



RAPPORT DE LA
MÉDIATRICE

de la Ville d'ANGERS - 2021



angers.fr



ÉDITORIAL

DU MAIRE



Nul ne sait encore quand la crise sanitaire sera totalement derrière nous, mais chacun mesure déjà les conséquences que cette crise a pu avoir sur les liens sociaux. La hausse des tensions, accompagnée d'une baisse généralisée du seuil de tolérance, donnent à voir sous un nouveau jour l'impérieuse mission de la médiation.

À Angers, c'est une pratique désormais bien établie, et le succès passé et à venir, n'en doutons pas, des congrès de la médiation viennent souligner la juste intuition de notre territoire dans la promotion de cet art de l'écoute et de la solution.

Je tiens ici à saluer l'investissement de notre médiatrice, son professionnalisme qui participe au quotidien à reconstruire inlassablement le lien de confiance qui unit les angevins à leurs collectivités,

Bonne lecture à tous, et rendez-vous à l'automne pour le prochain congrès de la médiation

Christophe Béchu

Maire d'Angers

Président d'Angers Loire Métropole

DE LA MÉDIATRICE



L'année 2021 a été aussi bousculée par la crise sanitaire même si les derniers mois ont ouvert considérablement l'espoir de retrouver une vie normale.

D'une manière générale, ces deux dernières années ont révélé plus encore la vulnérabilité de certains de nos concitoyens. Elles ont également fait surgir des comportements exacerbés, occasionnés par des fragilités, des souffrances, jusque-là enfouis.

Le recours à la médiation pour démêler les conflits entre le citoyen et l'administration prend plus que jamais tout son sens.

L'écoute bienveillante, l'empathie, l'altérité sont autant de qualités pour aider le citoyen à prendre sa place au cœur d'un échange équilibré avec l'administration.

Avec 122 requêtes traitées, l'activité de la médiatrice répond à une certaine stabilité depuis les sept dernières années.

Le différentiel entre les médiations (62 %) et les réorientations (38%) s'est inversé et s'explique par une meilleure connaissance de la mission de la médiatrice tant au niveau des services que des usagers.

Les relations avec le réseau des partenaires sont toujours très actives pour que chaque demande d'un usager puisse obtenir une réponse adaptée.

Comme chaque année, les motivations des requérants sont liées à leur vie quotidienne, à leur situation financière, à leur cadre de vie et la direction générale adjointe Aménagement et Équipements est toujours la plus sollicitée.

L'accueil physique a repris une place importante même si le premier contact est majoritairement au téléphone ou par courrier électronique. La rencontre directe avec le citoyen répond à la nécessité d'humaniser toujours plus mon action.

Après deux années compliquées pour les échanges, il m'a semblé utile de reprendre le dialogue avec les différents services pour redire que 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 en conjuguant respect des règles et des besoins.

Les services doivent être convaincus que 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.

Je souhaite, ici, réaffirmer l'intérêt de cette fonction de médiatrice, qui remet l'humain au cœur des relations entre les citoyens et les administrations.

Enfin, avec la parution de ce rapport, je tiens à remercier chaleureusement, le Maire, Christophe Béchu pour sa confiance et tous les services de la collectivité pour leur disponibilité et leur compréhension pour faciliter ma mission.

Christine Le Solliec

Médiatrice de la Ville d'Angers

RAPPORT DE LA
MÉDIATRICE
de la Ville d'Angers - 2021



RAPPORT DE LA
MÉDIATRICE
de la Ville d'Angers - 2021

SOMMAIRE

1 /	PRÉAMBULE	p.6
	<ul style="list-style-type: none">> Une procédure simple et rapide> Quelle est la méthode de la médiatrice ?> La déontologie de la médiation territoriale	
2 /	BILAN DE L'ACTIVITÉ 2021	p.10
	<ul style="list-style-type: none">> Niveau de traitement des demandes> Modalités de contact> L'origine géographique des requérants> La motivation des requérants> Les directions et services impactés> La répartition par services> La réorientation des requêtes> La réorientation vers des partenaires extérieurs> La réorientation vers d'autres médiateurs> Résultats des requêtes> Les résultats des médiations : échecs ou réussites ?	
3 /	ZOOM SUR LA MÉDIATION DE L'EAU	p.14
4 /	EXEMPLES DE SAISINES	p.16
5 /	LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS	p.20
6 /	L'ACTION DE LA MÉDIATION AU PLAN NATIONAL	p.22
7 /	ANNEXES	p.24
	POUR SAISIR LE MÉDIATEUR	p.28

1 / PRÉAMBULE



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, entre 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.

