

RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATRICE

de la Ville de Lyon



2024



ÉDITO



 Sandrine Serpentin Linarès
Médiatrice De La Ville De Lyon

À la question qu'est-ce que le Médiateur, Antoine Pinay, Premier Médiateur de la République répondait : « L'institution du Médiateur représente la réponse française à une question générale, posée dans toutes les sociétés avancées : comment corriger les inconvénients des interventions de plus en plus nombreuses des administrations dans la vie des citoyens ; comment protéger ceux-ci contre des décisions ou même simplement des comportements qui, sans être contraires au droit, n'en sont pas moins critiquables du point de vue de l'équité ou de l'humanité ». Nous sommes en 1973, à cette époque l'usager-ère prend progressivement la place de l'administré. A cette époque sont consacrés les grands principes du service public, et plus particulièrement les principes d'égalité et d'accessibilité.

Héritière du Médiateur de la République, pensée comme un véritable outil de justice, la médiation territoriale représente une formidable opportunité pour la Ville de Lyon, comme pour les usager-ères, de trouver une réponse dans le cadre d'une réelle alternative au contentieux.

Dans une Société en tension où les usager-ères demandent un débat et n'acceptent pas sans discussion ou compréhension les décisions de la personne publique, où — comme le rapporte le Conseil d'État — *lorsque les usagers ne parviennent pas à faire entendre leurs attentes à l'administration, ils forment devant le juge administratif un recours contre les décisions qu'elle prend — ou ne prend pas...* ; la Médiatrice territoriale apparaît comme une réponse de proximité et une alternative au juge :

- Accessible car la médiation territoriale est gratuite pour tous ;
- Simple d'accès car la saisine de la Médiatrice de la Ville de Lyon peut se faire par tous canaux :
 - > téléphone, courrier, courriel,
 - > via le compte usager-ère de la Ville de Lyon,

ou encore en présence lors des permanences tenues par la Médiatrice ou ses représentants-es de confiance dans chaque Mairie d'arrondissement. Ces moyens de saisine permettent d'accueillir l'ensemble des demandes, de briser l'isolement de certains usager-ères.

Il m'appartient donc d'incarner cette nouvelle institution à la Ville de Lyon et de porter cette mission aux services des usager-ères toute la durée de mon contrat, soit 6 ans.

Cet engagement m'oblige.

Cela nécessite une implication sans faille pour pouvoir apporter une réponse aux litiges qui me sont soumis, aux difficultés que rencontrent ou pensent rencontrer les usager-ères avec les services publics de la Ville de Lyon, à l'incompréhension des usager-ères face à une réponse ou en l'absence de réponse.

Cette recherche de solution doit aussi prendre en considération la position de l'administration, le sentiment parfois de déclassement des agent-es face à la méfiance, à la défiance des usager-ères, leur sentiment d'injustice.

Cette mission emporte également, l'accompagnement de la Ville de Lyon pour adapter ses services afin que ses décisions soient non seulement comprises et acceptées par ses usager-ères, mais répondent à leurs attentes face aux évolutions de la Société, à leur inquiétude, à leur impatience d'obtenir des réponses concrètes et rapides aux problèmes qu'ils rencontrent avec les services de la Ville de Lyon.

C'est une tâche ambitieuse.

Parce que les usager-ères ont besoin d'avoir confiance en leurs services publics et aux agent-es de la Ville de Lyon, parce que les agent-es de la Ville de Lyon et les services publics sont créateurs de richesse, cette nouvelle institution n'a de sens que si elle apporte un bénéfice à la collectivité, que si elle cimentte cette communauté d'intérêts.

La médiation n'évite sans doute pas tous les mécontentements mais tend à les diminuer et à réconcilier les usager-ères avec leur administration, avec les agent-es dans un climat de confiance.

La médiation doit accompagner la refonte de l'alliance entre les usager-ères et leurs services publics.

ÉDITO



Grégory Doucet
Maire de Lyon

Nous voilà parvenus au terme de la première année d'exercice de la Médiatrice de la Ville de Lyon.

Au moment d'entamer l'examen de ce document permettant de s'imprégner des différents apports de cette nouvelle fonction, il peut être utile pour le lecteur de se remémorer que la création de ce dispositif, survenue il y a une douzaine de mois - et dont nous sommes fiers - correspondait à un engagement fort de notre exécutif. À savoir la mise en place d'un ensemble d'actions constituant le nouveau « Pacte Usagers » de notre collectivité.

Ce « Pacte Usagers » répondant lui-même à une double volonté : celle d'étendre le champ de la redevabilité de l'action publique et celle de remettre davantage d'humain dans la politique d'accueil de la Ville de Lyon.

Il s'agissait ainsi d'inventer des solutions aux multiples constats de la Défenseure des Droits relevant, partout en France, un recul de la confiance en l'administration et une dégradation du lien avec ses usagers ; cela au fil de la fermeture des guichets de proximité et de la dématérialisation des procédures à marche forcée.

La mise au point du « Pacte Usagers » de la ville de Lyon visait, à rebours de cette tendance, à recoudre une relation épanouissante, conformément aux attentes des usagers ... en proposant notamment une alternative systématique au numérique, des écrivains publics en plus grand nombre, le renforcement des prérogatives des mairies d'arrondissement, l'élaboration plus fréquente des « enquêtes écoute habitants ».

Au cœur de ce processus, le dispositif de médiation constitue un élément d'envergure du pacte susmentionné, dont l'ambition est de réintroduire plus d'humanité dans les rapports usagers-administration.

Concrètement, il doit permettre de remédier aux refus ou aux silences de l'administration, qui sont générateurs d'incompréhension et de frustration de la part des usagers. Plus précisément, la Médiatrice a pour objectifs dévolus de contribuer à résoudre ou à éclairer des situations bloquées. Soit en explorant une nouvelle voie jusque-là laissée de côté, soit en expliquant à la personne déboutée le motif du refus qu'elle a reçu, soit encore en aiguillant vers un acteur ressource - *lorsque la Ville de Lyon n'est pas l'institution réellement concernée par la demande*. Un autre apport du dispositif - *et non des moindres* - tient dans la faculté d'énoncer des propositions d'évolution de l'organisation administrative, au regard des observations qu'elle a recensées dans les saisines des usagers.

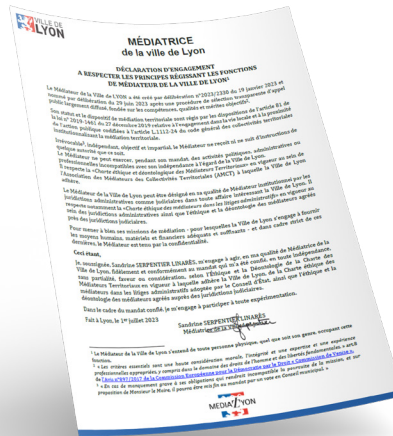
Au terme de cette première année, qui a vu plus de 300 saisines s'effectuer, on peut d'abord se féliciter que le dispositif ait aussi bien pris pour une année de lancement et que de multiples difficultés ont pu être dénouées. Qualitativement, cette première année a aussi permis à nombre d'agents de l'administration de s'accoutumer au principe de la médiation ; et d'ores et déjà de commencer à en tirer parti pour faire évoluer regard et pratiques. Ainsi, la culture professionnelle de nos services s'étoffe-t-elle en parvenant à mieux concilier l'appréhension des particularités de certaines situations individuelles et le respect de la règle commune.

Enfin, l'arrivée de la Médiatrice de la Ville a suscité l'opportunité d'accueillir à Lyon l'Assemblée Générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT). Ce qui nous a offert de montrer que notre commune entend encourager, au-delà de son seul périmètre, cette dynamique exigeante de la médiation, utile à toutes et tous.

Très bonne lecture.



Entendre, expliquer, guider, résoudre en toute indépendance et impartialité tels sont les impératifs de la Médiatrice



Conformément aux obligations imposées à l'article L 1112-24 du code général des collectivités territoriales (CGCT) et à la section 1 du chapitre III du titre I^{er} du livre II du code de justice administrative, qui définissent le dispositif de médiation territoriale, la Médiatrice de la Ville de Lyon publie annuellement un rapport d'activité. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale. Les propositions et recommandations faites par la Médiatrice ne sont pas contraignantes, la Médiatrice n'a pas de pouvoir d'injonction sur l'administration. Toutefois, ces recommandations permettent d'alerter sur les dysfonctionnements constatés et sur les améliorations nécessaires pour une meilleure adéquation du service au besoin des usager-ères.

Ce rapport est transmis à l'organisme délibérant de la collectivité territoriale qui nomme la Médiatrice ainsi qu'à la Défenseure des droits. Tenant le principe de confidentialité attaché à toutes les médiations, les exemples contenus dans le rapport sont anonymisés/pseudonymisés.

La Médiatrice de la Ville de Lyon respecte les obligations légales et déontologiques imposées à tout médiateur territorial et médiateur administratif. Il n'existe aucun code de déontologie réglementaire des médiateurs territoriaux ; toutefois la Médiatrice adhère à la Charte des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), à la Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs du Conseil d'État, à la charte du Club des Médiateurs de Services au Public ainsi qu'au Code de conduite européen pour les médiateurs qui fixent les principes essentiels garantissant la qualité des interventions du médiateur et du processus de médiation engagé.

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 usager-ères acte l'instauration d'une Médiatrice ou d'un Médiateur territorial-e pour la Ville de Lyon. 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 énumère les règles essentielles de la médiation territoriale de la Ville de Lyon et définit le périmètre d'intervention et de compétences de la Médiatrice en conformité avec les dispositions de l'article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

Le premier règlement de la mission médiation territoriale de la Ville de Lyon N°2023/01 a été rédigé par la Médiatrice. Il définit les obligations incombant à la fonction de Médiatrice territoriale et régit le processus de médiation territoriale de la Ville de Lyon. Il est rendu public et publié.



SOMMAIRE

1	DÉCOUVRIR LA MÉDIATION TERRITORIALE AU SEIN DE LA VILLE DE LYON	6
	L'instauration de la médiation territoriale au sein de la Ville de Lyon	6
	Les principes fondamentaux de la médiation territoriale	7
	Saisir la Médiatrice de la Ville de Lyon	8
2	BILAN D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON	10
	Les demandes formulées auprès la Médiatrice de la Ville de Lyon	11
	Les procédures de médiation territoriale traitées	13
	Des usager-ères saisissent la Médiatrice	15
3	PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE	17
	Améliorer l'information des usager-ères pour une démocratie active	17
	Informers les usager-ères pour améliorer l'accès au droit	18
	Mettre en œuvre les droits à la défense, le respect du principe du contradictoire et l'échelle des sanctions	20
	Le partage de l'espace public - la voirie - le stationnement	21
	Les questions liées au logement - l'urbanisme	27
	La gestion des crèches - le périscolaire	27
	L'extension des compétences de la Médiatrice	28
4	PROJET ET PERSPECTIVE	29

1

DÉCOUVRIR LA MÉDIATION TERRITORIALE AU SEIN DE LA VILLE DE LYON

La médiation territoriale est une procédure de résolution amiable des différends. L'ensemble des usager-ères des services publics lyonnais peuvent saisir gratuitement la Médiatrice de la Ville de Lyon s'ils estiment être dans une situation de blocage avec l'administration lyonnaise.

Le Médiatrice de la Ville de Lyon participe à l'amélioration de la qualité de service aux usagers (...)

Elle participe également à une réflexion plus globale sur l'évolution et l'adaptation de nos services municipaux aux besoins des habitants.

Laurent Bosetti
4^e adjoint au Maire de Lyon
Promotion des services publics –
Handicap – Politique funéraire

L'INSTAURATION DE LA MÉDIATION TERRITORIALE AU SEIN DE LA VILLE DE LYON

En **janvier 2023**, le Conseil Municipal adopte la mise en place du dispositif de médiation municipale pour l'ensemble des usager-ères dans la continuité des engagements pris dans le Pacte Usagers de la Ville de Lyon. Après un large appel à candidature, le jury multi-partisan, retient à l'unanimité la candidature de Sandrine Serpentier Linarès. Elle devient officiellement **la première Médiatrice de la Ville de Lyon** pour un mandat de six ans suite à l'adoption à l'unanimité de la délibération N°D_23_0203 du 29 juin 2023.

La première Médiatrice de la Ville de Lyon a la noble et lourde tâche de diffuser auprès des usager-ères et des agents-es de la Ville de Lyon la culture de la médiation territoriale.

La Médiatrice a mis à profit le dernier trimestre de l'année 2023 pour instaurer cette nouvelle institution dans le paysage de l'administration lyonnaise et pour préparer les usager-ères à l'accueillir. Cette période préparatoire a été consacrée à l'identification de locaux indépendants ; à la rédaction du règlement de la médiation territoriale, au recrutement d'un-e Chargé-e de mission et à des premières rencontres avec les agents-es des services de la Ville pour faire connaître le processus de médiation territoriale et diffuser cette culture.

