

**MAIRIE DE METZ**

**CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE DE METZ**

---

**REGISTRE DES DELIBERATIONS**

---

**Séance du 27 novembre 2014**

**DCM N° 14-11-27-3**

**Objet : Institution d'un Médiateur municipal à la Ville de Metz.**

**Rapporteur: Mme DE OLIVEIRA**

La Démarche Relations aux Usagers à Metz, c'est un éventail de services quotidiens de haute valeur ajoutée pour nos concitoyens, une plateforme téléphonique d'écoute d'ordre général de près de 150 000 appels, avec plus de 10 000 appels mensuels dont la défaillance publique ne constitue qu'à peine 3% des demandes, résolues par ailleurs, dans les plus brefs délais. La DRU, c'est plus de 3,5 millions de vues du Site Internet [metz.fr](http://metz.fr) et qui cherchent prioritairement les Démarches pratiques de services dématérialisés : près de 70 000 actes dématérialisés, désormais enregistrés et traités, en moins de 48h.

Cet effort constant de la modernisation de l'action publique, au cœur de la vie quotidienne, a été reconnu par le label « Qualiville » en mars de cette année, certification délivrée par l'AFNOR sur la qualité d'accueil des publics et des services rendus aux usagers messins.

Moderniser les services publics, c'est les rendre parfaitement accessibles à tous. Courant septembre l'accès à « Allo Mairie » aux personnes malentendantes et sourdes a été ouvert. Metz est ainsi la première ville de France de plus de 100 000 habitants à proposer un tel service à ses concitoyens visant à garantir à tous, un égal accès au service public.

Pour parfaire cet éventail de services, il est proposé aujourd'hui l'institution, à Metz, d'un médiateur municipal.

Il s'agit d'offrir un service complémentaire qualitatif dans le cadre de la Relation à l'Usager :

- Un mode alternatif de règlement des conflits potentiels.
- Un interlocuteur disponible, à l'écoute, en toute confidentialité, équité et neutralité.
- Un facilitateur ayant accès à l'ensemble des acteurs municipaux.
- Un tiers ayant vocation à expliquer les décisions et les orientations prises et à décortiquer le langage administratif, parfois illisible.

Le médiateur municipal est un acteur institutionnel, désigné par le Maire et doté d'une double fonction:

- Faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale et les usagers des services publics et éviter dans la mesure du possible le recours judiciaire pour résoudre les conflits potentiels.
- Formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et pratiques pour prévenir les litiges et contribuer à améliorer la qualité des services rendus aux usagers.

Le médiateur municipal intervient en complémentarité et non en substitution des acteurs déjà présents sur le terrain tels que les élus dans le cadre de leurs délégations et activités de proximité, la Police Municipale, le conciliateur de justice... qui tiennent des permanences dans les mairies de quartiers, les agents de médiation en poste dans les services municipaux, le Délégué du Défenseur des droits (ancien Médiateur de la République) présent au « Point d'Accès au Droit » du Pôle des lauriers ou en Préfecture, les associations spécialisées en matière de défense et de recours....

Le médiateur municipal est compétent pour les réclamations concernant les décisions et le fonctionnement de la seule Administration municipale (d'autres médiateurs existent pour les litiges concernant d'autres services publics ou institutions).

Ainsi, particuliers, associations, artisans, commerçants, entreprises... pourront saisir directement le médiateur municipal, en cas de litige avec un service de la ville, après avoir échoué dans leurs démarches préalables auprès des services concernés.

Ce recours est une procédure amiable et gratuite.

Au niveau national, d'autres collectivités territoriales se sont également dotées d'une instance de médiation, instrument de reconstruction de la confiance avec les usagers par l'écoute et le respect.

Au fil des échanges informels entre médiateurs en place, il est apparu nécessaire de promouvoir les fonctions, les compétences et les missions de la médiation institutionnelle.

C'est la raison pour laquelle, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) a été créée le 16 mai 2013 au Sénat, sous l'impulsion de la Médiatrice de la Ville de Paris, avec pour objet de promouvoir les actions de médiation et de favoriser les échanges d'expériences et des bonnes pratiques.

Elle compte, à ce jour, déjà plus d'une trentaine de membres et une douzaine de collectivités se sont d'ores et déjà déclarées intéressées par la création d'une fonction de médiateur.

Dans ce contexte, il est proposé l'adhésion de la Ville de Metz à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), moyennant une cotisation annuelle de 200 euros.

