

## RÈGLEMENT DE LA MISSION DE MÉDIATION TERRITORIALE DE LA VILLE DE LYON

N°2023/01

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article L.1112-24 ;  
Vu le code de justice administrative, notamment ses articles L.213-1 à L.213-14 et R.213-1 à R.223-13 ;  
Vu le code des relations entre le public et l'administration et notamment ses articles L.411-2 et L.421-1;  
Vu la loi n° 2019-1641 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, notamment son article 81 ;  
Vu la délibération n°2022/1815 du Conseil Municipal de la Ville de Lyon adoptant le Pacte de la Ville de Lyon en faveur de la qualité de service aux usagers ;  
Vu la délibération n°2023/2330 du 19 janvier 2023 du Conseil Municipal de la Ville de Lyon portant création du Médiateur Institutionnel Territorial de la Ville de Lyon ;  
Vu la délibération n°2023/0203 du 29 juin 2023 du Conseil Municipal de la Ville de Lyon désignant la Médiatrice et portant adhésion à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Considérant qu'aux termes des dispositions de l'article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales, il appartient au Médiateur Territorial de définir librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

### **Préambule**

Le Médiateur de la Ville de LYON<sup>1</sup> a été créé par délibération n°2023/2330 du 19 janvier 2023 et désigné après une procédure de sélection transparente d'appel public largement diffusé, fondée sur les compétences, qualités et mérites objectifs<sup>2</sup>.

Le/la Médiateur/Médiatrice bénéficie d'un positionnement institutionnel garantissant son impartialité dans le règlement des saisines, la recherche d'une solution, la formulation de recommandations, les propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des règlements et pratiques permettant la prévention de litiges répétitifs ou significatifs contribuant ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à renforcer le lien entre les usagers et l'administration.

Irrévocable<sup>3</sup>, indépendant-e, objectif-ve et impartial-e, le/la Médiateur/Médiatrice ne reçoit ni ne suit d'instructions de quelque autorité que ce soit et agit sans autorisation préalable.

Le/la Médiateur/Médiatrice de la Ville de Lyon peut être désigné-e en sa qualité de Médiateur institutionnel par les juridictions administratives comme judiciaires dans toute affaire intéressant la Ville de Lyon. Il respecte notamment la «*Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs*» en vigueur au sein des juridictions administratives ainsi que l'éthique et la déontologie des médiateurs agréés près des juridictions judiciaires.

---

<sup>1</sup> Le Médiateur de la Ville de Lyon ou la Médiatrice de la Ville de Lyon s'entend de toute personne physique, quel que soit son genre, occupant cette fonction.

<sup>2</sup> « *Les critères essentiels sont une haute considération morale, l'intégrité et une expertise et une expérience professionnelles appropriées, y compris dans le domaine des droits de l'homme et des libertés fondamentales.* » art.8 de [l'Avis n°897/2017 de la Commission Européenne pour la Démocratie par le Droit « Commission de Venise »](#).

<sup>3</sup> « *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.* »

Le/la Médiateur/Médiatrice de la Ville de Lyon respecte la «*Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux*» en vigueur au sein de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) à laquelle la Ville de Lyon adhère.

Le/la Médiateur/Médiatrice ne peut exercer, durant son mandat de 6 ans non renouvelable, des activités politiques, administratives ou professionnelles incompatibles avec son indépendance à l'égard de la Ville de Lyon. Il/elle signe une déclaration d'engagement à respecter les principes inhérents à l'exercice de ses fonctions.

### **Ceci étant,**

Le présent règlement fixe les conditions générales de la médiation territoriale conduite par la Médiatrice de la Ville de Lyon.

## **Chapitre 1**

### **La Médiation institutionnelle territoriale**

#### **Article 1 : Définition de la Médiation institutionnelle territoriale<sup>4</sup>**

La Médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel la Médiatrice a pour mission de faciliter à l'amiable la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration, la Collectivité ou l'Établissement concernés, « *sans préjudice des dispositifs de médiation existants* »<sup>5</sup>.

Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à régler le conflit autrement que par le recours à l'institution judiciaire en tenant compte de l'équité.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis ou pour lesquels elle s'est autosaisie et des dysfonctionnements qu'elle constate, la Médiatrice de la Ville de Lyon est habilitée à :

- formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services,
- suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques,
- adresser des recommandations particulières aux administrations et organismes relevant de sa compétence.

A travers la médiation, la Médiatrice de la Ville de Lyon est force de proposition pour sortir d'une situation de blocage.

Elle peut notamment participer à titre consultatif à des commissions municipales.

La Médiatrice favorise et facilite l'accès au droit. Elle entretient des relations avec les autres Médiateurs des services publics et partenaires tels que les délégués défenseurs des droits ou médiateurs institutionnels. Dans l'intérêt des usagers, des conventions peuvent être conclues avec le Défenseur des Droits, les autres médiateurs institutionnels, les juridictions, les organismes de droit public, ..., afin notamment de définir les conditions de partenariat.

#### **Article 2 : Garanties attachées à la Médiation institutionnelle territoriale**

1. La Médiation institutionnelle territoriale est conduite de façon indépendante et impartiale par la Médiatrice

Pour ce faire, la Ville de Lyon dote l'institution de la Médiatrice de moyens humains, matériels et financiers adéquats et suffisants pour mener à bien l'ensemble de ses missions.

---

<sup>4</sup> Cf. : [« Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales » Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales](#) (AMCT)

<sup>5</sup> Selon le guide la légistique la locution sans préjudice de signifie « *que la règle qui va être énoncée est sans incidence sur l'application d'une autre règle qu'on entend précisément ne pas écarter et qui pourra s'appliquer également ; elle est synonyme de « indépendamment de »* » (3<sup>ème</sup> éd. Mise à jour 2017).

Chaque année lors de la préparation budgétaire, la Médiatrice est associée à l'élaboration du budget affecté à la mission de Médiation institutionnelle territoriale.

Les représentants et/ou adjoints de la Médiatrice et l'ensemble des agents, quel que soit leur statut, travaillant ou collaborant au sein de la mission de Médiation de la Ville de Lyon, ne reçoivent d'instructions que de la Médiatrice. La Médiatrice doit être en mesure de recruter son personnel.

La Médiatrice de la Ville de Lyon dispose de correspondants privilégiés au sein des services de la Ville de Lyon afin de l'aider à recueillir les éléments qu'elle juge nécessaires au traitement de la saisine. A défaut de réponse dans le délai fixé et en fonction de la complexité du dossier ou de l'urgence, la Médiatrice de la Ville de Lyon peut interroger directement la hiérarchie des services concernés.

## 2. La Médiation institutionnelle territoriale est gratuite

Toute personne physique ou morale, usagers des services municipaux quelles que soient ses opinions et positions, a accès gratuitement et librement à la Médiatrice de la Ville de Lyon et peut déposer une saisine.

Lorsque la Médiatrice de la Ville de Lyon est saisie par une juridiction en sa qualité de Médiateur institutionnel territorial dans un litige concernant la Ville de Lyon, la médiation est gratuite pour la ou les Parties opposées à la Ville de Lyon.

## 3. La Médiation est confidentielle

Le principe de confidentialité s'impose à la Médiation institutionnelle :

*« Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance juridictionnelle ou arbitrale sans l'accord des parties. »*

*Il est fait exception au deuxième alinéa dans les cas suivants :*

*1° En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ;*

*2° Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre. »<sup>6</sup>*

La Médiatrice est soumise à l'obligation de confidentialité dans le cadre de l'ensemble des informations et éléments recueillis lors de l'instruction pour traiter les saisines et les situations donnant lieu à auto-saisine. La confidentialité s'attache également aux constatations et déclarations recueillies au cours des médiations conduites<sup>7</sup>. Cette confidentialité n'est pas limitée dans le temps. Cette obligation s'étend à l'ensemble des personnes travaillant, assistant ou collaborant avec la Médiatrice.

La confidentialité s'impose aux parties.

## Chapitre 2

### Le processus de Médiation

#### Article 3 : Information et communication

La Ville de Lyon s'engage à promouvoir la médiation institutionnelle territoriale auprès des usagers des services, auprès de l'ensemble des agents quel que soit leur statut, de l'Administration ainsi qu'auprès des autres Institutions.

Les citoyens sont informés de l'existence de la Médiatrice de la Ville de Lyon, de son rôle, de son champ de compétences, des modalités de sa saisine et de ses pouvoirs. Cette information est largement diffusée notamment par voie de presse, affichage, et sur le site de la Ville.

---

<sup>6</sup> Article L.213-2 Al.2-3 du code de justice administrative (cja)

<sup>7</sup> L'utilisation des informations portant sur les saisines,..., médiations devront donner lieu à anonymisation avant toute utilisation.

#### **Article 4 : Saisine de la Médiatrice de la Ville de Lyon**

1. La saisine de la Médiatrice de la Ville de Lyon se fait par écrit en langue française par les moyens portés à la connaissance du public et notamment :

- Formulaire de saisine en ligne
- Courriel
- Courrier
- Dépôt en Mairie dans une boîte spécialement dédiée et fermée.

En cas d'impossibilité liée à l'urgence ou d'impossibilité de produire l'écrit, le litige formulé à l'oral sera consigné par écrit, le Médiateur pourra s'autosaisir.

Ces moyens peuvent évoluer.

2. La Médiatrice de la Ville de Lyon peut s'autosaisir de toutes situations et notamment de situation particulièrement sensibles, qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence. Tout agent, en accord express avec sa hiérarchie – conformément au processus organisationnel de son service communiqué préalablement par écrit à la Médiatrice - ou élu de la Ville de Lyon peut soumettre une situation à la Médiatrice.

3. Toute demande de médiation entrant dans le champ de compétences de la Médiatrice est traitée avec diligence et donne lieu à un accusé de réception qui informe le demandeur<sup>8</sup> des délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre ses droits d'ester en justice.

L'introduction dans les formes d'une saisine recevable auprès de la Médiatrice de la Ville de Lyon « interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative » en application des dispositions de l'article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales s'agissant des litiges relevant de la juridiction administrative.

#### **Article 5 : Déroulement de la médiation**

Pour garantir l'égalité de traitement, l'étude des saisines et demandes de médiation font l'objet d'une procédure identique quel que soit le mode de saisine :

1. La demande de médiation fait l'objet d'une instruction portant sur sa recevabilité au regard notamment :

- du champ de compétences de la Médiatrice
- de l'intérêt direct et personnel à agir du demandeur qui doit être identifié
- de l'existence d'une demande, d'une réclamation ou d'un recours préalable adressé au service concerné
- de la saisine d'une juridiction, en dehors du cas de désignation de la Médiatrice de la Ville de Lyon par la juridiction en question,
- de l'existence d'une décision de justice définitive.

La saisine ne peut pas être anonyme.

Si la saisine n'est pas recevable, la Médiatrice de la Ville de Lyon peut légitimement refuser de l'instruire.

Le demandeur est informé de ce refus motivé par écrit dans les meilleurs délais.

Le refus d'instruire une demande de médiation ne peut pas donner lieu à recours.

2. Lorsque la demande est recevable, la Médiatrice de la Ville de Lyon conduit avec diligence la médiation de manière contradictoire et écrite en plusieurs étapes :

- un dialogue est établi avec le requérant, comme avec les services de l'Administration
- une première phase de recherche d'informations et justificatifs permettant de vérifier les dires ou les faits est engagée
- un point d'analyse de situation et d'application du droit est réalisé
- une étape de reformulation est opérée, si nécessaire

---

<sup>8</sup> Le demandeur s'entend de toute personne physique, quel que soit son genre, à l'origine d'une saisine de la Médiatrice.

- une deuxième phase portant investigation plus poussée pouvant donner lieu à croisement d'informations auprès des services, du requérant ou d'organismes externes (Mairie, Service de police, autres ...) peut être engagée.

Pour mener à bien ces étapes la Médiatrice sollicite :

- du demandeur tous les éléments d'informations ou données nécessaires au processus de médiation. En cas de refus du demandeur, la Médiatrice de la Ville de Lyon peut renoncer à poursuivre la médiation. Elle en informe par écrit le demandeur.

- des services de la Ville concernés ou auprès de l'Administration de la Ville de Lyon tous les éléments d'information et documents lui permettant d'instruire le dossier, ce compris les documents ou informations juridiquement privilégiés ou confidentiels. Les services de la Ville et l'Administration s'engagent à communiquer l'ensemble des éléments et à répondre dans les délais fixés.

- S'il y a lieu la coopération d'un expert ou d'une instance de contrôle choisi en fonctions de ses compétences en cas de complexité du litige.

La Médiatrice peut également solliciter du demandeur et/ou des responsables de services et des autorités de la Ville de Lyon des explications écrites ou orales et organiser une rencontre.

3. Lorsque la Médiatrice s'est autosaisie d'une situation entrant dans son champ de compétences, elle se rapproche des parties dans les meilleurs délais afin de proposer une médiation. L'accord des parties est nécessaire à la mise en œuvre et à la conduite de la médiation.

Dans tous les cas de saisine ou d'auto-saisine, la Médiatrice peut juger opportun de se déplacer sur site pour les besoins de la médiation.

Dans l'ensemble de ces démarches et actions la confidentialité s'impose aux parties.

Les Parties peuvent librement interrompre la médiation. Elles s'engagent à tenir informée la Médiatrice de la Ville de Lyon des suites données à son action de médiation.

## **Article 5 : Issue de la médiation**

La médiation prend fin :

1. lorsque la Médiatrice de la Ville de Lyon notifie par écrit au demandeur et à la Ville de Lyon ses avis ou ses propositions qui ne sont pas des décisions et s'analysent :

- soit en une proposition de solution au litige permettant de donner satisfaction en totalité ou partiellement à la saisine du demandeur,

- soit en un rejet de la demande objet de la saisine parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'Administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière<sup>9</sup>.

Les avis circonstanciés voire dérogatoires ou propositions peuvent tenir compte de l'équité.

Ces avis ou propositions ne peuvent pas conférer de droits ou faire grief au demandeur ou usager et ne créent pas de précédents pour l'Administration ou pour le demandeur/usager.

2. à la demande de l'une ou l'autre des parties, sans que celle-ci n'ait à motiver sa décision.

La Médiatrice de la Ville de Lyon peut mettre fin à la procédure lorsqu'elle constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant.

La Médiatrice peut être amenée à rédiger un constat d'accord ou de désaccord des parties à la médiation à l'issue de la médiation.

En tout état de cause, chaque partie conserve la possibilité d'engager une action en justice.

---

<sup>9</sup> Celle-ci étant laissée à la seule appréciation objective de la Médiatrice

L'Administration informera la Médiatrice des suites données à son action de médiation et s'il y a lieu de la parfaite mise en œuvre et exécution de la solution amiable arrêtée. En effet, la Médiatrice restera vigilante au suivi de la mise en œuvre des solutions de règlement amiables trouvées.

### **Chapitre 3**

#### **Rapport annuel et propositions de réformes de la Médiatrice**

Chaque année la Médiatrice de la Ville de Lyon transmet au Conseil Municipal de la Ville de Lyon et au Défenseur des droits un rapport d'activité de son institution, rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

Le rapport de la Médiatrice est rendu public.

Une présentation orale du rapport est faite par la Médiatrice de la Ville de Lyon auprès du Conseil Municipal et ensuite lors de la rentrée solennelle organisée chaque année par la Médiatrice de la Ville de Lyon.

Le rapport comporte notamment une analyse des saisines, un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

Le rapport contient également :

- les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun à la Médiatrice de la Ville de Lyon de formuler, pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs. Il fait apparaître les réponses apportées par l'Administration et peut faire apparaître, s'il y a lieu, l'absence de suivi par l'Administration ;
- un positionnement de la Médiatrice de la Ville de Lyon sur des questions précises, si elle l'estime opportun.

La Médiatrice de la Ville de Lyon précise dans son rapport annuel le cadre dans lequel elle a pu exercer ses fonctions ainsi que les moyens humains, matériels et financiers mis à sa disposition par la Ville de Lyon pour mener à bien l'ensemble de ses missions.

Fait à Lyon, le 14 septembre 2023

La Médiatrice de la Ville de Lyon  
Sandrine SERPENTIER LINARÈS  
Docteur en droit public