La médiation est un outil performant au service du rapprochement entre le citoyen requérant et l'administration.

Elle passe par une phase nécessaire, indispensable, d'explicitation du conflit, de sa teneur, de sa prise en compte, qu'elle qu'en soit ensuite l'issue.

La médiatrice s'emploie à rééquilibrer les forces entre les citoyens et l'administration pour que l'instruction de la médiation s'opère dans un climat de respect où chacune des parties aura une compréhension du motif du conflit.

L'adhésion à la procédure contradictoire est nécessaire. Elle est gage de réussite et d'acceptation de la conclusion de la médiation.

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 la 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.

La déontologie de la médiation territoriale

Une méthode qui responsabilise les parties

Quelle est sa méthode ?



L'écoute

Toute réclamation adressée à la médiatrice fait l'objet 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.



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.



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.

La déontologie de la médiation territoriale



Les grands principes déontologiques de la médiation

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des médiateurs de services au public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

Indépendance et impartialité

**Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions
et de leurs positions**

Écoute équilibrée et attentive des parties en litige

Respect du contradictoire

Confidentialité

Sens de l'équité

Compétence et efficacité

Transparence

2/

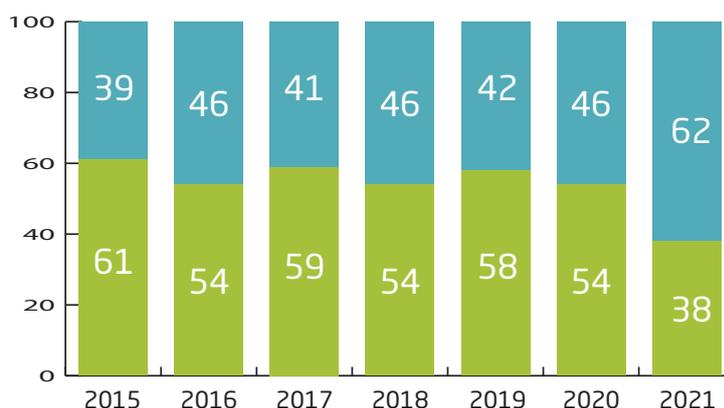
BILAN DE L'ACTIVITÉ 2021

Avec **122 requêtes reçues**, l'activité de la médiatrice reste globalement équivalente aux années antérieures. Le ratio entre les médiations (62%) et les réorientations (38%) s'est inversé au cours de cette année au bénéfice des médiations. L'augmentation de leur nombre peut s'expliquer d'une part par la meilleure connaissance de la médiation par les usagers, et d'autre part, par le dialogue de plus en plus construit avec les services. Il est désormais admis que la médiatrice n'est pas là pour contrôler mais réengager le dialogue rompu. Elle se doit de contribuer à la recherche d'une réponse équitable en étant attentive aux besoins des parties.

Le téléphone reste majoritairement le mode de saisine de la médiatrice. Les deux motivations principales des requêtes sont les conséquences pécuniaires d'une décision de l'administration, mais aussi la recherche et l'information pour comprendre un acte, vis-à-vis des usagers. Comme les années précédentes, les directions impactées sont celles qui relèvent de la vie quotidienne des citoyens et la direction générale adjointe Aménagement et Équipements est toujours la plus sollicitée.

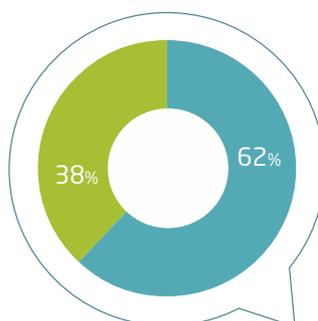
Comparatif traitement des demandes en pourcentage sur 7 années

- Réorientation
- Médiation



Niveau de traitement des demandes

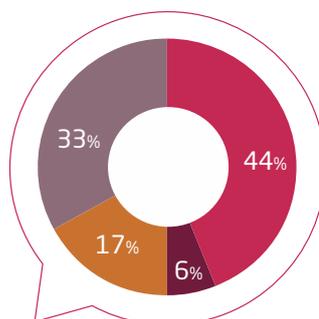
L'augmentation du nombre de médiations s'explique par la meilleure connaissance de la mission de la médiatrice par les usagers et par les services de la collectivité.



- Médiation
- Réorientation

Modalités de contact

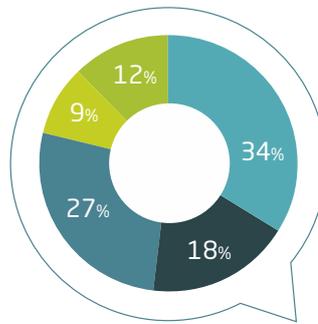
Le téléphone est resté majoritaire depuis le début de la crise sanitaire. Le premier contact étant fréquemment suivi d'une rencontre physique.



