RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - **2018**

angers.fr

Angers

ÉDITORIAL DU MAIRE

Avoir un médiateur est une nécessité pour une collectivité, aujourd'hui.

Son rôle est primordial. Il permet aux habitants d'une ville de disposer d'une voie de recours à l'amiable, facile d'accès, dès lors qu'un litige avec l'administration se fait jour.

La demande d'un service public de qualité va sans cesse grandissant. Par son action, le médiateur participe de façon très concrète à son amélioration.

En 2018, le médiateur de la Ville d'Angers, qui est aussi le médiateur de l'eau pour la Communauté urbaine Angers Loire Métropole, a traité 120 requêtes déposées par nos concitoyens.

46 % des dossiers portés à sa connaissance, soit près d'un sur deux, ont trouvé une solution dans le cadre d'une médiation. Les autres saisines ont été réorientées vers le conciliateur compétent. Chaque cas de figure a été considéré avec la même exigence en termes de disponibilité et de temps d'écoute.

Le travail du médiateur est d'autant plus facilité que les services municipaux en ont désormais une meilleure connaissance. Le dialogue avec les parties prenantes du litige, la prise en compte de leurs intérêts respectifs, ne peuvent se faire qu'avec l'adhésion à la fois des usagers et de la direction concernée, seule garantie d'une solution acceptable par tous.

L'activité de notre médiateur l'an passé est condensée dans le document que vous avez entre les mains.

C'est l'occasion pour moi de saluer le travail d'Hervé Carré, qui assume cette fonction avec la sollicitude qu'elle requiert. Son implication a été remarquée et récompensée puisqu'il a été élu président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales.

Cela témoigne aussi qu'Angers fait désormais référence en matière de médiation.

Christophe Béchu
Maire d'Angers
Président d'Angers Loire Métropole

LE MOT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers

En 2018, avec 120 requêtes traitées, on constate un recul de 20% du nombre de dossiers traités. Cette baisse peut s'interpréter comme une conséquence de la division par 2 du nombre de saisines relatives à « l'eau et à l'assainissement » (34 en 2017 contre 17 en 2018). La même tendance s'observe concernant les saisines relatives aux « Transports-Mobilité-Déplacements-Voirie » dont le nombre est également divisé par 2 (15 saisines en 2017 contre 8 en 2018). Ces deux groupes de requêtes ainsi que celles qui relèvent de la Sécurité Prévention composent toujours la majorité des saisines. Le rapport entre les réorientations (54%) et les médiations (46%) se rééquilibre avec une augmentation de 10% des médiations. Comme les années précédentes, la proportion des confirmations de décision est majoritaire. Ce qui permet de mettre en lumière la diversité d'objectifs poursuivis lors d'une médiation. L'enjeu n'est pas seulement d'obtenir l'infléchissement d'une décision, il s'agit aussi d'éclairer le sens de la décision prise. La coopération avec d'autres médiateurs et partenaires se révèle tout aussi précieuse que les années précédentes.

Quelques dossiers ont justifié un travail en commun entre plusieurs directions, illustrant ainsi l'importance de démarches transversales pour traiter de la complexité. La recherche de l'équité repose sur un dialogue de qualité qui emprunte le chemin de la créativité et de la bienveillance. La construction de solutions permettant de compenser des erreurs, retards, omissions repose sur un équilibre entre l'impératif de la légalité et l'exigence de l'équité.

La Ville d'Angers a fait sienne la mise en place des Assises du stationnement recommandée dans le rapport d'activité 2017 du Médiateur. Un cabinet a été sollicité pour accompagner la consultation et le recueil des propositions. Cette concertation s'est déroulée sur les six derniers mois et dix mesures ont été élaborées à la suite de cette concertation.

Avec l'arrivée du Forfait post-stationnement (FPS) et du Recours amiable préalable obligatoire (Rapo), nos concitoyens doivent s'accoutumer à de nouvelles modalités de recours. Celles-ci ne favorisent pas un traitement équitable des désaccords. Les requêtes pour verbalisations stationnement, bien que moins nombreuses que l'année passée, ont mis en lumière des dysfonctionnements découlant du nouveau dispositif mis en œuvre par l'État.

C'est la raison pour laquelle le médiateur propose une réforme des conditions du recours amiable au plan local mais également national. L'objectif est d'augmenter les délais permettant de déposer et de traiter les recours gracieux.

Je souhaite à nouveau féliciter les services municipaux et les élus pour la qualité de l'accueil qu'ils réservent aux demandes de médiation. La culture démocratique de l'administration progresse au profit de l'amélioration de la qualité de service auprès des Angevins.

Hervé Carré
Médiateur d'Angers

RAPPORT DU **MÉDIATEUR**
de la Ville d'Angers - **2018**

RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - **2018**

SOMMAIRE

1 / **SORTIR DU CONFLIT PAR LE HAUT** p.6
- Veiller à l'équilibre des échanges
- Le Médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un commerçant ou une entreprise
- Quelle est sa méthode ?
- Quels sont ses principes d'intervention ?

2 / **BILAN DE L'ACTIVITÉ 2018 : LES CHIFFRES - LES ANALYSES** p.8
- Niveau de traitement des demandes
- Modalités de contact
- Origine géographique des requérants
- Motivation des requérants

3 / **EXEMPLES DE SAISINES** p.10
- Le résultat des requêtes
- Exemples de saisines

4 / **FOCUS SUR LES COOPÉRATIONS** p.14
- Une coopération indispensable avec les partenaires locaux
- Les partenaires sollicités en 2018

5 / **L'ACTION DU MÉDIATEUR AU PLAN NATIONAL** p.16

6 / **LES PRÉCONISATIONS** p.18
- Retour sur la préconisation 2017
- Nouvelle préconisation 2018

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR p.23

1/ SORTIR DU CONFLIT PAR LE HAUT

Veiller à l'équilibre des échanges

Le médiateur de collectivité territoriale est chargé d'animer le dialogue contradictoire, pour sortir du conflit, entre l'usager et le service de la collectivité concerné.