En conséquence, la délibération suivante est soumise à l'approbation du Conseil Municipal.

## **LE CONSEIL MUNICIPAL**

La Commission des Finances et des Ressources entendue,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU les statuts de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT),

**CONSIDERANT** la volonté de la Municipalité d'améliorer la qualité de sa relation aux usagers et toujours mieux répondre, au quotidien, aux attentes et demandes des citoyens,

**CONSIDERANT** l'intérêt que présente l'offre aux habitants d'un mode alternatif de résolution des conflits et la participation à une meilleure compréhension du fonctionnement et des « codes » de l'Administration municipale, par l'intermédiaire d'un interlocuteur disponible, à l'écoute, en toute confidentialité, équité et neutralité,

**CONSIDERANT** l'intérêt que présente l'adhésion de la Ville de Metz à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) ayant pour objet de promouvoir les actions

de médiation et de favoriser les échanges d'expériences et des bonnes pratiques entre collectivités,

### **APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ**

#### **DECIDE :**

- **D'INSTITUER** un médiateur municipal au sein de la Ville de Metz,
- **DE CHARGER** Monsieur le Maire de sa désignation,
- **D'APPROUVER** l'adhésion de la Ville de Metz à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT),
- **D'APPROUVER** les statuts de cette association et d'accepter le versement de la cotisation annuelle y afférente, qui se monte à 200 €,
- **D'AUTORISER** Monsieur le Maire ou son représentant à signer tous documents relatif à cette adhésion.

Vu et présenté pour enrôlement,

Signé :

Pour le Maire

L'Adjointe Déléguée,

Nathalie DE OLIVEIRA

Service à l'origine de la DCM : Pôle Démocratie Participative, Citoyenneté et Politique de la Ville

Commissions :

Référence nomenclature «ACTES» : 9.1 Autres domaines de compétences des communes

Séance ouverte à 18h00 sous la Présidence de M. Dominique GROS Maire de Metz ,  
Nombre de membres élus au Conseil Municipal : 55 dont 55 sont encore en fonction à la date de la délibération.

Membres assistant à la séance : 44 Absents : 11 Dont excusés : 6

**Décision : ADOPTÉE À LA MAJORITÉ**

# STATUTS DE L'ASSOCIATION DES MEDiateURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

*(Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901  
et le décret du 16 août 1901 modifiés)*

## Article 1 – Forme-Dénomination

Il est fondé entre les adhérents aux présents statuts une association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, ayant pour dénomination : « Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales ».

## Article 2 – Objet

Cette association a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres.

L'association poursuit ces objectifs dans le respect des principes énoncés dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

## Article 3 – Siège social

Le siège social est fixé à PARIS.

Il pourra être transféré par simple décision de l'Assemblée Générale.

## Article 4 – Durée

L'association est constituée pour une durée illimitée.

## Article 5 – Composition

L'association se compose de :

- membres d'honneur,
- membres bienfaiteurs,
- membres actifs ou adhérents.

L'Assemblée Générale peut décerner le titre de membre d'honneur à toute personne dont elle estime qu'elle a rendu des services éminents à l'Association. Les membres d'honneur sont dispensés de cotisations.

Les membres bienfaiteurs sont des personnes physiques ou morales qui, notamment par des dons ou subventions, marquent un intérêt particulier pour l'Association.

Les membres adhérents sont des médiateurs en fonction. Ils ont la qualité de membres actifs et participent à l'Assemblée Générale avec voix délibérative. Ils doivent être à jour de leurs cotisations.

## Article 6 – Admission

Pour adhérer à l'Association, il faut être proposé par le bureau et agréé par l'Assemblée Générale qui statue sur les demandes d'admission.

## Article 7 – Cotisations

Les membres actifs s'engagent à verser annuellement une cotisation dont le montant est fixé chaque année par l'Assemblée Générale.

## Article 8 – Radiations

La qualité de membre se perd par :

- a) la démission,
- b) la fin de la fonction de médiateur,
- c) le non-paiement de la cotisation,
- d) la radiation pour motif grave prononcée par l'Assemblée Générale à la majorité des 2/3 des membres.

## Article 9 – Ressources

Les ressources de l'association comprennent :

- 1) les cotisations acquittées par les membres actifs,
- 2) les subventions, dons, legs, libéralités et toute autre ressource qui n'est pas interdite par les lois et règlements en vigueur.