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

L'origine géographique des requérants

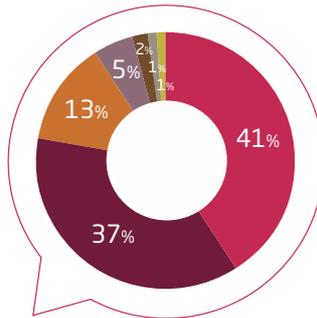
On observe une certaine stabilité quant aux demandes émanant du pôle Centre-ville/Lafayette/Éblé, de celles du pôle Roseraie/Justice/Madeleine/Saint-Léonard et une augmentation pour le pôle Doutre/Haut-de-Saint-Aubin.



- 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

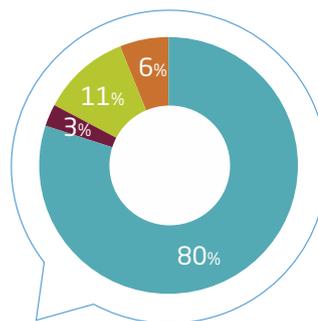
L'aspect financier et la difficulté d'accès au droit et à l'information représentent comme l'année précédente, les motifs principaux des requêtes.



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

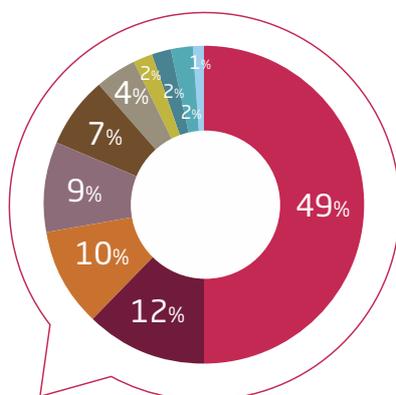
Les directions générales impactées

La direction Aménagements et Équipements est toujours la plus sollicitée avec en particulier la direction de l'Eau et de l'Assainissement



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

Nombre de requêtes par service



- Eau - Assainissement
- Aménagement et développement des territoires
- Environnement - Déchets
- Centre communal d'action sociale
- Espace public
- Assemblées et affaires juridiques
- Éducation - Enfance
- Relation aux usagers
- Ressources humaines
- Bâtiment et patrimoine communautaire

Aménagement et développement des territoires	10
Assemblées et affaires juridiques	3
Bâtiment et patrimoine communautaire	1
Centre communal d'action sociale	7
Eau - Assainissement	40

Éducation - Enfance	2
Environnement - Déchets	8
Espace public	6
Relation aux usagers	2
Ressources humaines	2

La réorientation des requêtes

La médiatrice est saisie pour 36% de ses dossiers par des demandes qui ne relèvent pas de son champ de compétences. Toutes ces sollicitations font l'objet d'une étude attentive afin d'apporter aux personnes une réponse adaptée à leur problématique et les orienter, si nécessaire, vers d'autres organismes ou d'autres médiateurs. Cette démarche répond au souhait de la collectivité d'être au plus près des citoyens et elle fait partie des missions de la médiatrice.

La période que nous venons tous de traverser a renforcé la nécessité d'entretenir le réseau constitué depuis plus de sept années, avec les acteurs de la médiation / conciliation et les différents organismes du territoire.

Une rencontre annuelle est d'ailleurs organisée en lien avec la médiation du conseil départemental, pour une journée d'échanges, de partages et de communication. La médiatrice considère que ce temps fort a tout son sens. Les citoyens sont confrontés, avec la dominante du numérique, à un trop plein d'informations, ou de possibilités d'accès à ces informations, sans avoir toujours la capacité d'y accéder ou d'en tirer le bénéfice.

D'où l'importance pour la médiatrice, d'une nécessaire coopération avec l'ensemble des institutions, des autres acteurs de la médiation, des services, afin de pouvoir réorienter le plus efficacement possible les citoyens qui vont s'adresser naturellement à elle.