La Médiatrice a présenté son règlement qui établit les principes du processus de médiation aux élus-es et aux Directions de la Ville de Lyon, étape essentielle pour l'accueil et l'intégration par les agents-es, partie-prenante à toute procédure de médiation. L'intégration et le développement de la médiation territoriale ne peut se faire sans l'engagement des agents-es. Cette procédure vient parfois modifier l'organisation et le fonctionnement de l'Administration en faveur de l'adaptabilité du service public.

Dans le respect des obligations légales et sans remettre en cause les orientations de politiques publiques de la Ville, la Médiatrice de la Ville de Lyon formule des propositions de solutions, des recommandations et/ou des mesures correctives en cas d'erreurs, de dysfonctionnements ou de rupture d'égalité de traitement de l'usager-ère.

Depuis **le 2 janvier 2024**, la Médiatrice et son équipe sont au service de tous les usager-ères de la Ville de Lyon : personne physique ou personne morale – Lyonnais- Lyonnaises –, personnes de passage à Lyon – françaises ou étrangères, mineurs accompagnés de leur représentant légal.

La Ville de Lyon rejoint ainsi les grandes Villes de France : Paris, Marseille, Bordeaux, Nice/Métropole de Nice,... et s'engage dans la voie de l'amiable.



Tous les agent-es peuvent être concerné-es par une procédure de médiation.

Soit en raison de la saisine d'un-e usager-ère sur un dossier traité par l'agent-e.

Soit, l'agent-e a identifié un dossier litigieux pouvant faire l'objet d'une médiation.

Dans cette dernière hypothèse, l'agent-e signale la difficulté à son Directeur Général Adjoint et à la Médiatrice. La Médiatrice peut, après une étude contextuelle et juridique de la situation, s'autosaisir. Elle propose alors la procédure de médiation à l'usager-ère libre d'accepter.

Cette fonction devrait humaniser la relation entre la Ville, ses habitants et les services publics. Espérons ne laisser aucun habitant de côté, donner satisfaction et changer le paradigme de ceux qui ont l'impression de s'adresser à un mur.

Grégory Doucet
Maire de Lyon

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

Ces principes sous-tendent la réalisation pratique de la médiation territoriale. Ils irriguent les méthodes et les choix de la Médiatrice dans chacune de ses interventions, de ses intentions.

• Indépendance et impartialité de la Médiatrice

En 2019, le législateur crée l'institution de médiateur territorial et définit les grandes lignes de son statut. Conformément aux exigences posées par la loi, la Médiatrice de la Ville de Lyon ne peut exercer aucune fonction élective au sein de la Ville de Lyon et ne peut pas être agente de la Ville de Lyon.

Tiers aux litiges qui lui sont soumis, la Médiatrice assure un traitement égal à l'usager-ère et au représentant-e de la Ville de Lyon lors d'une médiation.

• Compétence et diligence

La médiation territoriale nécessite une appétence pour la chose publique et l'intérêt général, des connaissances juridiques étendues ainsi que la maîtrise des processus de médiation. La Médiatrice de la Ville de Lyon, docteure en droit public, a exercée plus de 20 ans en tant qu'Avocate spécialisée en droit public. Ces dix dernières années, la Médiatrice a œuvré au déploiement de la médiation administrative en France. En tant que Médiatrice administrative et formatrice en médiation, elle a participé à l'essor de la médiation auprès des juridictions. La Médiatrice met son expérience au service des usager-ères de la Ville de Lyon.

• Confidentialité

Principe cardinal de la médiation, la confidentialité permet d'instaurer un espace de confiance. Les Parties accompagnées de la Médiatrice peuvent partager et exposer l'intégralité des éléments du différend permettant la recherche d'une solution au litige qui les oppose. Les pièces et informations partagées ne peuvent être publiées ou utilisées même devant une juridiction. Pour garantir cette confidentialité, la Médiatrice propose en préalable un engagement de confidentialité soumis à signature de l'ensemble des Parties. Cet acte permet d'envisager sereinement les échanges et discussions.

• Sens de l'équité

La médiation territoriale fait une part au droit et lorsqu'il y a lieu prend en compte l'équité. Il ne s'agit pas de rompre le principe d'égalité de traitement des usager-ères ni de porter atteinte à des droits dont les Parties n'ont pas la libre disposition. Les Parties – usager-ère et Ville de Lyon – sont accompagnées par la Médiatrice afin d'identifier, s'il y a lieu, une solution qui peut être dérogatoire et dépasser les contraintes juridiques face à une situation singulière qui recèle une difficulté juridique complexe, sortant de l'ordinaire. Les solutions ponctuelles adaptées à une situation particulière apportées en médiation ne peuvent pas être transposables à une autre demande. Elles ne peuvent pas être opposées à l'administration. Ces solutions ne créent ni précédent ni jurisprudence.

Le rôle de la Médiatrice de la Ville de Lyon, dévolu par la loi, est ambitieux. En toute indépendance et impartialité, la Médiatrice doit pouvoir apporter une réponse aux litiges qui lui sont soumis, aux difficultés que rencontrent ou pensent rencontrer les usager-ères avec les services publics de la Ville de Lyon et prendre en considération la position de l'administration.



SANDRINE SERPENTIER LINARÈS
Médiatrice de la Ville de Lyon

UNIVERSITÉ ET RECHERCHE

Formée en Droit public à la Faculté de Droit et de Science Politique de Montpellier, elle reçoit le titre de Docteur en Droit Public en 1996 et embrasse aussitôt la carrière d'Avocate.

Attachée au partage des savoirs, elle dispense des enseignements à l'Université Jean Moulin Lyon 3 et à l'Université d'Aix-Marseille.

Elle intervient régulièrement en formation (Barreau de Montpellier, Barreau de Lyon, Centre de Formation des Juridictions Administratives, Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) lors de colloques en qualité de conférencière.

Auteure d'articles, elle publie en 2020 le premier ouvrage consacré à la seule médiation administrative : La médiation administrative, Nouveau mode de résolution des litiges (nouvelle édition en 2024).

PARCOURS PROFESSIONNEL

Elle mène une carrière d'Avocate spécialiste en droit public pendant plus de 20 ans – dont 15 ans en qualité de Directeur de mission-Associé au sein d'un Cabinet d'Avocats présent sur tout le territoire- et se consacre depuis 2017 à la médiation administrative notamment auprès des juridictions administratives.

FORMATION CONTINUE

Elle se forme en médiation dès 2005 et complète cette formation par des enseignements en gestion de crise, stratégie, négociation et en techniques de communication. Auditeur du CHEDE (13ème promotion BERCY), titulaire d'un diplôme de coaching (HEC PARIS), elle enrichit aujourd'hui sa formation à la Faculté de médecine de Bordeaux (DU de médecine narrative).

ENGAGEMENTS PERSONNELS

Elle œuvre au sein d'associations :

- Vice-présidente du Conseil de Déontologie Journalistique et de Médiation (CDJM)
- Membre du Conseil d'Administration et administrateur bénévole du Groupement pour l'insertion des Personnes Handicapées Physiques (GIHP-LR)
- Membre du Comité Scientifique de l'Institut Montpellierain de l'Imagerie Médico-biologique (Dépistage cancer du sein-mammobile).



La Médiatrice est indépendante et irrévocable
« Entendre, expliquer, guider, résoudre en toute indépendance et impartialité tels sont les impératifs de la Médiatrice ».

SAISIR LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON



La Médiatrice de la Ville de Lyon répond à votre demande pour débloquer une situation, rétablir un dialogue, expliquer une décision, mettre fin à un conflit.

ÉTAPE N°1

Formuler sa demande auprès de la Médiatrice

La médiation doit être accessible à l'ensemble des usager-ères. C'est pourquoi tous les moyens matériels de saisine sont proposés permettant de garantir un accompagnement humain, accompagnement adapté à chaque situation.

- PAR TÉLÉPHONE

Une ligne téléphonique est dédiée exclusivement à la médiation territoriale. En cas de non réponse, un message vocal peut être laissé à destination de la Médiatrice lui permettant de rappeler l'usager-ère en appréciant l'urgence de sa demande.

- PAR FORMULAIRE INTERNET APRÈS CRÉATION D'UN COMPTE INTERNET

Les agents-es de l'équipe Lyon en Direct redirigent utilement les usager-ères vers la Médiatrice.



Les agents-es de la Ville n'ont pas accès à ce réseau sécurisé. La confidentialité est ainsi garantie.

Scannez le QR code pour accéder au site.

- PAR COURRIER SIMPLE

Dès réception du courrier, un accusé réception est envoyé à l'usager-ère indiquant la suite de la procédure.

- PAR FORMULAIRE PAPIER EN MAIRIE D'ARRONDISSEMENT

Des formulaires sont mis à disposition dans chacune des mairies d'arrondissement de la Ville de Lyon. Ses formulaires sont accompagnés d'une enveloppe permettant de transmettre **les copies** des documents utiles à l'étude de la demande et de garantir l'anonymat de la demande. L'enveloppe jointe doit être déposée fermée à l'accueil de la Mairie d'arrondissement sans mention. Le courrier est ensuite adressé à la Médiatrice par un canal indépendant.

- LORS D'UNE PERMANENCE EN MAIRIE D'ARRONDISSEMENT

Chaque mois, la Médiatrice ou son représentant-e de confiance tient une permanence dans chacune des Mairies d'arrondissements de la Ville de Lyon. Les usager-ères peuvent s'y rendre sans échange préalable avec la Ville de Lyon ou avec la Médiatrice et sans condition de résidence.



La Médiatrice, au plus proche des besoins des usager-ères effectue régulièrement des déplacements sur site : occupation ou délimitation du domaine public, stationnement, nuisances sonores,...



ÉTAPE N°2

Étude de la demande par la Médiatrice

Après réception de la demande, un accusé réception est envoyé à l'usager-ère par courriel, via le compte internet de l'usager-ère ou par courrier. Pour qu'une demande face l'objet d'une procédure de médiation, elle doit répondre à différents critères :

L'objet de la demande doit relever du domaine de compétences de la Médiatrice de la Ville de Lyon

La Médiatrice de la Ville de Lyon intervient dans les domaines de compétence relevant des services publics lyonnais définis par la délibération instituant la médiation.

Trois domaines de compétence n'ont volontairement pas été inclus dans le champ de compétences de la médiation par la délibération instituant la médiation de la Ville de Lyon. Une médiation ne peut avoir lieu pour résoudre :

- Les différends entre les agent-es et la Ville de Lyon en tant qu'employeur
- Les différends relevant des procédures et décisions en matière de commande publique
- Les différends entre les usager-ères et les établissements publics de la Ville de Lyon ou Sociétés gérant un service public de la Ville de Lyon : Bailleurs sociaux, Associations - tel l'Opéra national de Lyon-,... ou encore le CCAS, établissement public autonome dont les litiges sont hors champs de compétence de la Médiatrice.

L'usager-ère doit avoir formulé une première demande auprès de la Ville De Lyon

En amont de la saisine de la Médiatrice, l'usager-ère doit formuler une première demande auprès de la Ville de Lyon. En cas de réponse insatisfaisante ou non compréhensible, de refus ou d'absence de réponse ; de sentiment d'injustice, l'usager-ère peut saisir la Médiatrice.

Aucune procédure judiciaire ne doit être engagée.

La médiation territoriale ne peut pas être engagée si le litige est porté devant une juridiction. Cependant, le juge peut proposer aux Parties une médiation administrative. Si les deux Parties donnent leur accord, la Médiatrice de la Ville de Lyon peut être désignée. Les Parties peuvent également demander au juge de mettre en place une procédure de médiation.



ÉTAPE N°3

Entrée en procédure de médiation

La Médiatrice de la Ville de Lyon œuvre à la résolution amiable des différends et participe activement à l'accès aux droits en proposant après instruction :

• LA RÉORIENTATION

Les réorientations proposées par la Médiatrice sont adaptées à l'objet de la demande et aux besoins de l'usager-ère. La Médiatrice s'interroge également sur la capacité de l'usager-ère à se déplacer, à rédiger un courrier ou à utiliser l'outil numérique. Il s'agit de tenir compte de la segmentation des trajectoires d'accès au droit et de diminuer l'inaccessibilité des usager-ères génératrice de tension.

La réorientation est :

- Orale ou écrite. L'usager-ère est invité à adresser son dossier à l'interlocuteur compétent fléché par la Médiatrice. Le dossier n'est pas transmis par la Médiatrice.
- Adressée à la Ville de Lyon sous forme de signalement pour les domaines hors compétence de la Médiatrice (CCAS- commande publique, etc.) ou à une autre administration compétente : Métropole, Département du Rhône, Région, France Travail, ...

Afin de proposer une réorientation adaptée en dehors des administrations ou services publics, la Médiatrice a rencontré cette première année bon nombre d'acteurs de l'accès aux droits sur le territoire lyonnais et les communes limitrophes. Les échanges ont permis de définir des pistes de fonctionnement inter-institutions pour faciliter le parcours des usager-ères. Comprendre le maillage institutionnel et associatif (Conciliateurs de justice, Associations de médiation familiales, ...) simplifie la réorientation, réduit les délais d'attente de l'usager-ère et favorise l'accès aux droits.

La Médiatrice de la Ville de Lyon et les délégués-es de la Défense des droits ont pu œuvrer conjointement au traitement de certaines saisines donnant lieu à des co-saisines.