## Article 10 – Conseil d'Administration

L'Association est dirigée par un Conseil d'Administration de 10 membres au minimum, élus pour deux années par l'Assemblée Générale. Les membres sortants sont rééligibles. Le Conseil étant renouvelé chaque année par moitié, la première année les membres sortants sont désignés par le sort.

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres, au scrutin secret, un bureau composé de :

- 1) un Président,
- 2) deux Vice-Présidents,
- 3) un Secrétaire et s'il y a lieu un secrétaire adjoint,
- 4) un Trésorier et s'il y a lieu un trésorier adjoint.

Le Conseil d'Administration se réunit au moins deux fois par an, sur convocation du Président, ou à l'initiative de la moitié de ses membres.

Les décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents ; en cas de partage, la voix du Président est prépondérante.

En cas de vacance, le Conseil pourvoit provisoirement au remplacement de ses membres. Il est procédé à leur remplacement définitif par la plus prochaine Assemblée Générale. Les pouvoirs des membres ainsi élus prennent fin à l'époque où devrait normalement expirer le mandat des membres remplacés.

Le Conseil d'Administration est attentif au respect de la parité et à l'équilibre entre les différents types de collectivités.

## Article 11 – Le Bureau

Le Bureau est élu par le Conseil d'Administration pour un an, les membres sortants étant rééligibles. Il statue sur toutes les questions intéressant le bon fonctionnement de l'Association ; ses décisions doivent être portées à la connaissance du Conseil d'Administration dans un délai d'un mois. Le Bureau se réunit à la demande du Président ou à la demande de la moitié plus un de ses membres.

## Article 12 – L'Assemblée générale ordinaire

L'Assemblée générale ordinaire comprend tous les membres de l'Association à quelque titre qu'ils y soient affiliés. L'Assemblée générale ordinaire se réunit chaque année sur convocation de son Président, adressée au moins quinze jours à l'avance. Elle peut également être convoquée à la demande d'un quart de ses membres.

L'ordre du jour est obligatoirement indiqué sur les convocations. Aucune condition de quorum n'est requise. Les décisions sont prises à la majorité des voix ; en cas de partage, la voix du Président est prépondérante. Chaque membre présent ne peut disposer de plus de deux pouvoirs.

Ne doivent être traitées, lors de l'Assemblée générale, que les questions soumises à l'ordre du jour ou celles qui, ne figurant pas à l'ordre du jour, auront fait l'objet d'une demande d'inscription présentée par écrit au moins cinq jours francs avant le déroulement de ladite Assemblée.

Le Président, assisté des membres du Bureau, préside l'Assemblée. Il présente le rapport moral au vote de l'Assemblée. Le Trésorier présente le rapport financier et rend compte de sa gestion. Les comptes de l'exercice écoulé et le budget de l'année à venir sont soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale.

Après épuisement de l'ordre du jour, il est procédé au remplacement, au scrutin secret, des membres du Conseil d'Administration sortants.

### Article 13 – Assemblée générale extraordinaire

Si besoin est, sur la demande du Bureau ou sur celle motivée des deux tiers des membres inscrits, le Président peut convoquer une Assemblée générale extraordinaire, suivant les formalités prévues pour la convocation des Assemblées générales ordinaires. Toute modification des statuts est soumise au vote de l'Assemblée Générale Extraordinaire.

### Article 14 – Règlement intérieur

Un règlement intérieur précise et complète les règles de fonctionnement de l'Association. Il est soumis à l'approbation de l'Assemblée générale.

### Article 15 – Dissolution

La dissolution de l'Association ne pourra être prononcée que lors d'une Assemblée générale extraordinaire spécialement convoquée à cet effet et à la majorité des deux tiers au moins des membres présents à l'Assemblée générale. En cas de dissolution, un ou plusieurs liquidateurs seront nommés par celle-ci et l'actif, s'il y a lieu, sera dévolu conformément à l'article 9 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et du décret du 16 août 1901.

\*

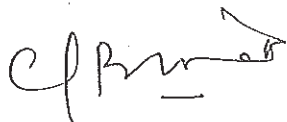
\*

\*

Les présents statuts ont été approuvés par l'assemblée constitutive du 16 mai 2013.

Le 6 VI 2013

CLAIRE BRISSSET  
Médianica de la Ville de Paris,  
Présidente de l'Association



Henri FOIZAT  
Médianica de la  
ville d'Angers

Vic. Président de l'Association

