

RAPPORT DE LA

MED
2024 IA
TRI
LCE

DE LA VILLE D'ANGERS





© Ville d'Angers - Thierry Bonnet



MOT DU MAIRE

À Angers, nous avons fait le choix de la médiation territoriale comme un levier essentiel pour renforcer le dialogue entre l'administration et les citoyens. Pionnière après Paris et Bordeaux, notre Ville s'est dotée d'un médiateur indépendant, au service des usagers et des institutions.

Mais la médiation ne se résume pas à la gestion des litiges. Son objectif n'est pas de relever des dysfonctionnements administratifs, mais bien de repérer et comprendre des situations dans un esprit de bon sens et dans le respect du cadre légal. Il s'agit avant tout de renforcer le lien entre les citoyens et la collectivité, avec l'ambition de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées.

Entreprendre une médiation représente un travail exigeant : écoute, investigation, analyse. C'est un processus rigoureux qui permet d'appréhender chaque situation avec neutralité et équité. Le médiateur, par sa mission et son positionnement, est un interlocuteur de confiance, accessible et engagé dans une approche de proximité.

Dans les pages qui suivent, vous allez prendre connaissance de l'activité de notre médiatrice, au cours de l'année 2024. Ses témoignages de situations très diverses offrent un regard sur les préoccupations quotidiennes de nos concitoyens. Ses recommandations permettent d'identifier des dysfonctionnements et de proposer des ajustements à nos politiques. Je tiens à remercier Christine Le Solliec pour son engagement total dans cette fonction.

Dans une société où la médiation s'avère être de plus en plus nécessaire, elle s'impose comme un outil incontournable pour préserver le lien entre les citoyens et l'administration. Ici, à Angers, nous continuerons à soutenir et à renforcer cette dynamique, convaincus que le dialogue et la recherche de solutions partagées sont la clé d'une ville plus apaisée.

**Christophe BECHU, Maire d'Angers,
président d'Angers Loire Métropole**



MOT DE LA MÉDIATRICE

La Ville d'Angers a instauré la médiation il y a un peu plus de dix ans. Angers, au cœur de l'Anjou si souvent identifiée comme terre de compromis, ne pouvait que souscrire à ce mode alternatif de résolution des conflits. La médiation municipale s'inscrit par la volonté des instances à remettre du lien entre l'administration et les citoyens.

Le maire d'Angers a nommé, comme médiateur et médiatrice, des personnes dotées de qualités, de savoir être, incontournables dans l'exercice de cette fonction.

L'article 81 de la Loi Engagement et Proximité votée le 27/12/2019 relatif à la médiation territoriale, a précisé la fonction de médiateur de collectivité en donnant un cadre à la médiation des collectivités territoriales.

J'observe donc que la médiation dans nos institutions est un savant mélange entre les valeurs humaines une législation qui pose la déontologie de la médiation et le fonctionnement du médiateur ainsi que son champ de compétence.

Forte de ces éléments introductifs, j'ai le plaisir de présenter, ci-dessous, le bilan de mon activité pour l'année 2024 qui peut appeler de ma part quelques réflexions constructives.

Cette année a vu une stabilité du nombre de dossiers instruits, 146, avec une proportion équivalente entre les médiations et les réorientations.

Cette vitesse de croisière pourrait interroger. En mon sens, elle est révélatrice de la qualité des directions et de leurs collaboratrices et collaborateurs dans l'exercice de leurs missions de service public.

Mais elle répond sans doute aussi, à une méconnaissance de nos concitoyens sur cette fonction.

Il n'est pas aisé de communiquer sur la médiation institutionnelle ; tant sur la posture du médiateur ou de la médiatrice que sur les domaines pour lesquels elle ou il a une légitimité.

La parution, à l'automne 2024, dans le journal municipal et dans le journal communautaire de deux articles relatifs à mes missions et aux moyens de me contacter, est un exemple d'action pour faire connaître la médiation dans la collectivité.

Des permanences dans les différents quartiers pourraient s'avérer pertinentes. Ces dernières permettraient aux usagers de disposer d'un espace d'écoute et de dialogue dans leur environnement.

Un conflit naît toujours d'une émotion et d'un besoin, il faut donc envisager les conditions optimales pour que les citoyens puissent les exprimer et que le médiateur ou la médiatrice puisse les entendre et les qualifier.

Les différents chiffres de mon bilan sont sensiblement équivalents aux années précédentes avec des dossiers qui concernent la vie quotidienne des usagers : l'espace public, la compétence Eau et Assainissement notamment. Les deux motifs principaux sont l'aspect financier et l'accès au droit et à l'information qui met en avant les difficultés liées à un déficit de connaissance des règlements et du droit des habitants.

L'éloignement de l'accès au droit de certains de nos concitoyens en raison de leur fragilité, leur vulnérabilité, leur éloignement géographique constitue une des composantes de la 3e édition du Congrès International de toutes les médiations qui se tiendra à Angers du 12 au 14 mars 2025.

Six années de collaboration auprès de mon prédécesseur ont été riches d'apprentissages, de prises de conscience sur l'apport de la médiation dans nos collectivités. Mes quatre années en qualité de médiatrice, m'ont permis d'ancrer cette fonction à la Ville d'Angers et à Angers Loire Métropole pour la compétence Eau et Assainissement. De cette fonction, de cette posture, je retiens la liberté, de mener à bien mes missions. J'ai ainsi pu entretenir des liens bienveillants, empreints souvent de pédagogie, avec les services pour ne jamais être en marge de ma légitimité. C'est la garantie de mon indépendance. L'écoute des émotions très diverses des usagers, pour entendre et comprendre l'objet de leur colère ou de leur désarroi ont toujours représenté pour moi des instants privilégiés de confiance pour instruire un dossier. Et au-delà du litige, des tranches de vie déposées là ...

Avec toujours la même finalité qui consiste à ne jamais laisser un citoyen sans réponse, la collaboration et l'appui d'un réseau de partenaires de notre territoire, dès 2014, m'ont permis d'orienter efficacement les usagers dont la problématique n'entraînait pas dans mon domaine de compétence.

Trouver la bonne posture, ne pas interférer sur les compétences des autres acteurs, sont des gages de valeur, de respect, au service de tous. C'est bien le chemin à suivre avec la volonté pour chacun d'écouter l'utilisateur et d'entendre l'objet de son désaccord.

La passion, le professionnalisme, mes valeurs, m'ont animée pendant toutes ces années avec la conviction profonde de faire du bien et de donner du sens à cette fonction.

J'exprime le souhait que la médiation soit de plus en plus une réponse pour remettre du lien et de la confiance entre l'administration et le citoyen.

Le moment est arrivé pour moi de tirer ma révérence ; je suis et restera toujours persuadée de la force de la médiation dans nos collectivités, dans nos institutions, dans notre monde malmené, fracturé dans lequel beaucoup recherchent leurs repères et leurs valeurs.

Je remercie les différentes directions de la collectivité qui au travers de leurs compétences, leurs spécificités, m'ont apporté un éclairage précieux sur les différentes situations dans un climat bienveillant.

J'exprime ma profonde reconnaissance à Christophe Béchu, Jean-Marc Verchère, Laurent Le Sager, pour leur confiance sans faille. Ils ont pu compter sur ma loyauté.

Christine LE SOLLIEC





SOMMAIRE



1/ LA FONCTION DE MÉDIATRICE/LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION	p.8
2/ BILAN D'ACTIVITÉ 2024	p.14
Comparatif traitement des demandes	
Niveau de traitement des demandes	
Modalités de contact	
L'origine géographique des requérants	
La motivation des requérants	
Les directions générales impactées	
Nombre de requêtes par direction	
Les résultats des requêtes	
Les réorientations vers autres acteurs de la médiation	
Les réorientations vers autres structures	
3/ EXEMPLES DE SAISINES	p.20
Médiations	
Réorientations	
4/ LA NÉCESSITÉ DE L'EXISTENCE D'UN RÉSEAU	p.28
5/ PRÉCONISATIONS - RECOMMANDATIONS - 2021 À 2024	p.32
6/ LA PLACE ET L'ESSOR DE LA MÉDIATION TERRITORIALE	p.36
7/ CONGRÈS DE TOUTES LES MÉDIATIONS 2025	p.42





1

LA FONCTION DE MÉDIATRICE

PRÉAMBULE

La médiation est un puissant outil au service des citoyens et de l'administration pour recréer du lien, apaiser les relations et abolir le sentiment d'injustice des usagers vis-à-vis des institutions.

