



RAPPORT DE LA
MÉDIATRICE

de la Ville d'ANGERS - **2022**

ÉDITORIAL

DU MAIRE



Le présent rapport détaille l'activité de la médiatrice de la Ville d'Angers pour l'année 2022 et le début de l'année 2023.

En un an le nombre de dossiers instruits a augmenté de près de 40%, preuve que la médiation a toute sa place dans notre collectivité.

L'objectif de la médiation n'est pas de relever un quelconque dysfonctionnement des services mais de repérer une situation dans un **état d'esprit** qui relève du sens commun tout en restant dans la légalité.

En ce sens le rôle de la médiatrice vise à chercher à renouer le lien entre les requérants et la collectivité, avec toujours l'objectif de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées.

Entreprendre une médiation représente un important travail d'écoute, d'investigation, d'analyse pour avoir une bonne connaissance d'une situation et la traiter en toute neutralité.

Le positionnement du bureau de la médiatrice au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville participe et renforce aussi auprès des usagers une proximité et une qualité d'accueil incontestable.

La médiation est aujourd'hui de plus en plus indispensable et attendue dans notre société. Et elle est incontournable, ici à Angers, pour préserver nos liens avec les citoyens.

Jean-Marc Verchère

Maire d'Angers
Président d'Angers Loire Métropole

DE LA MÉDIATRICE

2022 a vu la tenue, à Angers, du second congrès international de toutes les médiations qui a été couronné d'un franc succès comme l'édition de 2020.

La médiation y a célébré ses lettres de noblesse dans une société qui a de multiples raisons d'aller mal.

La thématique de cet événement « La médiation, un repère au cœur d'un monde en transition » marque plus que jamais une évolution qui touche tous les mouvements sociétaux. Elle devient ainsi un passage obligé pour beaucoup de situations. Il s'agit de remettre l'humain au cœur des relations. Ce congrès et la diversité des thèmes abordés, invitent chacun à une prise de conscience. La médiation peut être et est une alternative à la tentative de résolution des conflits aux quatre coins du monde. Des conflits de proximité, à ceux occasionnés par les maux de notre société, elle a tout son sens et doit être mise en avant. Aujourd'hui, même le cinéma s'en empare.

L'année 2022 a vu, à Angers, une augmentation non négligeable des dossiers traités avec une progression de l'ordre de 40 %.

Cette évolution est due manifestement à une meilleure connaissance de la médiation par les citoyens et au besoin pour eux, de disposer d'un espace d'écoute, de dialogue.

La médiation offre cela, c'est sa force au regard des attentes des requérants.

Ce temps d'écoute où l'attention est orientée sur les émotions, les besoins des usagers est essentiel. Il permet, de comprendre un point de crispation, de démêler une situation, de comprendre une colère, et au-delà de la technicité d'un dossier, assurer l'utilisateur qu'il est entendu.

En ma qualité de médiatrice, plus que jamais, je suis convaincue que les objectifs de ce mode alternatif de règlement des conflits sont atteints, ici à Angers, même si la médiation, doit faire l'objet d'une communication toujours plus large. Six années de collaboration auprès de mon prédécesseur et trois années en qualité de Médiatrice, m'ont permis cette facilité, cette liberté, d'aller à la rencontre des différentes directions de la collectivité. J'ai aussi pu entretenir des liens de coopération avec de nombreux interlocuteurs, sur notre territoire, en orientant avec beaucoup d'humilité les requérants dont les problématiques n'entraient pas mon champ de compétence. Trouver la bonne posture, ne pas interférer sur les compétences des autres acteurs, sont des gages de valeur, de respect, au service de tous. La qualité du savoir-être doit être adossée à une formation spécifique, tant la médiation est encadrée par des principes forts. C'est la passion qui m'anime dans cette fonction de médiatrice, et le sens donné à ce quotidien, jalonné par des histoires de vie, au-delà d'un problème de facturation, de passeport, d'occupation du domaine public ...

Je remercie très chaleureusement Christophe Béchu, Jean-Marc Verchère et Laurent Le SAGER, pour leur confiance sans faille.

Christine Le Sollic

Médiatrice de la Ville d'Angers





RAPPORT DE LA
MÉDIATRICE

de la Ville d'Angers - 2022



SOMMAIRE

1 /	PRÉAMBULE	p.6
	<ul style="list-style-type: none">> Une procédure simple et rapide> Les grands principes déontologiques> Quelle est la méthode de la médiatrice ?> Exemple du déroulé d'une médiation	
2 /	BILAN DE L'ACTIVITÉ 2022	p.10
	<ul style="list-style-type: none">> Comparatif traitement des demandes> Niveau de traitement des demandes> Modalités de contact> L'origine géographique des requérants> La motivation des requérants> Les directions et services impactés> Nombre de requêtes par service> La réorientation des requêtes> La réorientation vers d'autres structures> La réorientation vers d'autres médiateurs> Résultats des requêtes	
3 /	EXEMPLES DE SAISINES	p.14
4 /	TÉMOIGNAGES DES SERVICES	p.18
5 /	LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS	p.20
6 /	LES RÉORIENTATIONS	p.22
7 /	LE STATUT DU MÉDIATEUR AU NIVEAU NATIONAL	p.24
8 /	RETOUR SUR LE CONGRÈS 2022	p.26
	POUR SAISIR LE MÉDIATEUR	p.28

1 / PRÉAMBULE



La médiation est un puissant outil au service des citoyens et de l'administration pour créer du lien, apaiser les relations et abolir le sentiment d'injustice des usagers vis-à-vis des institutions.



Les objectifs de la médiation

La médiation a pour objectif de faciliter le dialogue entre les usagers et les services et la collectivité. Elle aide également à redonner confiance au citoyen envers les institutions.

Elle aborde les situations sous l'angle de l'équité, permettant ainsi d'éviter frustration et sentiment d'injustice. Elle diminue le risque de recours contentieux et retisse du lien entre l'administration et le citoyen.

Le rôle de la médiatrice

La médiatrice cherche à régler à l'amiable les litiges dont elle est saisie, opposant les usagers à la collectivité. Elle agit en toute confidentialité, indépendance, impartialité et neutralité. Elle n'est ni juge, ni avocate. Elle est facilitatrice et cherche à renouer le dialogue entre les requérants et la collectivité avec toujours l'objectif de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées. Elle aborde chaque dossier sous l'angle de l'équité. L'issue d'une médiation est confidentielle, elle ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations.

