RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - **2019**

angers loire métropole
communauté urbaine

Angers

ÉDITORIAL DU MAIRE

La tenue à Angers du congrès international #Médiations2020, qui a réuni 650 participants venus des 5 continents, confirme deux tendances fortes : l'attractivité de notre territoire, dont je ne peux que me réjouir, et l'essor de la médiation dans nos sociétés, qui est une constante depuis quelques années.

En effet, ce congrès a été l'occasion de mettre en lumière le rôle prépondérant que joue désormais la médiation, et par conséquent celui des médiateurs, dans le règlement des conflits.

L'adoption en décembre 2019 d'un article traitant de la médiation territoriale dans la loi Engagement et Proximité en est la meilleure preuve.

Avoir un médiateur est une nécessité pour une collectivité.

Son rôle est primordial. Il permet aux habitants d'une ville de disposer d'une voie de recours à l'amiable, facile d'accès, dès lors qu'un litige avec l'administration se fait jour.

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

En 2019, le médiateur de la Ville d'Angers, qui est aussi le médiateur de l'eau pour Angers Loire Métropole, a traité 113 requêtes.

48 % des dossiers portés à sa connaissance, soit près d'un sur deux, ont trouvé une solution après investigations. Les autres saisines ont été réorientées vers le conciliateur compétent.

Tous ces dossiers ont été considérés avec la même exigence quand il s'est agi de les instruire, avec la même écoute, avec la même considération. C'est ce que requiert un service public de qualité.

L'activité de notre médiateur est résumée dans le document que vous avez entre les mains.

À Angers, son travail est d'autant plus facilité que les services municipaux en ont une connaissance approfondie. De cela dépend la qualité du dialogue entre les parties prenantes et la prise en compte de leurs intérêts respectifs, seules garantes d'une solution acceptable par tous.

Christophe Béchu
Maire d'Angers
Président d'Angers Loire Métropole

LE MOT DU MÉDIATEUR

En 2019, 113 requêtes ont été traitées indiquant ainsi une stabilité au regard de l'année passée. La répartition entre les réorientations (58%) et les médiations (42%) est également stable et est conforme à ce qu'on observe chez les autres médiateurs territoriaux. Avec 79%, les requêtes sont très majoritairement adressées vers la DGA Aménagements et Equipements, avec une forte proportion de dossiers relatifs à l'Eau et à l'Assainissement. Viennent ensuite les requêtes destinées à la DGA Proximité Solidarité (13%). L'accessibilité aux équipements et services représente 38% du total des requêtes. Traditionnellement, l'enjeu pécuniaire est présent pour 36% notamment concernant des factures d'eau. L'accord entre les parties au terme de la requête a été atteint pour 61% des dossiers.

L'individualisation de l'accueil, l'écoute attentive et patiente, les conseils formulés sur mesure ainsi que les réorientations personnalisées composent un cocktail rassurant pour restaurer la confiance entre la collectivité et nos concitoyens. La coopération avec d'autres médiateurs et partenaires se révèle tout aussi précieuse que les années précédentes.

Nous avons fait le choix de vous présenter quelques situations concrètes pour illustrer le contexte social et émotionnel. Cette année encore, l'ensemble des directions de la Ville et de la Métropole ont fait preuve d'une vraie culture coopérative. Quelques dossiers ont été ouverts à leur initiative.

La médiation a été mise en lumière par de nombreuses actions. En mars 2019, les soutiens financiers apportés par la Ville d'Angers, le Département de Maine-et-Loire, Angers Loire Métropole et le ministère de la Cohésion des Territoires, ont apporté une impulsion décisive pour organiser un évènement unique par son approche multisectorielle : #Mediations2020. En juillet 2019, France Stratégie publie un rapport concernant l'évolution des relations entre les administrations et le public consacrant la place de la médiation institutionnelle. En octobre 2019, le Collectif Médiation 21 publie le livre blanc de la médiation et le remet à la Garde des Sceaux pour promouvoir un Conseil national de la médiation et un Comité éthique et déontologique de la médiation. Dans la même période, la première semaine mondiale de la médiation se déroule en France.

Le 18 décembre 2019, le Conseil d'État organise les premières assises de la médiation administrative et tire un premier bilan de l'expérimentation de la Médiation Préalable Obligatoire pour le RSA. Enfin, le 28 décembre 2019, le Parlement approuve la loi Engagement et Proximité dont l'article 81 traite de la médiation territoriale. Ainsi, au fil des années, la médiation est un repère plus présent à Angers et ailleurs pour renforcer le vivre ensemble et apaiser les relations sociales.

Hervé Carré
Médiateur de la Ville d'Angers

RAPPORT DU **MÉDIATEUR**
de la Ville d'Angers - **2019**

RAPPORT DU MÉDIATEUR

de la Ville d'Angers - **2019**

SOMMAIRE

1 / **DÉNOUER UNE SITUATION ET RETROUVER LA CONFIANCE** p.6
- Une procédure simple et rapide
- Une méthode qui responsabilise les parties
- La déontologie de la médiation territoriale

2 / **BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 : LES CHIFFRES - LES ANALYSES** p.8
- Niveau de traitement des demandes
- Modalités de contact
- Origine géographique des requérants
- Motivation des requérants
- Les directions générales adjointes impactées

3 / **EXEMPLES DE SITUATIONS** p.12
- Le résultat des requêtes
- Exemples de situations

4 / **CHRONIQUE DES PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS DE L'ANNÉE 2019** p.18

5 / **LES MÉDIATEURS TERRITORIAUX EN QUÊTE DE RECONNAISSANCE** p.22
- Médiation et institution, Jacques Faget

6 / **LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS** p.24
- Retour sur les préconisations 2018
- Nouvelles préconisations 2019

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR p.27

1/ DÉNOUER UNE SITUATION ET RETROUVER LA CONFIANCE

Le rôle du médiateur

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

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

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

Une procédure simple et rapide

Une méthode qui responsabilise les parties

La déontologie de la médiation territoriale

Une procédure simple et rapide

Qui peut le solliciter ?

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

Quand faire appel au médiateur ?

Lorsque tous les recours amiables ont été effectués auprès des services sans satisfaire l'usager. Quand le but de la requête est de dépasser le différend et de trouver un compromis. Le médiateur propose un premier entretien exploratoire auprès de chaque partie pour qualifier le contentieux.

Sur quels sujets ?

Tous les domaines d'activité où les services de la Ville d'Angers agissent : voirie, espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, action sociale, enfance, jeunesse, sports, loisirs, sécurité, aménagement, environnement, quartiers, stationnement, déplacements, tramway, transports en commun, permis de construire, eau et assainissement. Par ailleurs, il répond comme médiateur de l'Eau aux requêtes des habitants de l'agglomération.

Comment le contacter ?

Le médiateur reçoit sans rendez-vous. Il dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges au rez-de-chaussée de l'Hôtel d'Angers Loire Métropole, 83 rue du Mail.

On peut aussi s'adresser au médiateur :

> Par lettre simple :
Médiateur de la Ville d'Angers
BP 80011
49020 Angers Cedex 02

> Par téléphone :
0 800 490 400
(Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe)

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

Une méthode qui responsabilise les parties

Privilégier l'écoute

L'écoute est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour les parties en présence. Elle permet également de démêler les émotions du factuel. Enfin, elle peut contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible » pour chaque partie.

