



Bu Proje, Avrupa Birliđi, Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Konseyi tarafından birlikte finanse edilmektedir.

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Modes alternatifs de résolutions des litiges administratifs en France

Karine Gilberg,
Professeure associée, Université Paris 10 Nanterre

Webinaire du
mercredi 16 décembre 2020





Règlement des différends et prévention du contentieux :
La médiation institutionnelle

Médiation dans un cadre non juridictionnel

« Il peut être recouru à une procédure de conciliation ou de médiation en vue du règlement amiable d'un différend avec l'administration, **avant qu'une procédure juridictionnelle ne soit, en cas d'échec, engagée** ou menée à son terme ».

[Article L. 421-1](#), *Code des relations entre le public et l'administration*

Médiation publique

Des définitions légales

« La **médiation** (...) s'entend de **tout processus structuré**, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un **accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur**, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ». [Article 21](#), *Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative*

« **Médiateur public** : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention ». [Article L. 611-1, 7°](#), *Code de la consommation*

Médiation institutionnelle

Données d'activité 2019

- ❖ 180 000 saisines :
 - 60 000 pour les médiateurs institutionnels ;
 - 120 000 pour les médiateurs de la consommation.
- ❖ 87 000 dossiers instruits :
 - 36 000 pour les médiateurs institutionnels ;
 - 51 000 pour les médiateurs de la consommation ;
 - 93 000 saisines irrecevables (absence ou insuffisances de démarches préalables à la saisine du médiateur).
- ❖ Satisfaction totale ou partielle de la demande : 63% des dossiers
- ❖ Taux d'acceptation des solutions du médiateur : 90% des dossiers

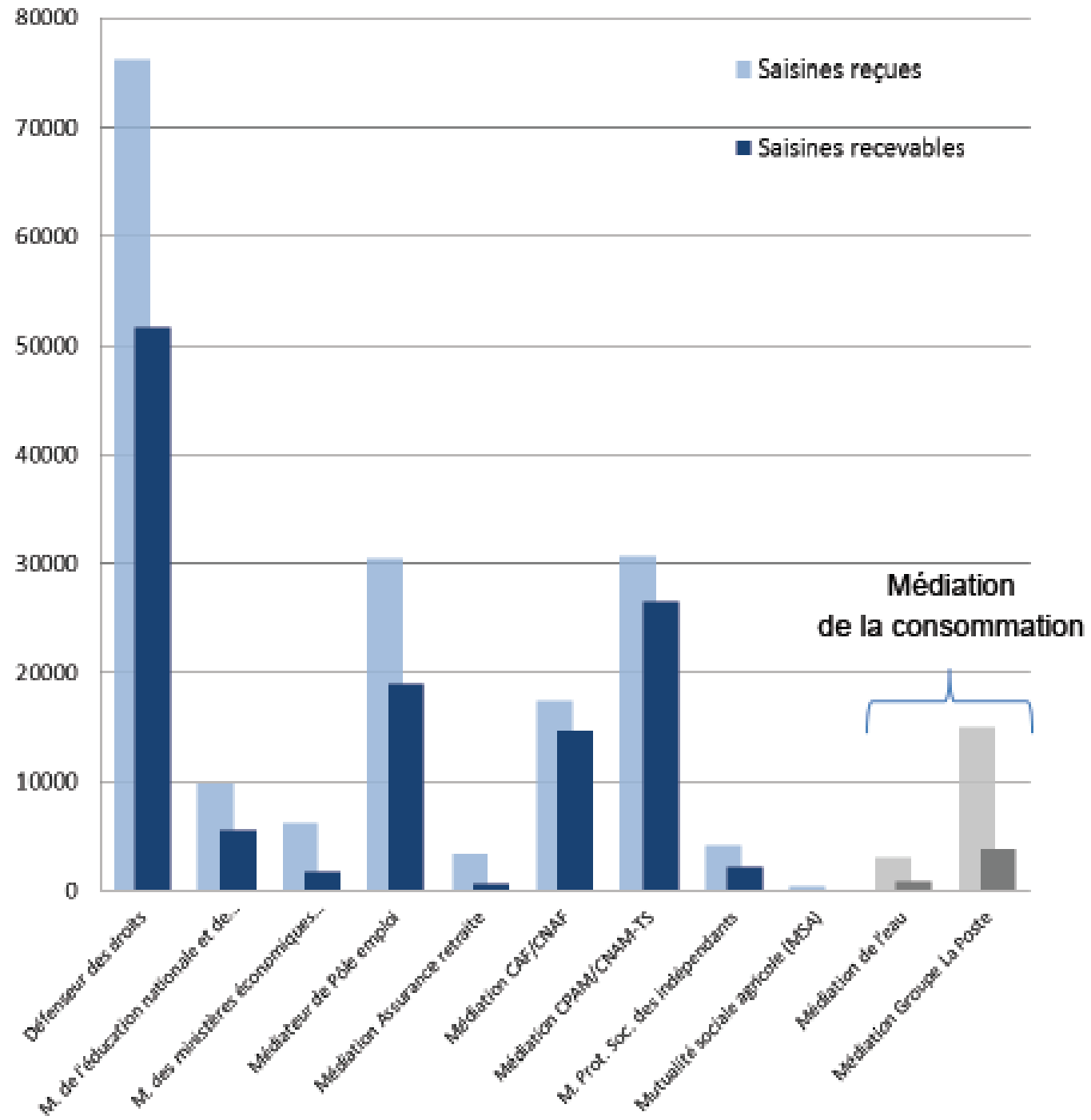
[Données consolidées des rapports annuels 2020](#)
[des membres du Club des médiateurs de services au public](#) (25 novembre 2020)