Les grands principes déontologiques de la médiation

Libre acceptation de l'intervention de la médiatrice ou d'une entrée en médiation

Gratuité de l'intervention de la médiatrice

Respect du contradictoire

Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité

Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte

Indépendance / Confidentialité / Impartialité / Neutralité

Equité / Compétence / Diligence et efficacité

La déontologie
de la médiation
territoriale

Une procédure simple et rapide



Qui peut faire appel à la médiatrice ?

La médiatrice peut être sollicitée par un particulier, une association, un commerçant ou une entreprise qui s'estime lésé ou incompris par la collectivité.



Quand faire appel à la médiatrice ?

Lorsque tous les recours amiables ont été épuisés auprès de la collectivité et que le différend n'a pas été dépassé.



Sur quels sujets ?

Le périmètre d'intervention de la médiatrice est adossé aux domaines de compétence de la Ville d'Angers : voirie, espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, action sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, environnement, quartiers, stationnement, déplacements, transports en commun, permis de construire. Il concerne également les services assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.

Par ailleurs, elle répond comme médiatrice de l'Eau aux requêtes des usagers des réseaux d'eau et d'assainissement de la Communauté urbaine.



Comment le contacter ?

La médiatrice reçoit avec ou sans rendez-vous. Elle dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges au rez-de-chaussée de l'hôtel de ville d'Angers.

On peut aussi s'adresser à la médiatrice :

> **Par lettre simple :**
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)

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



Quelle est sa méthode ?



L'écoute

Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception via le canal utilisé par l'utilisateur.

Toute réclamation adressée à la médiatrice bénéficie d'un examen attentif. Elle est suivie d'un contact téléphonique ou physique avec chaque requérant afin de qualifier la demande et examiner, pour elle, sa légitimité à s'en saisir.

Cette phase d'écoute attentive et bienveillante marque un moment fort de positionnement de la médiatrice. C'est dans ce temps qu'elle va asseoir le cadre et les limites de son intervention.



Construction/Investigation

La chronologie des événements aide à la compréhension du litige, à repérer le cycle de vie de chaque partie et à interroger les différentes étapes qui ont conduit à la situation.

La médiatrice pose les faits, se dote d'un maximum d'éléments d'information tant du côté de l'utilisateur que du service. Elle peut multiplier les contacts pour s'assurer de sa bonne compréhension de la situation. Elle se retrouve ainsi avec des éléments factuels qui vont l'aider à entrer en discussion avec les parties.

Elle peut proposer la rencontre des deux parties en sa présence, ce qui conforte la force du débat contradictoire.

Pour l'utilisateur, il est important que l'institution soit représentée par une personne physique par une personne physique.



Rencontre de médiation

Cette rencontre vise à surmonter le désaccord qui oppose les deux parties. L'objectif étant de rechercher des éléments de convergence dans le respect des règles et des besoins. Elle va permettre à chacun de s'exprimer dans un respect réciproque.

Au terme de chaque témoignage, la médiatrice reformule ce qui a été dit. L'objectif de la médiation étant d'inviter les parties à cheminer vers une réponse qui s'approche des intérêts de chacun.

Une
méthode qui
responsabilise
les parties



Lien avec les services

La médiatrice n'est pas une experte et il est donc primordial qu'elle comprenne les procédures et réglementations de la collectivité. Sa posture extérieure lui permet, non pas d'être dans le jugement mais de tenter de comprendre le fonctionnement du service, d'appréhender ce qui a pu générer une incompréhension chez l'utilisateur. Il est important qu'elle explique auprès des services qu'elle n'a aucun pouvoir d'injonction à leur rencontre.

Le traitement d'un dossier peut revêtir plusieurs aspects allant d'une proposition d'évolution de la réponse à l'utilisateur jusqu'à l'organisation d'une rencontre de médiation entre les parties. La médiatrice peut également faire des recommandations afin d'éviter la reproduction du litige avec les usagers.

Exemple du déroulé d'une médiation

Présentation :

- Inviter les médiés à se présenter dans leur cursus et dans leur contexte,
- Se présenter en dernier de manière plus courte et synthétique.

Objectifs :

Cette rencontre de médiation vise à surmonter le contentieux qui oppose l'usager et la collectivité. L'objectif étant de rechercher un point d'accord qui conjugue respect des règles et des besoins.

Règles :

- Le respect réciproque : quand l'un parle on l'écoute jusqu'au bout.
- Eviter les insultes et ce qui peut faire mal.
- Donner la permission aux médiés qu'ils peuvent faire des reproches.
- Confidentialité, neutralité, impartialité, équité. Ne pas accorder plus d'attention pour l'un que pour l'autre.

1^{re} étape

- Donner à chacun un temps d'expression : quelle est votre vision de la situation ?
- Inviter à la patience pour l'autre partie qui va devoir attendre
- Patienter afin que la personne aille au bout de ce qu'elle a à dire.

Au terme de chaque témoignage, faire une brève reformulation. Ce qui permet au médié de préciser ou de corriger ou d'approuver ce qui est reformulé.

2^e étape

- Dialogue entre les deux et mettre en évidence les différences, obtenir l'accord sur le désaccord et il y a sûrement quelque chose qui va se révéler et qui est commun.

La médiatrice cherche à renouer le lien entre les requérants et la collectivité, avec toujours l'objectif de faire émerger une alternative amiable qui apporte satisfaction aux parties concernées.

Chaque dossier est abordé sous l'angle de l'équité et son issue est confidentielle, et ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations.

Fin de la médiation

- La médiatrice rend des avis et des recommandations et non des décisions
- Si la situation est complexe, la médiatrice établit une fiche d'avis ou de recommandation qui retrace l'ensemble des éléments contradictoires recueillis permettant à l'administration d'analyser à nouveau la situation sous un angle nouveau afin de suivre ou non l'avis de la médiatrice, elle produit parfois un rapport définitif et clôture la médiation
- La médiatrice peut être amenée si la situation le nécessite à rédiger un courrier ou un constat d'accord ou de désaccord des parties qui mettra fin à la médiation.
- La médiatrice reste attentive au suivi de la mise en œuvre des solutions trouvées

2 /

BILAN DE L'ACTIVITÉ 2022

Le recours à la médiation dans notre société est en plein essor. Cette médiation est multiple parce qu'elle touche tous les domaines.

Cette augmentation des recours à la médiation institutionnelle vaut aussi pour la Ville d'Angers.