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

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

La déontologie de la médiation territoriale

Le Livre Blanc de la médiation publié par le Collectif 21 en Avril 2019 définit la médiation comme : « un processus structuré, volontaire et coopératif de prévention et de résolution amiable des différends qui repose sur la responsabilité et l'autonomie des participants. Initiée par les intéressés eux-mêmes, leurs conseils, les représentants d'une organisation ou un magistrat. La médiation fait intervenir un médiateur dûment formé, tiers indépendant, neutre et impartial. Facilitateur de communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique ou de conseil, le médiateur favorise le dialogue et la relation, notamment par des entretiens et rencontres confidentiels ».

Les grands principes déontologiques de la médiation

Tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du club des Médiateurs de services au public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

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

Préparer la rencontre des parties, en reconstruisant une chronologie

L'enchainement des évènements compose une chronologie qui peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents que l'usager possède et les confronte à ceux délivrés par le service. Il invite l'usager à en faire le commentaire pour bien comprendre si le litige repose sur une mauvaise compréhension/interprétation. Ce déroulement chronologique permet de privilégier les faits et constitue un support important d'entrée en discussion avec le service concerné. **Pour organiser la rencontre, il invite les parties à exprimer leur position pour ensuite faire émerger une solution acceptable.**

Les deux parties sont invitées à se déporter de leurs positions premières. Pour l'usager, il s'agit d'exprimer sa plainte, pour ensuite la surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite, dans un second temps, rechercher comment il peut prendre en compte la situation singulière de l'usager. Des ajustements potentiels sont très majoritairement proposés par les services à la lumière de la situation individuelle et en lien avec le principe d'équité. Le médiateur contribue à faire émerger la contribution de chacune des parties en formalisant, dans un avis, la synthèse entre les attentes de l'usager et les possibilités du service concerné. Il n'y a pas de bonnes décisions qui soient le résultat d'une pression, d'une contrainte.

La spécificité de la médiation territoriale

Elle s'exerce dans un cadre porteur de déséquilibre, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité. Le requérant n'est pas forcément un connaisseur du cadre réglementaire et légal, et il dispose d'un temps limité pour exposer ses griefs. A contrario, il est confronté à un service fort de ses missions et de ses expertises, et qui peut dédier des ressources à la préparation de son argumentaire. Dans son appréhension du conflit, le médiateur doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'arguments. En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, le médiateur permet de sortir de l'équation « un gagnant contre un perdant ». Que la décision soit favorable ou défavorable, si le traitement du litige est équitable, la confiance est retrouvée et les deux parties sont gagnantes.

2/ BILAN DE L'ACTIVITÉ 2019 LES CHIFFRES LES ANALYSES

En 2019, avec **113 requêtes**,on constate une stabilité dans le nombre de dossiers.

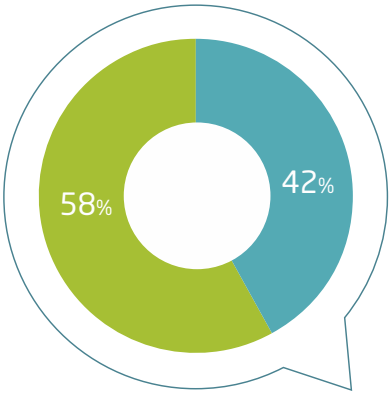
La proportion, cette année, est de 42 % de médiations et 58 % de réorientations.

Les requêtes adossées aux compétences de la DGA Aménagements et Équipements (Eau et Assainissement - Environnement – Déchets-Propreté – Transports-Mobilité/ Déplacement-voirie) arrivent en tête avec une proportion importante pour l'Eau et l'Assainissement, suivies par la DGA Proximité Solidarité.

Comme en 2018, il est important de souligner une même exigence de travail, d'écoute, de conseil et d'accompagnement pour les dossiers relevant d'une réorientation vers d'autres interlocuteurs

Niveau de traitement des demandes

Comme les années précédentes, la proportion des requêtes orientées (58%) est supérieure aux médiations entreprises (42%). Même si le litige n'est pas de sa compétence, le médiateur s'attache à proposer à l'usager qui l'interpelle, les mêmes garanties de respect et d'attention en veillant à établir les passerelles personnalisées avec des interlocuteurs qui contribueront au traitement de sa requête.

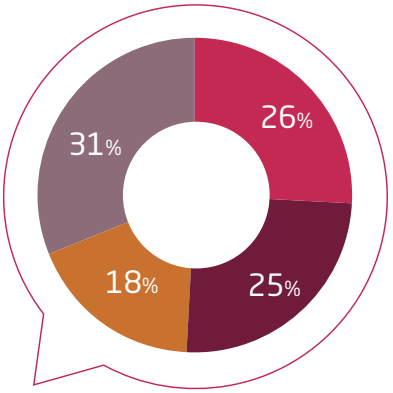


Réorientation

Médiation

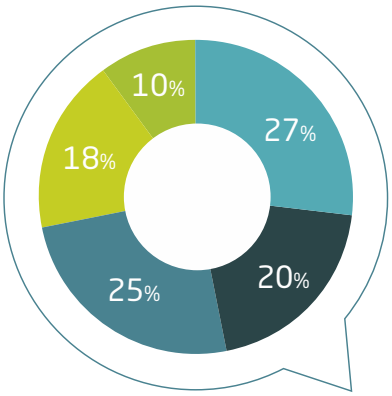
Modalités de contact

On constate le même équilibre sur la manière de contacter le médiateur entre l'utilisation des modalités dématérialisées, le téléphone et la présentation spontanée dans les locaux du médiateur. Il faut préciser que les premiers contacts téléphoniques et par voie électronique sont suivis d'une rencontre au bureau du médiateur et de la conseillère en médiation. Ils se rendent disponibles en fonction des possibilités du requérant.



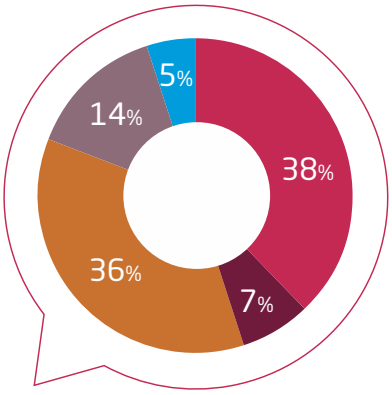
Origine géographique des requérants

On remarque une constante dans l'origine géographique des demandeurs, avec une légère augmentation pour le Pôle Monplaisir/Deux-Croix Banchais, Grand Pigeon et une diminution pour le Pôle centre-ville, Lafayette, Eblé-St Serge, Ney, Chalouère, St Michel. En rapprochant les chiffres de la population (recensement 2016) et la répartition des saisines par territoire, on observe que les pourcentages des demandes avoisinent le poids démographique de chaque pôle.



