n'a pas été estimé.

- **Modalités de déroulement des médiations (téléphone / courriels / courriers / Visio / présentiel / etc.) :**

La recevabilité de la réclamation est actée une fois produite la décision à contester (par courrier ou courrier électronique), avec envoi d'un accusé de réception notifiant l'interruption des délais de recours contentieux. C'est à ce moment-là que le délégué territorial recontacte par tous moyens le réclamant pour lui proposer un rendez-vous. À partir de là, les éléments susceptibles de conduire à un réexamen de la décision initiale sont rassemblés par le délégués, puis transmis à l'organisme saisi. La conclusion de la médiation est notifiée par le délégué au réclamant et à l'organisme, faisant alors courir les délais de recours devant le Tribunal administratif.



**Daniel Agacinski** | Délégué général à la médiation

Tél. : 01 53 29 61 72 | [daniel.agacinski@defenseurdesdroits.fr](mailto:daniel.agacinski@defenseurdesdroits.fr)

**Défenseur des droits** | TSA 90716 - 75334 PARIS CEDEX 07  
[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr) | [@Defenseurdroits](https://twitter.com/Defenseurdroits) | [fb.com/DefenseurdesDroits](https://www.facebook.com/DefenseurdesDroits)

Ce courriel et ses pièces-jointes éventuelles sont confidentiels.  
Pensez à l'environnement avant d'imprimer cet e-mail.

**BILAN STATISTIQUE GLOBAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE - MPO**  
 Période du 1er avril 2018 au 31 mars 2021

Contentieux	Partenaires	Demandes de MPO		MPO engagées		MPO Terminées		Accords		Taux de réussite (nbre d'accords / nbre de MPO terminées)	Echecs		Durée moyenne constatée (en jours)						
Fonction publique	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères - MEAE	11		11		10		8		80%	2		90						
	Centres de Gestion de la fonction publique territoriale (CDG)	832		414		313		162		52%	77		70						
	Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	Médiateur académique Aix Marseille	58	Total 3 académies = 151	58	Total 3 académies = 149	54	Total 3 académies = 140	37	Total 3 académies = 95	69%	17	Total 3 académies = 45	51	Moyenne (jours) = 52				
		Médiateur académique Clermont Ferrand	29		29		28		20		71%	8		64					
Médiateur académique Montpellier		64	62		58		38		66%		20	48							
Sociaux	Pôle Emploi	Médiateur Pôle Emploi Région Occitanie	1130	TOTAL des 3 régions	1130	TOTAL des 3 régions	1120	TOTAL des 3 régions	1097	TOTAL des 3 régions	98%	23	TOTAL des 3 régions	27	MOYENNE des 3 régions (jours)				
		Médiateur Pôle Emploi Région Pays de la Loire	532		503		2703		461		2644	441		2579		96%	20	65	38
		Médiateur Pôle Emploi Région Auvergne Rhône Alpes	1084		1070		1063		1041		98%	22		29					
	Défenseur des Droits (DDD)	Délégué DDD Maine et Loire	1776	1533	1257	468	37%	789	109										
		Délégué DDD Isère																	
		Délégué DDD Loire Atlantique																	
		Délégué DDD Haute Garonne																	
Délégué DDD Bas Rhin																			
Délégué DDD Meurthe et Moselle																			
<b>TOTAL</b>		<b>5516</b>	<b>4810</b>	<b>4364</b>	<b>3312</b>	<b>76%</b>	<b>978</b>	<b>56,2</b>											

**BILAN STATISTIQUE GLOBAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE - MPO**  
**AU 31 MARS 2021 - (Période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021)**

