

LA LETTRE DU MÉDIATEUR



Chers Angevins, chers habitants d'Angers Loire Métropole,

En tant que Médiateur de la Ville d'Angers et de la communauté urbaine d'Angers Loire Métropole, il m'a semblé opportun en 2025 d'aller à la rencontre des maires des 29 communes. Cela, afin de mieux appréhender les enjeux de leur territoire et asseoir une méthodologie de travail avant d'entamer le traitement des dossiers de médiation.

Il m'apparaissait primordial de commencer par établir un lien fort avec les maires, premier échelon de proximité, de privilégier une relation solide avec les habitants, et de tisser des liens durables avec les services municipaux.

Vous avez été nombreux à m'interpeller. Bien que l'activité ait été dense, chacune de vos interpellations a été prise en considération avec le même intérêt.

C'est à partir de vos interrogations, de vos remarques et de vos conseils, que j'ai pu solliciter les différents services administratifs et techniques compétents sur vos sujets de préoccupations.

La médiation est un processus, un cheminement qui peut être long. Même lorsqu'elle n'aboutit pas au résultat espéré, elle permet de façon indirecte de renforcer le dialogue et les liens déjà existants avec l'Administration. Ces échanges constructifs constituent sans nul doute le cœur de cette mission.

Il est d'usage que le Médiateur réalise chaque année un rapport d'activité soulignant tant des éléments quantitatifs, que qualitatifs. Outre ces temps de présentation institutionnels, au titre de cette année 2025, j'ai voulu sortir des sentiers battus en ayant cet échange direct avec vous au travers de cette lettre.



Karine Bavier



angers loire
métropole
communauté urbaine



CONNAISSEZ-VOUS LA MÉDIATION ?

Vous êtes un habitant d'Angers ou d'Angers Loire Métropole et votre recours amiable auprès de l'Administration n'a pas abouti ?

Vous pouvez faire appel au médiateur.

LE PROCESSUS



Recours amiable
auprès de
l'administration
défavorable

Demande auprès
du médiateur

Étude
de la demande

Le médiateur
est-il compétent ?

NON

OUI

Échange entre vous
et le médiateur pour une
réorientation vers
le professionnel compétent

Mise en relation
avec l'administration
par le médiateur en vue
d'une résolution du litige

PS : Un recours auprès du tribunal administratif est possible

LES GARANTIES



Écoute

Impartialité

Neutralité

Respect

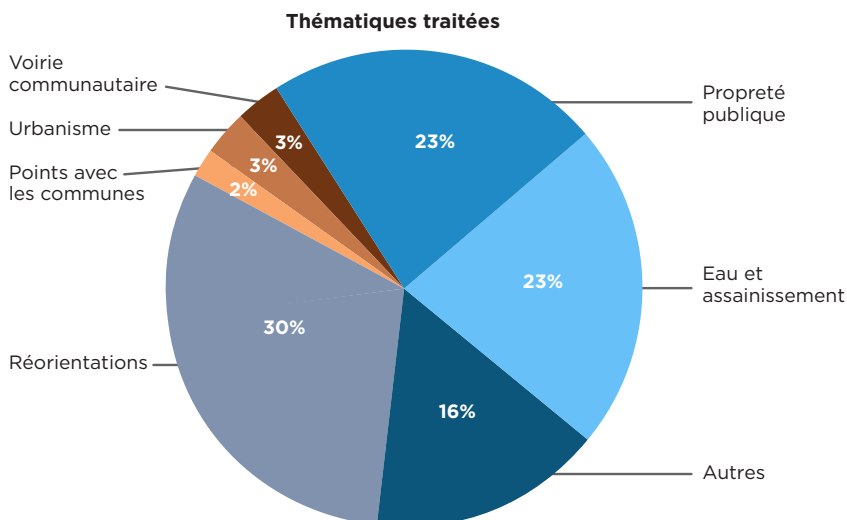
Indépendance

Confidentialité

LA MÉDIATION EN 2025

L'année 2025 a été marquée par un nombre de demandes particulièrement élevé.

Ce sont précisément **390** dossiers dont des suivis collectifs qui ont été traités. Je vous propose de nous arrêter sur les **220** dossiers individuels.



FOCUS : L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT

L'eau est une ressource essentielle. Elle fait partie intégrante de votre quotidien.

23 % des demandes

Ces demandes ont majoritairement concerné :

- des fuites sur canalisations ou au niveau des chasses d'eau ;
- des consommations anormalement élevées ;
- des incompréhensions de facturation ;
- des oublis de résiliation de contrat avec votre fournisseur d'eau.

LE SAVIEZ-VOUS ?



