



# RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - **2017**

# ÉDITORIAL

## DU MAIRE



**Dans une ville comme Angers, le rôle du médiateur est primordial, parce qu'il est au plus près des intérêts de nos concitoyens.**

Il permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable lorsqu'un litige avec la collectivité se fait jour. Tous nous réclamons un service public de qualité, et cette demande se fait chaque année plus pressante. Le médiateur y participe de façon prépondérante.

Depuis 2014, plus de 430 Angevins ont fait appel au service du médiateur de la Ville d'Angers, qui est aussi le médiateur de l'eau pour la Communauté urbaine Angers Loire Métropole. Et depuis trois ans, la quasi-totalité des requêtes aboutit à une solution.

Rien que pour l'année 2017, 149 dossiers ont été instruits. 40 % des situations ont fait l'objet d'une médiation, 58 % se sont soldées par une réorientation. Cela démontre que la collectivité et son médiateur, chaque fois qu'ils sont sollicités, trouvent une issue au problème porté à leur connaissance, soit en réglant le litige soit en aiguillant vers d'autres médiateurs.

Le document que vous avez entre les mains recense douze mois d'activité.

Chaque requête est un morceau de vie, ce qui nécessite de l'écoute et du temps. C'est pourquoi, je veux saluer le travail d'Hervé Carré, qui assume cette fonction de médiateur avec beaucoup d'application et de disponibilité.

Vous comme moi ambitionnons de vivre dans une société apaisée. Le médiateur est là pour nous y aider.

**Christophe BÉCHU**

Maire d'Angers

Président d'Angers Loire Métropole



**En 2017, avec 149 requêtes, on constate une progression de l'activité de 30% par rapport à 2014. La file active est de 161 dossiers, elle est la somme des dossiers ouverts en 2016 et clôturés en 2017. Le rapport entre les réorientations (58%) et les médiations (40%) est plutôt stable. Le réseau des partenaires du médiateur s'agrandit au fur et à mesure de la réception de requêtes qui ne relèvent pas de sa compétence. Une majorité de requérants est âgée de plus de 40 ans et 54% sont des femmes. Les requêtes relatives à l'eau et à l'assainissement sont la première cause des demandes de médiation puis c'est autour des missions portées par la DGA Aménagement et équipements que les désaccords se cristallisent.**

Après trois années consacrées à la médiation, je tiens à remercier le Maire Christophe BÉCHU qui m'a renouvelé sa confiance pour une seconde et dernière période de trois années.

Au cours de ces trois premières années ce sont plus de 430 personnes, 430 trajectoires de vie, qu'il m'a été donné d'observer, de comprendre et de soutenir. J'ai en mémoire des visages sceptiques, des questions inquiètes, des colères parfois retenues, parfois excessives. Très souvent des hommes et des femmes envahis par la lassitude, habités par la crainte de ne pas être entendus. J'ai également reçu des remerciements et des excuses en échange d'informations précises et grâce à des décisions plus favorables qu'ils ne l'espéraient. Enfin, j'ai appris des usagers eux-mêmes que la résilience existe, que le courage et la détermination sont des composantes de la dignité. Qu'il ne faut pas toujours se fier aux apparences.

J'ai beaucoup appris de l'expertise des cadres et des agents des directions et services de la Ville d'Angers et de la communauté urbaine ALM (pour la Direction de l'Eau). J'ai élargi ma connaissance des différentes missions, toujours accomplies avec le sens du service public et la recherche d'une égalité de traitement de chaque usager. J'ai aussi mesuré combien le niveau d'exigence des usagers s'est accru au risque d'exposer des personnels à l'insulte, à la menace, à la violence. Je pense en particulier aux personnels chargés de l'accueil physique et téléphonique qui sont en première ligne et doivent faire face.

Je formule le vœu que la poursuite de cette mission exaltante au sein de la Ville conforte les valeurs de bienveillance et de respect réciproque au profit d'une cohésion sociale renforcée.

**Hervé CARRÉ**

Médiateur d'Angers

RAPPORT DU  
**MÉDIATEUR**

de la Ville d'Angers - 2017

RAPPORT DU  
**MÉDIATEUR**  
de la Ville d'Angers - 2017



# SOMMAIRE

- 
- 
- 1 / UN MÉDIATEUR POUR DÉPASSER LE CONFLIT ET RETROUVER LA CONFIANCE** ..... p.6
- > La médiation : qu'est-ce que c'est ?
  - > Comment saisir le médiateur ?
  - > Comment fonctionne la médiation ?
  - > Cas particulier : Le médiateur de l'Eau
- 2 / BILAN DE L'ACTIVITÉ 2017 : LES CHIFFRES - LES ANALYSES** ..... p.10
- > Le médiateur renforce sa fonction d'information et d'orientation
  - > Le téléphone est la modalité de saisine privilégiée
  - > La répartition géographique des requérants est homogène
  - > La difficulté d'accès est la motivation principale des requérants
  - > Le traitement des requêtes est efficace quand une réelle culture coopérative existe.
  - > L'activité du médiateur de l'Eau
  - > Le résultat des requêtes
- 3 / UN RAPPORT DU DÉFENSEUR DES DROITS QUI FAIT DATE** ..... p.18
- > L'objet d'un tel rapport
  - > Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers
  - > Rappel du contexte de la lutte contre la fraude aux prestations sociales
  - > Les principaux constats
  - > De nombreuses recommandations
- 4 / LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR À LA VIE DES RÉSEAUX** ..... p.20
- > Statut du médiateur des collectivités territoriales
    - La question du statut
    - La question de la formation
    - la question d'une initiative législative
  - > Rencontre annuelle des médiateurs/conciliateurs de Maine et Loire
- 5 / LES PRÉCONISATIONS** ..... p.22
- > Retour sur la préconisation 2016
  - > Nouvelle préconisation 2017

# 1/

## UN MÉDIATEUR POUR DÉPASSER LE CONFLIT ET RETROUVER LA CONFIANCE



### Sortir de l'équation «un gagnant contre un perdant»

Dans une collectivité territoriale, la médiation s'exerce dans un contexte générateur de déséquilibre. Le conflit qui déclenche la saisine oppose des citoyens habités par un sentiment d'impuissance face à un service de la Ville dont les décisions sont argumentées et encadrées. Des citoyens a priori mécontents, en colère face à une collectivité forte de ses missions et de ses expertises. Dans sa compréhension du conflit, le médiateur veille à l'équilibre des échanges d'arguments.