LE RÔLE DE LA MÉDIATRICE

La médiatrice cherche à régler à l'amiable les litiges dont elle est saisie, opposant les usagers à la collectivité. Elle agit en toute confidentialité, indépendance, impartialité et neutralité. Elle n'est ni juge, ni avocate. Elle est facilitatrice et cherche à renouer le dialogue entre les requérants et la collectivité avec toujours l'objectif de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées. Elle aborde chaque dossier sous l'angle de l'équité. L'issue d'une médiation est confidentielle, elle ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations.

LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION

La médiation a pour objectif de faciliter le dialogue entre les usagers et les services et la collectivité. Elle aide également à redonner confiance au citoyen envers les institutions. Elle aborde les situations sous l'angle de l'équité, permettant ainsi d'éviter frustration et sentiment d'injustice. Elle diminue le risque de recours contentieux et retisse du lien entre l'administration et le citoyen.

QUI PEUT FAIRE APPEL À LA MÉDIATRICE ?

La médiatrice peut être sollicitée par un particulier, une association, un(e) commerçant(e) ou une entreprise qui s'estime lésé ou incompris par la collectivité.

QUAND FAIRE APPEL À LA MÉDIATRICE ?

Lorsque tous les recours amiables ont été épuisés auprès de la collectivité et que le différend n'a pas été dépassé.

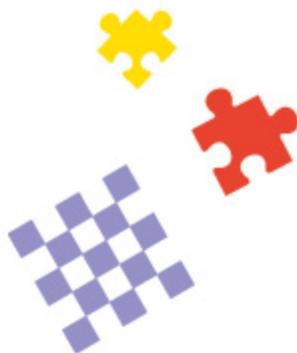
SUR QUELS SUJETS ?

Le périmètre d'intervention de la médiatrice est adossé aux domaines de compétence de la Ville d'Angers : voirie, espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, action sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, environnement, quartiers, stationnement, déplacements, transports en commun, permis de construire. Il concerne également les services assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.

Par ailleurs, elle répond comme médiatrice de l'Eau aux requêtes des usagers des réseaux d'eau et d'assainissement de la Communauté urbaine.

COMMENT LA CONTACTER ?

La médiatrice reçoit avec ou sans rendez-vous. Elle dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville d'Angers. On peut aussi s'adresser à la médiatrice par lettre simple : **médiatrice de la Ville d'Angers BP 80011 - 49020 ANGERS Cedex 02**. Par téléphone : **0 800 490 400** (numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe) ainsi que via un formulaire dématérialisé sur **la page médiateur d'angers.fr**.



QUELLE EST SA MÉTHODE ?

L'écoute

Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception via le canal utilisé par l'utilisateur. Toute réclamation adressée à la médiatrice bénéficie d'un examen attentif. Elle est suivie d'un contact téléphonique ou physique avec chaque requérant afin de qualifier la demande et examiner, pour elle, sa légitimité à s'en saisir.

Cette phase d'écoute attentive et bienveillante marque un moment fort de

positionnement de la médiatrice. C'est dans ce temps qu'elle va asseoir le cadre et les limites de son intervention.

Lien avec les services

La médiatrice n'est pas une experte et il est donc primordial qu'elle comprenne les procédures et réglementations de la collectivité. Sa posture extérieure lui permet, non pas d'être dans le jugement mais de tenter de comprendre le fonctionnement du service, d'appréhender ce qui a pu générer une incompréhension chez l'utilisateur. Il est important qu'elle explique auprès des services qu'elle n'a aucun pouvoir d'injonction à leur rencontre.

Le traitement d'un dossier peut revêtir plusieurs aspects allant d'une proposition d'évolution de la réponse à l'utilisateur jusqu'à l'organisation d'une rencontre de médiation entre les parties. La médiatrice peut également faire des recommandations afin d'éviter la reproduction du litige avec les usagers.

Construction/Investigation

La chronologie des événements aide à la compréhension du litige, à repérer le cycle de vie de chaque partie et à interroger les différentes étapes qui ont conduit à la situation.

La médiatrice pose les faits, se dote d'un maximum d'éléments d'information tant du côté de l'utilisateur que du service. Elle peut multiplier les contacts pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation. Elle se retrouve ainsi avec des éléments factuels qui vont l'aider à entrer en discussion avec les parties.

Elle peut proposer la rencontre des deux parties en sa présence, ce qui conforte la force du débat contradictoire. Pour l'utilisateur, il est important que l'institution soit représentée par une personne physique.

Rencontre de médiation

Cette rencontre vise à surmonter le désaccord qui oppose les deux parties. L'objectif étant de rechercher des éléments de convergence dans le respect des règles et des besoins. Elle va permettre à chacun de s'exprimer dans un respect réciproque. Au terme de

chaque témoignage, la médiatrice reformule ce qui a été dit. L'objectif de la médiation étant d'inviter les parties à cheminer vers une réponse qui s'approche des intérêts de chacun.

RAPPEL DES PRINCIPES ET LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATRICE

PRINCIPES

Libre acceptation de l'intervention de la médiatrice ou d'une entrée en médiation

Gratuité de l'intervention de la médiatrice

Respect du contradictoire

Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité

Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte

Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence

DÉONTOLOGIE

Indépendance

Confidentialité

Impartialité

Neutralité

Équité

Compétence

Diligence et efficacité



SCHÉMA DU PROCESSUS DE MÉDIATION



Saisine
du médiateur



Accusé
réception



2^e entretien
avec le demandeur



1^{er} entretien
avec le service



Qualification
du conflit



2^e entretien
avec l'une et/ou
l'autre des parties



Visite sur site
si nécessaire



Organisation
d'une rencontres
entre les parties



Hypothèses solutions
proposées
par les parties

 procédure
de médiation
simplifiée

 procédure plus
complexe en
fonction des
saisines

**Issu
de la médiations :**
courrier ou avis du
médiateur ou protocole
d'accord ou constat
d'échec



EXEMPLE DU DÉROULÉ D'UNE MÉDIATION

Présentation

Inviter les médiés à se présenter dans leur cursus et dans leur contexte,

Se présenter en dernier de manière plus courte et synthétique.

Objectifs

Cette rencontre de médiation vise à surmonter le contentieux qui oppose l'usager et la collectivité. L'objectif étant de rechercher un point d'accord qui conjugue respect des règles et des besoins.

Règles

- Le respect réciproque : quand l'un parle on l'écoute jusqu'au bout.
- Éviter les insultes et ce qui peut faire mal.
- Donner la permission aux médiés qu'ils peuvent faire des reproches.
- Confidentialité, neutralité, impartialité, équité. Ne pas accorder plus d'attention pour l'un que pour l'autre.

1^{re} étape

- Donner à chacun un temps d'expression : quelle est votre vision de la situation ?
- Inviter à la patience pour l'autre partie qui va devoir attendre
- Patienter afin que la personne aille au bout de ce qu'elle a à dire.

Au terme de chaque témoignage, faire une brève reformulation. Ce qui permet au médié de préciser ou de corriger ou d'approuver ce qui est reformulé.

2^e étape

- Dialogue entre les deux et mettre en évidence les différences, obtenir l'accord sur le désaccord et il y a sûrement quelque chose qui va se révéler et qui est commun.

La médiatrice cherche à renouer le lien entre les requérants et la collectivité, avec toujours l'objectif de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées.

Chaque dossier est abordé sous l'angle de l'équité et son issue est confidentielle, et ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations.



Fin de la médiation

- La médiatrice rend des avis et des recommandations et non des décisions

Si la situation est complexe, la médiatrice établit une fiche d'avis ou de recommandation qui retrace l'ensemble des éléments contradictoires recueillis permettant à l'administration d'analyser à nouveau la situation sous un angle nouveau afin de suivre ou non l'avis de la médiatrice, elle produit parfois un rapport définitif et clôture la médiation

- La médiatrice peut être amenée si la situation le nécessite à rédiger un courrier ou un constat d'accord ou de désaccord des parties qui mettra fin à la médiation.
- La médiatrice reste attentive au suivi de la mise en œuvre des solutions trouvées



2

BILAN DE L'ACTIVITÉ

Activité de la médiatrice
et analyse des chiffres

Le recours à la médiation dans notre société est en plein essor. Cette médiation est multiple parce qu'elle touche tous les domaines.