Contentieux	Partenaires	Demandes de MPO		MPO engagées		MPO Terminées		Accords totaux (sans concession de l'administration : "pédagogiques")		Accords totaux (avec concessions de l'administration)		Accords partiels		Taux de réussite (nbre d'accords / nbre de MPO terminées)	Echecs		Durée moyenne constatée (en jours)		
Fonction publique	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères - MEAE	4		4		3		0		1		1		67%	1		90		
	Centres de Gestion de la fonction publique territoriale (CDG)	301		113		83		14		24		5		52%	37		90		
	Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	Médiateur académique Aix Marseille	17	Total 3 académies = 49	17	Total 3 académies = 48	16	Total 3 académies = 47	8	Total 3 académies = 11	3	Total 3 académies = 6	2	Total 3 académies = 8	81%	3	Total 3 académies = 22	49	Moyenne (jours) = 62
		Médiateur académique Clermont Ferrand	14		14		14		3		2		4		64%	5		90	
Médiateur académique Montpellier		18	17		17		0		1		2		18%		14	50			
Sociaux	Pôle Emploi	Médiateur Pôle Emploi Région Occitanie	256	TOTAL des 3 régions = 621	256	TOTAL des 3 régions = 648	290	TOTAL des 3 régions = 689	202	TOTAL des 3 régions = 460	81	TOTAL des 3 régions = 203	NC	98%	7	TOTAL des 3 régions = 26	26	MOYENNE des 3 régions (jours) = 30	
		Médiateur Pôle Emploi Région Pays de la Loire	150		150		138		73		56			93%	9		30		
		Médiateur Pôle Emploi Région Auvergne Rhône Alpes	215		242		261		185		66			96%	10		34		
	Défenseur des Droits (DDD)	Délégué DDD Maine et Loire	61	Total = 607	55	Total = 435	55	Total = 404	0	Total = 8	22	Total = 119	NC	31%	33	Total = 277	175	MOYENNE des 6 territoires (jours) = 112	
		Délégué DDD Isère	138		119		106		2		36		NC		68		106		
		Délégué DDD Loire Atlantique	42		47		41		3		17		NC		21		129		
		Délégué DDD Haute Garonne	92		74		67		2		9		NC		56		103		
		Délégué DDD Bas Rhin	92		82		82		0		24		NC		58		100		
		Délégué DDD Meurthe et Moselle	62		58		53		1		11		NC		41		78		
		Irrecevabilités (Siège)	120																
<b>TOTAL</b>		<b>1582</b>		<b>1248</b>		<b>1226</b>		<b>493</b>		<b>353</b>		<b>NC</b>		<b>70%</b>	<b>363</b>		<b>62</b>		
										<b>860</b>									

**BILAN STATISTIQUE GLOBAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE - MPO**  
**AU 31 MARS 2020 - (Période du 1er avril 2019 au 31 mars 2020)**

Contenu	Partenaires	Demandes de MPO	MPO engagées	MPO Terminées	Accords totaux (sans concession de l'administration : médiations "pédagogiques")	Accords totaux (avec concessions de l'administration)	Accords partiels	Taux de réussite (nbre d'accords / nbre de MPO terminées)	Echecs	Durée moyenne constatée
Fonction publique	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères - MEAE	1	0	1	0	0	0	0%	1	300 jours (10 mois)
	Centres de Gestion de la fonction publique territoriale (CDG) - 40 CDG répondants sur les 42 participants (détails par CDG en annexe)	359	211	176	11	57	14	47%	94	60 jours
	Médiateur académique Aix Marseille	27	27	25	5	8	1	56%	11	53 jours
	Médiateur académique Clermont Ferrand	7	7	7	4	1	0	71%	2	30 jours
	Médiateur académique Montpellier	35	35	33	25	2	1	85%	5	36 jours
	Médiateur Pôle Emploi Région Occitanie	376	376	332	224	98		97%	10	27 jours
	Médiateur Pôle Emploi Région Pays de la Loire	217	217	205	110	85		95%	10	30 jours
	Médiateur Pôle Emploi Région Auvergne Rhône Alpes	483	442	422	275	141		99%	6	30 jours
	Délégué DDD Maine et Loire	NC	82	NC	NC	NC		NC	NC	165 jours
	Délégué DDD Loire	NC	176	NC	NC	NC		NC	NC	104 jours
Délégué DDD Loire Atlantique	NC	84	NC	NC	NC		NC	NC	85 jours	
Délégué DDD Haute Garonne	NC	78	NC	NC	NC		NC	NC	112 jours	
Délégué DDD Bas Rhin	NC	75	NC	NC	NC		NC	NC	121 jours	
Délégué DDD Meurthe et Moselle	NC	74	NC	NC	NC		NC	NC	88 jours	
<b>TOTAL</b>		<b>2151</b>	<b>1817</b>	<b>1754</b>	<b>780</b>	<b>522</b>	<b>452</b>	<b>77%</b>	<b>61</b>	