• LA MÉDIATION

Le temps d'une médiation s'adapte au temps nécessaire à la recherche d'une solution au litige.

La saisine de la Médiatrice interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions (Art. L.213-6 du CJA).

1 - Information de la Ville de Lyon : la Médiatrice informe les services compétents de la Ville de Lyon de sa saisine et débute l'instruction. Hors urgence, la Ville de Lyon a 10 jours ouvrés pour apporter les premiers éléments de réponse : explication de la décision ; répondre favorablement à l'usager-ère ; demander des pièces, faire une proposition de solution, ...

2 - Échanges entre les Parties : la grande majorité des médiations institutionnelles sont des procédures écrites. La Médiatrice conduit l'instruction de la demande et, s'il y a lieu, les échanges avec les Parties.

Pour favoriser la compréhension et la résolution du litige, la Médiatrice peut proposer un entretien individuel ou une rencontre plénière avec l'ensemble des Parties.

3 - La clôture de la Médiation intervient lorsque :

- Une solution est proposée et convient à l'ensemble des Parties : compréhension de la décision par l'usager-ère ; acceptation de la demande de l'usager-ère par la Ville de Lyon ; mise en œuvre d'une solution proposée par la Médiatrice ou réfléchie en commun.
- Le différend ne peut être résolu par la médiation : La Médiatrice clôture la médiation si elle constate qu'aucune solution acceptable par les Parties ne peut être proposée, que la situation ne permet pas de dépasser les contraintes juridiques qui s'imposent (imprescriptibilité du domaine public, interdiction pour la Ville d'accorder une libéralité,...), ou que les Parties ne parviennent pas à trouver un accord acceptable.

4 - L'avis de la Médiatrice : La Médiatrice délivre une attestation d'entrée en médiation qui permet aux Parties de faire valoir leur droit devant une juridiction, s'il y a lieu. Les délais de recours commencent alors à courir et la suspension des prescriptions prend fin. La Médiatrice adresse un avis aux Parties. Cet avis fait état du déroulement de la médiation territoriale et de la position de la Médiatrice. Il n'a pas force contraignante.



2

BILAN D'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON

La Médiatrice de la Ville de Lyon exerce aujourd'hui sa mission sur un temps non complet. Le volume d'heures initial voté de 700 heures a dû être revu à la hausse en raison d'une appropriation rapide par les usager-ères de cette nouvelle institution. Afin de répondre aux besoins des usager-ères, la Médiatrice de la Ville de Lyon a évalué sa mission à 1 200 heures. Une délibération a porté le volume de vacations à 1 000 heures.

La Médiatrice de la Ville de Lyon est accompagnée dans sa mission par une seule Chargée de mission, Madame Aurore Perrot, à ses côtés depuis le 2 janvier 2024 ; le Directeur d'études et de projet auprès de la Médiatrice n'ayant jamais pu prendre ses fonctions en raison de congés maladie jusqu'à ses droits à la retraite. Madame Aurore Perrot, qui a débuté sa vie professionnelle au sein de la mission médiation de la Ville de Lyon, a œuvré avec un engagement sincère au développement de la médiation territoriale aux côtés de la Médiatrice.

La mission médiation est dotée d'un budget annuel de 3 000 euros (hors rémunération de la Chargée de mission, du Directeur d'études et de projet et vacations de la Médiatrice). Ce budget est ramené à 2 300 euros, la cotisation annuelle de la Ville de Lyon à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales d'un montant de 700 euros étant prélevée sur ledit budget.



crédit - Yves Le Flem



Favoriser la coopération avec les acteurs du territoire

De multiples rencontres ont été organisées et se poursuivent pour favoriser la coopération entre les différents acteurs de l'accès au droit et la diffusion de la culture de la médiation territoriale de la Ville de Lyon.

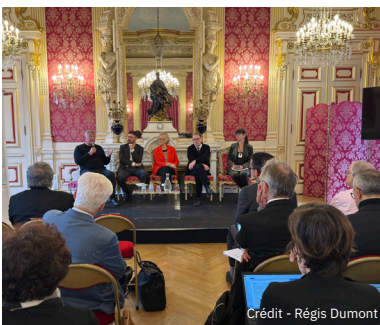
- **Acteur-ices de l'accès au droit** : Référente régionale et délégué-es de la Défenseure des droits ; Conciliateurs de justice, Médiateur du département du Rhône, Médiateur de la Région Auvergne Rhône Alpes, Médiateur de France Travail, Médiateur de la Caf, Maison de la justice et du droit, Associations de médiation familiale, Association de médiateurs sociaux et nombre d'autres acteurs.
- **Représentant-es de collectifs** : Conseils de quartier ; Chambre du Commerce et de l'Artisanat ; Associations, ...
- **Chefs-fes de juridictions et Représentants des professions réglementées** : Président de la Cour Administrative d'Appel, Première Présidente de la Cour d'Appel, Présidente du Tribunal Administratif, Président du Tribunal judiciaire, Bâtonnier et vice-Bâtonnière du Barreaux de Lyon, Chambre des Notaires, ...

Diffuser la culture de la médiation territoriale

Rencontre et échanges avec les jeunes générations : sur invitation des Universités dont Jean Moulin Lyon 3 et des collèges, la Médiatrice a présenté la médiation territoriale aux étudiant-es en parcours de droit ainsi qu'aux plus jeunes.

Des manifestations ont été organisées au sein de la Ville de Lyon et pour représenter la Ville de Lyon :

- La Médiatrice est intervenue en colloques et manifestations publiques pour présenter la nouvelle institution.
- L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (ACMT) a pris ses quartiers pendant deux jours à Lyon pour son assemblée générale annuelle avec l'accueil par la Ville de Lyon pour le colloque d'ouverture : « *Service public, intérêt général et médiation territoriale. Comment l'intérêt général et le service public guident le médiateur institutionnel et le médiateur territorial dans leur action ?* » enrichi des interventions d'Amaury Lenoir, Délégué national à la Médiation, Conseil d'État – de Jean-Louis Walter, Médiateur national de France Travail – d'Henriette Chaubon, Médiatrice de la SNCF voyageurs – d'Eric Ferrand, Médiateur de la Ville de Paris.



Crédit - Régis Dumont

Contribuer à la promotion de la médiation

La Médiatrice de la Ville de Lyon a initié une des rencontres entre paires. Les médiateur-ices des grandes Villes de France se sont ainsi réunis cette année à Paris. Ce premier temps d'échanges et de partage d'expériences a permis d'engager les premières réflexions sur des difficultés communes.

La Médiatrice conduit et porte des travaux de réflexion sur l'assise de la médiation territoriale dans notre système juridique :

- Elle a insufflé et participé à la demande de reconnaissance d'intérêt général de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.
- Elle a rédigé et déposé une demande d'intégration du médiateur territorial comme mode de règlement non juridictionnel des différends dans le code des relations entre le public et l'administration en 2024 auprès du Premier Ministre.



Credit : Amandine Mejean

“ *Un souci de redevabilité vis-à-vis des usagers*

Grégory Doucet
Maire de Lyon

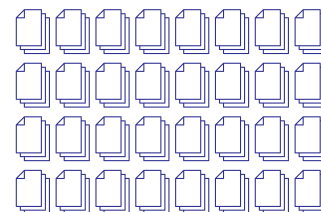
LES DEMANDES FORMULÉES AUPRÈS LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON

Au 31 décembre 2024, 354 demandes ont été déposées auprès de la Médiatrice de la Ville de Lyon formulées par des usagers-ères à titre individuel ou collectif.

La Médiatrice a reçu un accueil pertinent pour cette première année d'exercice et de mise en place de la médiation territoriale à la Ville de Lyon. La médiation territoriale s'est progressivement déployée tout au long de l'année.

- **Janvier 2024** : aménagement des locaux ; ouverture de la ligne téléphonique et accès au formulaire internet ;
- **Avril 2024** : début des permanences mensuelles dans les Mairies d'arrondissement ;
- **Juillet 2024** : mise à disposition des formulaires papiers et enveloppes en Mairies d'arrondissement.

354



demandes reçues pour la première année 2024

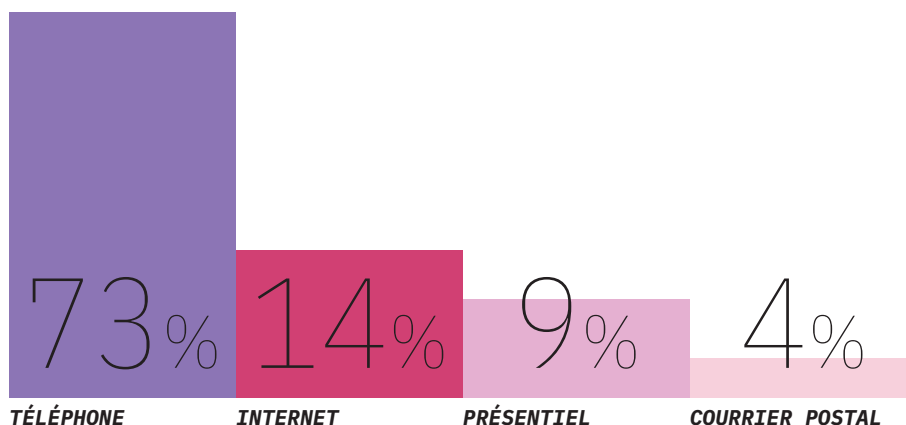
Les moyens de communication

Les modes de saisine

Si le mode de saisine est multicanal, les usager-ères priorisent toujours la relation sociale. **Dans 73% des saisines, le premier échange se fait par téléphone.** Ce moyen de communication permet une meilleure compréhension de la demande et d'adapter les premiers éléments de réponse.

Modes de saisine

Les usager-ères se font entendre et font entendre leurs attentes.

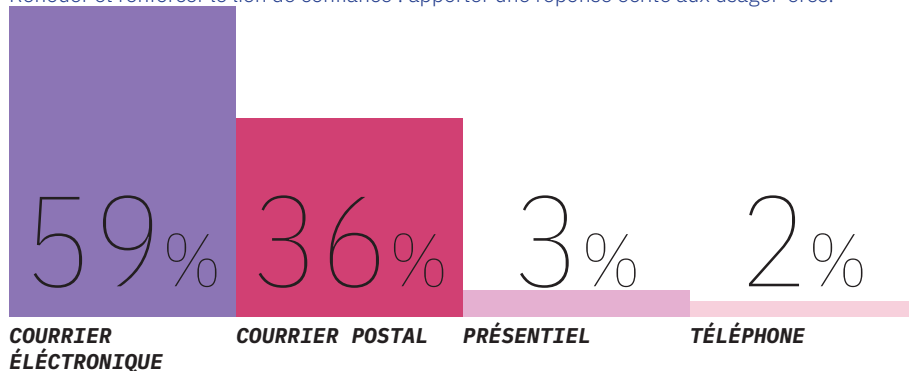


Les modes de réponse

Dans 62% des saisines une réponse par courrier postal ou numérique est envoyée. Outre l'attestation ainsi que l'avis de la Médiatrice produits en clôture de médiation, l'écrit favorise la clarté de la réponse. Il est très souvent priorisé dans la réorientation.

Modes de réponse à l'usager-ère

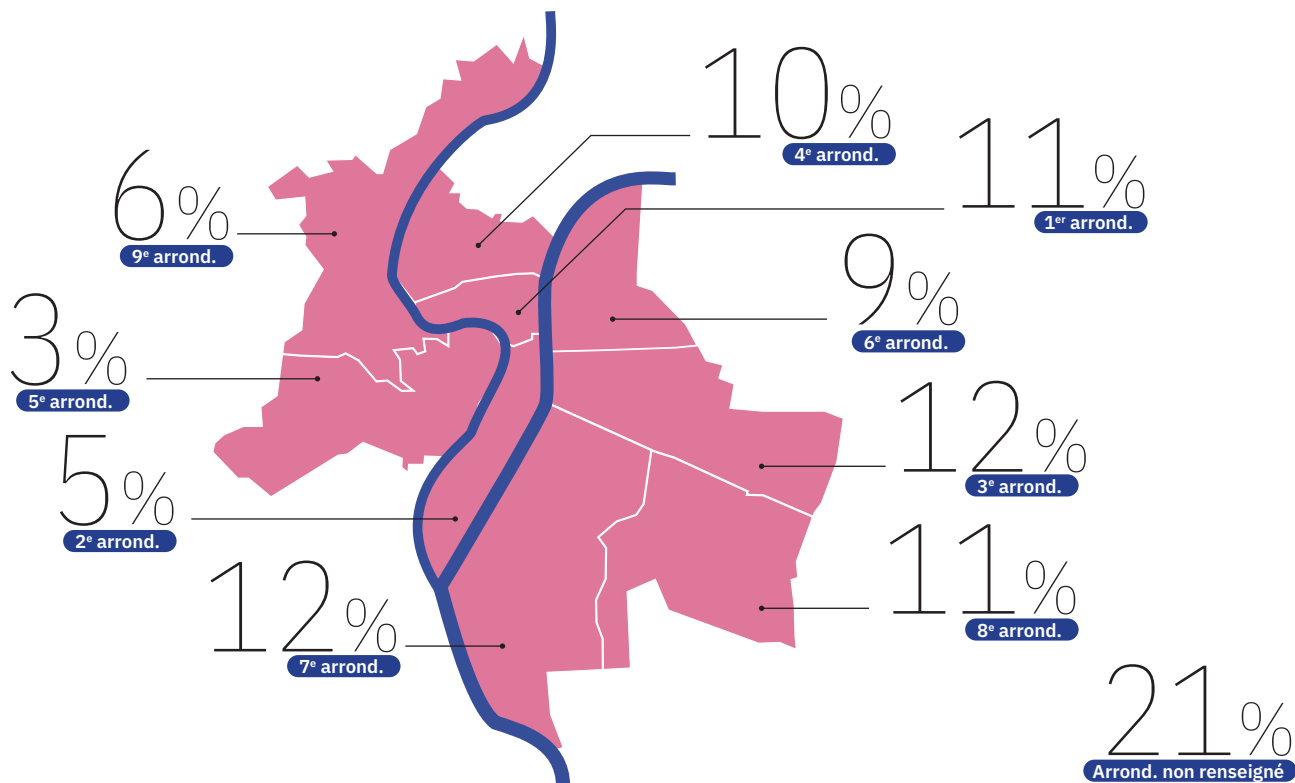
Renouer et renforcer le lien de confiance : apporter une réponse écrite aux usager-ères.