Cette augmentation des recours à la médiation institutionnelle vaut aussi pour la Ville d'Angers.

En 2022, 163 dossiers ont été traités, contre 120 en 2021, ce qui représente une progression de 35% et l'année 2023 débute, au cours du premier trimestre, avec le traitement de 52 dossiers.

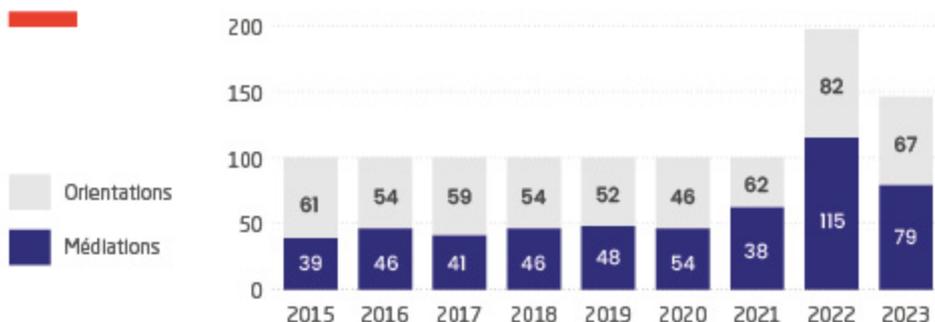
Le ratio entre les médiations et les réorientations est modifié avec 55% pour les premières et 45% pour les secondes. Une fois de plus, ces chiffres s'expliquent peut-être

par une meilleure connaissance de ce mode alternatif des conflits mais aussi par sa prise en compte par les services de la Collectivité qui n'hésitent pas à faire appel à la médiatrice.

Comme chaque année, les motifs principaux de saisine concernent l'aspect financier et l'accès au droit et à l'information. Les principales directions impactées relèvent des préoccupations de la vie quotidienne des citoyens. La répartition géographique des demandes sur le territoire est assez équilibrée. Le téléphone reste prioritairement la modalité du premier contact.

L'ancrage de cette fonction dans la collectivité est acquis ; elle représente une alternative pour permettre au citoyen de retrouver la confiance dans l'administration de proximité.

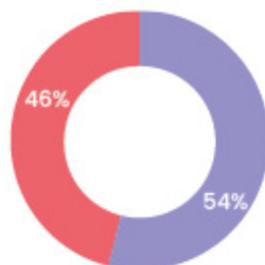
Comparatif traitement des dossiers de 2015-2023



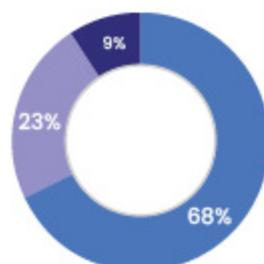
Niveau traitement des demandes



La répartition entre les médiations et les réorientations est stable. Les réorientations répondent toujours à la demande des usagers qui sont en déficit d'informations et ne savent pas à qui s'adresser



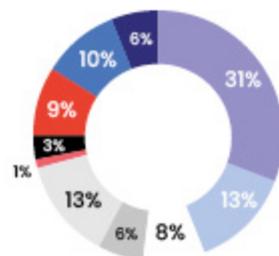
Modalités de contact



Les modalités de contact se sont considérablement modifiées par rapport aux années précédentes. Le formulaire disponible sur le site internet de la Ville d'Angers et les mails sont devenus les principaux moyens de saisir

la médiatrice. Le téléphone avec une diminution significative reste néanmoins le principal contact dans la vie du dossier.

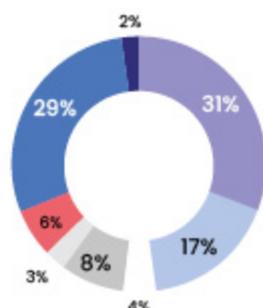
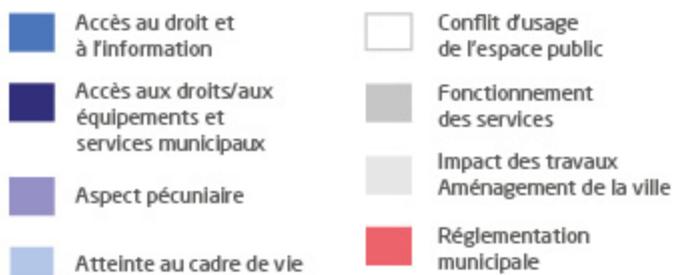
L'origine géographique des requérants



Le quartier Centre Ville, La Fayette, Eblé représente la majorité des requêtes. La raison est sans doute la proximité géographique de l'hôtel de ville. Il convient de s'interroger sur la nécessité d'organiser des permanences au

cœur de chaque quartier pour faire connaître la médiation et donc la possibilité de saisir la médiatrice. Cette thématique est inscrite au programme du Congrès de mars 2025.

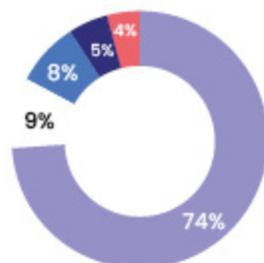
La motivation des requérants



Comme chaque année, c'est l'aspect financier et l'accès au droit et à l'information qui représentent les principaux motifs des

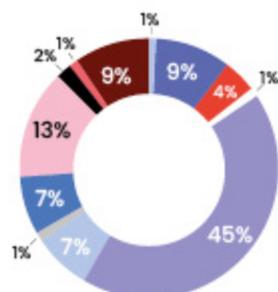
demandes. Il s'agit des thématiques qui accompagnent les citoyens dans leur vie quotidienne et qui peut les mettre en difficulté.

Les directions générales impactées



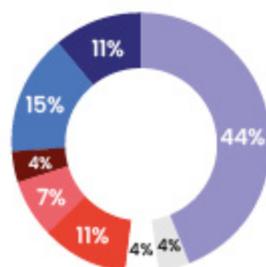
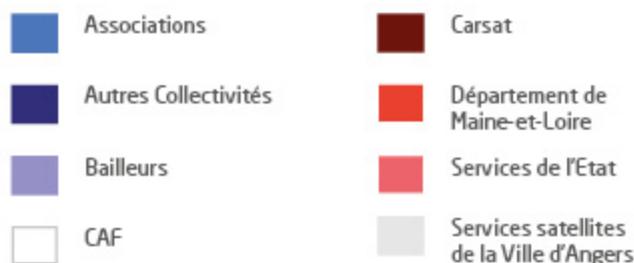
La direction générale Transition écologique et Aménagement représente la majorité des demandes.

Nombres de requêtes par service



Comme chaque année, la direction de l'Eau et de l'Assainissement est la plus sollicitée. Cela s'explique par le motif pécuniaire des affaires instruites.

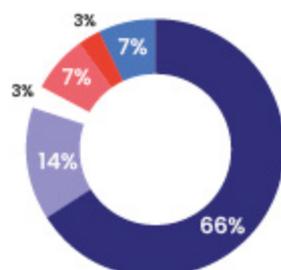
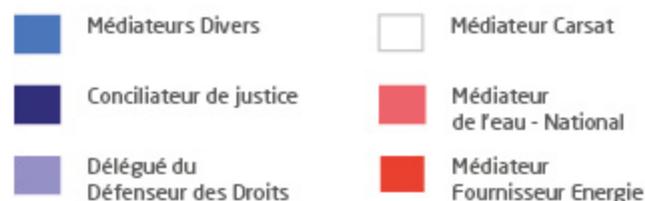
La réorientations vers d'autres structures



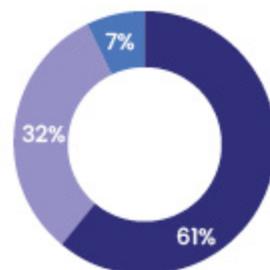
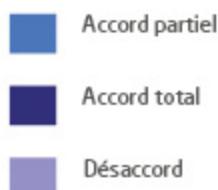
La réorientation des requêtes représente une part non négligeable de l'activité de la médiatrice. Elle s'impose les mêmes qualité d'écoute et de traitement qu'une médiation. Les citoyens qui viennent vers elle, ne savent à quel organisme s'adresser pour évoquer leur désaccord.