**BILAN STATISTIQUE GLOBAL DE L'EXPERIMENTATION DE MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE - MPO**  
 AU 31 MARS 2019 - (Période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019)

Contentieux	Partenaires	Demandes de MPO		MPO engagées		MPO terminées		Accords totaux (modification de la décision ou médiation "pédagogique")		Accords partiels		Echecs		Durée moyenne constatée		
Fonction publique	Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères - MEAE	1		1		0		x		x		x		x		
	Centres de Gestion de la fonction publique territoriale (CDG) - <i>détails dans annexes</i>	172		90		54		32		2		20		2 mois (entre 2h et 8 mois)		
	Ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	Médiateur académique Aix Marseille	14	Total = 33	14	Total = 32	13	Total = 28	3	Total = 11	3	Total accords = 4	7	Total = 13	48 jours	Moyenne = 59 jours
		Médiateur académique Clermont Ferrand	8		8		7		5		0		2		45 jours	
Médiateur académique Montpellier		11	10		8		3		1		4		90 jours			
Sociaux	Pôle Emploi	Médiateur Pôle Emploi Région Occitanie	498	Total = 1049	498	Total = 1020	498	Total = 996	492		Total accords = 983	6	Total = 13	24 jours	Moyenne = 25 jours	
		Médiateur Pôle Emploi Région Pays de la Loire	165		136		118		117			1		22 jours		
		Médiateur Pôle Emploi Région Auvergne Rhône Alpes	386		386		380		374			6		26 jours		
	Défenseur des Droits (DDD)	Délégué DDD Maine et Loire	NC	Total = 523	80	Total = 477	51	Total = 299 <i>300 d'après rapport</i>	NC	Total = 75 <i>dont 34 médiations pédagogiques</i>	NC	Total accords = 26	NC	Total = 199	98 jours	Total = 87 jours
		Délégué DDD Isère	NC		136		70		NC		NC		NC		73 jours	
		Délégué DDD Loire Atlantique	NC		79		57		NC		NC		NC		96 jours	
		Délégué DDD Haute Garonne	NC		73		53		NC		NC		NC		79 jours	
		Délégué DDD Bas Rhin	NC		65		37		NC		NC		NC		102 jours	
		Délégué DDD Meurthe et Moselle	NC		44		31		NC		NC		NC		82 jours	
	TOTAL MPO (hors CDG)		1778		1620		1377		1133 (soit 82%)			245 (soit 18%)		40,5 jours		