En 2022, 163 dossiers ont été traités, contre 120 en 2021, ce qui représente une progression de 35% et l'année 2023 débute, au cours du premier trimestre, avec le traitement de 52 dossiers.

Le ratio entre les médiations et les réorientations est modifié avec 55 % pour les premières et 45 % pour les secondes. Une fois de plus, ces chiffres s'expliquent par une meilleure connaissance de ce mode alternatif des conflits mais aussi par sa prise en compte par les services de la Collectivité qui n'hésitent pas à faire appel à la médiatrice.

Comme chaque année, les motifs principaux de saisine concernent l'aspect financier et l'accès au droit et à d'information. Les principales directions impactées relèvent des préoccupations de la vie quotidienne des citoyens. La répartition géographique des demandes sur le territoire est assez équilibrée. Le téléphone reste prioritairement la modalité du premier contact.

L'ancrage de cette fonction dans la collectivité est acquis ; elle représente une alternative pour permettre au citoyen de retrouver la confiance avec l'administration de proximité.

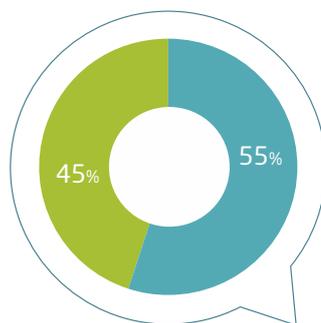
Comparatif traitement des demandes en pourcentage sur 7 années

- Réorientation
- Médiation



Niveau de traitement des demandes

L'augmentation du nombre de médiations s'explique par la meilleure connaissance de la mission de la médiatrice par les usagers et par les services de la collectivité.

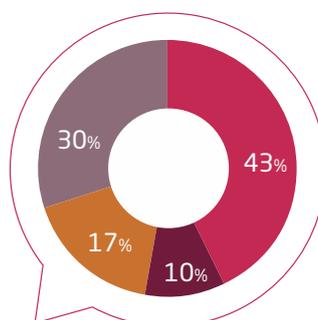


- Médiation
- Réorientation

Modalités de contact

Le téléphone est le moyen majoritaire pour le premier contact avec la médiatrice.

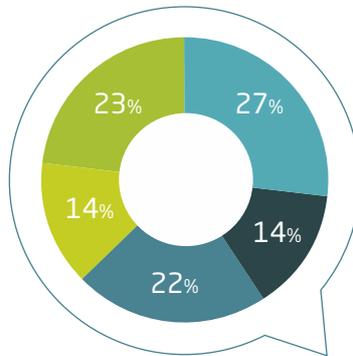
Cette première étape ne représente que la première partie de la relation entre l'utilisateur et la médiatrice. Celle-ci investigate sur les dossiers par mails, par téléphone ou en accueillant les requérants à l'Hôtel de Ville.



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

L'origine géographique des requérants

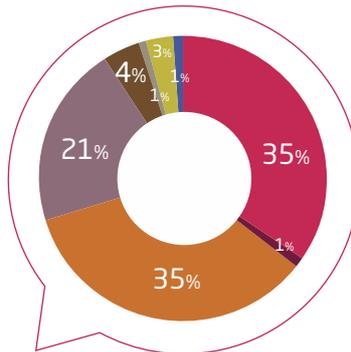
On remarque une répartition plus homogène au niveau des pôles qui peut se justifier autour de la sensibilisation des différents acteurs locaux autour de la médiation : les bailleurs, la Maison de la Justice et du Droit...



- 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

La motivation des requérants

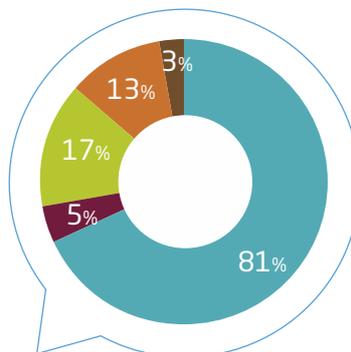
L'aspect financier et la difficulté d'accès au droit et à l'information représentent comme l'année précédente, les motifs principaux des requêtes.



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

Les directions générales impactées

La direction Aménagements et Équipements est toujours la plus sollicitée



- DGA Aménagements et Équipements
- DGA Éducatifs, Culture, Jeunesse et Sports
- DGA Proximité et Solidarités
- Direction générale
- Pôle Ressources internes et dialogue social

Nombre de requêtes par service

La direction Eau et Assainissement est toujours la plus sollicitée

Aménagement et développement des territoires ..	10	Parcs - Jardins - Paysages	2
Assemblées et affaires juridiques	3	Relation aux usagers	11
Bâtiment et patrimoine communautaire	1	Santé publique	4
Centre communal d'action sociale	2	Sécurité et prévention	12
Culture - Patrimoines - Créations	1	Sports et loisirs	1
Eau - Assainissement	40	Tramway	1
Éducation - Enfance	3	Transition énergétique	2
Environnement - Déchets	4	Transports et déplacements	2
Espace public	11		

La réorientation des requêtes

45 % des dossiers de la médiatrice ne relèvent pas de son champ de compétence. Sa mission consiste à réorienter efficacement l'utilisateur qui se présente à elle. Toutes ces demandes font l'objet d'une écoute attentive de sa part, afin de cibler le bon interlocuteur.

La nécessaire collaboration avec les différentes institutions, avec les acteurs de la médiation ou de la conciliation représente un atout majeur pour réorienter au mieux l'utilisateur.

Une journée annuelle d'échanges et de travail avec ces différents partenaires permet d'avoir une meilleure approche des missions des uns et des autres avec toujours le même objectif, celui d'accompagner au mieux l'utilisateur.