L'indispensable collaboration avec les différents organismes et les acteurs de la médiation, de la conciliation, de l'accompagnement social se relève chaque année toujours plus importante.

La réorientation vers d'autres acteurs de la médiation



Les résultats des requêtes



L'issue positive d'une médiation ne réside pas toujours dans la modification de la position de l'administration. Aider le requérant à avoir une bonne compréhension des raisons du

désaccord est déjà une réponse. Un litige naît d'une émotion et d'un besoin. La part d'écoute de la médiatrice permet souvent de dénouer le conflit.



3

EXEMPLES DE SAISINE

MÉDIATION

Eau et Assainissement

Une décision de la Collectivité qui fait preuve de bon sens

Le litige porte sur une facturation à tort des frais de mise en service du branchement sur chacune des 35 facturations de consommation émises depuis le début de l'abonnement de Monsieur B. en 2006.

Monsieur B. s'aperçoit, en février 2024, de la facturation à tort de frais de mise en service de son branchement. Il se rend compte alors que cette anomalie est présente depuis le début de son abonnement et représente une période de 16 années, et qui figure donc sur 32 factures.

Aussitôt, il fait une réclamation auprès de la Direction de l'Eau d'Angers Loire Métropole, afin d'obtenir le remboursement des sommes malencontreusement facturées.

La Collectivité traite la réclamation en annulant les 8 factures des 4 dernières années conformément à l'article 1 de la loi du 31/12/1968 relative aux errances de l'Etat, des Collectivités et Organismes publics.

Monsieur B. conteste cette décision en évoquant une erreur de l'Administration et précise que cette surfacturation n'est pas de son fait. Sur le conseil de la direction de l'Eau, il saisit la médiatrice.

Monsieur B. exprime son désaccord et insiste sur le sentiment d'injustice qu'il ressent, estimant ne pas être responsable de la situation. Il souhaite une prise en compte de l'entièreté de la période concernée par cette facturation erronée.

La médiatrice de l'Eau d'Angers Loire Métropole précise que la collectivité a répondu à M. B. en application de la réglementation en vigueur. **Elle rappelle que l'égalité de traitement des usagers est assurée par des lois et des règles**, tandis que **l'équité est un état d'esprit** qui relève du sens commun. Elle propose donc une nouvelle analyse du dossier par la Collectivité qui en accepte le principe.

Elle rappelle au service que la médiation a pour objectif de rétablir la confiance entre l'usager et l'administration ; que son issue est confidentielle, et ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations.

Angers Loire Métropole formule ses excuses auprès de Monsieur B. et décide, à titre exceptionnel et commercial, d'émettre un mandat correspondant aux frais de mise en service facturés à tort sur les 27 factures antérieures aux 8 factures des 4 dernières années déjà dégreévées conformément à l'article 1 de la loi du 31/12/1968 précédemment énoncée

Néanmoins, la Collectivité souligne que si, à l'inverse, elle avait omis de facturer une redevance depuis le début d'abonnement, la régularisation n'aurait pu excéder 5 ans conformément à l'article L.100-4-1 du Code du Commerce.

Pour éviter toute situation désagréable, la Collectivité invite Monsieur B. à vérifier ses futures factures.

Service du droit des sols

Une situation où la bonne foi l'emporte sur la méconnaissance des procédures.

Le contentieux porte sur une décision d'opposition d'une conformité

En 2019, Monsieur F. fait l'acquisition d'un appartement de type 3 au 3^e étage d'un immeuble ainsi que des combles situés à l'étage supérieur.

En 2020, Il entreprend des travaux pour aménager les combles afin d'y faire un appartement de type 2. Ces travaux prévoient le changement de vieux vélux et l'ajout de vélux supplémentaires. Il contacte donc le service de la Collectivité compétent pour obtenir une autorisation. Le service l'informe alors qu'une création de logement nécessite l'achat d'une place de parking conformément au PLU en vigueur.

Monsieur F. estimant qu'il ne s'agit pas d'une création de logement ne voit pas la nécessité de cette acquisition. Pour autant, il achète un parking en 2020 et dépose une déclaration de travaux qui est acceptée.

Les travaux sont achevés en 2021 et Monsieur F. déclare cette fin de travaux au service des impôts. En revanche, il omet de la déclarer à la Collectivité, n'en connaissant pas l'obligation.

En 2024, Il met en vente l'appartement aménagé dans les combes. Au moment de la signature l'acte de vente chez le notaire, ce dernier lui signifie qu'il a besoin de la déclaration d'achèvement de travaux pour clôturer la vente. Monsieur F. demande à la Collectivité de lui fournir l'attestation de conformité. Mais celle-ci lui est refusée au motif qu'il n'est plus propriétaire de la place de stationnement. En effet, le futur acquéreur ne souhaitant pas acquérir le parking, Monsieur F. l'a vendu séparément. Monsieur F. demande une tolérance au service avançant qu'il était toujours propriétaire de la place de

stationnement au moment de l'achèvement des travaux. Il reçoit une réponse négative de la Collectivité.

Même s'il comprend la position du service, Monsieur F. conteste l'obligation du stationnement, considérant que l'appartement de type 2 aménagé dans les combles et qu'il a vendu, n'est pas indépendant de l'appartement de type 3.



La Collectivité a bien été destinataire de la déclaration d'achèvement de travaux, mais lors du contrôle de conformité sur place, elle observe la non-conformité du fait que le stationnement lié au logement a été vendu séparément.

Le service ne peut donc pas transmettre l'attention de non-contestation de la conformité et s'oppose à la conformité.

La médiatrice observe très vite que le cœur du dossier réside dans la qualification du logement de type 2. Monsieur F. le considère comme un agrandissement de son appartement de type 3. La collectivité précise que cette lecture du PLU est systématique pour les projets de création de logement dans les combles avec obligation d'acquiescer un stationnement.

Monsieur F. maintient sa demande de tolérance.

La médiatrice note que les échanges pendant la médiation se sont déroulés avec respect et que les deux parties ont pu s'exprimer librement.

Elle témoigne de la difficulté du requérant que son T2 s'assimile à une création de nouveau logement dans le sens du PLU. Pour autant, elle entend l'urgence pour Monsieur F. de vendre son bien.

A l'appui des différents éléments, elle observe que Monsieur F. a pourtant suivi la procédure mais dans le mauvais ordre ; ce qui a occasionné la difficulté à laquelle il s'est exposé.

Au regard de la progression du dossier et de la bonne foi du demandeur malgré sa méconnaissance des procédures, la Collectivité suit l'avis de la médiatrice et consent une dérogation à destination de Monsieur F. afin que la vente puisse avoir lieu.

Service gestion du patrimoine

Un dossier instruit en deux temps avec une véritable collaboration avec les services et avec la ténacité de la requérante.

Le désaccord porte sur la propriété du mur présent à l'arrière de la maison de Madame C. qui menace de s'écrouler. Se pose pour elle la question de l'appartenance de ce mur en mauvais état et sur la prise en charge des travaux à effectuer avant que le mur s'effondre.

Est-il sur le domaine public ou sur le domaine privé ?

Dans l'acte notarié, au moment de l'acquisition du bien, aucun élément ne figure concernant le mur. Le notaire l'a cependant informée que l'aménagement du square s'est fait dans les années 1979-1980 par un aménageur

mandaté par la Ville. Elle fait l'hypothèse que les archives de la Collectivité détiennent le plan d'aménagement de la zone, ce qui pourrait apporter un éclairage. Elle mentionne également que le mur aurait pu être réparé, dans le passé, par la Collectivité.

Concernant l'état du mur, le service indique qu'il n'y a pas lieu de craindre son effondrement et que la dangerosité n'est pas avérée. Tout au plus, un peu de friabilité.

Concernant la propriété du mur, pour la Collectivité (Système d'Information géographique) Mme C. est propriétaire de la parcelle. La Direction en charge de cette compétence précise ne pas avoir d'indication spécifique concernant la propriété du mur.