NOMBRE D'AFFAIRES ENREGISTREES  
ENTRANT DANS LE CHAMP DE L'EXPERIMENTATION FONCTION PUBLIQUE pour la MPO

Affaires enregistrées*	Année glissante du 01/04/2017 au 31/03/2018	Année glissante du 01/04/2018 au 31/03/2019	Année glissante du 01/04/2019 au 31/03/2020	Année glissante du 01/04/2020 au 31/03/2021	Evolution par rapport à 2017/2018	Evolution par rapport à 2018/2019	Evolution par rapport à 2019/2020
<b>Total Fonction publique territoriale (NATIONAL)</b>	<b>3 461</b>	<b>3 206</b>	<b>2 976</b>	<b>2 579</b>	<b>-25%</b>	<b>-20%</b>	<b>-13%</b>
<b>Fonction publique hors MPO</b>	<b>1 543</b>	<b>1 373</b>	<b>1 309</b>	<b>1 209</b>	<b>-22%</b>	<b>-12%</b>	<b>-8%</b>
<b>Total Fonction publique territoriale* (MPO)</b>	<b>1 918</b>	<b>1 833</b>	<b>1 667</b>	<b>1 370</b>	<b>-29%</b>	<b>-25%</b>	<b>-18%</b>
Aisne	11	9	14	9	-18%	0%	-36%
Aude	11	22	19	13	18%	-41%	-32%
Aveyron	4	2	6	21	425%	950%	250%
Bas-Rhin	11	16	11	11	0%	-31%	0%
Charente-Maritime	13	19	18	14	8%	-26%	-22%
Côtes d'Armor	28	23	19	11	-61%	-52%	-42%
Drôme	32	27	12	12	-63%	-56%	0%
Essonne	72	66	91	57	-21%	-14%	-37%
Eure	15	18	16	11	-27%	-39%	-31%
Finistère	46	38	19	12	-74%	-68%	-37%
Gard	31	44	62	31	0%	-30%	-50%
Gironde	40	56	55	80	100%	43%	45%
Guadeloupe	70	124	49	26	-63%	-79%	-47%
Guyane	23	9	9	10	-57%	11%	11%
Haute-Loire	0	1	5	2	---	100%	-60%
Haute-Saône	4	3	1	5	25%	67%	400%
Haute-Savoie	20	15	34	29	45%	93%	-15%
Hauts-Pyrénées	3	8	10	6	100%	-25%	-40%
Hauts-de-Seine	139	111	140	89	-36%	-20%	-36%
Ille-et-Vilaine	20	25	19	15	-25%	-40%	-21%
Indre-et-Loire	10	20	13	17	70%	-15%	31%
Isère	76	42	57	37	-51%	-12%	-35%
Landes	7	9	10	8	14%	-11%	-20%
Loire-Atlantique	46	28	28	40	-13%	43%	43%
Maine-et-Loire	21	11	13	8	-62%	-27%	-38%
Manche	7	9	12	4	-43%	-56%	-67%
Martinique	58	58	12	17	-71%	-71%	42%
Meurthe-et-Moselle	86	61	20	34	-60%	-44%	70%
Moselle	89	98	184	66	-26%	-33%	-64%
Nord	174	186	112	86	-51%	-54%	-23%
Pas-de-Calais	47	47	45	54	15%	15%	20%
Puy-de-Dôme	10	20	9	18	80%	-10%	100%
Pyrénées-Atlantiques	16	9	14	9	-44%	0%	-36%
Pyrénées-Orientales	26	31	16	43	65%	39%	169%
Rhône	187	108	128	99	-47%	-8%	-23%
Saône-et-Loire	11	10	13	12	9%	20%	-8%
Savoie	20	28	24	16	-20%	-43%	-33%
Seine-Maritime	34	50	28	28	-18%	-44%	0%
Seine-Saint-Denis	178	155	119	84	-53%	-46%	-29%
Tarn	12	9	5	8	-33%	-11%	60%
Val d'Oise	52	52	60	63	21%	21%	5%
Val-de-Marne	71	71	40	63	-11%	-11%	58%
Vendée	11	8	13	14	27%	75%	8%
Vienne	3	6	4	9	200%	50%	125%
Yonne	13	16	12	17	31%	6%	42%
Yvelines	60	55	67	52	-13%	-5%	-22%

\* il s'agit d'un plafond indicatif, car l'expérimentation ne sera applicable qu'aux collectivités volontaires

\*les sous matières comptabilisées sont : 180201 DISPOSITIONS REGLEMENT. (CT) + 180203 POSITIONS (CT) + 180204 NOTATIONS + 180205 DROITS ET OBLIGATIONS (CT) + 180206 REMUNERATION (CT) + 180210 DIVERS FONCTIONNAIRE COLL TERR

Affaires enregistrées**	Année glissante du 01/04/2017 au 31/03/2018	Année glissante du 01/04/2018 au 31/03/2019	Année glissante du 01/04/2019 au 31/03/2020	Année glissante du 01/04/2020 au 31/03/2021	Evolution par rapport à 2017/2018	Evolution par rapport à 2018/2019	Evolution par rapport à 2019/2020
<b>Total Education nationale (NATIONAL)</b>	<b>659</b>	<b>808</b>	<b>969</b>	<b>1 125</b>	<b>71%</b>	<b>39%</b>	<b>16%</b>
<b>Education nationale hors MPO</b>	<b>581</b>	<b>684</b>	<b>844</b>	<b>1 024</b>	<b>76%</b>	<b>48%</b>	<b>21%</b>
<b>Total Education nationale (MPO)</b>	<b>78</b>	<b>114</b>	<b>125</b>	<b>101</b>	<b>29%</b>	<b>-11%</b>	<b>-19%</b>
Académie de Aix-Marseille	29	44	50	41	41%	-7%	-18%
Alpes-de-Haute-Provence	1	0	1	0	-100%	---	-100%
Bouches-du-Rhône	24	37	38	34	42%	6%	-11%
Hauts-Alpes	1	1	0	1	0%	0%	---
Vaucluse	3	11	11	6	100%	-45%	-45%
<b>Académie de Clermont-Ferrand</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>280%</b>	<b>138%</b>	<b>111%</b>
Allier	0	1	1	2	---	100%	100%
Cantal	0	1	0	2	---	100%	---
Haute-Loire	1	0	0	9	800%	---	---
Puy-de-Dôme	4	6	8	6	50%	0%	-25%
<b>Académie de Montpellier</b>	<b>44</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>41</b>	<b>-7%</b>	<b>-34%</b>	<b>-38%</b>
Lozère	0	2	2	1	---	-50%	-50%
Gard	9	15	12	20	122%	33%	67%
Hérault	27	40	42	11	-59%	-73%	-74%
Aude	5	0	4	1	-80%	---	-75%
Pyrénées-Orientales	3	5	6	8	167%	60%	33%