La réorientation vers d'autres structures

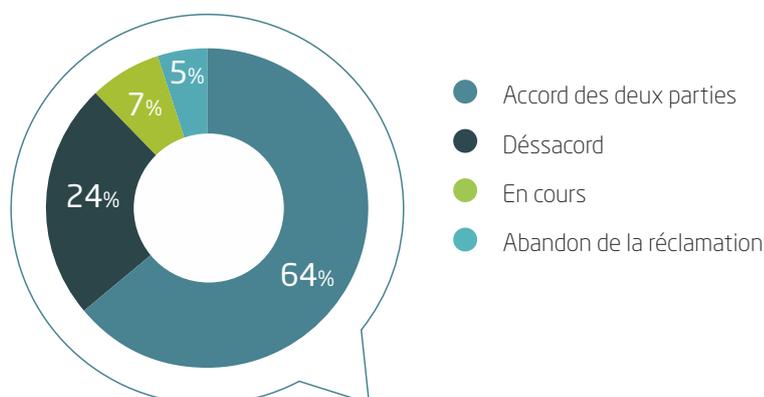
Associations	2	Fournisseur d'énergie	3
Autres collectivités	1	Service fiscaux	1
Bailleurs	12	TPAM	2
Département de Maine-et-Loire	3	UDAF	2

La réorientation vers d'autres médiateurs



Les résultats des requêtes

L'issue positive d'une médiation ne tient pas toujours à la modification de la position de l'administration sur une situation. Elle réside aussi dans la meilleure compréhension de l'utilisateur au regard d'une relation conflictuelle ou occasionnant des sentiments de frustration ou d'injustice.





3/

EXEMPLES DE SAISINES

La décision favorable d'un dossier sur lequel l'utilisateur n'a pas toutes les prises

Le litige porte sur une facture exponentielle de consommation d'eau liée à une fuite

Monsieur B interpelle la médiatrice, ayant reçu deux factures importantes concernant une surconsommation d'eau. Cette surconsommation (1 facture de 1 300 € et une facture de 1 500 €) est issue d'une fuite entre sa maison et le point d'approvisionnement. Au moment de la 1^{re} facture, il a été alerté par le service. Ayant un souci sur sa chasse d'eau, il a mis cette surconsommation sur le compte de ce dysfonctionnement qu'il a aussitôt réparé. Sauf que la 2^e facture a mis en avant le fait que le problème était ailleurs. Il a alors sollicité un plombier qui n'a pas décelé de fuite dans la maison. Puis il a demandé à un artisan de procéder à une recherche de fuite via une caméra de détection. Ce dernier a alors été confronté à un problème pour voir l'ensemble de la canalisation, en raison de la présence d'un coude et lui a indiqué qu'il fallait procéder à des travaux de terrassement pour identifier l'origine de la fuite. En plus de la 2^e facture, il doit régler la facture des travaux du plombier (600 €) et peut-être à venir les travaux de terrassement (entre 5 à 10 000 €).

Il évoque une charge financière trop conséquente pour lui. La collectivité ne peut lui accorder une exonération considérant que les délais impartis sont dépassés. La prise en compte d'un dossier de dégrèvement est soumise à la réparation de la fuite dans un délai dont l'utilisateur est informé, cela n'est pas le cas. Pour autant, la fuite est étalée sur 2 factures, le client a-t-il à minima vérifié son compteur, le premier plombier n'a décelé aucune fuite ... si son compteur tourne alors que l'ensemble des robinets sont fermés, cela confirme qu'il y a une fuite sinon la consommation de la deuxième facture serait une résurgence de la fuite sur WC.

Le Portail Relation Client qui sera mis en place à moyen terme par la collectivité devrait intégrer des tutos, comme des aides au diagnostic ce qui apportera un meilleur service aux abonnés.

Au niveau d'Angers Loire Métropole, il est évident que Monsieur B. n'a pu présenter une facture de réparation dans les délais pour qu'un dossier de demande de dégrèvement puisse lui être accordée et pour cause, puisque financièrement il ne peut faire réaliser les travaux qui arrêteraient la fuite.

En sa qualité de médiatrice de l'Eau, elle suggère que le dossier très singulier de Monsieur B. soit réexaminé par le service.

Le dossier est présenté à la Commission de recours de la direction de l'Eau et une remise gracieuse de 2 500 € est accordée à Monsieur B. La Commission retenu une remise de 100 % du volume de fuite sur les redevances assainissement.

Dans ce dossier, la médiatrice a contribué à ce que le service porte une attention bienveillante à la situation du requérant dans le respect de sa réglementation.

Une issue favorable à l'utilisateur grâce à une prise en compte de la situation avec du bon sens

Le litige porte sur le questionnement de la responsabilité de la Ville

Madame C. souhaite le concours de la médiatrice, convaincue de la responsabilité de la Ville suite aux dégâts provoqués par la chute d'un arbre sur le monument funéraire de son mari. Elle a saisi son assurance qui a saisi celle de la Ville.

L'assurance de la Ville l'informe que lorsque des dégâts sont causés aux concessions par le mauvais entretien des arbres, la responsabilité de la Ville peut être retenue, mais dans le cas de Madame C., le fait que l'arbre n'ait pas de défaut d'entretien, exonère cette dernière de toute responsabilité (cf. jurisprudence administrative).

Pour autant, Madame C. explique qu'elle n'a pas les moyens financiers de régler la réparation qui s'élève à 500 €.

Pour cette raison et malgré la réglementation, la médiatrice dialogue avec le service juridique pour qu'il sollicite une attention bienveillante de l'assureur. Celui-ci pourrait accorder un règlement commercial, à titre exceptionnel. Bien entendu, en sa qualité de médiatrice, elle n'a aucune latitude sur la décision finale de l'assureur. En conclusion ce dernier a convenu avec la requérante d'un règlement partiel de l'ordre de 50 % des dommages, suite à la demande de la médiatrice et du service.

Dans ce dossier, la médiatrice ne dispose pas de tous les leviers mais elle a su convaincre le service juridique de sensibiliser l'assureur de la collectivité sur cette situation.



Une situation complexe dont l'issue positive tient au dialogue entre l'utilisateur et la collectivité

Le litige porte sur l'atteinte au cadre de vie de l'utilisateur sur le domaine public.

Monsieur J. interpelle la médiatrice sur les difficultés qu'il rencontre de la part de son voisin, qui atteint son cadre de vie.

En effet, son entrée principale est toujours occupée par les voitures de son voisin rendant ainsi indisponible l'accès pour y mettre sa poubelle, pour la factrice ou les livraisons par la poste, chacun devant stationner en double file. Monsieur J. relate qu'il n'a jamais pu se garer devant chez lui. Par ailleurs, il précise que son voisin qui dispose de 5 voitures occupe l'espace et que le nettoyage de la rue ne peut être réalisé par le service propreté de la Ville. Pour Monsieur J. il y a urgence à faire un marquage au sol sur au moins un mètre empêchant tout stationnement pour enfin disposer librement de son accès à son domicile. Monsieur J. ajoute qu'il subit également des menaces de la part de cette personne.

