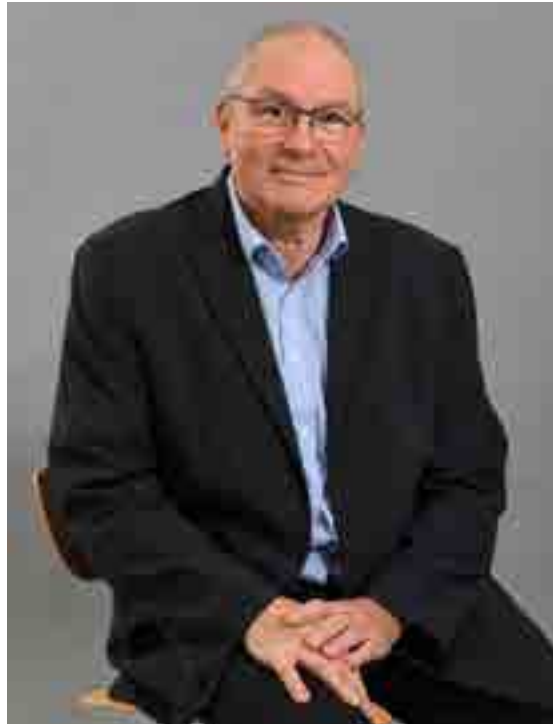


**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
**MISSION MÉDIATION**  
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 - 2020



# **RAPPORT D'ACTIVITÉ** **MISSION MÉDIATION**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 - 2020



**Jean-Pierre Guffroy**

Médiateur, référent déontologue et référent alerte de la Métropole Européenne de Lille

## **ÉDITO**

### **La médiation au service des Métropolitains.**

Le Médiateur de la Métropole Européenne de Lille se met à la disposition des usagers de la MEL et des habitants pour résoudre les litiges pouvant exister entre l'administration métropolitaine et les citoyens. Son intervention repose essentiellement sur l'écoute des différentes parties et sur la recherche de solutions acceptables par tous. Son indépendance et sa neutralité lui permettent des résolutions amiables, alors même que la judiciarisation et l'adversité étaient considérées comme seule voie envisageable. La complexité des structures et des institutions conduisent souvent les usagers à solliciter le Médiateur hors de son champ d'action qui est celui des compétences de la MEL. C'est pourquoi il travaille en coordination avec d'autres médiateurs de collectivités ou encore avec le Défenseur des Droits. Il lui importe que les situations soient orientées vers le bon interlocuteur. Le Médiateur ne peut imposer une décision, son avis a valeur de recommandation auprès des services qui motivent leur décision sur le suivi accordé à la proposition de solution. En ce sens, la médiation vise à réduire les incompréhensions dans les situations rencontrées. Elle permet de plus de créer un espace de dialogue complémentaire aux politiques menées par la collectivité. Pour permettre des avancées significatives dans la relation avec les citoyens, le Médiateur est entendu sur les recommandations générales qu'il formule annuellement auprès de l'exécutif métropolitain pour pérenniser des pistes d'amélioration des services rendus aux habitants de la métropole. L'année 2020 a été marquée par la pandémie, la médiation en a été impactée comme de nombreux services. La MEL a mis en place un plan de maintien de l'activité dont la médiation a fait partie en préservant le contact avec les usagers. L'activité a baissé comparativement à l'année précédente mais n'a jamais cessé. Cela rend compte de l'importance accordée par les usagers à l'interpellation des institutions. Dans une société affectée par les fractures et les obstacles au dialogue, de nombreux citoyens se sentent démunis. La médiation montre alors un chemin vers l'apaisement quand les réponses de l'administration sont explicitées, susceptibles de révision par la prise en considération de la particularité des situations.



# SOMMAIRE

P. 5	<b>ÉDITO</b>
P. 8	<b>LA MÉDIATION À LA MEL</b>
P. 9	Profil des requérants
P. 10	Nombre de dossiers
P. 11	Recevabilité des saisines
P. 12	Réorientation 2019 / 2020
P. 14	Nombre de dossiers enregistrés par pôle
P. 15	Pôle réseaux, services et mobilité transports
P. 16	<b>ZOOM</b>
P. 17	<b>MÉDIATION ANGERS</b>

---

## **LA MÉDIATION À LA MÉTROPOLÉ EUROPÉENNE DE LILLE**

---

Mise en place en septembre 2017, la médiation a évolué pour s'installer durablement dans le paysage de la Métropole Européenne de Lille.