Répartition géographique des saisines

86% des litiges portés devant la Médiatrice se situent sur le territoire de la Ville de Lyon. 10% des demandes portent sur des litiges localisés dans une commune de la Métropole du Grand Lyon et 4% dans une commune en dehors de la Métropole du Grand Lyon. La réorientation de l'usager-ère peut être accompagnée d'un signalement auprès de la collectivité concernée.

L'étude de la répartition des demandes montre que certains arrondissements se sont davantage saisis de ce nouvel outil. Un constat renforcé par les taux d'occupation des permanences qui demeurent particulièrement faibles sur le 5^e et 9^e arrondissement. En 2025, un travail sera conduit pour identifier les raisons et adapter la présence de la médiation territoriale en conséquence.

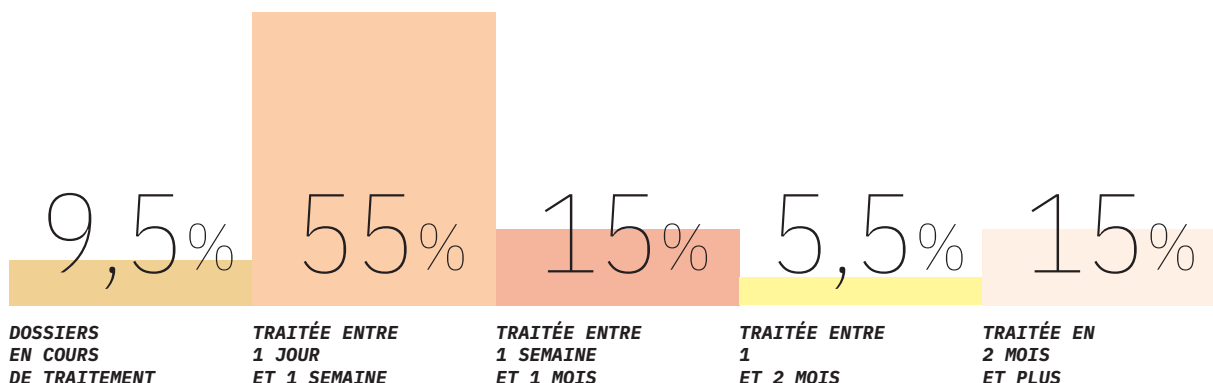


Les délais de traitement des saisines

Dans la plupart des cas, une saisine intervient après l'engagement de nombreuses démarches n'ayant pas abouties. Les délais sont souvent vecteurs de crispations. Le sentiment de ne pas être écouté ou entendu s'accroît. C'est pourquoi, la Médiatrice est attentive aux délais de traitement. Les réorientations sont traitées avec la même diligence afin de favoriser l'effectivité de l'accès au droit.

Ainsi 55% des demandes obtiennent une réponse dans la semaine qui suit la réception de la demande.

L'apport d'une réponse peut également prendre plusieurs semaines voire plusieurs mois. La durée de la procédure dépend de la nature et de la complexité des questions à traiter.



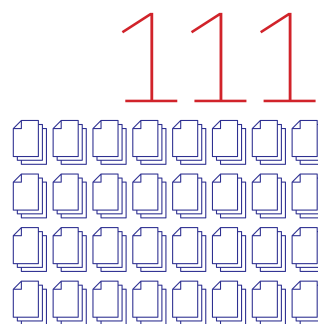
LES PROCÉDURES DE MÉDIATION TERRITORIALE TRAITÉES

111 procédures de médiation ont été conduites en cette année d'instauration de la médiation territoriale. Un premier bilan satisfaisant en comparaison de l'activité des médiateur-ices des autres collectivités territoriales.

La qualité des usager-ères

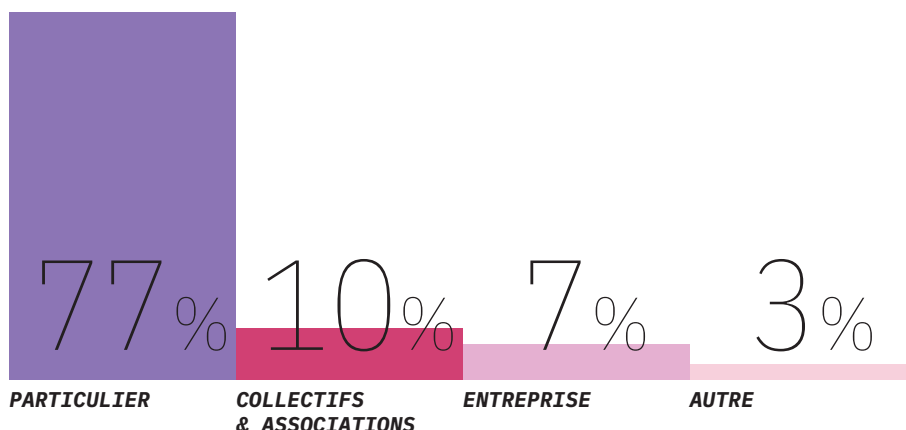
Les usager-ères saisissent à 77% la Médiatrice à titre individuel.

La Médiatrice de la ville de Lyon est également saisie par des collectifs et associations. Une seule saisine peut porter la voix de plusieurs dizaines d'usager-ères. À titre exceptionnel et sous réserve de l'accord de l'ensemble des Parties, une demande à titre individuel peut faire l'objet d'un travail collectif. Si elle l'estime opportun, la Médiatrice propose un travail collectif aux Parties sur les points communs de leur(s) demande(s). Cette procédure permet d'élargir les discussions et l'élaboration des solutions sans contrevenir au principe de confidentialité.



**procédures
de médiation ont
été conduites**

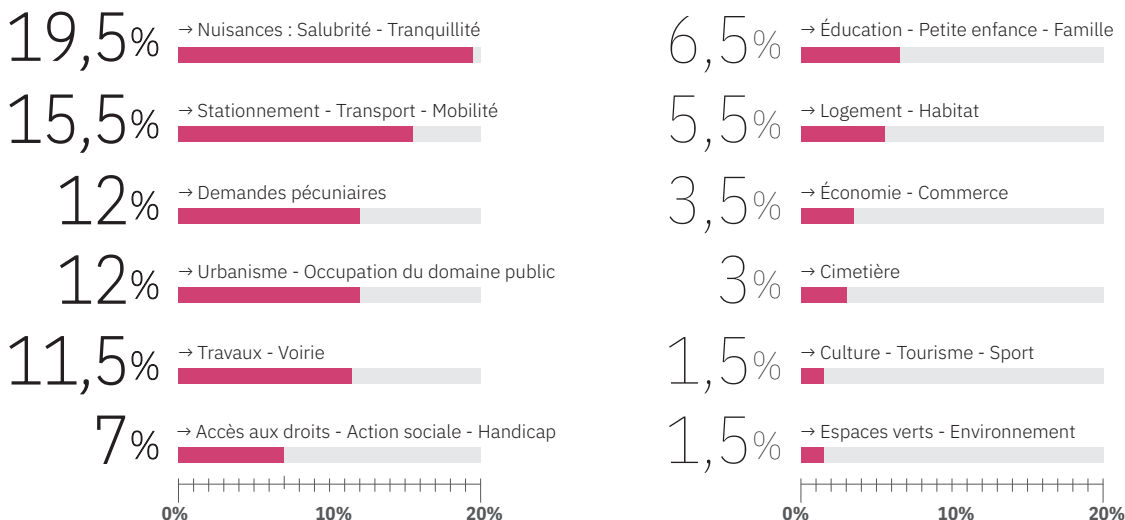
Qui saisit la Médiatrice ?



Les sujets abordés dans le cadre d'une médiation territoriale

Une médiation territoriale traite la plupart du temps différents objets. À titre d'exemple, une demande indemnitaire adressée au Maire ou à la collectivité peut être associée à une demande d'intervention au titre de la sécurité et tranquillité publique dans un square ou de modification d'autorisations d'urbanisme. La majorité des demandes porte sur l'exercice des pouvoirs de police du Maire pour faire cesser des nuisances, essentiellement celles liées au bruit et à la salubrité des espaces privés ou publics. L'application de la nouvelle réglementation en matière de stationnement a également entraîné de nombreuses saisines. Ces saisines ont permis d'accompagner la mise en place de cette nouvelle réglementation en précisant certains points non pris en compte.

Pour quoi saisir la Médiatrice ?



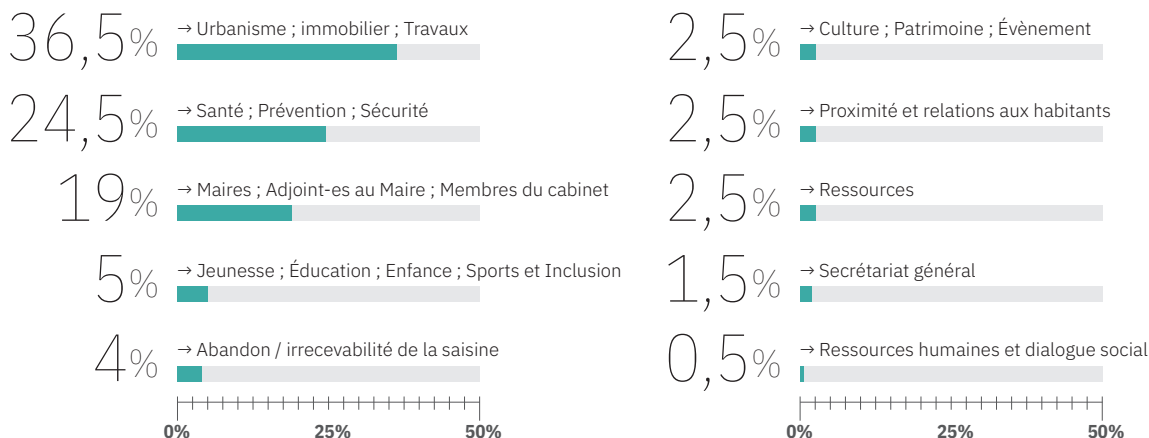
Les délégations sollicitées par la médiation territoriale

L'Administration lyonnaise est répartie en délégations. Dans 36,5% des situations, c'est la délégation dédiée à l'urbanisme, l'immobilier et les travaux qui a été sollicitée dans la procédure de médiation. Selon l'objet de la demande les élu-es peuvent également être invités à participer à la médiation. Dans 19% des situations, un-e élu-e a participé à la procédure de médiation territoriale.

Les 4% d'abandon correspondent aux situations pour lesquelles la procédure de médiation n'a pas pu être conduite en raison de l'absence de réponse de l'usager-ère.

La saisine de la Médiatrice a permis de dénouer des situations parfois complexes - nécessitant le dépassement de contraintes juridiques, incompatibles avec le respect de l'égalité de traitement ou avec « ce qui est juste » - parfois plus simples nécessitant de se réapproprié le temps de l'écoute de l'usager-ère pour comprendre le besoin exprimé et répondre à l'attente.

Quelles délégations concernées par les médiations ?



DES USAGER-ÈRES SAISISSENT LA MÉDIATRICE

Les avis rendus portent le positionnement de la Médiatrice et l'issue de la médiation. Ils rapportent également la demande exprimée, le cheminement et la démarche pour aboutir à la solution proposée par la Médiatrice ou proposée par les Parties et acceptée. Les avis permettent à chaque Partie de porter un regard sur leurs besoins respectifs, les contraintes, les attentes et les positions envisageables. Ils peuvent être source de changements sociaux positifs dans les relations entre les usager-ères des services publics lyonnais et les agents des services de la Ville de Lyon.