- Une personne consomme 2 à 3 m³ d'eau par mois.
- Une consommation «anormale» représente le double de votre consommation habituelle.
- La loi Warsmann vous protège en cas de fuite d'eau (sous certaines conditions).
- En cas d'éligibilité, vous pouvez constituer un dossier Fond de solidarité logement (FSL).
- Un échelonnement de votre facture peut être octroyé par le service de gestion comptable

BON À SAVOIR



- Je regarde régulièrement mon compteur ;
- Je contrôle ma chasse d'eau (ces fuites sont courantes) et mon installation générale (groupe de sécurité du ballon d'eau chaude, chaudière, etc.) ;
- Je fais appel à un chercheur de fuite et à un plombier pour des réparations dans un délai de 30 jours ;
- Je résilie mon contrat d'eau en cas de déménagement ;
- Je suis attentif au courrier adressé par la direction de l'Eau et de l'Assainissement.

FOCUS : PROPRETÉ PUBLIQUE

La propreté publique est une priorité pour la Ville d'Angers. À ce titre, la Brigade de propreté veille à conserver un cadre de vie de qualité.

23 % des demandes

Les incompréhensions ont notamment porté sur :

- les dépôts de déchets en dehors des jours et des horaires de ramassage ;
- les dépôts de cartons sur l'espace public et aux abords des points de collecte ;
- la méconnaissance du calendrier de collecte.

MES RECOMMANDATIONS

Si vous êtes nouvel arrivant, retrouvez les informations liées à la collecte et au ramassage des déchets dans votre secteur sur www.angersloiremetropole.fr, rubrique déchets

Communiquez les bons gestes autour de vous.

LE SAVIEZ-VOUS ?



- Un badge d'accès permet de déposer les cartons volumineux et les encombrants en déchèterie.
- Une relève régulière des points d'apport volontaire est effectuée.

AUTRES THÉMATIQUES

24 % des demandes

Sécurité

Nuisances
sonores

Urbanisme

Voirie
communautaire

Cimetières

Parcs et jardins

Bâtiments

Transport

ANGERS TERRE DE MÉDIATION

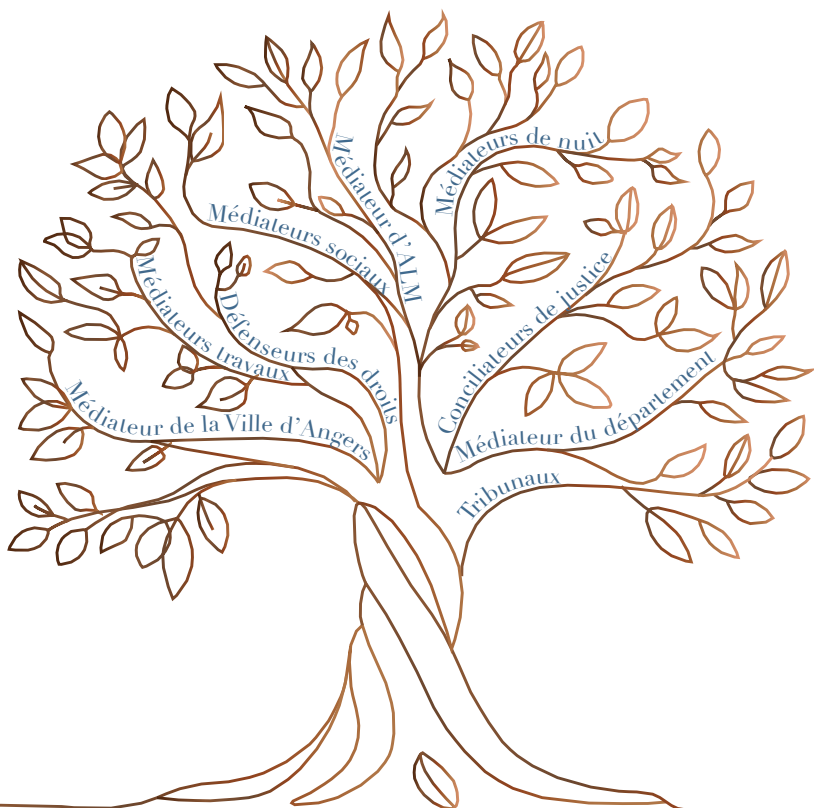
“ Dans la galaxie des médiateurs, il existe une pluralité de dispositifs de médiation qui favorisent une résolution amiable des litiges entre les usagers et les administrations. Le territoire d'Angers Loire Métropole est riche d'un réseau d'acteurs variés qui vous accompagne au mieux.