\*\*les sous matières comptabilisées sont : 180401 DISPOSITIONS REGLEMENT. (EN) + 180403 POSITIONS (EN) + 180404 NOTATIONS + 180405 DROITS ET OBLIGATIONS (EN) + 180406 REMUNERATION (EN) + 180410 DIVERS ENSEIGNANTS

Affaires enregistrées**	Année glissante du 01/04/2017 au 31/03/2018	Année glissante du 01/04/2018 au 31/03/2019	Année glissante du 01/04/2019 au 31/03/2020	Année glissante du 01/04/2020 au 31/03/2021	Evolution par rapport à 2017/2018	Evolution par rapport à 2018/2019	Evolution par rapport à 2019/2020
<b>TOTAL FONCTION PUBLIQUE (MPO)</b>	<b>1 996</b>	<b>1 947</b>	<b>1 792</b>	<b>1 471</b>	<b>-26%</b>	<b>-24%</b>	<b>-18%</b>
<b>TOTAL FONCTION PUBLIQUE (que les sous-matières comptabilisées dans la MPO)</b>	<b>4 120</b>	<b>4 014</b>	<b>3 945</b>	<b>3 704</b>	<b>-10%</b>	<b>-8%</b>	<b>-6%</b>
<b>TOTAL FONCTION PUBLIQUE hors MPO</b>	<b>2 124</b>	<b>2 067</b>	<b>2 155</b>	<b>2 233</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>

\* pour la fonction publique territoriale il s'agit d'un plafond indicatif, car l'expérimentation ne sera applicable qu'aux collectivités volontaires.