La médiation s'exerce dans un cadre porteur de déséquilibre, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité. Le requérant n'est pas forcément un connaisseur du cadre réglementaire et légal, et il dispose d'un temps limité pour exposer ses griefs. A contrario, il est confronté à un service fort de ses missions et de ses expertises, et qui peut dédier des ressources à son argumentaire. Dans son appréhension du conflit, le médiateur doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'arguments.

En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, le médiateur 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 les deux parties sont gagnantes.

Indépendance et impartialité

Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions

Écoute équilibrée et attentive des parties en litige

Respect du contradictoire

Confidentialité - Sens de l'équité

Compétence et efficacité

Transparence

Quelle est la procédure de saisine du médiateur ?

• Qui peut le saisir ?

Le Médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un.e commerçant.e ou une entreprise

• Quand faire appel au médiateur ?

Lorsque tous les recours amiables ont été effectués auprès des services sans satisfaire l'usager. Quand le but de la requête est de dépasser le différend et de trouver un compromis. Le médiateur propose un premier entretien exploratoire auprès de chaque partie pour qualifier le contentieux.

• Sur quels sujets ?

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, eau et assainissement. Par ailleurs, il répond comme médiateur de l'Eau aux requêtes des habitants de l'agglomération.

• 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 Angers Cedex 02

> Par téléphone : 0 800 490 400
(Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe)

> Via un formulaire dématérialisé sur la page médiateur du site internet de la Ville d'Angers.

Quelle est sa méthode ?

• Privilégier l'écoute

Chaque partie a sa propre vision du conflit, au risque de négliger la vision de l'autre partie. L'écoute ne se résume pas au recueil d'informations factuelles. Elle permet de démêler les émotions et les faits et de reformuler pour aider chaque partie à appréhender autrement le conflit Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Enfin, elle permet de faire émerger les attentes et le « raisonnablement possible » pour chaque partie et à entrevoir alors des issues restées occultées jusque-là.

• Comprendre et faire comprendre la décision contestée

Il est important que le médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée par les services. Le dialogue avec le service ne vise pas la recherche d'une potentielle faute mais plutôt à comprendre les conditions d'application des procédures pour dégager une explication recevable pour l'usager.

• Élaborer une chronologie comme support de l'échange

L'enchaînement des événements compose une chronologie qui peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents que l'usager possède et les confronte à ceux délivrés par le service. Il invite l'usager à en faire le commentaire pour bien comprendre si le litige repose sur une mauvaise compréhension/interprétation. Ce déroulement chronologique permet de privilégier les faits et constitue un support important d'entrée en discussion avec le service concerné.

Christine le Solliec,
assistante de médiation

• Pour organiser la rencontre, il invite les parties à exprimer leur position pour ensuite faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à se déporter de leurs positions premières. Pour l'usager, il s'agit d'exprimer sa plainte, pour ensuite la 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, dans un second temps, rechercher comment il peut prendre en compte la situation singulière de l'usager. 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.

Quels sont ses principes d'intervention ?

Le Médiateur se réfère à la charte des médiateurs de collectivités territoriales et aux concepts de la communication non violente. Ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des médiateurs de services au public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales.

2/ BILAN DE L'ACTIVITÉ 2018 LES CHIFFRES LES ANALYSES

Le recul du nombre de dossiers traités s'explique par la diminution de 50% des requêtes en matière d'eau et assainissement et de mobilité-stationnement.

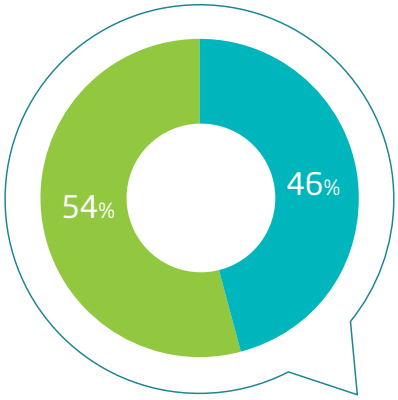
En 2018, avec 120 requêtes traitées, on constate un recul de 20% du nombre de dossiers traités. Cette baisse peut s'interpréter comme une conséquence de la division par deux du nombre de saisines relatives à l'eau et à l'assainissement (34 en 2017 contre 17 en 2018). La même tendance s'observe concernant les saisines relatives aux Transports-Mobilité-Déplacements-Voirie dont le nombre est également divisé par 2 (15 saisines en 2017 contre 8 en 2018). Ces deux groupes de requêtes ainsi que celles qui relèvent de la Sécurité Prévention composent la majorité des saisines.

Le rapport entre les médiations (46%) et les réorientations (54%) est plutôt stable. Les situations parviennent au Médiateur parce que l'incompréhension perdure malgré le dépôt préalable d'un recours gracieux. Elles nécessitent un long travail d'investigation, d'écoute, de coopération avec les services.

Il faut, par ailleurs, mettre en lumière le temps passé pour préparer les réorientations qui répondent à des situations complexes. Elles nécessitent, elles aussi un véritable travail d'analyse et d'accompagnement même si, au final elles seront traitées par un partenaire.

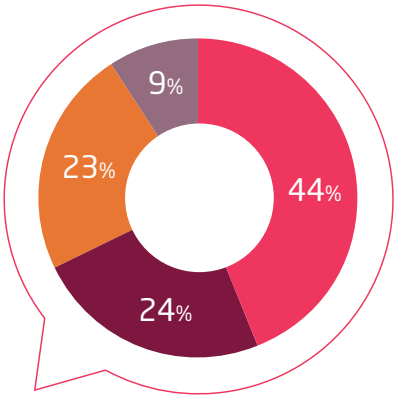
Niveau de traitement des demandes

Comme pour les années passées, la proportion des requêtes réorientées (54 %) est supérieure aux médiations entreprises (46 %). Lorsque le litige ne concerne pas la Ville d'Angers, le médiateur approfondit sa compréhension de la situation, tout comme lorsqu'il engage une médiation. Ensuite, il peut délivrer des conseils plus précis et proposer un autre interlocuteur.