En raison de l'absence d'éléments probants dans ce dossier, la bonne foi de la requérante et celle de la Collectivité ne sont pas interrogées.

Cette dernière propose de faire appel à un géomètre expert afin de délimiter la limite des propriétés privées et par conséquent, celle du mur.

Des recherches d'archives ont montré implicitement que le mur avait été exclu des propriétés privées vendues dans le cadre du lotissement. Des recherches complémentaires réalisées par le géomètre expert ont confirmé cette approche. En conclusion, il est donc avéré que le mur est situé sur une emprise publique. Même s'il ne fait pas partie techniquement du domaine routier public, la Collectivité va en assurer l'entretien en tant que propriétaire.

Une intervention pour la réalisation des travaux est planifiée pour le printemps 2025.





Espace Public - Brigade propreté

Une médiation où le bénéfice du doute a été considéré par la collectivité.

Le désaccord porte sur une verbalisation pour dépôt sauvage de déchets sur le domaine public.

Madame J. porte un regard objectif sur la colère du service Propreté de la Ville face aux comportements incivils de certains administrés, et les conséquences financières et pratiques qui en découlent.

Pour autant, elle estime avoir été injustement verbalisée et conteste l'infraction qu'on lui attribue.

Elle explique qu'elle réside à 200 mètres à pied d'un petit immeuble dispose d'un local poubelles avec des conteneurs (ordures

ménagères et tri sélectif), dans lesquels, elle dispose systématiquement ses déchets. Elle se rend aux points d'apport volontaire situé un peu plus loin seulement pour déposer des déchets en verre.

Elle mentionne que jusqu'à fin décembre 2023, les conteneurs de son immeuble étaient sortis la veille au soir sur le trottoir par l'entreprise de nettoyage de la copropriété. Les conteneurs passaient la nuit dehors, à la portée de n'importe quel passant. Elle fait l'hypothèse qu'un acte malveillant est toujours envisageable et que n'importe qui aurait pu récupérer une enveloppe publicitaire contenant son identité. Elle évoque également la possibilité qu'un employé de poste ait commis une erreur et distribué ladite enveloppe dans une mauvaise boîte à lettres. Elle précise également que les autres déchets présents dans le sac poubelle du dépôt sauvage ne correspondent pas à la consommation quotidienne de sa famille.

Elle invoque également un arrêt de la Cour de Cassation en date du 13/02/2007 qui fait désormais jurisprudence et établit que la découverte d'un élément nominatif dans une poubelle ne constitue pas une preuve directe de ce que la personne indiquée aurait elle-même commis l'infraction.

A la faveur de ces différents éléments, elle conteste donc la verbalisation dont elle a fait l'objet et demande son annulation.

La Collectivité rejette la demande de Madame J. et rappelle que les agents de la brigade Propreté sont des agents administratifs assermentés par un agrément préfectoral, validé par un juge du tribunal judiciaire et que leur mission est couverte par un arrêté du Maire.

La Collectivité considère que Madame J. a été clairement identifiée après ouverture du sac d'ordures ménagères qui se trouvait sur la voie publique en tant que déchets sauvages.

Au regard des tous ces éléments, dans le respect du contradictoire entre les deux parties, la médiatrice propose que le bénéfice du doute et la bonne foi de la requérante soient examinés et qu'une mesure de clémence pourrait être accordée par la Collectivité.

Elle ajoute que l'objectif d'une médiation n'est pas de relever un quelconque dysfonctionnement du service mais de repérer une situation singulière dans un état d'esprit qui relève du bon sens.



RÉORIENTATIONS

Une recherche de logement qui révèle une situation bien plus préoccupante

Monsieur H. souhaite le concours de la médiatrice pour l'aider dans sa recherche d'un logement. Il est actuellement hébergé par une amie.

La médiatrice l'accompagne dans l'élaboration de son dossier de demande de logement auprès du service ayant compétence dans ce domaine.

Rapidement, la médiatrice observe une grande fragilité chez Monsieur H.

Plusieurs échanges avec ce Monsieur et avec les services du CCAS et de la Santé publique, invitent la médiatrice à faire un signalement au procureur car ses propos menaçants à l'égard des personnes qui l'accueillent et son attitude vis à vis de lui-même, interrogent sur un éventuel passage à l'acte.

La Collectivité valide l'annulation de la verbalisation de Madame L. et précise que les modalités d'application de cette décision lui seront transmises par le service. La médiatrice restera attentive à leur mise en œuvre.



Situation pour laquelle la médiatrice fournit à la demandeuse, la démarche à suivre

Le désaccord porte sur une verbalisation pour défaut de paiement d'une place de stationnement

Le 12 Décembre 2024, Mme L. stationne sur un parking de surface. Elle doit se rendre à un rendez-vous médical. Elle prévoit une marge de temps pour être à l'heure mais mets un certain temps avant de trouver une place. Et Il ne lui reste que 10 minutes pour être à l'heure à son rendez-vous. Habituellement elle paie son stationnement avec PayByPhone. Elle a alors la surprise de voir que la ville ne propose plus ce mode de paiement très pratique. N'ayant pas de temps pour installer la nouvelle application EasyPark, elle se rend à l'horodateur, renseigne sa plaque d'immatriculation et sélectionne le temps. Il est écrit sur l'horodateur que tout est dématérialisé et que la machine ne délivre plus de ticket à positionner derrière le pare-brise.

Elle règle avec son téléphone en sans contact et demande un reçu de ce paiement qu'elle met à la hâte dans son portefeuille car l'heure tourne.

À son retour à sa voiture, avant midi, elle ne comprend pas la présence d'un petit papier vert sous son essuie-glace. Elle tente de prendre contact via le mail qui est indiqué.

Son interlocuteur lui explique que sur son ticket doit figurer la notification : « Abandon débit » Elle est stupéfaite car elle pensait sincèrement avoir payé. Elle propose de venir au service pour régler ce qu'elle croyait avoir payé. Mais il n'y a aucun moyen d'arrêter la procédure.

Elle se dit toujours disposée à payer les 3 euros pour son stationnement. Elle saisit la médiatrice car elle vit cette situation comme une injustice.

La médiatrice l'informe de la démarche à suivre ; en effet, elle ne peut se saisir de ce dossier avant cette démarche préalable. Il s'agit pour Madame L. de déposer un RAPO (Recours Administratif Préalable Obligatoire) en se rendant sur le site internet de la Ville d'Angers. La médiatrice l'invite à faire cette démarche en ligne afin de respecter les échéances de cette démarche.





Un exemple de situation réorientée vers le bon interlocuteur

Le dossier porte sur l'interrogation d'un usager concernant l'augmentation de sa facture de gaz.

Monsieur S. s'émeut du courrier qu'il a reçu l'informant d'une hausse de 156% de sa facturation de gaz qui modifie son prélèvement mensuel de 57€ à 93€.

La médiatrice comprend rapidement que Monsieur S. n'est pas informé des aides et conseils auxquels il peut prétendre.

La médiatrice relaie cette situation vers le Balleur ce dernier disposant d'un service pour accompagner ces sollicitations.

Il propose que Monsieur S. prenne contact avec sa gestionnaire directement. Cette dernière explique que la hausse de l'énergie oblige l'organisme à augmenter ses provisions de charge pour éviter de mettre en difficulté ses clients.

Le bailleur a des conseillères sociales qui peuvent intervenir et accompagner les locataires si le gestionnaire ne peut pas le faire. Monsieur S. va être entendu et accompagné sur les difficultés qu'il rencontre.





4

LA NÉCESSITÉ DE L'EXISTENCE D'UN RÉSEAU

Une coopération indispensable
avec les partenaires locaux

La coopération avec d'autres partenaires est une nécessité tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Ainsi, progressivement des liens se sont établis localement avec de nombreux partenaires en lien avec les motifs avancés par les requérants. Le réseau de partenaires réunit trois composantes : la première est celle des médiateurs d'autres institutions, la seconde réunit les délégués de la défenseure des droits et les conciliateurs de justice nommés par la cour d'appel d'Angers. Ces échanges ont permis de renforcer l'efficacité de la collaboration en confortant l'existence d'un réseau et l'organisation d'une journée annuelle depuis 2015.

Les conciliateurs et médiateurs d'autres institutions

Le médiateur des services fiscaux de Maine-et-Loire

Le délégué et la déléguée adjointe du médiateur des ministères économiques et financiers

La conciliatrice de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie de Maine-et-Loire

La médiatrice de la Caisse d'Allocations Familiales de Maine-et-Loire

Le médiateur Régional de Pôle Emploi des Pays de la Loire

Le médiateur du Département du Maine-et-Loire

Les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice

Le Défenseur des droits

Claire Hedon a été nommée, en 2020, Défenseure des droits par le Président de la République pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable. Sa nomination a été soumise au vote de l'Assemblée nationale et du Sénat.

Ses quatre domaines d'intervention :

Elle veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public

Elle défend et promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France.

- Elle lutte contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité.
- Elle veille au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

Les délégués du défenseur des droits sont ses représentants locaux sur le territoire.

Les conciliateurs de justice

Ils sont une trentaine dans le Maine-et-Loire. Désignés par le premier président de la Cour d'appel ils se répartissent sur le territoire départemental par canton. Ils s'emploient à rechercher une solution amiable pour un différend sur des droits entre deux parties, qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Ils interviennent avec l'accord des parties et pour une durée limitée et gratuitement.

Les domaines d'intervention :

- Problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen),
- Conflit entre habitants
- Différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux,
- Litiges de la consommation,
- Impayés,
- Malfaçons de travaux.

La maison de la justice et du droit de la Métropole angevine

Cette structure a un rôle majeur sur le territoire de la Communauté urbaine. Dès lors que les requérants sont à la recherche d'un conseil ou d'une information qui ne relève pas de la compétence de la ville, les animateurs (une fonctionnaire et une greffière) de cette structure sont d'un grand secours en apportant leur concours pour faciliter la bonne orientation. Celle-ci regroupe en un même lieu, des professionnels du droit et des associations spécialisées qui apportent des réponses dans tous les domaines de la vie quotidienne : travail, famille, logement, consommation ou concernant le droit du travail, les questions de succession, de donations, d'endettement ainsi que les conflits familiaux ou de voisinage et lors de la permanence d'une association d'aide, d'un juriste, d'un avocat.

Les bailleurs

La coopération avec les bailleurs est précieuse. Dès qu'un dossier arrive vers la médiatrice, celle-ci adresse une alerte aux dirigeants des organismes afin que ces derniers traitent directement les situations. L'ensemble des bailleurs a entrepris de former ou de sensibiliser les concierges et gardiens d'immeuble ainsi que les responsables d'agence dans le but de privilégier la médiation lors de l'apparition de litiges ou contentieux. Tous ces acteurs de terrain représentent une ressource précieuse pour la médiatrice.

Les organismes de sécurité sociale

Lorsque les requérants viennent décrypter un courrier reçu, manifester leur impatience devant une absence de réponse de l'organisme ou encore exprimer leur colère devant une décision de refus, la médiatrice contacte directement les organismes (la Caf, la CPAM, la Carsat, France Travail) afin qu'un accueil personnalisé soit proposé. Il faut souligner la qualité de l'accueil et de la coopération.

Les travailleurs sociaux de la Ville ou du Département ainsi que la direction Santé Publique de la Ville et d'autres directions

Lorsqu'au cours des échanges, il apparaît que les personnes éprouvent des difficultés à effectuer seuls ou de manière autonome les démarches qui sont nécessaires ou lorsque la situation du requérant apparaît précaire, la médiatrice alerte ces professionnels qualifiés pour accompagner les personnes dans leurs démarches.

Les autres domaines de la médiation

- Médiation familiale
- Médiation conjugale
- Médiation patrimoniale
- Médiation commerciale
- Médiation environnementale
- Médiation interculturelle
- Médiation internationale
- Médiation inter-entreprises
- Médiation sociale ou citoyenne ou de voisinage

Afin de conforter la nécessité de ces coopérations, dès 2016, des rencontres collégiales sur une journée ont été organisées conjointement par la médiation du département Maine-et-Loire et par médiation de la Ville d'Angers.

Ces temps d'échanges, ont pour objectif de mieux connaître les champs d'intervention des uns et des autres, dans leur rôle d'acteurs de la résolution de conflit.

Chaque année, l'intérêt de cette journée s'amplifie et offre la présence de personnes qualifiées, telles que le président du Tribunal Administratif, d'universitaires.

La médiatrice tient à remercier chaleureusement Monsieur Laffineur, médiateur du département de Maine-et-Loire, et ses collaboratrices, pour l'organisation commune de ces journées dans un climat constructif, enthousiasmant avec le même objectif de réussite.

Depuis 2016, plusieurs thématiques ont servi ces temps d'échanges :

2016

L'Écoute au cœur de la médiation

2017

Ateliers - Dénomination des ateliers :

- ✓ Ingrédients du dialogue : comment l'animer ?
- ✓ Comment garantir la neutralité du médiateur ?
- ✓ À quelle condition peut-on déborder de notre champ de compétence ?
- ✓ Lors du 1^{er} contact, comment accueillir la multitude d'Informations
- ✓ La psychopathologie ou les dysfonctionnements psychiques : les identifier

2018

- ✓ Communication Non Violente (CNV)
- ✓ Délégué du défenseur des droits : présentation de la diversité de leur mission
- ✓ Présentation du rapport de Jacques Toubon autour de la fraude et de la préservation des droits des usagers
- ✓ Zoom sur la médiation administrative

2019

- ✓ Présentation des missions du médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire
- ✓ Intervention de la Présidente du Camma (Centre d'arbitrage et de médiation de Maine-Anjou)

- ✓ Echanges entre les participants sur les atouts et les faiblesses de la médiation
- ✓ Présentation du rapport du défenseur des droits sur la fracture numérique
- ✓ Présentation du colloque International à Angers

2022

- ✓ Présentation des missions de la médiatrice de la Ville d'Angers et du médiateur du Département de Maine-et-Loire
- ✓ Intervention du médiateur de la Soclova
- ✓ Intervention médiatrice autour de la question de la vieillesse, de la vulnérabilité et de l'intergénérationnel.
- ✓ Intervention du conciliateur de justice
- ✓ Evocation du 2^e congrès International de toutes les médiations du 5 au 7 octobre 2022

2023

- ✓ Présentation des missions des médiateurs de nuit (Optima)
- ✓ Présentation de la médiation familiale (Médiations49 et UDAF)
- ✓ Présentation des missions des agents publics auprès de la communauté des gens du voyage
- ✓ Problématique de la difficile vulgarisation des modes alternatifs des différents vis-à-vis des citoyens
- ✓ Secret et confidentialité dans les modes de résolution amiable des différends : enjeux et responsabilité.



5

PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS

Retour sur les différentes
recommandations et préconisations

LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

La délibération du 25 avril 2012 qui définit la médiation, indique qu'il peut « **formuler des propositions visant à améliorer le service rendu aux usagers** ». Dans le cadre de la mission qui lui a été confiée, le médiateur de la Ville d'Angers est attendu comme force de propositions et peut apporter son concours pour simplifier ou modifier des procédures ou certains points des règlements applicables au sein des directions ou services de la ville. Les préconisations émises se conçoivent comme une invitation à réfléchir en termes d'amélioration de la qualité de service.

2021

Communication sur la fonction de la médiatrice et sur sa disponibilité pour les usagers et les directions

La médiatrice poursuit son dialogue avec les directions pour informer sur ses missions.

Délais de réponses

La médiatrice invite les services à être vigilants sur les délais de réponses apportés aux usagers.

Elle attire notamment l'attention sur les conclusions de la Commission de recours gracieux de la direction de l'Eau et de l'Assainissement d'Angers Loire Métropole, qui sont transmises environ deux mois après la tenue de l'Instance. L'utilisateur doit être informé du délai de la procédure qui rend la décision de la commission exécutoire.

Vulgarisation des courriers

La médiatrice invite les services à poursuivre la simplification des courriers aux usagers. Elle remarque qu'une partie de la population n'est pas en mesure de tout assimiler. Elle entend la nécessité de rappeler les cadres réglementaires mais alerte sur les termes parfois trop techniques ou trop juridiques.

Direction de l'Eau et de l'Assainissement - Communication

La médiatrice encourage la direction de l'Eau et de l'Assainissement à poursuivre sa réflexion autour des outils de communication vis-à-vis des abonnés. Le courrier adressé à

l'utilisateur au lendemain de la relève pour alerter sur une surconsommation donc potentiellement d'une fuite, est transmis à l'abonné par courrier « normal ». La médiatrice remarque que cette information est souvent source de crispations dans un litige autour d'une surconsommation. L'utilisateur réfute souvent la réception de cette alerte et la direction de l'Eau n'a pas d'éléments probants pour certifier l'envoi du courrier.

La médiatrice encourage également la direction à rappeler à l'abonné sur toutes ses correspondances qu'il est responsable de son compteur et qu'il doit vérifier sa consommation régulièrement.

Vers un élargissement de missions de la médiatrice à toutes les communes d'Angers Loire Métropole.

Le périmètre de la médiatrice serait adossé aux domaines de compétence de la Communauté urbaine. Le transfert de compétences des communes vers la communauté urbaine, avec notamment, la gestion de la voirie, devenue communautaire depuis le 1^{er} janvier 2021, la complexité croissante des dossiers et les imbrications entre communes et établissements publics (en mobilité, par exemple) plaident pour un élargissement de la médiation à la communauté urbaine, pour ses compétences propres.

2022 

La méconnaissance des usagers relative à l'instruction de leurs titres d'identité : carte nationale, passeport

Aujourd'hui, la réalisation des titres d'identité est confrontée à une réalité nationale quant aux délais d'instruction.

Au-delà de la question des délais, la médiatrice a été sollicitée sur des situations dues à la destruction des titres dès lors qu'ils ne sont pas récupérés dans les délais impartis ; c'est-à-dire au-delà de trois mois à compter de la date de dépôt du dossier en Mairie. L'utilisateur est prévenu par SMS quand son titre est disponible. Pourtant certains usagers invoquent le fait qu'ils n'ont pas été informés de ce délai. Ils s'adressent à la médiatrice pour requérir la prise en charge des timbres fiscaux dans le but de déposer une nouvelle demande. Les agents des Démarches administratives, donnent systématiquement la recommandation aux usagers de reprendre contact avec

le service pour s'enquérir de l'avancement de leur dossier, surtout dans l'hypothèse où ils ne recevraient pas de SMS. L'information sur le délai de 3 mois imposant l'invalidation du titre s'il n'est pas récupéré est également systématiquement transmise de vive voix lors du rendez-vous en mairie.

Au regard des différentes recommandations sur le sujet, sans pointer quelque dysfonctionnement du service, sans mettre en doute la bonne foi des usagers, la médiatrice fait la proposition suivante :

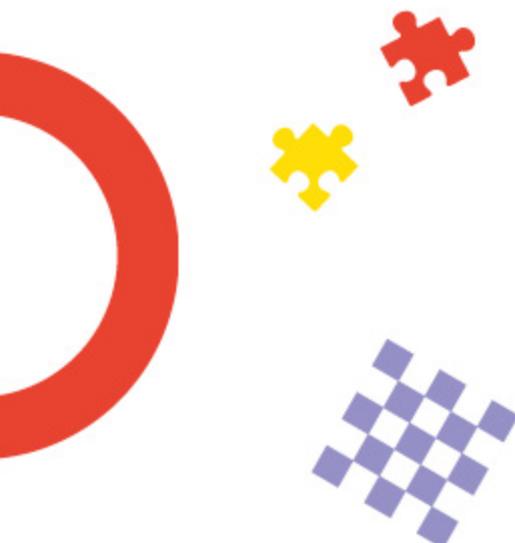
Sur le récépissé de la demande de l'utilisateur : inscrire la mention : reprendre contact avec le service pour s'enquérir de l'avancement du dossier dans un délai inférieur à 3 mois sous peine de voir les pièces détruites dès le délai des 3 mois dépassé.

L'objectif de cette mention est de lever le doute et est un élément essentiel dans le débat contradictoire.

La mention pourrait également apparaître sur le site de la Ville d'Angers.

L'ouverture de la médiation de la Ville d'Angers à l'ensemble du territoire d'ALM

Le transfert de compétences des communes vers la Communauté urbaine, avec notamment, la gestion de la voirie, devenue communautaire depuis le 1er janvier 2021, la complexité croissante des dossiers et les imbrications entre communes et établissements publics (en mobilité, par exemple) plaident pour un élargissement de la médiation à la Communauté urbaine, pour ses compétences propres.



Le périmètre d'intervention du médiateur est adossé au domaine de compétences de la Communauté Urbaine. Il concerne également les services assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.

Les recommandations de cet élargissement :

- Délimiter clairement le cadre d'action du médiateur d'Angers Loire Métropole, par délibération, pour affirmer que son champ d'intervention.
- Rassurer les maires des communes qui restent souverains sur leurs compétences communales, sauf s'ils voient un intérêt à ce que le médiateur d'Angers Loire Métropole se saisisse, à leur demande, d'un dossier.
- Préciser que le médiateur d'Angers Loire Métropole n'est pas compétent pour les conflits d'ordre privé : voisinage, citoyen/entreprise, citoyen/opérateur téléphonique
- Établir un règlement et élaborer une convention pour assoir juridiquement cette nouvelle compétence du médiateur.

Délai de réponse des services

Les services doivent veiller à répondre rapidement à l'utilisateur, même s'il s'agit d'une réponse d'attente. Ceci afin d'éviter que certaines situations arrivent vers la médiatrice. Cette démarche est de nature à envoyer un signal à l'utilisateur sur la prise en considération de sa requête. Les conditions de saisine de la médiatrice sont notamment l'absence de réponse de la collectivité.



Délai de réponse des services vers la médiatrice

La médiatrice préconise un délai de 15 jours maximum pour avoir le premier éclairage du service sur une situation dont elle est saisie. Les autres échanges se feront au fil de l'eau en fonction des besoins pour l'instruction du dossier par la médiatrice au même titre que les échanges avec le requérant.

La simplification des courriers

Trop de courriers sont encore soit trop techniques, soit trop juridiques, soit trop riches en informations. La compréhension des expressions, des mots, des tournures, n'est pas équivalente chez tous les citoyens. La médiatrice encourage les services à trouver les bonnes formules, à la fois pour ne pas infantiliser mais aussi pour ne pas laisser l'utilisateur dans la difficile compréhension de ce qu'il reçoit. La médiatrice entend l'impossibilité de faire du cas par cas, mais il lui semble important d'accorder ce temps pour simplifier quelque peu les envois aux citoyens.





6

LA PLACE ET L'ESSOR DE LA MÉDIATION TERRITORIALE

La Ville d'Angers se révèle être précurseur de la médiation territoriale après la Ville de Paris et Bordeaux.

Elle adhère à **L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) depuis 2013.**

L'association est née en 2013 à l'initiative de Claire Brisset, médiatrice de la Ville de Paris de 2008 à 2014, ancienne défenseuse des Droits des enfants

L'AMCT a élaboré une charte des médiateurs des collectivités territoriales.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers.

Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'Association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des médiateurs de services au public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence



L'Association des médiateurs des collectivités territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle :

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'Institution Judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le médiateur

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation. Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions

qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : Rapport annuel du médiateur et propositions d'amélioration

Chaque année le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs ;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au défenseur des droits.



Les objectifs de l'AMCT

Promouvoir la médiation auprès des collectivités territoriales

Depuis la Loi du 27 décembre 2019, les Communes, les Départements, les Régions et les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale à fiscalité propre (EPCI) peuvent officiellement instituer, par décision de l'organe délibérant, un médiateur territorial.

Les compétences confiées à ces collectivités par les Lois successives de décentralisation les placent en effet au cœur des préoccupations et des attentes de nos concitoyens, et touchent à tous les aspects très concrets de leur vie quotidienne : enfance, école, éducation, formation, apprentissage, sport, santé, sécurité, transports, culture, aides sociales, assistances aux entreprises, environnement et économies d'énergies.... Dans chacun de ces domaines existent des risques de plus en plus nombreux d'incompréhensions, de déceptions, de frustrations et de conflits entre les collectivités et des administrés qui se voient opposer des refus par les services et estiment injustes ou non fondées les réponses qui leur sont données.

Accompagner les professionnels

La mission du médiateur est alors d'étudier cas par cas, lorsqu'il est saisi, les circonstances et les raisons invoquées par les deux parties, de favoriser les échanges entre elles et d'aider en toute indépendance à trouver une solution acceptable par tous.

L'idée est bien de respecter l'égalité entre les citoyens, tout en reconnaissant que ceux-ci ne sont pas toujours sur le même plan devant l'application d'une règle, en raison de leur âge, de leur lieu de résidence, de leur accès inégal à certains réseaux ou leur incapacité à maîtriser les nouvelles technologies que les services imposent trop souvent comme mode unique de transmission des demandes.

La médiation permet, sur la base d'un dialogue bienveillant fondé sur le contradictoire, de traiter ces situations non seulement en droit, mais aussi en équité car comme l'écrivait Victor Hugo « la première égalité, c'est l'équité ». Cette notion doit alors conduire à une résolution raisonnable, qui peut être d'accepter une dérogation compte-tenu des circonstances, mais qui peut être aussi le maintien de la position de l'administration, que le requérant accepte car l'écoute et le dialogue lui ont permis d'en comprendre les raisons.

À travers l'intervention du médiateur et l'étude des dossiers présentés, les collectivités territoriales et leurs services ont aussi la possibilité de remédier aux dysfonctionnements et d'améliorer le contenu de la démarche proposée et la lisibilité des procédures. Trouver par la médiation, gratuite au demeurant pour l'utilisateur, une réponse équitable à une réclamation ponctuelle peut donc servir aussi à éviter dans le futur de nouvelles difficultés potentielles, et améliore de ce fait le service rendu à tous les administrés.

Développer le partage d'expériences

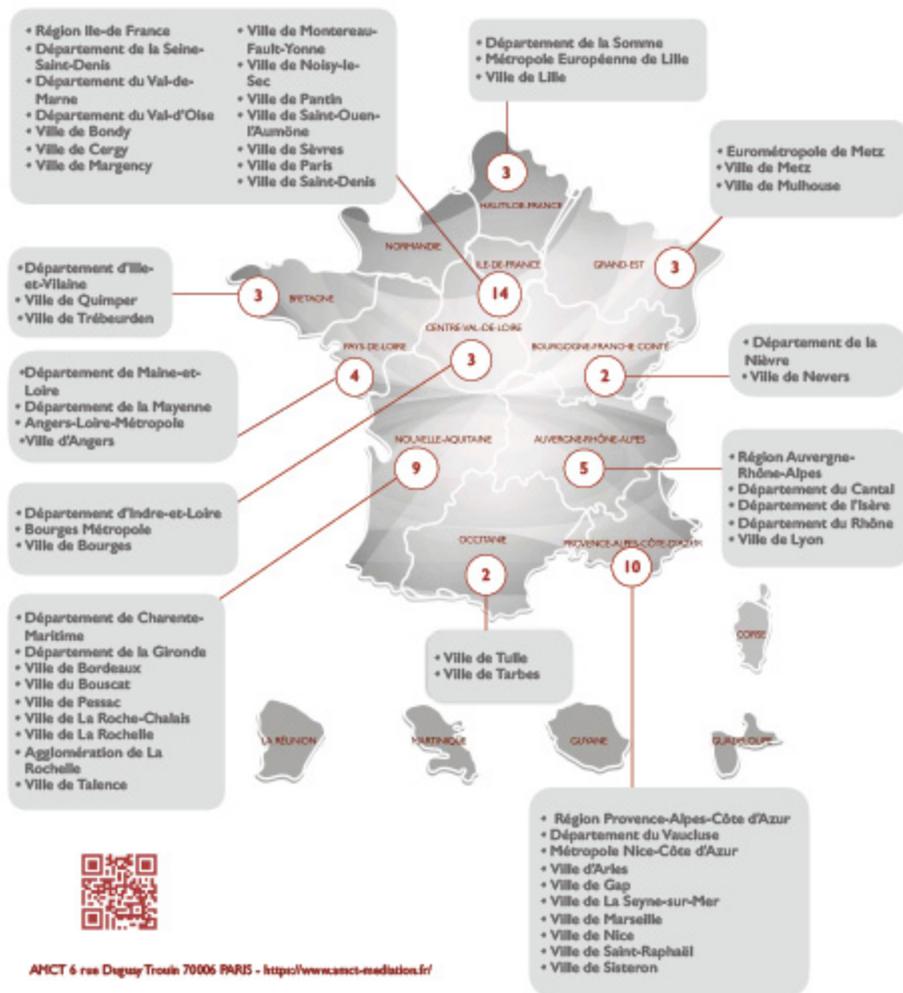
Aujourd'hui, 3 régions, 15 départements, 33 villes et 6 Intercommunalités ont institué un médiateur territorial.

La promotion de cette fonction importante, notamment par l'association, va très rapidement augmenter ce nombre. L'AMCT rassemble tous ces médiateurs de terrain et leurs équipes, et travaille à fédérer leurs pratiques et à améliorer encore leur professionnalisme et leur efficacité. Elle s'est dotée pour cela d'un délégué général, de groupes de travail, d'outils de formation et de communication rassemblés sur un site internet ouvert aux élus, aux citoyens, et à ses membres.



Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions





7

CONGRÈS DE TOUTES LES MÉDIATIONS

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales, Angers Loire Métropole et Destination Angers ont conclu un nouveau partenariat pour la réalisation de la troisième édition du Congrès International de toutes les médiations, qui se tiendra au Centre des congrès d'Angers du 12 au 14 mars 2025.

Tous les médiateurs de terrain, quel que soit leur domaine d'activité et de compétence, sont témoins du désir grandissant de nos concitoyens de trouver des espaces de dialogue apaisé, de recherche d'écoute et d'équité, alors même que les tensions sont de plus en plus fortes dans nos sociétés.

Les thèmes traités dans les plénières et dans les ateliers de ces cinq demi-journées porteront le plus possible sur des sujets concrets, et tournés notamment vers les problématiques des habitants des quartiers et des territoires les plus défavorisés et les plus éloignés de l'accès aux droits. Des échanges entre les associations présentes dans ces secteurs sensibles, des élus de terrain, la défenseure des droits et les responsables des ministères en charge de ces problématiques, sont également prévus dans le cadre du congrès.

- **Lutter contre les discriminations et pour l'égalité par la médiation**
- **Surmonter les crises dans les entreprises par la médiation**
- **Susciter la confiance pour promouvoir la médiation**
- **Développer la médiation pour prévenir et apaiser les tensions dans la vie publique**

- **Réduire les tensions dans le monde, la force de la médiation**
- **Participation citoyenne et médiations : levier de transformation sociale ?**

La première édition de ce congrès en 2020 avait permis la restitution des plénières et des tables rondes dans un recueil intitulé : « La médiation, un repère dans un monde de transition ».

La seconde édition qui s'est tenue en octobre 2022 a permis de mettre en lumière 60 propositions issues des thématiques du congrès présentées lors des différentes interventions.

Ce document a été remis au Président, à la Première Ministre, à tous les ministres, aux présidents des assemblées parlementaires et CESE, aux responsables de l'exécutif des différentes collectivités territoriales ainsi qu'aux présidents d'associations d'élus (ARF, ADF, AMF, France Urbaine...).

Plus que jamais la médiation dans tous les domaines s'inscrit comme un outil incontournable dans notre monde malmené, fracturé. Elle est porteuse d'espoir pour permettre l'apaisement et remettre de l'humain dans toutes les strates de l'existence.





POUR SAISIR LA MÉDIATRICE

Par courrier :

Médiatrice de la Ville d'Angers
BP 80011 - 49020 Angers Cedex 02

Par téléphone :

0 800 490 400

(Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe)

Par courrier électronique :

mediateur@ville.angers.fr ou
mediateurdeleau@angersloiremetropole.fr

Sur formulaire Internet :

angers.fr/mediateur

Au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville
Boulevard-de-la-Résistance-et-de-la-Déportation - Angers