Accéder aux rapports des médiateurs institutionnels : [ici](#)



Saisines reçues et saisines recevables par les principaux médiateurs à compétence nationale (2017)

Source : France Stratégie, Médiation accomplie? (2019)



Réclamations reçues par le Défenseur des droits

[Rapport annuel
d'activité du
Défenseur des droits
pour 2019](#)

Ventilation suivant le domaine de compétence du Défenseur des droits

	2010	2014	2018	2019	Évolution 2014
Relations avec les services publics	38 091	34 527	55 785	61 596	+ 78,4%
Défense des droits de l'enfant	1 250	2 493	3 029	3 016	+ 21,0%
Lutte contre les discriminations	3 055	4 535	5 631	5 448	+ 20,1%
Déontologie de la sécurité	185	702	1 520	1 957	+ 178,8%
Orientation et protection des lanceurs d'alerte			84	84	
Accès aux droits		31 206	34 999	35 626	+ 14,2%

Nouvel essor de la médiation institutionnelle

Médiation dans les **organismes sociaux** : loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance

Médiation dans les **collectivités territoriales** : loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

1. Médiation : Un archipel en voie de structuration

« Sortir d'une logique de juxtaposition de dispositifs (...) La médiation institutionnelle doit être assise sur des fondements solides et des orientations claires, lui permettant de constituer un projet de modernisation de l'administration et des services publics, tourné vers les usagers, y compris les plus précaires »

[Rapport annuel d'activité du Défenseur des droits pour 2019](#)



1.1. Diversité : l'archipel des "médiateurs"

Médiation institutionnelle : « L'archipel des médiateurs »

Autorités administratives indépendantes :

Constitutionnalisation : Du Médiateur ([1973](#)) au Médiateur de la République ([1989](#)) au Défenseur des droits ([2008](#) et [2011](#))

Médiateurs ministériels ou des établissements ou organismes de l'État :

- Ministères économiques et financiers ([2002](#))
- Médiateurs de l'enseignement (Éducation nationale et de l'enseignement supérieur, [article L23-10-1, code de l'éducation](#) ; enseignement agricole, 2000 et [2014](#) - [2015](#))
- Médiateur de Pôle emploi ([2008](#))
- Médiateur de France Compétences ([2018](#), [Article R. 6123-14](#) du code du travail), etc.