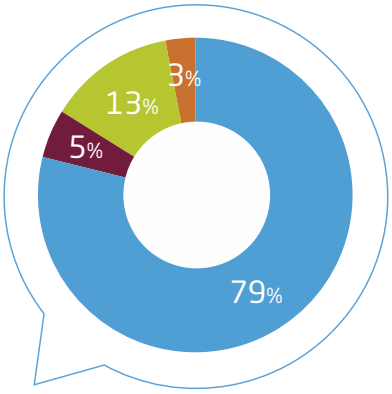
Motivation des requérants

L'aspect pécuniaire et la problématique liée à l'accès au droit et à l'information se distinguent comme les deux premiers motifs de saisine du médiateur. On observe pour le premier qu'il s'agit de médiations portant sur les compétences de la direction générale adjointe Aménagements et Équipements avec très majoritairement la direction de l'Eau et l'Assainissement. Il s'agit là pour la plupart de contentieux résultant d'une contestation de la surconsommation d'eau constatée par la direction de l'Eau. Concernant les demandes relatives à l'accès au droit et à l'information, elles répondent davantage à des situations que le Médiateur traite en réorientant les personnes vers d'autres partenaires, autres médiateurs, autres organismes, autres organisations. Certaines requêtes cumulent plusieurs motifs : par exemple dans un dossier de médiation qui concerne une surconsommation d'eau, à la question pécuniaire s'ajoute une difficulté au droit et à l'information



Les directions générales adjointes impactées

La DGA Aménagements et Equipements est majoritaire dans la répartition des dossiers. Cela concerne la direction de l'Eau et de l'Assainissement, la direction Environnement-Déchets et la direction de l'espace public pour l'essentiel des requêtes. On observe que cela répond au quotidien des usagers : l'eau, les déchets, le cadre de vie, l'espace public, l'environnement ...

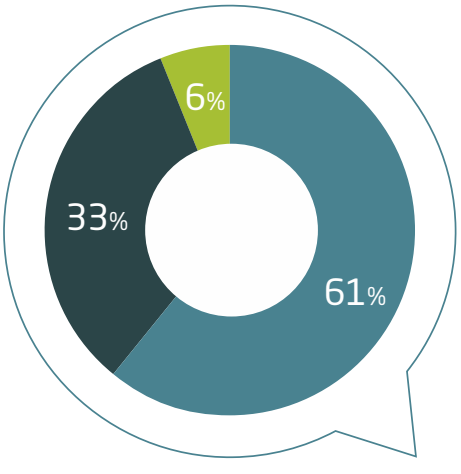


3/ EXEMPLES DE SITUATIONS

Le résultat des requêtes

Comme les années précédentes, il est important de préciser que le dialogue offre une opportunité d'apaisement certain pour 61% des requêtes. Derrière le désaccord, il faut interpréter qu'il s'agit en fait d'une confirmation de la décision prise initialement par la collectivité. Le maintien d'une décision n'est pas systématiquement mal accueilli. Il est primordial de rappeler que le but recherché dans une médiation est une issue « gagnant/gagnant ».

La résolution partielle ou la confirmation de la position du service amène dans la plupart des situations à répondre à cet objectif dès lors que les requérants et les services ont eu une meilleure compréhension du contentieux. C'est sans nul doute le fait de rétablir la confiance entre les parties qui fait le succès d'une médiation.



- Confirmation de la décision contestée
- Résolution complète
- Abandon de la réclamation

Exemples de situations

Eau et assainissement : La force du débat contradictoire et la nécessité de se déplacer sur site

Monsieur G. promoteur, réalise un lotissement composé de 10 lots privatifs. Il saisit le médiateur dans le cadre d'un contentieux avec la direction de l'Eau et de l'Assainissement de la communauté urbaine.

L'usager dénonce une absence d'information de la collectivité dans la phase de réalisation du réseau et des courriers de réclamation et/ou de questionnements restés sans réponse. Il exprime une forte défiance déplorant un manque de professionnalisme et des disparités de compétence entre les différents interlocuteurs avec qui il a dû échanger.

Le litige porte sur un désaccord de comptage d'où découle un désaccord de facturation.

Le temps d'instruction de ce dossier a été long, avec plusieurs rencontres avec l'abonné et des investigations auprès du service. Une fois ce travail d'écoute et d'investigation ~~en aparté avec chacun des protagonistes~~, il est apparu indispensable au médiateur d'animer une rencontre entre les parties afin de ne pas laisser s'installer des présupposés d'incompétence ou de mauvaise foi de part et d'autre.

Au cours de cette rencontre réunissant le directeur ~~de la direction~~ de l'Eau et Assainissement et le requérant, il est apparu qu'un certain nombre d'observations du requérant méritaient qu'une nouvelle relève soit réalisée en sa présence afin que le comptage ne soit pas sujet à contestation. L'enjeu était de détecter une fuite éventuelle mais surtout de dissiper tout malentendu sur la régularité de la procédure de relève.

Le contrôle a eu lieu en présence d'un technicien de la collectivité sur les 10 compteurs divisionnaires et sur le compteur général, avec le promoteur et de nombreux propriétaires. Pour le compteur général, l'agent a réalisé une relève visuelle et pour les divisionnaires, l'ouverture de tous les regards et une comparaison. Il est apparu que le module radio d'un des compteurs divisionnaires desservant l'un des locataires n'était plus synchronisé avec son compteur d'où le différentiel entre le compteur général et le cumul des divisionnaires justifiant les volumes qui avaient été facturés au promoteur. Le technicien a donc réalisé un nouveau paramétrage du module en présence du propriétaire. Ce qui pouvait apparaitre à la direction de l'Eau et Assainissement comme un décalage purement technique en raison de l'inertie des appareils et de distance entre le général et les divisionnaires, s'est révélé inexact et une explication plus observable et matérialisée s'est imposée.

La collectivité va donc dégrever le trop facturé sur le compteur général pour le refacturer sur le compteur divisionnaire du locataire. Le service informe l'abonné qu'une facture rectificative va lui être adressée dont le montant correspond au montant des parties fixes pour la période considéré.

Dans cette situation, le médiateur observe que la pugnacité de l'usager a conduit à la rencontre des deux parties. Face au procès d'incompétence et d'insincérité, la décision de la direction de l'Eau et Assainissement de se rendre sur place a permis de lever ces mises en cause et de produire une explication qui a fait consensus. Sans le face à face contradictoire entre les personnes et le déplacement sur site, la conclusion du dossier n'aurait pas permis l'accord entre les parties.

Exemples de situations

Parcs et jardins : Atteinte au cadre de vie

Madame B. et Monsieur G. habitent dans une maison en lotissement. A l'arrière de ce lotissement, se trouve le centre technique du service des Parcs et Jardins composé entre autres, d'un hangar de stockage.

A la suite de la mutualisation de moyens, la collectivité va procéder à la transformation de ce hangar en garage. Les requérants ont manifesté leur mécontentement du fait d'une perte importante de lumière dans leur terrain et leur maison. Ils regrettent de ne pas avoir été consultés en amont, notamment sur les temps de la 1ère tranche des travaux. Suite à ce désaccord, le permis de construire a été modifié par diminution de la hauteur.

Déchets : La puissance du dialogue et de l'écoute

Madame F. saisit le médiateur suite à une erreur d'enlèvement par les agents de la collectivité d'un container qui lui appartient et qui contenait des outils. Elle souhaite que cette erreur soit reconnue. Elle déplore par ailleurs que les agents aient pénétré dans sa cour sans avoir sonné. Elle considère avoir été victime d'une violation de domicile et souhaite obtenir un dédommagement pour les outils qu'elle n'a pas récupérés. Sa requête amiable auprès de la collectivité a été rejetée.

Des containers enterrés ont été installés dans son secteur par la collectivité. Par courrier, elle est informée que les anciens containers appartenant à la direction des Déchets vont être récupérés par les agents de la collectivité. Elle dépose donc les deux containers de la direction des Déchets devant son portail.

Madame F. dispose d'un container dans sa cour, acheté par ses soins qui fait office de contenant pour ranger des outils (pince, taille haie ...) et des légumes à consommer. Le soir de la reprise des containers, elle constate que le sien a été également récupéré par les agents du service, dans sa cour.