AVIS FAVORABLE → RÉGLEMENT AMIABLE

Déclaration préalable de travaux

Une usagère a saisi la Médiatrice de la Ville de Lyon suite à une réponse défavorable à sa déclaration de travaux portant installation d'un climatiseur sur sa terrasse. L'usagère conteste cette décision. Elle communique à la Médiatrice l'autorisation de la copropriété et les avis favorables obtenus par des propriétaires dudit immeuble pour l'installation d'un climatiseur. Elle indique ne pas comprendre la décision et être prête à en « découdre devant les juridictions »

Après instruction auprès des services, la Médiatrice constate que le dossier adressé au service de la Ville ne comporte pas tous les éléments du projet de l'usagère. Les services proposent le dépôt d'une nouvelle demande portant l'ensemble des éléments notamment paysagers. Après dépôt d'une nouvelle déclaration préalable accompagnée de l'ensemble des pièces utiles, l'usagère a obtenu une décision favorable de non opposition. La Médiatrice constate que la Ville de Lyon a répondu favorablement à demande de l'usagère. La Médiatrice clôture sa mission.

AVIS FAVORABLE → RÉGLEMENT AMIABLE

Forfait post-stationnement

Une usagère a été destinataire de nombreux forfaits post-stationnements (une centaine). L'usagère est bénéficiaire d'une carte de mobilité inclusion (CMI-S). La CMI-S permet à son bénéficiaire de stationner son véhicule - ou le véhicule de transport - gratuitement sur les places réservées aux personnes à mobilité réduite et sur toutes les places ouvertes au stationnement. Dépassée par la situation - sortant d'une hospitalisation - elle saisit la Médiatrice. Après instruction auprès des services et communication des pièces justificatives de l'usagère, il est proposé d'annuler l'ensemble des titres. La Médiatrice constate la réponse favorable apportée par les services de la Direction de la Régulation Urbaine qui ont œuvré de façon constructive et qualitative à la résolution du différend. Le remboursement par la Trésorerie des forfaits post-stationnement indûment payés est en cours. La Médiatrice clôture sa mission.



AVIS FAVORABLE → RÉGLEMENT AMIABLE

Acceptation d'une demande relative à la mise en place d'une procédure en vue d'une offre ambulante - autorisation d'occupation temporaire du domaine public (AOT)

Le Président d'un Conseil de quartier a saisi la Médiatrice de la Ville de Lyon d'une demande de mise en place de services ambulants - commerces sur leur territoire dudit quartier. Le Conseil de quartier invoque une absence de prise en compte des besoins des habitants dans un secteur où l'offre est insuffisante. Au cours de l'instruction la Ville a rappelé qu'un appel à candidature déclaré infructueux - faute de candidat - avait déjà été lancé pour une occupation temporaire-non sédentaire. Toutefois la Ville de Lyon a souhaité œuvrer à la recherche d'une solution et a proposé de relancer un appel à candidature. Le Conseil de quartier a fait part de sa satisfaction quant à la solution proposée. La Médiatrice clôture sa mission.

PROPOSITION DE SOLUTION → RÉGLEMENT AMIABLE

Avis relatif à la mise en œuvre d'un arrêté préfectoral portant mesures au titre des dispositions de l'article L.1311-4 du code de la santé publique : Santé - Sécurité - Prévention

Un usager a saisi la Médiatrice de la Ville de Lyon, suite à l'intervention de la Direction de la santé de la Ville de Lyon tendant à mettre en œuvre l'arrêté préfectoral pris dans le cadre des mesures relatives à la protection de la santé. Ces mesures ont été ordonnées pour assurer les règles d'hygiène. La Médiatrice a instruit le dossier et recueilli les informations utiles à sa bonne compréhension du dossier. L'usager a été reçu en entretien individuel. Après un long échange portant sur ses besoins et attentes, l'usager a convenu que le service de la Direction de santé de la Ville de Lyon pourrait l'accompagner pour la mise en œuvre de l'arrêté préfectoral. La Médiatrice s'est assurée de la réalisation des travaux et a clôturé sa mission.

PROPOSITION DE SOLUTION → RÉGLEMENT AMIABLE

Avis relatif aux droits d'une concession au sein d'un cimetière domaine public- concession-ayants-droits

Deux usagers ont saisi la Médiatrice de la Ville de Lyon, en l'absence de réponse à leurs différentes démarches engagées en 2021. Ces démarches ont pour objet le « changement de nom » d'un contrat de concession dans laquelle leurs père et mère ont été inhumés. Les usagers indiquent qu'ils règlent eux-mêmes la concession depuis le dernier renouvellement et que leur cousin, titulaire de la concession, est décédé sans descendant. L'épouse du titulaire est en vie. Une seule place serait disponible, sous réserve d'une exhumation en vue d'une réduction de corps. La concession n'a pas fait l'objet d'une donation, ni d'un legs. Après instruction auprès des services de la Ville, échanges avec les usagers lors de deux entretiens individuels et production de différentes pièces, la Ville de Lyon leur a reconnu la qualité d'ayants-droits et la possibilité de se faire inhumer au sein de ladite concession, sous réserve de place restante. La Médiatrice s'est assurée de l'effectivité de la décision et clôturé sa mission.

PROPOSITION DE SOLUTION → RÉGLEMENT AMIABLE

Avis relatif à des nuisances sonores liées au fonctionnement d'une pompe à chaleur Nuisances sonores - Urbanisme - Police du Maire

La Médiatrice a été saisie par des copropriétaires suite à une réponse insatisfaisante de la Ville de Lyon à leurs demandes répétées d'intervention du fait des nuisances sonores de l'un des copropriétaires. Ce dernier exploitant d'une société située au rez-de-chaussée de la copropriété a fait installer dans la cour commune deux unités extérieures de pompes à chaleur (PAC). Les copropriétaires sollicitent la déclaration préalable obligatoire déposée à la direction de l'urbanisme. Ils indiquent également le refus d'installation des PAC, génératrices de bruit, par les deux assemblées de copropriétaires. Dans le cadre de l'instruction, la Médiatrice a échangé avec les services de la Ville et l'ensemble des usagers : copropriétaires et entreprise. Une réunion plénière s'est tenue dans la cour de l'immeuble. L'une des solutions alternatives proposées a été retenue. La Médiatrice s'est assurée de la mise en œuvre de la solution et a invité la société exploitante à limiter et à éviter toutes nuisances sonores que pourrait générer son activité. Elle clôturé sa mission.



Les éléments recueillis lors de l'instruction auprès des usager-ères comme des services, ainsi que par déplacement sur site de la Médiatrice ont pu conduire la Médiatrice à prononcer des avis défavorables, notamment dans des situations où les usager-ères ont souhaité profiter d'un effet d'aubaine lié à une erreur grossière. Dans de telles situations, la Médiatrice a pu expliquer à l'usager-ère les raisons de son avis défavorable, la Ville de Lyon restant cependant in fine seule décisionnaire.



3

PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

Par son positionnement d'observatrice indépendante et impartiale, la Médiatrice a pour mission de proposer des adaptations visant à améliorer le fonctionnement des services publics afin qu'ils soient compris et acceptés par les usagers et en vue de prévenir les litiges. La Médiatrice rend public son rapport portant ses recommandations, propositions d'amélioration ou de réformes du fonctionnement des services publics de la Ville de Lyon.

Les réponses de la Ville de Lyon aux recommandations de la Médiatrice sont rapportées en vert. Les plans d'actions engagés par la Ville de Lyon et les projets portés par la Ville de Lyon notamment dans le cadre de mise en œuvre des politiques publiques ne sont pas rapportés. Ces derniers donnent lieu à communication directe par la Ville de Lyon.

AMÉLIORER L'INFORMATION DES USAGER-ÈRES POUR UNE DÉMOCRATIE ACTIVE

La Médiatrice a pu constater des pratiques diverses en fonction :

- du destinataire du courrier de l'usager-ère : Maire de la Ville de Lyon, services ou Mairies d'arrondissement
- du support matériel de la demande : formulaires, courriers postaux,...

→ PERMETTRE L'ACCÈS EFFECTIF AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Tout citoyen, tout usager-ère doit pouvoir avoir accès facilement aux documents administratifs créés ou détenus par une administration, par son administration.

La loi du 17 juillet 1978 instaure un droit d'accès de tous les citoyens aux documents administratifs. Ce droit garanti par la loi participe à la connaissance de l'usager-ère des actes de son administration dans le cadre de ses missions de service public. Elle permet également à l'usager-ère de connaître les textes qui vont régir ses demandes et contribuer à la prise de décision de l'administration, du Conseil Municipal, des élus en charge de délégations. Depuis le 1^{er} juillet 2022, les actes réglementaires et les actes ni réglementaires ni individuels de la Ville de Lyon doivent être publiés sous format électronique. Ces documents doivent être mis à disposition du public, des usager-ères sur le site internet de la Ville dans leur intégralité.

Or, nombre d'usager-ères ont fait part de leurs difficultés à accéder aux documents administratifs publiés par voie dématérialisée sur le site de la Ville. L'outil à disposition ne semble pas satisfaisant : les réponses portent souvent des centaines de références et parfois un renvoi à une page « *Erreur 404* ».

L'usager-ère n'a alors d'autre recours que de solliciter les services de la Ville de Lyon pour obtenir le document. L'outil également peu performant pour l'agent-e utilisateur conduit parfois à des délais d'attente de quelques mois pour l'obtention d'un simple arrêté de circulation, voire l'obtention d'un seul extrait d'arrêté : le document n'étant pas accessible dans son intégralité : La Ville de Lyon ne possède pas de recueil centralisé. Chaque service tient son propre recueil des actes administratifs qui le concerne.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Afin de rendre effectif le droit d'accès aux documents administratifs garantis par la loi, la Médiatrice préconise l'amélioration des outils dédiés à la communication des documents administratifs.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon travaille à l'amélioration de l'accès aux documents : la consultation des arrêtés d'occupation temporaire de l'espace public sur le portail de publications est actuellement perçue comme peu intuitive par des usagers qui en ont informé la Médiatrice. En outre, un manque d'exhaustivité des actes publiés a été relevé.

Pour mémoire, ce portail remplace le bulletin municipal officiel depuis fin 2022 avec l'intérêt de garantir des publications quotidiennes.

Des solutions sont proposées pour améliorer le service rendu à l'usager et répondre aux problématiques relevées.

Concernant plus particulièrement la consultation des actes d'occupation temporaire de l'espace public (OTEP) (arrêtés de stationnement et de circulation) : ces actes sont publiés par la DAVIE quotidiennement, par extrait et dans un document unique. Leur volume quotidien représenté en moyenne 60 actes. La publication dans un document unique peut rendre la recherche d'un acte difficile.

Solution proposée

Publier unitairement ces actes sur le portail ce qui permettra une recherche plein texte dans le titre. **La mise en œuvre de cette solution est envisageable début 2025.**

Concernant le manque d'exhaustivité des actes publiés : un chantier important a été mené avec les directions lors du changement de logiciel de gestion des actes pour recenser les actes concernés par les publications. L'objectif était de sensibiliser les directions sur le caractère réglementaire des publications, mais l'effet dans la pratique des directions reste limité.

Solution proposée

Renouveler l'action de sensibilisation sur le premier semestre 2025.

La publication des actes antérieurs à 2023 (version Bulletins Municipaux Officiels) n'a pas été reprise dans la nouvelle version de lyon.fr. Elle sera garantie d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2025 par le biais d'une reprise des données de l'éditeur de notre logiciel de gestion actes afin d'être intégrée dans le portail des publications.

→ APPORTER UNE RÉPONSE ÉCRITE À TOUS LES USAGER-ÈRES :

L'usager-ère, quel que soit son statut et sa qualité : personne physique, collectif, conseil de quartier, associations, entreprise, ... est très souvent - trop souvent confronté à une absence de réponse à sa demande ou sollicitation écrite auprès d'un service de la Ville, d'un élu.

Si le silence gardé par l'administration vaut acceptation de la demande, les exceptions sont si nombreuses et l'usager-ère « averti-e » doit se livrer à de telles investigations pour savoir si sa demande relève du principe ou des exceptions qu'il se résout à subir le silence de l'Administration.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice propose l'envoi systématique de l'accusé réception prévu par le code des relations entre le public et l'administration (Art.L112-3) indiquant clairement d'une part la catégorie de la réponse attendue : le silence vaut acceptation ou le silence vaut refus et d'autre part, les délais de réponse du service, afin de permettre :

- de briser la pratique ou « fatalité » du silence ;
- de faciliter la compréhension de la décision ;
- de ne pas perdre de droit ;
- de nouer un dialogue avec l'usager-ère qui va se réconcilier avec ses services publics.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon a engagé en 2021 un plan de sécurisation et renforcement de la qualité du traitement du courrier reçu par le Maire de Lyon.

Ce plan inclut notamment la création d'un pôle qualité de l'écrit au sein de Lyon en direct (charte de l'écrit, accusés de réception) dans un rôle de coordination et accompagnement des directions. Un plan de formation a été déployé de manière à assurer l'appropriation et l'usage des process et outils communs par l'ensemble des parties prenantes concernées (assistantes, référents courrier des directions etc).