Médiateurs de la sécurité sociale :

Allocations familiales, retraite, assurance maladie, Urssaff... ([2018](#), inscription dans la loi)

Médiateurs territoriaux ([2019](#), unification par la loi)

Une autorité constitutionnelle indépendante

Le Défenseur des droits

[ARTICLE 71-1 de la Constitution \(Loi constitutionnelle 23 juillet 2008\)](#)

Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.

Il peut être saisi, dans les conditions prévues par la loi organique, par toute personne **s'estimant lésée par le fonctionnement d'un service public ou d'un organisme** visé au premier alinéa. **Il peut se saisir d'office.**

La [loi organique](#) définit les attributions et les modalités d'intervention du Défenseur des droits. Elle détermine les conditions dans lesquelles il peut être assisté par un collège pour l'exercice de certaines de ses attributions.

Antécédent : Loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 instituant un médiateur

Article 1^{er}

« Un médiateur reçoit, dans les conditions fixées par la présente loi, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité »

> Filtre parlementaire

LOI organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

Article 26

« Le Défenseur des droits peut procéder à la résolution amiable des différends portés à sa connaissance, par voie de **médiation**.

Les constatations effectuées et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni produites, ni invoquées ultérieurement dans les instances civiles ou administratives sans le consentement des personnes intéressées, sauf si la divulgation de l'accord est nécessaire à sa mise en œuvre ou si des raisons d'ordre public l'imposent ».

Médiation : voie privilégiée par le Défenseur des droits

« Cette voie d'accès au droit fondée sur le dialogue se conclut par un règlement amiable, dans 80 % des réclamations pour lesquelles une médiation a été engagée.

Rôle dévolu aux 510 délégués du Défenseur des droits, bénévoles présents dans 874 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire national, métropole et Outre-mer. (...)

C'est à ces délégués qu'est confiée l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO) [[Décret n° 2018-101 du 16 février 2018 expérimentation de la MPO en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux](#)] »

Premier bilan de la médiation préalable obligatoire (MPO) remis au Conseil d'État en juin 2019 :

- Environ 500 demandes de MPO ont été adressées au Défenseur des droits
 - 43% relatives au revenu de solidarité active
 - 31% à l'aide personnalisée au logement
- 22% des MPO achevées : concessions totales ou partielles, jugées satisfaisantes par l'utilisateur, pas de contentieux

Diversité des médiateurs institutionnels

Médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002

- Placé auprès du ministère de l'économie et des finances
- Reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement de services du ministère dans leurs relations avec les usagers
- Réclamation doit être précédée d'une démarche auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel
- Adresse des recommandations au service concerné, est informé des suites données à ces recommandations
- Peut soumettre l'affaire au ministre

Médiateur national de Pôle emploi

Article L. 5312-12-1 du code du travail (créé loi n° 2008-758 du 1er août 2008 droits et devoirs des demandeurs d'emploi)

- Placé auprès du Directeur général de Pôle Emploi (établissement public administratif)
- Assisté par des médiateurs régionaux placés auprès de chaque directeur régional
- Saisine doit être précédée de démarches auprès du service concerné et n'interrompt pas les délais de recours
- Reçoit et traite les réclamations individuelles relatives au fonctionnement de Pôle emploi

Diversité des médiateurs institutionnels

Médiateur national de l'énergie : autorité indépendante

Articles L. 122-1 à 122-5 et R. 122-1 à 122-12 du code de l'énergie

Cf. Décret n° 2017-1113 du 27 juin 2017 relatif au processus de la médiation dans le secteur de l'énergie

- **Nommé pour 6 ans par les ministres chargés de l'énergie et de la consommation**
- **Recommande des solutions aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie et de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits**
- **Litiges nés de l'exécution des contrats conclus par les consommateurs non professionnels ou des micro-entreprises**
- **Gratuité**
- **Formule des recommandations et motive ses réponses**



