



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL

(Direction des Assemblées)

2023/2330

Médiateur de la Ville de Lyon - Modalités de mise en oeuvre

Direction Générale des Services

Délégation générale à la proximité et aux relations aux habitants

Rapporteur : M. BOSETTI Laurent

SEANCE DU 19 JANVIER 2023

LISTE DES DELIBERATIONS AFFICHEE LE : 24 JANVIER 2023

DATE DE CONVOCATION DU CONSEIL MUNICIPAL : 12 JANVIER 2023

NOMBRE DE CONSEILLERS MUNICIPAUX EN EXERCICE AU JOUR DE LA
SEANCE : 73

DELIBERATION PUBLIEE LE : 26 JANVIER 2023

PRESIDENT : M. DOUCET Grégory

SECRETAIRE ELU : Mme ZDOROVITZOFF Sonia

PRESENTS : Mme PERRIN, M. DOUCET, Mme HENOCQUE, M. GODINOT, Mme VIDAL, M. BOSETTI, Mme LEGER, M. VASSELIN, Mme PERRIN-GILBERT, M. CHIHI, Mme RUNEL, M. LUNGENSTRASS, Mme AUGHEY, M. MAES, Mme DE LAURENS, Mme NUBLAT-FAURE, M. HUSSON, Mme ZDOROVITZOFF, M. CHEVALIER, Mme DELAUNAY, M. GIRAULT, Mme GOUST, Mme DUBOIS BERTRAND, Mme PRIN, M. VIVIEN, M. EKINCI, Mme TOMIC, M. MONOT, Mme DUBOT, Mme BLANC, Mme CROIZIER, M. DUVERNOIS, Mme BORBON, M. HERNANDEZ, M. BILLARD, M. BLANC, Mme DE MONTILLE, M. SOUVESTRE, Mme BOUAGGA, M. PRIETO, Mme ROCH, M. BERZANE, M. ODIARD, Mme MARAS, Mme CABOT, M. ZINCK, Mme BRAIBANT THORAVALE, M. GIRAUD, M. DRIOLI, M. GENOUVRIER, Mme ALCOVER, M. CHAPUIS, Mme BRUVIER HAMM, Mme FRERY, Mme GEORGEL, M. KIMELFELD, M. DEBRAY, Mme POPOFF, M. KEPENEKIAN, M. REVEL, Mme VERNEY-CARRON, Mme CONDEMINE, M. BROLIQUIER, M. OLIVER, M. CUCHERAT, M. LEVY, Mme BACHA-HIMEUR, M. SECHERESSE

ABSENTS EXCUSES ET DEPÔTS DE POUVOIRS : M. MICHAUD (pouvoir à Mme HENOCQUE), M. BLACHE (pouvoir à Mme CROIZIER), M. COLLOMB (pouvoir à M. CUCHERAT), Mme GAILLIOUT (pouvoir à M. KEPENEKIAN), Mme FERRARI (pouvoir à M. KIMELFELD)

ABSENTS NON EXCUSES :

2023/2330 - MEDiateur DE LA VILLE DE LYON - MODALITES DE MISE EN OEUVRE (DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES - DÉLÉGATION GÉNÉRALE À LA PROXIMITÉ ET AUX RELATIONS AUX HABITANTS)

Le Conseil Municipal,

Vu le rapport en date du 9 janvier 2023 par lequel M. le Maire expose ce qui suit :

Le Conseil municipal du 7 juillet 2022 a adopté le Pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers. Celui-ci prévoit, à l'axe « Promouvoir l'adaptabilité du service public », la création d'un dispositif de médiation municipale dans un esprit de règlement amiable des litiges avec les usagers mais aussi d'amélioration continue de la qualité de service.

Le Conseil d'Etat définit la médiation comme étant un processus structuré par lequel les parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leur litige avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Depuis presque dix ans la réglementation a progressivement introduit ce mode de résolution des litiges dans différentes sphères de la vie publique.

Des dispositifs de médiation sont présents aujourd'hui dans de nombreux domaines, le plus connu étant le Défenseur des droits. On trouve également le médiateur de l'Education Nationale, le médiateur national de l'énergie, le médiateur de la consommation, le médiateur de Pôle Emploi, le médiateur des Assurances, le médiateur des entreprises, etc.

Une soixantaine de collectivités territoriales et EPCI ont mis en place des dispositifs de médiation. Elles sont regroupées au sein de l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) créée en 2013.

La loi 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a donné un cadre juridique général à la mise en place d'un dispositif de médiation dans les collectivités en créant l'article L 1112-24 du code général des collectivités territoriales.

Cet article donne un cadre juridique qui fixe les règles communes applicables et permet aux collectivités territoriales de déterminer librement le champ des compétences du dispositif de médiation et certaines conditions d'exercice.

La présente délibération, après avoir rappelé le cadre réglementaire applicable, propose d'instituer un dispositif de médiation municipale et de déterminer les modalités de mise en œuvre.