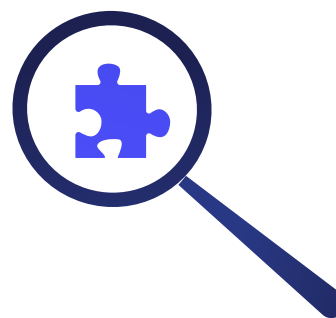
L'ensemble des courriers et des mails traités par le pôle courrier et qualité de l'écrit font aujourd'hui l'objet d'un accusé de réception, et pas seulement les courriers adressés au Maire de la Ville de Lyon. Les courriers adressés directement en mairie d'arrondissement ou dans les directions opérationnelles sont en cours de traitement. Pour les mairies d'arrondissement, un travail a été engagé avec 3 mairies volontaires (MA4, MA8, MA7) ; un premier temps de travail qui a débuté le 21 janvier 2025

INFORMER LES USAGER-ÈRES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AU DROIT

→ INFORMER L'USAGER-ÈRE DE SON DROIT DE SAISIR LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE LYON DANS L'ACCUSÉ RÉCEPTION

L'indication systématique dans l'accusé de réception de la demande prévu par l'article L.112-3 du code des relations entre le public et l'administration de la faculté de saisir la Médiatrice avant toute saisine de juridiction est préconisée. Cette saisine maintient les droits de l'usager-ère puisque les délais de recours sont interrompus et les prescriptions suspendues (article L.1112-24 du code général des collectivités territoriales).

La Médiatrice a pu constater des pratiques différentes selon les services de la Ville, les Mairies d'arrondissement et les Cabinets d'élu-es ; exemple de contenu de courrier en réponse adressé par un agent d'accueil et de gestion administrative à un usager-ère (2^e arrondissement) : « Par ailleurs, si vous ne voyez pas de changement dans les semaines à suivre, vous pourrez formuler une demande d'aide envers la [Médiateur] de la Ville de Lyon. Pour ce faire, vous pourrez [la] contacter par téléphone au 04.26.84.12.16. Cela dit, privilégiez la démarche en ligne en remplissant le formulaire. Une fois que [la Médiateur aura] pris connaissance de votre signalement, [elle pourra] vous accompagner dans vos démarches ou vous redirigez vers un autre service de médiation. Vous retrouverez toutes les informations sur le lien suivant : <https://www.lyon.fr/le-mediateur-de-la-ville-de-lyon> »



→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice propose d'informer l'usager-ère de la faculté et de son droit de saisir la Médiatrice dans l'accusé de réception de sa demande.

La généralisation de cette démarche contribuera à donner plein effet au processus de médiation de la Ville. Elle permettra ainsi à l'usager-ère de bénéficier gratuitement des services de la Médiatrice de la Ville de Lyon en préalable voire en lieu et place de tout recours devant une juridiction.



→ RENDRE SYSTÉMATIQUE LA REDIRECTION VERS L'ADMINISTRATION COMPÉTENTE ET INFORMER L'USAGER-ÈRE DE CETTE REDIRECTION

Lorsqu'une demande est adressée à une administration incompétente, cette dernière doit la transmettre à l'administration compétente et en aviser l'usager-ère. Il s'agit d'une obligation légale (Art.L.114-2 du CRPA).

La Médiatrice a constaté :

- l'absence de transmission systématique des demandes vers la bonne administration : l'administration invite souvent l'usager-ère à saisir lui-même la bonne administration sans transfert de demande ;
- l'absence d'information de l'usager-ère en cas de transfert effectif ; ce qui donne lieu à des demandes répétées de l'usager-ère.

Or, « le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite de rejet court à compter de la date de réception de la demande par l'administration initialement saisie. Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite d'acceptation ne court qu'à compter de la date de réception de la demande par l'administration compétente. » (Art. L.114-3 du CRPA). S'il appartient à l'administration compétente d'adresser un accusé de réception, il appartient aux services de la Ville de Lyon saisis à tort d'informer l'usager-ère du transfert de sa demande.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon a fait évoluer certaines procédures : le règlement des bibliothèques municipales intègre l'information du recours préalable à la Médiatrice de la Ville de Lyon.

La délibération du Conseil Municipal D_24_0561 du 27 juin 2024, concernant les tarifs et abonnements proposés par les musées et la Bibliothèque municipale, ainsi que la demande de la Médiatrice de la Ville de Lyon de juillet 2024 entraînent des évolutions dans les modalités d'application du règlement de visite et d'utilisation des services de la Bibliothèque municipale de Lyon.

[...] Si vous souhaitez porter recours de cette décision, je vous invite à l'adresser à mon intention en écrivant à bm@bm-lyon.fr ou au 30 bd Marius Vivier-Merle 69 347 Lyon cedex 03 dans un délai de deux mois à compter de sa notification. Vous avez également la possibilité, si ce recours gracieux ne vous donne pas satisfaction, ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, **de saisir la Médiatrice de la Ville de Lyon (en écrivant à mediateur@mairie-lyon.fr ou par courrier à l'adresse suivante : Médiatrice de la Ville de Lyon BP 1065 69205 Lyon cedex 01 mediation.lyon.fr)**, ou de porter recours de cette décision devant le Tribunal Administratif de Lyon dans les 2 mois à compter de sa notification.

La Médiatrice de la Ville de Lyon a pris l'engagement d'accompagner les agent-es en cas de difficultés de mise en œuvre ou de compréhension de l'usager-ère.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande de rendre effectif le recours de l'usager-ère et d'informer l'usager-ère, dans le cadre d'un accusé réception ou « d'un avis » du traitement de sa demande et de son transfert éventuel vers l'administration compétente.

→ RÉPONSE APPORTÉE

À chaque réorientation vers une autre collectivité ou administration, le pôle courrier et qualité de l'écrit adresse un accusé de réception. En revanche, les contenus des accusés de réception vont être revus pour tenir compte en effet des recommandations de la Médiatrice et préciser vers quel service ou administration a été orienté le courrier ainsi que le délai de réponse et les voies de recours.

METTRE EN ŒUVRE LES DROITS À LA DÉFENSE, LE RESPECT DU PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE ET L'ÉCHELLE DES SANCTIONS



→ PERMETTRE L'EFFECTIVITÉ DU PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE ET LE RESPECT DES DROITS À LA DÉFENSE

En dehors des situations d'urgence ou de circonstances exceptionnelles, toute décision administrative individuelle défavorable doit être précédée d'une procédure contradictoire permettant à l'usager-ère de présenter ses observations écrites et le cas échéant, à sa demande des observations orales, dans un délai suffisant.

L'usager-ère concerné-e peut se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire de son choix (Article L.122-1 du code des relations entre le public et l'administration).

La Médiatrice a pu constater l'absence de mise en œuvre de cette procédure dans différentes situations et notamment lors de l'édiction :

- **des arrêtés portant exclusion :**
 - Piscines municipales
 - Bibliothèques municipales
- **des arrêtés portant suspension d'autorisation**
 - Marchés de la Ville de Lyon

La Médiatrice rappelle que l'ensemble des décisions administratives individuelles défavorables doivent faire l'objet d'une procédure contradictoire, et d'un porté à connaissance de l'usager-ère de la faculté d'être accompagné ou représenté par un mandataire de son choix. Ces dernières mentions font souvent défaut.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice invite la Ville de Lyon à informer l'usager-ère de la possibilité de présenter ses observations et de se faire accompagner/ assister de la personne de son choix en cas de convocation. La mise en œuvre de la procédure contradictoire avant le prononcé de toute décision administrative individuelle défavorable doit être expressément actée dans tous les règlements.

→ GARANTIR LA PROPORTIONNALITÉ DE LA SANCTION

« La proportion est la traduction du juste ». La Médiatrice de la Ville de Lyon qui doit prendre en compte, lorsque la situation le permet, l'équité dans le cadre du traitement des saisines des usager-ères ne peut que rappeler l'exigence de proportionnalité de la sanction, garante des libertés publiques comme de l'efficacité de l'action publique.

La Médiatrice a pu constater lors d'une procédure de sanction, l'absence d'échelle de sanctions dans le règlement des piscines municipales.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice recommande d'établir dans chaque règlement porté à la connaissance des usager-ères une échelle des sanctions adaptée et proportionnelle au manquement et au comportement de l'usager-ère.

→ RÉPONSE APPORTÉE

Une modification du règlement général des marchés a été validée.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Toutefois, le règlement des marchés de la Ville de Lyon adopté par arrêté en date du 20 décembre 2024 (A_24_12_1054) ne porte pas mention expresse de la mise en œuvre et de la garantie des droits à la défense en dehors d'une évocation sommaire à l'article 31 de la possibilité d'être convoqué et représenté lorsque la commission de discipline est amenée à se réunir.

La Médiatrice suggère de préciser la rédaction de dispositions portant procédure de sanction.

La Ville de Lyon s'est engagée à travailler à une nouvelle rédaction des règlements des piscines municipales et bibliothèques afin de permettre l'effectivité des droits à la défense.

S'agissant des bibliothèques municipales une note de service du Directeur (25/09/2024), applicable dès le 1^{er} octobre 2024 a permis la mise en œuvre des droits de la défense. Le règlement portant l'ensemble des évolutions a été rédigé et soumis à approbation et vote du Conseil Municipal.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon a mis en place des mesures provisoires pour satisfaire à cette obligation :

Dans l'attente du nouveau règlement, la Ville de Lyon a appliqué le principe de proportionnalité pour la saison 2024 dans le cadre d'une sanction prononcée à l'encontre d'usager-ère fréquentant des piscines municipales.

→ GARANTIR L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT ET L'EFFECTIVITÉ DES SANCTIONS

Afin de préserver les droits de chaque usager-ère et dans le respect de l'égalité des usager-ères devant les charges publiques : il convient de tendre à une application identique des règlements et à l'effectivité des sanctions.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande de veiller au respect des règlements, au suivi et à l'application des sanctions administratives prononcées par la Ville.

LE PARTAGE DE L'ESPACE PUBLIC - LA VOIRIE - LE STATIONNEMENT

Le partage et l'investissement de l'espace public est un véritable enjeu du cadre de vie et de l'épanouissement de l'usager-ère. À l'instar des autres Villes, la Ville de Lyon est confrontée aux attentes multiples et besoins des usager-ères de cet espace :

- garantir la tranquillité publique,
- assurer la sécurité,
- proposer et favoriser le bon déroulé des activités économiques,
- permettre les activités récréatives,
- accélérer la transition écologique,
- valoriser le patrimoine de la Ville.



→ CONNAITRE LES DÉLIMITATIONS DU DOMAINE PUBLIC DE LA VILLE DE LYON

Les usager-ères –notamment propriétaires– sont parfois confrontés à des problèmes de délimitation et d'appartenance de parcelles ou ouvrages au domaine public de la Ville voire de la Métropole. Ces incertitudes sont génératrices de litiges et de mise en jeu de responsabilités.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice suggère une mise à jour de l'inventaire du patrimoine de la Ville de Lyon afin de garantir :

- le droit au recours effectif de l'usager-ère,
- la préservation des droits de la Ville et l'entretien de son patrimoine.

→ PERMETTRE UNE OCCUPATION SEREINE ET RAISONNÉE DE L'ESPACE PUBLIC

L'occupation du domaine public nécessite la délivrance d'une autorisation imposant des sujétions. Cette occupation précaire et révoquant est soumise à réglementation :

NUISANCES SONORES ET DÉBORDEMENTS

LES TERRASSES

L'usage des autorisations de terrasse : la Médiatrice est saisie de nombreuses demandes des usager-ères portant sur les nuisances sonores des clients des bénéficiaires de terrasses, ainsi que de mécontentements du fait du débordement de l'espace dédié à la terrasse.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise un rappel systématique à la réglementation en termes de nuisances sonores et d'occupation de la voirie (débordements) lors de la délivrance de l'autorisation ainsi qu'un rappel des sanctions en cas de non-respect :

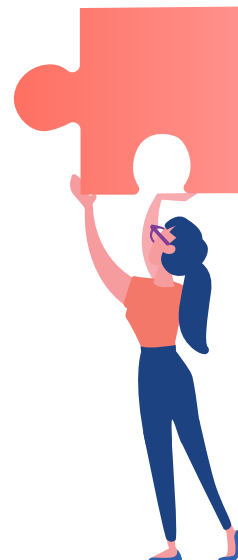
« les nuisances de toute nature sont interdites ».

Un rappel à la réglementation pourra également être adressé au titulaire de l'autorisation au regard des preuves apportées par l'usager-ère.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon envisage d'adresser un courrier d'accompagnement aux titulaires d'autorisation pour intégrer ce rappel et des mailings réguliers pourront être envoyés pour rappeler les règles.

Par ailleurs la Ville rappelle que le nouveau règlement arrêté en 2024 porte interdiction de banc, banquette et mange-debout en terrasse. Ces dispositions ont été motivées par des considérations de tranquillité publique et de voisinage.