En privilégiant une modalité amiable, il permet de sortir de l'équation « un gagnant contre un perdant ». Que la décision soit favorable ou défavorable, si le traitement du litige est équitable, la confiance est retrouvée et la nouvelle équation devient « deux gagnants ».



**Christine LE SOLLIEC**  
Assistante de Médiation

## LA MÉDIATION : QU'EST-CE QUE C'EST ?

### • Qui est le médiateur et quel est son rôle ?

Christophe BÉCHU le maire d'Angers a désigné Hervé CARRÉ en octobre 2014. Son mandat a été renouvelé en octobre 2017 pour trois années. Le médiateur est une personnalité qualifiée chargée d'assurer, de manière impartiale et neutre, une aide à la recherche de solution amiable en cas d'incompréhension, de réclamation, de différend ou de litige avec l'administration municipale. Dans tous les cas, il expliquera le plus clairement possible la position de la Ville.

Le médiateur est présent au sein de la collectivité deux jours et demi par semaine. Il est secondé par une assistante, fonctionnaire de la collectivité, qui assure la continuité de l'activité de médiation.

Le médiateur dispose d'un pouvoir d'investigation étendue et d'interpellation, afin de recueillir toutes les informations utiles à la médiation. L'activité du médiateur s'inscrit également dans la boucle d'amélioration du service rendu à l'utilisateur/citoyen.

### • Quand faire appel à lui et sur quels sujets ?

Lorsque tous les recours amiables ont été effectués auprès des services sans satisfaire l'utilisateur. Quand le but de la requête est de dépasser le différend et de trouver un compromis. Le médiateur propose un premier entretien exploratoire pour qualifier le contentieux. Tous les domaines d'activité où les services de la Ville d'Angers agissent : voirie, espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, action sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, environnement, quartiers, stationnement, déplacements, tramway, transports en commun, permis de construire et eau et assainissement. Par ailleurs, il répond comme médiateur de l'Eau aux requêtes des habitants de l'Agglomération.

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

### • Qui peut faire appel au médiateur et à quel moment ?

Le médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un(e) commerçant(e) ou une entreprise qui a formulé un recours auprès d'un service de la Ville d'Angers mais qui a reçu un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou qui constate une absence de réponse.

### • Comment le contacter ?

Le médiateur reçoit sans rendez-vous. Il dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges au rez-de-chaussée de l'Hôtel d'Angers Loire Métropole, 83 rue du Mail. On peut aussi s'adresser au médiateur

- > **Par lettre simple :**  
médiateur de la Ville d'Angers BP 80011 – 49020
- > **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 un Formulaire qu'on remplit sur internet :**  
<http://www.angers.fr/services-demarches/particuliers/le-mediateur-de-la-ville-d-angers/index.html>
- > Il accepte de se déplacer au domicile du demandeur ou de se rendre dans une mairie de quartier.

## COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION ?

### • Les principes de la médiation

La médiation est un service librement consenti, soumis à la confidentialité, personnalisé, gratuit et facile d'accès. 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 : Indépendance et Impartialité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, écoute équilibrée et attentive des parties en litige, respect du contradictoire, sens de l'équité, transparence.

## LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR

### • Privilégier l'écoute

Elle est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour chacun des acteurs du contentieux. Elle permet également de démêler les émotions ressenties par les parties au sujet des faits qui se sont déroulés.

### • Comprendre les protocoles et les méthodes des services

Les services agissent à partir d'un cadre précis qui intègre la réglementation 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 du fait que la procédure adoptée n'intègre pas la situation singulière du requérant.

Le dialogue recherché 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'utilisateur.

### • Construire une chronologie pour animer le débat contradictoire

Lorsque cette chronologie est établie, le médiateur invite l'utilisateur et les services à en faire le commentaire en privilégiant les faits. Cette chronologie constitue le support essentiel du débat contradictoire.

### • Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales. Pour l'utilisateur, il s'agit d'exprimer son ressenti, pour ensuite le surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la spécificité du dossier.

Des ajustements potentiels sont très majoritairement proposés par les services à la lumière de la situation individuelle et au regard de l'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'utilisateur et les possibilités du service concerné. Une médiation s'exerce dans un contexte générateur de déséquilibre. Elle oppose des citoyens a priori mécontents, habités par un sentiment d'injustice et la Ville d'Angers, forte de ses missions et de ses expertises. Dans sa compréhension du conflit, le médiateur veille à l'équilibre des échanges d'arguments. En privilégiant une modalité amiable, il permet de sortir de l'équation « un gagnant contre un perdant ». Que la décision soit positive ou négative, si l'équité de traitement du litige est bien perçue, la confiance est retrouvée et la nouvelle équation devient « deux gagnants ».

## CAS PARTICULIER LE MÉDIATEUR DE L'EAU

La Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation impose de proposer aux abonnés en matière d'eau et d'assainissement, un mode alternatif de règlement des litiges. La médiation devient un outil au service des Collectivités Locales ou de leurs Etablissements Publics. Elle permet à leurs usagers de disposer, d'une écoute, voire d'espérer une approche bienveillante supplémentaire in fine, lorsque toutes les voies de la négociation ont été épuisées.

Pour sa part, la communauté urbaine Angers Loire Métropole a privilégié la proximité.

Dans un souci de mutualisation des moyens, le recours à la création d'un service commun dont la gestion serait confiée à la Ville d'Angers, a été acté, comme le permettent les dispositions légales en la matière.

Les modalités d'accueil du médiateur de l'Eau sont identiques à celles du médiateur d'Angers et il existe une page consacrée à la médiation de l'Eau sur le site internet d'Angers Loire Métropole.





# 2/

## BILAN DE L'ACTIVITÉ 2017 LES CHIFFRES LES ANALYSES

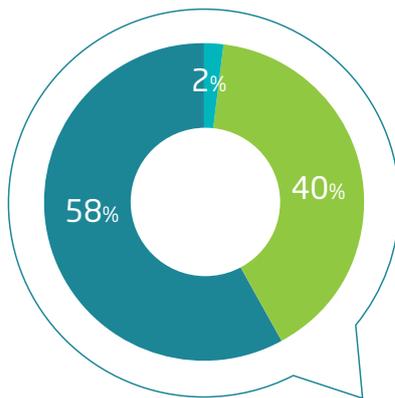


En 2017, avec 149 requêtes, on constate une progression de l'activité de 30% par rapport à 2014. La file active est de 161 dossiers, elle est la somme des dossiers ouverts en 2016 et clôturés en 2017. Le rapport entre les réorientations (58%) et les médiations (40%) est plutôt stable. Le réseau des partenaires du médiateur s'agrandit au fur et à mesure de la réception de requêtes qui ne relèvent pas de sa compétence. Constitué d'autres médiateurs institutionnels et d'acteurs associatifs et institutionnels, il permet de personnaliser la réorientation des personnes. Une majorité de requérants est âgée de plus de 40 ans et 54% sont des femmes. Les requêtes relatives à l'eau et à l'assainissement sont la première cause des demandes de médiation puis c'est autour des missions portées par la DGA Aménagement et équipements (Environnement-Déchets-Propreté-Transports-Mobilité/Déplacement-Voirie) que les désaccords se cristallisent.



## Le médiateur renforce sa fonction d'information et d'orientation

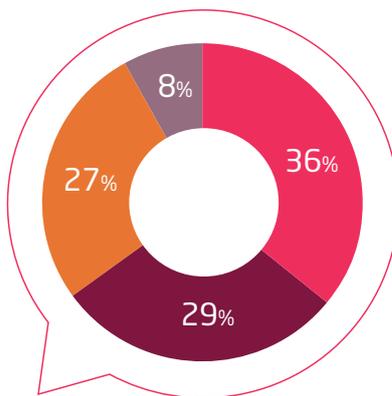
Pour 58 % des requêtes, la Ville n'est pas concernée. Toutefois, il est important de comprendre le problème rencontré pour un accompagnement personnalisé vers le bon interlocuteur. Cet accompagnement est salué par les usagers souvent perdus dans le dédale administratif n'ayant pas su repérer les compétences des institutions concernées.



- Réorientation
- Médiation
- Sans suite

## Le téléphone reste la principale modalité de contact

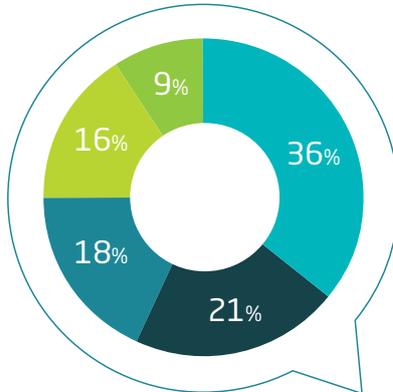
Les différents moyens de contacter le médiateur sont utilisés dans les mêmes proportions que l'année passée. La page consacrée au médiateur sur le site de la Ville d'Angers est la principale source des mails reçus. Le nombre de contacts pris directement au bureau du médiateur a été multiplié par 5 depuis 2014. La localisation au rez-de-chaussée d'Angers Loire Métropole a fortement amélioré la visibilité et l'accessibilité.



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

## La répartition géographique des requérants est homogène

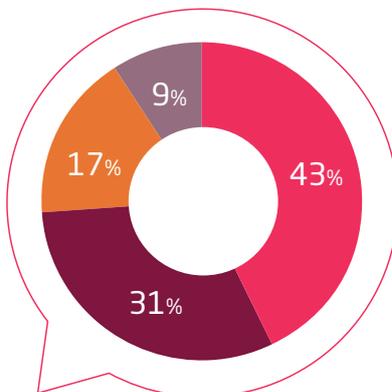
Il n'y a pas d'évolution significative de l'origine géographique des demandeurs. Ils proviennent de tous les quartiers de la Ville. Avec cette année une moindre représentation du Pôle Belle Beille - Lac de Maine.



- Pôle Centre-Ville, Lafayette, Éblé / Chalouère, St-Michel
- Pôle Doutre / Hauts-de-St-Aubin
- Pôle Monplaisir / Deux-Croix, Bançais, Grand Pigeon
- Pôle La Roseraie / Justices, Madeleine, St-Léonard
- Pôle Belle-Beille / Lac de Maine

## La difficulté d'accès est la motivation principale des requérants

Si les requérants s'adressent au médiateur avec émotion car leur sentiment d'impuissance domine, les motifs diffèrent. 43% d'entre eux ont besoin de conseils pour s'orienter vers un équipement ou un service municipal. Cette attente se conjugue avec la recherche d'informations sur leurs droits et les modalités d'élaboration des recours. Au final, ils viennent améliorer la connaissance des droits ou leur accès à une information.



- Accès au droit et à l'information / aux équipements et services municipaux / fonctionnement services
- Aspect pécuniaire
- Atteinte au cadre de vie
- Conflit d'usage espace public / Règlement municipal / Impact des travaux / Aménagement

92  
personnes

ont effectué  
une requête  
en raison de  
difficultés liées  
à l'accessibilité

Exemple

*La directrice d'un établissement pour déficients sensoriels alerte le médiateur en raison des difficultés rencontrées par le papa d'une petite fille sourde scolarisée en ULISS\* pour adapter les horaires d'accueil périscolaire de son enfant en situation de handicap et scolarisée sur Angers.*

*Le papa élève seul ses deux petites filles sourdes profondes et souhaite bénéficier de la garderie du soir pour sa fille M. Ses horaires de travail ne lui permettent pas d'être disponible à l'horaire de fin de classe de l'ULISS. Il veut une dérogation pour qu'à la fin de la classe, sa fille soit accompagnée là où se déroulent les Temps d'Accueil Périscolaire (TAP). Faute de moyens humains adaptés un refus conjoint directeur, du groupe scolaire et du responsable des TAP, encourage la responsable de l'établissement médicosocial à solliciter le médiateur. La responsable du service Temps de l'enfant, grâce à son écoute et à ses contacts privilégiés liés à son domaine de compétence, nous informe que l'Inspecteur en charge du Handicap a déclenché une équipe éducative pour trouver une solution pérenne à cette demande. Une rencontre doit avoir lieu avec les professionnels et le père de l'enfant.*

*Dans cette situation, le médiateur a favorisé les passerelles nécessaires pour qu'une solution puisse être proposée.*

\* Unité localisée pour l'Inclusion Scolaire

74  
personnes

ont effectué  
une requête  
en raison de  
difficultés liées  
à la dimension  
pécuniaire

Exemple

*Une demande de dégrèvement refusée par la direction de l'Eau et Assainissement (DEA) en raison d'un doute sur la sincérité des requérants.*

*La DEA alerte par courrier M. et Mme J. d'une forte consommation. Suspectant une fuite, elle recommande de faire procéder à une recherche de fuite et sa réparation dans un délai d'un mois. A cette période, M. et Mme J constatent une intrusion dans une partie de leur propriété, un robinet d'arrosage a été ouvert et l'eau semble s'écouler depuis longtemps. Ils pensent donc que la forte consommation en est la conséquence.*

*Mais 8 mois plus tard, le fontainier constate la poursuite de la forte consommation. La DEA alerte à nouveau les abonnés d'une consommation anormalement élevée de 1967 m<sup>3</sup> et renouvelle ses conseils de recherche et réparation de fuite. Cette fois, les requérants ne doutent plus d'une fuite et sollicitent immédiatement l'intervention d'un plombier. Le couple sollicite le dégrèvement en joignant toutes les pièces nécessaires. La demande est refusée en raison d'un dépassement des délais. La DEA considère que l'abonné a été négligeant et n'a pas respecté les délais. Malgré de multiples échanges où les requérants exposent les circonstances particulières, la DEA doute de la sincérité des arguments et soupçonne une manœuvre frauduleuse. Elle fait procéder au recouvrement par opposition à Tiers détenteur d'une somme totale de 2 200 €. Ne comprenant pas cette réponse, l'intervention du médiateur de l'Eau est sollicitée. Dans son avis le médiateur pointe le caractère accusatoire d'un courrier de la Direction de l'Eau. Il considère que le délai exigé a été respecté par l'abonné et qu'à ce titre le dégrèvement est dû à l'abonné.*

*Il organise une rencontre entre la responsable du service Clientèle et les requérants. Cette rencontre va convaincre le service Clientèle de la sincérité de l'abonné et lui accorde le dégrèvement demandé.*

41  
personnes

ont effectué  
une requête  
en lien avec  
le cadre de vie

Exemple

*M. P. estime qu'il n'obtient pas l'audience suffisante de la Ville alors qu'il tient à présenter son "cahier de doléances" pour améliorer la propreté d'Angers.*

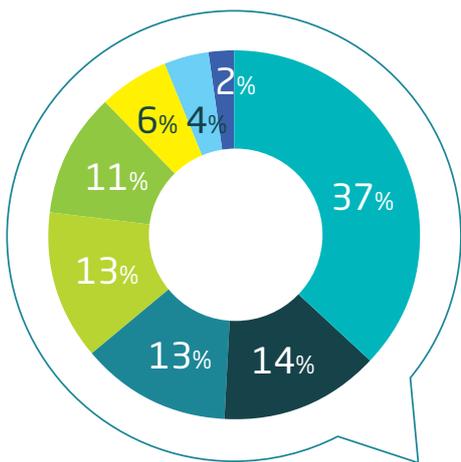
*M.P. a été lui-même été sanctionné d'une amende de 65€ pour ne pas avoir respecté les horaires de dépôt d'un sac de tri sélectif. Il dénonce une politique répressive inutile qui ne permettra pas d'apporter des solutions structurelles. Il interpelle le médiateur sur les difficultés qu'il rencontre avec la Ville d'Angers sur la collecte des ordures ménagères, dans la rue où il réside, la rue des Deux-Haies dans l'hyper centre.*

*Le médiateur transmet le témoignage de cet Angevin au directeur Environnement/Déchets. Une tournée conjointe est décidée pour observer les comportements et envisager une alternative dans un contexte où une réflexion est engagée sur le traitement des déchets de l'hyper centre-ville avec l'adjoint en charge du dossier.*

*Dans une volonté d'apaisement à l'égard d'un citoyen qui expose un problème plus large que le sien, la Collectivité propose l'annulation de l'amende. Par ailleurs, le directeur l'informe qu'il souhaite aussi pouvoir engager avec lui et tout le voisinage de la rue des Deux-Haies un échange constructif qui permettra d'atteindre l'objectif commun de propreté.*

## Le traitement des requêtes est efficace quand une réelle culture coopérative existe.

Parce que la médiation repose exclusivement sur la contribution des deux parties, la coopération du médiateur s'impose avec les directions et services de la Ville. Ainsi, dans les directions et services, des liens s'établissent parfois seulement au niveau des cadres et parfois avec les professionnels directement exposés au litige sous l'œil protecteur de leur encadrement. La disponibilité des agents de la collectivité permet ainsi d'organiser des visites sur site. Celles-ci sont particulièrement précieuses lorsqu'il s'agit d'un problème d'aménagement de l'espace public, de voirie, de traitement des déchets ou d'environnement. Cela permet d'engager le débat contradictoire avec l'avantage d'exposer en situation, des contraintes techniques ou de mettre en lumière la cause précise d'une disposition retenue par le service. Le médiateur tient à témoigner de la patience et de la pédagogie des agents à l'égard des requérant. De même, l'inscription du médiateur dans un réseau de partenaires locaux lui ouvre de multiples possibilités de coopération tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Le réseau s'est élargi à des compétences nouvelles comme celle d'avocats ayant opté pour le droit collaboratif.



- Eau et assainissement
- Transports / Mobilité / Déplacement / Voirie
- Environnement / Déchets / Propreté
- Proximité et Solidarités
- Aménagement et Développement du Territoire
- Direction générale des services
- Ressources internes et dialogue social
- Éducation, Culture, Jeunesse et Sports



## Les atouts de l'intervention du médiateur

### Témoignages

« Une telle démarche nous permet de personnaliser nos réponses parfois abruptes



**Solène JULIEN,**  
responsable Clientèle  
direction de l'Eau :

« ... du fait de sa neutralité, par ses questions, le médiateur nous aide à mettre de côté nos « a priori » et notre éventuelle défiance. L'expérience d'un débat contradictoire direct avec des abonnés en présence du médiateur m'a convaincue que le risque existe de blesser un abonné par la sécheresse d'une réponse trop peu argumentée et mal informée. En prenant plus de temps, une telle démarche nous permet de personnaliser nos réponses parfois abruptes du fait de la haute technicité de nos métiers et du grand nombre de dossiers traités. »



« Cela nous a amenés à nous interroger sur notre niveau de service »

**Cyrille BADER,**  
directeur  
Environnement-  
Déchets :

« ... concernant un dossier sur la collecte du centre-ville, le médiateur nous a proposé un questionnaire. Même s'il n'a pas été utilisé tel quel, cela nous a amenés à nous interroger sur notre niveau de service, sur l'attente des usagers et notamment des commerçants. Nous avons ainsi réalisé plusieurs suivis de collecte de nuit, et échangé avec de nombreux commerçants. Nous avons mieux cerné les difficultés et attentes et nous avons renforcé notre niveau de service sur les rues Deux-Haies/Claveau. Nous poursuivons les investigations sur ce secteur. Pour les dossiers de contestations de facturation liées aux verbalisations pour dépôts sauvages de déchets, nous apprécions les médiations très équilibrées et pédagogiques qui ont été menées. »



« Il a permis à chacun... de créer un climat d'apaisement

**Philippe TESSIER,**  
responsable exploitation  
AQUA VITA :

« Nous souhaitons faire un retour positif sur le traitement d'un dossier par le médiateur. A partir de sa neutralité, il a permis à chacun de pouvoir poser des mots sur les faits et de créer un climat d'apaisement nettement plus favorable grâce à un temps d'écoute des arguments de tous. La reconnaissance par l'usager des faits et de son emportement a permis d'expliquer la proposition de sanction. L'intervention du médiateur a permis de ne pas rester sur un sentiment d'injustice et de clarifier les positions de chacun. »





## Direction Transports - Mobilité - Déplacements - Voirie

13  
personnes

ont sollicité  
le médiateur  
pour un problème  
de voirie

Exemple

*L'habitant d'une voie privée souhaite obtenir le soutien de la ville pour empêcher les véhicules d'emprunter cette voie privée en tant que raccourci pour éviter le feu tricolore.*

Le médiateur sollicite la direction de la Voirie qui confirme bien avoir refusé les demandes, en raison du fait que cette situation autour d'une voie privée est connue de la collectivité depuis 40 ans. La Direction informe le médiateur que plusieurs propositions de classement de la voie dans le domaine public ont été faites sans qu'à aucun moment les conditions soient réunies pour que cela aboutisse : état de la chaussée, état des réseaux ... La Direction estime qu'une décision favorable relève de la responsabilité des élus. Le médiateur obtient l'accord de l'élu à la Voirie pour qu'il rencontre les riverains. Au terme de cette rencontre, l'élu décide : d'expérimenter la voie à sens unique en procédant au resserrement des deux entrées de cette voie privée. Il reconnaît qu'une procédure amiable de classement incluant la participation des riverains serait vouée à l'échec. Il envisage de procéder à un classement d'office qui repose sur une longue procédure. Par contre, en raison du fait qu'il existe à Angers une centaine de voies privées, il n'est pas optimiste pour qu'un entretien de cette voie en mauvais état soit réalisé avant les travaux du tramway.

M.L s'est présenté par la suite au bureau du médiateur avec le sourire aux lèvres pour exprimer sa satisfaction d'avoir été écouté mais aussi entendu par la Municipalité après une si longue période d'attente.

Exemple

*L'exclusion d'un équipement sportif relève-t-elle d'un acharnement ou de l'application juste du règlement ?*

Grand sportif, il fréquente assidûment les piscines d'Angers depuis de nombreuses années. Lors de l'évacuation du bassin en raison de l'imminence d'un orage, la piscine refuse sa demande de remboursement du droit d'entrée. L'utilisateur y voit une absence d'écoute et se sent traité injustement. D'autres remboursements ont déjà été accordés pour cette raison. Ses paroles à l'encontre du personnel et du responsable sont très vives, compromettant toute possibilité de conciliation. Emporté par la colère il frappe avec son pied dans un présentoir de plaquettes d'information disposé à proximité, puis quitte immédiatement le lieu. La direction des Sports décide d'exclure cet usager conformément au règlement. Un arrêté du Maire prononce 6 mois d'interdiction de toutes les piscines d'Angers comme le personnel a été menacé, une plainte est déposée.

Quatre mois plus tard, M. W sollicite le médiateur. Il souhaite une médiation avec le responsable de la piscine pour exprimer ses regrets et sa volonté de remboursement des dégâts matériels. Il souhaite obtenir des garanties qu'après cette sanction, début janvier 2018, il pourra utiliser les équipements sereinement, sans crainte d'une forme d'acharnement.

Sollicité par le médiateur, le responsable de la piscine approuve le projet d'une rencontre car rétrospectivement il estime que la sanction est conforme à la procédure prévue à cet effet mais est lourde.

Accord entre les parties :

M.W, le sportif : propose de régler les frais occasionnés par la détérioration du présentoir. Il tient à dire qu'il regrette profondément son attitude. Il est un homme respectueux des personnes et des biens et ne se reconnaît pas lui-même dans l'emportement qui a été le sien. Il se sent rassuré par les garanties apportées par le responsable de la piscine.

Le responsable de la piscine salue la volonté sincère de sortir par le haut de cet épisode estival. Il veut le rassurer sur le fait que le personnel et lui-même partagent une même volonté d'apaisement. Dès lors que M.W. propose spontanément de rembourser les dégâts matériels, il se dit prêt à lever l'interdiction d'accès aux piscines. Par ailleurs, la Ville va informer le procureur de la République qu'elle ne se constituera pas partie civile dans la mesure où une réparation à l'amiable est envisagée en accord avec l'utilisateur.

## Résolution d'un conflit

entre un usager  
et la direction  
Sports et Loisirs



## Un réseau d'acteurs locaux propice à des coopérations qualitatives

96 personnes

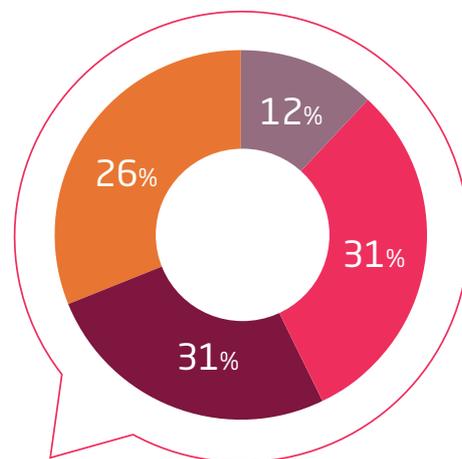
ont été réorientées auprès de 63 partenaires différents

Depuis fin 2014, de véritables 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.