Surprise, elle contacte le service le vendredi soir à 17h20 mais ne peut être mise en relation avec un agent. Elle réitère son appel le lundi matin. On l'informe alors que les agents n'ont sans doute pas fait attention et son bien lui est restitué, mais vide de son contenu.

Elle formule une requête amiable auprès du Service des Déchets qui lui répond que lors de leur passage, les agents ont franchi le portillon afin d'aller sonner à la porte pour informer les habitants de l'enlèvement du bac. N'ayant pas eu de réponse, ils ont procédé à l'enlèvement du bac qui se trouvait dans la cour et qui contenait des sacs plastique qu'ils ont associé à des sacs de déchets.

Par ailleurs, la collectivité n'a pas validé le montant des outils demandé par Madame F. mentionnant que l'estimation de la requérante avait doublé entre le contact téléphonique avec le service et la lettre envoyée.

Madame F. s'adresse au médiateur car elle se sent soupçonnée de mauvaise foi alors que son seul objectif est de trouver une solution afin de récupérer la valeur de ses outils.

Le rôle du médiateur consiste à prendre la mesure du préjudice reçu par Madame F. qui a été bouleversée par l'intrusion dans sa cour. Elle formule très bien le fait que la compensation financière pour acquérir de nouveaux outils réparerait également ce sentiment de violation de domicile qu'elle a décrit à plusieurs reprises. Dans son dialogue avec la requérante, le médiateur fait observer que les agents n'ont pas agi par malveillance.

Dès lors que Madame F. comprend qu'elle est entendue, elle accepte de reconsidérer le montant du remboursement. La collectivité, de son côté, exprime sa compréhension du désagrément subi par la requérante. La nouvelle proposition de dédommagement est accordée.

Dans cette situation, le médiateur a perçu que chaque partie se défiait de la sincérité de l'autre, laissant de côté une écoute des sentiments sincères ressentis tant par la requérante que par les agents mis en cause. L'intervention du médiateur a permis un rééquilibrage du positionnement de chacune des parties, ce qui a conduit à une résolution favorable de ce dossier.

Répondre au sentiment d'urgence et de gravité : Écouter - Rencontrer

Madame M. se présente spontanément au bureau du médiateur pour se plaindre de ses difficultés de cohabitation avec sa voisine qui ne cesse de frapper avec un marteau dans les radiateurs, et qui pousse des cris à longueur de journée.

Au-delà de sa lassitude, elle vient exprimer sa peur et son impuissance à faire cesser ces nuisances. Elle s'interroge sur une fragilité psychologique qui nécessiterait une intervention spécialisée et non autoritaire. Au terme de cet entretien le médiateur, se propose de contacter la direction de la Santé publique. Ainsi, par cette alerte, la voisine de Mme M. reçoit la visite d'un professionnel qui saura entrer en lien avec l'entourage familial de cette personne en détresse psychique. Mme M. est informée que des professionnels sont désormais en lien avec l'entourage familial pour rechercher une alternative apaisante.

Monsieur B. sort d'une incarcération de 6 années. La convention de divorce précise qu'il pourra à nouveau accueillir ses deux enfants à la condition d'accéder à un emploi et de disposer d'un logement.

Il remplit la première condition et multiplie les contrats de travail mais se dit incapable d'accéder à un logement auprès d'un bailleur public. Il a déployé de nombreuses démarches mais est contraint de dormir dehors ou chez des amis. Il est convoqué au Tribunal et il craint que sans logement, le juge ne lui accorde pas la garde alternée. Il fait valoir son attachement à ses enfants.

Il pense qu'il est victime d'une discrimination en raison de son passé judiciaire. Le médiateur sensibilise le bailleur public sur le caractère urgent d'une offre de logement. A la suite de cette requête M. B. est reçu par le bailleur qui lui promet l'attribution en contrepartie d'un engagement détaillé que le requérant va accepter.

Madame A contacte le médiateur par téléphone pour exposer combien elle est épuisée et le caractère insupportable des nuisances sonores d'un voisin.

Elle élève seule sa fille de 7 ans gravement malade, elle travaille la nuit pour pouvoir s'en occuper dans la journée. Elle ne parvient plus à se reposer suffisamment pour faire face. Les alertes adressées au voisin sont ignorées, le très haut niveau de bruit est permanent. Elle ne parvient pas à contacter le gardien de son immeuble, ni par téléphone ni en se rendant à son bureau pour qu'il intercède et rappelle à l'ordre ce voisin perturbateur. Le médiateur transmet le témoignage de Mme à Angers Loire Habitat en soulignant l'épuisement et le désespoir de cette locataire.

Pouvoir compter sur un réseau efficace et bienveillant

Madame R. saisit le Médiateur sur une situation qui ne relève pas de sa compétence. Elle était entrepreneur jusque fin 2017 moment où elle s'est radiée de ce statut. Elle est depuis intermittente du spectacle. Au moment de sa radiation, elle pensait que ses droits à la Sécurité sociale reprendraient leur cours à ce moment-là. Or elle n'a pas été informée qu'elle devait elle-même procéder à sa réinscription.

Aujourd'hui elle est enceinte et se rend compte qu'il lui revenait de signaler son changement de situation pour connaître les démarches à accomplir, qu'elle n'est pas « inscrite » à la sécurité sociale et que le traitement de son dossier de mutation prendrait environ 4 semaines. Elle est inquiète car elle a des examens à passer instamment. Elle souhaiterait obtenir une attestation certifiant son affiliation dans les semaines qui viennent afin de bénéficier d'une couverture pour le suivi de sa grossesse.

A la faveur de ses liens de coopération avec la médiatrice de la CPAM, le médiateur apprend qu'entre sa radiation auprès du RSI et la réception de son formulaire de demande de mutation, il ne s'écoule pas loin de 2 ans pendant lesquels elle n'était pas couverte. Sa grossesse générant un suivi et des examens, le service des bénéficiaires de la CPAM traite en urgence son rattachement au régime général, à la date de son 1er bulletin de salaire comme intermittente. Par ailleurs, elle reçoit le conseil de demander à la Maison des artistes et auteurs un document justifiant son activité pour permettre son affiliation au régime des artistes et auteurs

Le Médiateur lui conseille de transmettre sa déclaration de grossesse, dès que possible à la CPAM et à la CAF pour sécuriser son parcours de maternité.

Dans ce dossier, le médiateur a pu compter sur la qualité des liens de coopération du réseau local pour transmettre les bons conseils et accompagner cette personne tout en la responsabilisant sur sa situation.

Patricia KERVAREC, Directrice de l'Espace Public sur un dossier d'occupation du domaine public

« Les dossiers de la direction de l'Espace Public que nous traitons avec le médiateur de la Ville d'Angers sont plutôt adressés par les particuliers, associations ou commerçants eux-mêmes, mais il nous arrive de le solliciter directement. Une des facettes de notre métier est le traitement de réclamations des usagers dans leur usage de l'espace public.

Dans une grande majeure partie d'entre-elles nous savons répondre à la problématique. Parfois, la complexité du contentieux met en difficulté la construction d'une réponse reposant sur nos seules compétences techniques et/ou juridiques. Mon service sollicite l'appui du médiateur quand le dialogue engagé avec le réclamant se trouve dans une impasse.

La présence du médiateur permet d'introduire une vision complémentaire et de prendre de la hauteur pour réinterroger nos manières de répondre. Il contribue également à éclairer les motivations du requérant, ses intérêts cachés. Ce qui permet de dépasser les positions initiales et d'apporter une alternative amiable intégrant quand c'est possible les intérêts des deux parties.