D'ailleurs, cette richesse se perçoit au travers des 30 % de réorientations. Elles ont principalement concerné des sujets d'ordre privé, lesquels ne relèvent pas du champ de compétences des directions de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole. Dans ce cadre, certaines personnes ont été orientées vers la maison de la Justice et du Droit, laquelle regroupe une diversité de professionnels (conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits, avocats...). Le lien a pu également être fait avec le médiateur du Département pour tous les sujets relevant du champ de compétences du Conseil départemental. Grâce à cette dynamique collective, chaque usager est écouté, conseillé et accompagné.

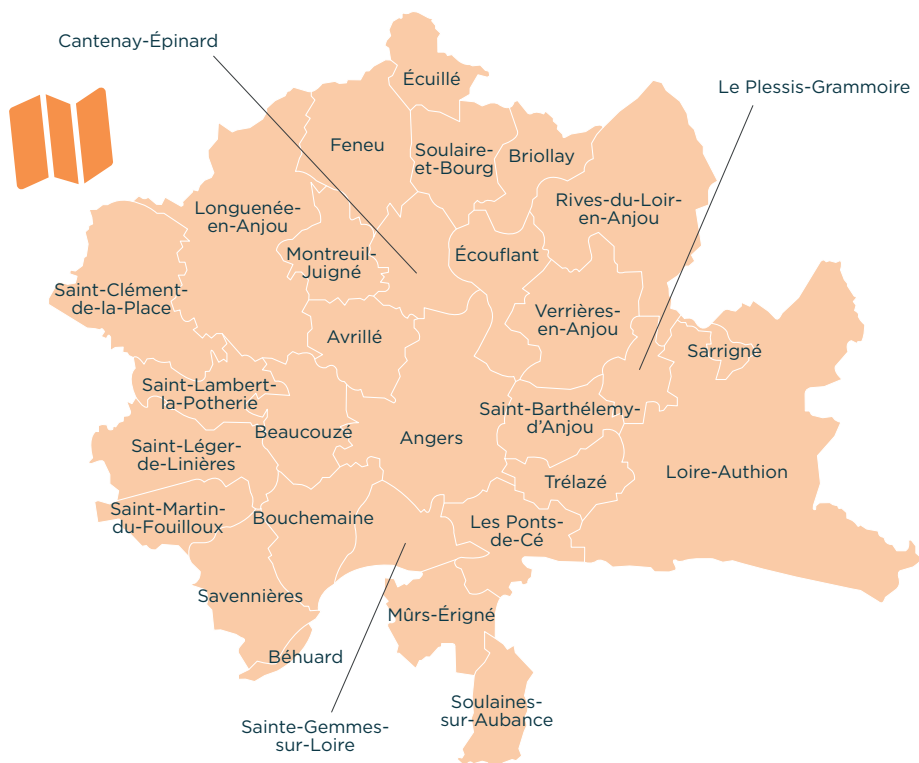
Plus que jamais, la médiation s'impose comme un outil incontournable de prévention et de résolution des conflits. Elle ne se limite plus à une alternative, mais devient un pilier central d'une approche concertée, humaine et efficace au service des usagers.

C'est précisément cette collaboration constante entre les acteurs du territoire qui fait d'Angers une véritable terre de médiation. ”

UN NOUVEAU CHAMP : LA MÉDIATION AU SERVICE DES TERRITOIRES



ANGERS
Terre de médiation



LA FIN D'UNE BELLE AVENTURE

À force de dialogue et de compromis dans un cadre légal, la médiation permet une forme d'apaisement et facilite la compréhension.

Sachez que vos sollicitations, remarques et conseils tout au long de l'année 2025 ont été précieux et formateurs. Je ne peux que vous encourager à continuer de croire en l'Administration.

N'hésitez pas à faire remonter vos préoccupations au médiateur ; certaines peuvent concourir à l'évolution des services qui vous sont proposés au quotidien.

Après une année pleine d'activité en qualité de médiateur, de nouveaux défis m'attendent sur le territoire d'Angers Loire Métropole. Je prends en effet la direction du Centre intercommunal d'action sociale d'Angers Loire Métropole (CIAS) dont l'objet principal va résider dans la mise en œuvre de projets autour des solidarités en lien avec les 29 communes de la Communauté urbaine. Ainsi, je souhaite la bienvenue à Caroline Fel qui prend le relais sur les sujets de médiation.

C'est une vraie ambition politique de placer les hommes et les femmes au cœur des préoccupations du quotidien.

Karine Bavier

CONTACT



02 41 05 00 00



mediateur@angersloiremetropole.fr
mediateur@ville.angers.fr

