RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'ANGERS - 2015

www.angers.fr

Angers

ÉDITORIAL DU MAIRE

Il y a quelques années, la fonction de médiateur n'existait pas à la Ville d'Angers. Elle est désormais indispensable.

Car, aujourd'hui, le Médiateur permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable lorsque nait un litige avec la collectivité. Tous nous réclamons – et à juste titre – un service public de qualité. J'estime que le Médiateur y participe de façon prépondérante.

C'est pour cette raison que je veux saluer le travail d'Hervé Carré, qui assume cette mission depuis quatorze mois avec beaucoup d'application et de disponibilité. Qu'il en soit ici remercié.

Le rapport que vous allez découvrir dans les pages à suivre montre combien l'activité du Médiateur de la Ville d'Angers a été intense ces derniers mois.

Entre octobre 2014 et décembre dernier, 120 dossiers ont été instruits. Je retiendrais deux chiffres : 35 % des cas ont été résolus par une médiation et 55 % ont été réorientés pour trouver une solution

Cela montre que la collectivité et son Médiateur, chaque fois qu'ils sont sollicités par un tiers, trouvent une issue au problème soulevé, soit en réglant le litige, soit en aiguillant vers d'autres conciliateurs. Cela prouve également que la commune reste l'échelon de proximité privilégié par nos concitoyens en cas de difficulté.

Pour un médiateur, il n'existe pas de « petit » dossier, pas plus qu'il existe un cas « moyen » de médiation. Chaque saisine est différente, unique, et elle mérite un traitement adapté et circonstancié. Et si ce rapport recense des éléments intéressants sur la vie sociale à Angers, il intègre aussi nombre de recommandations que la municipalité prendra le temps d'examiner avant de mettre en application celles qui lui semblent pertinentes.

Bien vivre ensemble dans une société apaisée, telle est l'ambition que je partage avec les autres élus angevins. Le Médiateur nous aide à y parvenir.

Christophe BÉCHU
Maire d'Angers

LE MOT DU MÉDIATEUR de la Ville d'Angers

Après 14 mois d'activité, le moment est venu de rendre compte de cette belle et noble mission qu'est la médiation.

Je tiens tout d'abord à saluer la rigueur avec laquelle Henri POIZAT a su me passer le témoin. Je remercie le Maire pour sa confiance et l'ensemble des élus municipaux d'Angers pour leur bienveillance à mon égard. Enfin je n'oublie pas l'accueil patient et attentif dont je bénéfice dans chacune des directions vers lesquelles je me suis tourné. Je bénéficie d'un climat de coopération précieux pour surmonter les difficultés rencontrées par les habitants d'Angers qui ont sollicité le Médiateur.

Plus de 120 personnes se sont adressées au Médiateur, 35% des situations ont été abordées sous forme d'une médiation. Les autres contentieux ont été recueillis avec la même écoute pour mieux les réorienter vers d'autres partenaires ou d'autres médiateurs conciliateurs.

Jusqu'alors, Les précédents rapports d'activité apportaient un éclairage sur les domaines de compétence municipale les plus impactés. Cette année, nous avons tenté d'approfondir les attentes, les motivations des angevins lorsqu'ils sollicitent le Médiateur. Nous observons quatre registres de motivation : la question pécuniaire, la méconnaissance du droit ou de l'information, les conflits d'usage de l'espace public, l'atteinte au cadre de vie.

On peut considérer que 85 % des situations ont reçu un résultat favorable. Derrière chaque dossier il y a une tranche de vie, émaillée au premier abord de colère, d'indignation, de sentiment d'injustice, mais aussi d'exigence, de besoin de considération. Puis grâce à l'accueil, par le bais d'une écoute exigeante, l'intensité émotionnelle laisse place à l'esprit de responsabilité et souvent à la recherche d'une solution raisonnable et créative.

Après les évènements tragiques de l'année 2015, la médiation doit se concevoir comme un moyen et comme une finalité pour une fraternité renouvelée.

Hervé CARRÉ
Médiateur d'Angers

RAPPORT DU MÉDIATEUR de la Ville d'Angers - 2015

RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - 2015

SOMMAIRE

1 / UN PROCESSUS DE MEDIATION DÉSORMAIS BIEN COMPRIS PAR LES SERVICES DE LA VILLE ET LES ANGEVINS p.6

La médiation dans les collectivités locales est encore balbutiante au niveau national.

Ni arbitre, ni juge, le médiateur est un intercesseur, qui aide à concilier des positions antagonistes et contribue à l'amélioration du service public.

- Avec trois années de recul, l'action du Médiateur est désormais bien ancrée sur Angers
- Qui peut saisir le Médiateur ?
- Comment s'y prendre ?
- Sur quels sujets ?
- Quelles sont les formes de requêtes proposées aux particuliers comme aux Services ?
- Quelle est la méthode de travail du Médiateur ?
- Les coulisses de la médiation

2 / UNE COOPÉRATION INDISPENSABLE AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX p.10

- Les conciliateurs et médiateurs d'autres institutions
- Les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice
- Les structures vers lesquelles les requérants sont orientés
- Les autres domaines de la médiation

3 / LES CHIFFRES - LES ANALYSES - LES ENSEIGNEMENTS p.14

- La répartition géographique des demandes
- Les modalités de contact
- Qu'est-ce qui motive les angevins à recourir à la médiation ?
- Le niveau de traitement des demandes
- Les Directions impactées
- Les réponses

4 / LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR p.22

- Suivi des préconisations 2012/2014 de l'ancien Médiateur
- Les préconisations de l'année 2015

5 / LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR A LA VIE DES RÉSEAUX p.28

6 / ANNEXES p.30

1/

Le médiateur est un intercesseur, qui aide à concilier des positions antagonistes et contribue à l'amélioration du service public

La médiation dans les collectivités locales est encore balbutiante au niveau national.

Une quarantaine de Villes, une dizaine de Départements et seulement deux régions ont recours à la médiation. Nous sommes encore à l'ère des pionniers de la médiation ce qui explique la grande disparité quant au statut des médiateurs et au périmètre de leur compétence. La médiation manque encore de visibilité dans l'opinion et auprès des élus locaux.

Le statut du médiateur est variable selon les Villes. Alors que le médiateur de la Ville d'Angers est salarié contractuel, à Tulle, le médiateur est titulaire de la fonction publique territoriale. La médiatrice de la ville de Lille est adjointe chargée des maisons de quartier et des droits de l'homme.

Le périmètre de compétence plus ou moins élargi. La Ville d'Angers prend en compte tous les litiges opposant un habitant avec l'un des services de la Ville et le Service de l'eau et de l'assainissement de la communauté urbaine d'Angers. Le médiateur de la Ville de Paris peut également intervenir sur les litiges entre des agents municipaux et la ville employeur. La médiatrice de la Ville de Tarbes, organise des médiations entre particuliers mais aussi entre particuliers et commerçants ou entreprises ou avec d'autres organismes. En revanche, il existe une réelle harmonisation des méthodes de travail qui, toutes, respectent le cadre légal tout en recherchant l'équité.

Ni arbitre, ni juge, son rôle à Angers n'est pas confondu avec une autorité ayant un pouvoir d'agir ou d'ordonner.

Cette charte propose que la position du Médiateur soit basée sur une confiance partagée, fondée sur l'écoute et le respect, le droit et l'équité.

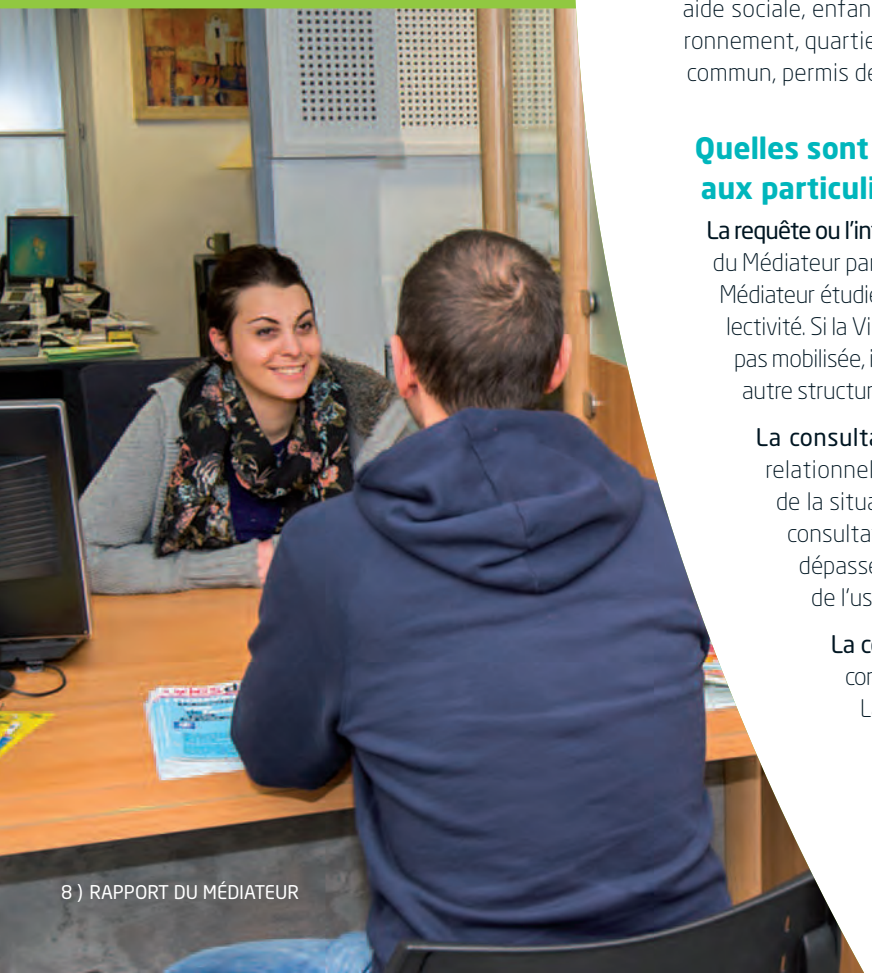
Il cherche à décrypter là où le blocage s'est nourri. Il propose de tester les solutions proposées par les deux parties, pour qu'au final elles trouvent un bénéfice à travers la solution définie ensemble. Il est une personnalité qualifiée qui doit incarner l'écoute, la neutralité et l'impartialité. Pour cela, il justifie d'une expérience reconnue de l'environnement institutionnel. Le médiateur dispose d'un pouvoir d'investigation étendue et d'interpellation, afin d'obtenir toutes les informations utiles à la médiation. Il est rattaché directement au Maire afin de ne pas dépendre de la direction administrative.

