

CHARTE DU MEDIATEUR DE BERCY

Médiation usagers et médiation RH

La médiation de Bercy a plus de vingt ans et a été instituées par le décret n°2002-612 du 26 avril 2002. En matière RH, elle a été mise en place en mai 2022. L'expérimentation d'une médiation dans le domaine RH (décisions individuelles défavorables s'appliquant à un agent des MEF) est prévue par le décret n°2021-449 du 15 avril 2021. Les Directions volontaires concernées et les actes pour lesquels l'expérimentation est possible sont prévus par un arrêté du 24 décembre 2021 (JORF du 6 janvier 2022).

En cas de décision défavorable et après une réclamation de l'utilisateur ou de l'agent concerné auprès de l'administration n'ayant pas abouti, une médiation peut être demandée ; il s'agit d'un mode alternatif de règlement des différends, libre et gratuit ; c'est un processus structuré, permettant le dialogue entre les parties, conduit par un tiers (le médiateur, formé à cet effet) et qui prend exclusivement la situation individuelle.

1 - Caractères et déontologie du Médiateur de Bercy

La loi a défini la médiation comme « **un processus structuré par lequel des parties tentent de manière volontaire, de trouver une solution à leur différend, à l'amiable, avec l'aide d'un tiers, le médiateur** » ; c'est donc :

- un processus structuré : le médiateur est maître de la méthode et est formé pour cela ;
- une démarche volontaire des parties ;
- la recherche d'une solution au différend de manière amiable, ce qui suppose un dialogue ;
- avec l'aide d'un médiateur, qui est un tiers aux parties et au conflit.

La médiation est **un espace de liberté** pour toutes les parties ainsi que pour le médiateur ; les acteurs entrent donc, contribuent et quittent éventuellement la médiation selon leur seule volonté.

Les **caractères essentiels du médiateur** et **sa déontologie** sont strictement définis :

- Le médiateur est toujours une personne physique qui se forme à cet effet ;
- Le médiateur est indépendant ; il ne peut dépendre d'une partie en présence et ne reçoit d'instruction de quiconque ;
- Le médiateur est impartial, il ne prend parti pour aucun des intervenants au différend, il est plutôt un allié de toutes les parties en présence pour sortir du différend ;
- Il est neutre, il n'a pas d'intérêt dans l'affaire et il est essentiellement là pour aider les parties à trouver une solution. Il ne peut en imposer aucune ;
- Les débats et les propositions avancées devant lui sont confidentiels (cf. également le § 4 sur ce point)
- Il travaille en droit et en équité, il ouvre donc le champ des possibles en prenant en compte la situation particulière qui est devant lui, sans s'arrêter à la seule question de droit qui est initialement au centre du différend ;
- Il agit selon une méthode qui permet de sortir du différend à l'amiable et bien plus rapidement qu'un procès ;

- Il aide les parties précises à trouver une solution et à renouer le dialogue, en fonction de leur situation propre, telle qu'elle apparaît dans le moment présent, il ne peut donc jamais traiter des situations génériques, collectives ou catégorielles ;
- Il accueille les médiés à la demande de l'une des parties au différend ou à l'initiative du juge qui a recueilli préalablement leur accord et celui du médiateur ;
- Il peut accueillir une médiation dans laquelle l'une des parties est accompagnée par un avocat ou un conseil de son choix, qui peut être issu d'une association ou d'un syndicat ;
- Il veille à écarter tout conflit d'intérêts qui surviendrait ;
- Il tire le cas échéant des différends qui lui sont présentés des propositions de réformes lorsqu'à l'occasion d'un différend une cause générique apparaît (rapport annuel).

Le médiateur est donc indépendant des deux parties en présence et ne prend d'instruction auprès d'aucune partie ou de quiconque. En matière RH, le médiateur ne relève donc pas du service RH de la direction ou de l'organisme concernés ou du Ministère, ce qui ne permettrait pas l'impartialité et la confiance nécessaire dans le processus pour qu'il joue son rôle.

La demande de médiation n'a pas d'effet suspensif et n'interrompt pas les délais de recours en l'état du droit ; elle ne prive pas l'intéressé des droits de recours devant les instances compétentes ni devant le juge, lesquels doivent, si l'intéressé le souhaite, être engagés dans le délais légaux. La médiation peut donc se dérouler alors qu'un tel recours a été engagé.

2 - Moyens mis en œuvre

Le Médiateur de Bercy est diplômé de médiation et mobilise en fonction des besoins, en particulier en ce qui concerne les médiations en matière RH, des médiatrices et médiateurs eux-mêmes diplômés de médiation, qu'il délègue éventuellement pour réaliser une médiation en toute autonomie.

La médiation peut se dérouler, selon les circonstances, soit en mettant toutes les parties en présence, soit en utilisant les moyens de communication numériques, soit même par des échanges écrits successifs. Concernant les demandes de médiation des usagers, les échanges sont essentiellement écrits compte tenu de leur nombre.

Le médiateur met à la disposition des usagers -personnes physiques ou morales - un portail permettant de le saisir, mais les demandes par courriers sont aussi bien acceptées ; en matière RH, un portail interne est à la disposition de tous les agents des ministères économiques et financiers ; ce formulaire numérique est accessible dans l'intranet de ces ministères sous la rubrique médiation.

3 - Domaines concernés

Le médiateur de Bercy, en tant qu'il reçoit des demandes des usagers concerne tout différend relatif à des décisions qui relèvent de la compétence de l'une des directions du ministère.

Le décret du 15 avril 2021 et l'arrêté du 24 décembre 2021 précités définissent le cadre de l'expérimentation de la médiation en matière RH, ce qui est susceptible d'évoluer dans le temps. Elle est expérimentale dans les domaines d'application (définis par l'arrêté précité) et dans son organisation, qui peut être centrale ou déconcentrée au niveau d'une direction par délégation, ce qui est le cas actuellement en ce qui concerne la DGFIP.

Le Médiateur de Bercy est susceptible d'accepter une demande de médiation non strictement définie par les textes, à titre de bons offices, dès lors que toutes les parties expriment leur accord sur cette démarche.

4 - Engagements

Il s'engage d'abord à expliquer son rôle aux parties.

Le médiateur n'est pas un organe de décision, mais met en œuvre une méthode amiable pour permettre aux parties de trouver un accord pour la résolution de leur différend ; seules les parties peuvent décider du contenu de l'accord éventuel.

Il offre un espace de liberté et de dialogue pour y parvenir.

Il accuse réception des demandes de médiation reçues et constate le terme du processus de médiation.

Il s'engage ensuite à mettre toute sa méthode en action pour permettre aux parties d'approcher un tel accord ; il a donc une simple obligation de moyen (et non de résultat).

Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles permettant d'atteindre la résolution du différend dans les meilleurs délais possibles.

Il agit gratuitement.

Il s'engage à accompagner les parties dans la rédaction de leur accord, sans pouvoir jamais se substituer aux parties auxquelles appartiennent exclusivement les décisions prises devant le Médiateur. Pour les demandes émanant des usagers, il prend, au terme du processus, une recommandation, qui est le résultat des échanges, éventuellement écrits, entre les parties.

Il s'engage à la confidentialité des débats et des accords. Il ne peut jamais divulguer le contenu d'un accord de médiation et reçoit les engagements de confidentialité des parties en présence.

Il s'engage à la transparence par un rapport annuel qui rend compte de son activité globale.

5 - Accueil des demandes de médiation et des accompagnants

Toute demande de médiation doit être précédée d'une première démarche tendant à contester l'acte administratif en cause et avoir fait l'objet d'une refus total ou partiel. A défaut elle est considérée comme irrecevable.

Le Médiateur accueille les demandes et en analyse tout d'abord la recevabilité au regard des textes en vigueur ; il examine s'il existe un accord des parties pour tenter de résoudre leur différend en médiation. S'il constate que la volonté de dialogue n'est pas présente il peut interrompre le processus à tout moment.

Les parties ont à tout moment la possibilité de se retirer du processus de médiation, notamment le demandeur initial concernée.

Le Médiateur permet, si les parties en sont d'accord, de résoudre un différend bien identifié et les solutions ainsi trouvées ne valent que pour les parties en présence et sont confidentielles.

Le demandeur a la possibilité de se faire assister par toute personne de son choix, notamment un avocat ou, pour les matières RH, un responsable syndical, qu'il désigne. La personne ainsi désignée prend également un engagement de confidentialité.

6 - Relations avec les directions des MEF

Une médiation peut également être demandée par une Direction.

Dans les autres cas, le Médiateur recherche l'accord de la Direction concernée pour entrer en médiation. Si cet accord n'est pas délivré le processus de médiation s'arrête. En cas de saisine d'un usager, le décret du 26 avril 2002 prévoit qu'il fait appel aux services du ministère pour l'instruction des réclamations, les services répondent à ses demandes mais peuvent faire savoir qu'ils ne souhaitent pas traiter de l'affaire en médiation.

Les parties ont à tout moment la possibilité de se retirer du processus de médiation, notamment la direction concernée.

Une médiation peut concerner plusieurs services ou directions, notamment lorsque que la direction d'affectation est différente de la direction de gestion de l'agent concerné. Dans ce cas le médiateur fait en sorte que tous les services concernés soient à la table de médiation, de sorte que l'accord trouvé éventuellement entre les parties soit complètement mis en œuvre et ne soit assujéti à aucune condition extérieure.

Le Médiateur ne peut en aucun cas imposer une solution ou se substituer aux directions concernées pour prendre les décisions issues de l'accord éventuel trouvé en médiation.

7 – Le Médiateur s'assure des engagements des parties

Il revient au médiateur de s'assurer :

- De la réception des engagements de confidentialité des partis en présence, avant l'entrée en médiation, en particulier en médiation à la demande du juge ou en matière RH ;
- De la fourniture des documents complémentaires qui seraient nécessaires à la bonne compréhension du différend ;
- De la volonté des parties d'entrer en dialogue devant lui ;
- De la capacité des parties à s'engager sur un accord éventuel ;
- De la capacité des parties à répondre au questionnement du médiateur.