1.2. Unité : Voies de structuration et d'harmonisation

Médiation institutionnelle : L'effort de cohérence

Médiateurs et Défenseur des droits

« La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation introduite auprès du **médiateur [de France Compétences]** » ([Article R. 6123-14](#), Code du travail)

« Le **médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur** (...) reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement agricole dans ses relations avec les usagers et les agents des établissements d'enseignement agricole technique et supérieur (...) Il est le correspondant du Défenseur des droits pour les questions mentionnées au deuxième alinéa » ([article D. 810-2](#) Code rural et de la pêche maritime)

Médiation institutionnelle : L'effort de coordination

Médiateurs et Défenseur des droits

« Chaque année, le **médiateur territorial** transmet à l'organe délibérant (...) et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation », [Article L. 1112-24](#), Code général des collectivités territoriales

« Le **médiateur national [dans le secteur de la sécurité sociale]** évalue la médiation dans l'ensemble de la branche concernée, notamment par la réalisation d'un rapport annuel. Ce rapport formule des recommandations pour améliorer le traitement des réclamations et propose, le cas échéant, des modifications de la réglementation. Le rapport est présenté au conseil ou au conseil d'administration de la caisse nationale et transmis au Défenseur des droits » [Article L217-7-1](#), Code de la sécurité sociale

Médiation institutionnelle :

Un socle commun de missions

Recevoir et traiter les réclamations individuelles concernant le fonctionnement des services de l'institution

- **Champ de compétence** : litiges relatifs au fonctionnement des services dans leurs relations avec leurs usagers ou, dans certains cas, leurs agents
- **Préalable obligatoire** : réclamation ou recours gracieux préalable requis (ex. [article D. 810-3](#), Code rural)
- **Gratuité, équité, transparence, confidentialité, diligence** dans la conduite de la procédure
- **Pouvoirs**
 - Investigation auprès des services concernés (sur place, accès aux documents détenus par ces services)
 - Recommandations pour résoudre le litige de portée non contraignante ou pour mettre fin à un dysfonctionnement
 - **Droit de suite** : Obligation de rendre compte de la mise en œuvre des recommandations (cf. pouvoir d'injonction pour le Défenseur des droits)
- **Obligation pour le service de justifier par écrit le maintien de la position contestée**
- **Garanties communes** : indépendance, neutralité, impartialité, compétence.

Chartes déontologiques

Quand le médiateur public a qualité d'« autorité indépendante »
au sens du droit français

« L'autorité administrative indépendante ou l'autorité publique indépendante détermine dans son règlement intérieur les règles déontologiques applicables à ses agents et, le cas échéant, à ses collaborateurs ou experts »

[Article 13](#) de la loi n° 2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes

[L'exemple de la Charte de déontologie du médiateur national de l'énergie et de ses agents](#)

(seul médiateur à figurer dans la liste des autorités indépendantes en annexe de la loi du 20 janvier 2017)

Médiation institutionnelle :

Des statuts diversifiés, des missions similaires

Pouvoir général de proposition

- Améliorer l'institution visée, la qualité du service qu'elle rend, le traitement de ses litiges
- Encourager les bonnes pratiques
- Suggérer des modifications législatives ou réglementaires
 - Rapport annuel public d'activité, remis à l'institution concernée
 - Rapports ad hoc

Médiation institutionnelle :

Des statuts diversifiés, des missions en propre

➤ **Faculté d'auto-saisine**

Article 5 la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au **Défenseur des droits**

« Le Défenseur des droits peut être saisi :

1° Par toute personne physique ou morale qui s'estime lésée dans ses droits et libertés par le fonctionnement d'une administration de l'Etat, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public ou d'un organisme investi d'une mission de service public ;

(...)

Il peut en outre **se saisir d'office** ou être saisi par les ayants droit de la personne dont les droits et libertés sont en cause.