Dans la mesure où le Médiateur n'est pas impliqué dans la chaine hiérarchique, il peut rendre des avis en référence à des principes énoncés dans la Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

L'activité du Médiateur s'inscrit également dans la boucle d'amélioration du service rendu à l'usager ou au citoyen. Il propose aux services, le cas échéant, sous forme de préconisations, des procédures et des pratiques allant dans le sens de cette amélioration.

Avec trois années de recul, l'action du Médiateur est désormais bien ancrée sur Angers

La mission du Médiateur a été reconduite en octobre 2014, après le départ d'Henri POIZAT, le premier médiateur de la Ville d'Angers depuis 2012. La mutualisation du poste de médiateur de la Ville d'Angers avec celui du Département de Maine et Loire, témoigne de la volonté de poursuivre l'animation d'un dialogue de confiance avec les usagers. Le Médiateur intervient depuis lors à mi-temps sur chacune des deux collectivités. Pour assurer la continuité tout au long de la semaine, il bénéficie d'une assistante présente à temps plein.



Qui peut saisir le Médiateur ?

Le Médiateur peut être sollicité par des particuliers, des associations, des commerçants, ou des entreprises qui n'ont pas réussi à dépasser le différend qui les oppose à la Ville. Pour interpeller le Médiateur, ils doivent avoir formulé un recours auprès du service concerné et avoir reçu un refus ou une réponse qui ne les satisfait pas ou une absence de réponse.

Comment s'y prendre ?

Le Médiateur peut rencontrer le demandeur à son domicile ou au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville d'Angers où il dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges. Il peut aussi se déplacer et se rendre dans une mairie de quartier. L'objectif est de minimiser les obstacles rencontrés par l'usager afin de réduire les délais et de faciliter la rencontre.

On peut s'adresser au Médiateur par lettre simple :
Médiateur 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 :
mediation@ville.angers.fr ou herve.carre@ville.angers.fr.

Sur Formulaire internet :
http://www.angers.fr/la-mairie/le-mediateur-de-la-ville-d-angers/index.html

Sur quels sujets ?

Le Médiateur est compétent dans tous les domaines où les services municipaux agissent : voirie, espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, aide sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, environnement, quartiers, stationnement, déplacements, tramway, transports en commun, permis de construire ...

Quelles sont les formes de requêtes proposées aux particuliers comme aux services ?

La requête ou l'interpellation : un usager prend l'initiative de requérir l'intervention du Médiateur parce que son recours auprès d'un service a échoué. Dès lors, le Médiateur étudie l'éligibilité de la saisine au regard des compétences de la collectivité. Si la Ville d'Angers n'est pas en cause parce que sa compétence n'est pas mobilisée, il veille à réorienter les usagers vers un autre Médiateur ou une autre structure ad hoc.

La consultation : réservée aux services confrontés à une difficulté relationnelle avec un usager, elle offre la possibilité d'élargir l'analyse de la situation d'un usager en y associant le Médiateur. Ce temps de consultation permet une prise de recul, afin de rechercher comment dépasser une relation dégradée. Le Médiateur n'apparaît pas auprès de l'usager.

La concertation : également réservée aux services qui souhaitent concevoir une proposition de règlement amiable auprès d'un usager. La concertation vise à recueillir la coopération du Médiateur afin de construire la proposition qui sera soumise à l'usager par le service sans que le Médiateur n'apparaisse auprès de l'usager.

Quelle est la méthode de travail du Médiateur ?

Privilégier l'écoute : Il organise le recueil de l'information auprès des deux parties. Il accorde en priorité son écoute à l'expression du requérant pour approfondir ses attentes et pour identifier si les griefs sont liés à l'intervention d'un service de la collectivité. Dans un second temps, le Médiateur accorde la même écoute aux services pour comprendre la nature du contentieux, du litige.
L'écoute occupe une place cardinale dans un processus de médiation. Elle est puissante pour identifier les causes d'un dysfonctionnement, repérer et tenir compte des intérêts des parties ainsi que de leurs résistances. Elle est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Elle permet également de démêler les émotions du factuel. Enfin, elle peut contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible » pour chaque partie dès lors qu'on ne néglige pas l'impact de l'implication du médiateur qui entre en interaction avec les parties.

Construire une chronologie : L'enchainement des évènements compose une chronologie qui peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. L'émotion aidant, cette chronologie est fréquemment minimisée, voire effacée, par les usagers mais également par les professionnels qui ne sont pas à l'abri d'une forme de subjectivité si le comportement de l'usager a été agressif, voire insultant. Pour établir cette chronologie, le médiateur récolte les documents que l'usager possède et accepte de délivrer. Il invite l'usager à en faire le commentaire pour compléter et l'analyser afin de bien comprendre si le litige repose sur une mauvaise compréhension/interprétation.
Ce déroulement chronologique permet également de libérer les affects et de privilégier les faits. Enfin cette chronologie constitue un support important d'entrée en discussion avec le service concerné.

Comprendre les protocoles et la méthodologie d'intervention des services : Les services agissent à partir d'un cadre précis qui intègre la règlementation et la loi. Ils s'appuient sur des expertises pointues. Lors du dialogue qui s'instaure, il est important que le Médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée. La cause du litige peut parfois résulter d'une mauvaise application de la procédure ou se comprendre parce que la procédure adoptée n'intègre pas la situation singulière du requérant. Ainsi le dialogue recherché n'est pas une inspection car elle ne vise pas à rechercher une potentielle faute. Il s'agit plutôt de comprendre les conditions d'application de ces procédures pour dégager une explication recevable pour l'usager.

Rechercher une solution amiable qui recueille l'assentiment des deux parties : S'il surmonte sa plainte et peut la reformuler en attente, l'usager sait contribuer de manière responsable à la recherche d'une solution amiable car il est porteur d'une expertise d'usage. L'élaboration d'une réponse alternative ou des ajustements potentiels sont très majoritairement proposés par les services à la lumière de la situation individuelle et en lien avec le principe d'équité. Le Médiateur contribue à faire émerger la contribution de chacune des parties en formalisant, dans un avis, la synthèse entre les attentes de l'usager et les possibilités du service concerné. Il n'y a pas de bonnes décisions qui soient le résultat d'une pression, d'une contrainte.

Réorienter le requérant vers le bon interlocuteur lorsque la Ville d'Angers n'est pas concernée : Sur les 120 requêtes reçues par le Médiateur entre octobre 2014 et décembre 2015, environs 55% d'entre elles sont réorientées vers une autre institution, un autre organisme ou un autre médiateur. Toutefois, pour décider une telle réorientation, la situation du requérant est étudiée et approfondie selon la même méthode que lorsqu'on doit engager une médiation avec un service municipal.
Lors de l'approfondissement de la situation de l'usager, on peut constater un déficit d'information, un besoin de conseil, une situation inéquitable qui appelle le recours à une médiation / conciliation. Il s'agit alors de bien cibler les différents partenaires, de les alerter en amont de l'éventuelle sollicitation et de leur transmettre le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande. Des liens collaboratifs se sont établis avec de nombreux organismes ou partenaires, notamment avec des chargés d'accueil, des travailleurs sociaux, des services clientèle qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien.

Les coulisses de la médiation

Comme le Médiateur est présent au sein de la Collectivité, 2,5 jours par semaine, il est secondé par par Christine Le Solliec, cadre expérimentée, fonctionnaire de la collectivité, qui exerce ses missions à plein temps et conjugue deux fonctions principales.
Tout d'abord celle d'assistante de direction qui soutient le Médiateur dans la gestion de ses contraintes de temps et d'organisation. Ensuite, la fonction proprement dite de technicienne en médiation. Par sa présence permanente, elle assure la continuité de l'activité du Médiateur. Elle a pour mission d'accueillir le demandeur, de cerner sa situation, de lui communiquer des informations relatives au droit, aux aides et aux structures relais. Elle est également capable de caractériser la requête et d'analyser les différents scénarii d'investigation que ce soit auprès des services ou des partenaires extérieurs. Elle sait également identifier à partir des dysfonctionnements constatés, ce qui peut justifier des améliorations en termes de procédure. Son rôle est essentiel parce qu'elle accompagne très souvent les premiers pas de la médiation. Les qualités d'accueil et d'écoute dont elle doit faire preuve en font une collaboratrice précieuse pour l'analyse et l'instruction des différentes situations.

2/

UNE COOPÉRATION INDISPENSABLE AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX

Dès sa nomination, le Médiateur s'est présenté auprès du Préfet de Maine et Loire, auprès du personnel de la Maison de la Justice et du Droit[1], auprès des responsables des principaux bailleurs sociaux de l'agglomération angevine, auprès des dirigeants de Kéolis, auprès de la conciliatrice de la CPAM et de la médiatrice de la CAF.

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 ou organismes qui ont compétence pour animer une médiation avec leur institution de rattachement, la seconde composante réunit les quatre délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice nommés par la cour d'Appel d'Angers dont la compétence spécifique est décrite plus bas et enfin la troisième composante associe les structures vers lesquelles nous réorientons les usagers qui exposent des contentieux qui ne concernent pas les compétences de la Ville. Ces échanges ont permis de renforcer l'efficacité de la collaboration à travers des relations plus personnalisées.

Les conciliateurs et médiateurs d'autres institutions

Au cours de la période qui s'étale d'octobre 2014 au 31 décembre 2015, le médiateur de la Ville d'Angers a réorienté 20 % des personnes accueillies vers des médiateurs d'autres institutions.

- Le Médiateur des services fiscaux de Maine-et-Loire : 4 dossiers
- Le délégué et la déléguée adjointe du Médiateur des ministères économiques et financiers : 3 dossiers
- La Conciliatrice de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie de Maine et Loire : 5 dossiers
- La Médiatrice de la Caisse d'Allocations Familiales de Maine et Loire : 5 dossiers
- Le Médiateur Régional de Pôle Emploi des Pays de la Loire : 1 dossier
- Le Médiateur du Département du Maine-et-Loire : 5 dossiers

Le Défenseur des droits et ses délégués

Le Médiateur de la Ville d'Angers a réorienté 15% des personnes accueillies vers des Délégués du défenseur des droits et des Conciliateurs de justice de Maine et Loire.

- Le Défenseur des droits

  Jacques Toubon a été nommé, le 16 juillet 2014, Défenseur 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 4 domaines d'intervention :

  > Il 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

  > Il 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.

  > Il 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.

  > Il veille au **respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité** sur le territoire de la République.

[1] *Guichet unique de conseil et d'organisation juridiques destiné aux habitants de la métropole angevine.*

- Le rôle des délégués du défenseur des droits

  Les délégués du défenseur des droits sont les représentants locaux sur le territoire du Défenseur des droits institution indépendante depuis 2012. Ils sont placés sous son autorité directe. A ce titre, ils représentent la désormais unique autorité indépendante regroupant l'ensemble des champs d'action auparavant couverts par le Médiateur de la République, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations (la Halde) ainsi que celle du défenseur des droits de l'enfant.

  Tous bénévoles, les 400 délégués du Défenseur des droits disposent de 542 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire national, en métropole et Outre-mer. Les quatre délégués intervenant sur le Département du Maine et Loire tiennent principalement leurs permanences dans des structures de proximité telles que la préfecture ou une sous-préfecture, la maison de justice et du droit d'Angers Loire Métropole, des locaux municipaux et/ou d'autres points d'accès au droit. Ils sont également présents dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec la Maison départementale de l'Autonomie ou, les services d'Aide Sociale à l'Enfance du Département.

Les conciliateurs de justice

35 conciliateurs de justice en 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.

Le conciliateur de justice est saisi, par simple lettre ou demande verbale, auprès du greffe du tribunal compétent. Le conciliateur convoquera l'autre partie.

Lorsque le tribunal d'instance (TI) a été saisi pour un litige d'ordre civil, le juge peut désigner un conciliateur.

En cas d'échec, les parties peuvent toujours faire régler le litige par un tribunal.

Les structures et services vers lesquels les requérants sont orientés

Au cours de la période de qui s'étale d'octobre 2014 au 31 décembre 2015, le médiateur de la Ville d'Angers a réorienté 20 % des personnes accueillies vers des médiateurs d'autres institutions.

- La Maison de la Justice et du Droit de la Métropole angevine

  Soulignons son rôle majeur sur le territoire métropolitain. 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 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 etc. Ces réorientations vers la MJD ont permis d'obtenir le soutien d'un conciliateur de justice ou un rendez lors de la permanence d'une association d'aide, d'un juriste, d'un avocat.

- Angers Loire Habitat, la SOCLOVA et PODELIHA : des Bailleurs sur la même longueur d'onde

  La compétence du logement social ne figure pas formellement dans la délibération du Conseil municipal du 25 avril 2012. Toutefois, Henri POIZAT l'ancien Médiateur ayant reçu des demandes entrant dans le champ du logement social, a décidé de contacter les dirigeants des deux bailleurs sociaux liés à la Ville : Angers Loire Habitat et la Soclova car aucune information sur la médiation n'était assurée. Il a été convenu que si le médiateur est saisi par un locataire, une alerte est transmise aux dirigeants des organismes afin qu'ils traitent directement les situations présentées au Médiateur de la Ville. PODELIHA « héritier » du Toit Angevin et du Val de Loire, a adopté le même dispositif dès octobre 2012.

Les situations liées au logement et opposant les locataires à leurs bailleurs ont représenté 14% des saisines recevables en 2012/2013, et 17% en 2013/2014. Leur nombre a été divisé par 3 (5%) au cours de l'année 2015. Celles-ci révèlent plutôt des plaintes dues à des conflits de voisinage ou à des nuisances sonores plutôt que des contentieux opposant les bailleurs à leurs locataires. Une seule situation relève de problèmes d'humidité non pris en compte par le bailleur. Le Médiateur a rencontré les dirigeants des organismes lors de sa prise de fonction en fin d'année 2014. Il a pu observer que l'ensemble des bailleurs avait 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. Le Médiateur fait l'hypothèse que cette sensibilisation à la résolution amiable gérée directement par les bailleurs a déjà porté ses fruits et pourrait expliquer le faible nombre de saisines auprès de la Ville.

- Les Organismes de Sécurité Sociale disponibles et faisant preuve de pédagogie

  En 2015, 15 % des requêtes sont réorientées vers la CAF, la CPAM ou la CARSAT. 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, le médiateur s'emploie à rechercher l'apaisement en contactant directement les organismes afin qu'un accueil personnalisé soit proposé. Nous voulons souligner la qualité de l'accueil et de la coopération que nous recevons.

- Les travailleurs sociaux de la Ville ou du Département, la psychologue et le Service Ecologie Urbaine de la Ville d'Angers

  Lorsqu'au cours des échanges, il apparait que les personnes éprouvent des difficultés à effectuer seuls ou de manière autonome les démarches qui sont nécessaires ou lorsque la situation du requérant apparait précaire, le médiateur sollicite les services qualifiés pour accompagner les personnes dans leurs démarches. Le médiateur tient à saluer la disponibilité des professionnels lorsqu'ils sont sollicités.

Les autres domaines de la médiation

La médiation familiale s'adresse à la famille dans sa diversité, parents, enfants, grands - parents, fratries, familles recomposées, concernant un questionnement resté sans réponse, une séparation ou une rupture, la succession, la prise en charge d'une personne âgée dépendante ou non. Deux structures associatives interviennent dans le département : Médiations 49 et l'UDAF.

La médiation conjugale se distingue de la médiation familiale par le contexte. Elle concerne les relations entre conjoints (mariés ou non) sans enfants.

La médiation patrimoniale concerne la résolution des différends qui surviennent dans la gestion des patrimoines, qu'elle implique des relations entre héritiers ou avec des administrations.

La médiation commerciale découle de l'application depuis le 9 juillet 2015, de la directive européenne 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle concerne la résolution, par des moyens extrajudiciaires, des litiges entre professionnels et consommateurs résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de services.

Médiation environnementale se distingue peu des démarches promouvant la participation du public dans différents domaines : gestion de l'eau et des ressources naturelles, occupation de l'espace, équipements énergétiques, ferroviaires ou routiers, pollution, etc.

La Médiation interculturelle établit des liens de sociabilité entre des gens issus de cultures différentes et qui résident sur le même territoire frontalier.

Médiation internationale propose un dispositif d'aide au règlement d'un conflit civil auprès de personnes physiques de nationalités différentes ou de binationaux.

La médiation inter-entreprises consiste à désigner une tierce personne pour aider des partenaires professionnels (des associés, clients-fournisseurs, la concurrence) à trouver une solution à une situation en passe de devenir conflictuelle ou déjà devenue conflictuelle :

La médiation sociale ou citoyenne ou de voisinage a principalement une mission de maillage social. Certaines collectivités locales installent des services de médiation en faisant appel à des personnes investies d'une mission d'apaisement du conflit, dans les quartiers dits sensibles par exemple ou dans les transports en commun.

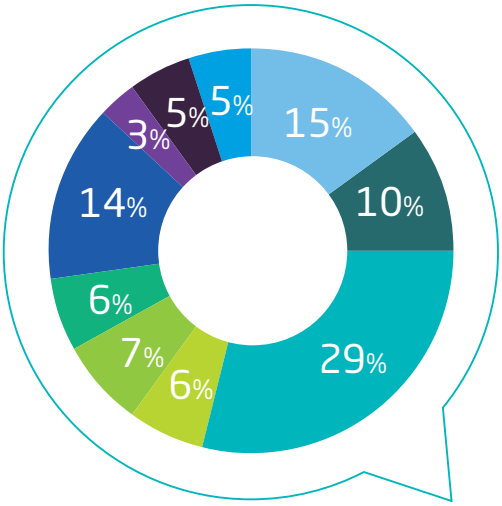
3/

LES CHIFFRES
LES ANALYSES
LES ENSEIGNEMENTS

Répartition par quartier

Les demandeurs proviennent de tous les quartiers de la Ville avec une majorité de situations au niveau du Centre-Ville la Fayette Éblé qui réunit un grand nombre d'habitants. Notons que le nombre de saisines provenant de Monplaisir est beaucoup plus faible que la période précédente.

Une dizaine de requêtes proviennent de communes d'Angers Loire Métropole. Cela s'explique par des situations qui concernent des différends portant sur des factures eau et assainissement. Ces dossiers rejoindront désormais spécifiquement les litiges gérés par le nouveau Médiateur de l'eau[2].

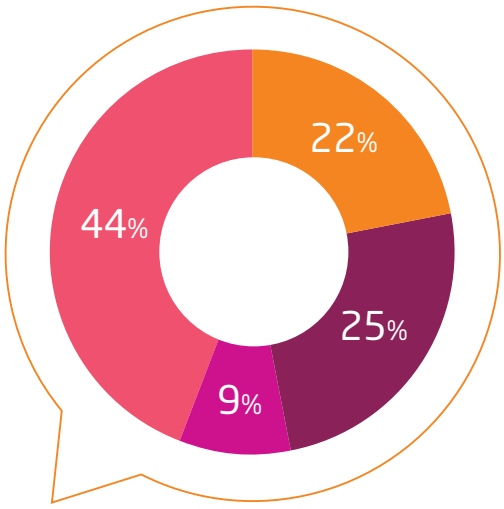


- Justices, Madeleine, St-Léonard
- Belle-Beille
- Centre-Ville, La Fayette, Eblé
- Deux-Croix, Banchais, Grand-Pigeon
- Doutre
- Hauts de Saint-Aubin
- La Roseraie
- Lac de Maine
- Monplaisir
- Saint-Serge, Ney, Chalouère, Saint-Michel

Modalités de contact

Par comparaison avec l'activité de l'année précédente, le fait notable est qu'au cours de l'année 2015, les prises de contact « physique » avec le médiateur ont triplé. Le choix d'implanter les bureaux du Médiateur au rez de chaussée de l'Hôtel de Ville, avec les autres fonctions d'accueil de la Ville, a amélioré l'accessibilité du médiateur. 10 % des requêtes proviennent de plusieurs partenaires qui nous ont « prescrit » des usagers qui s'étaient adressés à eux. Ce qui atteste de l'ancrage de la fonction du Médiateur dans le paysage angevin.

- Internet / Mail / Courrier
- Physique
- Prescripteur
- Téléphone



[2] *La loi du 17 mars 2014 impose de proposer aux abonnés en matière d'eau et d'assainissement, un mode alternatif de règlement des litiges. C'est pourquoi, le Médiateur de la Ville d'Angers nommé par le Maire, par délibération du Conseil Municipal du 21 juillet 2014 est proposé par le Président d'Angers Loire Métropole pour occuper, en sus, les missions de Médiateur de l'Eau, en réponse à cette nouvelle obligation.*

Qu'est-ce qui motive les angevins à recourir à la médiation ?

Jusqu'alors, l'analyse proposée lors des précédents rapports d'activité apportait un éclairage sur les domaines de compétence municipale les plus impactés. Cette année, nous avons tenté de qualifier les difficultés et les ressentis des usagers. Les motifs invoqués ne sont pas liés à un seul service.

37% des requêtes sont motivées par la dimension pécuniaire. Les situations concernent aussi bien un différend sur une facture de consommation d'eau, un procès-verbal pour dépôt sauvage de déchets ou encore une incompréhension sur la tarification de prestations d'une crèche.

Exemples

Mme G. saisit le Médiateur sur un différend de surconsommation d'eau suite à une fuite. Mme G. ne parvient pas à obtenir de l'artisan qui a effectué les travaux, une facture pour instruire la demande de dégrèvement.
Le Médiateur parvient à obtenir l'attestation du professionnel et le service reprend la gestion de ce dossier.

Mme C. saisit le Médiateur au nom de ses deux filles qui se sont rendues responsables de dépôts sauvages d'ordures ménagères au même endroit mais à des dates différentes. Dans un premier temps un procès-verbal conforme à la procédure a été adressé à la première des deux jeunes filles alors que la seconde n'a reçu qu'un courrier d'avertissement. Le service prend la mesure de l'absence de cohérence qui s'explique par l'adoption inappropriée d'une procédure et propose une mesure de clémence dans ce dossier.

Madame P. saisit le Médiateur pour une facture de restauration scolaire. L'usager estime que la décision de l'organisme est injuste. Il s'agit avant tout de s'interroger sur la procédure de transmission du Quotient Familial CAF qui détermine le tarif des prestations selon la grille tarifaire de l'établissement. Le différend émane d'une interprétation erronée de l'usager.

26% des requêtes visent à améliorer la connaissance du droit ou l'accès à une information. Par exemple, lors de la rénovation d'une clôture, la médiation permet au propriétaire de comprendre qu'il est soumis à une règle d'urbanisme qui prévoit une hauteur maximale de la clôture.

Autre exemple : à travers l'exposé du requérant, le médiateur réoriente Mr X... vers le délégué du défenseur des droits qui peut entrer en lien avec la préfecture et clarifier les procédures obligatoires dans le cas d'un regroupement familial.

Dernier exemple : devant une situation de précarité présentée par Mme Y, le Médiateur peut orienter la personne vers une permanence sociale.

Exemples

Monsieur B. saisit le Médiateur sur la situation de sa femme qui est dans l'attente d'une régularisation de sa présence en France. Mais le couple attend un 2ème enfant et est en attente d'un logement mieux adapté. La situation de Mme bloque l'avancée du dossier auprès du Bailleur. Après une réponse négative du service de l'immigration et de la nationalité, le Médiateur saisit le Délégué du Défenseur des Droits qui rencontrera le requérant.

Monsieur C. sollicite le Médiateur car il s'estime harcelé par ses voisins en raison de la hauteur de clôture. A la suite d'une rencontre sur place avec le Médiateur, celui-ci accède au règlement qui précise la législation dans ce domaine et à la jurisprudence sur la hauteur des clôtures. Le requérant est orienté vers un conciliateur de justice, seul compétent pour traiter les conflits de voisinage.

16% des requêtes concernent les conflits d'usage de l'espace public. Des travaux de voirie ou d'aménagements, des problèmes liés au stationnement ou aux déplacements et des évènements sportifs ou culturels occasionnent de la gêne ou perturbent l'environnement immédiat. Autant de situations qui se transforment en litige ou conflit d'usage lorsque les usagers n'ont pas le sentiment d'avoir été pris en compte.

Concernant les conflits dans l'espace public, il s'agit bien souvent d'usagers perturbés par l'organisation temporaire de l'espace public.

Exemples

Monsieur P. interpelle le Médiateur sur deux endroits précis de la Ville. Un cheminement trottoir interrompu provoquant pour les piétions un passage sur la chaussée qui lui semble dangereux. Il dénonce également le fait que lors de la Foire Saint-Martin, les passages pour les piétons ne sont plus respectés et produisent une réelle dangerosité, notamment pour le cheminement des poussettes et des personnes en fauteuil. Le service de la voirie reprend en gestion ces deux problématiques.

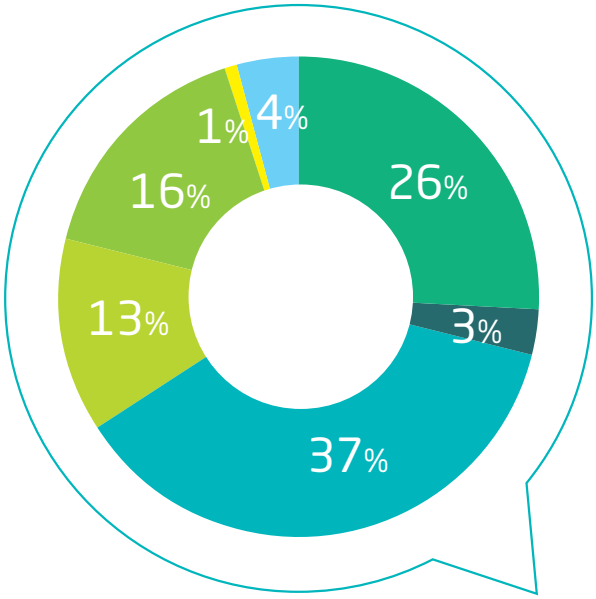
Monsieur L. sollicite le médiateur car le stationnement de la rue où il réside ne lui permet pas de rentrer son véhicule chez lui, le rayon d'action étant trop réduit, du fait de la présence de véhicules mal stationnés. Or le requérant observe que les voitures ne changent jamais de côté. L'intervention du Médiateur a permis à l'Elu, en charge de la Voirie, de reconsidérer l'aménagement de cette rue. Il a été au centre d'une concertation étendue aux riverains afin de programmer la réorganisation du stationnement dans une démarche plus globale de réaménagement de cette rue.

Madame G. interpelle le médiateur suite aux travaux de voirie qui ont lieu dans sa rue depuis trois années. Elle évoque les importants désagréments occasionnés par ces travaux d'enfouissement de réseau et déplore avec force la pose d'un boîtier électrique sur la façade de sa maison. A la faveur d'une visite sur site, le Médiateur a pu mesurer le fort préjudice de cette implantation. Le dialogue est renoué entre la collectivité et la requérante. La Direction de la Voirie répond favorablement à Madame G. qui souhaite que l'armoire électrique soit repeinte en gris. De plus, la requérante obtient l'accord d'y implanter des végétaux.

13% des requêtes sont présentées sous l'angle d'une atteinte au cadre de vie. Ils concernent une confrontation à des nuisances visuelles, à des nuisances sonores, notamment avec le voisinnage mais concernent également la question du traitement des ordures ménagères. La question du champs électromagnétique.

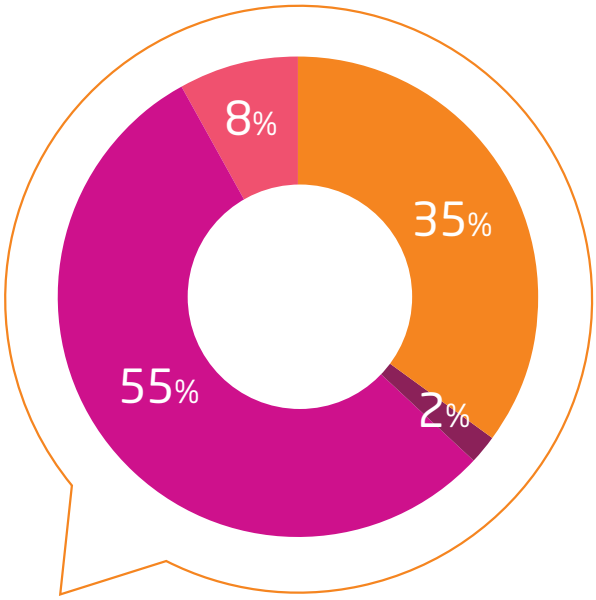
Exemple

Madame L. interpelle le Médiateur car elle se plaint de nuisances sonores importantes de la part de ses voisins et vit très mal cette situation. Elle évoque l'envie de changer de logement. Le Médiateur entreprend une collaboration très étroite avec les Bailleurs susceptibles d'apporter une réponse à la situation de Madame L. Mais la fragilité de la requérante, ses exigences quant à la situation géographique où elle souhaite habiter, ralentissent la conclusion du dossier.



Motifs des demandes

- Accès au droit à l'information
- Accès aux droits / aux équipements et services municipaux
- Aspect pécuniaire
- Atteinte au cadre de vie
- Conflit d'usage de l'espace public
- Impact des événements sportifs ou culturels
- Réglementation municipale



Le traitement des demandes

- Médiation
- Non renseigné
- Réorientation
- Sans suite

Le niveau de traitement des demandes

55% **des 120 requêtes ont été réorientées vers d'autres structures ou vers d'autres médiateurs/ conciliateurs.**

Ce fort pourcentage révèle deux situations significatives :

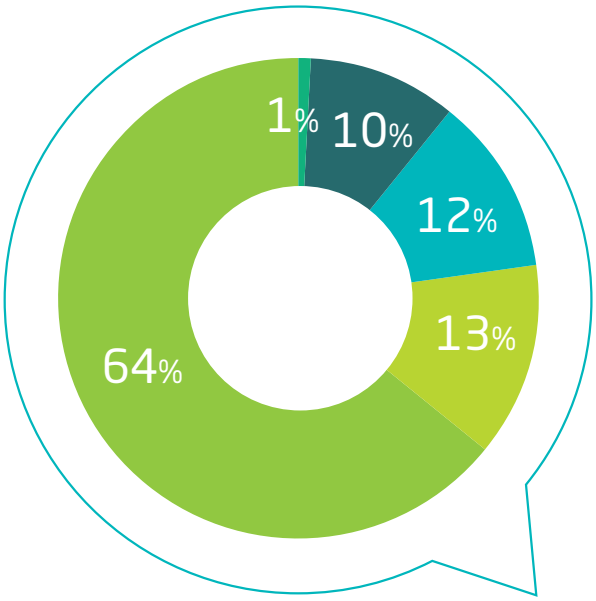
- **La fonction de proximité de la Ville.** Même si le problème ne concerne pas un service de la Ville, la Mairie apparait spontanément comme lieu adapté pour recueillir une information fiable, un conseil d'orientation ou se plaindre. Mairie 5/5 assure parfaitement cette fonction d'information et d'orientation. Toutefois, le Médiateur est également sollicité sur les situations complexes.

- **La complexité des démarches de recours.** Lorsque les personnes s'adressent au Médiateur, elles ne désignent pas toujours la structure en cause. Elles expriment avant tout une incompréhension, une colère, une déception, des critiques. A travers le récit des difficultés, le Médiateur contribue à faire émerger la formulation du contentieux et quelle sera la structure vers laquelle l'usager sera orienté.

35% **des 120 requêtes ont été traitées sous l'angle de la médiation.**

Ce qui correspond à 42 situations pour lesquelles le Médiateur a vérifié que l'usager a bien déposé un recours gracieux auprès du service concerné. C'est le refus du recours gracieux qui fait l'objet de la démarche de médiation. Après avoir entendu l'usager le médiateur entre en concertation avec le service municipal concerné.

Les Directions et Services impactés



Plus de 60% des requêtes concernent la **DGA Aménagements et Equipements** qui recouvrent les déplacements, la mobilité, la voirie, les transports, les bâtiments ; mais aussi l'écologie urbaine, la gestion des déchets, l'environnement et les espaces verts.

Les enjeux de voirie sont fréquemment le support de la requête. Ce sont des problèmes qui témoignent de l'attachement des angevins au cadre de vie de leur ville. Leurs requêtes visent très fréquemment à adoucir ce cadre de vie et à le rendre protecteur dans leur vie quotidienne.

La Direction des Sports et Loisirs recouvre des situations sur l'accueil des enfants en centre de loisirs, l'accessibilité des équipements sportifs et la tarification des services municipaux dans ce domaine.

Au niveau de la sécurité sur l'espace public, on relève quelques sollicitations sur des conflits de voisinage, sur les nuisances nocturnes sur la voie publique et sur l'impact de la verbalisation.

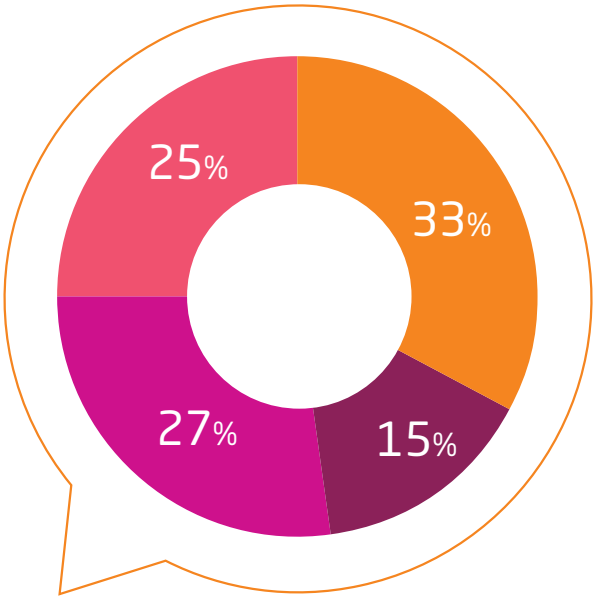
Les dossiers relevant de la **DGA Proximité et Solidarités** occupent une place secondaire car les litiges exposés relèvent de la compétence du Département. Le Médiateur est cependant sollicité dans quelques situations appelant un dialogue avec les responsables des Etablissements d'hébergement pour personnes âgées on nécessitant un rapprochement avec les services spécialisés dans l'accompagnement social et psychologique.

Répartition par Direction Générale Adjointe

- Pôle Ressources internes et dialogue social
- DGA Proximité et Solidarités
- Direction Sécurité Prévention
- DGA Éducation, Culture, Jeunesse et Sports
- DGA Aménagement et équipements

Le résultat des requêtes

Lorsque le requérant franchit la porte du bureau du Médiateur, il espère obtenir pleinement satisfaction par la résolution complète du litige qui l'oppose à la collectivité. Or, un tiers des requérants va considérer qu'il ne lui est pas utile de poursuivre le processus amiable. Les explications fournies par le service en cause ont été convaincantes, le sentiment d'incompréhension ou d'injustice est dissipé. Dès lors, **le requérant abandonne sa réclamation** initiale considérant que la situation ne lui est pas défavorable. Ce qui valorise l'importance du dialogue avec les services pour lever toute interprétation inappropriée. Ce dialogue permet de résoudre complètement le litige dans 27 % des cas et de le résoudre partiellement dans 25% ce qui permet de totaliser 85% de résultats positifs.



Résultats des requêtes

- Abandon de la réclamation
- Confirmation décision contestée
- Résolution complète
- Résolution partielle

Les témoignages

Une discussion : « cela devenait disproportionné »

« Mon mari et moi vendons notre production de fruits et légumes sur les marchés de la ville d'Angers depuis de nombreuses années. Du jour au lendemain, les dimensions de notre étalage ont été réduites, sans préavis ni concertation, et le dialogue avec les agents en charge des marchés a tourné court. Surpris et contrariés par le manque à gagner engendré, nous avons refusé de modifier notre stand. Je me suis sentie attaquée personnellement, la situation s'est envenimée. Il a été question d'intervention de la police municipale, tandis que de mon côté j'étais en contact avec un avocat : cela devenait totalement disproportionné ! J'ai expliqué et réexpliqué, en vain, que nous n'enfreignions aucune règle. J'ai donc demandé à la mairie de trouver un conciliateur, car tout ça ne méritait pas d'aller jusqu'au tribunal.

Quand le médiateur est venu chez nous, sur l'exploitation, nous avons pu lui montrer tous les documents qui attestaient de notre bonne foi, et pour la première fois nous avons eu le sentiment d'être compris. Nous avons ensuite pu rencontrer les responsables des marchés en présence de M Carré dans un climat de dialogue apaisé. Le jour-même, nous avons mis noir sur blanc un nouveau fonctionnement qui satisfait tout le monde. Aujourd'hui, cet épisode est clos, je considère que c'est oublié et je retourne travailler sur les marchés avec plaisir. Il fallait mettre tout le monde autour d'une table pour une bonne discussion, et c'est ce que le médiateur a fait. »

Une clarification : « un vide juridique a été constaté »

« Je me suis installé dans un quartier angevin il y a cinquante ans. A l'époque c'était l'association de quartier qui entretenait les espaces verts des environs. Lors d'une assemblée générale, la mairie a décidé de reprendre sous sa coupe l'entretien de ces lieux, à l'exception de celui situé devant chez moi. Il devait être rétrocédé aux riverains mais aucun acte administratif ne l'a confirmé. J'ai donc pris sur moi, avec l'aide d'un voisin, de couper régulièrement les haies et de tondre la pelouse, comme nous le faisions dans nos propres jardins.

Après de nombreuses années, lorsque j'ai fait part de ma lassitude auprès des services de la mairie, un vide juridique sur cette parcelle a été constaté.

L'an dernier, la mairie a envisagé d'acquérir cette surface de 570 mètres carrés pour la mettre en vente et probablement y construire un pavillon : j'ai dit non. Le médiateur m'a écouté, il a fait la liaison avec les différents services concernés à la mairie, et m'a orienté vers l'élu compétent. Il est désormais question de vendre ce terrain à un ou plusieurs riverains. Les choses avancent mais le terrain est considéré comme « sans maître », ce qui est théoriquement impossible. J'ai transmis à M Carré les éléments qui m'avaient été fournis lors des mandats précédents, et il s'est attelé à remettre les choses « dans le droit ». Je lui fais confiance pour palier certaines carences, mais je suis conscient que ses propositions n'ont pas force de loi ».

Une orientation : « une vision globale de mon cas »

« J'ai 73 ans. Je suis née à l'étranger et pour une raison inexpliquée j'ai deux numéros de sécurité sociale. Je l'ai découvert lorsque j'ai voulu prendre ma retraite. Cela a d'ailleurs été impossible et aujourd'hui encore, je dois travailler pour vivre. J'ai fait des démarches seule et cela n'a jamais abouti.

Lorsque j'ai découvert l'existence du médiateur, j'ai hésité avant de demander de l'aide, car j'ai l'habitude de me débrouiller seule. J'ai d'abord rencontré sa collaboratrice, puis les deux, et ils ont fait avancer mon dossier avec une efficacité que je n'arrivais pas à avoir seule. Tout n'est pas réglé et je viens encore régulièrement faire le point. Je sais que mes problèmes dépassent leur champ habituel d'intervention, et pourtant je suis toujours accueillie avec bienveillance. Ici, c'est un lieu rassurant. Ils ont une vision globale de mon cas, et quand les ennuis s'accumulent, je sais que je peux compter sur eux, c'est précieux. Ils m'ont aidé à reprendre confiance.

Depuis un an maintenant, ma situation s'éclaircit, car ils ont su frapper aux bonnes portes, activer les bons réseaux. Comme le médiateur parle au nom d'une institution, sa parole à plus de poids que la mienne. Je n'ai jamais trouvé une écoute aussi attentive auprès d'un autre organisme. Il y a des personnes en difficulté autour de moi, je leur parle parfois de l'aide dont j'ai bénéficié ici. Et je retrouve de l'énergie pour à mon tour essayer d'aider mes proches ».

Une considération : « personne ne pouvait m'expliquer »

« Arrivés de Serbie en 2006, mon mari et moi avions vécu un long périple après avoir été chassés par la guerre. Dans notre pays d'origine, notre maison avait été détruite, en avoir une nouvelle était donc une grande étape. Locataire dans le centre-ville, nous avons eu des difficultés à obtenir un prêt immobilier mais la persévérance a payé. Après 18 mois de recherches, nous avons trouvé le bien de nos rêves.

Le compromis de vente était signé mais la mairie a fait valoir son droit de préemption. J'ai écrit partout pour essayer de comprendre : personne ne pouvait m'expliquer l'intérêt pour la municipalité d'acquérir cette maison. Tout notre projet tombait à l'eau. Je me suis adressée directement au maire d'Angers, et M Carré m'a rappelé. Nous avons eu quatre rendez-vous où j'ai pu expliquer nos objectifs, jusqu'à ce coup de fil de l'agence pour m'annoncer que la préemption était annulée.

J'ai ensuite eu un appel du médiateur dans le même sens, et même une lettre manuscrite du maire qui me confirmait tout cela et nous souhaitait un bon déménagement. Je me suis réellement sentie accueillie.

Avec le recul je vois cela comme un moment de stress intense. J'ai été très touchée d'avoir des réponses aussi rapides. C'est la première fois qu'on me disait : « oui, votre parole va être prise en considération ». Aujourd'hui mon mari et moi travaillons, nous avons deux enfants scolarisés et la petite dernière à la crèche. Cette vie de famille équilibrée dépendait pour beaucoup de l'acquisition de la maison. »

4/

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.

A l'occasion de certaines requêtes qui lui sont transmises, il peut suggérer, en temps réel des propositions d'évolution d'une procédure ou de l'organisation.

Suivi des préconisations 2012/2014 de l'ancien Médiateur

Dans son bilan du début d'année 2014, Henri Poizat, le premier Médiateur de la Ville d'Angers, suggérait de mettre en place plusieurs recommandations. Il nous a semblé utile de solliciter les directions.

Communication sur les chantiers de voirie

La Direction de la voirie a tenu compte de ces remarques et plusieurs actions ont été menées.

C'est déjà fait

- Les opérations significatives font l'objet de concertations avec les habitants, les riverains, les commerçants, les conseils de quartier et suivies parfois de négociations en fonction de l'activité commerciale ou d'animation du quartier.
- Lors des chantiers des gestionnaires de réseau, l'information destinée aux riverains est réalisée par un prestataire extérieur, afin d'optimiser son impact auprès du plus grand nombre de riverains.
- La signalisation des chantiers bénéficie d'une nouvelle charte de communication et les panneaux sont adaptés à l'importance de l'opération.

Pour Demain

- Afin de privilégier une information en temps réel le site internet de la Ville ouvrira une rubrique sur l'actualité des chantiers, et le recours aux SMS est à l'étude.
- Par ailleurs, le passage de la communauté d'agglomération en communauté urbaine sera l'occasion de revisiter les règlements de voiries et permettra d'actualiser les règles de communication aux intervenants sur la voirie.

Faciliter l'accompagnement des personnes fragiles

Le Pôle Gérontologie Domicile du CCAS a également pris en compte les recommandations du Médiateur.

C'est déjà fait

- En juin 2015, un document intitulé « arrêt minute » a été élaboré conjointement avec et la Direction Sécurité Prévention pour faciliter l'accompagnement et le transport des personnes fragiles sans risque de verbalisation pour cause de stationnement irrégulier dès lors qu'il n'y a pas d'autres possibilités de stationnement à proximité.

  Les intervenants à domicile peuvent désormais bénéficier de la disposition « arrêt minute » sous deux conditions :

  - quand ils accompagnent une personne fragile ou dépendante à un rendez-vous ou à son domicile ;
  - quand ils aident une personne fragile à décharger ses courses à son domicile.

Simplifier la restitution des cautions déposées au moment de l'attribution d'un hébergement dans un Etablissement du CCAS

Le CCAS et la Direction de la relation aux Usagers (DiRU) ont coopéré ensemble pour apporter cette simplification.

C'est déjà fait

- Alors que l'obtention d'un certificat d'hérédité était obligatoire en 2014 pour restituer aux héritiers, une nouvelle procédure élaborée conjointement entre le CCAS et la Direction de la Relation aux Usagers (DiRU) a permis de simplifier son obtention et de supprimer les frais de notaire.
- Depuis la loi du 16 février 2015, il n'est plus obligatoire de produire le certificat d'hérédité pour obtenir la restitution des cautions pour toutes les successions inférieures à 5000€. Une attestation signée de l'ensemble des héritiers permet, dans les successions modestes, de justifier de sa qualité d'héritier. Un modèle d'attestation est proposé aux familles. Ce document a été validé par la DiRU et est reconnue par l'administration fiscale locale.

Pour Demain

- La réglementation budgétaire et comptable n'a pas encore intégré une liste bien définie des pièces justificatives à joindre avec le mandat restituant la caution. Il est possible que les nouvelles dispositions prises évoluent dès lors que cette évolution administrative sera intégrée.

Faciliter les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite

Plusieurs services : – Direction de la Voirie - Direction des Bâtiments - Mairie 5/5 - sont mobilisés pour faciliter les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

C'est déjà fait

- Chaque projet de voirie, partiel ou plus complet, voit nécessairement une mise aux normes issues de la réglementation en matière d'élargissement des trottoirs, d'abaissement pour le passage piétons, de marquage au sol, de stationnement PMR.
- Les demandes ponctuelles arrivent la plupart du temps au niveau de Mairie 5/5 et sont contrôlées par un chargé d'opérations. Par exemple : une personne devient en situation de handicap demande une place PMR près de son habitation.
- Les demandes particulières sont également suivies par ce service, en exemple, à la demande de l'office de tourisme, un cheminement conforme aux normes a été réalisé entre la bibliothèque Toussaint et l'Office de tourisme avec réalisation d'un plateau surélevée et d'une bande de guidage.

Pour Demain

- La Direction des Bâtiments anime depuis de nombreuses années, toute une démarche de suivi et d'adaptation de l'accessibilité des PMR auprès des Etablissements Recevant du Public (ERP) en conformité avec la réglementation sur les ERP.

Veiller à la permanence de règles concernant l'occupation commerciale du Domaine Public

La DiRU a apporté une réponse structurante en conjuguant une refonte du règlement d'occupation commerciale et un changement de la procédure d'instruction des demandes

C'est déjà fait

- Depuis juin 2014 le service chargé des Occupations Commerciales du Domaine public est sous l'autorité de la direction de la Relation à l'Usager.
- La fin de l'année 2015 a vu aboutir la refonte du règlement de l'Occupation Commerciale du Domaine Public. Il vient clarifier les critères et divers principes qui servent de support au dialogue qui s'instaure entre le commerçant et la Ville dès lors qu'un projet d'occupation du domaine public est envisagé.
- La nouvelle méthode d'instruction tient mieux compte du fait que par nature le commerce est transversal, il est concerné par un large spectre de réglementations qui doivent être intégrées dans l'analyse des demandes. Certaines demandes doivent prendre en compte des enjeux de santé publique, de stationnement, d'accessibilité, d'urbanisme, de sécurité mais aussi le respect code du travail ou d'autres problèmes qu'un dialogue exploratoire permet de clarifier.
- Une fois le cadre bien posé et le règlement intégré par le commerçant demandeur, la visite du technicien sur place vient conclure la procédure d'autorisation, alors qu'auparavant cette visite sur site la précédait.

Les Greniers Saint-Jean - nuisances sonores

La Direction des bâtiments a apporté des réponses précises aux diverses recommandations émise en 2012 pour limiter les nuisances aux abords des Greniers St-Jean

C'est déjà fait

- L'accès des véhicules pour le chargement et le déchargement de matériel est aujourd'hui possible devant la façade des Greniers St-Jean. La présence de plots évite le stationnement sauvage à cet endroit. L'ouverture des portes sur le devant du bâtiment permet une ergonomie de travail appréciable.
- Au niveau sécurité, la Ville d'Angers, en qualité d'exploitant, est comptable de la mise en œuvre des conditions réglementaires d'accueil du public. Au-delà de 300 personnes, la présence d'un agent SSIAP est désormais une obligation. Un modèle de convention est proposé dans ce sens.

Des expérimentations non concluantes

- La présence d'un dispositif de limiteur de son se révèle, in fine, adaptée aux attentes des riverains comme des occupants.
- L'espace réservé aux fumeurs déplacé au niveau de l'escalier médiéval génère une ouverture et une fermeture incessantes de la porte pour l'accès fumeur, ce qui laisse échapper le son et génère des nuisances sonores à l'extérieur.

Pour Demain

- Des mesures de bruits réalisées par le service Ecologie Urbaine mettent en évidence que si un limitateur de son devait être installé celui-ci devrait être implanté à l'extérieur et non à l'intérieur. Il convient d'ajouter dans le contrat de location, la réglementation applicable au niveau des décibels autorisés.
- L'espace fumeur de nouveau autorisé devant les Greniers St-Jean permettrait de maintenir la porte fermée et donc de confiner le son à l'intérieur de la salle.
- Une collaboration en lien avec la Direction de la Jeunesse pourrait poursuivre le travail de prévention et de civisme avec les associations étudiantes.
- La recherche d'un lieu plus spécifiquement destiné aux rassemblements festifs des jeunes est à l'étude.

Les préconisations de l'année 2015

Conséquence de l'application de la directive européenne du 21 mai 2013 relative à la médiation dans les litiges de consommation.

La directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été transposée par une ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 suivie de 2 décrets parus en octobre et décembre 2015. Elle est entrée en application le 9 janvier 2016 et concerne les nouvelles dispositions désormais applicables aux collectivités locales visant à favoriser la résolution amiable des litiges de consommation.

Le Médiateur invite les différents services concernés à réfléchir à la révision de toutes les procédures de recours amiables pour les litiges de consommation. En effet notre Ville établit une relation commerciale avec les habitants lorsqu'elle vend des prestations de services ou des fournitures.

- Un premier recensement permet de citer la vente d'entrées de piscine, d'entrées de musées, les journées d'accueil en crèche, la vente des repas en espace restauration et à domicile, la vente d'une offre d'hébergement en Etablissement EHPAD, La vente des prestations du service de soutien à domicile. Une incertitude demeure concernant les cantines scolaires.
- Les grilles de tarification et les modalités de remboursement étant au cœur des principaux litiges, il reviendra aux directions de vérifier la pertinence d'installation de commissions de recours gracieux l'image de celle installée par l'agglomération concernant le service communautaire de l'Eau et de l'Assainissement .
- A ce titre, les prestations rendues par le service de l'Eau et de l'Assainissement sont également éligibles à l'ordonnance précitée. Il est donc invité à revisiter lui aussi les procédures qu'il a récemment définies.
- Pour rappel, le médiateur de la Ville est désormais le médiateur de l'Eau par délibération du Conseil Municipal du 25 janvier 2016 et par délibération du conseil communautaire de la Communauté urbaine du 18 janvier 2016.

Lancement d'une concertation sur la faisabilité d'un Fonds d'indemnisation de certains préjudices corporels subis sur la voie publique

Plusieurs requêtes de personnes ayant chuté sur la voie publique ont sollicité une médiation pour contester le refus d'indemnisation exprimé par l'assureur de la Ville. Pour chaque situation, les personnes s'adressant au service juridique de la Ville ont été encouragées à décrire les faits. Dans ces situations, l'assureur souhaite que la personne plaignante fournisse des témoignages des faits. Par ailleurs selon la description de la situation, l'assureur va tenter d'identifier si la responsabilité de la Ville est engagée du fait d'un défaut d'entretien ou de conception. Toutes les requêtes se sont révélées infructueuses en raison de l'application stricte du droit. Les échanges entre le service juridiques et l'assureur se prolongent souvent pour tenter de rechercher une solution médiane à l'appui de la sincérité du plaignant ou des circonstances.

