

Rapport du Médiateur Municipal



2023

ÉDITORIAL DU MAIRE

Alors que nous poursuivons notre chemin vers une ville plus inclusive et solidaire, il est crucial de rappeler l'importance de la médiation au sein de notre collectivité. Au cours des dernières années, nous avons tous été témoins des défis croissants auxquels nos concitoyens sont confrontés, exacerbés par des crises successives qui ont fragilisé le tissu social et accru les inégalités.

Le rôle du Médiateur de la Ville de Metz, toujours sous la conduite de Jean-Paul Nollet, s'est révélé plus que jamais essentiel. Son rôle en tant que Médiateur Métropolitain témoigne de notre engagement de renforcer le lien entre les administrés de l'ensemble de notre territoire et l'Administration. Les conventions avec la cour administrative d'appel de Nancy et le tribunal administratif de Strasbourg marquent une avancée significative dans notre volonté d'instaurer des solutions alternatives aux litiges administratifs, favorisant ainsi une approche plus humaine et accessible de la justice.

Ce rapport, souligne l'importance des services publics dans l'accès aux droits fondamentaux, qu'il s'agisse du logement, de l'éducation ou de la culture. Nous savons que ces droits sont souvent mis à mal par des procédures administratives complexes et parfois incompréhensibles. Cette réalité, je le déplore, place les citoyens les plus vulnérables dans une position d'inégalité, rendant leur parcours administratif semé d'embûches.

C'est ici qu'intervient la médiation.

Le Médiateur joue un rôle clé en reconnectant l'utilisateur avec l'Administration, en apportant une écoute attentive et une méthodologie adaptée pour résoudre les litiges. Il a pour mission d'éclairer l'Administration sur les réalités vécues par nos concitoyens, et favorise l'évolution des pratiques lorsque cela est nécessaire. A cet effet, je tiens tout particulièrement à remercier Jean-Paul Nollet pour son engagement bénévole sans faille. En toute indépendance, impartialité et confidentialité, il intervient pour accompagner les parties dans la recherche d'un accord amiable, il veille à placer l'utilisateur au cœur de la décision publique, et assure la transparence de l'action publique.

Le rôle du médiateur est aussi d'agir sur l'origine des difficultés rencontrées par les citoyens, en formulant des recommandations. Aussi, je réaffirme ma confiance en la médiation comme un outil précieux pour favoriser le dialogue et la compréhension entre l'utilisateur et l'Administration.

Ensemble, continuons à bâtir une ville où chacun se sent écouté et respecté, où le droit à l'accès aux services publics est une réalité pour tous.

François Grosdidier
Maire de Metz



*Jean-Paul Nollet,
notre Médiateur
bénévole de la ville
de Metz et de
l'Eurométropole est
un homme de
dialogue au service
de la médiation.*

*C'est donc par
l'écoute et, par la
recherche d'équité,
qu'il s'efforce de
rétablir des rapports
harmonieux entre les
deux parties.*

LE MOT DU MÉDIATEUR

Depuis ma prise de fonctions en novembre 2019 en tant que Médiateur municipal, mon rôle a évolué pour s'adapter aux enjeux de notre époque. Au cœur de mes missions, je me suis engagé à trouver des solutions consensuelles, un objectif soutenu par le Maire-Président François Grosdidier, et ce, dans le cadre de la loi "proximité et engagement" promulguée en décembre 2019.

Aujourd'hui dans un contexte où les attentes des citoyens sont plus élevées que jamais, il est primordial que chacun puisse accéder à un recours gratuit et efficace. Je reste engagé à orienter et à accompagner les citoyens dans leurs démarches, afin de garantir que leur voix soit entendue et que leurs préoccupations soient prises en compte.

L'année 2023 a été marquée par de nombreux défis, notamment les procédures administratives de plus en plus dématérialisées. Cela crée parfois une distance entre l'administration et les citoyens, rendant essentiel le rôle du médiateur pour rétablir le lien. Je suis là pour "décoder" le langage administratif et expliquer les décisions, pour que chacun puisse comprendre les enjeux et les raisons derrière celles-ci.

Je tiens à réaffirmer ma volonté d'écoute et de service envers tous ceux qui font appel à moi : habitants, professionnels, associations, et entreprises. Ce rapport gagnant-gagnant est essentiel : pour le citoyen, il représente une chance d'échanger directement avec l'Administration dans un cadre amiable et gratuit, évitant ainsi des parcours judiciaires complexes. Pour la collectivité, cela signifie la possibilité de limiter les contentieux, tout en favorisant une culture de transparence et de dialogue.