Fort de deux années d'activité, le présent rapport présente le bilan qualitatif et quantitatif de sa troisième année d'activité qui s'étend de septembre 2019 à août 2020.

La médiation, présentée ci-dessous, définit les notions fondamentales du métier de médiateur en y intégrant des indicateurs chiffrés.

Le périmètre de la médiation s'étend :

- sur l'ensemble des compétences MEL ;
- sur le territoire MEL composé de 95 communes.

Cela signifie, que tout usager de l'un des services métropolitains ou/et habitant l'une des 95 communes, peut faire appel au médiateur en vue de trouver une solution amiable et gratuite à un litige qui l'oppose à l'un des services métropolitains.



## LA MÉDIATION À LA MEL

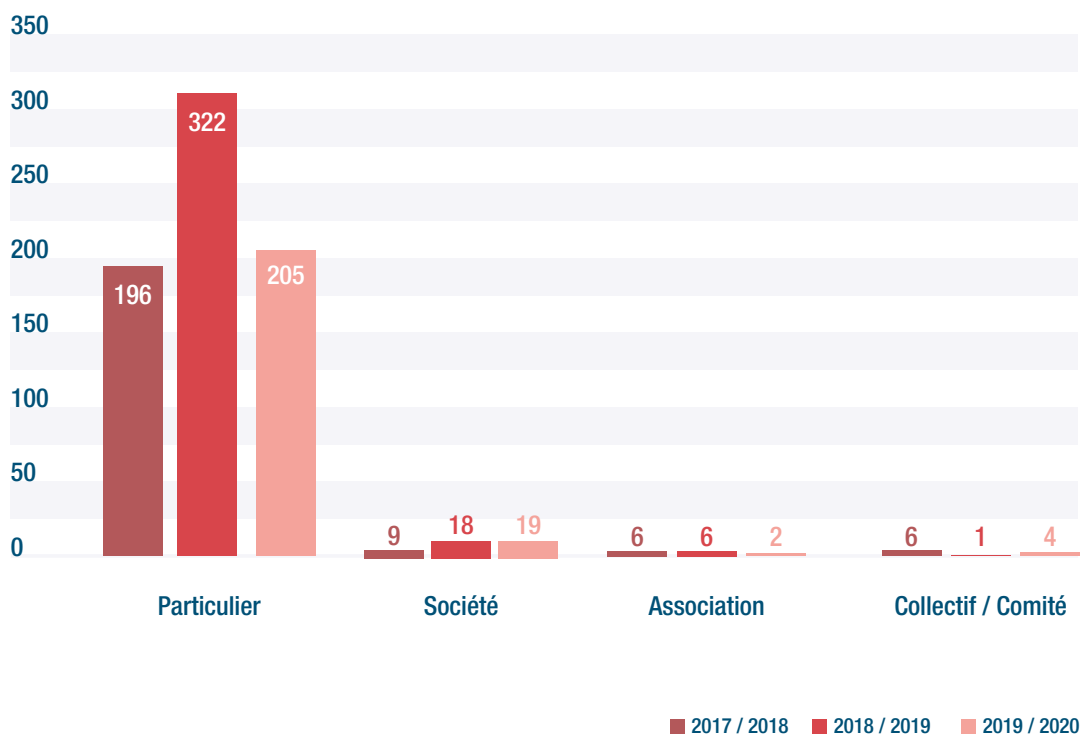
La médiation facilite la résolution de litiges entre la MEL et les usagers des services publics.

Le recours à la médiation est un **service gratuit** et une alternative à la judiciarisation des conflits.

Les **usagers**, nommés « les requérants » se répartissent selon les profils suivants :

- le particulier ;
- la société / entreprise ;
- l'association ;
- le collectif / comité.

## PROFIL DES REQUÉRANTS



89 % des requérants sont des particuliers. Ils représentent le profil le plus important.