La plus-value d'une démarche de médiation réside dans l'application de l'équité comme facteur de rééquilibrage lorsque le droit apparait injuste.

Pour Demain

- Le Médiateur propose de créer une commission qui aurait pour compétence d'approuver ou de refuser une indemnisation aux personnes ayant échoué dans leur requête auprès de l'assureur de la Ville. Il s'agit de s'inspirer de la commission de recours gracieux du service de l'eau et de l'assainissement qui s'est instituée en conséquence de la loi Warsmann qui définit les principes et les modalités d'indemnisation des usagers de ce service en cas de fuite d'eau.
- Pour définir le périmètre d'une commission d'indemnisation présidée par un élu et le règlement de son fonctionnement, le médiateur se propose d'animer une concertation associant le service Juridique de la Ville, l'assureur de la ville d'Angers, des représentants du monde de l'assurance, des représentants d'associations de consommateurs, la faculté de droit de l'université d'Angers afin de définir les critères de la faisabilité d'une telle instance.

Exemple

Madame L. interpelle le médiateur suite à un accident dont elle a été victime dans son quartier. Elle a chuté du fait de la présence de racines d'arbres sur le trottoir. Blessée à la cheville et à l'orteil, elle souffre toujours des suites de ces blessures. Elle indique avoir produit plusieurs certificats médicaux. Mais sa requête s'est révélée infructueuse. Elle attend du médiateur que ses frais médicaux et la détérioration de ses vêtements soient indemnisés. L'assureur estime qu'il ne peut indemniser en raison d'une jurisprudence qui peut reconnaitre une possible indemnisation si les racines dépassent de plus de 5 cm. La même situation vécue par une autre personne mais qui s'est pris les pieds dans des dalles déchaussées. Le constat a permis de mettre en évidence un soulèvement des dalles supérieur à 5 cm mais l'absence de témoins a compromis l'accord d'indemnisation.

Réfléchir à une action de soutien des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap dans le cadre de la collecte des déchets verts et autres encombrants

Exemple

Mme M. sollicite le Médiateur parce qu'elle a reçu une lettre d'avertissement de la direction Déchets Propreté qui l'alerte sur le fait qu'il est interdit de déposer ses déchets verts issus de la taille de son jardin dans les bacs de déchets ménagers. Il est rappelé qu'elle doit apporter ceux-ci en déchèterie.

Mme est très en colère car elle a 94 ans et a recours à un emploi salarié pour entretenir son jardin. Elle estime qu'elle ne peut pas se déplacer ou payer quelqu'un pour procéder à l'apport de ses déchets verts en déchèterie.

Le dépôt par les habitants des déchets en déchèterie est désormais majoritaire. Il est le résultat d'une politique d'encouragement à la responsabilisation afin de limiter les coûts de collecte. Il existe une prestation payante qui permet une collecte individuelle. Toutefois cette modalité vient contrarier les efforts entrepris pour limiter la collecte au porte à porte qui pèse dans le budget de la collectivité.

Toutefois le problème posé par cette habitante nous rappelle aux conséquences de l'allongement de la durée de vie. Ce vieillissement de la population génère des besoins d'accompagnement qui iront grandissant. L'obligation faite aux habitants d'apporter les déchets verts dans les déchèteries par leurs propres moyens peut mettre en difficultés ceux d'entre nous qui sont en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

C'est déjà fait

- Au 1er janvier 2016, une convention de partenariat avec l'entreprise d'insertion « la Ressourcerie des Biscottes » apporte un soutien à l'enlèvement des encombrants et la mise à disposition de sacs déchets verts pour la somme de 15€ pour 3 passages. La démarche repose sur la prise de rendez-vous avec la Ressourcerie.

Pour Demain

- Le Médiateur propose que la Direction Environnement Déchets Propreté, les pôles territoriaux et le CCAS définissent ensemble une modalité plus citoyenne de soutien à la collecte des déchets verts sous forme de parrainage à l'image d'un service à la personne. Cette appel à l'engagement pourrait s'inscrire dans le cadre des actions « réciprocité ».

Communiquer sur le nouveau cadre applicable en matière de droits de place sur les marchés.

La remise à plat du règlement des marchés a eu pour ambition de clarifier les règles applicables dans l'attribution des places sur les marchés d'Angers. Ce nouveau cadre était attendu des commerçants mais a pu susciter des interrogations dont le médiateur a été témoin.

Un rapprochement entre la DiRU et la Direction Sécurité Prévention permettrait d'harmoniser la procédure d'instruction des demandes d'occupation du domaine public. Par ailleurs une communication plus large mériterait d'être organisée en sollicitant la contribution de la commission des marchés..

Améliorer l'information sur la tarification applicable aux résidents

Des usagers abonnés du parc de stationnement géré par la SARA déplorent une absence de clarté quant aux quotas d'abonnés au tarif résident. Ils remarquent que l'information est peu accessible.

Pour Demain

- Disposer d'une meilleure traçabilité des demandes d'abonnements stationnement « Résidents » pour l'ensemble du parc géré par SARA Stationnement.
- Améliorer la communication sur le tarif résidents : Une nouvelle procédure est étudiée par les Élus.

5/

Jean-Pierre GRELLIER
Conciliateur de justice
Jean-Claude MARQUET
Conciliateur de justice

LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR A LA VIE DES RÉSEAUX

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Le Médiateur a été élu au Bureau de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) en Avril dernier. Dans le cadre de ce mandat, il travaille avec Monsieur Maurice CHIPOT, Médiateur du Cantal, et en lien avec le CNFPT sur le montage d'une offre de formation délivrée aux médiateurs des collectivités territoriales et à leurs éventuels collaborateurs.

Le Médiateur apporte sa contribution à la lettre d'information de l'Association ainsi qu'au forum de discussion mis en place récemment.

Journée de rencontre des Médiateurs/Conciliateurs du département de Maine-et-Loire

Au cours de cette année 2015, le Médiateur a pu mesurer l'importance d'un travail en coopération avec les différents partenaires. C'est pourquoi il a organisé une journée de rencontre destinée à tous les médiateurs/conciliateurs avec lesquels il est amené à travailler. Cette journée avait pour but de favoriser des rapprochements afin de conforter une pratique en réseau quelque soient les problématiques des missions des uns et des autres. Elle a réuni 36 participants le 21 janvier 2016.

La journée rencontre consacrée à « l'écoute au cœur de la médiation » visait à proposer un mode de collaboration plus étroit et plus interactif basé sur une réflexion partagée tant sur le sens de cette mission que sur les pratiques à l'œuvre.

Le thème de « l'écoute » a été exposé par Bruno DAUNIZEAU Expert judicaire et spécialiste de l'écoute. A travers son exposé et ses questionnements il a permis l'émergence d'une réflexion partagée.

Tous les participants se sont accordés pour renouveler un tel rassemblement sur d'autres thèmes et sujets de réflexion. Le médiateur de la Ville et du Département s'est engagé à renouveler une telle journée au moins une fois par an.

6/

ANNEXES

RAPPORT DU **MÉDIATEUR** de la Ville d'Angers - 2015

Les documents ci-dessous sont consultables et téléchargeables sur le site internet de la Ville d'Angers :

http://www.angers.fr/la-mairie/le-mediateur-de-la-ville-d-angers/index.html

- Le Rapport d'Activité du Médiateur de la Ville d'Angers 2015
- La délibération approuvée par le Conseil Municipal du 25 avril 2012.
  Elle précise le cadre d'intervention du Médiateur
- La Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)
- Les conditions d'accueil de la Maison de la Justice et du Droit d'Angers Loire Métropole
- Les conditions d'accueil et de permanence :
  - des Délégués du Défenseur des Droits
  - des Conciliateurs de Justice
  - de la Conciliatrice de la CPAM de Maine-et-Loire
  - de la Médiatrice de la CAF
  - du Médiateur de Pôle Emploi
  - du Médiateur des Services Fiscaux
  - du Médiateur Médical du Centre Hospitalier Universitaire d'Angers
  - du Médiateur d'EDF
  - du Médiateur d'Engie
  - du Médiateur des Opérateurs de téléphonie
  - du Médiateur de l'Eau et de l'assainissement d'Angers Loire Métropole
  - du Médiateur du Département de Maine-et-Loire
  - du Conciliateur de la Maison Départementale des Personnes Handicapées

Conception et réalisation **A4 éditions** 02 41 720 700 / Photos : Thierry Bonnet, J. Rebillard, F. chobard, F. Tijou, JP Campion
Impression : Angers Loire Métropole / Ville d'Angers - Février 2016

Pour saisir le Médiateur :

Par courrier :
Médiateur 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 :
mediation@ville.angers.fr ou herve.carre@ville.angers.fr.

Sur formulaire internet :
http://www.angers.fr/la-mairie/le-mediateur-de-la-ville-d-angers/index.html

Le Médiateur accueille également les usagers au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville