



ÉDITORIAL **DU MAIRE**



La crise sanitaire que nous vivons depuis plus d'un an maintenant est inédite par sa brutalité et son ampleur, et donc par les conséquences qu'elle entraine sur notre vie quotidienne.

Les collectivités aussi doivent y faire face, notamment en protégeant les populations les plus fragilisées parce qu'il s'agit là de la première des solidarités que nos concitoyens sont en droit d'attendre. À Angers, nous sommes mobilisés.

Dans ce contexte, et pour éviter que le fossé se creuse, avoir un médiateur est plus que jamais une nécessité.

Important, son rôle est devenu primordial ces derniers mois car 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.

Le médiateur participe de façon concrète à l'amélioration du service public, que tous nous souhaitons toujours plus accueillant et performant.

En cette année 2020 si particulière, la médiatrice de la Ville d'Angers, qui est également celle de l'eau pour Angers Loire Métropole, a traité 120 requêtes. Le droit à l'information et les contestations d'ordre financier figurent parmi les thématiques maioritaires.

46 % des dossiers portés à sa connaissance, soit près d'un sur deux, ont fait l'objet d'une médiation. Les autres saisines ont été réorientées vers le conciliateur compétent, la quasi-totalité du temps avec une solution à terme.

La même écoute, la même considération ont présidé à l'instruction de chacun des dossiers. Le fait que l'accueil téléphonique l'a très souvent emporté sur l'accueil physique en raison des conditions sanitaires exceptionnelles n'a en rien influé sur la qualité des échanges. C'est ce que requiert un service public de qualité.

Dans les pages à suivre, vous allez prendre connaissance de l'activité de notre médiatrice au cours de l'année 2020. Je tiens à remercier Christine Le Solliec qui a pris ses fonctions l'an dernier et dont l'engagement est total depuis.

Je veux souligner qu'au sein de la Ville d'Angers, les directions et les services jouent pleinement le jeu aux côtés de la médiatrice, dont ils ont désormais une connaissance accrue de la mission.

De cette osmose dépend la qualité du dialogue entre les parties prenantes d'une médiation et la prise en compte de leurs intérêts respectifs, seules garantes d'une solution acceptable par tous.

Christophe Béchu

Maire d'Angers Président d'Angers Loire Métropole

LE MOT

DE LA MÉDIATRICE

Cette année 2020 a été marquée par une situation qui échappe à toutes les prévisions. Le tsunami de la pandémie, les confinements et la suspension des activités économiques et administratives ont affecté profondément nos relations sociales et ont révélé plus cruellement encore, la vulnérabilité de certains de nos concitoyens. Dans ce contexte, la Ville d'Angers n'a pas failli dans ses relations avec ses administrés, en développant toujours l'écoute et le dialogue. Cette exigence est essentielle dans la période qui s'ouvre, où les crises économiques et sociales sont redoutables.

La Ville d'Angers a d'ailleurs choisi depuis 2012 d'offrir à ses citoyens une alternative pour répondre à ces problématiques. Le fait d'avoir un recours, une écoute bienveillante, avec le souci de l'équité ne peut que renforcer l'image de la Ville auprès des Angevins. Ainsi la nomination d'un médiateur (personne indépendante, neutre et impartiale), apporte une réponse très importante pour que chaque demande émanant d'un usager puisse obtenir une réponse adaptée.

L'activité du médiateur a été ponctuée de situations délicates, révélatrices d'un mal être généré par la conjoncture exceptionnelle qui perturbe le quotidien de tous.

Avec 120 requêtes traitées, l'activité du médiateur n'a donc pas fléchi. Le ratio entre les médiations (46 %) et les réorientations (54 %) est toujours équilibré. On observe évidemment moins d'accueil physique du au contexte sanitaire, les contacts téléphoniques ayant été majoritaires. Les motivations des requérants restent l'aspect pécuniaire et le droit à l'information. Les directions impactées relèvent de ce qui touche à la vie quotidienne des usagers et la direction générale adjointe Aménagement et Équipements a été la plus sollicitée.

Les sollicitations de plusieurs directions face à la complexité de situations illustrent toujours plus la nécessite d'un travail transversal où la recherche de solutions invite à une réponse équitable qui ne heurte pas la légalité. Je remercie chaleureusement tous les acteurs de la Collectivité pour leur professionnalisme et leur disponibilité.

N'oublions pas que le début de l'année a vu la tenue d'un évènement majeur avec l'organisation du premier congrés international de toutes les médiations. Il a réuni sur 2 jours et demi 650 participants et 90 intervenants sur la thématique de la médiation. Ce fut un pari osé mais un pari gagné!

Enfin, prenant le relais d'Hervé Carré depuis le milieu de cette année, je veux saluer son engagement et la qualité de notre collaboration pendant son mandat de six années. Avec lui, la médiation est devenue une belle histoire partagée avec les services de notre Collectivité.

Christine Le Solliec

Médiatrice de la Ville d'Angers







SOMMAIRE

1	/	 GAGNANT-GAGNANT « Le pot de terre contre le pot de fer » : une notion à combattre > La déontologie du médiateur > Une procédure simple et rapide 	p.6
2	/	 Niveau de traitement des demandes Modalités de contact L'origine géographique des requérants la motivation des requérants Les directions et services impactés 	p.10
3	/	EXEMPLES DE SAISINES Le résultat des requêtes	p.12
4	/	PISTES D'ÉVOLUTION DE LA MÉDIATION	p.15
	/		
5	/	ACTION DU MÉDIATEUR AU PLAN NATIONAL > L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales > Le Congrès de toutes les médiations	p.16
5	/	ACTION DU MÉDIATEUR AU PLAN NATIONAL > L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales	p.16



Une procédure simple et rapide

Une méthode qui responsabilise les parties

La déontologie de la médiation territoriale



Le rôle du médiateur

L'article 81 de la loi « Engagement et Proximité » votée le 28 décembre 2019 offre la possibilité aux maires d'instituer par la voie d'une délibération, un organe de médiation et de désigner un médiateur territorial. La personne physique qui assure la mission de médiation doit posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du litige.

