



ARLES
PATRIMOINE MONDIAL DE L'HUMANITÉ

RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR

EXERCICE

2022

Le mot du Médiateur

Frédéric Mison

Mise en place à l'initiative du maire, Patrick de Carolis, la médiation a pris corps depuis septembre 2021 et participe à l'ensemble des dispositifs d'écoute de la population mis en place par la municipalité.

Cette fonction innovante est reconnue par l'article L.1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales, issu de l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019.

Le Médiateur de la Ville est un recours gratuit, ouvert à tous, après réponse défavorable de l'administration municipale ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois. Indépendant car irrévocable pour la durée du mandat de l'autorité territoriale qui l'a désigné, neutre et impartial, le Médiateur apaise les conflits en toute confidentialité, pratique une écoute équilibrée et anime le dialogue entre les services et leurs usagers dans le respect d'une déontologie exigeante. Prenant aussi en compte l'exigence d'équité dans les décisions de la Ville, son rôle est d'un apport original et apprécié.

Le conseil municipal a par ailleurs validé, en septembre 2021, l'adhésion de la Ville à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), qui les réunit au niveau national, leur apporte appui et soutien professionnels et œuvre auprès des différentes institutions pour prendre en compte leurs spécificités.

Ces éléments établissent ainsi un cadre d'activité précis qui structure ce rapport 2022, le premier à porter sur une année complète.

Ce rapport témoigne, au terme d'une expérience de 18 mois portant sur environ 130 dossiers traités, d'une nécessaire compréhension du vécu des Arlésiens dans leur relation à l'administration locale. Le Médiateur humanise cette relation et s'attache à répondre à leur demande de traitement personnalisé.

Ce rapport traduit ensuite l'apprentissage progressif, exigeant mais toujours passionnant du positionnement de la médiation territoriale. Les repères paraissent simples, mais l'équité reste souvent une frontière mouvante et incertaine, délicate à fixer, même après déplacement sur le terrain du litige. Il conduit le Médiateur à soumettre à la Ville des mesures concrètes, des adaptations de procédure ou des invitations à aborder de nouvelles problématiques qui s'imposent à elle.

Pour cela, le Médiateur est accessible pour tous et à l'écoute de chacun, notamment par ses permanences périodiques dans les quartiers et les villages. Et quand il parvient à régler des différends à l'amiable, c'est la concorde qui remplace la défiance et la confiance de l'usager dans le service public qui se rétablit.

Les résultats de l'année 2022, que détaille ce rapport, doivent beaucoup à l'implication de Monsieur le maire, qui a porté la médiation territoriale dès l'origine, et que je remercie d'une confiance qui favorise l'efficacité de mon action.

Ces résultats sont aussi très redevables à la mobilisation des directeurs et chefs de service, comme de l'ensemble des agents municipaux que je remercie très sincèrement pour leur réactivité, leur attention et leur mobilisation.

Dans la quête de sens qui accompagne nos réflexions face aux difficultés des temps présents, la médiation nous invite à l'écoute, au dialogue et à l'empathie.

Quoi de plus pertinent pour affronter la morosité contemporaine ?

Sommaire

Partie I – 2022 : une année de consolidation pour la médiation 7

A/ Les évolutions législatives et réglementaires

- 1) Dans l'ordre judiciaire
- 2) Dans l'ordre administratif

B/ La collaboration entre acteurs publics de la médiation arlésienne

- 1) Mieux se connaître
- 2) Mieux se coordonner

C/ Les actions d'animation de la médiation

- 1) Les 5^o assises de la dématérialisation
- 2) La formation professionnelle
- 3) La participation au Congrès des médiations à Angers

Partie II - La montée en puissance de l'activité du Médiateur en 2022 10

A/ Un cadre d'activité renouvelé

- 1) Les modalités d'instruction
- 2) Le suivi statistique

B/ L'analyse des saisines

- 1) Les caractéristiques générales
- 2) Les typologies par domaines

C/ Le traitement des dossiers

- 1) Les délais
- 2) Les visites sur place

D/ Les résultats obtenus en médiation

- 1) Un taux élevé de traitement dans l'année
- 2) Des requérants largement satisfaits

E/ Les pratiques en renvoi d'attribution

- 1) Une majorité de renvois vers l'administration municipale
- 2) L'appel aux acteurs publics de la médiation arlésienne

Conclusion : les liaisons avec l'administration municipale

A/ Des propositions du rapport 2021 toujours d'actualité

- 1) En matière d'infractions de stationnement
- 2) En matière de circulation en centre-ville
- 3) Logement social et conseillers numériques

B/ Des propositions nouvelles

- 1) Améliorer l'équité lors de la mise en cause de la responsabilité civile de la Ville
- 2) Adapter la réglementation patrimoniale aux impératifs de la transition et de la sobriété énergétiques comme de la lutte contre le réchauffement climatique

C/ Récapitulatif des propositions du rapport 2022

- 1) Stationnement : réalisation d'un dépliant d'information à destination des usagers (réglementation, régime des sanctions, paiement et contestation)
- 2) Stationnement : intégration de la jurisprudence de la CCSP dans le traitement des RAPO et des demandes de restitution des frais de fourrière
- 3) Circulation en centre-ville : solliciter l'habilitation d'agents de la police municipale pour visionner les images fournies par les caméras de vidéo-protection, notamment pour identifier les responsabilités respectives de l'utilisateur et de la Ville en cas d'accident provoqué par les bornes d'accès
- 4) Conseillers numériques : développer leur présence dans les villages et les hameaux pour lutter contre la fracture numérique
- 5) Améliorer l'équité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville : mieux assurer le rôle d'accueil et de conseil auprès des requérants fragiles
- 6) Améliorer l'équité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville : ne pas déléguer systématiquement à l'assureur la gestion de sa responsabilité civile, et apprécier si besoin la situation du requérant sous l'angle de l'équité dans les dossiers à faibles enjeux
- 7) Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : engager une réflexion pluridisciplinaire sur son adaptation aux impératifs de la transition et de la sobriété énergétiques comme de la lutte contre le réchauffement climatique
- 8) Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : porter attention au volet pédagogique des mesures nouvelles. Favoriser l'assistance et le conseil aux usagers.

PARTIE I :

2022 : UNE ANNEE DE CONSOLIDATION POUR LA MEDIATION

Les évolutions législatives et réglementaires ont été nombreuses en 2022, et une collaboration entre les acteurs locaux de la médiation a vu le jour sur le territoire arlésien.

A/ Les évolutions législatives et réglementaires

Elles ont concerné l'ordre judiciaire comme l'ordre administratif, signe de l'appel croissant à la médiation, tant pour réduire le nombre d'instances que pour inciter les acteurs à la responsabilité et au dialogue en favorisant le règlement amiable des conflits.

Si les juges compétents peuvent en tous domaines prescrire une médiation à leur initiative, la volonté de réduire les stocks de contentieux et d'accélérer le traitement des procédures a conduit le Législateur à créer, puis à élargir progressivement, le champ des médiations préalables obligatoires (MPO).

1) Dans l'ordre judiciaire, le fait marquant est la publication de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire et l'élargissement de la conciliation obligatoire aux troubles anormaux de voisinage

Cette loi porte la création d'un Conseil national de la médiation placé auprès du ministre de la Justice. Ce Conseil consultatif doit notamment rendre des avis, proposer un recueil de déontologie et des référentiels de formation des médiateurs.

A noter que ce Conseil, composé de 27 membres, comprend neuf représentants d'associations oeuvrant dans le domaine de la médiation. L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont la Ville d'Arles est adhérente, est candidate pour siéger dans cette instance.

En outre, participent notamment à ce Conseil un membre de la juridiction administrative ainsi que le délégué national à la médiation pour les juridictions administratives.

Enfin, le champ d'application de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) a été étendu aux conflits de voisinage. Cette décision va impacter l'activité du Médiateur de la Ville, en particulier lorsque le maire est partie au conflit au titre de son pouvoir de police (salubrité, nuisances sonores, aboiements, etc.) ou qu'il est fait une application contestée du règlement d'urbanisme.

Cet élargissement a été officialisé par le décret n° 2022-245 du 25 février 2022, qui étend les dispositions de l'article 750-1 du code de procédure civile (article 1-14°).

2) Dans l'ordre administratif, la stabilisation du champ de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) est intervenue en mars 2022

Le code de justice administrative portait déjà reconnaissance de la médiation par ses articles 213-5 à 213-10, qui pouvait s'exercer à l'initiative du juge ou des parties.

Le Conseil d'Etat a tiré le bilan de l'expérimentation de la MPO sur la période 2018-2021, et le décret n° 2022-433 du 25 mars 2022 a ajouté quatre nouveaux articles à ce code (213-11 à 213-14) prévoyant le fonctionnement du dispositif de MPO applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux.

D'une part, ils visent les décisions individuelles défavorables pour les personnels de la fonction publique territoriale. La médiation est effectuée par le Centre Départemental de Gestion du département : il s'agit d'une mission obligatoire des CDG, mais seulement facultative pour les collectivités et leurs établissements publics, qu'ils exercent après signature d'une convention dont le principe est validé sur décision de l'assemblée délibérante.

A défaut de signature d'une convention avec le CDG, que la collectivité soit adhérente ou non au CDG de son département, elle doit soit choisir un autre médiateur ou un autre organisme de médiation dont elle assure la rémunération, soit c'est le tribunal administratif qui désigne le Médiateur compétent. En tout état de cause, les frais de la médiation sont à la charge de la collectivité (article L 213.12 du code de justice administrative, qui leur confère de fait le caractère d'une dépense obligatoire).

D'autre part, ils s'appliquent aussi aux décisions individuelles prises par Pôle emploi et qui relèvent du champ de compétence du juge administratif, pour lesquelles le médiateur régional de Pôle emploi est compétent.

B/ La collaboration entre acteurs publics de la médiation arlésienne

Un travail de réflexion a mobilisé les trois acteurs publics de la médiation arlésienne, à savoir le Délégué du Défenseur des droits, la Conciliatrice de justice et le Médiateur de la Ville, avec pour objectif d'optimiser la qualité du service en faveur des usagers.

Deux ½ journées de travail lui ont été consacré, en mars et en juin 2022.

1) Mieux se connaître

La connaissance des domaines de compétence était le préalable nécessaire au travail en commun.

Il est ainsi apparu que les champs de compétence étaient susceptibles de se superposer à l'occasion. Ainsi, le Délégué du Défenseur des droits est compétent à l'égard de tous les services publics, dont ceux de la Ville d'Arles.

De même, certains conflits qui relèvent de la compétence de la Conciliatrice de justice peuvent concerner la Ville, par exemple en qualité de propriétaire d'un bien immobilier.

2) Mieux collaborer

Cette connaissance réciproque a permis de fixer des règles de collaboration, en réorientant les usagers vers le bon interlocuteur et, si besoin, en s'associant au règlement d'un dossier. Tel est par exemple le cas, pour le Médiateur de la Ville, dans un litige instruit par la Conciliatrice de justice mais pouvant mettre en cause le pouvoir de Police du maire.

Il est ainsi ressorti de ces travaux une simplification des procédures avec une cohérence renforcée des services rendus par la médiation locale, qui traite chaque année environ un millier de dossiers.

C/ Les actions d'animation de la médiation

1) Les 5° assises de la dématérialisation

Le Médiateur et son Assistante ont participé aux 5° assises de la dématérialisation organisée le 31 mai 2022 par la Gazette des communes, sous forme d'une Webconférence. Elles témoignent des efforts engagés par les collectivités locales en matière de la dématérialisation, et pointent les méthodologies utilisées pour optimiser les outils en faveur de la qualité de service, pour

accompagner les agents dans la transformation numérique et pour faciliter l'accessibilité des usagers à ces nouveaux services.

Elles ont mis aussi en évidence l'importance que revêt le maintien d'un lien humain en faveur des publics éloignés par la « fracture numérique ».

2) La formation professionnelle

L'équipe en charge de la médiation de la Ville a par ailleurs suivi, le 12 septembre 2022, une action de formation professionnelle relative à la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) délivrée par le CNFPT.

La sensibilisation à cette problématique a permis de mieux saisir les contours de cette mission et de la situer par rapport à celle du Médiateur de la Ville (cf paragraphe A-2 ci-avant).

3) La participation au Congrès des médiations à Angers (du 4 au 7 octobre 2022)

Ce congrès était organisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont la Ville est adhérente, avec le soutien de Destination Angers. Il était placé sous le haut patronage du Président de la République, avec notamment la participation de Claire Hedon, Défenseure des droits, et du directeur de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).

Ce congrès avait pour objets de replacer le rôle et la pertinence de la médiation dans la gestion actuelle des conflits, ainsi que de recenser la diversité des pratiques qui la caractérise, à partir d'exposés et de débats particulièrement intéressants.

Avec plus de 800 inscrits et une centaine d'intervenants dont la moitié venus de l'étranger, ce congrès international de toutes les médiations confirme largement que le règlement amiable des différends, et plus largement de tous les conflits, connaît un développement sans précédent par sa souplesse, son adaptabilité et sa rapidité.

PARTIE II :

UNE MONTEE EN PUISSANCE DE L'ACTIVITE DU MEDIATEUR EN 2022

A/ Un cadre d'activité renouvelé

Le bilan des premiers mois d'activité de l'année 2021 a permis d'affiner les modalités d'exercice et de suivi de la mission du Médiateur (voir annexes 1 et 2).

1) Les modalités d'instruction

Quand la Ville n'est pas partie prenante aux différends (ex : litige né du défaut de formalité pour la cession d'un véhicule, perte de passeport lors d'un séjour à l'étranger ou encore facture d'eau) ou que les services municipaux n'ont pas été saisis, l'expertise effectuée conduit à un « renvoi d'attribution » vers le bon interlocuteur.

Quand les conditions sont remplies (compétence communale avec saisine préalable effectuée, demeurée sans réponse dans le délai de 2 mois ou avec une réponse défavorable), le Médiateur ouvre une médiation, saisit les services compétents d'une demande de renseignements et procède si besoin à une visite sur place.

La médiation donne lieu à des échanges avec la Collectivité et les usagers et, si besoin, une séance « plénière » réunit les parties, organisée et animée par le Médiateur.

Ces modalités ont en commun l'expertise obligatoire de la demande des usagers concernés : compréhension du dossier, recherches documentaires et juridiques, identification des interlocuteurs.

2) Le suivi statistique

Ces principes structurent le suivi statistique mis en place, qui distingue l'analyse des demandes reçues, l'instruction des « renvois d'attribution » et la conduite des médiations. Ce nouveau cadre de suivi d'activité avait été annoncé dans le premier rapport du Médiateur remis en janvier 2022.

Cette nomenclature des demandes est d'initiative purement locale. Le Médiateur demeure dans l'attente d'un outil normalisé, mis au point avec l'appui de l'AMCT, qui permettra de consolider les statistiques individuelles des différents médiateurs territoriaux.

En parallèle, la médiation de la Ville est régulièrement interpellée par des publics en difficulté pour bénéficier d'une orientation de leurs démarches. Exclue de fait de la dématérialisation des procédures ou désemparés par la complexité administrative, ils sollicitent la médiation de la Ville pour obtenir des renseignements d'ordre général qui leurs sont délivrés sans expertise particulière.

B/ Analyse des saisines

Une centaine de saisines ont été enregistrées au cours de l'année 2022 (99 exactement), ce qui correspond globalement à une augmentation de 30% par rapport à l'année précédente, basée sur une meilleure connaissance du dispositif par les Arlésiens grâce à diverses actions de communication. Ce niveau est conforme aux prévisions du rapport 2021 qui prévoyait une activité comprise entre 80 et 120 dossiers annuels.

1) Caractéristiques générales

La charge annuelle de l'année 2022 se répartit entre 60% de renvois d'attributions et 40% de médiations, soit un rapport classique que connaissent en début d'activité les médiateurs territoriaux. Il tend cependant à s'inverser avec le temps, par une meilleure compréhension de la compétence du Médiateur, notamment en qualité de « recours » à l'issue d'une démarche officielle auprès des services municipaux.

Les saisines sont principalement le fait de particuliers, les professionnels et les associations faisant peu appel au service du Médiateur. Il est vrai que les demandes de ces dernières échappent à sa compétence en posant des questions de choix en opportunité plus que de mise en œuvre d'une réglementation.

Ces saisines sont principalement exercées au moyen de courriers (à plus de 75%) et peu au moyen de la procédure dématérialisée mise à la disposition du public. Ce constat confirme à nouveau la difficulté rencontrée en matière de dématérialisation par les usagers de la médiation, contrairement à un public plus jeune utilisant ces procédures avec plus d'aisance, notamment en matière scolaire.

Globalement, 20% des saisines font suite aux permanences organisées dans les villages et les quartiers, à un rythme semestriel et qui s'étendent progressivement à l'échelle du territoire, en fonction des attentes exprimées.

2) Les typologies par domaines

Ces demandes se concentrent d'abord dans les domaines de l'urbanisme-foncier et de la sécurité-tranquillité (environ 20% chacune). Il est question de déclarations de travaux (DT) ou de permis de construire (PC), parfois de permis d'aménager (PA), de travaux sans permis contestés par le voisinage, mais aussi de conventions de mise à disposition de locaux communaux. Le domaine sécurité-tranquillité peut concerner les pouvoirs de police du maire (nuisances sonores et risque incendie principalement), la voirie défectueuse, notamment en signalétique, mais aussi des problèmes de voisinage pour lesquels le médiateur territorial n'est pas compétent.

Quatre autres domaines réunissent environ 10% des demandes chacun : l'habitat (demandes de logement), les services à la population (état-civil, cimetière), l'environnement (travaux d'entretien des espaces publics) et la circulation et le stationnement, dont l'importance s'est toutefois avérée plus réduite par rapport à l'année précédente.

C/ Le traitement des dossiers

La médiation a reçu 99 dossiers en 2022, auxquels s'en ajoutent 6 reportés de l'année 2021. Fin 2022, 9 dossiers demeurent en attente, pour 96 dossiers traités en 2022, soit un taux de clôture très satisfaisant de plus de 91% de la charge à traiter annuelle.

1) Les délais

Les délais de traitement sont de l'ordre de 11 jours en renvoi d'attribution et de 60 jours (trois mois) en matière de médiation, pour un délai moyen de traitement de 30 jours (un mois). Ce dernier délai est en général plus réduit, mais s'explique par la durée de traitement nécessaire à l'instruction de deux ou trois dossiers techniquement complexes.

Si les premiers se limitent à une expertise, les seconds s'avèrent plus long compte tenu des délais d'instruction des services et du temps de dialogue avec les différents interlocuteurs.

2) Les visites sur place

Il convient aussi de souligner que dans 50% des médiations, une visite sur place s'est imposée pour prendre toute la mesure du problème soulevé. Cette approche de terrain est notamment essentielle dans les domaines de l'urbanisme, du foncier, des travaux et de l'environnement.

Ces visites permettent de partager la perception pratique de l'utilisateur et de mieux comprendre les motifs et les buts de sa requête.

D/ Les résultats obtenus en médiation

Ils s'avèrent particulièrement favorables, tant en matière de taux de traitement que de satisfaction des usagers.

1) Un taux élevé de traitement dans l'année

Le cœur d'activité est constitué par la médiation, qui a concerné 36 dossiers clôturés au cours de l'année 2022, soit un taux de traitement de l'ordre de 84%, plus faible que la moyenne compte tenu du délai moyen de traitement de ces dossiers.

2) Des requérants largement satisfaits

A plus de 80%, la médiation a permis de donner satisfaction à l'utilisateur, celle-ci ayant permis de mieux éclairer les services sur la nature de la demande, d'assurer son traitement équitable ou encore d'établir une meilleure communication à l'égard de décisions en cours.

Quand une solution n'est pas trouvée, le Médiateur a la possibilité de proposer une solution à la ville et, à défaut, une absence de solution est constatée, ce qui demeure assez rare.

D/ Les pratiques en renvoi d'attribution

L'expertise du dossier et son orientation sont rapidement conduits, en moyenne en deux semaines, étant précisé que ce délai intègre un temps de demande de renseignements pour savoir si la saisine concerne une médiation (recours à l'égard d'une décision prise par la Ville sur l'une de ses compétences) ou un renvoi d'attribution.

1) Une majorité de renvois vers l'administration municipale

Près de 60% de ces saisines concernent en fait les services municipaux, faute de l'existence d'un recours préalable auprès d'eux : la médiation joue alors le rôle de point d'information pour les usagers, qu'elle assure avec compréhension au service de la population, en particulier pour orienter les démarches vers le service compétent, que l'on informe si besoin préalablement à sa saisine pour en préciser le contexte.

2) L'appel aux acteurs publics de la médiation arlésienne

Par ailleurs, l'orientation auprès de la Conciliatrice de justice représente 15% des cas, généralement pour des problèmes de voisinage.

L'orientation vers le Délégué du défenseur des droits, dans près de 7% des cas (obtention de visa, passeport ou certificat d'immatriculation), vient compléter l'intérêt du dialogue entre les acteurs publics de la médiation arlésienne.

En contrepartie, ceux-ci conseillent aussi à certains de leurs interlocuteurs de saisir le Médiateur de la Ville.

On peut rattacher à ces renvois d'attribution plus d'une centaine d'appels téléphoniques dans l'année 2022, reçus et non décomptés statistiquement, qui ont permis d'éclairer des requérants sur l'orientation de leurs demandes vers le bon ou le meilleur interlocuteur possible pour résoudre leurs difficultés.

Conclusion : les liaisons avec l'administration municipale

Au terme de près de 18 mois d'activité, il est constaté que les problèmes se règlent très largement avec les services de la Ville et du CCAS, qui manifestent une écoute et un souci de bien faire particulièrement affirmés.

Les directeurs, les chefs de service et leurs équipes sont ainsi logiquement les piliers de l'aboutissement des médiations, qu'ils favorisent par leur réactivité, leur motivation et leurs compétences.

Cependant, le suivi des propositions et des recommandations du Médiateur demeure limité, et réduit l'animation du dialogue avec l'administration municipale. C'est assurément une piste de progrès à investir au cours de l'année 2023.

PARTIE III :

LES PROPOSITIONS A LA COLLECTIVITE

Le rapport du médiateur territorial tire aussi les leçons des dossiers traités, avec l'objectif d'éviter autant que possible le renouvellement des difficultés qui ont engendré son intervention.

Rappelé dans le texte de la délibération de 2020 créant la fonction du Médiateur de la Ville, cet objectif est par ailleurs précisé dans l'article 5 de la charte des médiateurs de l'AMCT, qui précise : « *le rapport annuel fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus au usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs* ».

Les observations et propositions du rapport d'activités 2021 seront rappelées, avant d'examiner les propositions issues du traitement des dossiers traités au cours de l'année 2022.

A/ Des propositions du rapport d'activité 2021 toujours d'actualité

Des évolutions positives sont enregistrées sur les thèmes objet de propositions dans le rapport de l'année 2021.

1) En matière d'infractions de stationnement

Le rapport de l'année 2021 comprenait divers constats et propositions, notamment en matière de contradiction de réglementations entre le stationnement irrégulier (infraction routière) et le défaut de paiement du stationnement payant (forfait post-stationnement ou FPS).

Les efforts accomplis par les services municipaux pour mieux signaler les interdictions ponctuelles de stationner sur les emplacements sont particulièrement relevés, et expliquent probablement l'absence de saisine du Médiateur sur ce thème précis au cours de l'année 2022.

Par contre, les propositions permettant d'assurer une information formalisée des contrevenants demeurent d'actualité (améliorer l'information des usagers sur les dispositifs en vigueur, faciliter les recours et améliorer leur traitement), ainsi que celle tendant à intégrer la jurisprudence de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) dans le traitement des Recours Administratifs Préalables Obligatoires (RAPO) instruits par la Police municipale.

Ces propositions pourraient s'intégrer aux missions du futur agent de médiation touristique que le Conseil des Sages a proposé au mois d'octobre dernier.

Elles rejoignent aussi les conclusions d'un colloque organisé le 23 juin 2022 à Limoges par la CCSP dont rend compte un article de Localtis, média de la Banque des Territoires, que l'on trouvera ci-après en annexe 3.

2) En matière de circulation en centre-ville

Une évolution réglementaire intervenue en 2022 peut faciliter le traitement des contentieux générés par le fonctionnement des bornes d'accès rétractables en centre-ville.

Sous l'emprise du régime juridique en vigueur en 2021, seul le dépôt d'une plainte par le plaignant était de nature à autoriser le visionnage des images fournies par les caméras de vidéo-protection (Médiateur, rapport 2021, page 16).

Toutefois, le décret n° 2022-1152 du 12 août 2022 relatif à l'extension des destinataires d'images de vidéo-protection, permet désormais l'accès des agents de police municipale à ces enregistrements après habilitation par le chef de service. A cet effet, les agents de police municipale doivent bénéficier d'une formation en matière de protection des données à caractère personnel.

Cette faculté, sous réserve d'expertise juridique, pourrait permettre d'utiliser ces enregistrements pour évaluer objectivement la responsabilité des usagers et celle des dysfonctionnements éventuels des bornes d'accès dans les contentieux de l'espace.

3) Dans le domaine du logement social (dont rôle des conseillers numériques)

Le rapport 2021 relevait la contradiction, en matière de procédure d'accès au logement social, entre l'exclusivité de la procédure dématérialisée de délivrance du numéro unique d'identification (NUD) auprès des bailleurs sociaux, et les difficultés sociales, culturelles et matérielles des bénéficiaires du dispositif.

Une amélioration est intervenue en 2022 avec l'entrée en fonction de conseillers numériques sur Arles, financés par l'Etat, et accessoirement par les collectivités locales, en particulier au CCAS et à l'association « pour un tiers-lieu en pays d'Arles ». Ces conseillers, dont la mission est de former le public aux outils informatiques et aux procédures dématérialisées, interviennent en centre-Ville et dans les quartiers prioritaires de la Ville (Barriol, Griffeuille et Trébon), le premier dans les centres sociaux, le second dans les maisons de quartier et sur le site de Trinquetaille. Ils peuvent assister l'utilisateur dans sa démarche dématérialisée, mais ne doivent en théorie pas la réaliser à leur place.

Il est cependant relevé que ce dispositif mériterait un complément en faveur des villages et hameaux d'Arles.

B/ Des propositions nouvelles

1) Améliorer l'équité en cas de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville

Plusieurs dossiers ont mis en évidence des incompréhensions et des difficultés entre des arlésiens et l'administration municipale sur ce thème. Elles ont pu concerner des chutes sur la voie publique, un accident de la circulation suite à un effondrement de chaussée ou des dommages causés sur un bien privé dans un espace placé sous la surveillance de la Ville.

Dans les dossiers examinés, il ressort que la Ville transmet à son assureur la requête en dédommagement du plaignant, puis l'assurance de la Ville informe directement ce dernier que les conditions de l'indemnisation ne sont pas remplies, en s'appuyant sur une jurisprudence ponctuelle, qui peut être plus ou moins pertinente et convaincante.

Ces dossiers révèlent une implication trop timide de la Ville avec une prise en compte insuffisante de la situation personnelle des requérants.

Au final, l'égalité stricte de traitement, confiée à l'assureur de la Ville, peut déboucher sur un traitement peu équitable à l'égard des personnes les plus fragiles : âge, isolement, état de santé, moyens financiers, absence d'assurance.

Deux constats s'imposent particulièrement :

D'une part, une complexité juridique souvent décourageante, dès lors que les critères de reconnaissance de la responsabilité de la Collectivité sont la matérialité des faits et les liens de causalité entre le dommage et la faute ou le dysfonctionnement du service. Ces matières

relèvent de la jurisprudence du juge administratif, nuancée, fluctuante et circonstanciée, et rarement de la loi elle-même.

D'autre part, un positionnement de la Ville aligné sur celui de son assureur, qui instruit la demande et choisit d'indemniser ou non le requérant. Pour des raisons financières, l'assureur développe un argumentaire souvent très restrictif pour éviter la prise en charge. Il est bien entendu normal que les demandes soient traitées avec rigueur pour éviter des indemnités généreuses et pourquoi pas irrégulières ou frauduleuses. Mais les principes de réalité et de légitimité doivent aussi être mis en œuvre quand les circonstances l'exigent, car les requérants ne sont pas tous égaux devant le contentieux, questions de moyens financiers, de maîtrise des sujets et de capacité à agir. Souvent, le requérant renonce, l'enjeu financier étant d'ailleurs réduit, compris entre 500 et 1000 € dans les dossiers examinés en 2022.

Le Médiateur alerte sur la prise en compte des requérants les plus fragiles, non accompagnés par un assureur actif et concernés par des enjeux de faibles montants, qui ont le sentiment d'affronter un « mur du refus » infranchissable.

D'une part, la Ville doit assurer un rôle d'accueil et de conseil auprès de ces usagers et manifester une capacité d'écoute en leur fournissant toute information utile à la défense de leur dossier, en particulier en faisant le lien avec les services éventuellement concernés pour les aider si besoin à établir la charge de la preuve de la responsabilité de la Collectivité.

D'autre part, l'assureur de la Ville ne bénéficie pas d'une délégation de gestion de sa responsabilité. Il conviendrait d'en tirer deux conséquences :

- La Ville peut rester l'interlocuteur du requérant (même si un dialogue technique entre assurances doit être bien entendu encouragé).
- La Ville ne doit pas s'interdire d'analyser de façon critique la position de son assureur, et engager si besoin elle-même le dialogue pour faire prévaloir l'équité en faveur du requérant.

Il est souligné que la Ville d'Arles n'a pas l'exclusivité de ce mode de traitement. D'autres médiateurs ont fait des constats comparables, qui les ont logiquement conduits à émettre des recommandations de même nature.

2) Adapter la réglementation patrimoniale aux impératifs de la lutte contre le réchauffement climatique

La protection du patrimoine local prend des formes diverses, principalement intégrées au plan de sauvegarde et de mise en valeur (PSMV) du site patrimonial remarquable (SPR, nouvelle appellation de l'ancien secteur sauvegardé) ou aux règles applicables au périmètre de protection des monuments historiques (MH).

Ces dispositifs, dont la légitimité et le bien-fondé sont incontestables, présentent traditionnellement l'inconvénient de placer l'administré sous un régime mixte, parfois plus marqué par l'opportunité que par la légalité, sous couvert de réglementations aux formulations généralistes, en particulier autour des MH situés hors SPR. Bien entendu, en équité, l'administré peut avoir le sentiment d'être traité de façon arbitraire dès lors que ses droits ne sont pas assis sur une réglementation précise et transparente.

Le réchauffement climatique apporte des sources nouvelles de contradiction entre la politique de protection du patrimoine et les politiques publiques de transition et de sobriété énergétiques.

Au titre des dossiers traités au cours de l'année 2022, elles ont notamment concerné les problématiques suivantes :

- L'installation et le fonctionnement des dispositifs de climatisation dans les immeubles. Le réchauffement provoque un appel renforcé à ces dispositifs qui présentent de multiples paradoxes. S'ils rafraîchissent les locaux, ils contribuent au réchauffement de la Ville par leur fonctionnement. Ils développent aussi les conflits de voisinage au titre des nuisances sonores qu'ils produisent. Ils interrogent la réglementation quant à leurs principes d'installation, en particulier en secteur sauvegardé, et à leur entretien ;
- L'installation de panneaux photovoltaïques sur les toitures des immeubles, en secteur sauvegardé comme dans les périmètres des monuments historiques et de la zone tampon UNESCO, définie par le PLU mais non encore dotée d'un règlement, actuellement en cours de réflexion. La transition énergétique promue par les pouvoirs publics se double désormais d'une exigence de sobriété : certaines réglementations envisagées peuvent se traduire par des surcoûts importants pour des résultats décevants (interdiction des panneaux photovoltaïques au profit des tuiles solaires, nettement plus onéreuses mais moins productives), alors même que la population bénéficie d'un soutien financier indexé uniquement sur le niveau de revenu, et sans abondement communal ;
- La rénovation de locaux anciens, classés énergivores (classement F ou G), est elle-même mise en cause par l'opposition de l'administration d'Etat, par exemple pour la pose de double vitrage sur la façade d'un immeuble classé monument historique. Découragé, le propriétaire a décidé de surseoir à toute rénovation ;
- Le réchauffement climatique implique aussi une adaptation des prises de position en matière de végétalisation et d'installation de zones de fraîcheur en SPR (ex secteur sauvegardé). Les débats récents sur l'installation d'une fontaine place Wilson, dans le cadre de son réaménagement (opération « cœur de Ville ») en fournissent une parfaite illustration.

L'étendue de ces réglementations est par ailleurs en expansion constante :

- D'une part, il s'est accru dès 2018 avec l'extension du périmètre du secteur sauvegardé et l'extension des exigences apportées par la rédaction du nouveau règlement. L'effet de ces dispositions a développé un sentiment d'injustice, des autorisations refusées après 2018 ayant été accordées précédemment dans le contexte de l'ancien règlement;
- D'autre part, il est prévu de renforcer ces contraintes en réponse aux exigences réglementaires et de celles de l'UNESCO dans le cadre du classement accordé à la Ville pour certains monuments. Si le PSMV va continuer de s'appliquer en zone SPR, les « zones tampon » pré-identifiées en annexe du Plan Local d'Urbanisme devraient être dotées d'un plan de valorisation de l'architecture et du patrimoine (PVAP).

Ces différents constats plaident en faveur d'une double démarche pour réduire les litiges à naître d'une action trop volontaire et rapide :

- D'une part, engager une réflexion pluridisciplinaire et globale sur le thème de l'adaptation de la réglementation patrimoniale, introduisant la prise en compte de politiques publiques au centre de l'actualité (transition et sobriété énergétiques,

rénovation thermique des bâtiments, rafraîchissement de la ville), car déterminantes pour le maintien des populations en ville comme pour la fréquentation touristique ;

- D'autre part, veiller à une bonne information et participation de la population à la démarche municipale pour s'assurer du degré d'adhésion aux nouvelles exigences, mais aussi assister les usagers dans leur mise en œuvre, en conseillant le public, y compris dans l'obtention des aides publiques.

Au niveau national, un début de prise de conscience de ces contradictions est engagé.

Ainsi, interrogée dans le cadre d'une question écrite n° 02290 du 4 août 2022 relative à l'assouplissement des formalités d'installation de panneaux photovoltaïques en zone classée, la ministre de la Culture a notamment indiqué (cf JO Sénat du 8 août 2022, page 4353) : « *Il est indispensable de concilier les politiques publiques en matière de conservation du patrimoine et de développement durable. Un groupe de travail « rénovation énergétique et patrimoine » a été mis en place, rassemblant des ABF et des représentants des administrations centrales des deux ministères (Culture et transition écologique et cohésion des territoires). Un guide national relatif à l'installation des panneaux photovoltaïques est également en cours de préparation* ».

C/ Récapitulatif des propositions 2022

Au terme de ce rapport, huit propositions émergent au titre de l'année 2022 :

1. Stationnement : réalisation d'un dépliant d'information à destination des usagers (réglementation, régime des sanctions, paiements et contestations)
2. Stationnement : intégration de la jurisprudence de la CCSP dans le traitement des RAPO et des demandes de restitution des frais de fourrière
3. Circulation en centre-ville : solliciter l'habilitation d'agents de la police municipale pour visionner les images fournies par les caméras de vidéo-protection, notamment pour identifier les responsabilités respectives de l'utilisateur et de la Ville en cas d'accident provoqué par les bornes d'accès
4. Conseillers numériques : développer leur présence dans les villages et les hameaux pour lutter contre la fracture numérique
5. Améliorer l'équité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville : mieux assurer le rôle d'accueil et de conseil auprès des requérants fragiles
6. Améliorer l'équité de traitement des dossiers de mise en cause de la responsabilité civile de la Ville : ne pas déléguer systématiquement à l'assureur la gestion de sa responsabilité civile, et apprécier si besoin la situation du requérant sous l'angle de l'équité dans les dossiers à faibles enjeux
7. Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : engager une réflexion pluridisciplinaire sur son adaptation aux impératifs de la transition et de la sobriété énergétiques comme de la lutte contre le réchauffement climatique
8. Réglementation patrimoniale et réchauffement climatique : porter attention au volet pédagogique des mesures nouvelles. Favoriser l'assistance et le conseil aux usagers.

RAPPELS REGLEMENTAIRES

Le présent rapport a été remis à Monsieur le maire d'Arles le 6 janvier 2023, dans le respect de la délibération n° 2020-0242 du 25 septembre 2020 :

« Le rapport annuel du Médiateur permet au maire de disposer d'une analyse des requêtes traitées et de recevoir ses propositions d'évolution des dispositifs réglementaires locaux au relatives à l'organisation ou aux pratiques de l'administration locale.

Ce rapport est rendu public et remis au maire et au Défenseur des droits ».

En outre, conformément à l'article 1112-24 du CGCT :

« Le Médiateur transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect de la confidentialité ».

ANNEXES AU RAPPORT

1. Statistiques d'activité
2. Tableau de bord de la médiation
3. Article Colloque de Limoges
4. Charte des médiateurs des Collectivités territoriales

ANNEXE 1 : STATISTIQUES D'ACTIVITE 2022

	2022	
		%
Nombre de saisines enregistrées :	105	
Démarches en ligne :	25	23,81%
Courriers :	80	76,19%

Catégorisation :

Par origine :

Particuliers :	95	90,48%
Professionnels :	6	5,71%
Associations :	4	3,81%

Par domaine :

Propreté :	4	3,81%
Sécurité et tranquillité :	21	20,00%
Urbanisme et foncier :	25	23,81%
Enfance et politiques sociales :	3	2,86%
Jeunesse, sports et éducation :	3	2,86%
Circulation et stationnement :	9	8,57%
Population :	10	9,52%
Environnement :	10	9,52%
Habitat :	11	10,48%
Tarifs et finances :	5	4,76%
Autres :	4	3,81%

Dossiers reçus par type :

Dossiers relevant de la médiation :	43	40,95%
Dossiers en renvoi d'attribution :	62	59,05%

Traitement :

Dossiers clos :	96	91,43%
------------------------	-----------	---------------

Dossiers clos :

Traités en médiation :	36	37,50%
Traités en renvoi d'attribution :	60	62,50%

Délais d'instruction :

Délai moyen :	29,80	jours
Sur médiation :	61,06	jours
Sur renvoi d'attribution :	11,05	jours

Dossiers traités en médiation :

Par type :

Propreté :	1	2,78%
Sécurité et tranquillité :	7	19,44%
Urbanisme et foncier :	8	22,22%
Enfance et politiques sociales :	1	2,78%
Jeunesse, sports et éducation :	1	2,78%
Circulation et stationnement :	5	13,89%
Population :	5	13,89%
Environnement :	4	11,11%
Habitat :	3	8,33%
Tarifs et finances :	1	2,78%
Autres :	0	0,00%

Résultats :

Solution trouvée :	30	83,33%
Solution proposée à la ville :	3	8,33%
Absence de solution :	3	8,33%

**Dossiers traités en renvois
d'attribution :**

Par type :

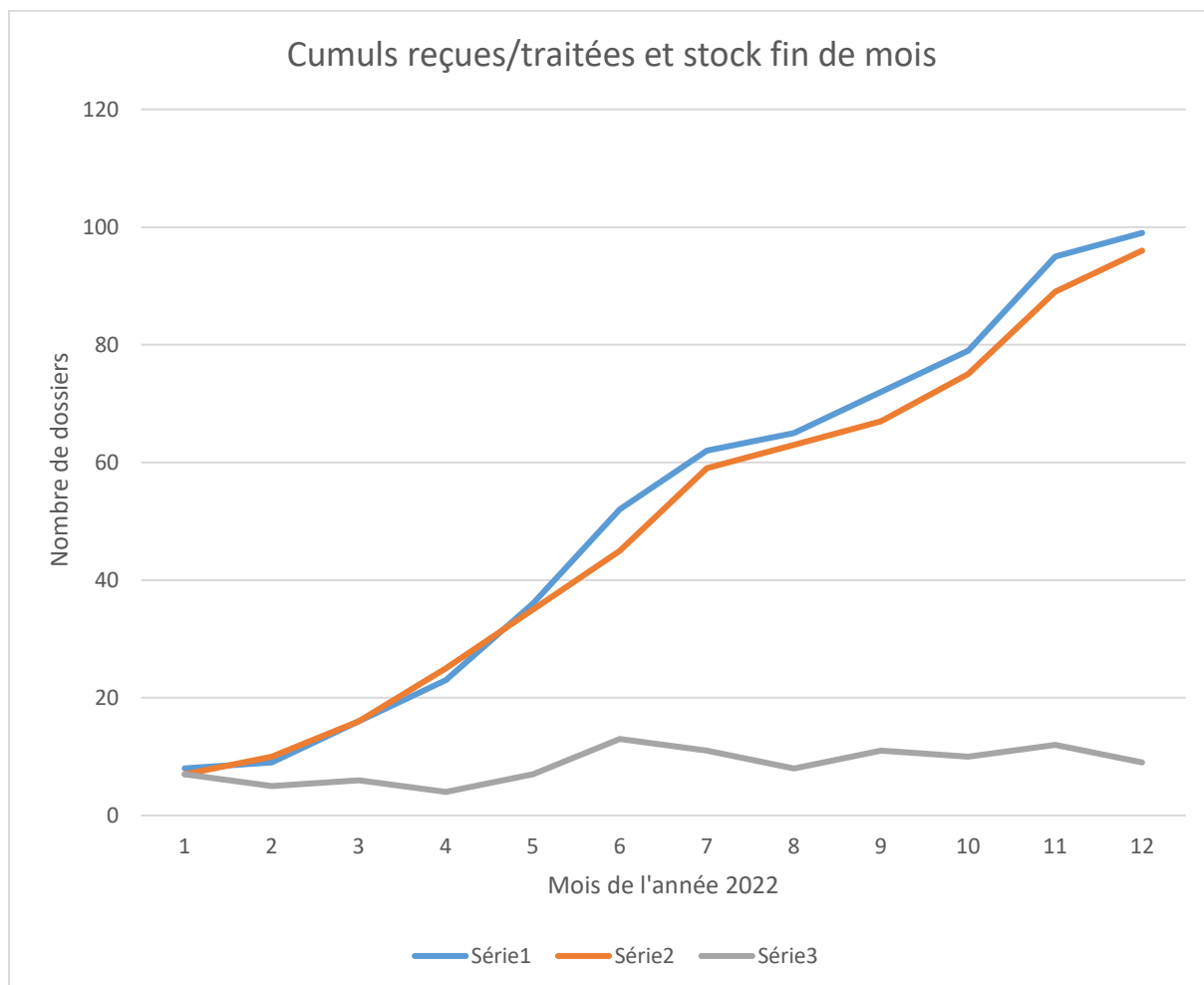
Propreté :	3	5,00%
Sécurité et tranquillité :	13	21,67%
Urbanisme et foncier :	14	23,33%
Enfance et politiques sociales :	2	3,33%
Education, Jeunesse et sports :	2	3,33%
Circulation et stationnement :	4	6,67%
Population :	4	6,67%
Environnement :	4	6,67%
Habitat :	7	11,67%
Tarifs et finances :	3	5,00%
Autres :	4	6,67%

Par interlocuteur :

Défenseur des droits :	4	6,67%
Conciliateur de justice :	9	15,00%
Autre médiateur institutionnel :	2	3,33%
Services municipaux :	35	58,33%
ACCM :	3	5,00%
Autres :	7	11,67%

ANNEXE 2 : LE TABLEAU DE BORD DE LA MEDIATION

(Flux et stocks)



La série 1 détaille le cumul des dossiers mensuellement reçus. Elle s'avère relativement linéaire, avec cependant des points bas en février, août et décembre.

La série 2 assure une visualisation du cumul mensuel des dossiers traités. Elle est plus linéaire, quoique liée au nombre de dossiers reçus, en particulier pour les renvois d'attribution qui sont en moyenne traités en 11 jours.

Les séries 1 et 2 sont ainsi consacrées à l'approche graphique des flux. Tel n'est pas le cas de la série 3 : elle retrace en effet l'état du stock de demandes en cours de traitement en fin de mois, qui évolue autour de 10 dossiers, plus ou moins 3. Elle traduit la régularité du rythme de leur traitement.

ANNEXE 3 : COLLOQUE DE LIMOGES

Stationnement payant : comment réduire les litiges avec les usagers

Publié le 27 juin 2022 par Thomas Beurey / Projets publics pour Localtis
Finances locales, Infrastructures de transport, Organisation territoriale, élus et institutions

Quatre ans après la réforme du stationnement payant, le nombre des litiges liés à la contestation de forfaits de post-stationnement est croissant. Chargée de juger ces affaires, la commission du contentieux du stationnement payant (CCSP) veut endiguer le flot. La juridiction estime que la balle est notamment dans le camp des collectivités. Lors d'un colloque organisé le 23 juin à Limoges, elle a appelé celles-ci à mieux se saisir de leurs nouvelles responsabilités en matière de stationnement payant et leur a délivré un certain nombre de conseils.

© Thomas Beurey

Des cohortes d'usagers en colère, des recettes en moins pour les caisses de la collectivité... Mal gérer, voire ne pas gérer du tout les contestations des forfaits de post-stationnement (FPS) peut coûter très cher aux collectivités et certaines en ont fait l'amère expérience.

Ce sujet était au centre d'un colloque que la commission du contentieux du stationnement payant (CCSP) organisait le 23 juin à Limoges. La création de cette juridiction administrative – qui siège dans l'ancien chef-lieu du Limousin – a accompagné l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2018, de la réforme qui a instauré la dépénalisation et la décentralisation du stationnement payant sur voirie. Une petite révolution par laquelle les collectivités se sont vu confier la gestion du stationnement. En l'absence ou en cas d'insuffisance de paiement, l'utilisateur doit s'acquitter d'un FPS et non plus d'une amende contraventionnelle. Sa contestation doit se faire devant la collectivité territoriale par la voie d'un recours administratif préalable obligatoire (Rapo) puis, en cas de refus, devant la CCSP.

Mais avec près de 160.000 requêtes reçues l'an dernier, et probablement beaucoup plus dans les années à venir, la commission est en passe de devenir la juridiction administrative la plus sollicitée en France. Ses délais de jugement, déjà élevés, pourraient donc s'allonger.

Information et médiation

Les communes et leurs intercommunalités – lorsque celles-ci sont compétentes – détiennent l'une des solutions : il leur appartient de prendre les mesures qui sont de leur ressort pour limiter le nombre des contentieux en matière de stationnement payant. Ce qui serait d'ailleurs de leur intérêt à elles aussi, puisque ces mesures permettent dans le même temps de "sécuriser les décisions de la collectivité" et de "garantir le droit des usagers face à l'administration".

Il s'agit en premier lieu de favoriser l'information des usagers, ce que proposait en janvier 2020 le Défenseur des droits dans un [rapport-bilan](#) sur la réforme du stationnement payant. L'institution recommandait "la création d'un guichet physique pour informer les usagers sur les modalités du stationnement, les tarifs, les règles spécifiques s'appliquant à certaines catégories d'usagers et sur le suivi de l'instruction des recours administratifs préalables obligatoires."

Pour résoudre les litiges concernant le stationnement payant, la médiation se révèle tout à fait appropriée, a pour sa part estimé Sylvain Humbert, secrétaire général adjoint du Conseil d'État. Dans ce type de contentieux, "les questions de droit ne sont pas trop présentes et il s'agit en grande partie de faits. De plus, les collectivités disposent d'une marge de manœuvre assez grande", a-t-il fait valoir.

Des décisions conformes et motivées

Les magistrats de la CCSP ont pour leur part délivré de nombreux conseils aux collectivités, pour qu'en particulier la phase déterminante du Rapo soit réussie. Les principaux conseils sont de bon sens. Ainsi, les décisions rendues par la collectivité doivent être conformes au droit. De plus, elles doivent faire apparaître les motivations de la collectivité, celles-ci devant être en lien avec la demande de l'utilisateur. Sinon, ce dernier ne comprend pas le motif qui pousse la collectivité à rejeter son recours, et saisit plus systématiquement la CCSP.

Deux décisions de la collectivité peuvent paraître particulièrement injustes lorsqu'elles sont contraires – l'une rejette la demande de l'utilisateur et l'autre conclut à son acceptation – alors qu'elles concernent des situations semblables. "Ce type de situation fait exploser la cocotte-minute", constate Éric Ferrand, médiateur de la ville de Paris. Pour contester plusieurs FPS dans le cadre du Rapo, on est obligé de le faire individuellement pour chaque FPS, a-t-il expliqué. Le médiateur a conseillé par conséquent que soit autorisée la faculté de regrouper les réclamations au stade du Rapo. Mais pour cela, il faudrait faire évoluer la loi.

Autre point important mis en exergue par les magistrats de la CCSP : lorsqu'elle reçoit un recours gracieux qui n'est pas accompagné de toutes les pièces nécessaires, la collectivité doit avoir le réflexe d'inviter l'utilisateur à régulariser son recours dans un délai déterminé.

Personnels peu ou pas formés

Si les règles de procédure sont pointées du doigt, les collectivités le sont aussi : elles sont encore loin d'être les bons élèves espérés, comme en a témoigné Éric Ferrand. "Il y a énormément de réclamations, les agents des services où je me suis rendu vont donc très vite". À la clé, il y a forcément "des erreurs", a-t-il regretté.

Dans son rapport, le Défenseur des droits dénonçait "le manque de formation" des agents municipaux ou des sociétés délégataires chargés d'instruire les réclamations concernant le stationnement payant. "Ces personnels ont rarement de formation juridique et ne maîtrisent pas toujours la réforme ni les dispositions spécifiques à certains usagers. Ils n'ont pas non plus les compétences nécessaires pour chercher les informations utiles à l'instruction des dossiers, ni le réflexe de chercher les décisions rendues par la CCSP", écrivait-il.

"La plupart des gens sont de bonne foi", a estimé le médiateur de la ville de Paris, qui est bien placé pour parler du sujet. 20% des dossiers sur lesquels il est saisi portent sur des réclamations concernant les FPS. Ces derniers constituent ainsi le second thème de saisine du médiateur, après les questions de logement.

De nombreuses erreurs

Beaucoup d'utilisateurs font face à des erreurs et celles-ci sont fréquentes. En cause notamment : l'utilisation de plus en plus répandue, pour le contrôle du stationnement payant, de voitures équipées de caméras permettant une lecture automatique des plaques d'immatriculation (Lapi). Un dispositif qui ne serait pas encore totalement au point partout. Même en apposant leur carte mobilité inclusion derrière le pare-brise de leur véhicule, les personnes en situation de handicap ne sont pas toujours identifiées et sont considérées comme des personnes n'ayant pas acquitté leur redevance de stationnement. Lésés, ces utilisateurs sont majoritaires parmi les personnes qui saisissent le médiateur de la ville de Paris pour un litige portant sur le stationnement payant. Des chauffeurs de taxi garés sur une place de parking pour la montée ou la descente de voyageurs sont aussi parfois victimes de la Lapi. En outre, un certain nombre de personnes – notamment malvoyantes ou âgées – font des erreurs lorsqu'au moment de prendre leur ticket de stationnement, elles saisissent le numéro d'immatriculation de leur véhicule. D'autres ne font pas

les démarches nécessaires – ou ne les effectuent pas correctement – auprès de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) après avoir vendu leur véhicule. Ils reçoivent ainsi les FPS à la place des nouveaux propriétaires, lorsque ceux-ci commettent une infraction aux règles du stationnement payant.

"Nous recevons tellement de recours générés par ces situations", a déploré la présidente de la CCSP, Marianne Pouget. Le Rapo doit, selon elle, être l'occasion pour les services municipaux de reconnaître, dans de tels cas, que les personnes concernées ont été sanctionnées à tort. "Que ce type d'affaires ne vienne pas devant nous !", a-t-elle lancé.

Géolocalisation

Selon la présidente de la juridiction, il arrive aussi que des applications mobiles de paiement du stationnement ne géolocalisent pas correctement les usagers, ceux-ci étant parfois amenés par erreur à payer une redevance insuffisante. "Des points sont à clarifier" avec les opérateurs, a-t-elle avancé. Si l'utilisateur est invité par l'application à valider sa position GPS, il ne peut plus, par la suite, utiliser une éventuelle erreur de géolocalisation pour contester un FPS. Dans le cas contraire, il peut se servir de ce motif, et dans le cadre d'une éventuelle procédure devant la CCSP, cela sera "très défavorable à la collectivité".

Les applications devraient aussi permettre de prévenir l'utilisateur lorsque des travaux sont sur le point de débuter dans une rue ou un secteur de la commune, a estimé pour sa part le médiateur de la ville de Paris. S'il était averti de ces travaux, l'utilisateur ne pourrait pas faire l'objet d'une sanction injuste.

Présenter sa défense

Lorsque la phase de Rapo n'a pas permis de mettre fin au litige, l'utilisateur a la possibilité de saisir la CCSP. Une fois que celui-ci a déposé son recours via le site de la juridiction, la collectivité qui a émis le FPS est rendue destinataire de la requête. Elle dispose en principe d'un délai d'un mois pour déposer un mémoire en défense. La collectivité a intérêt à présenter sa défense. En effet, lorsqu'elle ne produit pas de mémoire et si la requête repose sur des faits, ce qui est souvent le cas, l'affaire est jugée plus rapidement, de l'aveu de la présidente de la CCSP. En outre, la commune qui ne présente pas ses arguments est regardée comme ne contestant pas les faits exposés par le requérant. Ces faits sont donc réputés exacts. Dans ce cas, la personne qui a agi en justice a toutes les chances de gagner. Dans 35% des affaires qu'elle juge, la CCSP donne raison au requérant.

L'utilisateur ayant obtenu gain de cause doit obtenir le remboursement du montant du FPS. Mais la collectivité n'exécute pas toujours la décision de la CCSP, comme le pointait il y a deux ans le Défenseur des droits. Une inaction que la CCSP peut sanctionner. Au début de l'année, la ville de Montreuil (Seine-Saint-Denis) a ainsi été condamnée à procéder au remboursement d'une somme de 30 euros dans un délai d'une semaine, pour non-exécution d'une décision du 28 juin 2019. Une astreinte de 100 euros par jour de retard accompagnait le jugement. Selon nos informations, la ville a fait ses calculs et a réagi promptement, décidant vraisemblablement qu'à l'avenir elle déposerait des mémoires devant la CCSP en cas de procédure dirigée contre elle. La commune compte quelque 6.000 places de stationnement payant.

ANNEXE 4 :

LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Préambule

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
- Ecoute 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.

A 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.