

ÉDITORIAL

DU MAIRE



Dans la société apaisée que nous appelons tous de nos vœux, le médiateur joue un rôle prépondérant.

Cette fonction est aujourd'hui devenue indispensable tant elle permet de rétablir la confiance entre les usagers et nos collectivités.

Elle vise à répondre en toute indépendance à la résolution des conflits qui peuvent naitre d'une incompréhension, d'un sentiment de ne pas avoir été écouté, entre nos concitoyens et l'administration.

A travers sa fonction, le médiateur de la Ville d'Angers qui est aussi le Médiateur de l'Eau pour Angers Loire Métropole, participe au mieux vivre ensemble.

En 2016, 170 dossiers ont été instruits au sein des deux collectivités si l'on considère ceux traités l'an passé mais clôturés au cours des premiers mois de cette année.

Quelques chiffres méritent d'être retenus : 45 % des situations ont fait l'objet d'une médiation et 47 % ont fait l'objet d'une réorientation.

Ces statistiques sont éloquentes. Elles signifient que neuf Angevins sur dix qui se présentent au médiateur trouvent une écoute, voire une réponse à leur problème ou sont redirigés vers d'autres conciliateurs susceptibles de les aider dans leur démarche.

Cela témoigne aussi, si besoin en était, que la commune reste l'échelon administratif privilégié par nos concitoyens lorsqu'ils se trouvent confrontés à une difficulté et qu'ils font un recours à l'amiable. L'exigence d'un service public de qualité est légitime. Par son action au plus près des habitants, le médiateur y contribue largement.

le Médiateur de l'Eau à traité 35% des situations. Ce chiffre conforte le choix d'Angers Loire Métropole d'avoir opté pour un Médiateur de proximité pour la gestion des litiges liés essentiellement à la facturation de l'eau consommée par les habitants du territoire.

Le document que vous avez entre les mains compile douze mois d'une activité intense, fruit du travail du médiateur, Hervé Carré. Sa disponibilité, son implication et sa détermination en font un interlocuteur privilégié des Angevins mais aussi des usagers de notre Communauté Urbaine.

Christophe BÉCHU

Maire d'Angers

LE MOT

DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers

Ce quatrième rapport témoigne d'une activité soutenue et attentive auprès des angevins. Ceux-ci veulent comprendre des décisions jugées trop abstraites, dépasser un litige, être mieux orientés et mieux informés. Je salue la belle collaboration avec les élus et les services municipaux.

Cette année 2016 a été marquée par ma désignation comme Médiateur de l'Eau par le Conseil de la Communauté Urbaine d'Angers Loire Métropole. Je remercie le Vice-Président de la commission de l'Eau et de l'Assainissement et toute l'équipe de la Direction qui m'ont accueilli avec la patience et la pédagogie nécessaires pour m'initier au contexte réglementaire et aux contraintes techniques de leur mission si essentielle à la vie quotidienne de nos concitoyens métropolitains. Le traitement des requêtes concernant l'eau et l'assainissement est le fait nouveau.

140 personnes se sont adressées au Médiateur en 2016 ce qui représente une progression de 16 %. La file active compte 170 personnes incluant les dossiers ouverts en 2015 mais clôturés en 2016. Nous constatons que 45 % des situations ont été abordées sous forme d'une médiation, alors que 47 % ont fait l'objet d'une réorientation vers d'autres partenaires ou d'autres médiateurs conciliateurs. 8 % n'ont pas donné suite. Nous confirmons la même motivation des requérants: la question pécuniaire, la méconnaissance du droit ou de l'information, l'atteinte au cadre de vie.

Pour les requérants, une simple consultation ne suffit pas pour dissiper le malentendu, pour dépasser le contentieux. Prendre le temps favorise la compréhension réciproque des faits, permet d'échanger des arguments contradictoires et de recueillir les propositions. Le temps est donc un allié pour faire progresser le point de vue des deux parties vers une convergence de proposition. Une solution favorable en tout ou partie au requérant est trouvée dans 87 % des cas.

La médiation est aussi un laboratoire de propositions pour renforcer la culture démocratique des administrations locales, améliorer les procédures, faisant des dysfonctionnements le point d'ancrage de la défense des droits des citoyens.

Hervé CARRÉ

Médiateur d'Angers









SOMMAIRE

| 1 | / | LA MÉDIATION UNE PRISE DE RISQUE PARTAGÉE : RAPPEL DU PROCESSUS p.6 |
|-------------|---|--|
| | • | > Qui peut saisir le Médiateur ? |
| | | > Comment s'y prendre ? |
| | | > Quelles sont les formes de requêtes proposées aux particuliers comme aux services ? |
| | | > Quelle est la méthode de travail du Médiateur ? |
| | | > Une présence permanente |
| 2 | / | UNE COOPÉRATION QUI S'INSTALLE AVEC LES SERVICES MUNICIPAUX |
| | / | > Inscrire le dialogue dans le temps : |
| | | Formaliser au préalable l'adhésion des deux parties pour entrer en médiation |
| | | > Toutes les requêtes ne sont pas abordées sous l'angle de la médiation |
| | | > Rendre lisible l'organisation et les missions des services : |
| 3 | | ZOOM SUR LA NOTION D'ÉQUITÉ |
| | • | |
| 4 | | (nommé en janvier 2016) |
| | / | > Privilégier la proximité |
| | | > Son champ d'activité est très encadré |
| | | > Les requêtes auprès de la Direction de l'Eau contribuent |
| | | pour une part importante à l'activité du Médiateur d'Angers |
| | | La coopération entre la Direction de l'Eau et de l'Assainissement : « Aborder les dossiers sous leur aspect humain ». |
| \subseteq | / | ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2016 : |
| J | / | LES CHIFFRES - LES ANALYSES P.24 |
| | | > L'origine géographique des requérants |
| | | Modalités de contactLa motivation des requérants : |
| | | Les directions impactées |
| | | > Le résultat des requêtes |
| | / | LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR |
| U | / | > Retour sur les préconisations précédentes |
| | | > Nouvelles préconisations 2016 |
| 7 | / | LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR |
| | / | À LA VIE DES RÉSEAUX p.34 |
| | | Le forum international de Gérone Retour sur la journée du mois de janvier 2017 |
| | | Netour sur la journée du mois de janvier 2017 |



La médiation une prise de risque partagée : Rappel du processus

La médiation est-elle un effet de mode ? Jean-Marie Coulon, Premier président honoraire de la cour d'appel de Paris, répond à cette question précise : « ...on pense à tort que c'est une mode, on oublie en revanche que c'est la loi ! ...¹ » C'est la loi du 18 décembre 1998, qui prévoit deux séries de dispositions très favorables au développement des modes alternatifs : elle rend possible l'obtention d'une aide juridique lorsque les parties tentent d'aboutir à une transaction avant l'introduction de l'instance judiciaire et elle institutionnalise les Maisons de justice et du droit dont l'une des fonctions est d'accueillir les mesures alternatives de traitement pénal et les actions tendant à la résolution amiable des conflits. Le Médiateur de collectivité territoriale bénéficie de ce cadre légal.

La médiation s'exerce dans un contexte générateur de déséquilibre entre l'usager/citoyen et l'administration locale.
Celà suppose que le Médiateur veille à l'équilibre du rapport de force.
C'est à dire qu'il préserve l'équité de traitement du litige.

Car le niveau de connaissance des textes est mieux maitrisé par l'administration que par l'usager/citoyen. La collectivité peut mobiliser ses moyens techniques et d'ingénierie alors que le requérant est fréquemment dépourvu de l'expertise technique nécessaire. Enfin, le temps de l'administration n'est pas le temps de l'urgence ressentie par le citoyen.

Le Médiateur base son intervention sur une confiance partagée, fondée sur l'écoute et le respect, le droit et l'équité, la neutralité et l'impartialité. Il est rattaché directement au Maire afin de ne pas dépendre de la direction administrative. Il dispose d'un pouvoir d'investigation étendue, afin d'obtenir toutes les informations utiles à la médiation.

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

Le risque que prend chaque partie est de ne pas pouvoir compter sur un éventuel pouvoir d'arbitrage du Médiateur pour trancher le litige. Au final, les parties doivent trouver un bénéfice à travers la solution définie ensemble. Le Médiateur est lui aussi dans une position fragile pour réussir la médiation.