Elle doit en outre justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

Le « pot de fer contre le pot de terre » : une notion à combattre

Au fil des années de pratique de la médiation, le positionnement d'une collectivité dans la tête du requérant n'évolue pas beaucoup. L'usager fait toujours référence à un déséquilibre des forces qui alimente toujours plus sa colère, son incompréhension, son sentiment d'injustice.

Le médiateur de collectivité territoriale doit veiller à rééquilibrer la place de chacun. Face à des services dont l'expertise garantit la légalité de leurs procédures et face à un usager qui n'est pas un spécialiste des règlementations imposées à la Collectivité, le médiateur, grâce à une écoute fondée sur l'altérité des deux parties doit faire progresser le chemin qui les amène l'un vers l'autre.

Le médiateur territorial est chargé d'animer le dialogue contradictoire, pour sortir du conflit, entre l'usager et le(s) service(s) de la collectivité concernée.

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.

Une procédure simple et rapide



Qui peut le solliciter?

Le médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un(e) commerçant(e) ou une entreprise qui a formulé un recours auprès du service municipal ou communautaire mais qui a recu un refus ou une réponse qui ne le satisfait pas ou qui constate une absence de réponse. Si le but de la requête est de dépasser le différend et de trouver un compromis, le Médiateur propose un premier entretien exploratoire.



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-dechaussée 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.

Une méthode qui responsabilise les parties



Privilégier l'écoute

L'écoute est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour les parties 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.

La déontologie de la médiation territoriale



Le Livre blanc de la médiation publié par le Les grands principes déontologiques de la médiation Collectif 21 en avril 2019 définit la médiation 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 :

Indépendance et impartialité Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige Respect du contradictoire Confidentialité Sens de l'équité Compétence et efficacité Transparence

comme : « un processus structuré, volontaire et coopératif de prévention et de résolution amiable des différends qui repose sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Initiée par les intéressés eux-mêmes, leurs conseils, les représentants d'une organisation ou un magistrat. La médiation fait intervenir un médiateur dûment formé, tiers indépendant, neutre et impartial. Facilitateur de communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique ou de conseil, le médiateur favorise le dialogue et la relation, notamment par des entretiens et rencontres confidentiels ».



Préparer la rencontre des parties, en reconstruisant 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.



La spécificité de la médiation territoriale

Elle 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 la préparation de 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.



BILAN DE L'ACTIVITÉ 2020

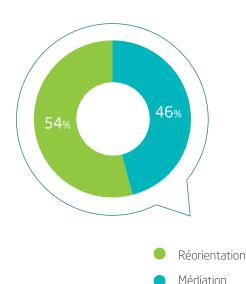


Avec 120 requêtes traitées, l'activité du médiateur s'est maintenue malgré la pandémie et les difficultés d'accès qui en ont découlé. Le ratio entre les médiations (46 %) et les réorientations (54 %) est toujours équilibré. On observe évidemment moins d'accueil physique dû au contexte sanitaire, les contacts téléphoniques ayant été majoritaires. On a pu observer une forme d'intensité dans les relations : plus graves, plus responsables. La motivation des requérants est majoritairement l'aspect pécuniaire et le droit à l'information. Les directions impactées relèvent de ce qui touche à la vie quotidienne des usagers et la direction générale adjointe Aménagement et Équipements a été la plus sollicitée.

Alors que l'usager est le principal déclencheur de la demande de médiation, nous voyons qu'au fil des années, plusieurs directions prennent elles-mêmes l'initiative de demander une médiation en raison de la complexité des situations. Ainsi, à partir d'une situation qui appelle une médiation, des pratiques transversales s'inaugurent au profit de la recherche de solution équitable sans que la légalité et le règlement s'en trouvent heurtés.

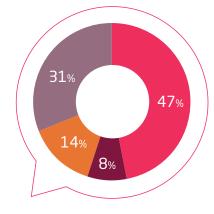
Niveau de traitement des demandes

On observe toujours le même équilibre entre les médiations et les réorientations..



Modalités de contact

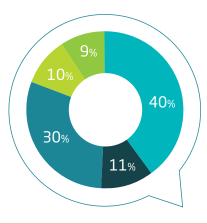
Le téléphone a été majoritaire en raison de la crise sanitaire alors que ces dernières années, la localisation du médiateur avait, grâce à sa visibilité, augmenté l'accueil physique des requérants.



- **T**éléphone
- Physique
- Prescripteur
 - Internet / Mail / Courrier

Origine géographique des requérants

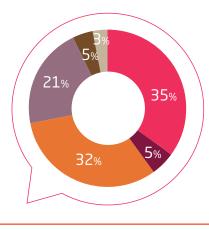
Contrairement à 2019 qui marquait un certain équilibre dans l'origine géographiques des requêtes, on observe une augmentation des demandes émanant du pôle Centre-ville, Lafayette, Eblé/Saint-Serge, Ney, Chalouère, Saint-Michel et du pôle Roseraie.