A propos de l'occupation irrégulière d'une péniche sur le quai de la savate, l'intervention du médiateur nous a aidés à nous questionner différemment. Sa contribution est aidante précisément parce qu'il interroge les deux parties tout en préservant son indépendance et son impartialité. Ainsi nous avons pu revoir les ambigüités du règlement d'occupation de cet espace public.

Témoignages

Amanda TREVIN Direction mutualisée Aménagement et Développement des territoires - Chef de projet Aménagement - Secteur Nord

« Angers Loire Métropole travaille depuis plusieurs années à la création de deux nouvelles aires d'accueil des gens du voyage, sur Angers, ville centre de l'agglomération. Ces aires, offrent des espaces respectueux des normes d'hygiène et de sécurité auxquelles ils ont droit comme tous citoyens, favorisant ainsi leur inclusion.

Deux sites « en ville » ont ainsi été retenus.

L'un des sites ouverts en avril 2019, se trouve à 150 mètres d'une maison existante, occupée par la même famille de propriétaires depuis 200 ans. Dès qu'ils ont eu connaissance de ce choix, Ils ont alerté la collectivité sur les risques d'insécurité et sur la perte de la valeur de leur bien.

A l'été 2019, pour gérer la transition entre le vieux terrain d'accueil et le nouveau terrain qui n'était pas encore livré. Trois semaines, où les familles du voyage encore présentes sur le vieux terrain n'ont pas eu de réponses d'accueil. Ainsi pour y remédier la ville d'Angers et ALTER l'aménageur du quartier ont proposé une parcelle d'accueil temporaire, qui se trouve être en toute proximité de la maison des propriétaires cités ci-dessus.

Ce positionnement, même temporaire, de familles du voyage à proximité de leur maison a rendu la famille très en colère. »

Rôle du médiateur : *« La direction de l'Aménagement et du Développement des territoires a beaucoup communiqué auprès de la famille pour la rassurer sur le caractère temporaire de cette installation et sur le pourquoi du site d'installation retenu (contraintes techniques).*

J'étais en première ligne pour répondre à leurs interrogations, mais aussi à leur colère. Puis très vite, cette colère a fait place à du désespoir, de l'abattement, et de la douleur.

~~C'est alors que j'ai fait appel au médiateur. En effet, face à la colère j'avais trouvé les mots (enfin me semblait-il) pour les rassurer. Mais lorsque cela a touché l'intime de la famille, que cela a mis en fr[illegible]é leur couple, la sérénité de leurs enfants, cela est devenu trop envahissant humainement pour moi.~~

Après une longue mise au point sur l'historique (complexe du dossier) la proposition officielle, donc « réaliste » pour la direction de l'Aménagement et du Développement des territoires, d'un contact possible avec le médiateur, faite à la famille, m'a réellement apaisée. Je me suis sentie réellement soutenue, accompagnée et rassurée sur la prise de relais. Ce n'était pas que des mots, si le propriétaire de la maison l'avait souhaité, le service médiation l'aurait reçu et aurait « pris la charge émotionnelle » que je n'arrivais plus à gérer. Le recours au médiateur a permis de sortir d'une impasse qui n'était pas seulement d'aménagement mais aussi relationnelle. La proposition faite à la famille a donné des assurances que leur détresse était prise au sérieux. »

Clin d'oeil
à notre collègue médiatrice « TRAMWAY » à la Direction de l'Espace public - Travaux Tramway

Virginie JUDE-ROUESNE est l'interlocutrice privilégiée des riverains et des commerçants pendant la période des travaux de la 2e ligne du tramway. Elle veille également au respect de la signalisation des chantiers et à l'affichage des Arrêtés Municipaux.

1/ En quoi votre travail est-il différent et ressemblant par rapport à celui d'autres Médiateurs ?

Ce qui diffère : *Ma mission de médiatrice tramway se déroule sur un périmètre défini bien qu'il m'arrive de recevoir des appels d'usagers de l'agglomération et d'ailleurs.*

Il me semble également que la durée peut être différente : en effet il y a des usagers que je côtoie depuis pratiquement trois ans, de ce fait notre relation est évolutive, ceux qui se plaignaient peuvent maintenant être contents et nos échanges plus cordiaux.

Un autre point diffère : *Je suis une "fonctionnaire" donc au service de la population ; certains le répètent" ils payent des impôts, donc je leur dois mon salaire"*

Ce qui rapproche : *C'est l'écoute et un échange que j'alimente avec mes arguments que je prépare au calme dans mon bureau en m'informant de l'actualité. Je ne suis pas dans le jugement et j'essaie de faire adhérer les usagers à notre projet même si parfois certains sont réfractaires.*

Un usager : "c'est très cher de construire un tramway"

Ma réponse : *La Ville rénove tous les réseaux en sous-sol à l'éclairage public. Cela donne du travail aux entreprises de la région dans bon nombre de domaines.*

Un usager : "de toute façon moi je ne prends pas les transports en commun."

Ma réponse : *Il s'agit d'un service public, vous avez peut-être des enfants qui le prendront pour se rendre à la gare ou une maman qui ne possède pas le permis de conduire, le tramway dessert beaucoup de points d'attractivité comme : l'hôpital, la gare, les commerces du centre, cela évite de prendre la voiture. Le tramway vous dépose au plus près de ces lieux sans avoir à vous garer ou à payer un stationnement !*

2) Depuis le début des travaux de la 2e ligne du tram, avez-vous quelques chiffres marquants pour illustrer votre activité ?

500 lettres info distribuées chaque mois dans mon secteur.

Echanges avec environ **15 commerçants par semaine** et plus selon l'intensité du chantier.

120 photos réalisées chaque semaine pour figer la situation de chaque pas de porte de commerce afin d'aider la commission d'indemnisation à l'amiable.

1 déclaration de sinistre mensuelle à faire remplir par les plaignants et à transmettre au service juridique.

10 kilomètres à pied chaque jour.

4/ CHRONIQUE DES PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS DE L'ANNÉE 2019

© Léonard De Serres

MARS 2019

Accord entre Destination Angers et l'AMCT pour le premier Congrès international de toutes les médiations en février 2020 à Angers : #mediations2020

Grâce aux soutiens financiers apportés par la Ville d'Angers, le département de Maine-et-Loire, Angers Loire Métropole et le ministère de la Cohésion des Territoires, L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) s'associe avec Destination Angers pour organiser un évènement unique par son approche multisectorielle.

Loin d'être constitué de simples conférences, le congrès #mediations2020 est conçu comme une plateforme d'échanges dont l'ambition est de réunir 500 participants des cinq continents. Ils seront 650 à répondre présents dont 22% de participants internationaux. Il propose le partage de réseaux ou d'expériences. L'accent est mis sur la confrontation d'idées et de visions des experts et influenceurs internationaux, dirigeants et décideurs des secteurs privé et public au travers des conférences, une exposition, des temps de networking et proposera également aux citoyens de s'investir grâce aux conférences ouvertes au grand public. Cet événement vise à faire parler d'une voix commune les différents acteurs de la médiation, pour une reconnaissance plus forte de ce domaine auprès des pouvoirs publics et du grand public.

Son bilan très positif sera détaillé et les actes en cours de rédaction seront publiés dans le rapport d'activité du médiateur de l'année 2020.