L'OCCUPATION DES TERRASSES

La Médiatrice a été saisie par des bénéficiaires d'autorisations de terrasse suite au nouveau règlement. L'arrêté municipal du 8 février 2024 rappelle qu'il « importe de réglementer les occupations commerciales du domaine public par les terrasses, étalages équipements de commerce et autres objets divers pour garantir la sécurité, la tranquillité publique et la mixité des usages dans l'espace public. ». Ainsi, le nouveau règlement proscriit dans son article 25-A.c. le mobilier de type « bancs » ou « banquettes ». Applicable depuis le 1^{er} mars 2024 pour toute nouvelle demande d'occupation commerciale du domaine public, les autorisations délivrées antérieurement doivent être en conformité depuis le 1^{er} janvier 2025.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Dans l'esprit de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 «portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets » et de l'objectif de sobriété énergétique, la Médiatrice a proposé un aménagement de l'application du règlement afin de programmer une date d'obsolescence du mobilier pour chaque titulaire d'autorisation : date de remplacement correspondant à la durée d'amortissement du bien (avec par exemple un abatement éventuel lié à l'usage « intensif »),... À défaut, une application du règlement permettant de respecter l'égalité des bénéficiaires d'autorisation devant les charges publiques est attendue.

→ RÉPONSE APPORTÉE

Un plan d'action a été mis en place par la Ville pour rendre effective la mise en conformité des mobiliers au 1^{er} janvier 2025 ; les commerçants avaient jusqu'au 31/12/2024 pour réaliser cette mise en conformité. La phase à venir est le suivi de l'effectivité.

LES FÊTES FORAINES

De nombreux usager-ères riverains de fêtes foraines ont saisi à titre individuel et sous forme de Collectifs la Médiatrice de la Ville de Lyon aux fins :

- de limiter les nuisances sonores et visuelles du fait de l'installation saisonnière de fêtes foraines
- de faire respecter la réglementation s'agissant :
 - des horaires d'ouverture des attractions
 - de l'occupation de l'espace public et de la sécurisation des accès
 - de l'hygiène de la voirie et des espaces verts
 - des produits proposés à la loterie.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise d'une part l'abrogation du règlement du 23 mars 1980 relatif à l'installation des fêtes foraines et des divers établissements forains sur le domaine public afin de se conformer aux dispositions législatives en vigueur. D'autre part, la Médiatrice suggère :

- de travailler à la rédaction d'un règlement permettant la tenue de manifestations foraines adaptées à l'espace public occupé et à son environnement
- de réaliser des contrôles en cours d'exploitation et rendre les sanctions effectives.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon a abrogé le règlement du 23 mars 1980.

LES CHANTIERS ET TRAVAUX POUR LESQUELS LA VILLE DE LYON EST MAÎTRE D'OUVRAGE

Les usager-ères riverains de travaux – particuliers et commerçants- ont fait part à la Médiatrice des nuisances subies en raison :

- S'agissant des commerçants : de l'absence de concertation du démarrage des chantiers pour une meilleure appréhension des travaux et anticipation des contraintes liées à ces derniers
- S'agissant des usager-ères riverains : mise en avant du non-respect de la réglementation sur les horaires de démarrage et d'arrêt de chantier, les nuisances sonores et le stationnement « sauvage » des véhicules des intervenants sur les chantiers.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise la mise en place de Commission ad'hoc de commerçants riverains pour un travail commun sur l'anticipation des désagréments liés aux travaux pour lesquels la Ville est maître d'ouvrage afin de réfléchir sur les périodes de réalisation.

La Médiatrice préconise la mise en place de mesures coercitives dans le cadre des pouvoirs de police du Maire en cas de non-respect des horaires de chantiers et une verbalisation systématique des contrevenants.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon qui n'est généralement pas maître d'ouvrage ne saurait assurer seule la gestion de cette commission ; cette procédure n'est envisageable que pour les travaux les plus importants, en raison des moyens à disposition.

LES PARCS ET SQUARES

Certains de ces lieux publics font l'objet d'occupations illégales, de détériorations, d'usages contraires à leur destination générant des problématiques de sécurité et de tranquillité publique voire d'hygiène pour les usager-ères de ces lieux – souvent mineurs – et les riverains.

RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise la mise en place de mesures dans le cadre des pouvoirs de police du Maire afin de prévenir et de mettre fin aux atteintes à la tranquillité et à la sécurité des usager-ères. Une vigilance accrue est suggérée sur la mise en œuvre effective des fermetures journalières.



→ RÉPONSE APPORTÉE

Sur les occupations illicites et sans titre, la Ville de Lyon a saisi les juridictions administratives et les services de l'État (square Beguin). Face au manque de solutions d'hébergement d'urgence à destination des jeunes migrants en recours de minorité, la Ville travaille à la recherche de solutions avec l'ensemble des acteurs.

C'est ainsi que sur proposition de la Mairie du 7^e arrondissement et en accord avec le propriétaire Axentia, un lieu d'accueil et de mise à l'abri va ouvrir ses portes dans quelques semaines. Bâtiment privé vacant, ce site permettra de mettre à l'abri 160 jeunes.

Dans d'autres squares des travaux de réflexion sont également conduits avec les usager-ères riverains pour établir un règlement d'usages (square Saint Michel).

Pour l'ensemble des parcs et squares : un point a été fait avec le/les prestataires en charge de la fermeture et de l'ouverture des parcs.

PROPRETÉ ET HYGIÈNE

Dépôts sauvages - Encombrants : les dépôts sauvages de déchets et les encombrants sont générateurs de nuisances olfactives, visuelles, risques sanitaires,..., et peuvent être potentiellement accidentogènes. La voirie publique comme des terrains privés sont les réceptacles de ces déchets.

Les usager-ères regrettent d'une part un manque de réactivité des collectivités malgré la mise en œuvre de plateforme dédiée TOODEGO,..., et d'autre part un partage de compétences mal défini et /ou mal compris entre la Ville de Lyon et la Métropole. Les Conseils de quartier sont engagés dans la lutte contre les dépôts sauvages.

RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande une certaine réactivité de la Ville en cas de signalement ainsi que la mise en œuvre des dispositions de l'article L.114-2 du code des relations entre le public et l'administration au termes duquel toute demande adressée à une administration incompétente doit être transmise à l'administration compétente. L'administration doit informer l'usager-ère de ce transfert. En présence de dépôts sauvages récurrents, des mesures préventives sont à rechercher.

La Médiatrice préconise la mise en place effective des actions définies au point « Domaine de coopération n°4 // Propreté-nettoisement » portées par le Pacte de cohérence métropolitain « permettant de lutter contre les dépôts sauvages ».

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Direction de la santé de la Ville de Lyon intervient sur saisines des usagers et sur signalement de la Médiatrice. Lorsque le terrain appartient à un propriétaire privé, elle adresse une mise en demeure.



→ CONNAITRE LES CONDITIONS D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC

LES VENTES SUR LA VOIE PUBLIQUE

Elles font l'objet d'autorisation ou d'interdiction par arrêté.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle la nécessité d'appliquer une égalité de traitement entre les usager-ères se trouvant dans une situation identique et de verbaliser en cas de non-respect de l'interdiction de vente sur la voie publique.



LES CONCESSIONS PARTICULIÈRES DE TERRAIN AU SEIN DES CIMETIÈRES

Renouvellement des concessions particulières : L'article L.2223-15 du code général des collectivités territoriales prévoit que Les concessions temporaires, les concessions trentenaires et les concessions cinquantenaires sont renouvelables au prix du tarif en vigueur au moment du renouvellement.[...] Dans l'intervalle de ces deux années, les concessionnaires ou leurs ayants cause peuvent user de leur droit de renouvellement. Les communes sont tenues d'informer par tout moyen les concessionnaires et leurs ayants cause de l'existence de ce droit de renouvellement.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise une information des concessionnaires par courrier/el avant l'arrivée à échéance du terme de la concession. La Médiatrice rappelle que le tarif applicable lors du renouvellement de la concession est celui en vigueur à la date d'échéance de la concession et non au moment du renouvellement de celle-ci ; ce tarif reste inchangé durant les deux années portant le droit au renouvellement.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon s'est engagée à améliorer et modifier sa politique funéraire par délibération du 9 novembre 2023 et à faire évoluer son règlement intérieur.

Un guide intitulé « Orientations stratégiques 2023-2026 » a été rédigé et publié. La Ville de Lyon a notamment pris comme engagement d'« Épouser la recommandation de la Défenseure des droits sur l'information des familles » et notamment :

« Afin de garantir une meilleure information des familles sur les concessions funéraires arrivées à expiration, la Ville de Lyon s'engage à proroger d'un an le délai légal de renouvellement des familles, le portant volontairement à trois ans au lieu de deux ans (sauf contrainte exceptionnelle de réaménagement global d'une parcelle du cimetière). »

Tenue des registres de concession : la tenue des registres des contrats de concession est primordiale pour permettre aux concessionnaires successifs de connaître les places disponibles dans la concession et ainsi éviter d'engager des frais d'ouverture en vue d'une éventuelle exhumation lors d'une nouvelle inhumation.

Le guide « **Orientations stratégiques 2023-2026** » de la Ville de Lyon précise « des opérations de numérisation des archives funéraires vont être engagées ».

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice recommande la communication d'une information complète aux concessionnaires lors des demandes d'inhumation sur la durée de la concession restante, le nombre de places disponibles, les conditions d'occupation et d'exhumation (autorisation ou non de crémation).

→ PRÉCISER ET COMPRENDRE LES CONDITIONS DE STATIONNEMENT

La Médiatrice a été saisie de nombreuses demandes portant sur la nouvelle politique de tarification du stationnement.

• Sur la modification du secteur de stationnement lorsque le résident se situe à la limite de deux zones de stationnement.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice invite à réfléchir à un droit d'option initial et définitif du secteur de rattachement qui pourrait être proposé aux résidents en limite directe de deux secteurs.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon a informé l'ensemble des agent-es de la recevabilité des justificatifs masquant les revenus ainsi que les coordonnées bancaires du demandeur.

• Sur la délivrance d'une carte de stationnement Professionnel :

Le dispositif de stationnement pour les professionnels comprend un dispositif dédié :

- Au Pro santé
- Au Pro dépannage Urgent
- Au Pro chantier
- Au Pro Artisan Commerçant

La liste des Pro Artisan Commerçant éligible est fondée sur le code NAFA de l'entreprise. Or, une entreprise peut avoir plusieurs activités relevant de codes NAFA différents, mais éligible qu'à un seul code au titre de son activité principale. Si L'INSEE rappelle que « La finalité de la NAF est essentiellement statistique et sa construction, largement contrainte par la NACE et la CITI afin de favoriser les comparaisons internationales, ne fait appel à aucun critère d'ordre juridique ou institutionnel. Lors de l'utilisation de la NAF à des fins de gestion administrative, il convient de garder en mémoire cette finalité originelle [...] les principes de construction sont fortement liés aux objectifs d'information statistique. » L'INSEE souligne « En particulier, comme le précise l'article 5, alinéa 1 du décret 2007-1888, «*L'attribution par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), à des fins statistiques, d'un code caractérisant l'activité principale exercée (APE) en référence à la nomenclature d'activités ne saurait suffire à créer des droits ou des obligations en faveur ou à charge des unités concernées*».

• Sur la délivrance d'une carte de stationnement salarié :

La Médiatrice a été saisie de demandes portant sur la faculté de bénéficier d'une carte de stationnement en qualité de salarié de la part de salariés plus particulièrement en horaires décalés.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise :

- la prise en compte des éléments comptables du demandeur en présence de deux ou plusieurs activités intervenant de façon substantielle à la réalisation du chiffre d'affaires, tenant :
 - l'impossibilité d'obtenir deux codes NAFA
 - la vocation du code NAFA qui ne saurait suffire à créer des droits ou des obligations en faveur ou à charge des unités concernées
- l'ajout d'une catégorie de bénéficiaire Pro pour prendre en compte de la situation de salariés pendulaires en horaires décalés, sur présentation du contrat de travail ou fiche de paie mensuellement.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La prise en compte d'éléments autres que code NAFA peut être envisagée ; en revanche créer une catégorie de bénéficiaire pro serait contraire à la lisibilité du dispositif, en sus des lourdeurs de gestion que la création de cette catégorie entraînerait.



→ AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES RECOURS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT LORS DES CONTRÔLES : LE FORFAIT POST-STATIONNEMENT (FPS)

Depuis sa prise de fonctions, la Médiatrice est saisie par de très nombreux usager-ères de dysfonctionnements répétés lors des contrôles du règlement du forfait stationnement. Ces dysfonctionnements conduisent à l'émission de FPS et à de nombreux litiges touchant plus particulièrement :

- Les titulaires d'une carte de mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) : bénéficiaire du stationnement gratuit
- Les résidents d'une commune voisine limitrophe de la Ville de Lyon : petite rue Viabert à Villeurbanne,...
- Les résidents propriétaires d'une place de stationnement privative en limite de propriété du domaine public soumis au stationnement payant.

Les procédures de réclamation à réception d'un forfait post-stationnement dans le cadre d'un Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO)- réalisé par voie électronique ou par lettre recommandée avec accusé de réception – apparaissent comme une double peine notamment pour les usager-ères en situation de handicap.