- Pôle Centre-ville, Lafayette, Éblé / Saint-Serge, Ney, Chalouère, Saint-Michel
- Pôle Doutre / Hauts-de-Saint-Aubin
- Pôle La Roseraie / Justices, Madeleine, Saint-Léonard
- Pôle Monplaisir / Deux-Croix, Banchais, Grand-Pigeon
- Pôle Belle-Beille / Lac-de-Maine

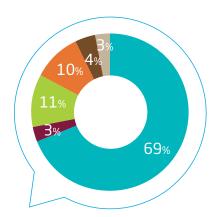
Motivation des requérants

L'aspect financier et la difficulté d'accès au droit et à l'information représentent comme l'année précédente, les motifs principaux des requêtes.



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

Les directions générales adjointes impactées



- DGA Aménagements et Équipements
- DGA Éducations, Culture, Jeunesse et Sports
- DGA Proximité et Solidarités
- Direction générale
- Élus
- Pôle Ressources internes et Dialogue social

Services impactés

Aménagement et Développement des territoires12
Assemblées et Affaires juridiques1
Bâtiments et Patrimoine communautaire1
Centre communal d'action sociale6
Eau-Assainissement
Éducation-Enfance
Élus3
Environnement-Déchets
Espace public8
Missions transversales
Relation usagers2
Ressources humaines
Santé publique
Service prévention

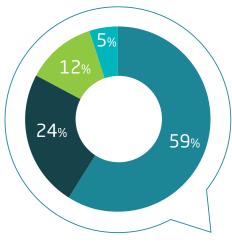
EXEMPLES DE SAISINES



Le résultat des requêtes

La part de conseil, de réorientation et d'accompagnement reste conséquente. Elle répond très logiquement au fait que l'usager a du mal parfois à se repérer dans l'organisation des administrations.

On peut s'étonner du pourcentage d'accord des deux parties. Pour autant, il convient de préciser que dans la proportion des dossiers « conseil, réorientation », figurent un nombre important de situations qui ont été abordées sous l'angle de la médiation mais pour lesquels le travail d'écoute et d'investigation a conduit à ne pas aboutir au débat formalisé entre les deux parties mais à une meilleure compréhension de la position de la collectivité par l'usager. On aurait très bien pu les qualifier comme des accords.



- Conseil, réorientation
- Accord des deux parties
- Déssacord
 - Abandon de la réclamation



>

Le médiateur facilitateur des liens

Le médiateur de la Ville d'Angers est interpellé par Madame G. qui dénonce le fait qu'elle n'a pas obtenu le remboursement des transports scolaires durant les mois de confinement, pour ses filles.

Le médiateur de la Ville n'est pas compétent sur sa requête et l'encourage à formuler sa réclamation auprès du prestataire des transports et il alerte l'organisme sur le sentiment d'injustice manifesté par Madame G. au cœur de cette période compliquée.

Le délégataire informe la requérante que le module prévu pour le remboursement est accessible en ligne et pour les personnes n'utilisant pas internet, des agents sont disponibles en guichet pour effectuer la saisie pour elles.

Le médiateur a eu, ici, un rôle de lien et d'apaisement pour l'usager.



Le médiateur à l'écoute des services

Madame P. interpelle le médiateur car elle est en désaccord avec les conclusions de l'assureur de la Ville qui n'a pas retenu la responsabilité de la Collectivité dans l'accident dont elle a été victime.

Au cours d'une promenade, elle a chuté sur un trottoir et a été sérieusement blessée. Cette blessure a entrainé 7 semaines de plâtres et plusieurs semaines à se déplacer dans un fauteuil roulant. Elle considère que sa chute est consécutive à un défaut sur le trottoir, évoquant une excroissance qui l'a déstabilisée, occasionnant l'accident.

Elle contacte la Collectivité pour l'informer de ce défaut dans la chaussée ; des travaux de « réparation » ont lieu rapidement.

Elle déclare cet accident à sa compagnie d'assurance qui se retourne vers l'assureur de la Ville afin qu'il puisse y avoir l'examen d'une responsabilité de la Collectivité.

L'assureur qui mentionne que la Ville ne peut être tenue responsable considérant que l'excroissance était inférieure à la hauteur définie pour une reconnaissance de responsabilité.

Elle conteste cette décision qu'elle trouve injuste et souhaite le concours du médiateur afin d'obtenir une reconnaissance de la responsabilité de la Collectivité; elle insiste sur cette reconnaissance qui pour elle n'est pas forcément synonyme d'argent.

Pour la collectivité et son assureur, il n'y a pas de lien de causalité entre l'état du trottoir et la chute de Madame P. Il est rappelé que le principe d'une éventuelle responsabilité est un défaut d'entretien de la voie publique caractérisé comme obstacle excédant, par son importance, ayant entrainé la chute d'un usager normalement attentif lors de son déplacement.

Il faudrait également que ce dénivelé litigieux dépasse au moins le seuil de 5 ou 6 centimètres de profondeur pour commencer à parler de défaut d'entretien.

Par ailleurs, le service confirme qu'un nivellement a effectivement été réalisé à la suite de l'appel de Madame P. Mais la collectivité précise que cette action n'augure pas d'une reconnaissance de la responsabilité de la Ville, il s'agit d'être réceptif à une situation qui a été relayée par un usager, comme cela arrive régulièrement.

Sans dénaturer ni minimiser les conséquences de cette chute pour Madame P., les éléments fournis par elle ne sont pas de nature à modifier la position de l'assureur de la Collectivité dont les conclusions actent la non responsabilité de la Ville suite à la réclamation de l'assureur de la requérante.