Pour faire appel au Médiateur, différents modes de saisine sont mis à disposition gratuitement auprès des requérants :

- le formulaire disponible sur le site internet de la MEL reste le mode de communication privilégié des requérants :

<https://www.lillemetropole.fr/institution/politique-de-la-mel/transparence/le-mediateur-de-la-mel>

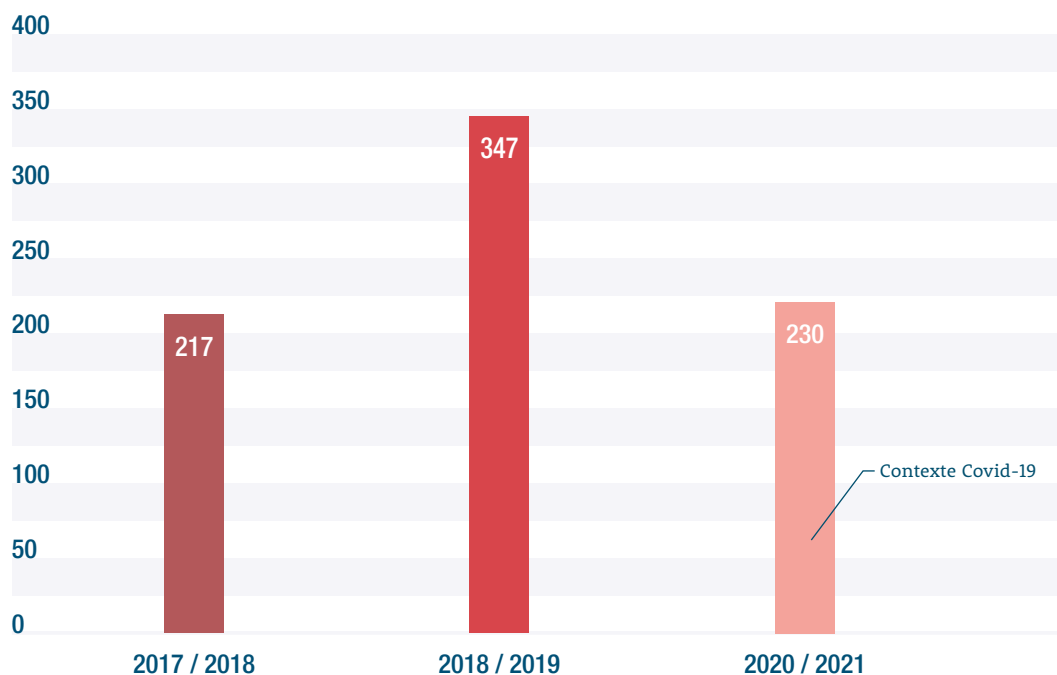
- le courriel « [mediateur@lillemetropole.fr](mailto:mediateur@lillemetropole.fr) » est un deuxième mode de communication prisé des requérants ;

- le courrier et le téléphone, moins utilisés, restent un moyen de contact à ne pas négliger.

Une fois enregistré, les demandes sont répertoriées afin d'assurer un suivi ou une réorientation conformément à la **procédure** définie.

## NOMBRE DE DOSSIERS

---



Pour cette troisième année d'activité, le nombre de demandes enregistrées a diminué du fait de la crise sanitaire liée au Covid-19.

Une fois enregistrée, chaque demande est examinée pour en vérifier sa recevabilité. Elle est prise en charge de l'une ou l'autre des manières suivantes :

- la réorientation ;
- la médiation.