Il ne peut pas être confondu avec celui d'un défenseur inconditionnel du requérant ou d'une autorité ayant un pouvoir d'ordonner. Il anime l'échange contradictoire des arguments en veillant à l'équilibre des contributions sans privilégier l'une ou l'autre des expertises qui se confrontent. Il doit prendre le risque de dépendre de l'esprit de responsabilité de chacune des deux parties. Il ne doit pas interférer dans la recherche de solutions mais aider les parties à identifier où et comment le blocage s'est installé pour faire désaccord et par quel chemin ce désaccord peut-il s'effacer.

¹ Art et techniques de la médiation. Page 211. Martine BOURRY d'ANTIN, Gérard PLUYETTE, Stephen BENSIMON - Éditions Juris-Classeur. juin 2009



Quelle est la méthode de travail du Médiateur?

Au premier contact et tout au long du processus, il privilégie 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 tous les acteurs en présence. Elle permet également de démêler les émotions du factuel. Enfin, elle peut contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible » pour chaque partie.

Comprendre et faire comprendre les protocoles et les procédures d'intervention du service :

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

Pour préparer la rencontre des parties, il élabore une chronologie :

L'enchainement des évènements 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.

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.

Une présence permanente

Le Médiateur est présent au sein de la Collectivité, 2 jours 1/2 par semaine, il est secondé par une assistante, fonctionnaire de la collectivité, qui assure la continuité de l'activité du Médiateur en exerçant ses missions à plein temps. Elle accompagne très souvent les premiers pas de la médiation en assurant le premier accueil physique et téléphonique. Elle assure également la fonction proprement dite de technicienne en médiation en caractérisant la requête et en analysant les différents scénarii d'investigation que ce soit auprès des services ou des partenaires extérieurs. Elle sait également identifier à partir des dysfonctionnements constatés, ce qui peut justifier des améliorations en termes de procédure.







UNE COOPÉRATION QUI S'INSTALLE AVEC LES SERVICES MUNICIPAUX

Inscrire le dialogue dans le temps

Nous avons observé que les requérants n'attendent pas du médiateur une simple consultation d'autant plus superficielle qu'elle serait décontextualisée.

L'inscription dans un temps suffisamment long est un gage de réussite car cela permet d'offrir de la place à la compréhension du contexte, de l'humeur du moment. Quand l'enjeu est de sortir d'un conflit, puis de retisser du lien et de recréer de la confiance réciproque, alors il devient nécessaire de donner du temps à chacune des parties pour peser « le pour et le contre » d'un recours à une modalité amiable.

Chaque partie doit s'inscrire dans une argumentation qui l'éloigne de l'émotion ou des idées reçues. Bien souvent, l'usager ne maîtrise pas les rouages et le langage de l'administration ce qui engendre une incompréhension qui est le premier facteur de contentieux.

« il ne s'agit pas d'alimenter un rapport de force, de se frayer un passe-droit, mais de rechercher les causes et le contexte qui ont abouti au contentieux »

Nous percevons bien qu'il est essentiel de progresser pas à pas tout autant avec le requérant qu'avec le service concerné pour réconcilier et pour donner son sens à la médiation ou à la réorientation. Miser sur le temps facilite la construction des repères, la reformulation, l'explication, des propositions nouvelles. Car il ne s'agit pas d'alimenter un rapport de force, de se frayer un passe-droit, mais de rechercher les causes et le contexte qui ont abouti au contentieux.

A l'aune des 140 requêtes formulées par les usagers au cours de l'année 2016 et avec le recul de l'activité de l'année 2015, nous constatons qu'il n'y a pas une réponse unique à une situation donnée.





Formaliser au préalable l'adhésion des deux parties pour entrer en médiation :

Par le recueil formel de l'accord du service et de l'usager il est possible de rétablir des droits éventuels si au final, la requête de l'usager s'avère fondée. Si un dialogue composé de critiques est une amorce indispensable, le dénouement résulte plutot d'une maturation des sentiments vers plus de compréhension. Nous observons que même si la décision de l'administration est confirmée, des usagers sont reconnaissants du temps consacré par le service à remettre à plat l'ensemble de la procédure pour éclairer les raisons.

Lors de ces différentes phases, le médiateur ne se satisfait pas d'une réponse formelle, mais souhaite susciter des allers et des retours qui sont autant de pierres à l'édifice de la confiance et de la résolution du contentieux. Ces multiples interpellations sont chronophages pour les services. Progressivement, nous percevons une écoute plus attentive des services et une bienveillance qui nous installe dans une coopération propice à la co-élaboration.

C'est ainsi que nous sortons du schéma qui voudrait réduire la médiation à une demande de coup de pouce, une demande de dérogation alors qu'il s'agit d'aller vers une solution construite, négociée et librement choisie par les parties au profit de l'équité. Elle oblige aussi l'institution à prendre conscience d'être perçue, parfois, comme violente par l'usager et donc d'ajuster ses procédures et son action en conséquence.

Monsieur C, a des problèmes de santé qui le fragilisent émotionnellement. Il se rend à la sépulture de son père. Titulaire d'une carte stationnement PMR, il se dirige vers une place adaptée.

Sur le parcours, il percute un autre véhicule avec des conséquences bénignes.

Il estime cependant ne pas avoir eu l'attention bienveillante de la part des policiers municipaux, stationnés tout près, et qui sont intervenus au moment de l'accrochage. Ceux-ci ont ainsi pris cette initiative alors qu'aucun des conducteurs présents n'étaient en capacité de remplir le constat amiable. Il est apparu que la rédaction du constat amiable ne traduisait pas forcément la réalité des circonstances. Cela a eu pour conséquence d'établir pour Monsieur C une responsabilité partiellement engagée (50%).

Monsieur C vient vers le Médiateur afin que la responsabilité de ce sinistre soit rétablie à l'encontre du conducteur de l'autre véhicule.

Dès lors, plusieurs échanges et des écrits formalisés ont permis au Médiateur de recueillir l'adhésion des services de la police municipale pour que le constat soit réécrit en accord avec la réalité des faits..

En conclusion, le Médiateur a accompagné Monsieur C, dans la rédaction d'un courrier circonstancié à son assureur, ce qui a permis le rétablissement des responsabilités et ainsi la suppression de la pénalité à l'encontre de Monsieur C.

Toutes les requêtes ne sont pas abordées sous l'angle de la médiation

Lorsqu'il apparaît évident que le requérant n'a pas encore déposé un recours gracieux, nous l'incitons à nous exposer les faits pour l'aider à qualifier le contentieux. L'écoute permet d'identifier si le litige est constitué, si l'usager est seulement inquiet ou s'il n'ose pas exprimer son litige auprès du service. Le médiateur s'emploie à témoigner de la rigueur et de la neutralité avec laquelle les services traitent les recours. Il peut délivrer des explications sur les procédures adoptées par les services et recherche l'apaisement. Il peut proposer de l'aide à la formulation du contentieux. Il veille à indiquer au service concerné le motif de la démarche et décrit comment la personne perçoit son litige.

Rendre lisible l'organisation et les missions des services

Il s'agit alors de bien cibler les différents services, de les alerter en amont de l'éventuelle sollicitation et de leur transmettre le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande. Des liens collaboratifs se sont établis, notamment avec des chargés d'accueil, des travailleurs sociaux, qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien. Il arrive désormais que l'action du Médiateur soit perçue comme une contribution à la mission des services.





ZOOM SUR LA NOTION D'ÉQUITÉ

La notion d'équité est vaste, complexe voire fluctuante dans le temps. Cependant, elle est utilisée en toile de fond des échanges avec les services car elle permet de prendre en compte la singularité de la situation pour mesurer l'impact de la décision contestée. On distingue deux définitions :

Selon une première conception, très large, elle s'identifie à la notion de justice (de «juste») et apparait comme un fondement même du système juridique. Principe non écrit, l'équité se définit comme une composante d'un droit naturel, qui inspire le droit positif et les règles écrites. En ce sens l'équité peut être considérée comme étant à l'origine des grandes constructions jurisprudentielles que sont, par exemple en droit administratif, la responsabilité sans faute ou les principes généraux du droit.