Mon engagement en tant que facilitateur se traduit par des recommandations concrètes visant à améliorer les services offerts aux usagers. Je suis convaincu que la médiation doit être un véritable pont entre les services municipaux et les habitants, permettant de transformer les conflits en opportunités de dialogue.

Je vous remercie pour votre confiance et votre engagement dans cette démarche collective.

Jean-Paul Nollet
Médiateur Municipal - Ville de Metz



La médiation, en tant que mode alternatif de règlement des conflits, s'avère plus pertinente que jamais. Elle offre une voie efficace pour résoudre les litiges tout en évitant, autant que possible, les procédures judiciaires longues et coûteuses.

Mon rôle en tant que médiateur est d'être un interlocuteur accessible, à l'écoute de tous, garantissant la confidentialité, l'équité et la neutralité.

SOMMAIRE

<i>LE MÉDIATEUR MUNICIPAL</i>	... 05
<i>LES PRINCIPES QUI GUIDENT L'EXERCICE DE SES FONCTIONS</i>	... 06
<i>LE BILAN D'ACTIVITÉ</i>	... 08
<i>LA MÉTHODOLOGIE</i>	... 11
<i>LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR</i>	... 12
<i>LES CHIFFRES CLÉS</i>	... 13
<i>UN MÉDIATEUR À VOTRE ÉCOUTE</i>	... 14
<i>CONCLUSION</i>	... 15

LE MEDIATEUR MUNICIPAL

• LE ROLE DU MEDIATEUR

L'article 81 de la loi « Engagement et Proximité » votée le 28 décembre 2019 offre la possibilité aux maires d'instituer par la voie d'une délibération, un organe de médiation et de désigner un médiateur territorial. La personne physique qui assure la mission de médiation doit posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du litige. Elle doit en outre justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Son champ de compétence a été défini par délibération et concerne la gestion de tout litige n'ayant pas fait l'objet d'un jugement entre toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège à Metz, et une personne morale de droit public ou gérant un service public. En effet, l'article 1112-24 prévoit que « 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 ».

Ni juge ni arbitre, le Médiateur agit en toute indépendance. Il est à la recherche de solutions équitables. Son intervention est confidentielle et gratuite, sur simple demande. Le Médiateur veille à ce que chaque partie puisse faire connaître son point de vue, ainsi la requête est examinée en respectant le principe du contradictoire.

Le Médiateur définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

• UNE SAISINE SIMPLE ET RAPIDE

Le Médiateur Municipal est saisi au terme d'une première démarche infructueuse auprès du service public mis en cause.

Sa saisine 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.

• COMMENT SE DERoule LA MEDIATION

Le médiateur accuse réception de la saisine et examine sa recevabilité.

Après analyse de la demande et des pièces justificatives fournies par l'utilisateur, le médiateur interroge les services concernés et recueille les informations, documents et pièces nécessaires à la compréhension du conflit. Il étudie les pièces et le bien-fondé de chaque position au regard de la réglementation et, s'il y a lieu, de l'équité.

Le médiateur adresse ensuite un courrier en réponse détaillé. Il est susceptible d'intervenir sur l'ensemble des compétences de la Ville et de la Métropole.

LES PRINCIPES QUI GUIDENT L'EXERCICE DE SES FONCTIONS

• L'INDEPENDANCE

Le Médiateur doit agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et de l'Administration concernée.

• L'AUTONOMIE

Le Médiateur a pour mission d'aider de manière neutre et impartiale. Il invite chacune des parties à renouer le dialogue et à trouver une issue à leur désaccord.

• LE BENEVOLAT

Le Médiateur apporte son aide de manière volontaire et sans être rémunéré.

• L'ECOUTE EQUILIBRÉE DES PARTIES EN LITIGE

Il accorde une grande importance à l'écoute du réclamant pour identifier ses griefs et doit tenir compte des intérêts des parties.

• LA CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur est tenu au secret professionnel et à une totale confidentialité. Pour le réclamant, ce principe est un pacte de confiance et de sécurité établi avec le Médiateur.

LE BILAN D'ACTIVITE

423

Avec 423 requêtes traitées, la sollicitation du médiateur en 2023 est forte

Sur l'ensemble des sollicitations, 90 % ont eu lieu par courriel, contre 5% par courrier.

Les courriels tiennent une place importante dans le mode de saisine des administrés. Avec la dématérialisation certaines démarches, bénéficient d'un interlocuteur identifié, disponible et à l'écoute, est une voie privilégiée.