JUILLET 2019

Rapport de France Stratégie sur la médiation institutionnelle

Le Premier ministre a sollicité France Stratégie pour réaliser une étude sur « les dispositifs de médiation entre citoyens et administrations, un sujet peu étudié qui aurait l'avantage d'aborder les politiques publiques du point de vue des citoyens ». Le médiateur de la Ville d'Angers et Président de l'AMCT a été auditionné par France Stratégie en mars 2019. Le Rapport a été publié en juillet 2019.

La médiation institutionnelle n'est pas comme les autres.

France Stratégie estime que la médiation citoyens-administration se joue entre deux « personnes » radicalement asymétriques : d'un côté, une personne physique, citoyen, usager de l'administration, allocataire, assuré social, qui cherche à comprendre ou à contester une décision qui lui a été notifiée, ou à faire valoir ses droits ; de l'autre, une administration qui prend des décisions « à la chaîne », en fonction des dossiers reçus et de la réglementation à respecter et faire respecter. France Stratégie pointe également des pratiques très disparates « il n'y a pas eu, en France, de grande « loi médiation » qui aurait cadré de façon globale l'ensemble des dispositifs mais des vagues successives qui ont donné naissance à différents types de médiateurs. Bilan : certains dispositifs de médiation reposent sur des bénévoles qui reçoivent les usagers, quand d'autres sont imbriqués dans des services administratifs de relations au public.

La médiation institutionnelle à la croisée des chemins.

Elle serait « à la croisée des chemins » en raison de la montée en charge de leur activité, posant une question centrale : les médiateurs peuvent-ils encore conserver leur valeur ajoutée propre, liée à la prise en compte de la particularité des cas qui leur sont soumis, si on leur demande de remplacer la fonction de guichet ou de suppléer le juge ?

Autrement dit : le risque n'est-il pas celui d'une « industrialisation » de la médiation, qui pourrait aboutir à une automatisation du traitement des dossiers, transformant alors la médiation en une administration comme une autre ?

Plusieurs pistes d'amélioration sont proposées :

>**Définir un socle commun** dans le cadre d'une « loi cadre » pour les médiateurs institutionnels :

Elle garantirait l'indépendance en précisant les modalités de nomination, la désignation des collaborateurs, les moyens financiers mis à disposition et la garantie d'une liberté de communication.

>**Généraliser l'interruption des délais de recours contentieux** favorisant le recours à la médiation, la remise d'un document attestant de la date de début et de fin de la médiation en évitant tout risque que l'usager ne puisse saisir le juge, faute de temps.

>**Faire du défenseur des Droits, la tête du réseau des médiateurs :**

Aujourd'hui, certains médiateurs sont « correspondants » du défenseur des Droits (médiateur pôle emploi, médiateur éducation nationale ...) mais ce n'est pas une validation de l'indépendance du médiateur. L'enjeu serait de considérer ce lien comme une opportunité de recours de second degré si un médiateur a des difficultés à obtenir une réponse de l'administration.

OCTOBRE 2019

Un livre blanc de la médiation édité par le Collectif Médiation 21

A l'origine, ce collectif réunissait une dizaine d'associations convaincues de la nécessité de parler d'une voix commune pour attirer l'attention de pouvoirs publics, des professions juridiques et du grand public sur la nécessité de concevoir un socle commun en matière statutaire, déontologique et méthodologique de sorte que les usagers soient garantis de la qualité de l'offre de service des médiateurs. C'est ainsi que des Etats généraux de la médiation se sont tenus à l'Assemblée nationale en juillet 2018. Ses participants ont approuvé l'objectif de produire un livre blanc afin qu'il serve de support de dialogue au sien de la communauté des médiateurs et aussi avec le législateur pour consolider la place de médiateurs en France. Le livre blanc a été remis à Nicole Belloubet, la Garde des Sceaux, le 17 octobre 2019.

Aujourd'hui Médiation 21 regroupe plus d'une trentaine d'associations.

Le Livre Blanc propose 3 orientations pour consolider la reconnaissance du médiateur :

> **Définir** un statut et une représentation du médiateur
> **Garantir** la place de l'éthique et de la déontologie dans les pratiques
> **Référencer** les offres de formation et créer l'agrément/certification du médiateur

L'enjeu est de mettre en harmonie une pratique déjà installée et une reconnaissance juridique pour assurer une sécurité aux personnes accueillies, aux prescripteurs de la médiation et aux médiateurs. Il s'agit d'asseoir la légitimité du médiateur et d'en assurer la visibilité. Le statut juridique serait la transposition légale, à partir de la codification de valeurs et des principes fruits d'une longue construction doctrinale et prétorienne. Il poserait qu'agir en médiateur nécessite la tenue d'une posture spécifique excluant toute prise de position, y compris juridique, dans le seul esprit de facilitation de la relation et de la résolution consensuelle des différends.

Enfin, cette reconnaissance présenterait les avantages suivants :

> **Ancrer** le réflexe de l'amiable dans notre culture ;
> **Donner** aux citoyens des garanties de bonnes pratiques ;
> **Sécuriser** le médiateur dans son exercice professionnel.

15 OCTOBRE 2019

Le défenseur des Droits se déplace à Angers dans le cadre de la semaine mondiale de la médiation

Le Cama (Centre d'arbitrage et de médiation Maine Anjou) a pris l'initiative d'animer la première semaine mondiale dédiée à la médiation, comme partout en France.

Cette semaine s'est traduite par des rencontres organisées sur leurs sites respectifs, le public et les médiateurs des services fiscaux, de pôle Emploi, de la CAF et de la Sécurité sociale, le médiateur d'Angers et du Département ainsi que l'Association Médiation 49 ; La maison de l'Avocat ainsi que la maison de la Justice et du Droit d'Angers se sont associées à cette semaine de sensibilisation pilotée par Miloud Erryh médiateur, Jacques Toubon a été accueilli par Christian Gillet, président du Département. Il a invité les délégués du défenseur des droits du Grand ouest à un échange de pratiques en présence du médiateur du Département.

Lors de cette journée à Angers, le défenseur des Droits a également abordé le recul des services publics, une problématique qu'il dénonce fréquemment. En effet, en 2018, près de 90 % des réclamations adressées aux 501 délégués du défenseur des Droits soulevaient une difficulté dans la relation des usagers avec les services publics. Il y a quelques mois, l'institution avait d'ailleurs publié un rapport sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics.

18 DÉCEMBRE 2019

Le Conseil d'État a organisé les premières assises nationales de la médiation administrative.

Cet événement, qui a réuni près de 300 participants malgré les difficultés de transport, a confirmé l'intérêt que suscite aujourd'hui la médiation dans le règlement des litiges administratifs.

Tout au long de cette journée, ce sont plus d'une trentaine d'acteurs engagés dans le développement de la médiation – décideurs publics, juges administratifs, avocats, médiateurs – qui ont débattu autour de sept tables rondes.

Parmi les thèmes abordés : la médiation dans la fonction publique, dans les litiges de police, en urbanisme, à l'hôpital, et l'expérimentation de médiation préalable obligatoire. L'occasion, à travers des exemples et des résultats très concrets, de partager les expériences, de diffuser les bonnes pratiques, de dresser un premier bilan des actions menées et de montrer que la médiation a aujourd'hui toute sa place dans le règlement des litiges administratifs.