A son niveau, la médiatrice observe que la problématique de Monsieur J. peut concerner plusieurs acteurs : la direction de l'espace public pour le marquage au sol, un conciliateur de justice pour les mauvaises relations de voisinage et la Police pour les menaces.

Dans un premier temps, elle interroge la direction de l'espace public pour connaître sa marge de manœuvre sur la partie qui la concerne. Des agents du service se rendent sur place sans qu'une solution convenable puisse être proposée à Monsieur J.

Faisant l'hypothèse qu'une solution émanant des services de la Ville pourrait amener un certain apaisement à Monsieur J., la médiatrice organise une médiation en présence du requérant et de la direction de l'espace public de la collectivité.

Deux actions ont été proposées par la collectivité :

- Un courrier aux riverains de la rue rappelant l'obligation de passage libre sur les trottoirs pour les piétons.
- Une intervention coup de poing réalisée par le service propreté afin qu'un nettoyage significatif soit réalisé dans la rue.

À l'issue de la médiation, Monsieur J. a confirmé son accord sur ses deux propositions qui ont été suivies d'effet.

La médiatrice a dû à la fois prendre en compte les émotions du requérant et travailler avec le service sur les possibilités techniques de la collectivité pour répondre aux attentes de l'utilisateur.

Exemples de saisines

La force du dialogue entre les parties où on constate que des réponses même partielles apportent l'apaisement.

Le litige repose sur un désagrément technique influant sur la vie quotidienne d'un usager

Madame L. interpelle la médiatrice en faisant état des nuisances sonores occasionnées par le passage du tramway devant chez elle perturbant considérablement son cadre de vie, voire sa santé. Il s'agit du bruit du crissement des roues sur les rails de la courbe en descente du tramway sur cette portion. Elle travaille de nuit en milieu hospitalier et ne parvient plus à se reposer en journée.

Dans un premier temps, à la faveur d'échanges de qualité, elle obtient des réponses techniques de la direction Transports de la Ville. Celle-ci informe notamment qu'il y aura un nouveau graissage du rail afin de réduire le bruit.

Pour autant malgré cette action, la situation ne s'améliore pas.

La médiatrice organise une rencontre sur site afin d'appréhender au mieux la situation. Cette rencontre est abordée avec beaucoup de respect et d'écoute entre les parties.

Lors de la rencontre, Madame L. décrit à nouveau aux les nuisances subies. Elle met pourtant en avant, des petites améliorations mais qui restent de courtes durées et évoque l'allure du tramway lors de certains passages et en déduit que le dépassement de la vitesse autorisée est un facteur d'accélération du bruit.

Le représentant du prestataire, considère deux aspects, le technique et l'humain.

Pour le premier, il reconnaît les nuisances occasionnées et annonce une intervention réalisée avec un train de meulage afin d'optimiser l'adhérence entre les roues et les rails, atténuant ainsi le bruit. Dans l'immédiat cette mesure semble la première réponse à apporter à Madame L.

Concernant l'aspect humain, le prestataire rappelle que la vitesse commerciale du tramway est comprise entre 20 et 25 km/h, qu'elle est déterminée à la fois dans le respect des mesures de sécurité mais s'attache à répondre à l'économie financière du fonctionnement du tramway.

Madame L. reconnaît l'implication du prestataire qui a bien entendu les difficultés qu'elle vit quotidiennement. Elle remercie chacun pour la tenue de cette rencontre

Le prestataire, parfaitement conscient de la réalité de ces nuisances espère une évolution positive à venir, notamment en raison de l'arrivée d'une ligne supplémentaire.

Ce temps d'écoute et de partage a permis à l'usager de comprendre les limites de l'action du prestataire.

Dans ce dossier, la médiatrice a facilité le dialogue entre la requérante et le prestataire de la collectivité, pour qu'un examen des axes d'amélioration soit envisagé ensemble.





4/

TÉMOIGNAGES DES SERVICES

Patricia KERVAREC Directrice de l'Espace Public

« Lorsque qu'une demande est déposée auprès de la médiatrice, elle sollicite le service pour obtenir un éclairage et ainsi qualifier le dossier. Celui-ci fait l'objet d'une mise à plat par le service. Bien souvent, le fait de (re)contextualiser la problématique, d'apporter une (autre) écoute active, une vision : neutre, sans jugement et sans a priori, permet de renouer le dialogue et de porter une réflexion qui se doit d'être équitable et globale. Ces missions intrinsèques au métier de la médiatrice sont des valeurs ajoutées pour mener à bien une médiation et aider les services à reconsidérer leur vision de la problématique posée.

La difficulté de certains dossiers réside sur le fait que plusieurs directions sont concernées par un sujet. Les dossiers en lien avec l'Espace Public n'y échappent pas : circulation, stationnement, bruit, déchets, propreté, foncier...

L'instruction du dossier par la médiatrice permet d'apporter une réponse plus rapide au requérant, ce qui en réalité n'est pas toujours le cas.

De façon générale, la remobilisation des services permet d'apporter une réponse qui satisfait le requérant. En revanche, de façon particulière, il arrive également qu'une médiation ne réponde pas à la demande du requérant celle-ci étant insoluble, soit techniquement, soit juridiquement, soit « trop » individuelle et ne répondant à l'intérêt général.

La mission de la médiatrice est utile et nécessaire pour les Angevins comme pour les services, elle nécessite du temps, parfois lourd, pour parvenir à un accord.

Enfin, l'évolution sociétale et les relations individuelles sont de plus en plus tendues, ce qui conforte l'intérêt des missions de la médiatrice de la Ville d'Angers. »



Eloi PICHARD

Direction de la Relation aux usagers, responsable accueil et démarches administratives

« Sur le fond, pour ce qui me concerne s'agissant du constat que je pourrais dresser sur l'année écoulée à l'échelle du service Accueil et Démarches : la fonction de la médiatrice de la Ville d'Angers m'a semblé présenter une réelle valeur ajoutée pour améliorer la relation aux usagers, en donnant l'opportunité à ces derniers de bénéficier du concours d'une instance tierce reconnue pour sa neutralité et son impartialité, en vue de la recherche d'un dialogue apaisé avec l'administration municipale.