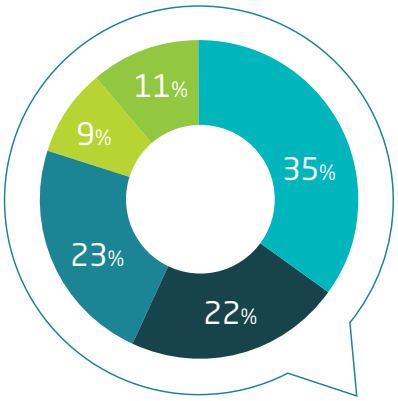
Modalités de contact

On constate un accroissement du recours au téléphone dans le mode d'accès au Médiateur. Il s'agit la plupart du temps d'un premier contact qui précède un rendez-vous dans les bureaux du médiateur. Les autres moyens se relevant quasi identiques à l'année précédente. La localisation du médiateur dans ses nouveaux bureaux au rez-de-chaussée d'Angers Loire Métropole, autorise de plus en plus un accès direct, spontané.



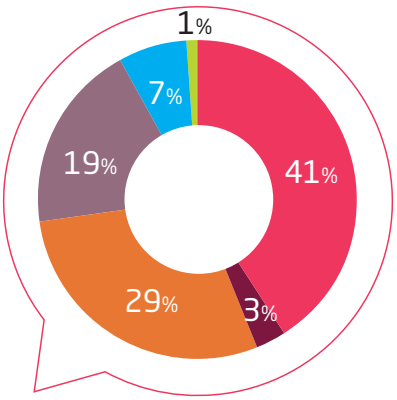
Origine géographique des requérants

On remarque une constante dans l'origine géographique des demandeurs, avec une légère diminution pour le pôle Monplaisir/Deux-Croix Banchais, Grand-Pigeon et une progression pour Roseraie/Justices Madeleine-Saint Léonard.



Motivation des requérants

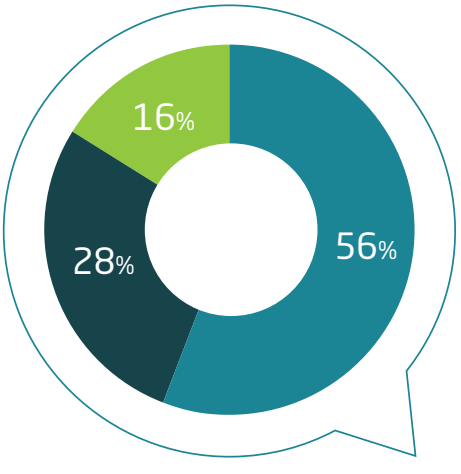
La problématique liée à l'accès au droit et à l'information demeure la première motivation des demandeurs. Elle révèle une méconnaissance des droits et des obligations auxquels les usagers pourraient faire référence. La procédure de recours gracieux, en particulier, est mal comprise faute d'une information plus pédagogique exposant l'ensemble du processus, du dépôt du recours gracieux par l'usager à son traitement par l'administration municipale. Les requérants s'adressent alors au médiateur pour recevoir une explication, un conseil ou engager un dialogue avec le service concerné. Ils recherchent comment transmettre les arguments qui contribueront à atténuer la sévérité ou à annuler la décision prise à leur encontre. Ils formulent leur besoin d'être accompagnés, d'être conseillés et orientés vers les bons interlocuteurs, que ce soit dans la collectivité ou vers d'autres organismes. L'aspect pécuniaire représente l'autre grande motivation des requérants.



3/ EXEMPLES DE SAISINES

Le résultat des requêtes

Comme les années précédentes, la proportion des confirmations de décision est majoritaire. Ce qui permet de mettre en lumière la diversité d'objectifs poursuivis lors d'une médiation. L'enjeu n'est pas seulement d'obtenir l'infléchissement d'une décision. À partir de la prise en compte des attentes de l'usager, le dialogue avec le service municipal met en évidence le sens et les motifs précis de la décision. C'est ainsi qu'en animant l'échange des arguments à travers plusieurs allers-retours entre chaque partie, se révèle la justesse de la décision contestée. L'objectif principal est de faire en sorte qu'il n'y ait aucun doute sur l'équité de la décision et que tout soupçon d'arbitraire soit éloigné. Un tiers des requêtes aboutit à la résolution complète du litige exposé par l'usager. Au-delà de la motivation liée à un aspect pécuniaire, à une incompréhension de la réglementation, c'est sans nul doute une meilleure compréhension du contentieux qui permet de rétablir la confiance entre les parties.



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

Exemples de saisines

Cadre de vie - réorientation

Monsieur W. se plaint des nuisances sonores qu'il subit depuis 2012 et qui proviennent de la pompe à chaleur de son voisin, installée à proximité de la haie qui sépare leurs deux propriétés. Il a sollicité le service Environnement de la Ville pour effectuer des mesures de bruit (l'une à son domicile et la seconde chez son voisin). Il saisit le Médiateur car les conclusions indiquent que les mesures ne montrent pas d'infraction à la réglementation en vigueur. Il attendait une action plus vigoureuse en raison de l'atteinte à la qualité de sa vie quotidienne.

Le médiateur l'informe que la collectivité est intervenue à la limite de ce que réglementairement elle peut faire et considère que ce dossier relève d'un conflit de voisinage. Néanmoins, considérant les relations difficiles avec son voisin, le médiateur soumet à Monsieur W. la possibilité de recourir à un conciliateur de justice, compétent pour les litiges entre personnes privées. L'enjeu étant de renouer le dialogue et de faire émerger des solutions en vue d'un apaisement.