L'augmentation du nombre de saisines en ligne démontre, le bon référencement du médiateur et la facilité d'utilisation de sa page web dédiée sur le site internet de la Ville, comme sur celui de la Métropole, pour adresser une requête.

Les administrés saisissent le Médiateur pour des problématiques variées.

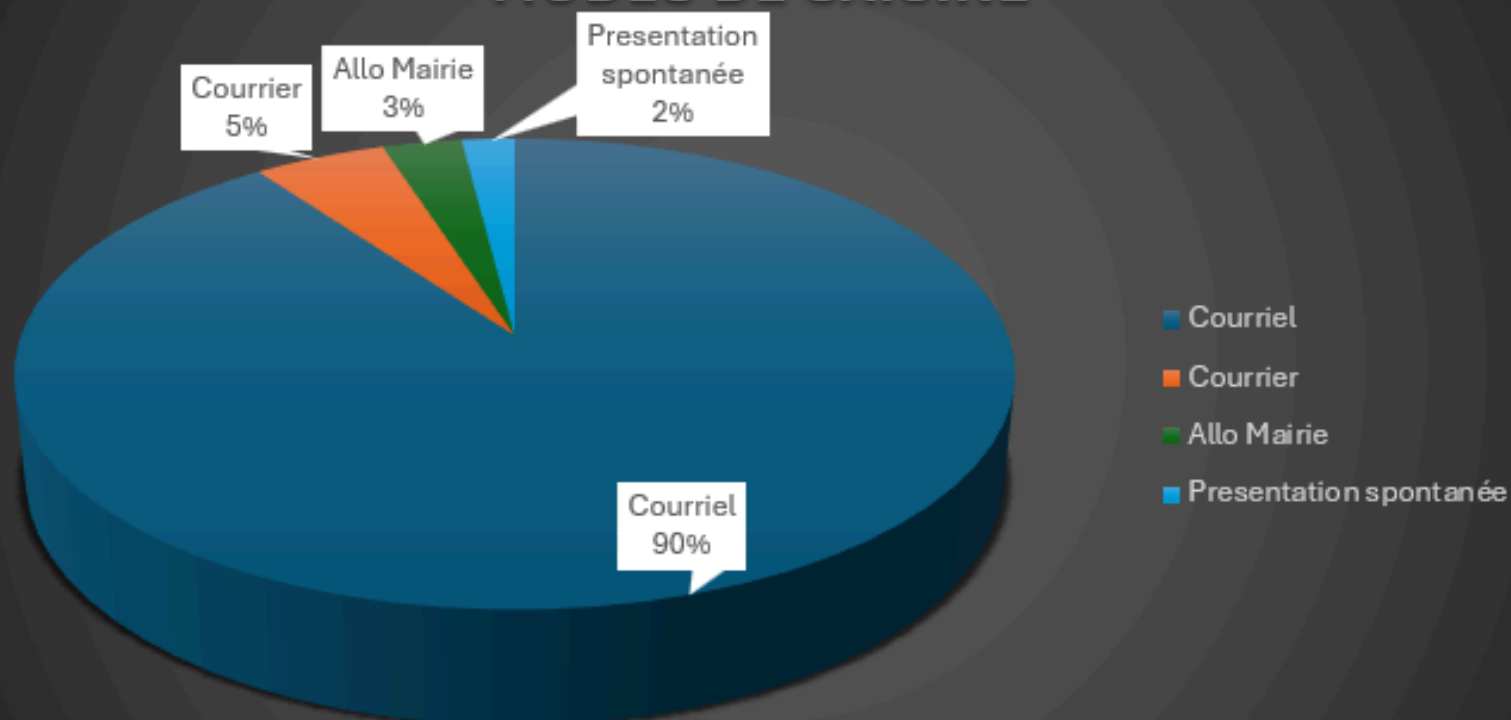
En hausse de 8 % par rapport à 2022

Les saisines ne concernant pas la Municipalité restent importantes et soulignent la difficulté pour le citoyen d'identifier les interlocuteurs idoines.

Ces réclamations ont été traitées de manière plus personnalisée ou ont bénéficié d'une orientation vers l'Administration concernée. Il est ainsi impératif pour le Médiateur de disposer d'un réseau solide et d'un spectre de connaissances et de compétences larges.

L'une des solutions pour y répondre a été la nomination en décembre 2022 de Jean-Paul Nollet au titre de Médiateur de l'Eurométropole de Metz.