La réorientation vers des partenaires extérieurs



Nombre de requêtes réorientées vers des partenaires

Associations	2	CPAM	1
Autres collectivités	1	Département de Maine-et-Loire	1
Bailleurs	6	Service fiscaux	1
CAF	1	Services satellites de la Ville d'Angers	5
CARSAT	1	TPAM	3

La réorientation vers d'autres médiateurs

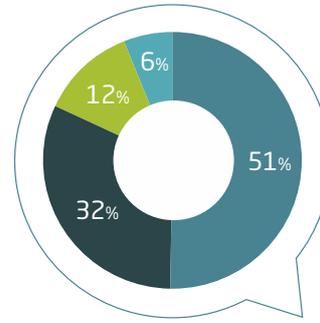


Nombre de requêtes réorientées vers des médiateurs

Autres médiateurs	3	Médiateur de l'eau - National	1
Conciliateur de justice	8	Médiateur opérateurs téléphonie	1
Délégué du défenseur des droits	1	Médiateur Pôle Emploi	1
Médiateur CAF	1	Médiateur services fiscaux	2

Les résultats des requêtes

Ce graphique reprend la globalité des dossiers dont la médiatrice s'est saisie. On constate la part toujours importante de conseil et de réorientation. Cette démarche est inhérente aux missions de la médiatrice. Pour les requêtes qui n'entrent pas dans son champ de compétences, il est primordial pour elle d'accompagner les demandeurs vers les bons interlocuteurs. Il ne s'agit pas juste d'une transmission de dossier mais de temps d'échange, de partage, d'analyse en lien avec les organisations ou autres médiateurs, partenaires. L'objectif étant que le citoyen soit entendu sur sa demande.



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

Abandon de la réclamation 6 requêtes

Accord des deux parties 39 requêtes

Conseil, réorientation 63 requêtes

Désaccord 15 requêtes

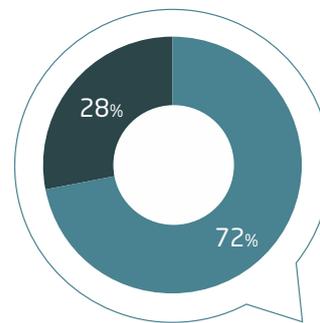
Les résultats des médiations : échecs ou réussites ?

Dans l'idéal, une médiation réussie se conclut par un avis de la médiatrice, un protocole d'accord ou un courrier qui reformule les termes de l'entente entre les deux parties.

L'échec ou le succès d'une médiation est loin de se résumer à la satisfaction du médié et du médiant.

Le constat d'une absence d'accord à l'issue de la médiation s'accompagne souvent d'une avancée notable entre les parties sur l'explication du litige, la correction d'une procédure, l'engagement du requérant dans une démarche de responsabilisation, voire d'une sorte d'acceptation de la décision de l'administration.

Pour la médiatrice, il est important de veiller à l'équilibre entre le cadre légal d'une requête et les besoins exprimés par les parties. Plus ces derniers et les valeurs d'une personne seront entendus et écoutés, plus cette dernière sera satisfaite du processus de médiation, même dans le cas où les parties ne seraient pas parvenues à une entente.



- Accord des deux parties
- Désaccord

Accord des deux parties 39

Désaccord 15



3/

ZOOM SUR LA MÉDIATION DE L'EAU

La loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation impose de proposer aux abonnés en matière d'eau et d'assainissement, un mode alternatif de règlement des litiges. La médiation devient un outil au service des collectivités locales ou de leurs établissements publics. Elle permet à l'utilisateur de disposer d'une écoute, voire d'espérer une approche bienveillante supplémentaire, lorsque toutes les voies de la négociation ont été épuisées.

En réponse à cette obligation, le médiateur de la Ville d'Angers, médiatrice aujourd'hui, a été retenue par le président de la Communauté urbaine, compétente en matière de distribution d'eau potable, pour occuper les missions de médiatrice de l'eau.

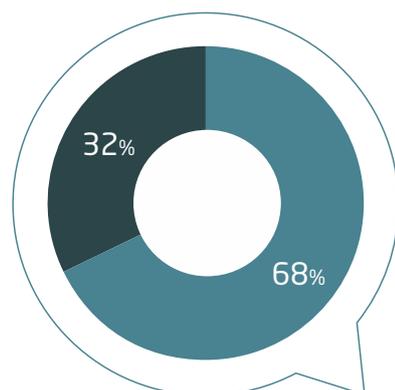
Ce service public, à Angers, est assuré en régie directe et n'est donc pas confié par délégation à une entreprise privée. Il est donc primordial pour l'utilisateur, comme pour les élus, que la Communauté urbaine et ses collaborateurs soient en la matière transparente, à l'écoute et proches des abonnés.

La médiatrice observe aussi que l'abonné qui la saisit a souvent une mauvaise interprétation du fonctionnement du service. Elle recommande donc à la direction de l'Eau et de l'Assainissement de poursuivre ses projets de communication auprès de ses abonnés tout en rappelant la responsabilité de l'utilisateur dans son rapport avec l'eau, ce bien indispensable à la vie et si rare dans certaines parties du monde.

La médiatrice souligne que sur les 94 000 abonnés de la communauté urbaine, seuls 0,04% l'ont interpellée pour une médiation, mais que fréquemment la médiation née d'un litige de l'eau est lourde avec le plus souvent une fuite d'eau importante et donc une facture élevée pour l'abonné.

Dans l'activité de la médiatrice, les dossiers relevant de la médiation de l'eau sont les plus importants.

Cette compétence est en effet liée directement à la vie quotidienne de l'utilisateur, à son pouvoir d'achat.



- Décision en faveur de la collectivité
- Décision en faveur de l'utilisateur



4/

EXEMPLES DE SAISINES

La médiation : facilitatrice de liens et d'informations

Le litige porte sur une dette liée à un changement de prestataire

Madame R. saisit la médiatrice en l'informant de ses difficultés avec le service Point Info Familles de la Ville qui assure les inscriptions à la restauration scolaire et à la garderie scolaire.

Le service fait état d'une facture de 54 € qui correspond à des repas occasionnels pris par son petit garçon au cours de l'année 2020, qu'elle n'aurait pas réglée alors que la Trésorerie lui a adressé un mail pour lui confirmer que son dossier est à jour et qu'elle n'a pas d'arriéré.

Cette situation la heurte et elle dénonce le fait qu'on mette en doute sa bonne foi. Cette situation l'empêche également de régler les frais de cantine du mois de septembre 2021 (cette année, son petit garçon fréquente la cantine chaque jour de la semaine) puisqu'à chaque fois, on lui oppose cet arriéré. La médiatrice s'enquiert du fonctionnement de cette prestation.

La restauration collective publique était confiée par la Ville à un prestataire jusqu'en août 2019. Les élus angevins et plusieurs communes de la communauté urbaine ont souhaité engager une rénovation en profondeur de cet outil public à la fois pour le pérenniser sur le territoire et pour l'adapter aux nouvelles attentes de la société vis-à-vis de l'alimentation (bio, circuits courts ...).

Le fonctionnement est différent depuis cette période. Jusque-là c'est la Trésorerie municipale qui facturait les prestations pour le compte du prestataire.

Depuis septembre 2019, il s'agit d'une autre organisation et c'est le prestataire qui facture lui-même les prestations.

Madame R. n'a effectivement aucun arriéré vis-à-vis de la Trésorerie municipale mais elle est bien débitrice d'une facture vis-à-vis du nouveau prestataire.

La médiatrice a échangé avec le service recouvrement du nouveau prestataire qui propose de recevoir Madame R. afin de lui exposer clairement la nature de la facture qui lui est réclamée.

La médiatrice a contribué à ce que cette personne ait la bonne information et que son sentiment d'injustice soit réparé.



Quand la sécurisation d'un bâtiment public se heurte à l'atteinte au cadre de vie d'un citoyen

Le litige porte sur l'accès par les services de la collectivité dans un terrain privé, en vue de la réalisation de travaux de sécurisation d'un bâtiment public en limite séparative.

Monsieur et Madame X ont fait l'acquisition d'une propriété qui possède une grande cour et un mur en limite séparative avec la chaufferie d'une école, propriété de la Ville d'Angers.

Le bâtiment qui contient la chaufferie est une construction ancienne, en limite de propriété et dont la couverture et la cheminée se trouvent dans un état dégradé avec pour conséquence, des fuites d'eau dans la chaufferie et une cheminée fragilisée.

Afin de réaliser les travaux nécessaires, la Ville d'Angers a demandé aux époux X la possibilité d'accéder à leur terrain afin de mener à bien les interventions en toute sécurité.

Différents échanges entre les riverains et la collectivité ont eu lieu pour présenter un mode opératoire et une planification des travaux. Monsieur X a donné son accord après avoir posé ses contraintes, notamment, horaires pour l'accès des ouvriers. Mais après contact avec son couvreur, Monsieur X indique ne plus pouvoir donner accès dans son terrain et demande à la collectivité d'intervenir par l'intérieur de l'école. Il explique ce revirement en évoquant de gros travaux qu'il vient de planifier dans sa propriété ; rendant ainsi impossible l'accès aux entreprises diligentées par la Ville.

Quand le bon sens a toute sa place

Le litige porte sur la difficulté d'obtenir une indemnisation à la suite d'un sinistre sur le domaine public.

Madame G. s'adresse à la médiatrice car elle ne comprend pas les conclusions de l'assureur de la Ville dans le cadre d'un sinistre dont elle a été victime fin décembre 2020.

Le dimanche 27 décembre 2020, Madame G. se trouvait en voiture aux feux tricolores situés à l'extrémité d'un pont. Ce jour-là, le vent soufflait en rafale (tempête Bella) et un panneau de signalisation de travaux s'est détaché et est venu heurter son véhicule (aile côté droit et rétroviseur droit).

Les forces de l'ordre l'ont invitée à contacter l'astreinte de la collectivité, un constat a été réalisé sur place et le panneau a été retiré.

Son assureur s'est retourné vers l'assureur de la collectivité et l'expert a fixé le montant du préjudice à 666 €.

L'assureur de la collectivité souhaite obtenir le descriptif de tout évènement permettant d'établir la preuve d'un lien de causalité entre les dommages subis et l'ouvrage incriminé ainsi que le fondement juridique de la réclamation.

Sur le lien de causalité : Le rapport de l'Apave ne pointe pas le fait que la légèreté du support aurait pu ne pas résister à un coup de vent violent mais met en avant une ossature peu résistante et très déformable.

La collectivité regrette le changement d'attitude du riverain ; considérant que toutes les mesures avaient été prises dans le respect de ses contraintes.

Plusieurs échanges et visites sur site n'ont pas permis de dégager un consensus pour à la fois répondre à l'obligation de la collectivité de sécuriser le bâtiment et la préservation du cadre de vie mis en avant par le voisin de la propriété Ville. Les protagonistes ont accepté le principe d'une médiation pour tenter de dépasser ce désaccord.

Plusieurs rencontres avec la médiatrice ont conduit la collectivité à étudier un nouveau protocole de travaux en lien avec les entreprises qu'elle a mandatées.

À la faveur d'un nouvel examen de la situation, des dispositions techniques validées par l'entreprise et la collectivité sont proposées, sollicitant à minima, l'intrusion des ouvriers dans la propriété de Monsieur X.

Un protocole d'accord est établi entre les parties. Ces dernières ont convenu librement de recourir à la médiation afin de trouver, avec le concours de la médiatrice, les moyens de résoudre leur différend et d'élaborer ensemble un accord perçu comme juste et équitable pour les deux parties.

Dans ce dossier, la médiatrice a dû prendre la mesure d'une crispation préalable bien ancrée, elle n'a pas négligé le temps d'écoute dans cette situation pour aboutir à une prise en compte des attentes des parties dans le respect des contraintes de sécurité et de la propriété privée.

Sur le témoignage, l'astreinte « voirie » s'est déplacée d'où la nécessité de récupérer son témoignage et les photos prises sur place.

Dans ses échanges avec le service juridique de la collectivité, la médiatrice évoque le bon sens dans ce dossier. Elle interroge la collectivité qui pouvait considérer cet évènement comme exceptionnel, le lien de causalité étant subjectif et par conséquent dédommager la victime sans passer par son assureur. Elle ajoute qu'il faut mettre en perspective le montant des réparations après expertise (666 €) et la valorisation de l'instruction, du temps passé.

La médiatrice dialogue avec le service juridique, qui fournit à l'assureur de la Ville la copie du témoignage de l'astreinte du service qui est intervenu sur les lieux de l'incident. Cet élément permet à l'assureur de la collectivité d'indemniser Madame G. sur la base du montant estimé par l'expert.

La médiatrice s'appuie sur ce dossier pour faire une recommandation à la collectivité.

Exemples de saisines

Quand une médiation invite à cheminer sur une réponse favorable pour tous

Le litige porte sur l'atteinte à la tranquillité d'un couple de riverains occasionnée par les nuisances d'un conteneur à verre près de leur résidence.

Monsieur et Madame B ont un litige depuis plusieurs années avec la collectivité concernant des nuisances liées à la présence d'un conteneur verre situé près de leur domicile.

Le couple a alerté la collectivité afin de faire changer l'emplacement de ce conteneur qui apporte beaucoup de nuisances :

- dépôt de verre à n'importe quelle heure du jour et de la nuit ;
- bruits de verres cassés ;
- bruits de moteurs, de portières, de musique à tue-tête ;
- bris de verres sur le trottoir ;
- dépôt de verre à côté du conteneur quand celui-ci est plein...

Le confinement aurait aggravé les problèmes déjà existants.

Sans réponse satisfaisante de la collectivité, ils sollicitent le concours de la médiatrice. En effet, la collectivité a proposé d'installer, dans le container, une protection « chaussette » de déversement de verre, pour atténuer les bruits.

Malgré cette proposition qui finalement ne s'est pas concrétisée, Monsieur et Madame B, confirment leur volonté de voir le conteneur déplacé à un autre endroit.

La collectivité évoque les difficultés pour trouver un autre lieu, notamment en raison des limites du territoire. Néanmoins, la collectivité réfléchit à plusieurs hypothèses.

Lors de la réunion de médiation, de nouvelles dispositions sont proposées à l'usager, par la collectivité. Il s'agit de déposer le conteneur enterré, de recouvrir l'ouverture au sol par une plaque en métal et de disposer sur une place de stationnement existante, un conteneur de surface, à 80 mètres de l'habitation des requérants, sans atteinte à la tranquillité d'autres riverains. Ce nouveau dispositif, approuvé par les deux parties, fera l'objet d'une période d'observation.

Les parties ont convenu librement de recourir à la médiation afin de trouver, avec le concours de la médiatrice les moyens de résoudre leur différend et d'élaborer ensemble un accord perçu comme juste et équitable pour les deux.

Tout en conjuguant les besoins et le respect des règles, la médiatrice a facilité le cheminement et l'issue de cette médiation.





5/

LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS



La loi de du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique précise dans son article 81 : « 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. »

Un fonds d'indemnisation

La médiatrice souhaite à nouveau proposer la mise en place d'un fonds d'indemnisation qui viendrait « régler » les petits préjudices liés à la gestion de l'espace public dont sont victimes des citoyens sans que le lien de causalité soit parfaitement avéré, ou parce que leur montant est inférieur à une franchise, et pour lesquels ils ne sont pas indemnisés.

La Ville d'Angers pourrait programmer une enveloppe annuelle et fixer le cadre, avec une somme maximum, de ce fonds d'indemnisation.

Il apparaît important au préalable dans un dialogue avec la direction des Affaires juridiques :

- de recenser les refus apportés au dossier et de considérer la franchise imposée par le contrat d'assurance ;
- de s'interroger sur la nécessité d'avoir un témoignage ;
- de considérer le taux de sinistralité (ratio financier entre le montant des sinistres à dédommager et celui des primes encaissées) qui fait croître la prime d'assurance de la Ville.

Communication autour de la présence de la médiatrice

La médiatrice poursuit son dialogue avec les directions pour informer autour de ses missions.

Elle propose également qu'une communication soit faite lors des réunions de Direction générale pour rappeler le rôle de la médiation, ses exigences vis-à-vis des services dans la gestion des conflits, et la déontologie qu'elle se doit de suivre.

Délais de réponses

La médiatrice invite les services à être vigilants sur les délais de réponses apportés aux usagers.

Elle attire notamment l'attention sur les conclusions de la Commission de recours gracieux de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement d'Angers Loire Métropole, qui sont transmises environ deux mois après la tenue de l'instance. L'utilisateur doit être informé du délai de la procédure qui rend la décision de la commission exécutoire.

Simplification des courriers

La médiatrice invite les services à poursuivre la simplification des courriers aux usagers. Elle remarque qu'une partie de la population n'est pas en mesure de tout assimiler. Elle entend la nécessité de rappeler les cadres réglementaires mais alerte sur les termes parfois trop techniques ou trop juridiques.

Direction de l'Eau et de l'Assainissement Communication

La médiatrice encourage la direction de l'Eau et de l'Assainissement à **poursuivre sa réflexion autour des outils de communication vis-à-vis des abonnés**. Le courrier adressé à l'utilisateur au lendemain de la relève pour alerter sur une surconsommation donc potentiellement d'une fuite, est transmis à l'abonné par courrier « normal ». La médiatrice remarque que cette information est souvent source de crispations dans un litige autour d'une surconsommation. L'utilisateur réfute souvent la réception de cette alerte et la direction de l'Eau n'a pas d'éléments probants pour certifier l'envoi du courrier.

La médiatrice encourage également la direction à rappeler à l'abonné sur toutes ses correspondances qu'il est responsable de son compte et qu'il doit vérifier sa consommation régulièrement.

Vers un élargissement de missions de la médiatrice à toutes les communes d'Angers Loire Métropole.

Le périmètre de la médiatrice serait adossé aux domaines de compétence de la Communauté urbaine. 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.

6/

L'ACTION DE LA MÉDIATION AU PLAN NATIONAL

Conformément à la délibération de 2012, la Ville d'Angers est adhérente à l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) qui compte la médiatrice d'Angers comme administratrice. L'AMCT poursuit d'une manière collégiale les objectifs qu'elle s'était fixés en 2020.

Une mobilisation continue est de mise pour promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales avec l'élaboration d'une brochure qui décrit le rôle du médiateur, ses objectifs, sa méthode, son domaine de compétence et les modalités de sa saisine. Cette brochure est enrichie de témoignages, de chefs d'exécutifs représentant tous les niveaux de collectivité et les diverses sensibilités politiques, qui ont institué la médiation. C'est un outil de référence qui sert de support aux campagnes de sensibilisation. En 2021, 7 collectivités ont institué la médiation territoriale et 19 ont manifesté leur intérêt.

Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres est un objectif de l'AMCT. C'est l'une des principales ambitions de l'association afin d'écarter les interrogations qui pèsent sur les médiateurs territoriaux du fait qu'ils sont désignés par des élus locaux. C'est pourquoi il est très important que notre association se mobilise en la matière.

L'association a établi un état des lieux de l'offre de formation, en particulier au regard des spécificités de la médiation territoriale. Il convient d'envisager une formation des médiateurs en partenariat avec une structure existante. L'association met en avant le principe selon lequel une formation de base de 50h conforte la crédibilité du médiateur. Pour tenir compte des contraintes de financement et de disponibilité, cette formation de base de 50h pourrait s'effectuer sur une durée de 2 années.

La loi du 27 décembre 2019 prévoit 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 ».

Les membres de l'association ont exprimé leurs attentes concernant cette avancée en termes de droit pour les usagers des collectivités territoriales. À ce jour, les pratiques des médiateurs sont assez disparates, notamment sur le point de départ de l'interruption/suspension mais également, en cas d'échec de la médiation, sur le point de redémarrage de ces délais. L'AMCT souhaite clarifier les choses et harmoniser les pratiques à ce sujet. Des échanges ont déjà eu lieu entre certains médiateurs et le tribunal administratif de leur ressort.

Le 2^e congrès international de toutes les médiations se tiendra du 5 au 7 octobre 2022 à Angers.

Après le succès notable du 1^{er} congrès de toutes les médiations qui s'est tenu du 5 au 7 février 2020, avec 650 participants, 35 partenaires et 20 sessions proposées, l'AMCT et Destination Angers (L'agence de rayonnement tourisme et affaires) ont mis en œuvre le portage de l'organisation d'une seconde édition du congrès.

Certains objectifs stratégiques de l'évènement :

- Proposer une approche multisectorielle pour que les différents acteurs de toutes les médiations s'expriment dans leur diversité, d'une voie commune ;
- Offrir une plus grande visibilité publique des médiateurs et de leurs pratiques ;
- Croiser les bonnes pratiques et les expériences multi-secteurs ;
- Rapprocher le secteur public et le secteur conventionnel.

Les grandes thématiques abordées auront trait à :

- L'environnement, le changement climatique et la biodiversité ;
- La santé : Covid, crise de l'hôpital, ehpad... ;
- *Me too* : les violences faites aux femmes et la médiation restaurative ;
- Le numérique et la cybercriminalité ;
- Profession médiateur : structuration et harmonisation à l'échelle européenne et à l'international ;
- Les conflits internationaux ;
- Médiation éducative et violence à l'école ;
- La médiation institutionnelle ;
- Médiation et vivre ensemble ;
- La médiation dans les quartiers prioritaires ;
- Médiations en entreprise et nouvelles organisations de travail ;
- Médiation administrative et médiation préalable obligatoire.



La prochaine semaine mondiale de la médiation se tiendra du 8 au 15 octobre 2022



La semaine de la médiation a été initiée en 2005 outre-atlantique par The Association for Conflict Resolution (ACR). Il s'agissait initialement d'une journée dédiée à la résolution des conflits. Cette journée s'est transformée en semaine. Son objectif est de faire connaître la médiation dans sa diversité au grand public et aux prescripteurs par des événements proposés par les médiateurs eux-mêmes que ce soit des :

- Portes ouvertes ;
- Réunions d'information collectives ;
- Consultations individuelles ;
- Conférences ;
- Colloques ;
- Formations pour un public élargi ;
- Ateliers ;
- Événements de rue ;
- Rencontres du public sur un marché...



LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'association des Médiateurs des collectivités territoriales regroupe les médiateurs des Villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de services au public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

- Indépendance et impartialité ;
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige ;
- Respect du contradictoire ;
- Confidentialité ;
- Sens de l'équité ;
- Compétence et efficacité ;
- Transparence.

L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques. La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le médiateur 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. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le médiateur

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs. Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : Rapport annuel du médiateur et propositions d'amélioration

Chaque année le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.



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.lesollicec@ville.angers.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