Éducation-Enfance/Voirie/Bâtiments

Une saisine du médiateur relevant, a priori, d'un conflit entre des agents de la collectivité présents sur une enceinte scolaire et des parents d'élèves révèle un litige relatif à l'intégration de l'école dans son quartier. Les conditions de circulation à l'intérieur de l'enceinte scolaire mais aussi à l'extérieur sur le domaine public sont au cœur de la dégradation des liens entre les différents acteurs.

Le médiateur estime que le dépassement du litige justifie une approche systémique. Il élargit le périmètre des acteurs susceptibles d'apporter leur concours. La direction Éducation-Enfance, la direction des Bâtiments, la direction de la Voirie et l'Éducation nationale sont associées pour apporter leur contribution à la relecture des circulations afin de limiter le risques de conflits d'usage.

Direction de la Culture

À réception de la facture du Conservatoire de musique, M. et Mme V. constatent qu'ils ne bénéficient plus de la réduction consentie à toutes les familles par le Conservatoire pour le 3e élève inscrit. Ce tarif préférentiel leur avait été appliqué l'année précédente. Le Conservatoire de musique refuse la demande de M. et Mme V de bénéficier de cette tarification pour l'année 2018/2019 qui leur a été favorable l'année passée.

Le Conservatoire considère qu'il est tenu d'appliquer la nouvelle convention établie entre le Conservatoire et l'école intercommunale de musique regroupant les Ecoles de Musique de trois communes.

M. et Mme V. estiment qu'ils sont lésés et saisissent le médiateur de la Ville. Ils précisent qu'ils sont les seuls concernés dans leur commune par cette convention. Enfin, ils pointent le fait qu'au moment de l'inscription ils n'ont pas été informés des nouvelles conditions tarifaires. Ils font valoir que la signature tardive de la convention leur a été préjudiciable. La collectivité explique le retard de la signature de la convention par un contexte particulier dans la gestion administrative de ce partenariat.

Considérant la signature tardive de la convention, consciente que M. et Mme V. n'ont pas été informés des nouveaux tarifs au moment de l'inscription, la direction de l'Action culturelle accepte de procéder au remboursement de la somme correspondant au différentiel des deux facturations en guise de réparation et d'apaisement.

Exemples de saisines

Succession – Droits funéraires

Monsieur et Madame M. (un frère et une sœur), âgés de plus de 80 ans, interpellent le médiateur dans le cadre d'un contentieux avec le service des affaires funéraires de la Ville. Ils entretiennent une concession qui leur a été léguée et souhaitent obtenir la possibilité d'y être inhumés. Ils ne comprennent pas le refus de la Ville alors qu'ils sont bénéficiaires de ce legs. Leur grand-mère y repose et ce legs provient d'amis très chers.

Le médiateur sollicite l'éclairage de cette situation au regard du droit funéraire. Le service municipal précise que dans le cas de M. et Mme M., leur grand-mère a bien été inhumée dans le caveau de ses « employeurs » cette facilité a été offerte pour permettre aux gens de maison d'être inhumés décemment. Mais cette facilité n'ouvre pas de nouveaux droits à la famille de M.et Mme M, bénéficiaires du legs. On ne peut pas en transférer l'usage mais seulement son entretien et les réparations. Seul un héritier par le sang du titulaire peut utiliser une concession léguée ou donnée.

Le médiateur informe les requérants qu'une concession funéraire est un contrat administratif passé entre la commune (concédant) et une personne (concessionnaire). Ce contrat porte sur une occupation particulière du domaine public communal et à ce titre n'est pas cessible, c'est pourquoi le legs à un étranger de la famille ne lui ouvre pas la possibilité d'y créer sa propre sépulture. Cette possibilité aurait été ouverte si la concession n'avait reçu aucun corps.

À la suite d'une information complète détaillant les motifs précis résultant de la situation particulière de cette concession léguée, le médiateur informe les requérants que la collectivité ne peut pas revenir sur son refus.

Voirie - Stationnement

Pour répondre à l'augmentation du nombre de voitures ayant besoin de stationner dans le square où habite M. L., la collectivité a levé l'interdiction de stationner sur les voies de desserte. Ainsi, le stationnement s'étend sur les raquettes de retournement et produit des situations conflictuelles entre voisins. M. L. interpelle le Médiateur car il estime que la collectivité n'a pas répondu à ses propres propositions pour sortir de cette situation conflictuelle et inconfortable, notamment pour les personnes fragiles qui ne peuvent pas manœuvrer aisément. Il souhaite faire entendre ses propositions visant à libérer les aires de retournement.

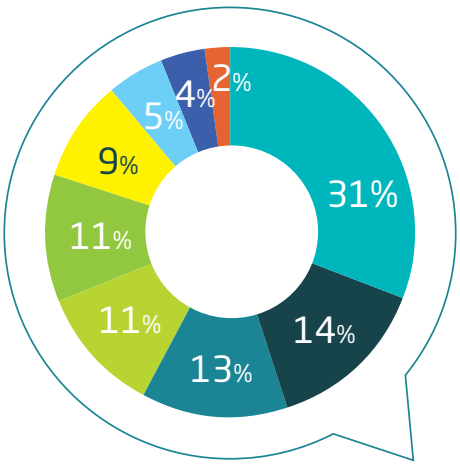
Le médiateur se rend sur site pour comprendre la configuration de ce square, recueillir les propositions d'interdiction et la signalétique qu'il préconise pour signifier plus clairement les zones où le stationnement doit être interdit. Lors des échanges, il explique que lui et sa femme éprouvent des difficultés grandissantes pour effectuer les manœuvres pour entrer et sortir la voiture. Compte tenu de l'augmentation du parc auto des résidents (son proche voisin possède 4 véhicules et l'autre mitoyen du premier en possède 3), le Médiateur exprime ses doutes sur l'efficacité des interdictions. La mise en œuvre d'une organisation efficace entre voisins repose avant tout sur un état d'esprit coopératif. De fait, le requérant admet que les relations de voisinage sont peu collaboratives. Lorsqu'il a exposé à ses voisins son projet d'interdiction, il a recueilli plutôt des réponses lapidaires. Par ailleurs, il reconnaît que la verbalisation n'est pas un facteur d'apaisement des relations de voisinage. A ce stade de l'échange, il exprime deux propositions d'aménagement : en modifiant l'implantation d'un panneau de signalisation on peut libérer une place pour un véhicule et en matérialisant au sol 4 à 5 places de stationnement sur un trottoir très large. Ces emplacements situés en dehors du square au droit des jardins de ses deux voisins seraient directement utilisables et éviteraient d'emprunter les voies de desserte du square. Le Médiateur transmet le résultat de ses échanges et de ses investigations auprès de la direction de la Voirie. Après un dernier repérage sur site par l'élu, le marquage au sol est décidé sur l'emplacement repéré par le requérant. Ce qui aura pour conséquence de créer 5 places de stationnement et de faciliter stationnement et manœuvres dans le square. Et surtout d'apaiser les relations de voisinage..