Le médiateur y participait et a été interviewé :
https://vimeopro.com/conseiletatfr/assises-nationales-de-la-mediation-administrative-1/video/380690000

DÉCEMBRE 2019

L'article 81 de la Loi Engagement et Proximité institue la médiation territoriale

- La contribution de l'AMCT:

Dès sa création en mai 2013, l'association des médiateurs des collectivités territoriales s'est fixée pour objectif de sensibiliser les parlementaires pour qu'ils élaborent une loi visant à encourager les collectivités territoriales à la création d'une offre de médiation pour leurs citoyens. Le Sénateur Pierre Bernard-Reymond a été le premier à sensibiliser ses collègues en déposant une proposition de loi.

Elle visait à généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un médiateur dans toutes les collectivités territoriales (conseils régionaux, conseils généraux et communes de plus de 30 000 habitants), compétent pour toutes les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice ainsi que pour tous les litiges pouvant surgir entre leurs habitants. Mais son échec n'a pas découragé l'association puisque elle a poursuivi notre action de conviction.

- Le Sénat locomotive pour légaliser la médiation territoriale

C'est la sénatrice de Gironde Nathalie Delattre, soutenue par le sénateur de Maine-et-Loire, Emmanuel Capus, qui créera les conditions d'un vote unanime du Sénat. Le 13 Juin 2019 la proposition Loi n° 547 vise à instituer, dans le code général des collectivités territoriales la fonction de médiateur et à préciser les conditions dans lesquelles elle pourrait être exercée. Cette reconnaissance ainsi donnée à cette fonction de médiation répond bien aux volontés exprimées par les citoyens, mais aussi les entreprises, les associations, d'avoir des interlocuteurs désignés et reconnus, capables de recevoir leurs doléances et de proposer des solutions, pour tenter de régler à l'amiable les problèmes rencontrés avec les services publics territoriaux.

- Le ministre de la Cohésion des territoires intègre la médiation territoriale dans le projet de loi « Engagement et proximité » :

Ce texte aurait pu suivre le parcours classique d'une proposition de loi et être transmis à l'Assemblée nationale. Mais Sébastien Lecornu, ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé des Collectivités territoriales, constatant l'unanimité qui s'est dégagée au Sénat le 13 juin 2019, et marqué par sa participation au Grand Débat au côté du Président de la République, décide d'intégrer cette petite loi Delattre sous forme d'un article 81 consacré à la médiation territoriale. Le 28 décembre 2019, la loi est promulguée :

- Les principaux atouts de l'article 81:
  - Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative : « La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction. Impartialité, compétence et diligence confidentialité. »
  - La collectivité territoriale maitrise, via une délibération, sa propre définition du champ de compétences du médiateur territorial, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.
  - 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.
  - Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit. Il peut notamment se faire communiquer par les services concernés toute information ou pièce qu'il juge utile à la résolution des litiges dont il est saisi.

5/ LES MÉDIATEURS TERRITORIAUX EN QUÊTE DE RECONNAISSANCE

MÉDIATION ET INSTITUTION

Jacques Faget

Directeur de recherche émérite au CNRS

(Centre Emile Durkheim, Sciencespo Bordeaux)

On ne compte plus depuis les années 90 les institutions qui ont créé leur médiateur ou un service de médiation en leur sein. Les collectivités territoriales mirent un certain temps à saisir cette dynamique, prenant exemple sur les ombudsmans apparus en Suède dès le début du 19è siècle et plus récemment en France sur le médiateur de la République (1973). Elles virent à leur tour l'intérêt qu'il y avait à rapprocher l'administration de ses administrés. Mais la soixantaine de médiateurs créés, au bon vouloir des collectivités, aux statuts et aux rôles divers, méritaient une mise en cohérence de leur fonction. C'est dans ce but que le parlement décida de créer un statut juridique de médiateur territorial figurant dans l'article 81 de la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019. La reconnaissance du médiateur dans les institutions territoriales se fait cependant par la petite porte puisque, pour répondre aux inquiétudes de certains parlementaires, sa création n'est que facultative.

Malgré quelques avancées sensibles, la détermination d'un régime d'incompatibilités (avec l'exercice d'une fonction élective ou d'agent territorial dans la même collectivité) évitant les relations incestueuses entre élus et médiateurs, l'affirmation de l'impartialité du médiateur et de la confidentialité qu'il doit assurer aux usagers, cette timidité se retrouve tout au long du texte. Ainsi, les collectivités territoriales et les EPCI à fiscalité propre conservent toute liberté pour déterminer le champ de compétence du médiateur territorial qu'ils instituent ainsi que les moyens dont il dispose et la durée de son mandat.

Ces dispositions, si elles constituent une avancée notable par apport à la situation antérieure, sont loin de garantir son indépendance. D'autre part le législateur a renoncé à démêler l'écheveau des divers médiateurs institutionnels (défenseur des droits, médiateurs de la consommation, conciliateurs de justice…) ou sociaux (médiateurs citoyens…) pouvant être saisis de litiges à peu de choses près similaires. Un troisième renoncement du législateur, et non des moindres, le conduit, laissant toute liberté aux élus pour le faire, à ne pas définir la compétence et les qualités requises pour exercer les fonctions de médiation puisqu'aucune formation spécifique ou niveau de formation n'est en effet requis.

Cette pusillanimité peut s'expliquer par le souci de ne pas froisser des élus extrêmement sourcilleux dès que l'on menace leur indépendance. Mais elle trouve plus largement son sens dans la complexité que les principes éthiques de la médiation entretiennent avec les logiques institutionnelles.

La philosophie de la médiation constitue en effet une contre-culture par rapport aux usages institutionnels et lui donner une trop grande reconnaissance reviendrait à questionner leur pertinence. Il faut se souvenir en effet que la médiation a été conçue, dès ses origines, dans les années 1970-80, « contre les institutions », partant du souci de replacer l'individu, le plus souvent écrasé par la machine bureaucratique, au centre de son conflit. Sa dimension politique est affirmée quand elle vise à déconstruire les rapports d'aliénation, de domination qu'imposent les institutions pour créer des lieux d'expression et de dialogue permettant aux acteurs de développer leur empowerment, de devenir des sujets échappant aux règles abstraites de construction de la réalité que les routines administratives ou juridiques leur imposent.

Cette contre-culture s'exprime également par la promotion de modalités horizontales de traitement des problèmes dans des organisations construites verticalement et s'appuyant sur une structure hiérarchique. Certes, la médiation n'a pas pour objectif de renverser ces pyramides administratives mais elle en neutralise temporairement les effets en distribuant équitablement le pouvoir de décision aux acteurs concernés par le conflit (au cours d'un processus coopératif) pour parvenir à une issue mutuellement satisfaisante.

Ayant bien saisi les enjeux de ce contraste culturel, il est compréhensible que les institutions n'accordent qu'un rôle marginal ou une fonction homéopathique à la médiation. L'observation montre en effet que toutes les institutions désireuses de se moderniser, sans pour autant remettre en question leur programme organisationnel et leur structure de pouvoir, ont tendance à métaboliser les innovations qu'elles mettent en œuvre en les intégrant dans leurs propres grammaires de fonctionnement. Dès lors, si certains médiateurs, probablement les plus indépendants et les mieux formés, s'efforcent d'être les fers de lance d'une stratégie de démocratisation de procédures administratives impénétrables, d'autres, à l'identité plus fragile, se contentent d'être les plombiers ponctuels de relations de service malaisées. Dans les deux cas cependant, ils contribuent à relégitimer aux yeux des citoyens, par la mise en œuvre d'une interface humaine, les institutions qui les mandatent.

© Léonard De Serres

Considérant que de nombreux médiateurs institutionnels servent surtout de cautions démocratiques à des organisations relativement opaques et qui le restent, il est à redouter que les médiateurs territoriaux connaissent le même sort. Les textes récents, bien qu'ils constituent un progrès non négligeable, ne suffiront pas à leur conférer les garanties d'indépendance et d'impartialité qui, seules, peuvent leur permettre d'accéder à une véritable reconnaissance. Trop de flou préside encore à la définition de la nature et de l'étendue de leur mission. Trop d'imprécision sur la spécificité de leur activité dans le maquis inextricable de tous les médiateurs institutionnels, brouille leur claire identification par les usagers.

La conquête d'une reconnaissance des médiateurs territoriaux est sans doute rendue malaisée par la diversité de leurs profils et de leurs statuts, backgrounds très contrastés, médiateurs formés et non formés, professionnels et bénévoles. Une telle diversité peut constituer une richesse mais à la seule condition que ses différents éléments se rassemblent autour d'une identité commune. De mon point de vue ce processus de construction identitaire ne peut passer que par l'acquisition d'une compétence, non seulement pratique mais également théorique, par le suivi de formations initiales ou continues qualifiantes. Le temps sera alors venu d'exiger que l'accès à cette fonction soit réservé à des personnes ayant investi pleinement un parcours exigeant de travail sur soi et sur les différents modèles de résolution des conflits et dont la compétence en médiation sera authentifiée. Car seule une forte identité de médiateur pourra protéger les médiateurs territoriaux des pièges de la dépendance et de la partialité que leurs institutions ne manqueront pas de leur tendre.

6/ LES PRÉCONISATIONS ET RECOMMANDATIONS

La délibération du conseil municipal d'Angers du 25 avril 2012 instituant le médiateur prévoit que le médiateur émette des recommandations dans son rapport annuel. Dans ses articles 8 et 10 il est précisé que « Le médiateur de la Ville d'Angers dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendue comme la capacité à solliciter près des services toutes informations utiles, de recommandation. Il présente au Maire et aux organismes concernés par son action de médiation toute proposition lui paraissant susceptible d'améliorer le service rendu ou la relation avec les usagers, une synthèse de ces propositions étant présentée dans son rapport annuel qui est rendu public. » Cette disposition est reprise dans l'article 81 de la loi engagement et proximité promulguée le 28 décembre 2019.

~~La réitération année après année, dans le rapport d'activités, des préconisations émises les années précédentes, n'a d'autre vocation que de rappeler les objectifs de progression qu'il perçoit comme un moyen de renforcer les droits des usagers. Le médiateur n'est pas un censeur et n'a pas pour mission d'inspecter et de prescrire. L'administration communale est souveraine pour faire écho ou non à ces recommandations. La charge des directions, les contraintes de réorganisation peuvent expliquer la faible réceptivité qu'il constate. Au cours des années passées, il n'a pas reçu d'objection de fond ou de forme, mais plutôt des conflits de priorités, ce qu'il peut comprendre.~~

~~RETOUR SUR LES PRÉCONISATIONS 2018 : FPS~~

~~Le médiateur constate que les démarches envisagées~~ en coordination entre l'AMCT et la Ville d'Angers n'ont pas pu être mises en œuvre.

NOUVELLE PRÉCONISATION 2019

Vers un élargissement des compétences du médiateur à toute la Communauté urbaine, Angers Loire Métropole

À l'aune des huit années d'activité de la médiation à Angers, le médiateur recommande une extension de son périmètre de compétence à partir de 2021 afin d'élargir l'offre de médiation à tous les habitants d'Angers Loire Métropole. Il a pu mener à titre dérogatoire des médiations à la demande de plusieurs maires de l'agglomération et il considère qu'en exerçant à plein temps ce service, il pourrait être proposé à l'identique de ce qui existe sur Angers à toutes les communes d'Angers Loire Métropole en y intégrant toutes les compétences de la Communauté urbaine.

Celle-ci exerce des compétences réparties dans les cinq domaines d'interventions sur les 29 Communes de son territoire (290 000 habitants) :

- L'économie (développement économique, enseignement-formation-recherche, tourisme)
- L'environnement (eau et assainissement, protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie, déchets, énergie, qualité de l'air, bruit)
- Les solidarités (politique de la ville, équilibre social de l'habitat, accueil des gens du voyage, participation financière au secours et à la lutte contre les incendies)
- Le territoire (aménagement de l'espace communautaire, espaces verts d'intérêt communautaire)
- Les déplacements (voirie et voies structurantes d'intérêt communautaire, transports urbains)

À noter que le médiateur de la Ville d'Angers est également médiateur de l'Eau pour Angers Loire Métropole.

Le Médiateur est sollicité par les Angevins concernant des litiges de consommations du quotidien telles que la restauration scolaire, les entrées piscine, les places de théâtre, les contrats de résidence Ehpad et contrats de résidence en résidence autonomie. A noter que le médiateur de la Ville d'Angers est également médiateur de l'Eau pour Angers Loire Métropole. Il été désigné par délibération du conseil communautaire d'Angers Loire Métropole début 2016. Cette nomination est intervenue dans le cadre de la Loi du 17 mars 2014 qui impose de proposer aux abonnés en matière d'eau et d'assainissement, un mode alternatif de règlement des litiges.

Il existe un flou sur la légitimité des médiateurs territoriaux pour traiter de ce genre de litige. Le médiateur considère que ces litiges concernent des prestations offertes par la ville d'Angers ou Angers Loire Métropole et qu'ils relèvent donc de services d'intérêt général non marchands et non économiques fournis par l'administration communale. Ses tarifs sont subventionnés et reposent sur des règlements votés par l'assemblée délibérante. C'est pourquoi il a accepté d'être désigné par les responsables des Ehpad et des résidences autonomie du CCAS. Cette prise de position sera portée à la connaissance de la CECMC par l'AMCT afin de sortir du flou actuel.

Sortir du flou pour la médiation de la consommation du quotidien

La médiation de la Consommation est instaurée par la Directive 2013/11/UE du Parlement et du Conseil européen. Elle vient apporter une réponse spécifique aux litiges de consommation en obligeant les acteurs économiques à se doter d'une offre de médiation accessible gratuitement pour le consommateur.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) présidée par Marc El Nouchi, conseiller d'État est composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées d'horizons différents, de représentants d'associations de consommateurs agréées ainsi que de représentants de fédérations professionnelles. Elle a pour rôle d'évaluer l'activité des médiateurs de la consommation et d'en contrôler la conformité avec les exigences du Code de la consommation relatives à la médiation des litiges de consommation. Elle est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qu'elle notifie auprès de la Commission européenne. Clé de voûte du dispositif de médiation de la consommation, elle permet de garantir aux consommateurs l'accès à des médiateurs de qualité en termes d'indépendance et de compétence. La question est posée autour de la légitimité du Médiateur d'une collectivité territoriale à se saisir de litiges portant sur la consommation.

Notes

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

Par courrier :
Médiateur de la Ville d'Angers
BP 80011 - 49020 Angers Cedex 02

Par téléphone :
0 800 490 400
(Numéro vert, appel gratuit depuis un poste fixe)

Par courrier électronique :
mediation@ville.angers.fr ou
herve.carre@ville.angers.fr

Sur formulaire internet :
angers.fr/mediateur

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

© Ville d'Angers - Direction de la Communication - Crédits photos : J.P. Campion / T. Bonnet / C.Martin / Ph.Noisette / Ville d'Angers, direction Transports-Déplacements et médiateur
A4 éditions 02 41 720 700 / Imprimerie Ville d'Angers / Angers Loire Métropole