MODES DE SAISINE



LE BILAN D'ACTIVITE

Si les simples réorientations ont un délai moyen **de moins 10 jours**, les médiations nécessitent un temps de gestion plus long.

En effet, l'instruction du dossier se caractérise par l'obtention de pièces justificatives à l'appui de la demande de la partie qui nous saisit, la saisine du service compétent et les échanges qui s'ensuivent, la ou les réunions de médiation, l'éventuelle visite sur site, et enfin la réponse du Médiateur.

Toutes ces étapes représentent un délai moyen **de 15 à 60 jours** et dépendent du degré de complexité du dossier.

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble des saisines est donc de **45 jours**.

Il est important de souligner que le Médiateur s'engage à répondre **avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité**.

Il ne faut néanmoins pas écarter l'idée que la voie de la médiation reste encore méconnue, malgré la promotion réalisée.

A cet égard, je propose que les décisions de refus aux demandes présentées indiquent systématiquement cette possibilité, en joignant la plaquette de présentation du Médiateur Municipal.

La mention de la médiation préciserait que la demande interrompt le délai de prescription du recours au Tribunal administratif, comme le prévoit la loi du 18 Décembre 2019.



délai moyen en jours d'une médiation

Les motivations des citoyens restent :

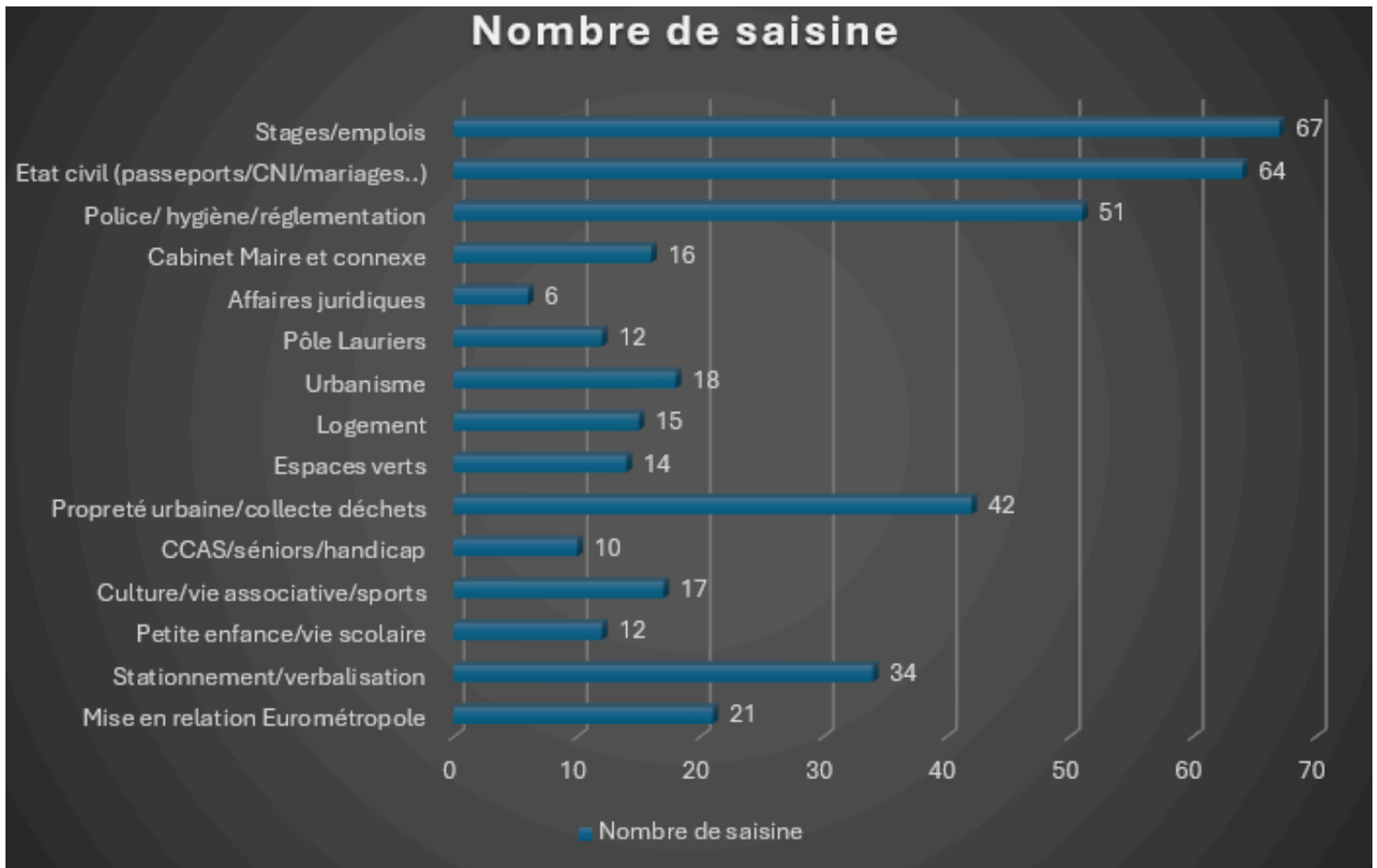
- **le sentiment d'injustice;**
- **le droit à l'information;**
- **l'aspect financier;**