Déchets

Madame G. sollicite l'indulgence de la collectivité suite à une verbalisation liée au constat d'un dépôt de déchets ménagers sur le domaine public en dehors des heures de collecte. À la suite de la réponse négative de la Ville d'Angers, elle interpelle le Médiateur : un sac d'ordures ménagères, contenant un document avec ses coordonnées a été retrouvé. Mme G. considère qu'i faut prendre en compte le fait que ce sac a été retrouvé à plusieurs maisons de son lieu d'habitation et qu'il a donc été déplacé contre son gré. La collectivité considère qu'elle n'a pas respecté les modalités de présentation de ses déchets à la collecte et émet donc un avis défavorable à sa demande d'indulgence.

Elle explique qu'elle ne peut pas être l'auteure de ce délit considérant que le sac n'a pas été découvert devant son domicile. Elle précise qu'elle respecte toujours les heures et jours de collecte. Elle estime donc que la collectivité pourrait retenir son hypothèse qu'un acte de malveillance pourrait être à l'origine de la découverte de ce sac par la brigade.

Lors de ses investigations, la direction renseigne le médiateur sur le dispositif de collecte pour ce secteur. Elle démontre que compte tenu de la fréquence des ramassages, et au vu de la date où le sac a été découvert, à ce stade, et malgré la bonne foi défendue par Mme G., son sac a bien été retrouvé à quelques portes de son domicile. Ce qui indique que le dépôt a été effectué en dehors des dates requises. La direction ne dispose d'aucun argument susceptible de modifier sa position initiale. Dans ces conditions, le médiateur ne peut mettre en place une médiation. La décision est confirmée.



Les directions et services impactés

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

4/ FOCUS SUR LES COOPÉRATIONS

Une coopération indispensable avec les partenaires locaux

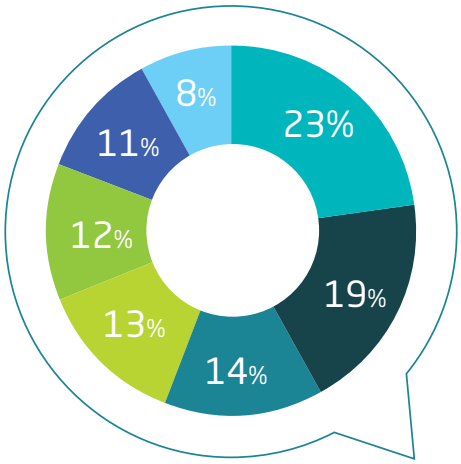
En 2018, 65 personnes ont été réorientées vers des partenaires.

La coopération avec d'autres partenaires est une nécessité tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Ainsi, depuis presque cinq années, 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 deuxième composante réunit les 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,
- 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 permettent de renforcer l'efficacité de la collaboration à travers des relations plus personnalisées.

Les partenaires sollicités en 2018



- Préfecture - CAF - TPAM
- Médiateurs institutionnels
- Délégués du défenseur des droits
- Bailleurs
- Conciliateur de justice
- Maison de la justice et du droit
- Associations

Qui sont les médiateurs et conciliateurs des autres institutions du Maine-et-Loire ?

- Le médiateur des services fiscaux de Maine-et-Loire
- Le délégué et la déléguée adjointe du médiateur des ministères économiques et financiers
- La conciliatrice de la Caisse primaire de l'assurance maladie (CPAM) de Maine-et-Loire
- La médiatrice de la Caisse d'allocations familiales (CAF) de Maine-et-Loire
- Le médiateur régional de Pôle emploi
- Le médiateur du Département et le médiateur de l'Eau d'Angers Loire Métropole

Quels sont les domaines d'intervention des délégués du défenseur des droits et des conciliateurs de justice ?

Les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice de Maine-et-Loire interviennent sur l'ensemble du territoire départemental. Ils tiennent des permanences au plus près des citoyens principalement dans les mairies et demeurent des précieux partenaires dans le cadre des réorientations.

Le défenseur des droits et ses cinq délégués dans le Maine-et-Loire

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 délégués le représentent sur le territoire du département et :

- veillent 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 ;
- défendent et promeuvent l'intérêt supérieur des droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ;
- luttent contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, et promeuvent l'égalité ;
- veillent au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République ;
- assurent la protection des lanceurs d'alerte.

Les conciliateurs de justice

Ils sont 35 conciliateurs de justice au sein du 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, gratuitement, et pour une durée limitée, sur :

- les problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen) ;
- les conflits entre habitants ;
- les différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux ;
- les litiges à la consommation ;
- les impayés ;
- les malfaçons de travaux.

Quelles sont les structures et services vers lesquels les requérants peuvent être réorientés ?

La Maison de la justice et du droit (MJD) 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 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 les questions concernant les successions, donations, l'endettement ainsi que les conflits familiaux ou de voisinage. Ces réorientations vers la MJD permettent aux requérants d'obtenir le soutien d'un conciliateur de justice ou un rendez-vous avec une association d'aide, un juriste, ou encore un avocat.

Les bailleurs sociaux

L'ensemble des bailleurs sociaux a entrepris de former ou de sensibiliser les concierges et gardiens d'immeuble, ainsi que les responsables d'agence à la médiation, à privilégier lors de l'apparition de litiges ou contentieux. Le médiateur observe que cette sensibilisation à la résolution amiable gérée directement par les bailleurs sociaux a déjà porté ses fruits et pourrait expliquer le faible nombre de saisines sur cette thématique.

Les organismes de Sécurité sociale

Lorsque les requérants viennent décrypter un courrier reçu, manifester leur impatience devant une absence de réponse de l'organisme ou encore exprimer leur colère devant une décision de refus, le médiateur s'emploie à rechercher l'apaisement en contactant directement les organismes afin qu'un accueil personnalisé soit proposé. Il tient à souligner ici la qualité de l'accueil et de la coopération qu'il reçoit de la part des différents organismes de Sécurité sociale contactés.

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 apparaît que le requérant éprouve des difficultés à effectuer seul les démarches ou lorsque la situation du requérant apparaît 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.

Rencontre annuelle des acteurs locaux de la médiation/conciliation

Chaque année, le médiateur de la Ville invite ses partenaires à une journée de réflexion sur un thème (choisi à partir d'une consultation collective), et d'échanges sur les pratiques des uns et des autres.

En avril 2019, un exposé relatif au rapport du Défenseur des droits sur les conséquences de la dématérialisation des démarches administratives a été présenté par un de ses délégués. Des échanges en atelier ont par ailleurs permis d'identifier les atouts et les limites de la médiation.

Le médiateur a pu mesurer, une nouvelle fois, l'importance de ce travail collaboratif en confortant les différents partenaires, mais aussi en ouvrant cette rencontre à d'autres professionnels, tels que les huissiers et les avocats.

5/ L'ACTION DU MÉDIATEUR AU PLAN NATIONAL

Hervé Carré, élu président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

Suite à la décision d'Éric Ferrand, médiateur de la ville de Paris, de démissionner de sa fonction de président, le Conseil d'administration de l'association a élu Hervé Carré le 21 novembre 2018. Celui-ci a ainsi proposé une feuille de route pour répondre à trois enjeux auxquels l'association devra faire face dans les prochaines années :

- renforcer son autonomie financière pour améliorer le pilotage de ses actions en faveur de la médiation dans les collectivités territoriales ;
- améliorer son influence et sa notoriété auprès du Parlement et des grands réseaux des collectivités territoriales ;
- devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, en proposant une offre de services à ses adhérents.

Une charte pour les médiateurs des collectivités territoriales

L'AMCT s'est dotée d'une charte qui doit faire autorité en matière de déontologie. Elle énonce un ensemble de valeurs et de pratiques qui constituent le socle de l'engagement des médiateurs, et démontrent ainsi que l'administration sait écouter et que les inégalités et les iniquités peuvent être combattues, et combien la médiation est un facteur d'humanité et de construction d'espérance.

Un soutien à la proposition de loi visant l'instauration d'un médiateur dans les collectivités territoriales

L'AMCT a souhaité prendre part au Grand Débat national lancé par le Président de la République, en faisant valoir que dans les collectivités territoriales où des médiateurs sont en place, la démocratie participative et la citoyenneté se renforcent.

En effet, les maires et les présidents des exécutifs régionaux et départementaux, qui ont mis en place des médiateurs compétents pour régler les litiges entre les usagers des services publics de leur collectivité et l'administration territoriale, attestent de leur utilité et leur pertinence. La démocratie locale y est renforcée et l'expression des citoyens s'en trouve mieux reconnue et prise en compte. La qualité du service public local progresse.

Une proposition de loi a été déposée au Sénat le 30 juillet 2018 par Mme Nathalie Delattre, sénatrice de la Gironde et M. François Pillet, alors sénateur du Cher et nommé depuis, membre du Conseil constitutionnel. L'AMCT, au nom de ses adhérents, soutient cette proposition de loi qui vise à instituer un médiateur territorial dans tous les conseils régionaux, les conseils départementaux, les communes de plus de 60 000 habitants et dans les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants, et a lancé une pétition en faveur du vote de ce texte par le Parlement.

Un Congrès international de toutes les médiations à Angers en février 2020

L'initiative de cet événement est le prolongement des actions engagées, depuis l'année 2000, à la suite :

- de l'approbation à Saint-Denis de la Charte européenne des droits de l'Homme dans la ville ;
- du Congrès international des médiateurs des villes qui s'est déroulé à Gérone en novembre 2016 ;
- des États généraux de la médiation qui se sont tenus à l'Assemblée nationale française en juillet 2018.

L'AMCT appelle l'ensemble des entités associatives et professionnelles, qui œuvrent à la promotion de la médiation, à contribuer à la préparation et à la réussite du Congrès international des médiateurs locaux qui se tiendra à Angers du 5 au 7 février 2020.

En proposant, dès 2012, un médiateur à leurs habitants pour résoudre les conflits, la Ville d'Angers et le Département de Maine-et-Loire ont été pionniers. C'est pourquoi ils ont proposé d'accueillir et de soutenir ce grand temps fort en faveur de la médiation.

La médiation a déjà fait ses preuves partout dans le monde, dans des domaines très divers, et sous de multiples formes. En même temps qu'elle se généralise, elle se spécialise. Il est important qu'une telle diversité de pratiques soit mieux connue et partagée afin de faire progresser la culture et les valeurs de la médiation, les bonnes pratiques, mais aussi le statut de médiateur et le référencement des besoins de formation qualifiante.

Plus largement, ce mode alternatif de résolution des conflits manque de notoriété auprès des citoyens comme auprès des grandes institutions, des pouvoirs publics locaux, des entreprises et des corps intermédiaires.

Ce congrès international offre plusieurs opportunités :

- donner une plus grande visibilité publique à la fonction de médiateur local et aux pratiques de médiation au plan local ;
- promouvoir l'implantation et l'extension de médiateurs locaux dans les collectivités territoriales et sur leurs territoires, là où cette institution n'existe pas encore en France et dans le monde ;
- favoriser et diffuser l'échange de bonnes pratiques en médiation ;
- affirmer la contribution éminente des médiateurs locaux pour défendre et promouvoir les droits de l'Homme ;
- promouvoir les valeurs de la médiation et enrichir un code déontologique international.

6/ LES PRÉCONISATIONS

RETOUR SUR LA PRÉCONISATION 2017

La Ville d'Angers a fait sienne la mise en place des Assises du stationnement recommandée dans le rapport d'activité 2017 du Médiateur. Un cabinet a été sollicité pour accompagner la consultation et le recueil des propositions. Cette concertation s'est déroulée sur les six derniers mois.

La Ville a étendu la démarche à l'ensemble du territoire de la Ville d'Angers, ne se limitant ainsi pas à l'unique centre-ville. Une première réunion de présentation destinée à tous les citoyens a eu lieu en décembre 2018.

Différents ateliers se sont réunis sur le stationnement résidentiel, le stationnement des étudiants, le stationnement des commerçants et des zones commerciales, le stationnement des artisans et des professionnels des services à la personne. La démarche globale s'avère constructive et imaginative. Elle s'est achevée fin avril 2019.

Ce temps fort de la concertation a permis à la Ville d'Angers de nourrir un nouveau plan pluriannuel visant à apporter des réponses concrètes dans le but d'améliorer les conditions de stationnement.

NOUVELLE PRÉCONISATION 2018

Les observations du Médiateur concernant la mise en place du recours préalable obligatoire visant à contester la délivrance d'un forfait post-stationnement.

Le mediateur a été saisi à quatre reprises par des requérants qui ont vécu leur verbalisation comme une injustice, dans la mesure où ils ont bien apporté la preuve du paiement du temps consacré au stationnement. L'erreur de saisie de l'immatriculation du véhicule sur la borne du parcmètre n'a pas permis à l'agent contractuel de vérifier la preuve de paiement. Pourtant le paiement du stationnement est prouvé par les quatre requérants. Le délai pour exercer le Rapo est si court que ni le service chargé d'instruire ni le requérant n'ont bénéficié du temps nécessaire à l'échange d'arguments. Ils n'ont pas pu recourir à l'arbitrage de la CCSP dans les temps.

La décentralisation de la gestion du stationnement payant s'est accompagnée d'une modification substantielle des conditions de contestation du forfait post-stationnement.

La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de Modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (Maptam) a modifié le traitement des infractions pour absence ou insuffisance de paiement du stationnement payant sur voirie au 1er janvier 2018.

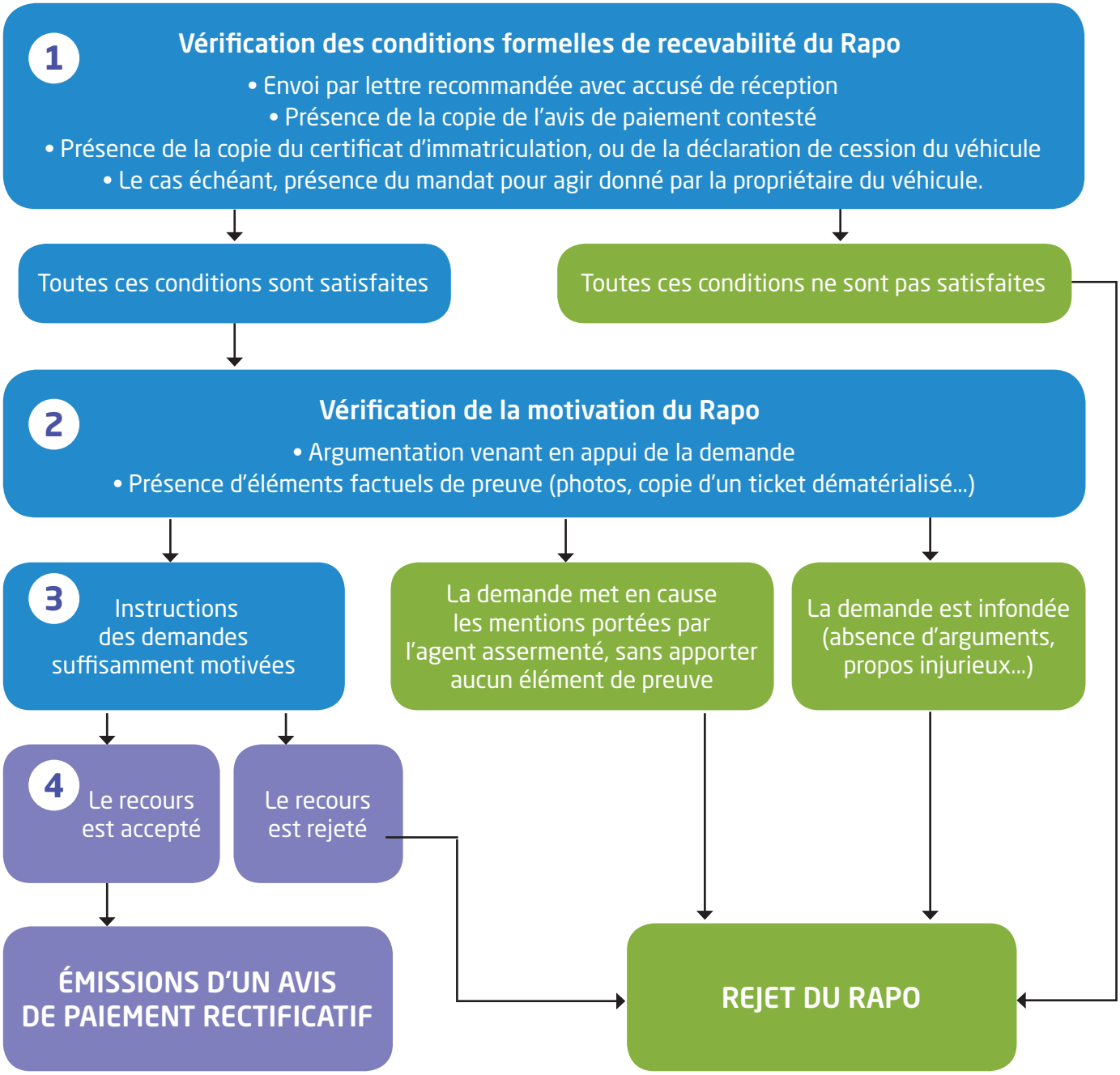
L'amende précédente, dont le montant fixé par l'Etat était de 17€ et applicable sur l'ensemble du territoire français, est remplacée par une redevance d'occupation du domaine public, appelée Forfait de Post-Stationnement (FPS). Son montant est fixé par la collectivité compétente en la matière.