Dans une seconde conception, l'équité devient plus étroitement un correctif du droit écrit quand l'application de ce droit entraine des erreurs et des conséquences manifestement insupportables, ou un complément permettant d'en combler les lacunes lorsqu'un cas précis n'a pas été envisagé. L'équité vise alors à maintenir au profit d'une personne, un équilibre qui se trouverait rompu par une stricte utilisation des textes. Elle permet d'adapter la loi, nécessairement générale, à la complexité des circonstances et à la singularité des situations concrètes.¹

Rendre un avis en équité doit reposer sur trois conditions préalables :

- > L'équité ne peut être contraire à l'esprit de la loi.
- > Le principe d'équité ne peut pas aller à l'encontre de ce qu'a souhaité le législateur.
- > Lorsqu'on traite une demande en équité, elle ne doit pas créer une iniquité par ailleurs pour une personne qui serait dans une situation comparable.

Contrairement à la loi qui est l'expression d'une volonté générale, l'équité est une volonté d'adaptation au « cas par cas », car la loi ne peut pas tout prévoir. L'équité peut donc être considérée comme un complément à l'application générale de la règle de droit, forcément insuffisante.

Ainsi l'équité doit-elle rester une valeur corrective de la règle de droit qui pondère les dispositions légales, constitue une réponse nouvelle à des situations que ces dispositions n'ont pas prévues et permettant l'extinction de conflits si les parties en sont d'accord.

ARISTOTE, dans La rhétorique, écrivait à propos de l'équité : « L'équité, c'est préférer qu'un différend soit résolu par la parole plutôt que par un acte. C'est préférer s'en remettre à la médiation plutôt qu'au procès car le médiateur voit l'équité tandis que le juge voit la loi et d'ailleurs la médiation a été inventée pour donner sa force à l'équité ». «L'équité, une forme de la justice, supérieure à la loi »

Jean-Étienne-Marie PORTALIS, l'un des rédacteurs du Code civil de 1804 écrivait à propos de l'équité : « Quand la loi est claire, il faut la suivre, mais quand elle est obscure, il faut l'approfondir et si l'on manque de loi, il faut consulter l'usage ou l'équité ».

Paul LEGATTE, médiateur de la République de 1986 à 1992, a théorisé le principe d'équité à partir de son expérience. « L'équité met en lumière l'inévitable imperfection de la règle de droit et peut y remedier de trois manières : en complétant le droit, en le corrigeant ou en l'humanisant... » « l'équité prend en considération les personnes auxquelles s'applique la règle. »²

Le recours à l'équité est repris dans l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits.

² Contribution dans la revue trimestrielle de l'AMCT de Marie Agnès SIMON-BAJEUX, magistrate, ancienne médiatrice du Département du Nord.

³ Le principe d'Équité Paul LEGATTE.



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.

Une association support de la Médiation de l'eau, a été créée en 2009 à l'initiative des associations de collectivités (AdCF, AMF) et des fédérations professionnelles d'entreprises délégataires (FPEE, FPEI). Son objet est de désigner un Médiateur National pour le secteur de l'Eau dans le but de promouvoir la médiation de l'Eau. Il peut répondre aux requêtes des abonnés sur tout le territoire national. Pour sa part, la Communauté Urbaine Angers Loire Métropole a privilégié la proximité en optant pour la sollicitation d'un Médiateur local.

Privilégier la proximité

C'est pourquoi, en réponse à cette nouvelle obligation, le Médiateur de la Ville d'Angers a été proposé par le Président d'Angers Loire Métropole pour occuper, en sus, les missions de Médiateur de l'Eau.

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.

Le Médiateur de l'Eau tout comme le Médiateur de la Ville d'Angers est une personnalité indépendante, qualifiée, dont la mission est de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et le service de l'eau et de l'assainissement de la Collectivité, dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il formule des propositions visant à améliorer le service rendu aux usagers. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges.

Le Médiateur de l'Eau reprend les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales et applicables à ses missions de Médiateur de la Ville tels que définis dans les délibérations du 25 avril 2012 et du 21 juillet 2014.

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 de la Communauté Urbaine d'ALM:

www.angersloiremetropole.fr/infos-pratiques/eau-et-assainissement/mediateur-de-l-eau/index.html

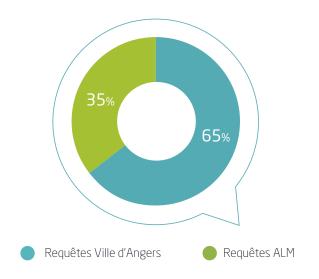
Les requêtes auprès de la Direction de l'Eau contribuent pour une part importante à l'activité du Médiateur d'Angers

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement résoud un grand nombre de réclamations et de contentieux.

Pour l'année 2016, 617 dossiers de remises gracieuses ont été traités, 81 réclamations écrites ou contestations de remises sont liées à l'eau alors que 28 dossiers de réclamations sont liées à l'assainissement. Enfin, 12 dossiers ont été présentés devant la commission de recours gracieux.

C'est dans ce contexte que le Médiateur de l'Eau a traité 30 requêtes. Elles représentent un part significative de l'activité du Médiateur d'Angers.

Répartition des requêtes entre Angers et ALM



Son champ de compétence est très encadré

Les spécificités de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement d'Angers Loire Métropole confèrent au Médiateur de l'Eau, un cadre précis sur son champ d'intervention. Il agit en référence aux différentes délibérations déjà adoptées par la Communauté Urbaine ALM. Il propose une voie de recours amiable complémentaire de la Commission de recours gracieux mise en place le 9 mars 2015. Cette commission reçoit dores et déjà un grand nombre de demandes de recours gracieux.

Les motifs d'irrecevabilité concernent : la répartition des charges d'eau établies par un syndic de copropriété, la contestation du tarif délibéré par la collectivité.

En référence au décret Décret N° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation :

> Le recours à une expertise externe est possible :

« Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties ».

> Par ailleurs le Médiateur de l'Eau peut :

« ... Recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige. »

> Concernant la durée de la médiation :

« L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de saisine. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties. ».

> Sur les règles applicables en matière de dégrèvement :

La loi 2011-525 du 17 mai 2011 dite « loi Warsmann » et son décret d'application 2012-1078 du 24/09/2012 fixent les conditions applicables en matière de facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Les obligations du service de l'eau lorsqu'une augmentation anormale du volume d'eau consommé est constatée :

Dès qu'au vu du relevé de compteur, le service d'eau constate une surconsommation excédant de plus du double la consommation moyenne habituelle, il doit en informer l'abonné, par tout moyen, sans délai et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il rappelle les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture (faire constater la fuite sur canalisation dont la réparation doit être effectuée par un plombier, ne pas dépasser le délai d'un mois pour produire la facture).

> Les modalités de contact

On note que le téléphone est la modalité la plus privilégiée pour saisir le Médiateur de l'Eau. Le contact physique et l'utilisation d'internet sont adoptées par la majorité des requérants. Par ailleurs, le service concerné est lui même « prescripteur » de 6 % des dossiers (2 personnes). Ce qui constitue une originalité. En effet, les autres services n'ont pas encore sollicité le médiateur pour prendre le relais sur des situations difficiles. Gageons que la localisation des bureaux du Médiateur au rez de chaussée de l'Hôtel de Communauté améliorera le nombre d'accueil physiques.

> L'origine géographique des requérants

Nous constatons que les habitants d'Angers restent très majoritaires avec 2/3 des requêtes. Nous notons l'absence de requérant vivant sur Avrillé et Trélazé alors qu'elles sont les deux communes les plus peuplées après Angers.

> Les motivations des abonnés

C'est à partir d'un enjeu pécuniaire que l'abonné exprime son désaccord auprès du service clientèle. A partir de la contestation du montant de la facture ou du relevé du compteur, apparaissent plusieurs constatations : pour 65 % des situations, la surconsommation est l'objet du litige, alors que la contestation d'un relevé, d'une régularisation ou d'une estimation représente 28 %. Enfin les dossiers relatifs à l'assainissement représentent moins de 10 % de l'ensemble des requêtes auprès du médiateur de l'eau.