Il s'agit d'un dossier « Assureur/assureur » pour lequel, le Médiateur a écouté la requérante. Il a pris le temps nécessaire, pour échanger avec le service juridique et avec le service technique de la Voirie afin de détenir les éléments lui permettant d'expliciter à la requérante les raisons de la position de l'assureur.

Madame P. a manifesté auprès du Médiateur, sa satisfaction d'avoir été écoutée





Le médiateur sur tous les fronts

Madame C. s'adresse au médiateur car elle est inquiète du silence du juge des Tutelles pour lui fixer une convocation dans le cadre d'un dossier de demande de protection juridique pour sa mère très âgée.

Par ailleurs, l'opposition par l'Architecte des Bâtiments de France à sa déclaration préalable en vue des travaux de modification de façade pour un immeuble dont elle veut faire l'acquisition l'inquiète considérablement.

Entendu que ces deux contraintes bloquent l'avancée de son projet puisque dans l'état, elle ne peut apporter toutes les garanties à son établissement bancaire et qu'elle a déjà sollicité des artisans pour les travaux sur la façade.

Le médiateur entreprend un dialogue avec le service du Droit des sols et informe Madame C. que des alternatives sont possibles. Afin d'avoir une bonne lecture du dossier, une visite sur place est, programmée.

Par ailleurs, le médiateur interpelle le service des Tutelles sur le désarroi de Madame C. Une convocation va lui être adressée pour une audition.

L'intervention du médiateur auprès du juge des Tutelle et son dialogue avec la Collectivité a permis à Madame C. de voir l'aboutissement de sa demande de protection juridique pour sa mère et d'obtenir un compromis concernant les travaux de sa façade. Mais elle a aussi aidé Madame C. à avancer sur ce qu'elle considérait comme un véritable projet de vie.

Ecoute et pédagogie du médiateur

Monsieur L. interpelle le médiateur sur le contentieux avec la direction de l'Eau et de l'Assainissement qui porte sur le montant d'une PFAC (Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif). Il ne conteste pas la PFAC en elle-même mais plutôt le contour de son application.

Cette participation intervient suite au dépôt de sa demande de permis de construire liée à la construction d'une véranda. Son montant lui parait exorbitant au vue du faible dépassement (de 0,53 m²) de la surface indiquée en limite (40 m²).

Par ailleurs dans la note technique jointe au permis de construire, il mentionne qu'il n'est question que du raccordement aux réseaux d'eaux usées. Or dans son cas précis, il n'y a pas d'évacuation d'eaux usées mais d'eaux pluviales uniquement (un autre réseau donc). Il rappelle qu'il s'agit d'une véranda, sans autre fonction que celle d'une pièce de loisirs, et sans autre adjonction de robinet d'arrivée d'eau et/ou système d'évacuation des dites eaux.

Monsieur L. suggère qu'une information devrait être faite à destination de tous les intervenants de ce type

de construction/extension, qui pourraient se faire les informateurs éclairés de cette taxe. Tant il est vrai que, s'il en avait eu connaissance au préalable, en toute honnêteté, il aurait fait le choix d'une surface inférieure aux dits 40 m² (39,9 m²).

Monsieur L. demande l'exonération de cette taxe, ou tout au moins qu'elle soit calculée sur la surface dépassant le seuil de 40 m², par équité et alors qu'il ne s'agit pas "d'eaux usées".

Interpellé par le médiateur sur les questionnements de Monsieur L, le service confirme que les professionnels (architectes, artisans ...) sont bien évidemment informés de la réglementation qui entoure la PFAC. La collectivité ne peut pas procéder à la remise en cause d'un principe du règlement approuvé par l'assemblée délibérante, clairement inspiré par l'Article L.1331-7 et L.1331-7-1 du code de la Santé publique et que seule une juridiction pourrait faire évoluer le principe.

Dans cette situation où la Collectivité est contrainte par la Loi, le médiateur a pu être dans l'écoute et la pédagogie pour que le contentieux exprimé par Monsieur L. se dissipe et lui redonne confiance en l'Administration qui n'a pas failli.

ÉVOLUTION DE LA MÉDIATION À VENIR



PRÉSERVER LE DÉLAI DE RECOURS CONTENTIEUX

Avec le vote de la loi instituant le médiateur, le requérant a acquis le droit de préserver son délai de recours contentieux et son délai de prescription. La Loi indique que « la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative. ». Ce qui imposera la nécessité d'entreprendre un dialogue avec les juridictions (civiles et administratives du ressort territorial. Ainsi une attestation dialoguée avec cette juridiction pourrait être délivrée au requérant afin que ses droits au recours et à la suspension des prescriptions soient préservés.

FORMER À LA MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION

L'acquisition d'une compétence, non seulement pratique mais également théorique, par le suivi de formations initiales ou continues qualifiantes est indispensable pour préserver l'équilibre dans le dialogue entre les parties.



L'ACTION DU MÉDIATEUR **AU PLAN NATIONAL**



Avec le vote de la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique et son article 81, la médiation territoriale s'est institutionnalisée en l'encadrant dans le système administratif et juridique français. Un nouvel article L112-24 est introduit dans le code général des collectivités territoriales, qui fixe le cadre de la

Ce qui constitue un véritable encouragement pour que d'autres collectivités territoriales instituent cette modalité amiable de résolution des différends. Au terme des élections municipales de 2020, de nombreuses collectivités recherchent les moyens d'instituer le médiateur territorial. Ce qui implique que les médiateurs des collectivités pionnières comme celui d'Angers jouent un rôle de soutien et d'accompagnement auprès de celles qui se sont décidées. C'est ainsi que nous avons accueilli ou écouté et accompagné la réflexion de la commune d'Arles, d'une petite commune de Dordogne, de la commune de Trébeurden ou des plus petites communes du département de

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales

Le 23 octobre 2020, Hervé Carré a laissé son siège de président à Christian Leyrit,

Une feuille de route vise à répondre à trois enjeux auxquels l'association devra

- améliorer son influence et sa notoriété auprès du Parlement et des grands
- devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant,

L'AMCT a entrepris un travail de sensibilisation auprès des exécutifs des différentes collectivités grâce à l'implication de ses médiateurs adhérents.

Par ailleurs, l'AMCT s'est dotée d'une charte qui fait 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

Congrès international de toutes les médiations à

Pour mémoire, l'initiative de cet événement est le prolongement

- 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.

Bilan du congrès #mediations2020 Angers du 5 au 7 février 2020

Un pari réussi:

650 participants

90 intervenants

22 nationalités

Tous les continents

1 communauté internationale en construction

1 communauté française qui souhaite se faire entendre du grand public et s'ouvrir sur l'Europe

20 sessions

8 sessions plénières

9 ateliers

1 world café

1 expo

1 club de la presse Publication d'actes

35 partenaires

Sous le haut-patronage du ministère de la Justice et de la Cohésion des territoires

Soutien du défenseur des Droits

Présence active des universités et grands organismes de formation

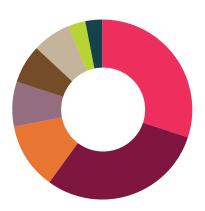
Présence du secteur de l'assurance

1 budget équilibré

Des propositions de coopération à l'international

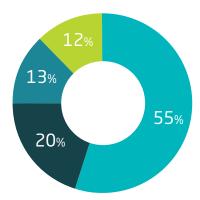
Des personnalités présentes : présidents de barreaux, députés, présidents de tribunaux, représentants de ministères, directeurs généraux

Profil des participants :



- Médiateurs / 30 %
- Professions juridiques : magistrats, huissiers, avocats, notaires... / 30 %
- Métiers fonction publique : cabinets, cadres, conseillers / 12 %
- Métiers de l'enseignement : universitaire recherche formation / 8 %
- Métiers de l'entreprise : dirigeants, directions, fonctions supports / 7 %
- Santé / Social / 7 %
- Métiers de services : conseil, banque, assurance, architectes, urbanistes / 3 %
- Médias / 3 %

Origine géographique :



- National
- Local
- International
- Régional



C Léonard de Serres

La Ville d'Angers et le Centre de congrès ont été intégralement plébiscités pour la qualité de l'organisation du congrès, l'accueil réservé aux participants, la disponibilité des organisateurs et les prestations (restauration, espaces, outils à disposition etc.).

La reconduction de cet événement vers #MEDIATIONS2022 suppose le maintien du soutien de la Ville d'Angers et de son agence d'attractivité. C'est le vœu du maire d'Angers qui renouvelle la coopération avec l'AMCT autour d'une seconde édition qui se tiendra du 5 au 7 octobre 2022.

Extrait du livre des actes du Congrès : ATELIER LA MÉDIATION DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (en page 20)

LES PRÉCONISATIONS



RETOUR SUR QUELQUES PRÉCONISATIONS

2015 : le Médiateur expose la conséquence de l'application de la directive européenne du 21 mai 2013 relative à la médiation dans les litiges de consommation.

Application de cette directive aux Médiateurs des Collectivités assumant des services aux consommateurs.

Actualité: Le dossier est toujours d'actualité en 2021 et une réflexion est en cours au sein du Conseil d'Administration de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales. Des représentants de l'association ont rencontré le Président de la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation), le conseiller d'Etat M. El Naouri, la Vice-Présidente, Madame Sudre, qui appartient à la Cour de Cassation et la DGCCRF (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes).

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.

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 tenant compte du caractère temporaire du stationnement. 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.

2017 : Des assises du stationnement dans l'hyper centre-ville pour apaiser les tensions

La Ville d'Angers a organisé, aux mois de janvier et février 2019, les Assises du stationnement. Des ateliers thématiques ont permis de donner la parole aux Angevins et de dégager des axes de travail sur lesquels la collectivité entend s'appuyer pour mettre en place des mesures concrètes.

Les chiffres clés : Plus de 300 participants

4 axes majeurs :

- L'aménagement et l'optimisation de l'espace dédié au stationnement.
- Le développement et l'attractivité des modes alternatifs,
- La réglementation et le contrôle du stationnement,
- L'information, la communication et la sensibilisation.

10 pistes d'action retenues

- > Matérialiser des places de stationnement sur les chaussées ou les trottoirs,
- > Créer des parkings gratuits sur le secteur de Belle-Beille,
- > Déployer le stationnement connecté,
- > Créer des places de stationnement livraison ou arrêt minute,
- > Renforcer l'offre de stationnement au CHU,
- > Créer un parking-relais vélos et voitures dans le secteur du Doyenné,
- > Conforter les parkings relais et leur fonctionnement,
- > Développer l'autopartage dans les opérations immobilières,
- > Expérimenter une zone bleue résidentielle sur le secteur Baumette / Blanchard,
- > Développer l'information en temps réel.

300 places de stationnement ont été créées en centre-ville La collectivité a également instauré la $1^{\text{ère}}$ heure de stationnement gratuite, procédé aux extensions de zones payantes et rénové des parkings.

2018 - Question autour des délais pour exercer le Rapo (Recours administratif préalable obligatoire)

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.

2019 : Vers un élargissement des missions du Médiateur à toutes les Communes d'Angers Loire Métropole sur les compétences de la Communauté Urbaine.