Les personnes qui s'adressent au Médiateur appartiennent en majorité aux catégories populaires, voire en difficulté. Les cadres sont peu représentés.

La médiation joue donc un rôle social essentiel.

LE BILAN D'ACTIVITE

La saisine du Médiateur par les usagers concerne majoritairement des sujets qui touchent à la vie quotidienne du citoyen. Ainsi, les usagers viennent voir le Médiateur pour évoquer des thématiques relatives en premier lieu à des questions concernant :



16 sollicitations de plusieurs directions, la complexité des situations illustrent la nécessité d'un travail en transversalité.

112 accords entre les parties ont permis de clôturer la requête.

80 Médiations sans accord.

Quelques exemples de médiation :

- Lancement d'une expérimentation sur la modération des sonneries civiles des cloches à la demande d'une habitante ;
- Rencontre avec des riverains dans le cadre de l'ouverture à la circulation d'une voie piétonne pour la circulation en voiture des parents d'élèves et le marquage des places de stationnement;
- Intervention dans le cadre d'un accord transactionnel avec une citoyenne le lien avec la caisse primaire maladie a rendu caduque l'accord ;
- Intervention auprès d'un citoyen qui a chuté dans un équipement de la municipalité. l'assurance n'a pas reconnu la responsabilité de la ville, néanmoins le Médiateur a fait prévaloir le préjudice moral.

LA METHODOLOGIE

Dans diverses situations **concilier le respect de la légalité, qui reste une des fonctions première de l'Administration, avec le souci d'équité**, notion qui fait appel à l'idée de justice, peut paraître complexe.

Le droit et la justice ne sont pas toujours superposables. Ce qui est légal n'est pas forcément juste.

Pour ce faire le Médiateur met en place une **méthodologie**.

La première action

Est d'écouter **avec empathie et bienveillance les récits de ces 423 personnes** qui sont souvent en conflit avec des organismes depuis un an, deux ans ou plus. Dans la majorité des cas ces personnes n'ont jamais eu l'occasion d'exposer verbalement leur difficulté. Il est important que ces personnes en situation de fragilités se sentent considérées et reconnues dans leur dignité.

La deuxième action

Est de **prendre contact** avec le service ou l'organisme concerné.

La troisième action

Repose sur la recherche de solutions acceptables par tous. **Mon indépendance et ma neutralité me permettant de proposer des résolutions amiables**, alors même que la judiciarisation était considérée comme seule voie envisageable. La médiation montre alors un chemin vers l'apaisement dès lors que la réponse de l'Administration est explicitée, voire susceptible de révision par la prise en considération de la particularité des situations.

L'avis du Médiateur

Le Médiateur ne peut imposer une décision, son avis a valeur de recommandation auprès des services. En ce sens, la médiation vise à réduire les incompréhensions dans les situations rencontrées. En outre, elle ouvre un espace de dialogue complémentaire aux politiques menées par la collectivité.

LES EXEMPLES DE PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

FAIRE SAVOIR LES PRISES DE DÉCISION DE L'EXECUTIVE

- Mettre en place des radars pédagogiques dans les secteurs accidentogènes
- La campagne de communication sur les déchets canins mérite des panneaux plus grands
- Développer le nombre de toilettes publiques et en faire la cartographie

PROMOUVOIR LA MÉDIATION AU SEIN DES SERVICES MUNICIPAUX

- A l'occasion de la semaine mondiale de la médiation
- Créer une page sur l'intranet parlant du rôle du médiateur

ANTICIPER LES PROBLÉMATIQUES ET LES IRRITANTS

- Point de collecte des PAVE équipé de caméra.
- Développer le LED pour un éclairage plus performant et communiquer sur ce nouveau programme.
- Limiter la présence des chewing gum et des mégots de cigarettes dans l'espace public