2. Etudes de cas : pratique et effectivité du dispositif de médiation



2.1. Portée de la médiation

Portée des recommandations : choix des moyens

4. Il appartient aux seules autorités compétentes de déterminer, parmi les mesures juridiques, financières, techniques ou d'organisation qui sont susceptibles d'être prises, celles qui sont les mieux à même d'assurer le respect des obligations qui leur incombent. Le refus de prendre une mesure déterminée ne saurait être regardé comme entaché d'illégalité au seul motif que la mise en œuvre de cette mesure serait susceptible de concourir au respect de ces obligations. Il ne saurait en aller autrement que dans l'hypothèse où l'édiction de la mesure sollicitée se révélerait nécessaire au respect de l'obligation en cause et où l'abstention de l'autorité compétente exclurait, dès lors, qu'elle puisse être respectée.

5. Il ne ressort pas des pièces du dossier que les mesures recommandées par le Défenseur des droits et dont l'association requérante a demandé la mise en oeuvre soient les seules à même de garantir le respect des obligations qui pèsent sur l'administration pénitentiaire au titre de l'article 35 de la loi du 24 novembre 2009. Ainsi qu'il a été dit au point précédent, le refus de prendre ces mesures ne saurait être regardé comme entaché d'illégalité au seul motif que leur mise en oeuvre serait susceptible de concourir au respect de ces obligations. L'association requérante n'est, dès lors, pas fondée à soutenir que le refus implicite qu'elle attaque méconnaîtrait, par lui-même, le droit au respect de la vie privée et familiale et le principe d'égalité devant le service public pénitentiaire.