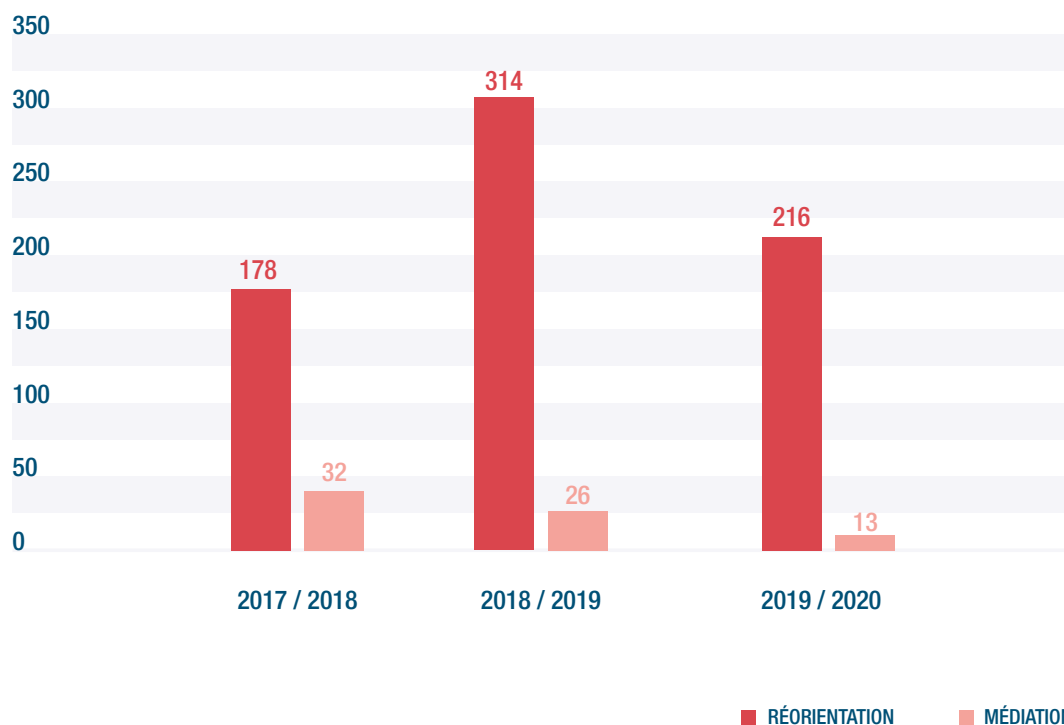
En effet, une demande provenant d'un citoyen peut être réorientée :

- en interne parce-que celle ci n'a pas encore fait l'objet d'une réponse de l'un des services métropolitains ;
- en externe dans le cas où la demande ne correspond pas à l'une des compétences de la MEL.

Les données personnelles enregistrées sont soumises au RGPD.

## RECEVABILITÉ DES SAISINES

---



## RÉORIENTATION 2019 / 2020

---

Pour une **réorientation**, en interne, la demande du requérant est transférée dans le service métropolitain compétent qui doit apporter une réponse. Si la réponse ne le satisfait pas, il est invité à contacter le médiateur pour une médiation.

Pour chaque dossier qui n'est pas de la responsabilité MEL, le Médiateur invite le requérant à se diriger vers une autre administration ou organisme.

**En médiation interne**, le médiateur reçoit individuellement le requérant et les représentants du service métropolitain compétent. Ensuite, un rendez-vous permet aux deux parties de trouver une solution amiable validée par tous.

Dans une médiation, le médiateur est guidé dans l'exercice de ces fonctions par un certain nombre de **principes**.

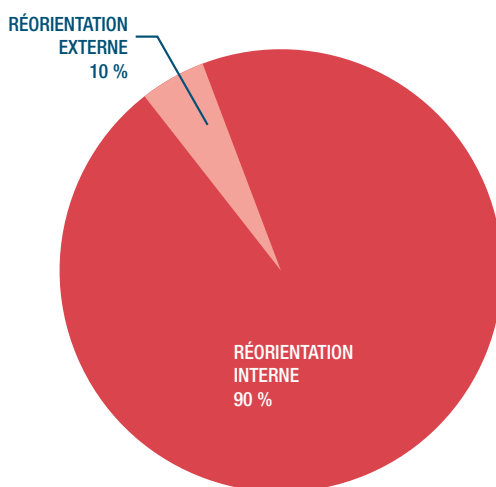
Ces principes, rappelés ci-après, constituent le cadre de référence de son action. Ce cadre est porté par des organismes institutionnels et professionnels comme l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- **indépendance** : le Médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure et intérieure. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat qui sont déterminés par une délibération du Conseil métropolitain.

- **neutralité** : le Médiateur est neutre, son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties, ni par le sujet ou le résultat de sa médiation.

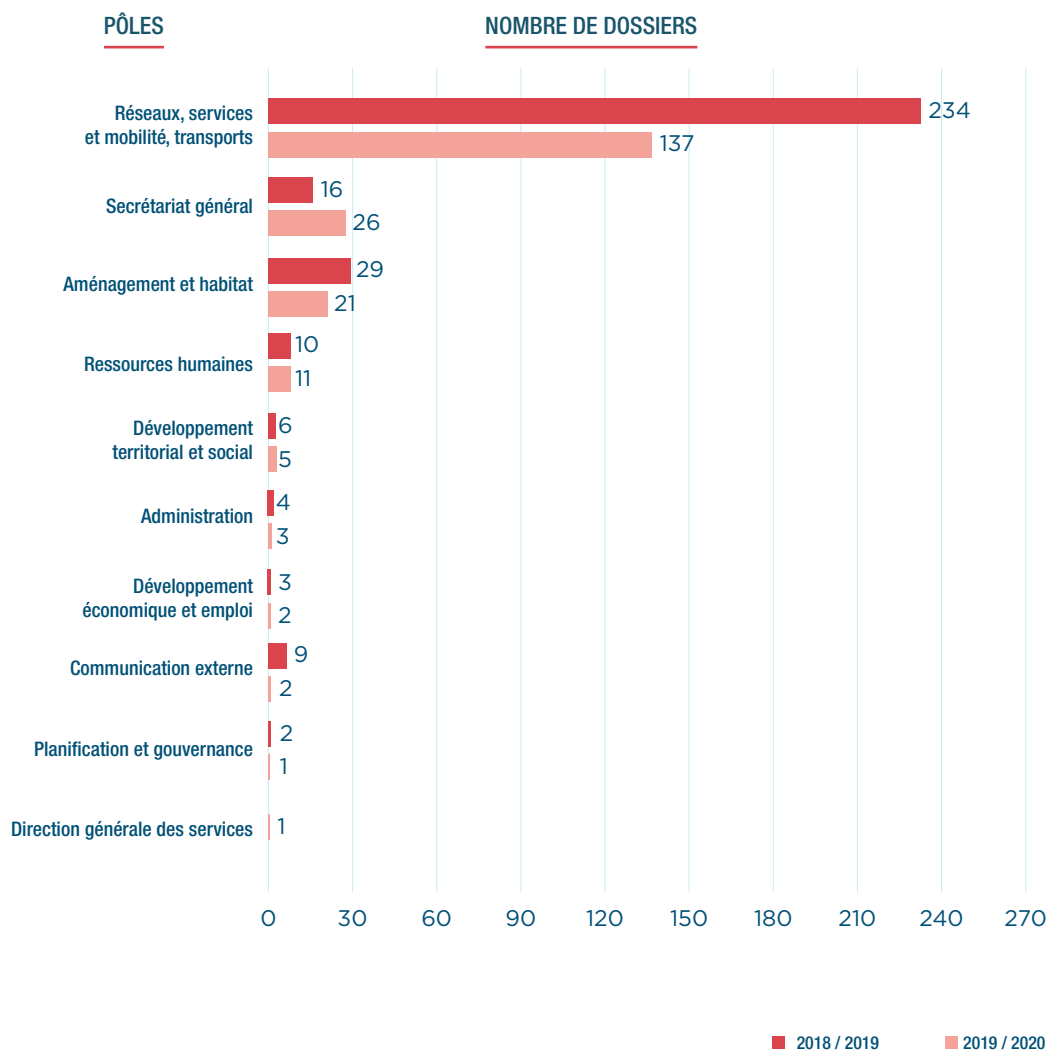
- **impartialité** : le Médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. C'est-à-dire qu'il n'est pas engagé auprès d'une quelconque partie pendant toute la durée de la médiation.

Ces valeurs, essentielles à la posture de médiateur, sont les principes fondateurs de l'intervention du médiateur lors de relations conflictuelles. Elles sont, par ailleurs, mentionnées dans le Code d'Éthique et de Déontologie des médiateurs, porté par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.



## NOMBRE DE DOSSIERS ENREGISTRÉS PAR PÔLE

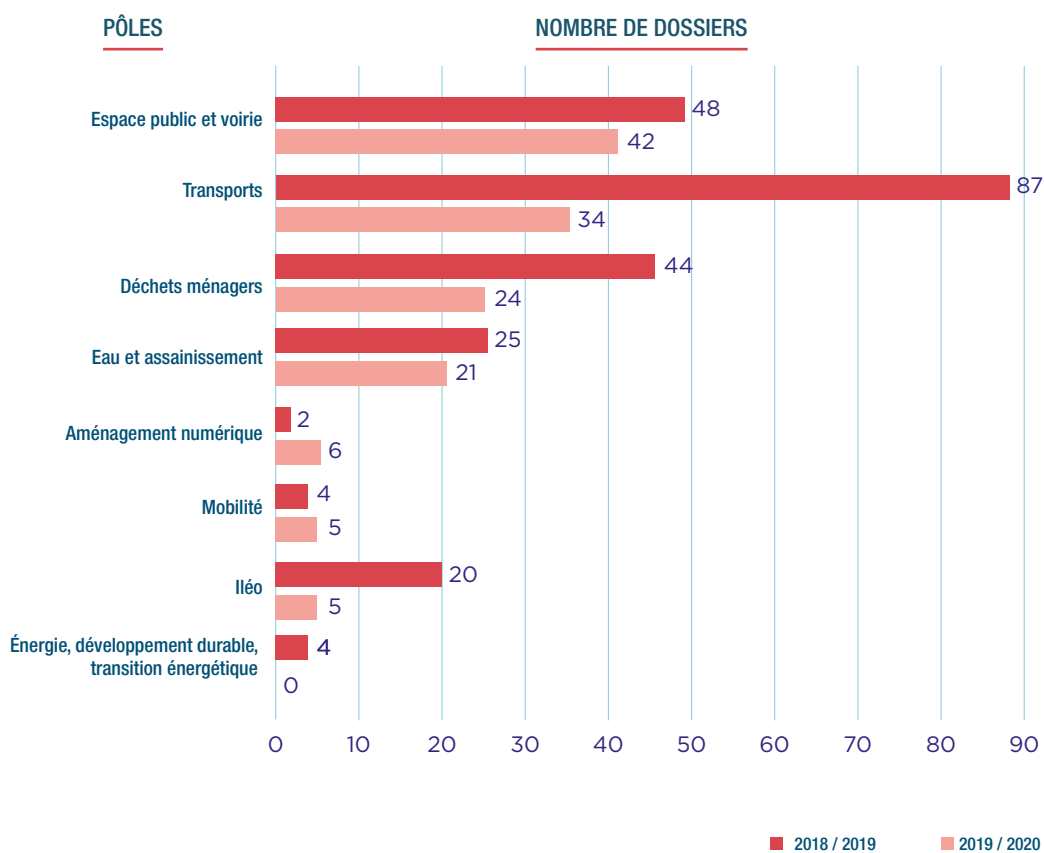
De loin, le pôle Réseaux, services et mobilité-transports (RSMT) est le plus directement concerné. Il convient de noter que ce pôle représente les services publics les plus en lien avec les usagers.



## PÔLE RÉSEAUX, SERVICES ET MOBILITÉ TRANSPORTS

---

Pour aller plus loin, il convient de zoomer sur les services du pôle RSMT. La part la plus importante se partage entre l'Espace public et voirie et les Transports.



---

## ZOOM

---

### DEMANDE DE PARTICULIER RÉORIENTÉE VERS LE SERVICE URBANISME DE LA MAIRIE DE LILLE

En avril 2020, Monsieur EB de la ville de Lille sollicite une médiation concernant un problème d'assainissement. En effet, face à une canalisation bouchée et à l'urgence de la situation, Monsieur EB a fait appel à une société qui lui a facturée ce service. Ainsi, Monsieur EB sollicite la MEL aux fins de remboursement de cette facture.

Une semaine après réception de la demande de Monsieur EB et après vérification auprès des services techniques, il lui est répondu que la domanialité du lieu d'intervention est privée. Par conséquent la Métropole européenne de Lille n'est pas compétente en la matière.

Aussi, il est conseillé à Monsieur EB de se rapprocher de la mairie de Lille, plus précisément du service de l'urbanisme qui sera en mesure de lui communiquer les coordonnées du gestionnaire de sa voie.

### RÉORIENTATION ET INTERVENTION DU MÉDIATEUR

En février 2020, Madame B. de la ville de Wattignies interpelle le médiateur de la Mel au sujet d'un raccordement au tout à l'égout de son habitation située dans une cité.

Cet usager s'était adressé à la mairie et à la MEL mais n'obtenait pas de réponse.

En fait, ce dossier transféré au service Assainissement a été réorienté ensuite à la Direction de l'Habitat dans le but d'inscrire la

cité dans leur programme de réhabilitation et répondre ainsi à la demande de la requérante. Après intervention du médiateur auprès des services compétents, la réhabilitation de la courée prévue initialement en 2023 est proposée pour 2022 pour des raisons de présence de catiches et nappes phréatiques.

Cette réhabilitation devait être actée en Commission début 2021.

Madame B. a téléphoné au médiateur de la MEL pour lui faire part de sa satisfaction quant à la réponse fournie par la Direction de l'Habitat.

### MÉDIATION

Le médiateur est saisi, en octobre 2019, par deux couples, Madame / Monsieur B. et Madame / Monsieur D., habitants et propriétaires d'une maison dans l'une des communes de la Métropole européenne de Lille. Les deux couples souhaitaient réviser le montant du devis concernant le raccordement sur le réseau d'eaux usées de leurs habitations respectives effectué par le concessionnaire Noréade.

Après concertation avec le requérant et le service métropolitain compétent, des explications d'ordre technique ont été formulées. L'UTML assainissement a permis la mutualisation des deux branchements afin de diminuer le montant.

La mutualisation du terrassement a permis de réaliser une économie de 2 000 euros environ sur le coût du dévoiement concessionnaire.

Un accord a été validé sur le montant du devis le 15 novembre 2019. Le 17 décembre 2019, les travaux ont été réalisés.

---

## MÉDIATION ANGERS

---

Les 5, 6 et 7 février 2020, un congrès d'envergure internationale a été organisé : le 1<sup>st</sup> *International Congress For All Mediations*.

Ont participé à ce congrès :

- 1 communauté des médiateurs ;
- + 640 participants ;
- 21 nationalités ;
- + 90 intervenants des 5 continents ;
- 7 séances plénières et 11 ateliers ;
- 1 world café ;
- 1 village de la formation ;
- 39 partenaires.

Ce congrès « Médiations 2020 » a promu les atouts de la médiation comme facteur de paix, de défense et de promotion des droits humains.

Par son approche multisectorielle unique, ce congrès a réussi le pari de faire parler d'une voix commune les différents acteurs de toutes les médiations. Médiateurs de tous bords, avocats, magistrats, juristes, sociologues, DRH, dirigeants d'entreprises ou encore enseignants chercheurs et journalistes, de tous domaines, se sont donné rendez-vous pour un très riche programme de conférences et d'ateliers, où le débat contradictoire et le dialogue avec et entre les congressistes a été privilégié.

De ces nombreux débats, la voix de la communauté des médiateurs est plus forte. En pariant sur la synergie de la diversité, un socle commun se construit. #Mediations2020 a permis de conforter une vision de la médiation au service des personnes, en accompagnant l'émergence d'une profession aux multiples facettes. La médiation est à l'heure de la professionnalisation. Elle trouve sa place dans la communauté des acteurs de la négociation, de la concertation, de l'écoute et du dialogue avec les citoyens. L'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a été très présente dans les débats pour faire valoir les spécificités de la médiation institutionnelle. Elle porte avec près d'une cinquantaine de collectivités, villes et départements, métropoles et régions, une volonté de proximité avec les usagers et les habitants. En participant au comité d'organisation du congrès, le médiateur de la Mel a contribué au rapprochement entre les institutions nationales et internationales, entre les associations et les instances de formation. La présence de multiples journalistes a permis de présenter une plus grande visibilité publique des médiateurs et de leurs pratiques tous secteurs confondus. Les orientations iront vers une meilleure coordination au plan européen entre tous les acteurs de la médiation et vers un encadrement éthique des pratiques de médiation.







LES ÉDITIONS DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE  
2, boulevard des Cités Unies - CS 70043 - 59040 Lille Cedex

**Rédaction:** MEL - Mission médiation, déontologie et éthique

**Coordination de l'édition:** MEL - Direction de la Communication

**Direction artistique:** MEL - Grégory Rolland, Céline Lohez / Direction de la Communication

**Photographies:** MEL - Vincent Lecigne, Alexandre Traisnel / Direction de la Communication - Richard Baron / Light Motiv

**Photothèque:** MEL - Nicolas Fernandez / Direction de la Communication

**Impression:** MEL - Services et Ressources

Achévé d'imprimer en septembre 2021





2, boulevard des Cités Unies / CS 70043 59040 LILLE CEDEX  
Tél : +33(0)3 20 21 22 23  
[lillemetropole.fr](http://lillemetropole.fr)