TRAVAILLER À UNE MEILLEURE IDENTIFICATION DE LA POSSIBILITÉ DE RECOURS OFFERTE PAR LA COLLECTIVITÉ

- Dans les courriers de réponses négatives aux réclamations des usagers
- Sur la page de couverture du site internet de la ville

PROMOUVOIR LE MIEUX VIVRE ENSEMBLE

- Modifier la signalisation lors de travaux de voirie
- Ajouter des abribus, notamment pour les personnes âgées
- Favoriser le compostage collectif
- Libérer le plateau piétonnier à partir de 10h pour faciliter la circulation du piéton
- Sensibiliser les propriétaires de chiens qui les laissent sans laisse dans les parcs
- Réguler la présence des trottinettes sur l'espace public

LES CHIFFRES CLÉS



423

Requêtes

423 requêtes traitées par le Médiateur Municipal en 2023



Top 3

des sollicitations

1. Stages et emploi
2. L'état civil
3. Tranquillité publique/Réglementation



+ 75

Permanences

Le Médiateur reçoit sur rendez-vous le lundi à l'Hôtel de ville de Metz et le mardi à la maison de la Métropole.



2

Conventions

Conventions avec la cour administrative d'appel de Nancy et le tribunal administratif de Strasbourg.



90%

Saisine par courriel

Le courriel est le moyen de contact majoritairement plébiscité par les usagers.



3

Les motivations

Les motivations des citoyens restent, le sentiment d'injustice, le droit à l'information et l'aspect financier.

UN MÉDIATEUR À VOTRE ÉCOUTE

01. Qui peut le solliciter ?

Le médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un commerçant ou une entreprise qui a formulé un recours auprès d'un service municipal.

Ce dernier a reçu un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou il a constaté une absence de réponse.

03. Sur quel sujets ?

Tous les domaines d'activité où les services de la Ville de Metz interviennent : espaces verts, urbanisme, formalités administratives, action sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, quartiers, stationnement, etc.

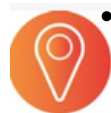


02. Quand faire appel au Médiateur ?

Lorsque tous les recours amiables ont été effectués auprès du service sans satisfaire l'utilisateur.

Le médiateur propose un premier entretien exploratoire auprès de chaque partie pour qualifier le contentieux.

04. Comment le contacter ?



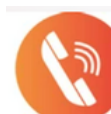
- En présentiel : Le Médiateur reçoit sur rendez-vous le lundi. Il dispose d'un bureau permettant de préserver la confidentialité des échanges à l'Hôtel de ville de Metz.



- Par courriel : mediateurmunicipal@mairie-metz.fr



- Par lettre simple : Monsieur le médiateur municipal Hôtel de ville 1 place d'Armes-Blondel 57036 Metz



- Par téléphone : 0 800 891 891 (Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe) > Allo Mairie Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h et le samedi de 9h à 12h.

CONCLUSION



Il est désormais admis que le Médiateur n'est pas un juge ni un contrôleur. Il vient redonner naissance au dialogue, lorsque celui-ci est rompu. Il se doit de contribuer à la recherche d'une réponse équitable pour chaque partie.

Aussi, je considère ce dispositif comme un retour personnalisé de l'administration envers ses usagers afin de répondre efficacement aux difficultés qu'ils rencontrent avant de recourir aux procédures judiciaires.



Ma mission est d'être à l'écoute des difficultés des usagers, leur expliquer le sens de la réglementation, et les accompagner dans des démarches rendues souvent compliquées par la multiplicité des acteurs.



Jean-Paul Nollet est l'ancien directeur régional des agences de Lorraine Nord à BNP Paribas. Actuellement retraité, il reste très actif sur le territoire :

- o il siège au conseil d'administration de l'Institut Grande région ;
- o il participe au Conseil économique social et environnemental régional du Grand Est (volet Finances et Aménagement des territoires) ;
- o il est mandataire social et administrateur de sociétés (bénévole) ;
- o il est membre du comité consultatif de l'union des entreprises de la Moselle ;
- o Il a été jusqu'en 2018 président du Rotary Club de Metz.

Un Médiateur à votre écoute !

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

A l'hôtel de ville :

Le Médiateur accueille les usagers sur rendez-vous le lundi après-midi.

Par courrier:

Monsieur le Médiateur Municipal
Hôtel de ville 1 place d'Armes-Blondel
57036 Metz

Par courriel :

mediateurmunicipal@mairie-metz.fr

Par téléphone :

0 800 891 891

(Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe)