



Rapport du médiateur de la Ville de Bordeaux 2015 – 2016



20 ANS déjà que les bordelais et bordelaises disposent d'un service de médiation garantissant une écoute, un dialogue, des réponses adaptées.

C'est la mission qui a été confiée à Jean-Charles BRON en 2014, dans la continuité de ses prédécesseurs, et vise à régler, à l'amiable et en toute indépendance, les conflits qui peuvent exister entre usagers et l'administration bordelaise.

Les citoyens qui ont recours à ce dispositif de traitement amiable des différends sont de plus en plus nombreux, souvent dépassés par la complexité des procédures.

Malgré un bilan positif, certains progrès sont possibles et nous sommes à l'écoute des préconisations pour améliorer, chaque fois que c'est possible, l'efficacité et la pertinence de nos dispositifs.

Je reçois des témoignages lors de l'aboutissement d'accord de médiation : ils expriment satisfaction et remerciements.

Aussi, je souhaite saluer le travail accompli par le médiateur et son implication au service des citoyens.

Je lui renouvelle mon soutien et ma confiance pour continuer à mener à bien cette belle mission d'intérêt général.

***Alain Juppé
Maire de Bordeaux***



SOMMAIRE

<i>Edito du Maire</i>	2
<i>Introduction du médiateur</i>	4
<i>l'AMCT</i>	5
<i>La médiation en chiffres</i>	6
<i>Illustration des saisines</i>	10
<i>Supports de communication</i>	21
<i>Revue de presse</i>	25
<i>Charte des médiateurs</i>	34

INTRODUCTION



+ 50% : c'est la progression des saisines qui passe, en une année, de 134 à 205 dossiers enregistrés.

Cette année encore, les grands thèmes sont au rendez-vous : politique du déplacement, nuisances, droit des sols...

Nous avons manifesté une écoute constante à l'égard des bordelais qui font appel à la médiation, et je suis heureux d'avoir pu contribuer dans la grande majorité des cas à la mise en place d'une solution satisfaisante.

Bien sûr, les élus et les services de la Ville ont participé à la recherche de solutions amiables sur de nombreux dossiers.

Bordeaux dispose d'une administration de qualité, de femmes et d'hommes investis, convaincus de l'intérêt de leurs missions au service des bordelais.

Merci aux maires de Quartiers qui, tous les mois, ouvrent leurs portes à la médiation. Les bordelais y sont sensibles et sont de plus en plus nombreux à se rendre à ces permanences.

La médiation a déménagé au mois de février rejoignant le Palais Rohan.

C'est ici que nous poursuivons notre action dans un esprit d'indépendance et de neutralité indispensable à la recherche de toute solution équitable.

Jean-Charles Bron
Médiateur de la Ville de Bordeaux

BORDEAUX,
ville pionnière en médiation,
adhère à l'Association des Médiateurs
des Collectivités Territoriales



Lors de sa dernière assemblée générale à Bourges, le 28 avril 2016, le Conseil d'Administration de l'AMCT a procédé à l'élection du Bureau :

- **Président** : Eric FERRAND (Médiateur de la Ville et du Département de Paris)
- **Vice-président** : Jean-Charles BRON (Médiateur de la Ville de Bordeaux)
- **Vice-président** : Brahim HEDJEM (Médiateur de la Ville de Pantin)
- **Secrétaire** : Maurice CHIPOT (Médiateur du Département du Cantal)
- **Secrétaire-adjoint** : Hervé CARRÉ (Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire)
- **Trésorier** : Didier PEUCH (Médiateur de la Ville de Tulle)

Interview d'Eric FERRAND, Président de l'AMCT et Médiateur de Paris, et de Bernadette VILLAIN, Médiateur de Bourges lors de la dernière assemblée générale de l'Association, le 28 avril 2016 à Bourges

« Nous ne sommes ni avocat ni juge. Nous sommes une oreille attentive, là pour trouver des solutions, renouer le dialogue entre le citoyen et la collectivité et éviter les recours devant le tribunal. »

Pour Eric Ferrand, président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), cette fonction tend vers le « gagnant-gagnant ».

Ces femmes et ces hommes, au contact de la population et des élus, qui tentent au quotidien de trouver un terrain d'entente et de régler des litiges allant de la contestation de charges aux troubles de voisinage, tenaient le 28 avril dernier leur assemblée générale à Bourges.

L'occasion pour les médiateurs, venus de toute la France, tous tenus à la confidentialité des dossiers, « d'échanger nos pratiques et nos interrogations pour tenter de mieux travailler au quotidien », explique Bernadette Villain, médiatrice de la Ville de Bourges

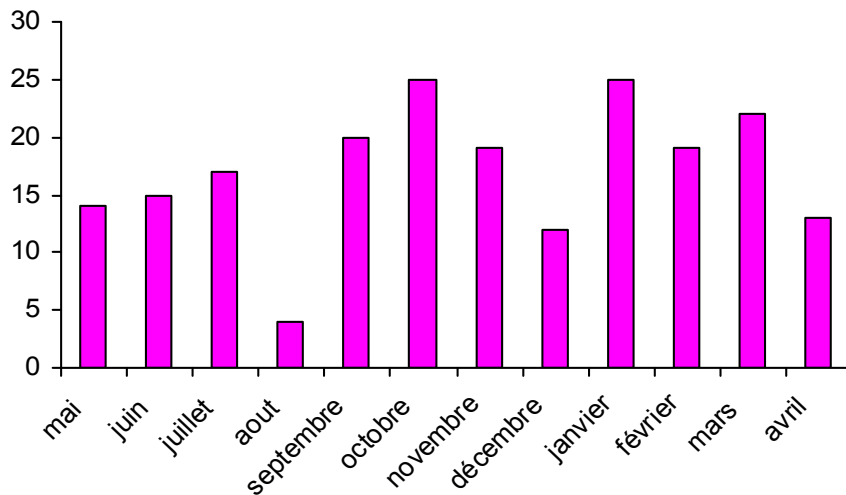
L'occasion aussi de questionner la notion d'indépendance de ce poste pourtant rémunéré par la collectivité. « Quand je remets mon rapport à la Ville de Paris, poursuit Eric Ferrand, où il exerce cette fonction, je le fais en toute impartialité, dans l'intérêt général. S'il faut connaître élus et rouages administratifs, cela ne fait pas de moi un politicien. »

Pourtant, parmi la trentaine de membres de l'AMCT, une poignée de médiateurs sont élus. « Certaines collectivités en ont décidé ainsi (*ce n'est pas le cas des médiateurs de la Ville de Bourges*).

Aucune loi ne l'interdit, poursuit Eric Ferrand. Mais pour être franc, je plaide contre ce mélange avec l'exécutif. »

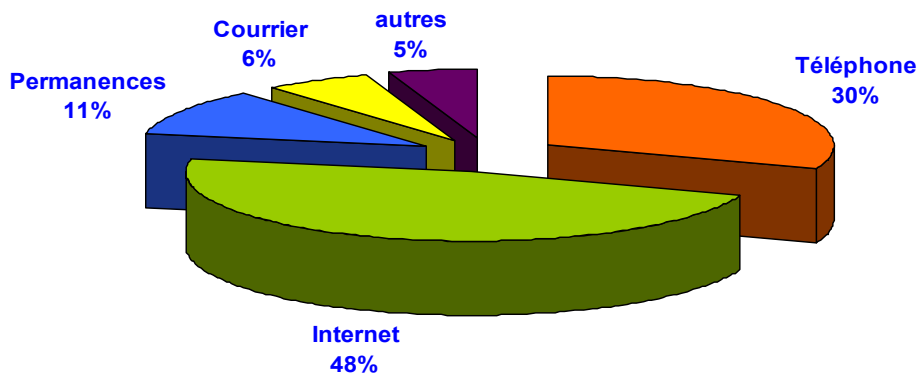
La médiation : une activité qui se chiffre et s'analyse :

Nombre de saisines



En un an, le nombre de dossiers traités (205) a connu une croissance importante : **+ 50%**
La majorité des saisines relèvent de demandes individuelles émanant de 104 hommes et 87 femmes.
14 saisines sont issues de personnes morales (entreprises et associations).

Modes de saisine





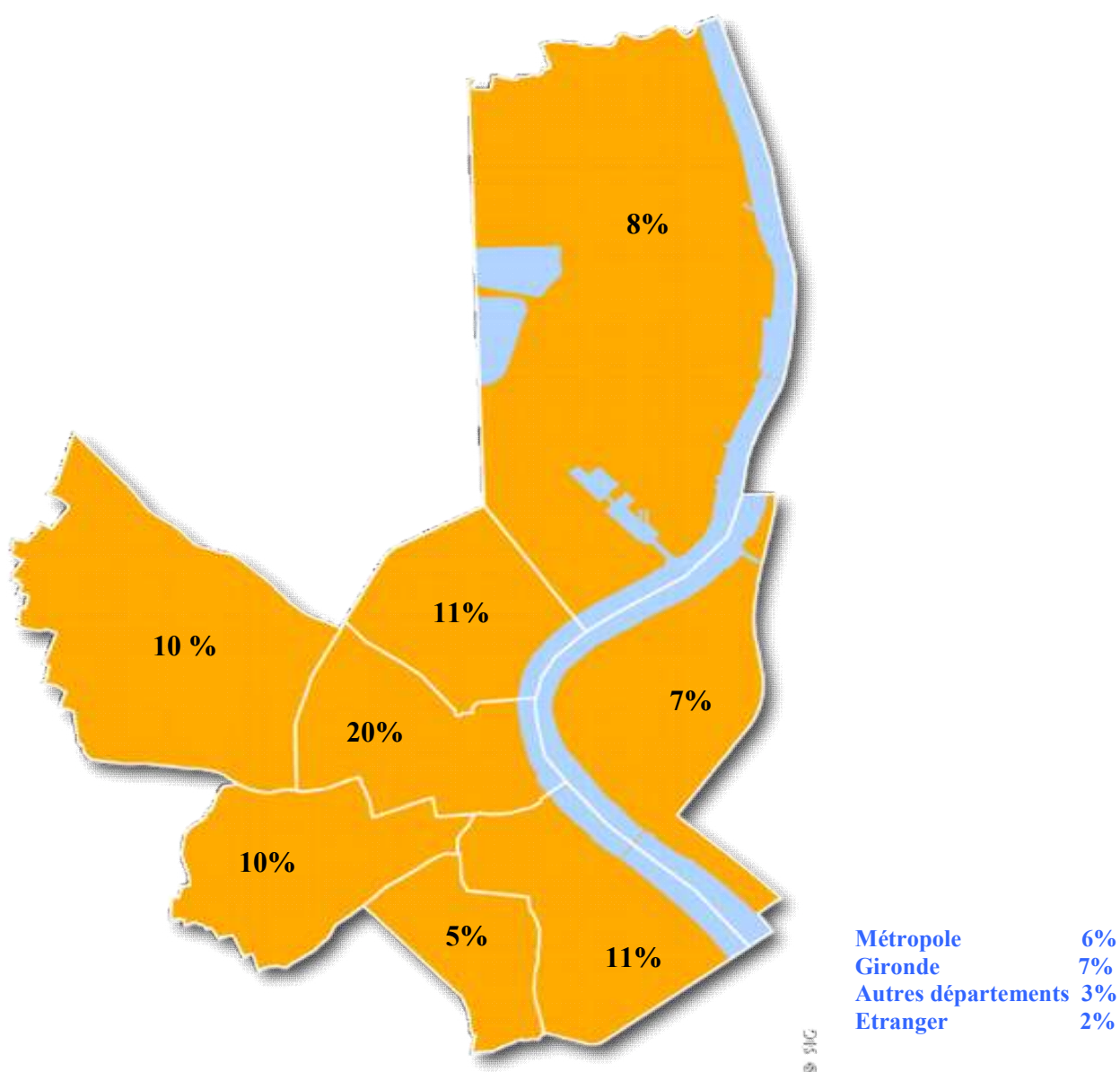
Il a semblé intéressant de comprendre comment et par quels moyens les demandeurs s'adressaient au médiateur.

Internet (48%) et le téléphone (30%) sont les modes de contact les plus utilisés. A raison puisque ce sont les moyens de communication qui permettent le plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.

Les contacts pris lors des permanences de quartier (11%) progressent et seront poursuivis pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir rencontrer le médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie et sans rendez-vous.

La communication de ces permanences, notamment sur le Facebook des quartiers, contribue à améliorer sa visibilité auprès des usagers mais doit encore être renforcée.

Origine géographique des demandes



Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers avec une surreprésentation du centre ville.

Il apparait évident que le centre ville concentre beaucoup de situations pouvant générer une saisine du médiateur.

Ce découpage ne peut suffire à tirer des conclusions définitives.

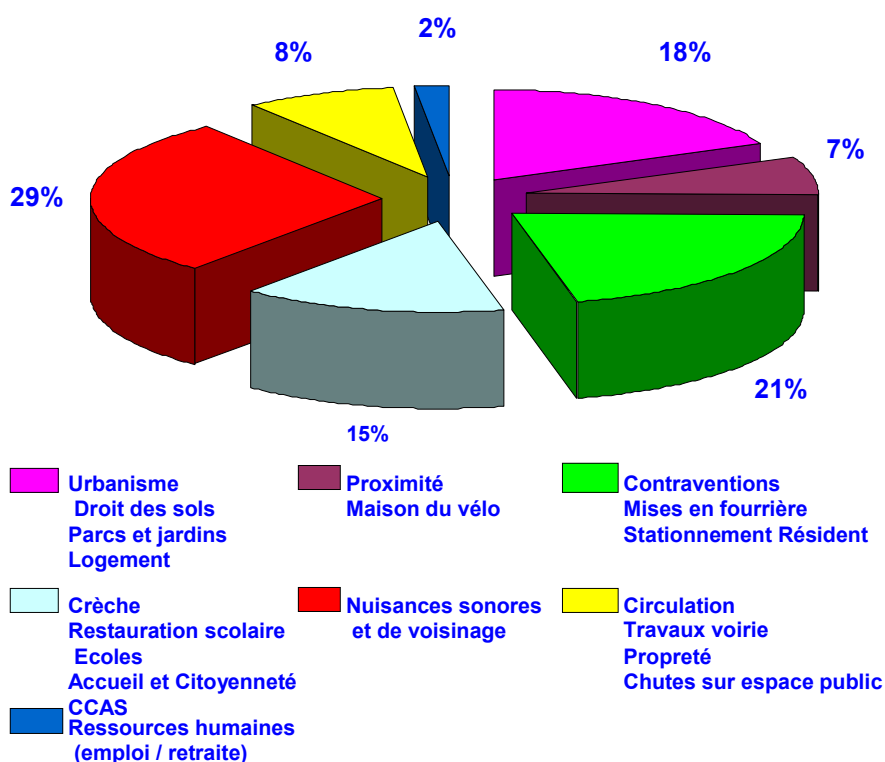
La grande diversité des saisines et leur caractère individuel incitent à la prudence sur toute conclusion hâtive.

82% des saisines qui parviennent au médiateur sont faites par des personnes habitant Bordeaux.

Les 18% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole (6%), de Gironde (7%), hors 33 (3%) et 2% de l'étranger.

Elles sont toutefois considérées comme recevables du fait de la nature des dossiers qui implique un service de la Ville de Bordeaux.

Répartition thématiques des saisines



La répartition qu'offre ce graphique donne une vue synthétique de l'ensemble des cas traités, selon leur profil.

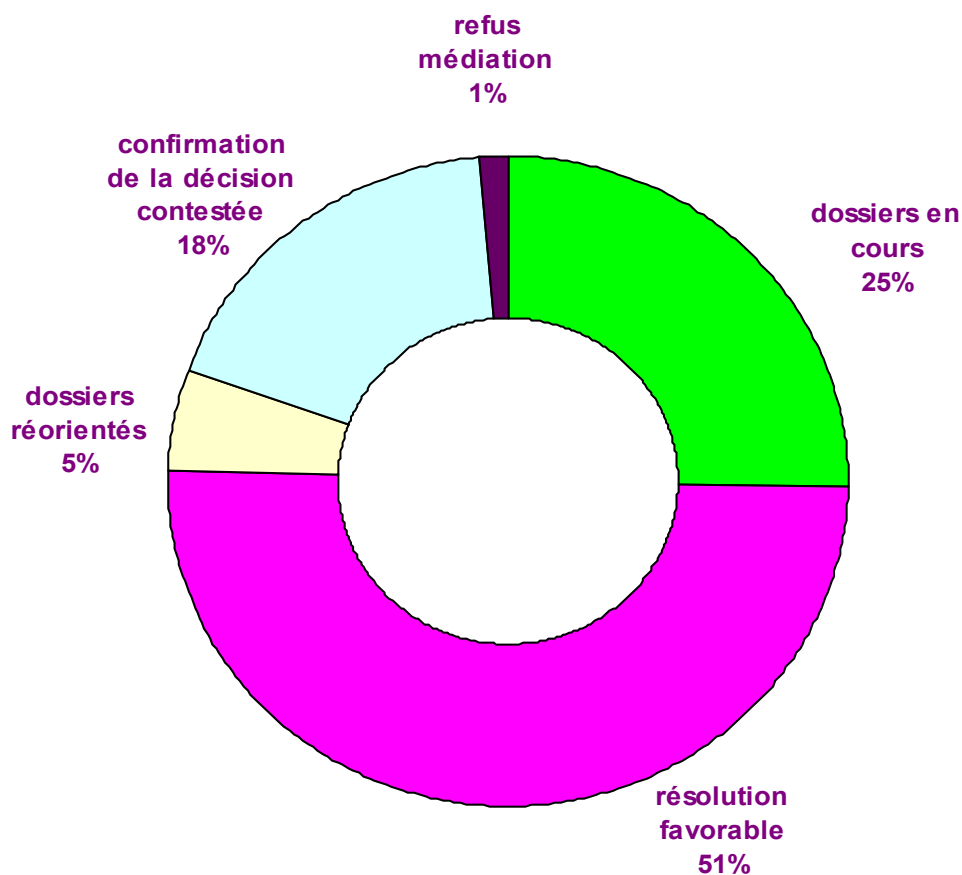
Sans réelle surprise, trois thématiques se détachent.

La première englobe les désaccords liés aux nuisances sonores et de voisinage (29%).

Viennent ensuite les problématiques de stationnement et de verbalisation (21%), en légère hausse par rapport à l'année dernière, s'expliquant probablement par la mise en place du stationnement payant dans les quartiers.

La 3^{ème} thématique de réclamation concerne l'Urbanisme et Droits des sols.

Traitement des 205 dossiers



Dans la majorité des cas une résolution favorable au requérant, totale ou partielle, est trouvée.

Toutefois, l'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant soit parce que sa demande s'avère infondée soit du fait de l'application d'une réglementation ou du maintien de la position du service (18%).

Une solution en équité peut parfois constituer un bon compromis et permettre de sortir du conflit.

A noter, le pourcentage important de dossiers en cours (25%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.

5% des requêtes (12 dossiers) ont été réorientées en s'assurant que chaque réclamation fasse bien l'objet d'un traitement personnalisé par la structure adéquate afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche.

Par principe, aucune demande n'est considérée comme irrecevable.

ILLUSTRATIONS DES SAISINES

PROPRETE, INCIVILITES

« Vous êtes mon dernier espoir ... »



Madame G. fait l'objet de poursuites par huissiers pour non paiement d'une amende de 106€ dressée pour dépôt sauvage : une poche de sushis contenant son adresse abandonnée sur la voie publique.

Clamant son innocence et criant à l'injustice, elle fait appel à la médiation.

Nous sommes très vite convaincus de la bonne foi de cette résidente qui dit œuvrer elle-même pour la propreté de son quartier.

Pour ces raisons, la médiation propose aux services que Mme G. puisse tenir un rôle de vigilance et d'alerte en matière de propreté dans son quartier en contrepartie de son amende.

Un accord est trouvé avec les services qui soulignent le caractère exceptionnel de cette indulgence, travaillant avec détermination dans la lutte contre l'incivisme.

Nous ne pouvons que saluer les efforts méritoires des services pour rendre la ville plus propre.



La vie en collectivité impose à tous le respect de certaines règles. L'abandon de débris et autres encombrants sur la voie publique constitue un acte d'incivisme qui est facturé et passible d'amende.

Le principe d'actions de responsabilisation et de sensibilisation, notamment auprès des plus jeunes, a été suggéré aux élus par le médiateur.

TAXE DE SEJOUR

« Je vous écris pour savoir si ce meublé est bien enregistré à la Mairie de Bordeaux ? »

Madame A. réserve sur un site internet 3 nuits dans un appartement meublé pour son séjour à Bordeaux.

A son arrivée, personne pour l'accueillir, logement inconnu du voisinage, aucune information sur la porte.

La police du quartier l'aide à trouver un hôtel en dépannage.

Elle souhaite le remboursement de la somme de 225€ préalablement versée.

La médiation obtient l'accord du propriétaire pour le remboursement.

Mme A. se ravise alors et sur les conseils de son avocat souhaite faire monter les enchères.

La médiation s'arrête là ayant obtenu satisfaction sur la première demande mais saisit le régisseur de la taxe de séjour pour se conforter sur l'enregistrement de cet appartement meublé.



La location de logement entre particulier ne cesse de se développer.

Ce studio meublé était inconnu des services de la Ville.

Ce dossier a permis la mise à jour de son enregistrement dans les fichiers des services.

Comme dans la majorité des communes touristiques la taxe de séjour s'applique à Bordeaux. Cette taxe, payée par les touristes séjournant au moins une nuitée, est collectée par les hébergeurs (professionnels et particuliers), puis reversée à la collectivité.

Sa recette est entièrement dédiée au financement d'actions en faveur du tourisme (promotion, animation...).

Tous les hébergeurs touristiques (hôteliers, propriétaires de chambres d'hôtes, de meublés, campings...) et les particuliers qui proposent un hébergement à la location saisonnière ou qui louent des chambres à titre occasionnel au sein d'un logement occupé en permanence quel qu'il soit, sont assujettis à la taxe de séjour.



« Merci pour la rapidité de votre action et celle des services concernés ... »

Monsieur F, né à Bordeaux, a prévu de se marier à Bogota. Il saisit le médiateur pour l'envoi, dans les meilleurs délais, des copies intégrales de son acte de naissance qui conditionnent son dossier de mariage.

La réactivité des services a été totale et les documents sont expédiés par valise diplomatique dans la journée même.



Dans un souci d'offrir un service public de qualité, la Ville de Bordeaux s'est engagée dans une démarche d'amélioration du service rendu. Ainsi, depuis 2011, le service de l'accueil à la population, le standard et la plate forme téléphonique "allo proximité" de la Ville de Bordeaux sont certifiés Qualiville. Cette distinction sanctionne les efforts consentis par une commune pour offrir à ses administrés une qualité optimale des services rendus au quotidien.

DOMMAGES A DES TIERS

Une issue satisfaisante

Madame X, retraitée, adresse une main courante, en octobre 2014, au médiateur pour attirer son attention sur les préjudices que subit sa petite échoppe mitoyenne d'un important chantier dans un quartier en grande mutation...



Déjà évoqué l'an passé, ce dossier jugé par tous important a trouvé une issue favorable satisfaisant toutes les parties alors qu'une action judiciaire était en cours.

Le président de Bordeaux Métropole a été un des signataires de cet accord dont nous nous félicitons.



Nous nous sommes mobilisés pour répondre au traumatisme subi par ces personnes aux conditions modestes.

La médiation a montré une véritable ténacité dans ce dossier afin d'éviter un affrontement judiciaire non souhaitable.

A noter également, la forte implication des services dans ce dossier.

LA SECURITE SUR LE DOMAINE PUBLIC



Régulièrement, des usagers victimes de chutes sur la voie publique font appel à la médiation lorsqu'ils n'ont pas obtenu de réponse ou une réponse négative des services de la Ville à leur demande d'indemnisation.

Ils attribuent leur accident à une anomalie dans la façon dont la chaussée a été aménagée ou entretenue.

Il apparaît utile de rappeler que le piéton demeure le premier garant de sa sécurité et doit donc rester vigilant face à son environnement.

La responsabilité de la Ville ne peut être engagée qu'en cas de défaut d'entretien normal de l'ouvrage.

« **maman s'est entravée dans les câbles et à chuter sur les gravillons ...** »

Madame B est victime d'une chute dans le cadre d'une importante manifestation bordelaise qui l'amène directement aux urgences pour une opération et pose de prothèse. Un aménagement trop rapide et sommaire s'avère être à l'origine de cette chute lourde de conséquence.

Une remise en état du sol sera réalisée immédiatement par l'opérateur qui montrera un empressement certain auprès de la victime.

Une meilleure vigilance des services éviterait ce type d'accident.

VERBALISATION, REGLEMENTATION



« je suis titulaire d'un abonnement résident... »

Monsieur G. saisit le médiateur pour 2 verbalisations jugées abusives et en refuse obstinément le paiement.

Effectivement, son ticket d'horodateur, preuve de sa bonne foi, l'autorisait à stationner plusieurs jours consécutifs. Les services de police reconnaîtront que les verbalisations n'avaient pas lieu d'être et le médiateur saisira l'Officier du Ministère Public pour l'annulation des 2 contraventions.



Sans vouloir décourager personne, une telle situation est extrêmement rare.



« 2 voitures ce n'est pas un choix mais une obligation professionnelle ... »

M. & Mme G expliquent la nécessité de posséder 2 voitures pour se rendre sur leur lieu de travail respectif non desservi par les transports en commun. Ils font valoir que le passage au stationnement payant dans leur quartier grève de façon non négligeable le budget familial.



La médiation n'a pas vocation à intervenir dans les orientations politiques retenues par la Ville. Pour autant, en matière de stationnement et de l'usage de la voiture en milieu urbain, nous sommes destinataires de protestations multiples liées à la mise en place du stationnement payant dans les quartiers nouvellement équipés et aux répercussions financières lourdes pour les ménages. Tous demandent la possibilité d'un second abonnement.

« Pourquoi me refuse-t-on le stationnement professionnel ? »



Si elle comprend la nécessité de limiter l'usage du véhicule en ville, Madame A. s'étonne, à juste titre, du refus qui lui est opposé par les services

Son domicile et son entreprise, inscrite au registre du commerce et des sociétés, se situent dans le même immeuble.

Elle s'acquitte de la taxe d'habitation comme de la Cotisation Foncière des Entreprises.

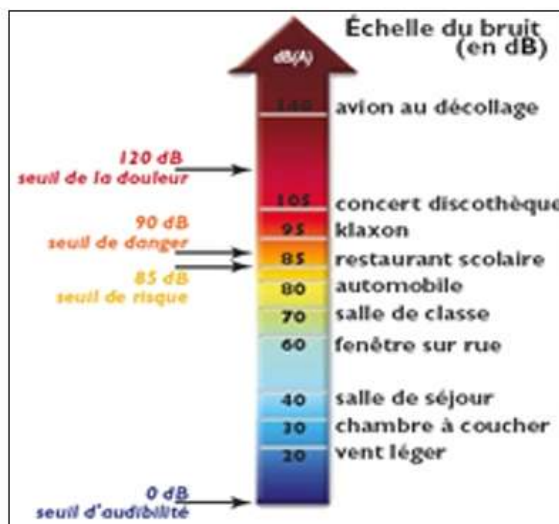
L'administration municipale lui refuse l'octroi de l'abonnement professionnel au motif qu'elle ne reçoit pas de clients.

C'est bien le cas du plombier, du chauffagiste, de l'électricien ...

D'autres raisons sont aussi évoquées par les services, pas davantage pertinentes.

Bref, au regard de la rédaction de son arrêté, l'administration peine à justifier ce refus sauf à considérer une position arbitraire...

Le médiateur poursuit.



Monsieur C., résidant à proximité de la gare St Jean, alerte la médiation sur la présence d'un groupe électrogène qui fonctionne 24h/24h et 7 jours sur 7 et qui perturbe les nuits de plusieurs riverains malgré une isolation phonique réalisée.

Avec le concours du médiateur de la SNCF, un arrêt du fonctionnement du groupe électrogène sera obtenu entre 21h et 6h.



L'article L 2212-2 rappelle que le maire est garant de la tranquillité publique.

La population urbaine française place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne. Pour autant, la lutte contre le bruit demeure difficile.

La médiation bordelaise est surprise de la multiplicité des plaintes enregistrées pour ces nuisances. Elles concernent toutes les générations.

Une communication grand public pourrait sensibiliser la population.

La Direction, elle-même, réfléchit à la création d'un site d'information spécifique au bruit sur Bordeaux.fr : définition, textes de loi, arrêtés municipaux, mode de constat, sanctions...

Elle préconise également un renforcement de la saisine préfectorale.

Article L2212-2 du Code Général des Collectivités Territoriales

La police municipale a pour objet d'assurer le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques.

Elle comprend notamment :

Le soin de réprimer les atteintes à la tranquillité publique telles que les rixes et disputes accompagnées d'ameutement dans les rues, le tumulte excité dans les lieux d'assemblée publique, les attroupements, les bruits, les troubles de voisinage, les rassemblements nocturnes qui troublent le repos des habitants et tous actes de nature à compromettre la tranquillité publique ;

DROIT DES SOLS

PERMIS DE CONSTRUIRE

N° PERMIS :

EN DATE DU :

BÉNÉFICIAIRE(S) :

NATURE DES TRAVAUX :

SUPERFICIE HORS OEUVRE NETTE AUTORISÉE : m²

m

m²

m²

COMMUNE DE (VILLE ET ADRESSE) :

Le compteur du premier jour d'une période présent par l'article R. 600-2 du code de l'urbanisme, à peine d'ineffectivité, être notifié au de la décision prise sur la déclaration de permis de construire avec accusé de réception et lettre recommandée avec accusé de réception au dépôt du recours (article R. 600-1 du code de l'urbanisme).

Monsieur H. découvre que son terrain est un « Espace Boisé Classé » après avoir pratiqué une taille des arbres dans le but d'aménager un parking de 40 places.

Il fait l'objet d'un arrêté interruptif de travaux ainsi que d'une plainte auprès du Procureur de la République.

Parallèlement, M. E saisit le médiateur dans l'impossibilité d'obtenir son Permis de Construire en l'absence de place de stationnement.

Le médiateur constate que cette propriété est distante de moins de 300 m du parking de M. H.

Après plusieurs contacts et réunions, et afin de permettre une ouverture de ce parking, une médiation convient d'une simplification de procédure.

Mauvaise volonté des services ?

Lenteur administrative ?

Un an après le dossier n'est toujours pas clôturé.

Véritablement regrettable.

Un permis de construire intégrant 31 places de parking est délivré à la société X pour la réalisation d'un immeuble à usage de bureaux hébergeant 2 entreprises et 350 salariés.

A la livraison de cet immeuble, une borne d'accès est mise en place, interdisant le libre accès au parking.

Le litige durera plus d'un an malgré une première solution proposée par un adjoint. Un 2ème élu prendra le relais avec des positions différentes.

Il aura fallu les menaces d'un Cabinet d'avocats de renom pour débloquer une situation fort heureusement très exceptionnelle. Inadmissible.

« il a été proposé à ma cliente des mesures d'adaptation, à ses frais bien entendu, allant du déplacement de la borne pour un coût estimé à 42000 € en passant par une modification des accès pour un coût de 162 000 € et jusqu'à l'embauche d'un gardien de parking... »

A l'instant de recevoir cette lettre, le plus optimiste se demande s'il ne s'agit pas d'une farce et conserve précieusement ce courrier du 24 février 2016 comme trophée de l'humour en ne perdant pas espoir, mais en vain. »





Cette thématique représente un pourcentage important des requérants, et bien souvent la bonne foi des pétitionnaires ne peut être mise en cause. Les services municipaux agissent d'une part dans le strict respect des textes et dans les délais qui leur sont impartis.

Alors ?

Devant la complexité et multiplicité des règlements d'urbanisme, un effort supplémentaire de communication pourrait être fait : une information claire, un engagement des services dans le temps.

En ce qui concerne les cas litigieux, une accélération des demandes pourrait être favorisée pour ne pas pénaliser l'usager.

RESTAURATION SCOLAIRE



« mon tarif a été multiplié par 10 »

Monsieur D. s'étonne de l'augmentation brutale du tarif de restauration scolaire de son fils et sollicite la médiation pour un remboursement du trop perçu par la Ville. Comme dans de nombreux autres dossiers, Monsieur D. a omis de fournir son dernier avis d'imposition, document indispensable pour déterminer la tranche tarifaire applicable.

En l'absence de ce document, le tarif le plus élevé est appliqué sans rétroactivité possible.

Au regard des conditions modestes de la famille, la médiation obtiendra exceptionnellement le principe de la rétroactivité de façon partielle.



La médiation est saisie par des bordelais qui sont en désaccord avec les services de la restauration scolaire, le litige portant le plus souvent sur le tarif appliqué.

Le prix des repas est fixé par délibération du Conseil Municipal.

Chaque repas est subventionné par la Ville en fonction des revenus familiaux. C'est à partir de l'avis d'imposition que s'effectue le calcul permettant de déterminer la tranche tarifaire.

Cette démarche n'étant isolée, la médiation préconise la mise en place d'une alerte auprès des familles pour la transmission des documents exigés dans les temps impartis.

Il faut toutefois relativiser la dizaine de saisines sur ce thème, la Ville accueillant plus de 15 000 enfants à la restauration scolaire.



« Je vous rappelle que l'administration française ne doit pas faire payer plus de 0,18 € la copie ... »

Une association de généalogie spécialisée dans les relevés de mariages auprès des mairies de Gironde pour alimenter un site gratuit internet conteste le tarif trop élevé de la photocopie appliqué par les services.

La médiation obtiendra l'application du tarif conforme à la réglementation en vigueur.



**LE REFLEXE
MEDIATION**

**« Pensez à l'environnement,
privilegiez les transports doux et collectifs »**

Monsieur G. habite dans le 64 et se rend à Bordeaux pour rejoindre Paris en bus SNCF. Coût de l'aller-retour : 20€

Il gare sa voiture dans un parking du quartier Armagnac pendant 24h et 12mn : coût 35.50€

La direction de ce parking saisie justifiera le tarif par l'application de sa grille tarifaire.



*Ce citoyen aux revenus modestes affiche une responsabilité citoyenne.
Pour autant, sa démarche n'est pas encouragée. Dommage.*

LES SUPPORTS DE COMMUNICATION :



❁ La page facebook des quartiers

Les permanences sont régulièrement annoncées dans la page Facebook de chaque quartier.

Quartier La Bastide Bordeaux est sur Facebook.

[CHERCHONS UNE SOLUTION] Vous êtes en conflit avec la mairie ? Vous ne savez pas comment résoudre à l'amiable une situation difficile ?

Demain, mardi 24 mai, Jean-Charles Bron, médiateur de la Ville vous reçoit sans rdv dès 17h à la Maison cantonale, 42 bis rue de Nuits !

Si vous ne pouvez pas venir, M. Bron reste joignable via bordeaux.fr : www.bordeaux.fr/o1745



Le médiateur dispose d'une page d'information sur le Bordeaux.fr à partir de laquelle les usagers peuvent le saisir directement.

Le Médiateur municipal

Depuis le mois d'avril 2014, Jean-Charles Bron a été désigné médiateur de la ville de Bordeaux par le conseil municipal. Il succède ainsi à Jacques Lahon et à Henri Pons.

Le médiateur municipal intervient en cas de différends entre un administré bordelais et l'administration municipale. Son intervention est gratuite, sur simple demande.

Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le médiateur municipal est à la recherche de solutions équitables. Si vous faites appel à lui, il manifesterà une écoute attentive à vos arguments comme à ceux de l'administration municipale et s'efforcera de trouver une solution adaptée qui convienne aux deux parties.

La médiation, mode amiable de prévention et de résolution des conflits, se développe aujourd'hui dans tous les domaines. C'est une valeur d'avenir. Bordeaux, ville en plein développement souhaite créer un service public de qualité pour favoriser le mieux vivre ensemble. C'est la volonté affirmée du maire de Bordeaux et du conseil municipal.

Nom : Bron

Prénom : Jean-Charles

Téléphone : 05 56 10 33 57 – 05 56 10 33 58

Pour faciliter les contacts, une permanence sans rendez-vous est organisée une fois par mois dans les mairies de quartier.

LES PERMANENCES DU MEDIATEUR

MAIRIE DE QUARTIER	QUAND ?
CAUDERAN 130 avenue Louis Barthou	1er mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX MARTIME/ GINKO salle Polyvalente Sarah Bernhardt 33 cours de Québec	1er mercredi du mois de 17h à 18h
CHARTRONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC 89 rue Fondaudège	2ème mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX SUD 7 rue St Vincent de Paul	2ème mercredi du mois de 17h à 18h
ST AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX Place de l'Eglise St Augustin	3ème mardi du mois de 17h à 18h
BASTIDE 42 bis rue de Nuits	4ème mardi du mois de 17h à 18h
NANSOUTY/ST GENES 250 rue Malbec	4ème mercredi du mois de 17h à 18h

****Formulaire de saisie**

[Accueil](#) > [Pratique](#) > [La Mairie](#) > Services municipaux

Contactez les services municipaux

Le Médiateur municipal : nous écrire

Les champs marqués par * sont à renseigner obligatoirement. Le courriel est obligatoire si aucune adresse n'est indiquée.

Civilité * : Nom * : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Pays :

Téléphone : Courriel * :

Objet * :

Votre message * :

Envoyer

REVUE DE PRESSE

« Il y a une civilisation du vin, c'est celle où les hommes cherchent à mieux se connaître pour moins se combattre. » Gabriel Delaunay

Cette citation convient parfaitement aux médiateurs.



*Cité du Vin, le 16 juin 2016 : Françoise Massie, Jacques Lahon et Jean-Charles Bron. (Absence d'Henri Pons)
Les médiateurs bordelais entretiennent la flamme depuis 20 ans*

JEAN-CHARLES BRON, MÉDIATEUR MUNICIPAL

LE PACIFICATEUR DU BUREAU DES PLEURS



A. ARNAUD - P. POTTIER / A. L. QUENEC

Ni juge, ni arbitre, le médiateur essaye de faire émerger un accord entre l'administré et l'administration municipale

Voilà un domaine dans lequel la ville a fait partie des précurseurs : la médiation municipale existe à Bordeaux depuis 20 ans. Et l'homme qui l'incarne aujourd'hui est le quatrième à porter le titre de médiateur municipal. Jean-Charles Bron a pris ses fonctions à la suite de l'élection municipale de 2014. Depuis cette date, il a pour mission d'accompagner tout Bordelais qui estime avoir un différend avec l'administration municipale. Permis de construire, carte de stationnement, frais de cantine... Les motifs sont les plus divers, mais à chaque fois le médiateur doit écouter, puis établir le contact avec l'administration concernée pour chercher à trouver un accord qui puisse satisfaire les deux parties.

Après la guerre...

L'homme connaît bien son sujet. L'ancien chef d'entreprise Jean-Charles Bron a une longue carrière d'élu derrière lui, d'abord à Eysines puis dans l'équipe d'Alain Juppé à Bordeaux. Il connaît donc bien les arcanes de l'administration municipale. Né aux Capucins il y a 71 ans, il voulait continuer à « servir » sa ville une fois son dernier mandat achevé. L'exercice est toutefois bien différent de tout ce qu'il a connu : « Quand je parle de ma fonction à mes enfants, ils s'étonnent. "Toi qui a toujours fait la guerre, voilà que tu ne parles plus que de médiation" m'a récemment dit mon fils. Il a raison. Mais justement : avec l'expérience je sais que le conflit ne mène pas à grand chose, qu'il vaut mieux essayer de s'entendre, de tempérer et prendre une autre voie. »

Il a de quoi faire : les nuisances sonores, le droit des sols (un permis de construire refusé, par exemple), et le stationnement (plaider pour une deuxième carte de résident, par exemple) sont les principaux motifs de saisine. « Je vois passer tous

types d'affaires, raconte-t-il. Certaines ont de gros enjeux, d'autres beaucoup moins. Parfois mon intervention tient plutôt de la médiation citoyenne, je joue les "Monsieur bons offices". Mais j'ai très peu de dossiers qui relèvent de la mauvaise foi. Les litiges sont réels et on arrive à résoudre une bonne majorité des problèmes. »

Crispation

Pour cela, il faut se mettre en relation avec l'administration concernée, attirer l'attention sur des situations particulières, plaider des causes face à des fonctionnements peu souples. « Nous avons une bonne administration à la Mairie de Bordeaux. Mais le premier réflexe est souvent celui de la crispation ou de l'auto-défense, la peur de faire des exceptions car cela créerait des précédents. Mon rôle est d'inciter à faire preuve de compréhension. »

Il faut aussi franchir les réticences que peuvent exprimer certains élus quand le médiateur ouvre sa permanence de quartier. Il ne faut pas voir en lui toutefois un arbitre omnipotent. « Il y a deux façons de pratiquer la médiation : le médiateur aviseur, qui écoute puis donne un avis. Et le médiateur accoucheur qui met son énergie à ce que les parties trouvent une solution entre elles, dans une forme d'intelligence qui permet de grandir l'un et l'autre. Moi j'essaye d'être un accoucheur. » Jean-Charles Bron a déjà beaucoup de naissances à son actif : 200 saisines ont été traitées sur le dernier exercice (mai 2015-avril 2016). »

Sophie Lemaire

Pour saisir le médiateur, on peut se rendre sans rendez-vous à sa permanence dans les mairies de quartier (une fois par mois, calendrier sur www.bordeaux.fr) ou prendre rendez-vous pour le rencontrer à son bureau Tél : 05 56 10 33 57

LA MÉDIATION A LE VENT EN POUPE

Outre le médiateur municipal, qui n'existe pas encore dans beaucoup de villes, les dispositifs de médiation ont tendance à se multiplier dans la société française. Certaines villes, comme Bordeaux, ont recours à un service de médiation citoyenne destiné à « résoudre à l'amiable les petits tracassés du quotidien », entre habitants. Cette médiation de voisinage est mise en œuvre par le Groupement d'Intérêt Public Bordeaux Métropole Médiation (Contact : 05 56 85 85 45, et sur le site bordeaux.fr)

Le Ministère de l'Économie et des Finances a également créé récemment une médiation de la consommation. Elle est accessible à toute personne ayant un différend avec un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service (www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

Le conciliateur de justice doit trouver une solution amiable pour un différend sur des droits entre 2 parties, qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Il ne peut intervenir qu'avec l'accord des parties. Il peut lui aussi intervenir dans les conflits de voisinage ou les litiges liés à la consommation.



jeudi 10 septembre 2015

Communiqué de presse

Le Médiateur municipal : un facilitateur de contacts

Chaque jour à l'écoute des Bordelais, le [Médiateur municipal](#) de la Ville intervient en cas de différends entre administrés bordelais et administration municipale. Son intervention est gratuite, sur simple demande. Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le médiateur est à la recherche de solutions amiables et équitables. Devant chaque cas, il manifeste une écoute attentive aux arguments des différentes parties et s'efforce de trouver une solution adaptée qui convienne à l'ensemble.

Lundi 14 septembre 2015 à 15h15 à l'hôtel de ville,
Alain Juppé maire de Bordeaux et Jean-Charles Bron Médiateur municipal,
présenteront lors d'un point presse le bilan 2014/2015 de la médiation de la Ville,
en présence des médiateurs qui se sont succédés depuis 1995,
Françoise Massie, Jacques Lahon et Henri Pons.

Les Médiateurs des collectivités territoriales ont pour objectif d'aider à la résolution amiable des conflits qui peuvent surgir entre les citoyens, les mairies, les conseils généraux ou les régions. Ils ont également pour mission de formuler des propositions de réforme aux autorités élues des collectivités territoriales. Cette démarche est aujourd'hui en plein développement dans l'ensemble de la France.

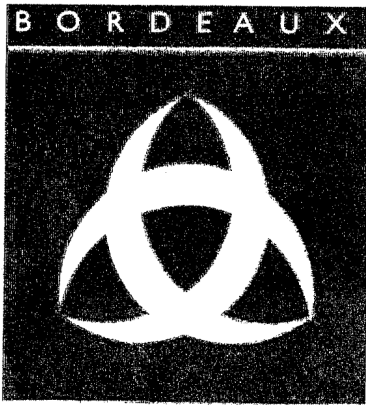
Chaque année à Bordeaux, plusieurs centaines de contacts sont établis lors de permanences dans les mairies de quartier, rendez-vous, mais aussi par téléphone, courriels et courriers. A noter que 1/3 seulement des demandes relèvent de la mission du Médiateur municipal. Les plus fréquentes concernent : la voie publique, l'aménagement urbain, l'action sociale, la propreté.

Les autres demandes relèvent, la plupart du temps, de conflits d'ordre privé entre particuliers, de problèmes de voisinage ou bien de litiges entre un particulier et une administration autre que municipale.

Le Médiateur joue alors son rôle de « facilitateur de contacts » en les mettant en contact avec les autres formes de médiation (Médiateur de la République, conciliateur de justice, etc.).

Contacts presse

Nicolas CORNE / Maryvonne FRUAUFF - Service de presse
n.corne@mairie-bordeaux.fr / m.fruauff@mairie-bordeaux.fr
05 56 10 20 46 - twitter.com/bordeauxpresse - bordeaux.fr



ZOOM RH

N°83

Septembre 2015

ÉDITO

S O M M A I R E

EDITO	P. 1
INFOSACOSMB	P. 2
INFOSASLMB	P. 3
COMITÉ TECHNIQUE DU 17 SEPTEMBRE	P. 3
MOUVEMENTS	P. 4

Le Médiateur municipal : un facilitateur de contacts.

Chaque jour à l'écoute des Bordelais, le Médiateur municipal de la Ville intervient en cas de différends entre administrés et administration municipale. Son intervention est gratuite, sur simple demande. Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le médiateur est à la recherche de solutions amiables et équitables. Devant chaque cas, il manifeste une écoute attentive aux arguments des différentes parties et s'efforce de trouver une solution adaptée qui convienne à l'ensemble.

Les Médiateurs des collectivités territoriales ont pour objectif d'aider à la résolution amiable des conflits qui peuvent surgir entre les citoyens, les mairies, les départements ou les régions. Ils ont également pour mission de formuler des propositions de réforme aux autorités élues des collectivités territoriales. Cette démarche est aujourd'hui en plein développement dans l'ensemble de la France.

Chaque année à Bordeaux, plusieurs centaines de contacts sont établis lors de permanences dans les mairies de quartier : par rendez-vous, mais aussi par téléphone, courriels et courriers. A noter que 1/3 seulement des demandes relèvent de la mission du Médiateur municipal. Les plus fréquentes concernent : la voie publique, l'aménagement urbain, l'action sociale, la propreté.

Les autres demandes relèvent, la plupart du temps, de conflits d'ordre privé entre particuliers, de problèmes de voisinage ou bien de litiges entre un particulier et une administration autre que municipale. Le Médiateur joue alors son rôle de « facilitateur de contacts » en faisant le lien avec les autres formes de médiation (Médiateur de la République, conciliateur de justice, etc.).

LES DATES A RETENIR

Conseil municipal : 26/10

Direction des Ressources Humaines Communication interne

Directeur de publication : Laurence Rosazza-Riz / Rédacteur : Laure Petitgas / Rédacteur adjoint : Oriane Popille /

Rédaction et maquette : Oriane Popille / Impression : Pôle reprographie intégrée / Tirage : 5 380 exemplaires



Bordeaux



La « glissance » de certaines rues et places de Bordeaux est la première plainte déposée auprès du médiateur.

Vingt ans de médiations ou l'art de la négociation

Ils ont tenu ou tiennent encore une permanence quotidienne pour écouter les doléances des citoyens bordelais. Le médiateur municipal est presque un curé

ISABELLE CASTÉRA
icastera@sudouest.fr

On leur donnerait le Bon Dieu sans confession, mais eux se sont succédé pour confesser vingt ans de conflits. Des mesquineries, des ronchonneries, des pinailleries, des querelles de clocher, du Clochemerle donc, mais aussi de véritables injustices. Ceux de tendre l'oreille, d'éliminer le gras, de trier entre le sincère et le règlement de compte. Il y a pile vingt ans, Alain Juppé instaurait à Bordeaux un service gratuit de médiation municipale. Cas unique en France.

Françoise Massie a ouvert le ban, entre 1995 et 2001. « Il faut que tu t'y colles ! » l'avait intimé vertement le maire de Bordeaux. « Médiation n'était pas encore un mot à la mode. C'était flou, raconte l'ancienne élue, j'y suis allée pas à pas, j'ai tenu des permanences, de quartier en quartier. » Jacques Lahon reprend la main entre 2001 et 2007, ancien élu de l'opposition il se voit comme un « facilitateur de contacts » et fait sienne la devise de Montesquieu « Pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs ! ».

Lui succède Henri Pons, jusqu'en 2014, le principe de médiation se précise, lui, évoque « l'art de l'écoute ». À ce jour et depuis quelques mois, l'ancien adjoint au commerce Jean-Charles Bron tient

le poste. Cette année 2015, il a traité 134 dossiers, beaucoup de conflits. Cette fonction hénévole, donc neutre, autorise la critique. Alain Juppé encaisse ces doléances mettant à mal certains services municipaux en serrant les mâchoires. Admet avec fatalisme que le bruit est l'une des sources de plaintes dans sa ville les plus compliquées à résoudre. « Le bruit, c'est la vie, dit-il, fêtes, travaux, chantiers, pétrollettes. On y travaille. » Jean-Charles Bron s'est saisi de la formule dans l'air du temps, le fameux « vivre ensemble » et nous a soufflé quelques cas d'école...

Renoncez à votre mariage...

Celui-ci s'est déroulé cette année, mettant le doigt sur l'accueil quel-

que peu amène à l'État civil. Une jeune étudiante Bordelaise qui vit hors de la ville souhaite se marier et veut déposer un dossier de mariage. Impossible : les services ne sont ouverts que du lundi au vendredi, or, elle n'est là que le week-end. « Vous avez deux solutions Mademoiselle, rétorque l'agent municipal au téléphone. Soit vous séchez vos cours, soit vous renoncez à ce mariage. » Furax, elle prend rendez-vous avec le médiateur, lequel organise un rendez-vous personnalisé un samedi matin. Avec le sourire.

Attention sols ultra-glissants

C'est un grand classique. Même la principale cause des saisines que doivent traiter les médiateurs, à sa-

voir, les chutes sur les chaussées glissantes ayant entraîné immobilisation ou hospitalisation. Les espaces repérés sont la rue Sainte-Catherine « Depuis des années, soutient Alain Juppé, des techniciens, ingénieurs tentent de trouver des solutions pour éviter la glissance de la rue Sainte-Catherine... » et la très récente place du Palais. Les services Bordeaux Métropole expérimentent, tandis que les gens continuent de glisser les jours de pluie et le médiateur éponge.

Vous avez un procès-verbal !

Évidemment fourrières et PV constituent un bon creuset de plaintes et polémiques. Celle-ci par exemple. En juillet 2014, une dame rencontre le médiateur, très en colère : sa voiture est partie en fourrière, elle est handicapée et était stationnée sur une place... handicapée. L'histoire lui coûte 256 euros de fourrière, 135 de PV et 35 de taxi. Ce jour-là, elle avait oublié le macaron handicapé dans son sac. Mise en fourrière organisée un soir de juillet à 21 heures, dans une rue calme... La police ne veut rien entendre.

Le médiateur hausse le ton saisit le Ministère public qui donnera raison à la victime, laquelle sera intégralement remboursée. Non mais !



Françoise Massie, Jacques Nahon, Henri Pons et J.-C. Bron

20 ans de médiation à Bordeaux

Publié le 15 septembre 2015 à 15:39

Art de vivre



photo Bordeaux Gazette
Bernard Lamarque

Lors de la remise du rapport 2014-2015 du médiateur, Alain Juppé a souhaité remercier les médiateurs qui depuis 20 ans ont fait avancer le concept. Bordeaux, ville pionnière en matière de médiation, adhère à l'Association des médiateurs des Collectivités Territoriales dont Jean-Charles Bron est Vice-président.

Dès 1995, à sa prise de fonction, **Alain Juppé** a mis en place un service de la médiation qu'il a confié à **Françoise Massie** car il voulait que ce soit une femme qui ouvre la voie de la médiation à Bordeaux. Elle l'a fait avec bonheur car elle avait tout à créer dans cette délégation nouvelle et totalement bénévole qui aujourd'hui se structure chaque jour un peu plus dans son rôle, suite à la création en mai 2013 de l'[AMCT](#) grâce à l'action de **Claire Brisset** qui a porté l'association sur les fonds baptismaux. Le médiateur a un rôle spécifique à ne pas confondre avec le médiateur de la République aujourd'hui disparu et remplacé par le défenseur des droits. Il s'agit de traiter de conflits qui peuvent opposer le citoyen à l'administration municipale lorsqu'elle ne ferait pas respecter certains arrêtés municipaux ou encore en ferait un peu trop. Dans la pratique de la médiation il s'agit aujourd'hui pour **Jean-Charles Bron** de deux approches possibles.

L'une où le médiateur exprime un point de vue et tente de le faire partager aux parties et l'autre qui a ses faveurs consistant pour le médiateur à mettre toute son énergie pour que les parties, et elle-seules, trouvent une solution à leur différend.

Actuellement l'Association regroupe 16 médiateurs municipaux dont celui de la ville et du département de Paris, **Eric Ferrand** qui préside l'association, 11 médiateurs départementaux et 2 médiateurs régionaux.

C'est **Jacques Lahon**, conseiller municipal d'opposition qui a pris la suite de **Françoise Massie** en 2001 pour passer le témoin à **Henri Pons** en 2007 qui l'a, à son tour cédé à **Jean-Charles Bron** actuellement en exercice qui a donc remis le rapport de son activité 2014-2015 à **Alain Juppé** en présence de ses prédécesseurs pour bien montrer la continuité de la délégation qui a traité 134 dossiers dans l'exercice passé, ce qui aux yeux du profane peut sembler représenter peu, mais qui en matière de relais entre les services et les usagers en cas de conflit est énorme. D'année en année le nombre « d'affaires traitées » progresse régulièrement et le plus grand nombre de ces litiges surviennent à propos des nuisances sonores comme l'a souligné **Alain Juppé** qui est confronté à des doléances de ce type avec les maires de la métropole. Ensuite viennent dans l'ordre les contraventions (*Mises en fourrière, Installation d'horodateurs, Stationnement*), état civil (*cimetière*) et terrasses (*Licences débit de boissons, Enseignes, Marché*), inscriptions écoles et crèches (*Restauration scolaire, repas à domicile*), permis de construire (*déclarations préalables*), circulation (*travaux, propreté*) et emploi logement pour clore la liste. Le médiateur tient des permanences dans chaque mairie de quartier le plus grand pourvoyeur de saisines reste le Centre suivi de Chartrons-Grand Parc, Caudéran et Saint-Augustin-Tauzin-Dupeux avec toujours la nuisance sonore en tête. Pour avoir recours au médiateur on peut s'adresser à lui en allant le rencontrer lors de ses permanences en mairies de quartier, par téléphone

ou par mail.
Jean Charles Bron Médiateur de la ville de Bordeaux 05 56 10 33 57 jc.bron@mairie-bordeaux.fr
Sophie Seyral assistante médiation 05 56 10 33 58
14 cours du Maréchal Juin 33000 Bordeaux

[Bernard Lamarque](#)



Vivre en Gironde

Médiation à la bordelaise

Depuis sa création en 1995, le service de médiation s'est imposé comme un outil de facilitateur entre les citoyens et la mairie.



Les quatre médiateurs depuis 1995 : Françoise Massie, Jacques Lahon, Henri Pons et Jean-Charles Bron.

Courriel T ougais - Sept 2015

C'est Alain Juppé, alors tout frais maire de Bordeaux, qui a voulu que la ville se dote, en 1995, d'un service pour intervenir en cas de différends entre un administré bordelais et l'administration municipale. « C'est une fonction qui vise à établir le dialogue entre citoyens qui ne se parlent plus à cause d'un conflit ou entre un citoyen et l'administration municipale. Il s'agit d'un rôle de facilitateur », explique le (toujours) maire de Bordeaux pour qui, ce dispositif, vingt ans après et malgré de bons résultats, « mériterait d'être mieux connu ».

Selon le dernier rapport 2014-2015, 134 dossiers ont été reçus par le médiateur de la ville, Jean-Charles Bron. Pour 56 % d'entre eux, la demande a été satisfaite et 27 % son encore en cours. C'est surtout par mail (49 % des dossiers) que les demandeurs se sont adressés au médiateur, 36 % par téléphone, 10 % par courrier, tandis que seulement 5 % se sont directement adressés à

la permanence ⁽¹⁾ de leur quartier.

21 % des saisines reçues concernent les nuisances, particulièrement sonores (issues d'activités économiques, d'équipements municipaux...). Suivent les contraventions : mise en fourrière, stationnement, soit 15 % des saisines. La qualité des services d'état civil et celle de l'espace public concernent chacune 13 % des saisines. Viennent ensuite les inscriptions à l'école et en crèche (11 %), le permis de construire (10 %), la circulation (9 %), l'emploi et le logement (8 %). Le rôle du médiateur est surtout d'écouter, sans juger ni arbitrer. C'est aux deux parties concernées de trouver, ensemble, la solution.

Grâce à ces saisines, la ville peut améliorer les failles du système : les glissades à répétition place du Palais ou encore rue Sainte-Catherine montrent qu'on peut faire mieux en matière de revêtement de sol... Parfois, l'insistance de certains citoyens va loin : une étudiante, devant l'impossibilité de pouvoir

déposer conjointement son dossier de mariage pour cause d'horaires incompatibles entre ses études et les services de la mairie, a réussi à obtenir un rendez-vous personnalisé, un samedi matin, grâce à l'intervention du médiateur.

Alain Juppé a voulu saluer l'action réalisée par tous les médiateurs de la ville et les bénévoles qui n'ont pas hésité à s'investir pleinement. Françoise Massie fut la première à occuper ce poste (1995-2001). « Mon objectif était d'établir des relations de confiance. Et ce fut passionnant », raconte-t-elle. Suivirent Jacques Lahon (2001-2007) : « C'est un travail irremplaçable dans une ville. Comme disait Montaigne, pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs ? » Puis Henri Pons (2007-2014) : « Il y a une relation de confiance qui s'installe rapidement. » Et, depuis avril 2014, Jean-Charles Bron.

Anna DAVID

(1) Une permanence est assurée une fois par mois dans chaque quartier de Bordeaux.



Lettre d'Information N°6 (décembre 2015)

20 ans de Médiation à Bordeaux

C'est à l'occasion de la remise du rapport 2014/2015 que les Médiateurs bordelais qui se sont succédé depuis 1995 se sont rassemblés autour du Maire Alain JUPPE pour célébrer 20 ans de médiation à Bordeaux.

Le premier Médiateur (1995 - 2001) fut une ... Médiatrice : **Françoise Massie**, Conseillère municipale, a eu la charge de mettre en place ce qui était encore méconnu sur la ville : prendre contact avec les services, communiquer avec les citoyens, initier les premières permanences... ce qui occupa une bonne partie de son mandat.

Puis, la décision d'une indépendance totale avec la municipalité a été prise.

C'est ainsi que **Jacques Lahon** (2001 – 2007), ancien élu de l'opposition au Conseil municipal, lui a succédé. Il a accompli sa mission avec beaucoup de sérieux et de préoccupation pour venir en aide à chaque citoyen qui le sollicitait. Il aimait sur les terres de Montesquieu, citer le philosophe : « *Pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs* ».

Henri Pons, dont la jovialité et les sentiments amicaux étaient bien connus, prit la suite et exerça son mandat (2007 – 2014) avec le souci du service et de l'écoute des autres.

C'est maintenant **Jean-Charles Bron**, désigné par le Conseil municipal en avril 2014 qui exerce la mission de Médiateur de la Ville de Bordeaux.

La Ville de Bordeaux met à disposition du Médiateur un bureau situé hors de l'enceinte de la Mairie ainsi qu'une assistante à temps partiel pour répondre aux sollicitations de plus en plus nombreuses des Bordelaises et Bordelais.

Une permanence mensuelle est également organisée dans chaque quartier.

Deux vastes thématiques se détachent des saisines bordelaises : la première englobe les désaccords liés aux nuisances sonores, vient ensuite la problématique du stationnement et des verbalisations.

Mais une ville en plein développement, accueillant de nouveaux quartiers et ses habitants, doit faire face à des problématiques spécifiques. La médiation se doit d'accompagner cette mutation.

Dans le pays de Montaigne et de Montesquieu, c'est surtout une conception de la médiation orientée vers l'apaisement, la compréhension réciproque, la recherche du compromis, du dialogue, qui prévaut.

Bref, rétablir la confiance dans une société où la défiance et l'adversité sont trop souvent fréquentes.

Pas toujours facile mais passionnant !

Le "mieux vivre ensemble" est à ce prix.

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 des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

A 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 municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration 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. Ils contribuent de ce fait 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**
- **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.

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 et propositions de réforme du Médiateur

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.



Jean-Charles BRON
Médiateur de la Ville de Bordeaux
☎ 05 56 10 33 57
ic.bron@mairie-bordeaux.fr

Sophie Seyral
Assistante médiation
☎ 05 56 10 33 58

*Hôtel de Ville
33077 Bordeaux cedex*