Le cadre législatif et réglementaire :

- 1) la liberté d'instituer un médiateur : les collectivités territoriales ont la liberté de créer ou non un dispositif de médiation mais elles doivent se conformer aux dispositions prévues par la loi en cas de création à compter du 1er janvier 2021.

- 2) les règles communes applicables : la loi fixe un cadre juridique commun qui est constitué des règles essentielles qui garantissent la capacité à conduire des médiations répondant aux exigences propres à ce mode de règlement des différends :
- régime d'incompatibilité : toute personne exerçant un mandat électif ou occupant un emploi au sein de la collectivité territoriale ou au sein d'un groupement dont elle est membre ne peut être désignée à la médiation de cette collectivité ;
 - principes de fonctionnement : par renvoi aux articles L 213-1 à L 213-4 du code de justice administrative, la loi détermine les principes régissant la médiation notamment ceux d'impartialité, de compétence, de diligence et de confidentialité ;
 - effets juridiques de la saisine : la saisine de la médiation entraîne l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des délais de prescriptions dans les conditions de l'article L 213-6 du code de justice administrative ;
 - modalités de déroulement : elles sont librement déterminées par le médiateur dont la saisine est obligatoirement gratuite pour l'utilisateur ;
 - limitation de la compétence : sont exclus de la compétence de la médiation les litiges portés devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif sauf dans les cas prévus par la loi ;
 - rapport annuel : la publication d'un tel rapport est obligatoire et doit être transmis à l'assemblée délibérante et au Défenseur des droits. Ce rapport est rédigé dans le respect du principe de la confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale

Par ailleurs, lorsqu'il n'y a pas eu de médiation en amont et que le juge administratif est saisi, ce juge peut, par ordonnance, désigner le médiateur territorial pour effectuer cette médiation appelée « médiation à l'initiative du juge ». (cf note du Conseil d'Etat du 9 septembre 2022).

- 3) les règles librement déterminées :
- périmètre de compétence : la délibération qui institue la médiation doit définir le champ de ses compétences en précisant les catégories de litiges dont il peut être saisi ;
 - moyens mis à sa disposition : la délibération doit également déterminer les moyens mis à disposition de la médiation (humains, matériels et financiers) ainsi que la durée du mandat.
- 4) l'articulation avec les autres dispositifs de médiation : l'institution d'un dispositif de médiation municipale ne fait pas obstacle à ce qu'il puisse être recouru à d'autres médiateurs institutionnels pour parvenir au règlement d'un litige impliquant la collectivité :
- le défenseur des droits, médiateur de la consommation pour un SPIC, etc ;

La Ville de Lyon en application de ces dispositions décide la mise en place d'un système de médiation et des modalités de mise en œuvre suivantes :

- 5) Le périmètre d'intervention :
- Le dispositif de médiation couvre l'ensemble des compétences de la Ville à l'exclusion :

- des procédures et décisions en matière de commande publique, dont les voies de résolution sont spécifiques en application du code des marchés publics ;
- des litiges entre les agents et la Ville comme employeur, ceux-ci relevant spécifiquement du décret n° 2022-433 du 25 mars 2022 ;

6) La désignation et le statut.

- Désignation

Le médiateur est une personne physique, devant être âgé au minimum de 18 ans, et être ressortissant d'un des pays de l'union européenne remplissant les conditions pour être éligible dans un Conseil municipal.

Le mandat est de 6 ans non renouvelable.

Un processus public d'appel à candidature sera mis en place pour permettre une sélection transparente du titulaire. Les candidatures devront être en capacité de démontrer un ensemble de connaissances, d'expériences professionnelles, électives, ou associatives et des qualités personnelles, notamment d'écoute, reconnues les rendant aptes à ce type de fonction. Le profil technique attendu sera diffusé lors de l'appel à candidature.

Les candidatures seront étudiées par un jury inter groupes politiques de six personnes (un représentant par groupe politique présenté au Conseil Municipal), qui fera une proposition de candidat, après un vote à une majorité de quatre voix sur six. A l'issue de ce processus et sur proposition de Monsieur le Maire, le Conseil municipal désignera le médiateur.

En cas de manquement grave à ses obligations qui rendrait incompatible la poursuite de la mission, et sur proposition de Monsieur le Maire, il pourra être mis fin au mandat par un vote en Conseil municipal. Dans ce cas il est procédé, selon le processus rappelé au paragraphe ci-dessus, à la désignation d'un nouveau médiateur, pour la durée restante du mandat. Si la durée du mandat restant est inférieure à deux ans, le nouveau mandat pourra être d'une durée de 6 ans.

7) Statut

Outre les incompatibilités prévues par la loi et conformément à la Charte d'éthique des médiateurs élaborée par le Conseil d'Etat en 2017, la Ville s'assurera que le médiateur présente des garanties de probité et d'honorabilité constatées par la production de non inscription sur le bulletin n°2 du casier judiciaire et qu'il n'est pas l'auteur de faits contraires à l'honneur et à la probité ayant donné lieu à sanction disciplinaire ou administrative.

Par ailleurs la Ville s'assurera que les cumuls avec d'autres fonctions ou activités professionnelles ne créent pas un risque de conflit d'intérêt avec le mandat de médiation.

Afin de garantir l'indépendance de sa mission, le médiateur n'est pas un agent de la collectivité (ni fonctionnaire ni contractuel). Il ne reçoit aucune instruction d'un responsable politique ou administratif de la collectivité.

Pour mener sa mission, il est proposé de recourir à des vacations pour un volume annuel de 700 heures maximum. Le montant de la vacation s'élèvera à 30 euros bruts de l'heure, et sera indexé sur l'évolution du point d'indice de la fonction publique territoriale. En fonction du volume et de la nature des saisines de l'année qui précède, le volume annuel

d'heures de vacations et le montant de la vacatio pourront être revus chaque année par délibération du Conseil Municipal.

8) La saisine du dispositif de médiation

- Le médiateur est saisi gratuitement :
 - par toute personne physique ou morale (associations, entreprises, commerces) ;
 - résidant ou non à Lyon et qui serait usager des services municipaux ;
 - pour les mineurs, la saisine est faite par leurs représentants légaux.

Sont exclus de la possibilité de saisine :

- les personnes morales de droit public (Etat, collectivités territoriales, établissements publics...);
- les personnes morales de droit privé ou public ayant avec la Ville une relation contractuelle régie par le Code de la commande publique ;
- les élus du Conseil municipal ou des Conseils d'arrondissement pour tout litige concernant le fonctionnement et les attributions des assemblées susnommées ;
- les agents de la Ville concernant leurs litiges avec la Ville comme employeur.

La saisine devra être faite sur le périmètre des compétences retenu par cette délibération.

Les litiges entre les usagers et le CCAS de la Ville de Lyon sont exclus du périmètre du Médiateur. Si le CCAS décide de l'institution d'un médiateur, une délibération de cet établissement sera nécessaire.

De même, les litiges concernant les SPL, SPLA et SEM dont la Ville est actionnaire sont exclus du champ d'intervention.

Les modalités de saisine garantiront un accès multicanal (par courrier, courriel, téléphone, présentiel) au médiateur.

La saisine ne pourra être réalisée qu'après un premier échange préalable avec l'Administration.

- Les moyens mis à disposition de la médiation

Outre la rémunération du médiateur sur la base des vacations indiquées dans la présente délibération, la Ville prévoit de doter la mission de médiation de moyens humains, matériels et financiers adéquats :

- Moyens humains : un agent à recruter aura à traiter les saisines, les demandes d'information, à préparer les dossiers ayant vocation à être étudiés dans le cadre d'une médiation.
- Moyens matériels : des outils informatiques et de communication ainsi que des locaux équipés et accessibles au sens de la loi de 2005 (a minima pour les lieux où se dérouleront les médiations) ;
- Moyens financiers : déplacements, formation, assurance, frais de connexion informatique/ téléphonique, reproduction,

création/développement/maintenance des outils de communication entres autres. Chaque année lors de la préparation budgétaire, le médiateur sera associé à l'élaboration de ce budget.

- Le traitement des saisines

Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit dans le respect des dispositions du Code de justice administrative. La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les travaux préparatoires à la loi font une référence constante aux outils, notamment une Charte, proposés par l'Association des médiateurs de collectivités territoriales. La Ville adhère aux recommandations de cette Charte, en annexe de ce rapport, qui serviront de cadre aux modalités de mise en œuvre de son propre dispositif

Ces modalités devront permettre un accès large à la médiation en veillant notamment à ne pas exclure des usagers en situation d'exclusion numérique.

Les usagers seront informés du dispositif de médiation dès sa mise en place par une campagne de communication.

Vu l'article L 1112-24 du code général des collectivités locales ;

Vu les articles L 213-1 à L213-4 du code de justice administrative ;

Vu l'avis du Conseil des 1^{er}, 2^e, 3^e, 4^e, 5^e, 6^e, 7^e, 8^e et 9^e arrondissements ;

Ouï l'avis de la commission Finances - Commande publique - Administration générale - Promotion des services publics - Ressources humaines ;

DELIBERE

- 1- La Ville de Lyon décide la création d'un dispositif de médiation des services municipaux tel que défini dans ce rapport.
- 2- Les interventions du médiateur s'effectueront dans le cadre de vacations pour un volume annuel de 700 heures maximum.
- 3- Le montant de la vacation est fixé à 30 euros brut par heure, indexés sur l'évolution du point d'indice de la Fonction publique.

(Et ont signé les membres présents)

Pour extrait conforme,

Le Maire,

Grégory DOUCET