La Ville d'Angers a défini le montant du FPS à 27€, quelle que soit la zone de stationnement payant (orange ou verte).

Ce forfait est directement réglé auprès de la collectivité, via les mêmes moyens de paiement que l'ancienne amende.

- Le délai imposé aux deux parties ne permet pas toujours d'offrir les conditions optimales de contestation du FPS via le Rapo
- L'usager dispose d'un mois à compter de la réception de son avis de FPS pour contester le FPS via le Recours préalable obligatoire Rapo
- La Ville d'Angers dispose elle aussi d'un mois pour répondre. Elle peut :
  - Rejeter la demande en rendant une décision explicite de rejet ;
  - Garder le silence pendant un mois ; à l'issue de ce délai d'un mois, ce silence vaut rejet de la demande ; il s'agit d'une décision implicite de rejet ;
  - Accepter partiellement la demande en émettant un nouvel avis de paiement, appelé avis de paiement rectificatif ;
  - Accepter totalement la demande en émettant un titre d'annulation.

En règle générale, les délais de Rapo sont de deux mois pour chacune des parties. Dans le cas des délais de contestation des FPS, le médiateur considère qu'ils sont trop courts pour offrir des conditions respectueuses du débat contradictoire entre l'usager et le service chargé d'instruire le recours amiable.



La saisine de la Commission du contentieux du stationnement payant et les conditions du débat contradictoire avec la CCSP sont défavorables au requérant.

La Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP) permet de contester un avertissement de forfait de post-stationnement majoré ou le rejet par une commune d'un recours préalable obligatoire Rapo.

Le requérant qui souhaite saisir la CCSP dispose de plusieurs délais en fonction des situations :

- Soit d'un mois à compter de la réception de la décision explicite de rejet ;
- Soit d'un mois à compter de la réception de l'avis de paiement rectificatif ;
- Soit de deux mois à compter de la réception par la collectivité du Rapo en cas d'absence de réponse de la collectivité (décision implicite de rejet).

La contestation devant la CCSP se fait par le dépôt d'un formulaire de requête soit en version papier soit par voie dématérialisée sur le site de la CCSP.

Le délai offert au requérant pour effectuer cette saisine et apporter ses arguments ne permet pas de satisfaire la construction d'une défense étayée et de fournir dans les temps les éventuels documents nécessaires à la justification.

Le Médiateur observe que la seule modalité proposée repose sur un argumentaire écrit, ce qui limite la possibilité d'entreprendre le débat contradictoire consubstantiel de la démarche de résolution amiable. La maitrise de l'écrit comme seule modalité d'échange apparait inéquitable dès lors qu'il n'est pas proposé au requérant de se présenter physiquement. De surcroît les délais réduits à un mois pour les deux parties aggravent le risque de décisions non éclairées.

Le médiateur émet une double recommandation

Au niveau communal, concernant le Rapo

La collectivité ne peut à elle seule décider d'un délai plus large. Or, le délai actuel étant d'un mois, il pourrait être augmenté d'un mois supplémentaire, pour permettre au requérant et au service de traiter équitablement les requêtes. Le médiateur sollicite une initiative de la Collectivité auprès de l'Etat afin de porter à sa connaissance l'iniquité des délais imposés aux deux parties.

Cette initiative pourrait s'accompagner d'une proposition d'expérimentation portant à deux mois les délais accordés au lieu d'un mois pour chacune des parties.

L'instruction des dossiers atypiques est présidée par Jeanne Robinson Behre, adjointe à la sécurité. Cette instruction vise à introduire de l'équité dans le cas d'une circonstance atténuante. Le médiateur suggère que le bilan annuel d'examen des recours gracieux soit transmis à l'État dans le cadre du bilan de l'expérimentation.

Au niveau national concernant les conditions de la saisine de la CCSP

Le médiateur sollicite une démarche conjointe entre l'AMCT, dont il est le Président, et France urbaine et l'Association des maires de France dont la ville d'Angers est adhérente afin de sensibiliser à la nécessité d'une réforme des conditions d'examen des recours auprès de la CCSP. Cette démarche conjointe proposerait une décentralisation de la CCSP dans chaque Département afin que les requérants puissent se présenter physiquement, offrant un cadre approprié au débat contradictoire. En élargissant également les délais de traitement des dossiers, on réunit les conditions optimales pour une bonne maitrise de la complexité des situations.

Notes

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 :
angers.fr/mediateur

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

Angers

© Ville d'Angers - Direction de la Communication - Crédits photos : J.P. Campion / T. Bonnet / C.Martin / Ph.Noisette / Ville d'Angers, direction Transports-Déplacements et médiateur
A4 éditions 02 41 720 700 / Imprimerie Ville d'Angers / Angers Loire Métropole