### 35 acteurs de la médiation / conciliation ont été sollicités

Les médiateurs institutionnels contactés sont rattachés à la CAF, l'Agglo (pour l'Eau et l'assainissement), au Département, à Pôle Emploi, aux services fiscaux, aux opérateurs de téléphonie. Ils nous ont apporté leur concours sur des sujets qui ne concernaient pas la ville.

- Médiateurs institutionnels ●
- Conciliateurs de justice et de la MDPH ●
- Maison de la Justice et du Droit ●
- Délégué du Défenseur des Droits ●



Exemple

#### Un contentieux relevant en apparence de la direction de l'Eau trouve un épilogue heureux grâce à l'intervention d'un conciliateur de justice.

M. et Mme X ont recours au médiateur de l'Eau dans le cadre d'un litige qui porte sur une facture d'eau avec Angers Loire Métropole. Ils ont déménagé à la fin de l'année 2015 en oubliant de mettre fin à leur abonnement d'eau auprès d'Angers Loire Métropole. De nouveaux occupants ont intégré le logement au milieu du premier trimestre 2016. Or ils ont reçu une facture d'eau alors qu'ils ne sont pas les consommateurs de cette eau puisqu'à la période considérée ils habitent ailleurs. Ils contestent de devoir payer cette eau. La direction de l'Eau et l'Assainissement (DEA) considère qu'ils n'ont pas résilié leur abonnement, ils sont donc responsables de cette consommation. C'est pourquoi la facture leur est adressée.

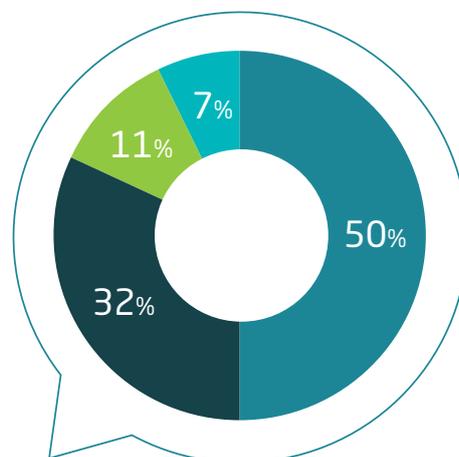
La DEA répond négativement à la demande de dérogation du médiateur. A partir du dialogue instauré avec les requérants, il se dégage qu'aucune démarche n'a été effectuée auprès des nouveaux locataires. Le médiateur suggère qu'une négociation s'engage avec eux afin d'obtenir le remboursement de la facture qu'ils auront acquittée. La DEA accepte d'accorder un justificatif de paiement qui servira de preuve aux requérants. Devant la crainte d'entrer en conflit avec ces nouveaux locataires, le médiateur propose l'intervention d'un Conciliateur de justice pour favoriser par son intermédiaire l'assentiment du nouveau locataire.

M. et Mme X ont réussi à nouer un accord avec le nouveau locataire par l'entremise du Conciliateur. Ils ont été remboursés sans difficulté.

### 28 structures et institutions sollicitées

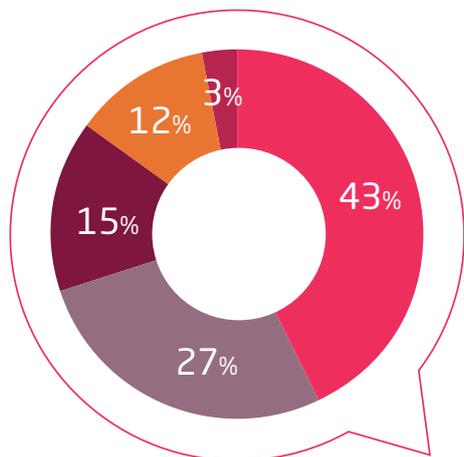
Ces 28 dossiers n'ont pas nécessité de médiation avec les services de la Ville mais un travail d'investigation pour identifier la structure concernée. Des échanges cordiaux et constructifs ont permis de favoriser la bonne compréhension des situations et la résolution des difficultés et/ou l'apaisement des requérants.

- Autres structures ●
- Bailleurs ●
- Département ●
- CAF ●



## L'activité du médiateur de l'eau

Avec 33 personnes, les requêtes adressées à la Direction de l'Eau et l'Assainissement occupent la première place des demandes de médiation. Les contestations les plus fréquentes concernent le montant d'une facture ou des problèmes de relève ou d'estimation.



### Les principaux motifs de saisine du médiateur de l'eau

- Contestation facture / relève, régularisation, estimation
- Surconsommation pour fuite
- Surconsommation inexplicite
- Contestation SPANC / Assainissement
- Surconsommation soupçon de fraude

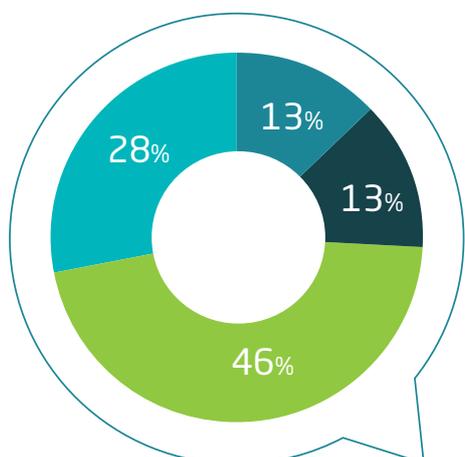
## Le résultat des requêtes

L'efficacité du dispositif de recours amiable ne s'évalue pas seulement comme le résultat d'un match sportif dont le score final indique un vainqueur.

La médiation a pour finalité de rapprocher l'Administration du citoyen, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre la Ville et ses habitants. Par ailleurs, la médiation apporte une aide concrète aux difficultés rencontrées par les usagers. La promotion d'une relation fondée sur l'esprit de dialogue entre les usagers et les services permet d'améliorer la culture démocratique de tous : des usagers comme des administrations locales.

Une année 2017 marquée par un recul du nombre des résolutions complètes ou partielles.

Elles s'élèvent à 31% contre 57% en 2016. Nous constatons qu'en écho, mécaniquement les confirmations de décision augmentent de 50% et on voit émerger une proportion non négligeable de médiation dont la conclusion se traduit par du conseil ou une orientation.



### Résultats des requêtes

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

# 3/

## UN RAPPORT DU DÉFENSEUR DES DROITS QUI FAIT DATE



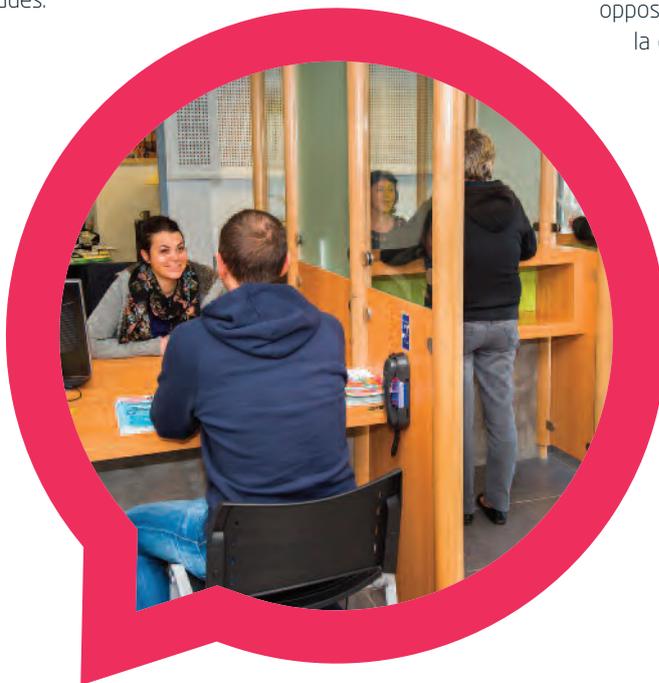
Les grandes collectivités comme la Ville d'Angers ne sont pas directement concernées par ce rapport dans la mesure où elles ne délivrent pas de prestations obligatoires à l'image des départements. Toutefois l'alerte du Défenseur des Droits permet de s'interroger comme administration sur le soin qu'il faut apporter au respect du principe du débat contradictoire. Car une bonne animation de débat contradictoire permet aux usagers de ne pas se sentir écrasés par leur éventuel déficit d'expertise lorsqu'ils sont confrontés à un désaccord avec une administration locale. C'est la respiration démocratique à laquelle nous devons aspirer qui est ici oxygénée par la qualité de ce rapport.

## L'objectif d'un tel rapport :

Le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public. C'est pourquoi le dispositif de lutte contre la fraude aux prestations sociales a été analysé à la lumière des droits des usagers des services publics afin d'en identifier et d'en évaluer les effets sur les droits des usagers du service public. Cette analyse n'avait donc pas vocation à remettre en cause la légitimité de cette lutte contre la fraude.

## Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ?

Ce rapport du Défenseur des droits publié en septembre 2017 met en garde contre des pratiques d'investigation et de contrôle des organismes chargés de lutter contre la fraude aux prestations sociales. Jacques TOUBON pointe la confusion opérée lors des contrôles entre la suspicion de fraude et l'intention de fraude. Il estime que ces pratiques portent atteinte à la présomption de bonne foi et à une certaine forme de droit à l'erreur. Ce qui aboutit à des décisions très brutales incomprises des bénéficiaires qui ont agi sans intention frauduleuse mais qui se trouvent dans l'incapacité d'en faire la démonstration. Le Défenseur des droits met en lumière l'absence d'un cadre formalisé permettant le débat contradictoire en amont du calcul des sommes censément indues.



## De nombreuses recommandations

### Mieux détecter et qualifier la fraude

Le Défenseur des droits préconise six recommandations visant à améliorer ou à modifier le cadre légal et réglementaire et les pratiques des organismes. Il recommande que l'intention frauduleuse devienne un élément constitutif de la fraude. Il souhaite par ailleurs que la notion de fraude avérée soit différenciée de la notion de suspicion de fraude en particulier dans les bases de données utilisées.

### Mieux informer les bénéficiaires

Le Défenseur des droits préconise cinq recommandations visant à mieux informer les usagers. Parmi lesquelles la simplification et l'harmonisation du contenu des obligations déclaratives et des procédures de demandes de prestations en veillant à harmoniser les conditions de ressources.

### Renforcer les droits de la défense

Rappelant la convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales, qui stipule que « l'utilisateur soupçonné de fraude doit être informé dans le plus court délai, de la nature et de la cause de l'accusation », le Défenseur des droits préconise cinq recommandations et en particulier, il veut que soit renforcée la formation des agents en charge du contrôle, afin d'insister sur le caractère contradictoire de la procédure et sur les règles de rédaction d'un procès-verbal. Ceci afin d'être en mesure de se défendre des griefs qui pèsent et afin de connaître les arguments de fait et de droit susceptibles de lui être opposés. Il préconise également de distinguer la contestation exprimée dans le cadre du recours, de la possibilité de solliciter une remise de dette (ouverte uniquement pour les indus non frauduleux).

### Préserver la dignité des personnes

Le développement de la répression des usagers convaincus de fraudes à l'issue des opérations de contrôle facilite les sanctions et la récupération des indus. Le Défenseur des droits émet trois recommandations sensibilisant à ne pas oublier que les prestataires conservent des droits, et notamment celui de vivre dans la dignité.

# 4 / LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR À LA VIE DES RÉSEAUX



## Statut du médiateur territorial

Le médiateur de la Ville d'Angers est membre du bureau de l'association des médiateurs de collectivités Territoriales. A ce titre il a publié un article dans la revue de l'AMCT. Il défend le projet d'obtenir une reconnaissance législative de la médiation territoriale pour conforter l'indépendance du médiateur de collectivités territoriales. Il suggère qu'au préalable quelques clarifications soient apportées à :



### La question du statut

Nous vivons encore une période pionnière qui voit cohabiter plusieurs statuts (bénévoles, salariés titulaires et contractuels, élus). Ne faut-il pas promouvoir un seul statut basé sur le salariat en ce qu'il permet de traiter de manière transparente et homogène les charges de fonctionnement y compris le coût de la formation.



### La question de la formation

L'offre de formation existe, mais il n'est pas possible de bénéficier d'une formation qui prenne en compte les spécificités du cadre institutionnel des collectivités territoriales. C'est l'intérêt du groupe de travail qui est installé au sein de notre association depuis ce début d'année 2018 pour définir un référentiel et un cahier des charges qui répondent au mieux à la complexité toujours plus grande des problématiques auxquelles nous sommes confrontés. Il sera alors possible de solliciter une offre adaptée auprès des organismes de formation.



### La question d'une initiative législative

C'est le levier essentiel d'une réelle légitimité et reconnaissance. Il faudra solliciter les parlementaires de nos territoires... »

## Rencontre des médiateurs/conciliateurs du 13 mars 2018



### La rencontre annuelle des médiateurs et conciliateurs de Maine-et-Loire s'est tenue dans les nouveaux locaux du Département le 13 mars 2018.

Elle associait une trentaine d'entre nous autour du thème de la communication non violente et la médiation. La médiatrice bretonne qui animait la réflexion a présenté sa pratique. En s'inspirant de la communication, non violente, le médiateur peut conjuguer plusieurs approches :

- > Observation des faits sans jugement, ni évaluation. Il s'agit de décrire de façon aussi neutre que possible la situation à laquelle on se réfère, dénuée de tout jugement, interprétation ou évaluation.
- > Reconnaissance des sentiments impliqués. Il s'agit de décrire ce qu'on éprouve lorsqu'on repense à l'événement.
- > Reconnaissance des besoins qui sont liés à ces sentiments. en recherchant les besoins qui ne sont pas satisfaits ou qui sont satisfaits par l'action décrite.
- > Présentation des demandes de façon concrète, positive et réalisable. En demandant à son interlocuteur (trice) ce qui est souhaité de lui /d'elle dans l'instant présent en termes d'action concrète, positive et réalisable, en action ou une parole découlant logiquement d'un des besoins exprimé.

# 5/ LES PRÉCONISATIONS



## RETOUR SUR LA PRÉCONISATION 2016

### Prestations de fourniture d'eau auprès des Gens du Voyage

Le Médiateur recommandait la définition par la Direction de l'Eau et de l'Assainissement d'une étude d'éligibilité à la fourniture d'eau tenant compte du caractère temporaire du stationnement. Il recommandait par ailleurs de définir les obligations du consommateur. Enfin, il préconisait la mise à l'étude d'une procédure d'installation qui garantisse la sécurité d'approvisionnement et de comptage sur les terrains destinés aux Gens du voyage.

Consulté à la fin de l'année 2017, le Directeur de l'Eau et de l'Assainissement considère qu'il faut répondre à cette préconisation. Il n'a pas été possible d'inscrire cette recommandation à l'agenda 2017, mais le Directeur s'engage à constituer un groupe de travail dans le but de clarifier les procédures existantes afin de répondre aux objectifs exposés par le médiateur de l'Eau

## PRÉCONISATION 2017 :

### des Assises du stationnement dans l'hyper centre-ville pour apaiser les tensions

#### Le contexte :

La saisine du médiateur par une infirmière libérale fait suite à une verbalisation pour un stationnement sur trottoir, rue Rangeard. Contestant le caractère gênant, elle souhaite une remise gracieuse de l'amende. Elle regrette le contrôle sévère réservé aux professionnels de santé, sévérité perçue comme la conséquence d'une absence de prise en compte, par la Ville, de leurs besoins professionnels de stationnement. Son sentiment d'injustice repose sur plusieurs raisons :

- elle donnait des soins à une patiente, résidente dans cette rue,
- son véhicule stationnait sur un espace réservé auparavant aux livraisons, elle estime qu'elle ne gênait pas la circulation,
- elle observe une diminution des places réservées aux professionnels,
- les nombreux travaux dans le centre-ville rendent le stationnement de plus en plus difficile,
- bénéficiaire de la vignette attribué par ALTER Services pour les professionnels, elle n'avait aucune intention de se soustraire au paiement du stationnement,
- un caducée est collé sur le pare-brise et aurait dû alerter les agents contractuels.

L'épisode de l'infirmière illustre la problématique globale du stationnement en hyper centre-ville. Le vieillissement des plus de 60 ans progresse à Angers comme dans toutes les grandes villes. Ils étaient 21% en 2015 et seront 33% d'ici 2020. Le nombre de personnes dépendantes était de 2 200 en 2015 et passera à 3 600 d'ici 2020. Les besoins en stationnement vont s'amplifier, pour dispenser les soins infirmiers à domicile, avec pour corollaire d'autres besoins liés à l'activité des professionnels de santé ainsi qu'une intervention grandissante des artisans pour l'adaptation des logements.



#### La problématique du stationnement impacte des acteurs aux intérêts contradictoires

A la suite de nombreuses consultations auprès des élus et des services parties prenantes de ces enjeux, le médiateur estime que la Ville d'Angers joue un rôle de chef de file en matière de stationnement. Elle peut actionner une diversité de leviers (aménagement, zonage, ville connectée intelligente, tarifs, modalités de surveillance et de contrôle, offre de transports en commun, encouragement à la multi modalité des déplacements, des livraisons et des enlèvements...). Toutes ces actions constituent un tout cohérent visant à apaiser les tensions qui pèsent sur le stationnement dans l'hyper centre-ville et tendent aussi à fluidifier les déplacements. Mais ces actions sont trop méconnues des habitants. Surtout, elles impactent des intérêts et des attentes contradictoires tant la diversité des acteurs est grande.

ALDEV a entrepris une consultation sur l'avenir de la logistique urbaine. Par le biais d'ateliers de co-construction, des acteurs du commerce, des habitants, des représentants de services collectifs, des acteurs du transport de personnes, des transporteurs et des acteurs des bâtiments et des transports volumineux ont été invités à formuler leurs besoins. La synthèse des besoins exprimés met en lumière les attentes en matière d'accessibilité, de mutualisation, de transition écologique. Le besoin d'accompagnement de la citoyenneté dans la ville de demain est majoritairement exprimé.

#### Le médiateur recommande la tenue d'Assises du stationnement

Le médiateur considère qu'en complément des actions structurantes conduites par la Ville, une plus large consultation prenant la forme d'assises du stationnement permettrait d'encourager une évolution des usages et des comportements. Une mobilisation conjuguée entre les directions de la ville et les associations d'habitants et de professionnels permettrait d'en informer les Angevins et de recueillir leurs contributions. Les conclusions énoncées par ALDEV pourraient servir de support à l'animation de ces Assises.



## **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](mailto:mediation@ville.angers.fr) ou [herve.carre@ville.angers.fr](mailto:herve.carre@ville.angers.fr).

### **Sur formulaire internet :**

[www.angers.fr/mediateur](http://www.angers.fr/mediateur)

**Le médiateur accueille également les usagers au rez-de-chaussée  
d'Angers Loire Métropole - 83 rue du Mail - Angers**