> Le résultat des requêtes en médiation

Nous constatons que près de 40% des requêtes se sont traduites par un conseil ou une réorientation vers la DEA qui a su accueillir et délivrer les précisions techniques éclairant ses décisions. Notons que moins d'un tiers des requêtes ont recueilli une décision favorable à l'usager.

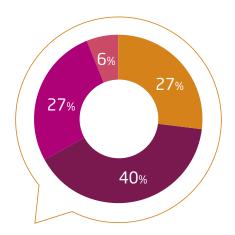
Modalités de contact

Internet / mail / courrier

Physique

Prescripteur

Téléphone



64% 10%

Origine géographique des demandes

Angers

Soulaire-et-Bourg

Bouchemaine

Saint-Barthélemy-d'Anjou

Les Ponts-de-Cé

Saint-Clément-de-la-Place

Mûrs-Érigné

Savennières

Saint-Sylvain-d'Anjou

Motif de la requête

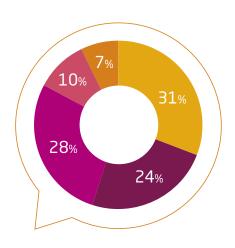
Surconsommation inexpliquée

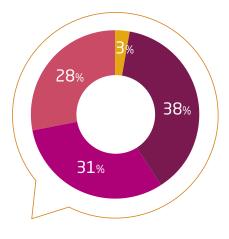
Surconsommation pour fuite

Contestation facture / relevé, régularisation, estimation

Surconsommation soupçon de fraude

Contestation SPANC / Assainissement





Résultats des requêtes en Eau et Assaisnissement

Abandon de la réclamation

Conseil, réorientation

Décision en faveur de la Collectivité

Décision en faveur de l'usager

Les témoignages

M. X, interpelle le Médiateur de l'Eau parce que la DEA a refusé de diminuer sa facture d'eau.

Une surconsommation liée à un soupçon de malveillance

Il occupe un logement en colocation avec plusieurs autres personnes.. Il explique que la DEA a fait état d'une surconsommation d'eau qui se traduit par une facture de plus de 1800 € alors qu'en moyenne sa facture s'élève à environ 400 €.

M X précise que lors de la relève, il avait refusé de signer l'avis de forte consommation (AFC) au prétexte que le releveur a remarqué que le robinet de purge du compteur était ouvert. M. X est convaincu que cette surconsommation résulte d'un acte malveillant. Il a d'ailleurs déposé plainte. Or la loi qui permet de bénéficier d'un dégrèvement ne peut s'appliquer puisque la surconsommation engage la responsabilité d'un tiers malveillant.

La DEA a bien proposé à l'usager de se rapprocher de son assureur pour obtenir conseil mais M. X constate qu'il est dans une impasse. De son côté, répondant à la sollicitation du médiateur qui met en évidence le dépôt de plainte, la Collectivité propose aue son dossier soit présenté à la commission de recours aracieux. Cette dernière statue en faveur de l'usager et prononce une diminution de la facture de 1000€.

Mme T. sollicite le médiateur de l'Eau car elle estime que l'information erronée délivrée par ALM en 2012 ne lui a pas permis de se faire rembourser des frais inutiles qu'elle a engagés pour se brancher sur le réseau d'assainissement collectif.

Elle a fait l'acquisition, en 2012, d'une maison qu'elle devra rénover. Lors de cette acquisition, Il lui a été précisé que celle-ci n'est pas reliée au réseau d'assainissement collectif ni au réseau d'approvisionnement en eau. L'acte notarié ainsi que le rapport de vérification de la DEA stipulent la nécessité d'un branchement. A l'occasion des travaux de branchement, l'entreprise sollicitée constate que le raccord est existant. La maison semble dotée de deux raccordements en eaux usées. Madame T. dénonce une dépense inutile de plus de 2000€ et réclame un remboursement. La collectivité lui répond qu'elle n'a pas trace, sur les plans, de l'existence d'un raccordement précédent. Mme T. dit qu'à l'époque, elle fait confiance en la réponse de la DEA et décide de ne pas poursuivre la réclamation parce qu'elle pense que l'entreprise n'a pas dû tirer les bonnes conclusions de sa découverte.

4 ans plus tard, Mme T. est destinataire d'un courrier de la DEA adressé à l'ancien propriétaire de la maison, qui lui demande de prendre contact pour une vérification des installations d'assainissement. L'ancien propriétaire étant décédé en 2011, Madame T. interpelle les services de la Collectivité. Après vérification de l'adresse par la DEA, il s'avère qu'il existe bien deux raccordements au réseau collectif d'eaux usées sur cette parcelle, avec deux références bien distinctes.

Madame T. ayant engagé une somme assez importante pour faire réaliser ce branchement qui, a priori, était déjà existant souhaite le remboursement du montant engagé.

Une information défaillante occasionne la réalisation de travaux inutiles

Le Médiateur, à la faveur d'une analyse précise de la situation et de liens de coopération avec le service obtient une explication : il semble qu'à l'occasion de l'intégration de sa commune dans la communauté d'agglomération, le transfert de plans entre les deux collectivités a dysfonctionné. Devant ce constat, le médiateur sollicite le remboursement des frais engagés par la requérante. La DEA donne satisfaction en remboursant l'intégralité des sommes engagées sur présentation de la facture des travaux.

Mme B interpelle le Médiateur de l'Eau suite à l'échec de sa demande de dégrèvement. Elle ne comprend pas la raison de sa surconsommation et souhaite avoir une explication de la DEA.

Alors qu'à l'occasion de la relève on l'alerte sur une surconsommation, elle constate que la DEA a changé son compteur d'eau avant même que l'entreprise missionnée ne recherche la cause de la fuite. Le professionnel diligenté, ne décèle pas de fuite. Mme B, s'en étonne auprès de la DEA et suggère que le compteur est peut être la cause de la surconsommation mais fait remarquer que celui-ci a été changé sans que soit contrôlée sa fiabilité.

Sollicitée par le Médiateur, la DEA justifie son refus de dégrèvement par le non-respect des délais et par le fait qu'il n'a pas été constaté de fuite. La DEA fait valoir que lors du remplacement d'un compteur, la procédure appliquée implique l'observation d'une éventuelle fuite. Or l'agent n'a pas observé des traces d'eau à cet endroit. La loi Warsman précise bien que c'est à l'abonné de mettre en lumière la cause de la surconsommation dès lors que le service n'a pas relevé une défaillance sur le réseau de distribution dont il a la charge.

Lors de cette période d'analyse, Mme B. informe le Médiateur que le changement de compteur n'avait pas été formellement sollicité par elle-même comme abonné mais par le propriétaire du logement. Elle évoque la possibilité d'un chauffe-eau mal entretenu. En tout état de cause, la loi ne prévoit pas de dégrèvement si la surconsommation provient d'un appareil défectueux ou mal réglé. Au cours de sa réflexion, le Médiateur évoque les autres pistes explorables comme sources de surconsommation : la pomme de douche, un robinet mal fermé, une fuite de chasse d'eau ou un chauffe-eau défectueux ou mal réglé ou tout autre appareil électroménager.

> A la suite de ces échanges, le Médiateur confirme à Mme B. que la Collectivité ne pourra pas accéder à sa demande de dégrèvement. La seule cause pouvant être retenue, repose sur l'hypothèse que le chauffe-eau utilisé a été générateur de cette fuite. Mais cette éventualité ne donne pas droit à dégrèvement.

> > Par contre, le Médiateur estime que le changement précipité du compteur ayant été réalisé en raison d'une mauvaise lecture des chiffres rouges suite à la sollicitation du propriétaire qui, rappelons-le, n'est pas l'abonné, a pu induire une forme de défiance à l'égard de la collectivité, puisque la recherche de fuite n'a été effectuée qu'après ce remplacement. Considérant cette limite, le Médiateur suggère à la collectivité de proposer à la prochaine commission de recours gracieux, un geste commercial, en vue d'apporter un certain apaisement. Cette proposition a été suivie favorablement par la collectivité.

Une

surconsommation

inexpliquée





Rencontre avec Oliver Despretz, directeur de l'Eau et de l'Assainissement.



La coopération entre la Direction de l'Eau et de l'Assainissement : « Aborder les dossiers sous leur aspect humain »

> Qu'apporte le médiateur à la Direction de l'Eau et de l'Assainissement ?

Avoir accès au médiateur, c'est pouvoir rechercher une issue quand tout le monde pense qu'il n'y en a plus. Il arrive que des incompréhensions entre un client et notre collectivité tournent au conflit. Nous disposons d'un éventail d'arguments réglementaires et législatifs, mais lorsque la situation se tend, nous proposons au client de transmettre le dossier au médiateur. Faire entrer une personne qui n'est pas un arbitre est toujours accueilli favorablement.

L'an dernier, nous avons transmis 30 dossiers au médiateur, 4 ont été réorientés vers d'autres services, et tous les autres ont trouvé une issue.

> Comment le médiateur fait-il avancer sur la gestion des contentieux ?

Le médiateur apporte un regard neuf et neutre, il s'implique pour trouver une issue par le haut. Les clients peuvent lui confier des informations personnelles qu'ils ne nous ont pas transmises, et lui peut également pointer des ajustements à effectuer au sein de nos services. Son champ d'intervention ne se limite pas à la procédure, il aborde aussi les dossiers sous leur aspect humain : il y a un rapport de confiance.

> Quel impact cela peut-il avoir sur les procédures de relève des compteurs ou sur la facturation ?

Il est assez faible car avec l'immense majorité de nos abonnés, il n'y a aucun problème. Tous sont cependant informés de l'existence du médiateur dès leur première facture.

Il arrive qu'un abonné conteste un relevé, la conformité de son compteur ou le bien-fondé d'une facture après un déménagement non-signalé ou une surconsommation. Si un client rencontre une difficulté financière, Angers Loire Métropole dispose d'un Fonds de solidarité logement pour lui venir en aide.

> De quelle marge de manœuvre dispose la Direction concernant les situations présentées par le médiateur de l'eau?

Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision, il est là pour inciter chacun à faire bouger les lignes, à réexaminer son point de vue. C'est pourquoi il nous transmet ses préconisations, et nous lui faisons suivre les décisions finales qui sont prises. Faire appel au médiateur, c'est un moyen d'éviter le recours juridique (juge de proximité ou tribunal administratif) auquel nous aboutissons une ou deux fois sur les 6 500 dossiers traités chaque année.

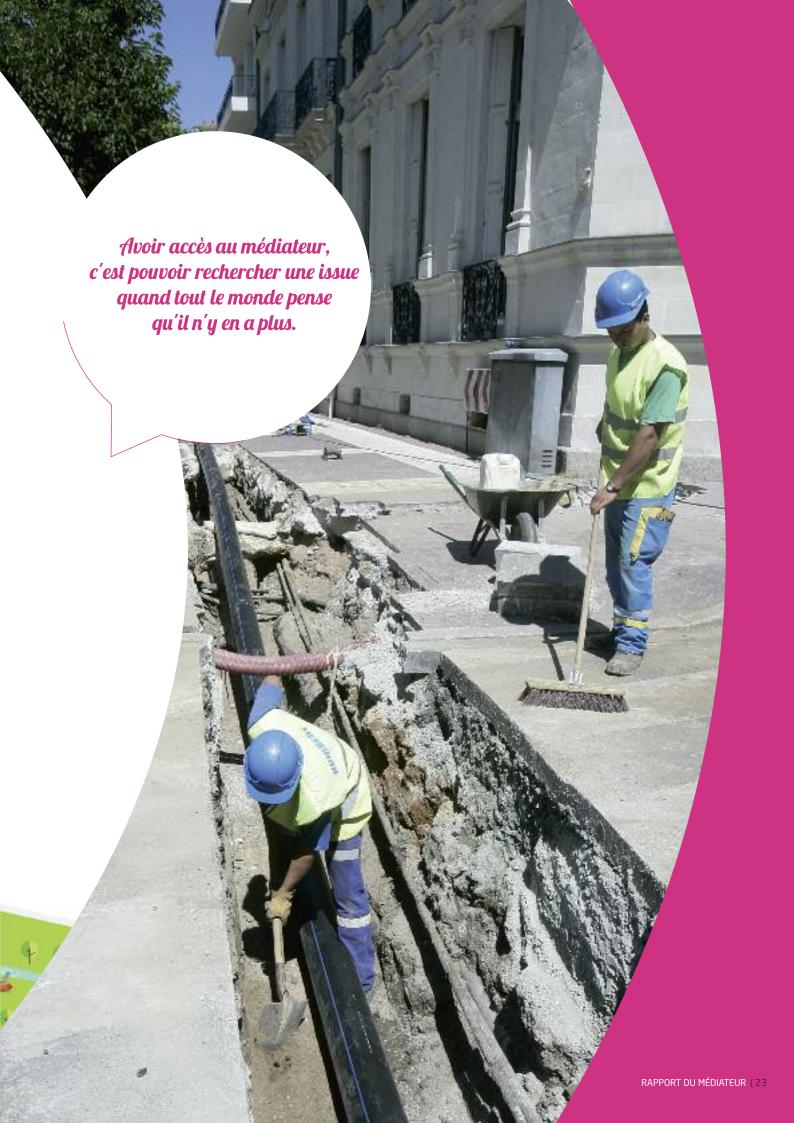
> Quelles sont les marges de progrès dans la fonction du médiateur?

Comme toutes les possibilités sont envisagées, il y en a assez peu! Chaque cas peut être traité au regard de la loi et de la réglementation locale, par le Fonds de solidarité logement et la Commission de recours gracieux, et donc par le médiateur. La collectivité parvient à couvrir toutes les situations.

> Il existe un médiateur à l'échelle nationale. Pourquoi ne pas y recourir ?

Le poste de médiateur national est financé par des entreprises tandis que celui d'ALM est 100% public, et donc sans la moindre ambiguïté quant à un éventuel parti pris. Le médiateur d'Angers Loire Métropole est présent physiquement, il peut se rendre chez les clients: pour des personnes en conflit, c'est important d'avoir un interlocuteur plutôt qu'un simple courrier. Être sur le territoire, c'est enfin la garantie de connaître les spécificités réglementaires qui ont été adoptées par les élus.







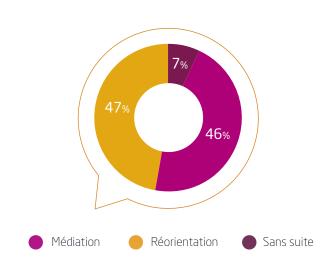
ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2016 : LES CHIFFRES - LES ANALYSES

En 2016, avec 140 requêtes reçues par le médiateur au cours de l'année 2016 le nombre de requêtes a progressé de 16 %. Ce qui compose une file active de 170 personnes compte tenu des dossiers ouverts en 2015 mais clôturés en 2016. Le rapport entre les réorientations et les médiations est équilibré.

Nous avons réalisé 80 réorientations et 78 médiations. 12 personnes n'ont pas donné suite.

Niveau de traitement

La réorientation de ces 80 saisines reste une fonction importante du médiateur. Elle est saluée par des usagers, souvent perdus dans le dédale administratif pour repérer les compétences des institutions concernées. Nous nous employons à comprendre et instruire avec attention ces personnes qui ne pourront pas attendre une action en médiation parce que la compétence municipale n'est pas en cause. En les réorientant, ils rencontrent un autre interlocuteur que nous informons précisément et qui saura bien les accueillir. Cette proportion importante de requêtes mal dirigées souligne la nécessité de poursuivre les actions d'information sur le médiateur de la Ville et sa compétence.



Réorienter le requérant vers le bon interlocuteur lorsque la Ville d'Angers n'est pas concernée

Sur les 170 requêtes reçues par le Médiateur, on constate un certain équilibre entre les situations ayant conduit à une médiation (46%) et celles ayant entrainé une réorientation (47%). Toutefois, pour décider une telle réorientation, le temps consacré est aussi important que pour une médiation. La situation du requérant est toujours étudiée et approfondie selon la même méthode que lorsqu'on doit engager une médiation avec un service municipal.