Réciproquement, la médiatrice a également facilité pour les services de l'accueil et des démarches administratives la résolution à l'amiable d'un certain nombre de situations complexes et conflictuelles. **Le recours à la médiation offre un cadre propice à un échange à la fois plus distancié et apaisé**, gage d'une objectivité renforcée dans l'analyse des situations et la recherche de solutions de compromis lorsque les circonstances le permettent. La médiation permet, jusqu'à un certain point, de contribuer à pacifier les relations entre le public et l'administration et sans doute dans certains cas à éviter une issue contentieuse. Dans un contexte socio-économique et sociétal souvent marqué par un durcissement des relations entre le public et les acteurs

du service public, sur fond de défiance d'une part croissante de nos concitoyens vis-à-vis des institutions publiques que la crise sanitaire n'a fait qu'aggraver, **le recours à la médiation apparaît en ce sens plus que jamais utile et précieux.**

Il me semble enfin important de faire le constat d'une très grande qualité et d'une réelle fluidité des échanges entre les services municipaux et la médiatrice de la Ville : la transparence et la réactivité prévalent de part et d'autre, dans une relation de confiance marquée par le respect scrupuleux des prérogatives respectives de chacun des interlocuteurs. »



Ludovic STURN

Direction de l'Eau et de l'Assainissement d'Angers Loire Métropole, responsable agence clientèle

« Chaque médiation a été l'occasion de mettre les mots qui manquaient à la communication des deux parties et ainsi de favoriser la compréhension de chacun dans le dossier qui les opposait. Le rôle de la médiatrice est essentiel dans cette démarche, **une étape fondamentale dans l'amélioration continue de notre qualité de service et de notre relation client.** »

Amandine GUYARD-DENIAU

Direction de la Relation aux usagers, responsable du service Démarches de proximité

« La médiatrice a toujours été facilitante et disponible pour prendre en charge de manière improvisée et en urgence des usagers. Et réciproquement, elle n'a pas hésité à me solliciter pour un soutien "expertise procédures" si elle était directement interpellée par des usagers. Nous avons travaillé en confiance mutuelle. Nous avons toujours échangé de manière simple, fluide et efficace sur les dossiers sensibles dans le seul but de trouver un accord satisfaisant pour l'utilisateur, le service et la Ville.

La neutralité et l'objectivité de la médiatrice ont permis de désamorcer des situations conflictuelles, voire de les empêcher. »



5/

LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS

La méconnaissance des usagers relative à l'instruction de leurs titres d'identité : carte nationale, passeport.

Aujourd'hui, la réalisation des titres d'identité est confrontée à une réalité nationale quant aux délais d'instruction.

Au-delà de la question des délais, la médiatrice a été sollicitée sur des situations dues à la destruction des titres dès lors qu'ils ne sont pas récupérés dans les délais impartis ; c'est-à-dire au-delà de trois mois à compter de la date de dépôt du dossier en mairie. L'utilisateur est prévenu par SMS quand son titre est disponible. Pourtant certains usagers invoquent le fait qu'ils n'ont pas été informés de ce délai. Ils sollicitent la médiatrice pour requérir la prise en charge des timbres fiscaux dans le but de déposer une nouvelle demande. Les agents des Démarches administratives, donnent systématiquement la recommandation aux usagers de reprendre contact avec le service pour s'enquérir de l'avancement de leur dossier, surtout dans l'hypothèse où ils ne recevraient pas de SMS. L'information sur le délai de 3 mois imposant l'invalidation du titre s'il n'est pas récupéré est également systématiquement transmise de vive voix lors du rendez-vous en mairie.

Au regard des différentes recommandations sur le sujet, sans pointer quelque dysfonctionnement du service, sans mettre en doute la bonne foi des usagers, la médiatrice fait la suggestion suivante :

Sur le récépissé de la demande de l'utilisateur : inscrire la mention : reprendre contact avec le service pour s'enquérir de l'avancement du dossier dans un délai inférieur à 3 mois sous peine de voir les pièces détruites dès le délai des 3 mois dépassé.

L'objectif de cette mention est de lever le doute et est un élément essentiel dans le débat contradictoire.

La mention pourrait également apparaître sur le site de la Ville d'Angers.



L'ouverture de la médiation de la Ville d'Angers à l'ensemble du territoire d'Angers Loire Métropole

Le transfert de compétences des communes vers la communauté urbaine, avec notamment, la gestion de la voirie, devenue communautaire depuis le 1^{er} janvier 2021, la complexité croissante des dossiers et les imbrications entre communes et établissements publics (en mobilité, par exemple) plaident pour un élargissement de la médiation à la Communauté urbaine, pour ses compétences propres.

Le périmètre d'intervention du médiateur est adossé au domaine de compétences de la Communauté Urbaine. Il concerne également les services assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.

Les recommandations de cet élargissement :

- Délimiter clairement le cadre d'action du Médiateur d'Angers Loire Métropole, par délibération, pour affirmer que son champ d'intervention.
- Rassurer les Maires des communes qui restent souverains sur leurs compétences communales, sauf s'ils voient un intérêt à ce que le Médiateur d'Angers Loire Métropole se saisisse, à leur demande, d'un dossier.
- Préciser que le Médiateur d'Angers Loire Métropole n'est pas compétent pour les conflits d'ordre privé : voisinage, citoyen/entreprise, citoyen/opérateur téléphonique
- Établir un règlement et élaborer une convention pour assoir juridiquement cette nouvelle compétence du médiateur.

Délai de réponse des services

Les services doivent veiller à **répondre rapidement à l'utilisateur**, même s'il s'agit d'une réponse d'attente. Ceci afin d'éviter que certaines situations arrivent vers la médiatrice. Cette démarche est de nature à envoyer un signal à l'utilisateur sur la prise en considération de sa requête. Les conditions de saisine de la médiatrice sont notamment l'absence de réponse de la collectivité.

Délai de réponse des services vers la médiatrice

La médiatrice préconise **un délai de 15 jours maximum** pour avoir le premier éclairage du service sur une situation dont elle est saisie. Les autres échanges se feront au fil de l'eau en fonction des besoins pour l'instruction du dossier par la médiatrice au même titre que les échanges avec le requérant.

La simplification des courriers

Trop de courriers sont encore soit trop techniques, soit trop juridiques, soit trop riches en informations. La compréhension des expressions, des mots, des tournures, n'est pas équivalente chez tous les citoyens. J'encourage les services à **trouver les bonnes formules**, à la fois pour ne pas infantiliser mais aussi pour ne pas laisser l'utilisateur dans une difficile compréhension de ce qu'il reçoit. La médiatrice entend la difficulté de faire du cas par cas, mais il lui semble important de s'accorder ce temps pour vulgariser quelque peu les envois aux citoyens. Le service, selon elle, doit fournir cet effort.

Un litige entre personnes privées avec une partie de la solution proposée par la collectivité

Madame N. rencontre des difficultés avec l'agence qui gère son immeuble et qui est le titulaire de l'abonnement de l'eau et de l'assainissement.

En s'adressant à Angers Loire Métropole, Madame N. est informée qu'il y a une surconsommation d'eau et qu'un avis de forte consommation a été adressé à l'agence.

Or, elle ne parvient pas à avoir l'écoute nécessaire de l'agence.

Cette dernière reçoit la facture globale qu'elle adresse à chacun des locataires ou propriétaires de l'immeuble, au prorata de leur consommation.

Madame N. est inquiète car l'origine de la fuite n'est pas connue et peut perdurer longtemps, occasionnant une facturation de plus en plus importante.

La collectivité a adressé à l'agence un courrier d'alerte et un historique des consommations.

Dans ce dossier, la médiatrice constate que le litige n'est pas avec Angers Loire Métropole mais avec l'agence qui a priori ne réagit pas. Elle n'est donc pas légitime pour interpeller l'agence puisqu'il s'agit d'un conflit entre personnes privées.

Dans son dialogue avec la direction de L'Eau, celle-ci m'indique que pour éviter ce genre de difficultés, il faudrait conseiller au propriétaire de demander à la collectivité, une individualisation de compteurs et ainsi chaque propriétaire ou locataire serait titulaire de son abonnement et recevrait les factures et la « vie de son abonnement ».

La médiatrice oriente Madame N. vers un conciliateur de justice que j'informe du conseil de la collectivité.

La nécessité d'avoir des liens constructifs avec les bailleurs

La médiatrice est interpellée par Monsieur P., qui l'informe d'un désaccord avec son bailleur.

Il explique à la médiatrice qu'il a eu une légère fuite d'eau au niveau d'un de ses robinets, pendant la période du premier confinement et que cela a entraîné une facture d'eau importante.

Il déplore le fait qu'il a eu beaucoup de mal à joindre l'entreprise chargée de l'entretien pour le compte du bailleur. Aujourd'hui, il se retrouve avec une facture à régler de l'ordre de 1 500 € et malgré un échelonnement proposé par le bailleur, il souhaite que le montant de cette facture soit divisé en trois : une part pour lui, une part pour le bailleur, et une part pour l'entreprise.

Ce dossier n'entrant pas dans son champ de compétence, la médiatrice relaie la situation au Bailleur.

Ce dernier lui fait un retour, expliquant avoir repris les consommations de Monsieur durant des trois dernières années afin de pouvoir effectuer une moyenne.

Le bailleur va lui rembourser la somme de 1082,84 € sur la surconsommation facturée en août 2021.

Une régularisation en sa faveur d'un montant de 562,84 € va également intervenir sur sa facturation de février concernant la consommation du dernier semestre 2021.

Quand le « bien vivre ensemble » est fragilisé

La médiatrice est sollicitée par Monsieur G. qui est propriétaire d'une maison angevine depuis 1978. Il est en retraite et sa femme est toujours en activité.

Sa maison est mitoyenne avec une autre maison qui est occupée depuis quelques temps par une famille (jeune couple avec enfants) qui sont très bruyants : samedi, dimanche et mercredi dans la journée + le soir, jusque tard.

Monsieur G. entend des bruits de bricolage incessants auxquels s'ajoutent d'autres bruits de portes qui claquent, d'enfants qui crient ... et c'est insupportable pour lui.

Il dit qu'il est à bout et qu'il n'en peut plus. Il a tenté de dialoguer avec ses voisins mais les contacts n'ont pas été sereins et rien n'a changé.

La médiatrice interpelle le responsable du service

Environnement et Prévention des risques pour obtenir son éclairage. Ces situations sont relativement fréquentes et il est très difficile de déceler à la fois la notion de nuisance et la capacité à supporter ces nuisances. On sait très bien qu'il y a des nuisances « de comportement » et des nuisances liés à des bruits d'activité (travaux,...).

Dans le cas de Monsieur G., j'ai surtout entendu « un appel au secours ».

Il lui apparaît intéressant de travailler avec les différents acteurs pour connaître les leviers dont chacun dispose dans un cas comme celui-là, dès lors que les nuisances atteignent la santé psychologique et physique d'une personne.

À la suite de son dialogue avec la collectivité, la médiatrice oriente Monsieur G. vers un conciliateur de justice afin de recréer du lien entre ce monsieur et ses voisins.

La gestion prudente et en toute humilité dans un dossier qui dépasse le champ de compétence de la médiatrice

Madame D. interpelle la médiatrice car elle est destinataire d'une mesure d'expulsion.

Elle est en conflit avec son propriétaire depuis environ 5 années. Le désaccord porte sur la répartition de charges de l'appartement qu'elle loue.

Elle considère une négligence du propriétaire et a engagé une action en justice.

Elle a sollicité une avocate. Le jugement est intervenu en septembre 2021, mais elle ne parvient pas à en obtenir une copie de son avocate.

Elle est très inquiète de la mise en demeure de quitter son logement sous huit jours.

La médiatrice prend l'attache du tribunal qui lui précise qu'une mesure d'expulsion est prononcée par le juge à l'issue d'un procès.

Après un échange avec elle, l'avocate adresse le procès-verbal du jugement à Madame D. et l'informe qu'elle ne sera pas expulsée ; le juge a défini un échéancier pour qu'elle règle les frais des charges qu'elle doit.

Dans ce dossier, la médiatrice prend le risque que sa démarche soit mal interprétée par les différents protagonistes. Mais elle observe la profonde inquiétude de cette personne qui s'est confiée à elle. Il m'apparaît alors important de prendre ces contacts. L'essentiel dans un cas comme celui-ci, est de rester dans sa posture, sans interroger la compétence des autres acteurs, mais en agissant avec beaucoup d'humilité, pour ne pas laisser la requérante sans réponse. C'est à cette seule condition, que la confiance peut s'établir entre les différents partenaires et organismes vers qui la médiatrice réoriente l'utilisateur.

Une coopération intéressante avec différents partenaires de la médiation, de la conciliation et de l'éducation nationale

Monsieur V. informe la médiatrice des difficultés qu'il rencontre au sein de la Section d'Enseignement Général et Professionnel adapté dont il est le Directeur dans un collège.

Il évoque un probable conflit de voisinage catalyseur d'une situation qui se déporte au sein du collège. Le litige concerne trois familles.