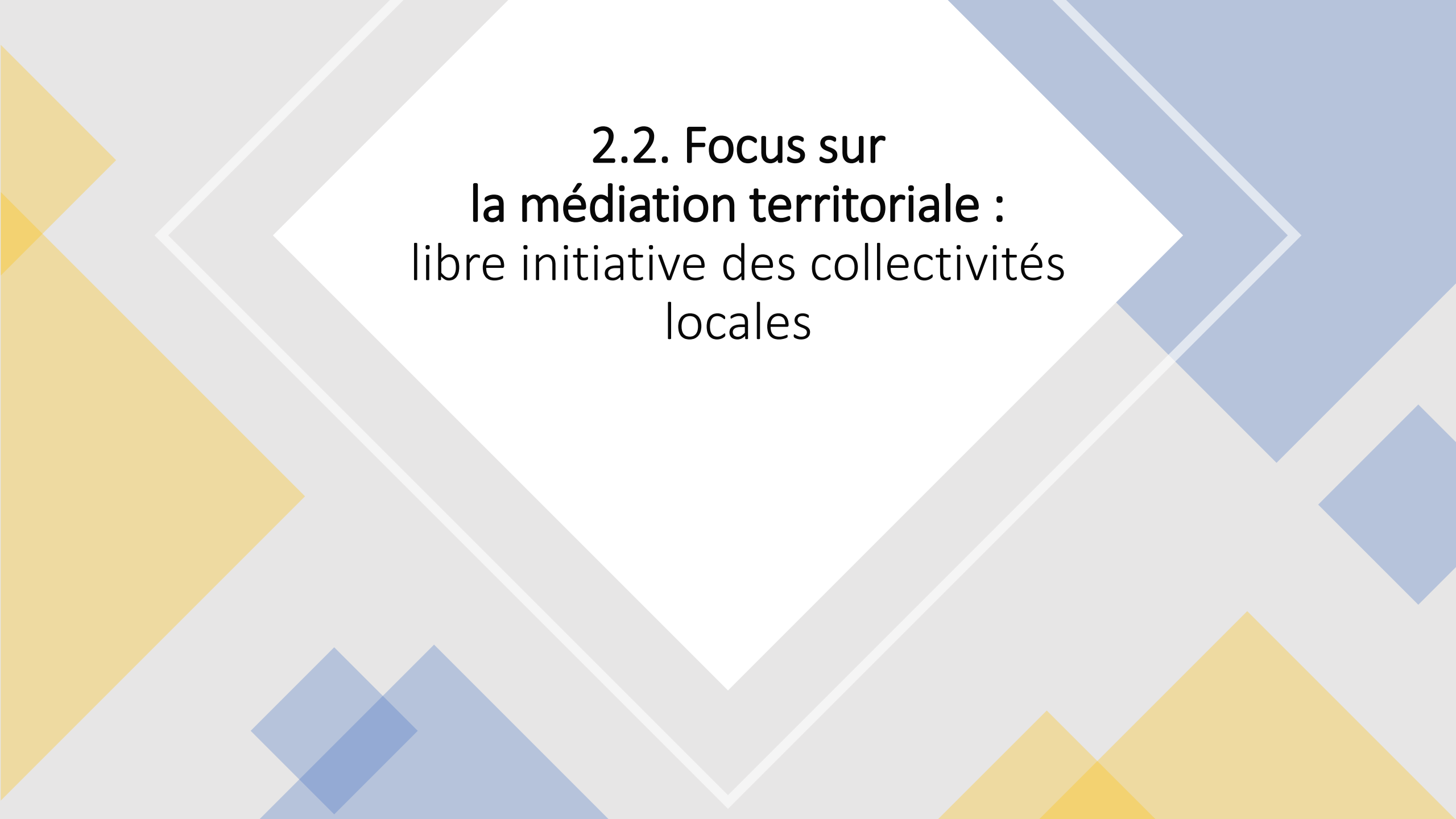
Justiciabilité des recommandations

« Lorsqu'il émet des recommandations, sans faire usage de la faculté dont il dispose de la rendre publique, le Défenseur des droits n'énonce pas des règles qui s'imposeraient aux personnes privées ou aux autorités publiques, mais recommande aux personnes concernées les mesures qui lui semblent de nature à remédier à tout fait ou à toute pratique qu'il estime être **discriminatoire**, ou à en prévenir le renouvellement. Par suite, ces recommandations, alors même qu'elles auraient une portée générale, ne constituent pas des décisions administratives susceptibles de faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir »

[Conseil d'État, 7ème - 2ème chambres réunies, 22/05/2019, 414410](#)

« Il en irait, en revanche, différemment de recommandations de portée générale, qui seraient rédigées de façon impérative »

Cf. aussi, [CE, 13 juill. 2007, n° 294195, Sté Éditions Tissot \(HALDE\)](#)



2.2. Focus sur la médiation territoriale : libre initiative des collectivités locales

Médiation territoriale

Loi n° 2019-1461 du 27 déc. 2019 Engagement dans la vie locale et proximité de l'action publique

« Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent **instaurer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial** »

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat »

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section I du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative »

« Le médiateur territorial **définit librement les modalités de déroulement des médiations** qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est **gratuite**.

Le médiateur territorial **ne peut être saisi d'un différend** dès lors que le **litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif**, sauf dans les cas prévus par la loi.

Article L. 1112-24, Code général des collectivités territoriales

Médiation territoriale

Le médiateur de la ville d'Angers :

« Le médiateur permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable, facile d'accès, en cas de litige avec l'administration.

Le médiateur de la ville est devenu également le médiateur de l'eau pour la communauté urbaine d'Angers et nous avons mutualisé son poste avec celui de médiateur du conseil départemental de Maine-et-Loire. En plus d'une petite économie budgétaire, nous avons gagné en efficacité et en pertinence »

Source : Le Courrier des maires et des élus locaux, no. 350, jeudi 12 novembre 2020

« Pour faire preuve d'indépendance, pas de salaire pour ce médiateur qui ne sera pas vraiment employé pour la municipalité, mais une indemnité de 100 euros par mois, et le remboursement de ses frais kilométriques. » (Conseil municipal de Boulazac-Isle-Manoire)

Source : Dordogne Libre, GRAND PERIGUEUX, vendredi 27 novembre 2020



2.3. Focus sur la médiation au sein des établissements de santé

Médiation pour les personnels de santé publique

Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux

« La médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux s'applique à tout différend entre professionnels, opposant soit un agent à sa hiérarchie soit des personnels entre eux dans le cadre de leurs relations professionnelles dès lors qu'ils sont employés par le même établissement, au sein d'une direction commune ou d'un même groupement hospitalier de territoire et que **ce différend porte une atteinte grave au fonctionnement normal du service** »

« **Sont exclus du champ de la médiation**, les conflits sociaux, les différends relevant des instances représentatives du personnel ou faisant l'objet d'une saisine du Défenseur des droits ou d'une procédure disciplinaire et les différends relatifs à des décisions prises après avis d'un comité médical ou d'une commission de réforme »

« Des médiateurs régionaux ou interrégionaux sont nommés, pour une durée maximale de trois ans renouvelable une fois, par arrêté des ministres chargés de la santé et des affaires sociales, sur proposition du médiateur national »

« Dans chaque ressort territorial, une instance régionale ou interrégionale de médiation est créée auprès du médiateur régional ou interrégional. Le médiateur régional ou interrégional en assure la présidence »

Médiation pour les personnels de santé publique : processus structuré

[Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

Le médiateur régional ou interrégional est saisi **par voie électronique**.

Il peut être saisi :

- soit par l'une des parties concernées,
- soit par le directeur de l'établissement d'affectation lorsque le différend concerne un personnel non médical,
- soit par le président de la commission médicale d'établissement conjointement avec le directeur de l'établissement d'affectation pour les seuls personnels médicaux, ainsi que le doyen de l'unité de formation et de recherche concerné pour les personnels hospitalo-universitaires et les étudiants de son ressort,
- soit par le directeur général de l'agence régionale de santé où se situe l'établissement public de santé ou médico-social concerné par le différend,
- soit par le directeur général du Centre national de gestion s'agissant des praticiens hospitaliers et des personnels de direction de la fonction publique hospitalière,
- soit par le préfet de département où se situe l'établissement social concerné par le différend.

Médiation pour les personnels de santé publique

[Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

10 territoires

Auvergne-Rhône-Alpes ;

Bretagne/Pays de la Loire ;

Centre-Val de Loire/Bourgogne-Franche-Comté ;

Grand Est ;

Hauts de France/Normandie ;

Nouvelle Aquitaine ;

Occitanie ;

Provence-Alpes Côte d'Azur/Corse ;

Ile-de-France ;

Outre-Mer.

Médiation pour les personnels de santé publique : processus structuré

Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux

Le médiateur régional ou interrégional accuse réception de cette saisine dans un **délai de huit jours**. Il **en informe les autorités concernées**.

Il **instruit** la demande et organise son examen par l'instance régionale ou interrégionale de médiation **avant de décider d'engager la médiation**. Deux membres de l'instance, désignés par le médiateur, sont chargés de rencontrer les parties concernées et de réunir toutes informations utiles à la médiation notamment les conclusions de la conciliation locale.

Lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée dans un délai de trois mois à compter du recueil de l'accord écrit des parties concernées, le médiateur régional ou interrégional peut saisir le médiateur national. Le cas échéant, le médiateur régional ou interrégional en informe les parties.

Médiation pour les personnels de santé publique : processus structuré

[Décret n° 2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

A l'issue de chaque médiation, des **préconisations sont formulées** et un **contrat de médiation est élaboré** dans un délai de trois mois à compter du recueil écrit de l'accord des parties concernées.

Le contrat de médiation est accepté et formellement signé par les parties en cause lorsqu'il remporte leur adhésion et est transmis au directeur de l'établissement d'affectation, ainsi qu'au président de la commission médicale d'établissement lorsque le différend concerne au moins un personnel médical, et au doyen de l'unité de formation et de recherche concernée lorsqu'il concerne au moins un personnel hospitalo-universitaire ou un étudiant de son ressort.

Le médiateur régional ou interrégional et le médiateur national assurent le **suivi et l'évaluation de chaque contrat de médiation**.

Médiation pour les personnels de santé publique

[Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

La résolution des conflits relève prioritairement de la conciliation ou de la médiation au niveau de l'établissement y compris via un organisme privé. Le cas échéant, à l'issue de **cette conciliation locale**, il peut être pertinent d'avoir recours à une **médiation externe** au niveau régional voire au niveau national.

La présente Charte a pour ambition de contribuer à favoriser le **bon fonctionnement** et la **coordination du réseau des médiateurs** qui devront s'assurer de la **cohérence des pratiques**, de l'analyse pertinente des situations traitées et de la juste articulation de la médiation avec les conciliateurs locaux, internes aux établissements ou situés au niveau régional.

Médiation pour les personnels de santé publique : Charte

[Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

Qualités requises

Chaque médiateur doit partager les **valeurs du service public**, notamment l'égalité, la solidarité, la continuité du service, le respect de l'autre.

Il doit être volontaire pour assurer les fonctions de médiateur, suffisamment disponible pour exercer la présidence de l'instance placée auprès de lui, suivre l'instruction des dossiers et réaliser les médiations.

Il doit disposer d'une **grande expérience professionnelle**, d'une **bonne connaissance de la sociologie des professions** et des **modes d'exercice dans les établissements** ainsi que d'une bonne connaissance **pratique du fonctionnement des institutions nationales, régionales et locales**.

Il doit avoir montré dans sa carrière professionnelle, un **sens confirmé de la qualité de la relation humaine**, des qualités **d'écoute** attentive et bienveillante, de **respect de l'identité de chacun** et sa **capacité à régler des différends**.

Formation

Chaque médiateur est **formé à la médiation** et s'oblige au respect de l'éthique et de la déontologie de la médiation.

La **formation et la certification** de chaque médiateur régional et interrégional par un organisme de formation certifié est **préalable à sa nomination**.

La formation initiale des médiateurs dans le champ des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux peut être assurée notamment par **l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique** qui délivre le cas échéant un certificat de médiateur.

Médiation pour les personnels de santé publique

[Arrêté du 30 août 2019 portant approbation de la charte de la médiation pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux](#)

Nomination des médiateurs

Le processus de nomination des médiateurs régionaux et interrégionaux est précédé d'un **appel à candidatures** coordonné par le médiateur national. Seules les candidatures de professionnels titulaires d'un certificat de médiateur sont recevables.

Le médiateur national établit la liste des propositions de nomination des médiateurs régionaux et interrégionaux sur la base des candidatures reçues, instruites et classées.

Les nominations sont arrêtées par les Ministres chargés de la santé et des affaires sociales pour une durée de trois ans, renouvelable une fois, sur proposition du médiateur national.

Les **membres des instances** placées auprès du médiateur régional ou interrégional qui n'auraient pas le diplôme de médiateur certifié s'engagent à assister à des séminaires de formation organisés spécifiquement dans les régions ou inter-régions.

Conclusion

**Et plus en
amont**

Recours administratifs

Article L 410-1 Code des relations entre le public et l'administration

Recours administratif Réclamation adressée à l'administration	Recours gracieux Recours adressé à l'administration qui a pris la décision	Recours hiérarchique Adressé à l'autorité supérieure à celle qui a pris la décision	Recours administratif préalable obligatoire Obligatoire avant l'exercice du recours contentieux
---	--	---	---

Recours administratifs : ouvert contre toute décision administrative

« **Toute décision administrative peut faire l'objet**, dans le délai imparti pour l'introduction d'un recours contentieux, **d'un recours gracieux ou hiérarchique** qui interrompt le cours de ce délai.

Lorsque dans le délai initial du recours contentieux ouvert à l'encontre de la décision, sont exercés contre cette décision un recours gracieux et un recours hiérarchique, le **délai du recours contentieux, prorogé** par l'exercice de ces recours administratifs, ne **recommence à courir à l'égard de la décision initiale que lorsqu'ils ont été l'un et l'autre rejetés** ».

Article L411-2 du code des relations entre le public et l'administration