AFFAIRES ENREGISTRÉES  
ENTRANT DANS LE CHAMP DE L'EXPERIMENTATION CONTENTIEUX SOCIAUX

Affaires enregistrées	Année glissante du 01/04/2017 au 31/03/2018	Année glissante du 01/04/2018 au 31/03/2019	Année glissante du 01/04/2019 au 31/03/2020	Année glissante du 01/04/2020 au 31/03/2021	Evolution par rapport à 2017/2018	Evolution par rapport à 2018/2019	Evolution par rapport à 2019/2020
<b>RSA (NATIONAL)</b>	6 163	5 793	5 113	4 645	-25%	-20%	-9%
<b>RSA hors MPO</b>	5 586	5 382	4 771	4 412	-21%	-18%	-8%
<b>RSA (MPO)</b>	577	411	342	233	-60%	-43%	-32%
Bas-Rhin	103	78	57	30	-71%	-62%	-42%
Isère	99	66	72	34	-66%	-48%	-53%
Haute-Garonne	104	73	65	71	-32%	-3%	9%
Loire-Atlantique	95	90	59	39	-59%	-57%	-34%
Maine-et-Loire	100	60	37	22	-78%	-63%	-41%
Meurthe-et-Moselle	76	44	57	37	-51%	-16%	-35%
<b>APL (NATIONAL)</b>	2 147	1 814	1 704	2 667	24%	47%	57%
<b>APL hors MPO</b>	1 909	1 658	1 586	2 497	31%	51%	57%
<b>APL (MPO)</b>	238	156	118	170	-29%	9%	44%
Bas-Rhin	29	24	9	30	3%	25%	233%
Isère	80	32	31	44	-45%	38%	42%
Haute-Garonne	50	35	31	31	-38%	-11%	0%
Loire-Atlantique	44	30	24	29	-34%	-3%	21%
Maine-et-Loire	24	21	13	12	-50%	-43%	-8%
Meurthe-et-Moselle	11	14	10	24	118%	71%	140%
<b>Contentieux Pôle emploi (NATIONAL)</b>	1 475	1 221	1 248	1 122	-24%	-8%	-10%
<b>Pôle emploi hors MPO</b>	1 069	882	899	843	-21%	-4%	-6%
<b>Contentieux Pôle emploi (MPO)</b>	406	339	349	279	-31%	-18%	-20%
<b>Auvergne-Rhône-Alpes</b>	173	184	131	113	-35%	-39%	-14%
Ain	10	16	14	8	-20%	-50%	-43%
Allier	3	10	6	6	100%	-40%	0%
Ardèche	3	2	6	3	0%	50%	-50%
Cantal	2	1	0	2	0%	100%	---
Drôme	4	8	6	8	100%	0%	33%
Isère	36	26	23	11	-69%	-58%	-52%
Loire	8	20	8	8	0%	-60%	0%
Haute-Loire	1	3	2	3	200%	0%	50%
Puy-de-Dôme	18	16	12	10	-44%	-38%	-17%
Rhône	45	54	32	42	-7%	-22%	31%
Savoie	9	6	4	1	-89%	-83%	-75%
Haute-Savoie	34	27	18	11	-68%	-50%	-39%
<b>Occitanie</b>	174	106	159	124	-29%	17%	-22%
Ariège	2	1	1	3	50%	200%	200%
Aude	9	3	12	7	-22%	133%	-42%
Aveyron	3	10	2	4	33%	-60%	100%
Gard	29	13	29	14	-52%	8%	-52%
Haute-Garonne	48	30	34	26	-46%	-13%	-24%
Gers	1	3	2	2	100%	-33%	0%
Hérault	42	21	40	31	-26%	48%	-23%
Lot	1	0	3	4	300%	---	33%
Lozère	0	0	1	1	---	---	0%
Hautes-Pyrénées	3	2	4	3	0%	50%	-25%
Pyrénées-Orientales	23	8	10	25	9%	213%	150%
Tarn	9	10	12	1	-89%	-90%	-92%
Tarn-et-Garonne	4	5	9	3	-25%	-40%	-67%
<b>Pays de la Loire</b>	59	49	59	42	-29%	-14%	-29%
Loire-Atlantique	35	24	26	28	-20%	17%	8%
Maine-et-Loire	14	9	11	7	-50%	-22%	-36%
Mayenne	6	5	2	1	-83%	-80%	-50%
Sarthe	3	5	6	2	-33%	-60%	-67%
Vendée	1	6	14	4	300%	-33%	-71%
<b>TOTAL NATIONAL CONTENTIEUX SOCIAUX (RSA, APL, cx pôle emploi)</b>	9 785	8 828	8 065	8 434	-14%	-4%	5%
<b>TOTAL EXPERIMENTATION CONTENTIEUX SOCIAUX</b>	1 221	906	809	682	-44%	-25%	-16%
<b>TOTAL CONTENTIEUX SOCIAUX HORS MPO</b>	8 564	7 922	7 256	7 752	-9%	-2%	7%

NOMBRE D'ORDONNANCES DE REJET D'UNE MÉDIATION ET RENVOI AU MÉDIATEUR  
COMPÉTENT TRAITÉES PAR LES TA du 01/04/2020 au 31/03/2021

POUR L'ENSEMBLE DES TRIBUNAUX	63
TRIBUNAL ADMINISTRATIF D'AMIENS	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE BASTIA	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE BESANCON	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE BORDEAUX	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE CAEN	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE CERGY-PONTOISE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE CLERMONT-FERRAND	3
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE DIJON	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE GRENOBLE	12
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LA GUADELOUPE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LA GUYANE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LA MARTINIQUE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LA RÉUNION	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LILLE	1
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LIMOGES	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE LYON	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MARSILLE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MAYOTTE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MELUN	2
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MONTPELLIER	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MONTREUIL	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NANCY	4
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NANTES	13
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NICE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NIMES	1
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NOUVELLE-CALÉDONIE	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF D'ORLÉANS	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE PARIS	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE PAU	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE POITIERS	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE RENNES	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE ROUEN	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE ST MARTIN	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE ST BARTHELEMY	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE STRASBOURG	16
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE TOULON	0
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE TOULOUSE	8
TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE VERSAILLES	3