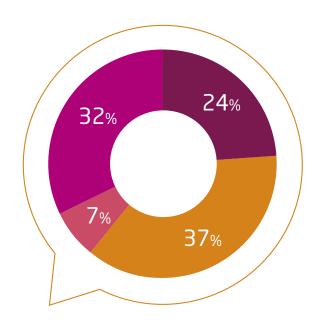
Lors de l'approfondissement de la situation du requérant, on constate très souvent un déficit d'information, un besoin de conseil, une situation inéquitable qui appelle le recours à une médiation/conciliation. Il s'agit alors de bien cibler les différents par-

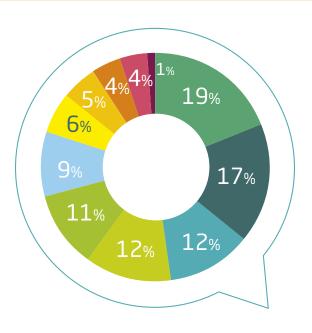
tenaires, de les alerter en amont de l'éventuelle sollicitation et de leur transmettre le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande. Depuis fin 2014, de véritables liens collaboratifs se sont établis avec de nombreux organismes ou partenaires, notamment avec des chargés d'accueil, des travailleurs sociaux, des services clientèle qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien. Ces relations se sont renforcées au cours de cette deuxième année d'activité, au cours de laquelle, nous avons pu rencontrer beaucoup d'entre eux pour interroger les pratiques des uns et des autres afin d'optimiser tout ce travail de réorientation.



Modalités de contact

- Internet / mail / courrier
- Physique
- Prescripteur
- Téléphone





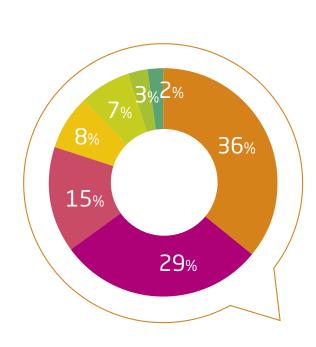
Origine géographique des demandes

- Centre-Ville, La Fayette, Éblé
- La Roseraie
- Justices, Madeleine, Saint-Léonard
- Doutre
- Belle-Beille
- Angers Loire Métropole hors Angers

- Deux-Croix, Banchais, Grand-Pigeon
- Saint-Serge, Ney, Chalouère, Saint-Michel
- Lac-de-Maine
- Monplaisir
- Hauts-de-Saint-Aubin

Motif de la requête

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



Les témoignages

Mme C.S. interpelle le Médiateur dans le cadre d'un dossier d'ouverture d'une Maison des Assistantes Maternelles (MAM) à Angers.

L'agrément d'une MAM est soumis à l'autorisation d'ouverture au public du Maire. Elle évoque son incompréhension suite à sa rencontre avec un instructeur de la DADT qui l'a informée que l'autorisation d'ouverture de sa structure n'était possible qu'à la faveur d'un changement de destination du lieu. Elle estime que la ville d'Angers est en pénurie de places d'accueil pour les enfants de moins de 3 ans. Elle et deux collègues ont déjà reçu 26 demandes de parents. Le propriétaire de cette maison d'habitation a exprimé son souhait de préserver les avantages fiscaux de cette maison d'habitation et se dit déterminé à ne pas poursuivre la location si un risque existait de remettre en cause ses avantages fiscaux Elle sait qu'une nouvelle réglementation l'impose mais elle ne comprend pas pourquoi contrairement à la Ville d'Angers, d'autres villes acceptent de ne pas modifier la destination du lieu. Elle se plaint de ne pas réussir à convaincre la DADT.

L'agrément d'une **MAM** est soumis à autorisation

Le médiateur sollicite une médiation auprès de la DADT. Celle-ci confirme qu'elle ne peut pas déroger en raison du décret n° 2015-1783 du 28 /12/ 2015 qui précise que « tout changement de destination doit faire l'objet d'une déclaration préalable

ou d'un permis de construire ». La DADT précise par ailleurs que l'accueil de plusieurs enfants, modifie la destination de cette maison d'habitation. Par ailleurs, l'élu en charge de l'urbanisme souhaite ne pas ignorer le vœu du propriétaire de continuer de bénéficier de son exonération fiscale. Dès lors, très conscient de la difficulté de la situation des porteurs du projet de MAM, l'élu a donné des instructions pour prospecter dans le parc immobilier d'autres locaux plus adaptés. La requérante a témoigné que si sa requête en médiation ne lui a pas donné satisfaction, elle a pu améliorer son niveau de connaissance de la réglementation et à apprécié le soutien apporté par les autres services municipaux associés à ce projet. Par ailleurs elle a pu mieux maitriser le régime fiscal appliqué aux MAM.



Madame D. interpelle le Médiateur suite à un avis de contravention reçu pour stationnement très gênant d'un véhicule motorisé sur trottoir.

Madame D. interpelle le Médiateur suite à un avis de contravention reçu pour stationnement très gênant d'un véhicule motorisé sur trottoir. Elle ne comprend pas cette contravention alors qu'elle stationne sur ce trottoir depuis 19 ans. Elle constate qu'il n'y a pas de signalisation au sol, ni de panneau interdisant le stationnement.

Elle fait observer que les clients des commerces alentours se stationnent également sur ce trottoir. Elle estime avoir été victime d'une injustice face, dit-elle, aux abus des commerçants qui investissent tout l'espace sans être eux-mêmes sanctionnés. Mme D. n'ayant pas déposé de recours gracieux auprès du ministère public du tribunal de police d'Angers, le Médiateur la réoriente vers celui-ci en lui conseillant de reprendre les arguments qu'elle lui présente.

M. et Mme TR séjournent en dehors d'Angers environs 6 mois par an. Lors d'un retour à leur domicile, ils constatent la présence d'un tuyau au pied de leur compteur d'eau.

Ceux-ci pensent qu'une personne indélicate a détourné de l'eau et considèrent qu'ils sont victimes d'un vol. Ils souhaitent un dégrèvement. Le médiateur constate qu'ils n'ont pas porté plainte et qu'ils n'ont pas contacté directement la Direction de l'Eau. Il le leur recommande. Entre temps, il informe le service clientèle qui compare la consommation des années précédentes et n'observe pas d'écart. L'usager est informé que sa consommation n'a pas augmenté et est conforme au temps passé par le couple à Angers.

Intervention de la Direction de l'Eau

M. KS interpelle le Médiateur car la fourrière municipale lui refuse une remise de dette ou un paiement en plusieurs fois pour lui permettre de récupérer son véhicule considéré en stationnement gênant.

Arrivé depuis peu en France, ne maitrisant pas encore la langue française, il fait valoir sa bonne foi car il n'a pas compris l'arrêté d'interdiction de stationner du fait de travaux d'élagage. Par ailleurs, il n'avait pas connaissance de la règle du code de la route relatif au stationnement ininterrompu pendant plus de 7 jours d'un véhicule en un même point de la voie publique. Il explique ce stationnement par les difficultés qu'il rencontre pour obtenir de son pays le justificatif de son permis de conduire.

Le Médiateur met en évidence auprès du directeur de la voirie, la situation singulière et exceptionnelle de cette personne. Il préconise une mesure de clémence qui pourrait se traduire par l'exonération partielle ou totale du montant de la facture due à la fourrière. Le Directeur de la voirie accorde l'exonération totale de la facture de la fourrière. Cependant il alerte l'usager sur les risques auxquels il s'expose en cas de récidive et lui explique les risques encourus lorsqu'un véhicule stationne plus de 7 jours au même endroit.

Règle du code de la route



Madame M. saisit le Médiateur pour le compte de sa maman qui a été agressée par des personnes qui ont franchi le mur séparant son jardin d'un stade.

Elle observe qu'à cet endroit le mur est dépourvu d'un grillage qui fait obstacle au franchissement contrairement à la majorité des maisons voisines. Elle déplore que le service des sports lui demande de prendre la pose d'un grillage, à sa charge. Contacté par le Médiateur, le service donnerait un accord si la propriétaire souhaite installer un tel grillage. Par ailleurs il précise que le seul grillage installé par le service des sports vise à empêcher les ballons venant du plateau de hand et de basket dans les propriétés situées à proximité.

Madame N. sollicite l'intervention du Médiateur pour qu'il apaise les relations entre deux de ses voisines.

Elle a observé que l'une d'elles subi des agressions verbales et est en but à d'autres faits humiliants de l'autre voisine. Elle perçoit une grande fragilité de cette voisine qui ne semble pas pouvoir se défendre. Le bailleur est sensibilisé et semble avoir déposé plusieurs mains courantes au commissariat de police. Considérant la nature de cette information préoccupante, le médiateur oriente la requête vers le service de l'écologie urbaine et la direction de la santé publique afin qu'une action concertée avec les travailleurs sociaux du bailleur soit entreprise.

Le médiateur oriente la requête



LES PRÉCONISATIONS DU MÉDIATEUR

Le dialogue qui s'est instauré autour des litiges proposés à la médiation s'inscrit dans une recherche d'individualisation des réponses. Les litiges ne révèlent pas de dysfonctionnements établis et systémiques. Nous obtenons une bonne description des procédures adoptées. Nous voulons saluer à nouveau l'accueil bienveillant qui est réservé par les services aux requérants. C'est pourquoi, les préconisations émises se conçoivent comme une invitation à réfléchir en termes d'amélioration de la qualité de service.

Suivi des préconisations précédentes

Ce chapitre revient sur les préconisations émises les années précédentes pour mesurer comment les services les ont prises en compte.

Faciliter les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite

LES ACTIONS ENTREPRISES

La Direction Santé Publique, la Direction de la Voirie, la Direction des Bâtiments – la Direction des relations à l'usager à travers Mairie 5/5, ont mis en place des actions pour faciliter les déplacements des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) :

- Chaque projet de voirie, partiel ou plus complet, voit nécessairement une mise aux normes issues de la réglementation en matière d'élargissement des trottoirs, d'abaissement pour le passage piétons, de marquage au sol, de stationnement Personne à Mobilité Réduite (PMR).
- Les demandes ponctuelles arrivent la plupart du temps au niveau de Mairie 5/5 et sont contrôlées par un chargé d'opérations de la direction de la voirie. Par exemple: une personne devenant en situation de handicap demande une place PMR près de son habitation.
- Les demandes particulières sont également suivies par la Direction de la Voirie. Par exemple, à la demande de l'office de tourisme, un cheminement conforme aux normes a été réalisé entre la bibliothèque Toussaint et l'Office de tourisme avec réalisation d'un plateau surélevée et d'une bande de guidage.
- Le service Handicap Accessibilité de la Direction Santé Publique accompagne le développement des compétences des services en matière d'accessibilité et de confort d'usage (formations, expertises...). Il anime des groupes de travail qui réunissent les services porteurs de projets (Voirie, Bâtiments...) et les associations représentant les personnes en situation de handicap pour bénéficier de leur expertise d'usage.

- La Direction des Bâtiments anime depuis de nombreuses années, une démarche de suivi et d'adaptation de l'accessibilité des Etablissements Recevant du Public (ERP) aux personnes en situation de handicap en conformité avec la réglementation sur les ERP. Au 31 décembre 2015: 54 ERP sont conformes à la réglementation (40 ERP ayant fait l'objet de travaux et 14 neufs ou réhabilités de manière importante).
- Le Conseil municipal du 28 septembre 2015 a adopté l'Agenda d'Accessibilité Programmée qui planifie les travaux restants sur la période 2016 – 2024 pour une enveloppe de 8 millions €.



Diminuer les nuisances sonores aux abords des Greniers Saint-lean

LES ACTIONS ENTREPRISES

La Direction des Bâtiments et la Direction de la Jeunesse ont mis en places les actions suivantes :

- De nouvelles procédures d'accès des véhicules pour le chargement et le déchargement du matériel permettent d'affaiblir le niveau de nuisances.
- Des mesures de bruits réalisées par le service Ecologie Urbaine mettent en évidence que si un limiteur de son devait être installé celui-ci devrait être implanté à l'extérieur et non à l'intérieur.
 - Il convient d'ajouter dans le contrat de location, la réglementation applicable au niveau des décibels autorisés. Une étude est en cours par la Direction des Bâtiments, notamment pour la faisabilité technique.
- Le nouvel espace fumeur devant les Greniers Saint-Jean permet de maintenir la porte fermée et donc de confiner le son à l'intérieur de la salle. Cette consigne a été rappelée auprès des gardiens de salles louées afin qu'ils veillent à son application par les usagers. Des cendriers sont commandés pour qu'il n'y ait pas d'incidence de propreté.
- Le planning d'occupation est adressé par le service gestionnaire de la location des salles, aux riverains du lieu.
- La Direction de la Jeunesse est partie prenante pour une collaboration avec les Relations publiques afin de perdurer le travail de prévention et de civisme avec les associations étudiantes. Rechercher un lieu plus spécifiquement destiné aux rassemblements festifs des jeunes.

Application au sein de la Ville d'Angers la directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visant à favoriser la résolution amiable des litiges de consommation.

Un premier recensement des initiatives existantes a été effectué auprès de La Direction Sports et Loisirs, de la Direction de la Culture, de la Direction du CCAS, de la Direction Éducation Enfance et de la Direction des Relations à l'Usager.

En présentant son rapport d'activité 2015, le Médiateur invitait les différents services concernés à réfléchir à la révision de toutes les procédures de recours amiable pour les litiges de consommation. En effet, notre Ville établit une relation commerciale avec les habitants lorsqu'elle vend des prestations de services ou des fournitures. La tarification et les modalités de remboursement étant au cœur des principaux litiges, il revenait aux directions de vérifier la pertinence d'installation de commissions de recours gracieux à l'image de celle installée par la communauté urbaine concernant le service communautaire de l'Eau et de l'Assainissement.

Constat du médiateur :

Il n'y a pas de règlement général de ventes dans toutes les directions concernées. Par ailleurs, il n'existe pas encore de procédure harmonisée permettant aux usagers consommateurs de déposer une demande de recours amiable et de recourir au Médiateur de la consommation. De même qu'il n'existe pas de procédure harmonisée pour traiter les réponses. Un point particulier achoppe concernant la prise en compte des raisons de santé pour accorder une réponse favorable à une demande de remboursement.



Préconisation:

Considérant l'ensemble des informations recueillies et l'obligation découlant de la directive européenne : le Médiateur recommande d'initier une réflexion transversale associant les directions impactées afin de définir les Conditions Générales de Ventes dans un règlement unique.

Cette réflexion pourrait également inscrire à son agenda la définition d'une offre de recours amiable et la procédure de saisine du médiateur de la consommation. Cette dimension est un élément important de définition et de gestion de la relation que la collectivité entend avoir avec les usagers de ses services. Le Médiateur recommande l'installation d'une commission unique de recours gracieux consacrée aux litiges de consommation.

Constat du médiateur :

Il existe une certaine disparité des grilles de tarification qui semble en moindre cohérence avec le principe de simplification porté par le dispositif A'tout. « L'unité de valeur » peut s'exprimer en points ou en euros selon les différentes tarifications proposées par les services. L'application des tarifs pour les services présents dans l'offre A'tout s'appuie sur les données personnelles des usagers et leur statut justifié (après présentation d'un justificatif, identité, domicile, ressources, étudiant). Le dispositif A'tout permet de créer des fovers, avec l'identification des liens entre les usagers d'une même famille. Par ailleurs, le prolongement des droits sur plusieurs exercices annuels n'est pas offert sur certaines prestations.

Préconisation:

Le Médiateur recommande une remise à plat des critères de tarification intégrant une « unité de valeur » la plus transparente possible pour les usagers/consommateurs et qui intègre une tarification « famille » et « ressources ».

Améliorer la Communication sur les chantiers de voirie

LES ACTIONS ENTREPRISES

La Direction de la Voirie, la Direction des relations à l'usager ont adopté des actions dans ce sens :

- La DIRU pilote les évolutions du logiciel « ISILOG » pour les demandes faites par les habitants auprès de Mairie 5/5.
- Les opérations significatives font l'objet de concertations avec les habitants, les riverains, les commerçants, les conseils de quartier et suivies parfois de négociations en fonction de l'activité commerciale ou d'animation du quartier.
- Lors des chantiers des gestionnaires de réseau, l'information destinée aux riverains est réalisée par un prestataire extérieur, afin d'optimiser son impact auprès du plus grand nombre de riverains.
- La signalisation des chantiers bénéficie d'une nouvelle charte de communication et les panneaux sont adaptés à l'importance de l'opération.
- Mise en place d'une communication de proximité spécifique pour les chantiers de voirie.

La Direction de la Voirie systématise des réunions spécifiques sur des projets à réaliser, avant ou pendant les travaux. Elle anime des rencontres avec les commerçants, l'association « place au vélo », les associations d'handicapés, etc... Les services répondent aux saisines des conseils des quartiers, sur des projets spécifiques et ou sur des thèmes (ville à 30, jalonnement, etc...)



Nouvelles préconisations 2016

En 2016 le médiateur interroge principalement la question de la distribution de l'eau auprès des gens du voyage à partir d'une situation qui lui a été soumise et qui a valeur d'exemplarité.

Prestations de fourniture d'eau auprès des Gens du Voyage

Constat du médiateur :

Le terme « Gens du Voyage » vient dénommer des citoyens français sans domicile fixe et désireux de vivre dans un habitat mobile. Leur accueil est encadré par la loi du 5 Juillet 2000 qui fait obligation aux communes de plus de 5000 habitants de mettre à leur disposition des « aires permanentes d'accueil, aménagées et entretenues ». Cette loi oblige à définir, en complément des emplacements plus importants susceptibles d'être occupés temporairement à l'occasion de rassemblements traditionnels ou occasionnels ». Un schéma Départemental d'accueil des gens du voyage existe en Maine et Loire comme dans chaque Département.

Sur l'aire urbaine d'ALM, on constate depuis une décennie une évolution profonde des pratiques de stationnement. Un grand nombre parmi « les Gens du Voyage » recherche un ancrage territorial qui prend la forme de « terrains familiaux » du fait de la précarité économique mais aussi pour assurer la scolarisation des enfants. Dans son rapport d'activités 2015, le SAGV constate que les terrains dits de passage sont occupés par les mêmes familles tout au long de l'année. Ce qui a pour conséquence un développement important de stationnements en dehors des aires d'accueil.

Préconisation:

Le Médiateur recommande la définition par la Direction de l'Eau et de l'Assainissement d'une étude d'éligibilité à la fourniture d'eau des Gens du Voyage. Il recommande par ailleurs de définir les obligations du consommateur. Enfin, il préconise 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.

Exemple : une surconsommation liée au vandalisme :

C'est dans ce contexte, qu'une famille a sollicité le Médiateur de l'eau pour contester une facture très élevée du fait d'une surconsommation. La famille a fait valoir qu'il lui était impossible d'exercer un contrôle permanent sur la conduite d'eau et le compteur et que de ce fait elle n'a pas pu prévenir un acte de vandalisme. Elle a d'ailleurs porté plainte. Le compteur a été installé à environs 400 m de la caravane, la conduite souple d'approvisionnement en eau étant à l'air libre. Le Médiateur a observé que pour s'adapter aux attentes de cette famille, la DEA avait installé un dispositif temporaire non conforme aux règles de l'art et en particulier sans enfouissement de la conduite souple d'eau et sans avoir prévu l'installation du compteur et du point de puisage en proximité de l'habitation mobile. En prolongeant la réflexion, il a observé l'absence de procédure spécifique destinée au traitement des demandes de fourniture d'eau des Gens du Voyage qui stationnent à titre précaire sur un terrain non destiné à ce type de stationnement. C'est l'intermédiation du SAGV qui permet de recenser les besoins en approvisionnement sans que la DEA ne soit en mesure de contractualiser directement avec le consommateur.



LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR À LA VIE DES RÉSEAUX

Le forum international de Gérone

Participation de l'AMCT au forum International des Médiateurs locaux : « Droits de l'Homme : pensons globalement, défendons localement ». Girona 23,24 et 25 novembre 2016

Le Médiateur d'Angers présidait la délégation de l'AMCT, composée de 6 personnes, répondant à l'invitation de Forum SD, association des médiateurs de Catalogne, qui a souhaité réunir les médiateurs locaux en provenance des 4 coins de la planète. Cette rencontre internationale a permis de prolonger les travaux entrepris en 2000 à Saint Denis (93). Plus de 180 médiateurs ont participé aux différents ateliers en référence au préambule de la Charte européenne de sauvegarde des droits de l'Homme dans la ville :

« La Ville est, aujourd'hui, l'espace de toutes les rencontres, et donc, de toutes les possibilités. C'est également le lieu de toutes les contradictions et menaces ; dans l'espace urbain aux frontières confuses apparaissent toutes les discriminations endémiques comme le chômage, la pauvreté, le mépris pour les différences culturelles, bien que, et en même temps, affleurent et se multiplient des activités civiques et sociales de solidarité.... C'est alors que s'ouvrent les conditions essentielles pour une démocratie de proximité. C'est l'occasion pour que femmes et hommes participent à la citoyenneté : une citoyenneté de la ville. Si chaque droit appartient à chacun, chaque citoyen ou citoyenne, libre et solidaire, doit garantir les droits des autres. »

Cette rencontre internationale de médiateurs locaux a été une magnifique occasion pour nouer des contacts, échanger des pratiques et des informations. Elle a recueilli des appuis institutionnels locaux et européens pour promouvoir et amplifier la protection et la promotion des droits de l'Homme au niveau local, promouvoir l'implantation et l'extension de cette institution dans les municipalités qui ne l'ont pas encore créé et donner une plus grande visibilité publique à la tâche du médiateur.

Les objectifs poursuivis :

- Enrichir la Charte (CESDHC) comme compromis des villes pour les Droits de l'Homme, et développer son cadre d'application pour soutenir le travail des médiateurs locaux et respecter leurs fonctions.
- Promouvoir l'institution du médiateur municipal et donner une meilleure visibilité à sa fonction pour la défense des droits des personnes.
- Rechercher une plus grande collaboration entre les réseaux de médiateurs locaux.
- Favoriser les contacts et échanges techniques, faciliter les consultations sur différents cas et partager informations.
- Réclamer aux responsables politiques et législatifs un compromis ferme pour développer l'institution de médiateur local comme modèle d'organisation pour la défense des personnes depuis la proximité.

Nous avons pu croiser nos expériences et contributions dans le cadre de 5 Ateliers tout au long des 3 journées avec nos collègues belges, suisses, néerlandais, ukrainiens, catalans, espagnols, islandais, bulgares, serbes, colombiens... Au terme de nombreuses heures de travail en commun la Déclaration de Girona a été approuvée à l'unanimité

La journée des médiateurs

Fort du succès d'une première journée de rencontre en 2016 destinée à tous les médiateurs/conciliateurs du Maine et Loire avec lesquels il est amené à travailler, le Médiateur a reconduit cet évènement en ce début d'année 2017.

L'objectif proposé lors de ce temps fort est bien d'échanger sur, à la fois les pratiques des uns et des autres, mais aussi sur les spécificités de chacun. Cette année, des thématiques ont été mises en lumière lors d'une demi-journée de préparation avec un groupe de personnes qui s'étaient portées volontaires.

A l'écoute des différentes demandes, le Médiateur a proposé lors de cette journée du mois de janvier, un travail et des échanges en atelier afin que chacun puisse délivrer ses interrogations, ses constats en petits groupes puis devant l'assemblée au complet. Pour cette année, les thématiques abordées lors de cette journée, ont été :

Atelier 1 : Ingrédients du dialogue : comment l'animer ?

Atelier 2 : Comment garantir la neutralité du médiateur ?

Atelier 3: À quelle condition peut-on déborder de notre champ de compétence?

Atelier 4 : Lors du 1^{er} contact, comment accueillir la multitude d'informations?

Le médiateur a pu mesurer, une nouvelle fois, l'importance de ce travail collaboratif avec les différents médiateurs/conciliateurs. Un travail qui s'est élargi à d'autres professionnels, notamment des médiateurs libéraux, des avocats et des huissiers de justice.





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 :

www.angers.fr/mediateur

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