Son périmètre d'intervention serait adossé aux domaines de compétences de la Communauté Urbaine. En cours de réflexion.



Extrait du livre des actes du Congrès Médiations 2020

ATELIER: « LA MÉDIATION DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

PROMESSE:

Il existe en France une cinquantaine de médiateurs de collectivités territoriales, institués à la libre initiative des différentes collectivités. Sous l'impulsion de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, la loi du 27 décembre 2019 prévoit désormais un statut des médiateurs des collectivités territoriales. C'est au regard de cette loi que nous avons proposé faire une analyse comparative du rôle et des prérogatives des médiateurs avec d'autres pays européens.

MODÉRATEURS:

- Sophie HENRY, médiateur de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, Déléguée générale CMAP / Institut 131 membre du CA de l'AMCT
- Michel SAPPIN, Médiateur de la région Provence Alpes Côte d'Azur, ancien Préfet de région membre du CA de l'AMCT

PANEL:

- Hariclia ATHANASSOPOULOU, Responsable juridique auprès de l'Ombudsman en Grèce.
- Blanca BARREDO, Avocat, Médiateure, formatrice à l'Institut de médiation intégrale, Espagne.
- Sébastien BRINGTOWN, Médiateur institutionnel du Conseil départemental de la Gironde AMCT
- Lluís MARTÍNEZ CAMPS, Président du Fòrum de Síndics, FORUM SD Association des médiateurs locaux catalans, Espagne

INTRODUCTION:

France Stratégie a publié un rapport très utile sur les relations entre les administrations et le public. Publié en juillet 2019 « MÉDIATION ACCOMPLIE ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations » dont les auteurs sont Daniel AGACINSKI et Louise CADIN, il souligne que : " les modes alternatifs de résolution des différends ont pris une place grandissante, ces dernières décennies, notamment en matière civile, commerciale ou familiale. Mais la médiation avec les administrations publiques présente une série de caractéristiques très spécifiques. Une médiation entre deux « personnes » radicalement asymétriques avec d'un côté une personne physique, citoyen, usager, allocataire, assuré social, qui cherche à contester une décision ou à faire valoir ses droits... et de l'autre, une administration qui prend des décisions en fonction des dossiers qui lui sont transmis et de la réglementation qu'elle doit respecter et faire respecter.

Le paysage de la médiation entre citoyens et administrations présente des dispositifs très hétérogènes, qui rencontrent cependant des défis communs. S'ils doivent jouer un rôle croissant dans l'accès aux droits, il importe qu'ils soient lisibles, accessibles et efficaces. »

En France, l'institution des médiateurs territoriaux au sein des collectivités territoriales vise la gestion et l'apaisement des différends entre les administrations et les citoyens, ils sont des médiateurs institutionnels, à l'échelle communale, intercommunale, métropolitaine, départementale, régionale...

Ces médiateurs ne disposaient pas jusque à présent de statut propre et la variété des médiateurs tant dans leur mode de désignation que dans leurs profils et champs d'action rendaient difficiles leur légitimité et leur visibilité.

Sous l'impulsion de l'AMCT, la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 (relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique) a réuni en son article 81 les dispositions relatives à l'instauration d'un médiateur territorial.

Cette loi est une grande avancée puisqu'elle dessine les contours du statut du médiateur territorial.

La désignation du médiateur reste facultative et il revient aux collectivités de définir le champ de ses compétences, les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixer la durée de son mandat.

À la lumière de l'expérience des intervenants, cette table ronde a permis de dresser un panorama comparatif France / Grèce / Espagne sur la situation de la médiation dans les collectivités territoriales, le statut et les compétences des médiateurs au travers des guestions suivantes :

- La médiation est-elle développée dans les collectivités territoriales de votre pays ?
- Est-il obligatoire ou facultatif pour les collectivités de se doter d'un médiateur ?
- Existe-il une culture de la médiation dans votre pays ?
- Comment les médiateurs sont-ils désignés ?
- Disposent-ils d'une réelle indépendance à l'égard des collectivités pour exercer leurs missions ?
- Quels sont leurs domaines de compétence ?
- Les délais de recours au contentieux sont-ils suspendus en cas de saisine du médiateur?
- Quel est le bilan de l'activité des médiateurs dans votre collectivité ? (Nombre de saisines, taux de résolution des litiges).

CONSTAT - L'EXISTANT :

Les intervenants ont chacun dressé un tableau de la situation des médiateurs des collectivités territoriales.

Pour Hariclia ATHANASSOPOULOU, en Grèce, le programme « Kallikratis » adopté en 2010, pour la réforme pour les collectivités locales a introduit par la loi 3852/2010 l'institution du médiateur au niveau municipal et régional, avec le statut du "médiateur municipal et de l'entreprise" et du "médiateur régional et de l'entreprise.

Il n'est pas obligatoire pour les collectivités locales de se doter d'un médiateur.

Les médiateurs ne doivent pas avoir eu de mandats dans les collectivités. Ils sont élus et la question de l'indépendance est très importante.

L'élection du médiateur dépend de la majorité requise au scrutin secret du conseil municipal ou du conseil régional pour le médiateur régional (3/5) des membres présents du conseil municipal ou conseil régional

Le médiateur municipal enquête sur des cas de mauvaise administration des services, des directions de la municipalité et des entreprises municipales dans le territoire de la municipalité

En cas de saisine du médiateur municipal ou régional et pendant toute la durée de l'examen de la requête, les délais de recours au contentieux ou de recours par la voie administrative ne sont pas suspendus.

La culture de la médiation est encore peu développée en Grèce, même si elle est inscrite dans la Constitution.

Bilan des activités d'un médiateur municipal en Grèce :

- Médiateur municipal de la ville de Kozani rapport annuel 2018
- 21 requêtes écrites ont été déposées pour l'année 2018. De ce nombre, 11 cas ont été résolus par l'intervention du médiateur
- Médiateur municipal de la ville de Drama rapport annuel 2018
- 9 affaires au total traitées par le médiateur municipal en 2018

Selon l'exposé de Blanca BARREDO, en Espagne, les services de médiation municipale citoyenne ont été créés en 2007. Les médiateurs sont désignés pour défendre les droits des citoyens.

La désignation du médiateur local en Espagne, spécialement en Catalogne se fait par une décision du Conseil Municipal, à la majorité des trois cinquièmes des membres. Si les candidats n'obtiennent pas ce quota, il y a un deuxième vote à la majorité simple.

La désignation d'un médiateur est facultative et dépend du budget et de la volonté politique de la ville. À ce jour, 42 municipalités se sont dotées d'un médiateur en Catalogne, ce qui signifie que moins de 10 % de la population espagnole a accès à un médiateur local.

La culture de la médiation n'est pas encore ancrée dans les mentalités.

Il y a une résistance des administrations et les avocats sont encore également très réticents à recourir à la médiation.

Les choses évoluent lentement mais il existe un programme pilote sur la médiation administrative. Ce sont les tribunaux administratifs qui proposent la mise en place de médiations avec les collectivités territoriales.

Le mandat du médiateur local en Catalogne est de 5 ans.

La durée du mandat est volontairement différente d'un mandat politique qui est de 4 ans. Cette différence de durée est volontaire pour éviter de faire coïncider une majorité politique et le mandat d'un médiateur. Cela garantit son indépendance. Le médiateur peut faire un second mandat de 5 ans.

Le médiateur est indépendant mais la limitation des ressources économiques et humaines par l'administration peut limiter ses actions.

Le domaine des compétences des médiateurs est le contrôle, la supervision de l'activité de l'administration locale au sens large : l'administration locale, les entreprises aux capitaux publics municipaux, les organismes publics qui ont une personnalité juridique propre, les entreprises concessionnaires de service public municipal.

Le renvoi d'une affaire au médiateur local ne suspend pas le délai de recours.

Sébastien BRINGTON estime qu'en France la culture de la médiation institutionnelle ne semble pas encore inscrite dans les mentalités même si elle tend à se développer. Ce n'est pas une habitude ancrée ni un automatisme.

Les collectivités locales ou EPCI à fiscalité propre souhaitant se doter d'un médiateur ou d'une médiatrice doivent désormais délibérer pour l'instituer au sens de ce que préconise l'article 80 un de la loi du 27 décembre. « Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, départements, régions, établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer par délibération de l'organe délibérant un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article. »

Les médiateurs et médiatrices ont des statuts divers : certains sont rémunérés et d'autres exercent à titre gracieux. Ils ou elles peuvent être titulaires de la fonction publique en contrat à durée déterminée ou indéterminée.

Certains exercent pour la durée du mandat et d'autres pendant des délais plus courts, ils ne sont pas systématiquement rattachés à l'exécutif.

Selon les situations, les conditions d'indépendance des médiateurs ou des médiatrices institutionnelles peuvent varier.

L'approche retenue en Gironde est intéressante. Elle est le fruit d'échanges avec le Président du département et il a été convenu d'inscrire la mention suivante dans la charte de la médiation institutionnelle : « le médiateur sera administrativement rattaché au Directeur général des services, mais ne dépendra pas de son autorité hiérarchique. Il ne recevra aucune instruction de quiconque. Il sera indépendant tant vis-à-vis de l'autorité administrative du département que de ses élus. »

Pour assurer cette indépendance, le Président a proposé que le contrat du médiateur soit dissocié de la durée de son mandat et le médiateur a été désigné sur une période qui prend son terme après les élections départementales. Une telle initiative se rapproche des règles édictées en Espagne pour assurer l'indépendance des médiateurs. C'est certainement une piste à explorer.

Les médiateurs sont compétents pour accompagner les usagers dans tous les domaines de compétences propres à la collectivité territoriale ou les EPCI. Toutefois, il peut arriver que certains aspects soient exclus pour des raisons diverses (marchés publics, etc.). L'article 81 de la loi du 27 décembre relative à l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique ne définit pas avec précision le champ de compétence du médiateur puisque le texte prévoit que : « la délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences.

C'est un point qui reste à l'appréciation des assemblées délibérantes.

Les délais de recours contentieux sont suspendus en cas de saisine du médiateur comme l'article 81 l'indique avec précision : « la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours au contentieux. »

En Gironde, le service a commencé à fonctionner fin 2018 et le bilan peut se faire sur un peu plus d'une année avec 189 saisines : 40 % de ces saisines ont été réorientées vers le défenseur des droits ou d'autres collectivités. Sur les saisines recevables, 70 % ont abouti à une issue satisfaisante pour l'usager et une seule saisine d'usager a fait l'objet d'un refus de la part d'un service qui n'a pas souhaité s'inscrire dans la médiation.

DISCUSSIONS

Les échanges avec la salle ont été très riches. Les questions du mode de désignation et de l'indépendance du médiateur ont suscité de nombreux débats : est-ce qu'un agent ou un élu des collectivités territoriales peut être désigné comme médiateur et rester indépendant ?

La loi du 27 novembre 2019 a tranché en interdisant une telle désignation.

L'article 81 dispose :

- « Ne peut être nommé médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :
- « 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement :
- « 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

À ce jour, de nombreux médiateurs territoriaux sont agents ou élus et sont donc concernés par ces nouvelles dispositions. Selon Michel SAPPIN, on peut être agent et indépendant.

Ces dispositions devraient faire l'objet de nouvelles discussions :

« Lorsque vous êtes magistrats, vous êtes indépendants, mais vous êtes payés par le ministère de la Justice. Lorsque vous êtes médiateur des entreprises ou médiateur des finances, vous êtes indépendants, mais vous êtes payés par Bercy. Pourquoi dans les collectivités locales, nous considérerions que les fonctionnaires territoriaux sont moins capables d'être indépendants qu'un magistrat du Ministère des Finances qu'un médiateur payé par Bercy ? Je pense que c'est quelque chose de fondamental sur lequel il faudra que nous travaillions avec Nathalie DELATTRE et le Sénat pour revoir ce point-là, car ce qui pose problème, c'est le statut du fonctionnaire dans les trois pans de la fonction publique, c'est la loi de 1983 dont le droit d'obligation des fonctionnaires instaure une obligation d'obéissance hiérarchique. Le magistrat ne l'a pas. Le médiateur de Bercy ne l'a pas. Pourquoi ne pouvons-nous pas dispenser un fonctionnaire territorial en position de médiateur de cette obéissance hiérarchique et c'est tout. Ensuite, le problème sera résolu ».

D'autres thèmes que nous n'avions pas anticipés dans nos questions ont également été abordés comme celui de la nécessaire formation des médiateurs et du coût de la médiation.

Sur ce dernier point, certains participants ont fait valoir que la médiation territoriale créait une concurrence avec les médiateurs professionnels qui sont rémunérés par les parties.

Hervé Carré a fait valoir que « la médiation institutionnelle est aujourd'hui financée par les collectivités et qu'elle a cette vertu, d'encourager à l'accessibilité. Nous sommes dans un moment singulier encore pionnier qui fait qu'il va falloir qu'on trouve des mécanismes d'encouragement ».

Le Médiateur de la Seine Saint Denis Santiago SERRANO a également soutenu la gratuité de la médiation des collectivités territoriales comme un service offert aux citoyens.

« Les usagers que nous avons, n'ont même pas 50 € à donner pour une médiation. Ils sont en difficulté. Nous avions 150 cas de saisines l'année dernière. À partir du 2 janvier, nous avons affiché dans toutes nos structures départementales, la possibilité de saisir le médiateur. En janvier, j'ai eu déjà 35 saisines, donc on sera plu sur une moyenne de 400 dossiers cette année. Il y a une masse de personnes qui ont besoin d'être écoutées, besoin qu'on leur traduise le langage administratif des courriers qu'ils reçoivent, etc. A mon sens, il y a de la place pour tout le monde ».

Les débats ont enfin porté sur la liberté d'entrer en médiation :

Dans une collectivité qui a désigné un médiateur, les services ont-ils le droit de refuser la médiation sollicitée par un citoyen?

La médiation est un processus volontaire et tous les cas ne permettent pas nécessairement de trouver une solution par un accord amiable.

Une piste de solution serait que le service accepte de rentrer en médiation et fasse ensuite valoir auprès du médiateur les raisons pour lesquelles il maintient sa position à l'égard de l'administré.

PISTES POUR L'AVENIR EN MATIÈRE D'INDÉPENDANCE DES MÉDIATEURS TERRITORIAUX :

On constate que les médiateurs des collectivités territoriales prennent peu à peu leur place dans les collectivités. En Grèce, en Espagne ils sont élus pour la France la question n'est pas résolue car ils sont en général désignés par le chef de l'exécutif. La culture de la médiation reste cependant encore peu développée. Cependant, la définition d'un statut des médiateurs va contribuer à rendre plus légitime leurs actions.

La loi du 27 décembre 2019 en France est donc un signe fort pour le développement de la médiation territoriale et les questions soulevées par cet atelier devront être résolues pour clarifier aux yeux des citoyens la place du médiateur.

Michel SAPPIN: « Nous arrivons à un moment où en France, nous avons un premier texte, mais qui est très imparfait. Il faudra le préciser, le modifier puis essayer d'harmoniser un petit peu tout cela même si la liberté des collectivités territoriales et de leur exécutif est un principe en France incontestable et incontestée. Il faut que nous arrivions à nous aligner les uns sur les autres et à normaliser les choses parce qu'autrement cela va être le désordre. Nous avions le désert donc il ne faut pas passer au désordre non plus. »

Sur la question de l'indépendance, il ajoute « Pourquoi dans les collectivités locales, nous considérerions que les fonctionnaires territoriaux sont moins capables d'être indépendants qu'un magistrat du Ministère des Finances qu'un médiateur payé par Bercy? Là-dessus, je pense que c'est quelque chose de fondamental sur lequel il faudra que nous travaillions avec Nathalie DELATTRE et le Sénat pour revoir ce point-là, car ce qui pose problème, c'est le statut du fonctionnaire dans les trois pans de la fonction publique, c'est la loi de 1983 dont le droit d'obligation des fonctionnaires instaure une obligation d'obéissance hiérarchique. Le magistrat ne l'a pas. Le médiateur de Bercy ne l'a pas. Pourquoi ne pouvons-nous pas dispenser un fonctionnaire territorial en position de médiateur de cette obéissance hiérarchique et c'est tout. Ensuite, le problème sera résolu ».



POUR SAISIR LA MÉDIATRICE

Par courrier :

Médiatrice 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 christine.lesolliec@ville.angers.fr

Sur formulaire internet :

angers.fr/mediateur

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