→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice préconise de faciliter les modalités de recours :

- **en prorogeant la dérogation accordée par la Ville de Lyon s'agissant des modalités d'envoi du RAPO pour les détenteurs de CMI-S : par courrier simple en lieu et place d'une LRAR, lorsque l'erreur est incontestable (dérogation aux dispositions de l'Art.R.2333-120-13 du CGCT) ;**
- **en permettant le regroupement de plusieurs FPS en une seule réclamation.**
Un droit de dérogation pourrait être sollicité ou plus largement une modification des dispositions de l'Article R.2333-120-13 du CGCT pour intégrer cette dérogation au bénéfice des porteurs de CMI-S
- **en faisant application des dispositions de l'article L.1112-24 alinéa 8 du code général des collectivités territoriales : permettant de saisir le médiateur avant d'effectuer un RAPO et sans perdre son bénéfice : « Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux ; ».**
- **en suspendant les procédures de recouvrement pour les FPS dont la contestation porte sur l'absence de prise en compte de la carte de mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) durant la durée des procédures (RAPO- Médiation- Tribunal du stationnement payant).**

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon s'est saisie des difficultés rencontrées par les usager-ères. Les consignes de vigilance concernant l'examen des RAPO ont été rappelées aux agent-es.

Avec un effectif presque constant, la Ville de Lyon a traité 26035 RAPO en 2024 contre 11099 en 2023, ce qui a pu engendrer quelques erreurs humaines. La Ville de Lyon précise qu'en comparaison de la masse d'informations traitées, les erreurs sont exceptionnelles.

En ce qui concerne le service de l'UCSEP et la mise en œuvre des LAPI, chacune des remarques de la Médiatrice ont été prises en compte dans le temps de l'information et a fait l'objet d'un rappel commenté par les chefs de brigades aux agent-es qui procèdent aux FPS.

La Ville forme et informe régulièrement les agent-es sur ces difficultés liés au système afin d'en limiter au maximum l'impact sur le public.

La Ville précise que les dernières actions engagées dans le cadre des contestations formulées ont permis de traiter individuellement les demandes jusqu'à constater des erreurs permettant l'annulation des décisions antérieures.

LES QUESTIONS LIÈES AU LOGEMENT - L'URBANISME

→ PERMETTRE UN RECOURS ÉFFECTIF ET EFFICACE DES LOCATAIRES AUPRÈS DES BAILLEURS SOCIAUX

La Médiatrice a reçu de nombreuses saisines, réclamations à l'encontre de bailleurs sociaux de la part des locataires et de « l'UFC Que Choisir » portant notamment sur la salubrité des logements. Les usager-ères font état d'une absence de réponse et de réaction des bailleurs sociaux.

Des signalements ont été adressés par la Médiatrice à la Direction de la santé de la Ville de Lyon compétente pour lutter contre l'habitat indigne.

Cette Direction peut être également saisie directement par le locataire ou via la plateforme Histologe : dédiée au signalement des situations d'habitat indigne sur le territoire de la Métropole.

Cette plateforme nationale qui fonctionne comme un guichet unique fait l'objet de nombreuses critiques de la part des utilisateurs en raison des délais excessifs de traitement, voire des absences de traitements, pour des demandes d'interventions qualifiées d'urgentes.

→ AMÉLIORER L'INFORMATION DES PÉTITIONNAIRES DE DEMANDE D'AUTORISATION D'URBANISME

L'ensemble des demandes en matière d'urbanisme fait l'objet d'un accusé réception. Toutefois afin d'améliorer l'information des usager-ères et de prévenir les différends avec les tiers, il conviendrait d'informer le pétitionnaire de ses obligations vis-à-vis des tiers notamment s'agissant des nuisances sonores (pompe à chaleur, climatiseur,...).

Les rejets des demandes d'autorisation de travaux, bien que motivés, ne permettent pas toujours à l'usager-ère-pétitionnaire de comprendre clairement les motifs de refus. Ces décisions défavorables ne proposent pas de solutions alternatives lorsqu'elles existent.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Afin d'améliorer l'information des usager-ères et de prévenir les différends, la Médiatrice suggère à la Ville de Lyon :

- d'adresser une notice portant sur les obligations du pétitionnaire – plus particulièrement en matière de nuisances sonores – avec l'accusé réception du dépôt de la demande prévu par les textes,
- d'indiquer dans le courrier de rejet les solutions alternatives existantes afin d'accompagner l'usager-ère dans ses démarches.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Dans le cadre du soutien de la Ville de Lyon en faveur du logement social auprès des bailleurs sociaux, la Médiatrice recommande à la Ville de Lyon de rappeler aux bailleurs sociaux leurs obligations et notamment :

- de veiller au maintien d'un logement sain
- de permettre le recours effectif au médiateur de la consommation en cas de litige.



LA GESTION DES CRÈCHES – LE PÉRISCOLAIRE

→ ACCROÎTRE LA VISIBILITÉ DE LA VILLE ET LE SUIVI POUR LES ACCUEILS DE MOINS DE 20 HEURES DANS LES CRÈCHES NON MUNICIPALES

Lorsqu'il est demandé une place en crèche non municipale pour un temps de moins de vingt heures par semaine, la Ville de Lyon n'a aucune visibilité ou traçabilité de cette demande. La Ville n'est tenue informée qu'à la condition qu'une demande ait été faite en première intention pour un engagement de plus de vingt heures.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Dans le cadre du soutien financier et du subventionnement des crèches non municipales par la Ville de Lyon, la Médiatrice recommande une visibilité et un suivi des demandes de contrat de moins de vingt heures afin de pouvoir répondre aux besoins d'information des usager-ères qui interrogent la Ville de Lyon. Une vigilance accrue en ce qui concerne le fonctionnement des crèches non municipales semble nécessaire.

→ PERMETTRE UNE PARTICIPATION ACTIVE DES COLLECTIFS ET REPRÉSENTANTS DE PARENTS DANS L'ÉVALUATION DE LA NOUVELLE ORGANISATION DU PÉRISCOLAIRE

Le Conseil Municipal de la Ville de Lyon a adopté au mois de mai 2024 la mise en place d'une nouvelle organisation du périscolaire pour la rentrée 2024-2025 travaillée dans le cadre du Projet éducatif adopté en 2022. A cette occasion, des représentants de parents d'élèves, des parents d'élèves se sont réunis en Collectif afin de faire connaître leurs besoins et leurs attentes en matière de périscolaire à la Ville de Lyon. La Médiatrice a été saisie.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Afin d'associer les usager-ères concernés au Projet éducatif et de permettre une réflexion ouverte sur la mise en place de la nouvelle organisation, la Médiatrice de la Ville de Lyon a suggéré la création d'un groupe de travail ou commission ad'hoc permettant le suivi de cette nouvelle organisation du périscolaire.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Ville de Lyon s'est saisie des besoins exprimés par les usager-ères dans le cadre du processus de médiation engagé par le Collectif. Un groupe de travail a été constitué permettant un espace de travail avec des parents usager-ères en vue de :

- Partager un premier retour sur le déploiement du projet ;
- Faire émerger à partir des retours usager-ères les questionnements, enjeux, points de fragilité, voire des « angles morts »
- Partager des données et expertises internes ou externes (ex : benchmark, statistiques socioéconomiques, cadrage juridique...), pour une appréhension commune des contraintes et opportunités dans lesquelles s'inscrit le projet ;
- Travailler de façon concrète et réaliste à des pistes d'amélioration et mesures correctives déployables dès à la rentrée 2025 ou plus tard.

L'EXTENSION DES COMPÉTENCES DE LA MÉDIATRICE

→ ACCORDER AUX AGENT-ES LA FACULTÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE DANS LES LITIGES QUI LES OPPOSENT À LA VILLE DE LYON

La délibération n°2023/2330 du Conseil Municipal du 19 janvier 2023 qui adopte la création d'un dispositif de médiation a exclu du champ de compétences de la Médiatrice de Lyon certains litiges dont les litiges relatifs aux ressources humaines.

Si la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire a pérennisé l'expérimentation de la Médiation préalable Obligatoire (MPO) dans la fonction publique territoriale, elle ne fait pas obligation à la collectivité employeur de mettre en place un tel processus de médiation avant tout dépôt d'une requête contre certaines décisions individuelles défavorables aux agent-es.

Cette médiation préalable obligatoire à tout recours devant le Tribunal Administratif ne s'impose qu'à la seule condition de passer une convention pour la mise en œuvre et la prise en charge financière de cette MPO entre la Ville et le Centre de Gestion référent. La Ville de Lyon ne s'est pas engagée dans un tel processus de médiation préalable obligatoire pour les litiges avec ses agent-es.

Or, la Médiatrice de la Ville de Lyon est régulièrement saisie par des agent-es qui souhaiteraient ouvrir un dialogue avec leur employeur - la Ville de Lyon- dans le cadre d'un processus de médiation avant tout recours devant une juridiction.

→ RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice propose d'étendre son champ de compétences aux litiges entre les agent-es et la collectivité.

→ RÉPONSE APPORTÉE

La Direction Générale des Ressources Humaines et du Dialogue Social précise qu'à côté des dispositifs internes, des marchés publics ont été passés avec trois entités pour la mise en œuvre de procédures de médiation à la demande de la DGRHDS. De plus, il existe une collaboration avec le Centre de Gestion.



Cette nouvelle institution n'a de sens que si elle apporte un bénéfice à la Collectivité.

Elle n'évitera sans doute pas tous les mécontentements mais tendra à les diminuer et s'il y a lieu à réconcilier les usagers avec l'Administration dans un climat de confiance.

Chaque année la Médiatrice rendra compte dans son rapport annuel du suivi de ses précédentes recommandations par la Ville de Lyon.

4

PROJET ET PERSPECTIVE

Un projet de développement de l'accueil des usager-ères par l'appel à des représentants bénévoles aux côtés de la Médiatrice :

La Médiatrice porte une réflexion sur la collaboration de représentants bénévoles qui permettrait un accueil plus large des usager-ères.

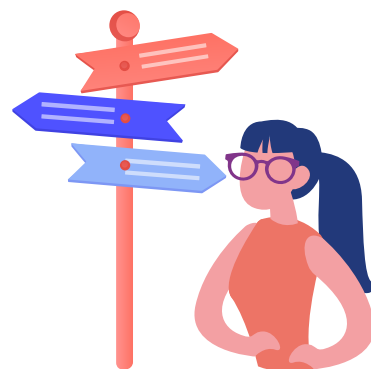


Une perspective de collaboration marquée avec les Juridictions pour permettre au justiciable usager-ères de la Ville de Lyon de se saisir pleinement de la médiation territoriale :

L'ensemble des médiateurs institutionnels des grandes Villes de France : Paris, Marseille, Bordeaux,... expérimentent la conduite de la médiation sur désignation de la juridiction lorsque la Ville est partie au litige.

Une réflexion est en cours avec les juridictions lyonnaises. D'autres médiateurs institutionnels travaillent avec et aux côtés des juridictions : le Médiateur du Département du Rhône, le Médiateur de France travail,...

La définition récente (D. n°2024-1174 du 10.12.2024) de la composition du Conseil de juridiction au sein des juridictions administratives est une formidable opportunité pour porter cette première collaboration : *«[Le conseil de juridiction] peut comporter notamment une présentation, par la juridiction, d'un point de droit sur lequel elle souhaite attirer l'attention des participants, des enjeux et des défis auxquels la juridiction est confrontée, des partenariats qu'elle met en place pour développer les échanges avec certains publics. ».*



Une ambition de territoire : offrir aux usager-ères des services publics de la Ville de Lyon un accès au droit facilité en créant une collaboration active des acteurs de proximité.



La Médiatrice, empreinte de liberté et de créativité dans les moyens utilisés, est tel un « *Allumeur[e] de réverbères* »¹ débutant sa journée en éteignant les feux des conflits puis poursuivant ses fonctions, elle met en lumière, sans céder aux consignes, les forces et les faiblesses, produit des recommandations aux fins d'améliorer le fonctionnement des services publics, producteurs de richesses, qui jouent un rôle fondamental dans la cohésion sociale comme projet de société.

¹ Antoine de Saint-Exupéry, *Le Petit Prince*, chapitre XIV :
« *Cependant, c'est le seul qui ne me paraisse pas ridicule. C'est, peut-être, parce qu'il s'occupe d'autre chose que de soi-même.* »



« *Chacun y reconnaît l'utilité publique; de ses ingénieuses lumières qui désormais rassurent les esprits. Elles servent [...] d'armes, de gardes, de barrières. Déjà nos citoyens sincères de ces heureux travaux en admirent le prix.* »².

² Adaptation libre tirée d'Adrien-Joseph Le Valois d'Orville,
Les nouvelles lanternes, 1746.





**Rapport d'activité de la Médiatrice
de la Ville de Lyon 2024**

Comité de rédaction :
Sandrine Serpentier Linares, Aurore Perrot

Illustrations :
©Freepik : vectorjuice - Tip!

Graphisme et mise en page
Tip! - Thibault Pilard

Date de parution : Janvier 2024

Médiatrice de la Ville de Lyon
BP 1065 69205
Lyon cedex 01

Numéro de la médiation : 04 26 84 12 16



MerC*i*o*i*que