Par son action au sein de l'établissement, la situation avait connu un certain apaisement mais les réseaux sociaux ont semble-t-il relancé les conflits et il n'a pas l'autorité pour faire une médiation entre les trois familles.

Le bailleur que la médiatrice alerte, demande au référent

tranquillité de sa structure de rentrer en contact avec les familles afin d'apaiser les relations entre elles.

Concernant les jeunes filles qui fréquentent son collège, j'invite Monsieur V. à contacter si nécessaire, et sur son conseil, le Commandant X du Commissariat de proximité qui sera à son écoute en fonction du degré du conflit. Lors de leurs échanges, Monsieur V. a évoqué l'arrivée d'une médiatrice dans son établissement. Je ne doute pas qu'elle puisse être également un appui.

Quelques semaines plus tard, Monsieur V. informe la médiatrice, avoir reçu les familles ce qui a permis un début d'apaisement. Les collégiennes ont également rencontré la médiatrice sociale du collège et un travail va s'engager avec elles pour trouver un moyen de vivre ensemble et de dépasser ces relations négatives

Procédures dans le cadre des réorientations

Détenir un réseau de partenaires est un atout pour bien réorienter l'utilisateur quand sa requête n'entre pas dans le domaine de compétence de la médiatrice.

La réorientation ne dispense pas d'un travail d'écoute, de reformulation avec pour **objectif d'apporter une réponse à l'utilisateur**. Et l'orienter vers le bon interlocuteur est déjà, en soi, une réponse.

Dans ce relai d'information vers un autre interlocuteur, la médiatrice doit être exigeante dans sa posture vis-à-vis d'un partenaire. Il s'agit d'interpeller, de relayer, d'informer, avec beaucoup d'humilité, dans le respect du champ de compétence de l'un et de l'autre. Il est primordial pour conserver le lien de confiance, de ne pas s'évertuer à faire de l'injonction vis-à-vis d'un interlocuteur. C'est à ce prix que s'installe une collaboration positive.

L'ARTICLE 81 DE LA LOI DE DÉCEMBRE 2019

Dans l'article L1112-24 du Code Général des collectivités territoriales, introduit par l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, concernant l'institution d'un médiateur dans les collectivités territoriales, le législateur a souhaité renforcer l'indépendance, la neutralité et l'impartialité de celui-ci par rapport à l'exécutif.

Toutefois, l'exclusion générale de tout agent des collectivités pour remplir cette mission, soulève des problèmes pratiques, qu'il convient de corriger.

L'AMCT a travaillé sur un projet d'amendement qui n'a pas retenu l'attention de la Sénatrice, Nathalie Delattre.

L'objet de cet amendement était en premier lieu la proposition de soumettre le choix du médiateur à l'organe délibérant et non au seul responsable de l'exécutif.

En second lieu, il s'agissait de définir les conditions strictes de désignation d'un agent de la collectivité comme médiateur, afin de garantir son indépendance.

Une rencontre de l'AMCT avec le Directeur de Cabinet de la Ministre des collectivités Territoriales, a confirmé qu'il n'y a pas de perspective de texte de loi permettant d'envisager un amendement sur ce point. Même dans l'hypothèse où il y aurait un véhicule législatif possible, à moyen terme, aucun assouplissement sur ce point ne serait envisageable, dans le contexte actuel.

Aujourd'hui, l'AMCT continue son travail auprès du Conseil d'État, notamment.

Article 81 :

**I. Après le chapitre II du titre unique du livre 1^{er} de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :
Chapitre II bis - Médiation - Art. L. 1112-24.**

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les 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.

La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommée 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.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I^{er} du livre II du code de justice administrative.

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.

Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux. Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre.

II. Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé:

Chapitre III - Médiation - Art. L. 1823-1.

L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

III. Après le chapitre V du titre II du livre I^{er} du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :

Chapitre V bis - Médiation - Art. L. 125-12.

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :

1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I^{er} du livre II du code de justice administrative.

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.

Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

IV. Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : «, en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique,

V. Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

8/

RETOUR SUR LE CONGRÈS DE 2022

Un premier congrès international de toutes les médiations a été créé en 2019 à Angers, territoire précurseur de la médiation.

Ce congrès existe par la volonté de Christophe Béchu, alors maire d'Angers, convaincu par Hervé Carré, alors médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire, de l'intérêt d'un tel évènement.

Ce congrès qui s'est tenu du 5 au 7 février 2020 s'est révélé être un grand succès.

Une deuxième édition du Congrès international de toutes les médiations s'est tenue à Angers du 5 au 7 octobre 2022 et a tenu toutes ses promesses. Il était organisé conjointement par Destination Angers (SPLA) et l'AMCT (Association des Médiateurs des collectivités Territoriales) et le soutien de la Cille d'Angers et de la Communauté Urbaine, Angers Loire Métropole. Cet évènement placé sous le haut patronage de Monsieur Emmanuel Macron, Président de la République a accueilli 800 congressistes. Une centaine d'intervenants de 16 nationalités différentes ont proposé plus de 20 séances plénières et tables rondes.

L'ouverture officielle du congrès par le Maire d'Angers, Jean-Marc Verchère, s'est déroulée en présence de Claire Hédon, Défenseure des droits, de François-Antoine Mariani, Directeur général par intérim de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et de Christian Leyrit, Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) organisatrice du congrès.

Les thèmes répondant aux problématiques de notre société en mouvement ont été abordés. Ils ont fait l'objet d'échanges, de confrontations de point de vue avec en toile de fond, la nécessité de relations apaisées et respectueuses.

Ainsi ont été débattus, en conférences ou en tables rondes :

- La crise climatique
- La santé
- Les violences faites aux femmes
- La profession Médiateur
- Le numérique et son impact dans notre quotidien,
- Les problèmes au sein de l'entreprise
- Le rôle de la médiation institutionnelle véritable pont entre l'Administration et les usagers
- ...

Plus que jamais, la médiation a sa place dans notre société et doit participer aux grands enjeux internationaux, nationaux mais être aussi, localement, un facteur de lien entre les citoyens et ceux qui animent leur vie quotidienne.





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 :

mediateur@ville.angers.fr ou
mediateurdeleau@angersloiremetropole.fr

Sur formulaire internet :

angers.fr/mediateur

La médiatrice accueille également

les usagers au rez-de-chaussée

de l'Hôtel de Ville

Boulevard-de-la-Résistance-et-de-la-Déportation - Angers