



# *Rapport du médiateur de la Ville de Bordeaux*

**2018 – 2019**



*Médiation de la Ville de Bordeaux  
Hôtel de Ville  
33045 Bordeaux cedex*



# EDITO

## du Maire

*J'aime la médiation.*

*Elle est pour moi synonyme de dialogue apaisé, d'esprit de tolérance et de conciliation.*

*L'esprit de Bordeaux c'est bien la modération. Cette pratique vertueuse est de plus en plus nécessaire, aussi je m'emploierai, aujourd'hui comme demain, à la perpétuer pour la résolution des litiges.*

*Je n'oublie pas que c'est Alain Juppé, il y a maintenant près de 25 ans, qui a initié la médiation dans notre ville faisant de Bordeaux une ville pionnière en la matière.*

*Nous pouvons en être fiers.*

*Depuis 2014, vous avez été toujours plus nombreux, d'année en année, à saisir le médiateur. Cette progression semble actuellement stabilisée. J'en suis satisfait et l'interprète comme une réactivité améliorée de nos services mais aussi comme une évolution de la responsabilité individuelle de chacun.*

*Souhaitons que cette situation se confirme.*

*Dans les années à venir, Bordeaux poursuivra, par de nombreux chantiers, son développement pour renforcer son attractivité et son mieux vivre ensemble. Cette évolution pourrait être source de perturbations souvent momentanées, je le sais. Aussi, je demande à chacun de faire preuve de compréhension et de tolérance et je vous en remercie.*

*C'est en 2014 que nous avons confié à Jean-Charles Bron la responsabilité de l'offre de médiation bordelaise. Avec son assistante, il s'acquitte de cette mission avec constance et dévouement et je le félicite pour le travail accompli.*



**Nicolas Florian**  
**Maire de Bordeaux**

# SOMMAIRE

<i>Edito du Maire .....</i>	<i>3</i>
<i>Introduction du médiateur.....</i>	<i>5</i>
<i>L'AMCT .....</i>	<i>6</i>
<i>Proposition de loi .....</i>	<i>7</i>
<i>visant au développement des médiateurs territoriaux</i>	
<i>La médiation en chiffres .....</i>	<i>13</i>
<i>Illustration de saisines.....</i>	<i>18</i>
<i>Témoignages d'usagers .....</i>	<i>27</i>
<i>Préconisations .....</i>	<i>28</i>
<i>Supports de communication.....</i>	<i>29</i>
<i>Revue de presse.....</i>	<i>35</i>
<i>Charte des médiateurs.....</i>	<i>40</i>

# INTRODUCTION

**227, c'est le nombre de saisines enregistrées cette année. Une demande, certes soutenue, mais qui modère l'inflation que nous avons connue ces dernières années.**

*Plusieurs thèmes retiennent mon attention.*



*Le problème du stationnement tient une place importante. Le FPS, ce fameux Forfait Post Stationnement, fait l'objet de saisines relativement nombreuses portées par des citoyens souvent très irrités.*

*La nouvelle organisation du stationnement urbain, confiée au délégataire Urbis depuis le 1er janvier 2018, apporte une nette amélioration de l'accessibilité et de circulation dans les quartiers. Pour autant, le traitement du contentieux nous laisse perplexes, et je regrette l'intransigeance que nous rencontrons trop fréquemment de la part du délégataire comme des services concernés. Nous ne nous décourageons pas.*

*En matière d'incivisme et d'insécurité, l'évolution de sollicitations (nuisances sonores, squat, vols, trafic de stupéfiants...) de plus en plus nombreuses reste une vraie préoccupation pour la ville. Une présentation des cas recensés a été faite devant la municipalité. Le Maire conscient de la situation entend réagir de façon volontariste. Une stratégie pour améliorer la tranquillité publique est envisagée.*

*Enfin, Bordeaux, offre ce service de médiation depuis près de 25 ans et nous travaillons au sein de l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales et avec l'engagement incontournable de la sénatrice girondine, Nathalie Delattre, à la rédaction d'un projet de loi. Il vient juste d'être adopté à l'unanimité par le sénat. S'il aboutit définitivement, il permettra de développer la médiation dans les collectivités territoriales mais surtout d'apporter, avec déontologie, une garantie d'éthique et d'équité supplémentaire aux citoyens qui préféreront ce mode de règlement des conflits à l'affrontement judiciaire.*

*Gageons que nous y parvenions.*

**Jean-Charles Bron**  
**Médiateur de la Ville de Bordeaux**

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



## ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

[ACCUEIL](#)[▼ PRÉSENTATION](#)[LES MÉDIATEURS](#)[EVÈNEMENTS](#)[▼ DOCUMENTS](#)

Accueil » Présentation » L'AMCT » L'organisation de l'AMCT

### L'organisation de l'AMCT

L'assemblée générale de l'AMCT du 8 juin 2017 à Quimper a renouvelé les instances de l'association.

Lors du Conseil d'Administration du 21 novembre 2018, Eric FERRAND a souhaité quitter la Présidence. Le Conseil d'Administration a désigné Hervé CARRE.

#### Le Bureau de l'AMCT

- Président : Hervé CARRE (Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire)
- Vice-président : Jean-Charles BRON (Médiateur de la Ville de Bordeaux)
- Vice-président : Brahim HEDJEM (Médiateur de la Ville de Pantin)
- Secrétaire : Sophie HENRY (Médiateur de la Ville de Nice)
- Secrétaire-adjoint : Michel JOGUET (Médiateur de la Ville de Cergy)
- Trésorier : Didier PEUCH (Médiateur de la Ville de Tulle)

#### Le Conseil d'administration de l'AMCT

- Jean-Charles BRON (Médiateur de la Ville de Bordeaux)
- Hervé CARRÉ (Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire)
- François CASTEIGNAU (Médiateur du Département du Val-de-Marne)
- Charles COLLIN (Médiateur de la communauté d'agglomération "Bourges Plus", également Médiateur de la Ville de Bourges)
- Eric FERRAND (Médiateur de la Ville et du Département de Paris)
- Brahim HEDJEM (Médiateur de la Ville de Pantin)
- Sophie HENRY (Médiateur de la Ville de Nice)
- Jean-Pierre HOSS (Médiateur de la Région Ile-de-France)
- Danièle JAGER-WEBER (Médiateur du Département de la Moselle)
- Michel JOGUET (Médiateur de la Ville de Cergy)
- Didier PEUCH (Médiateur de la Ville de Tulle)

#### Des membres d'honneur

- Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris 2008-2014



# Les sénateurs veulent encourager le recours aux "médiateurs territoriaux"

Dans une proposition de loi adoptée le 13 juin, les sénateurs donnent un cadre juridique aux "médiateurs territoriaux" dont une soixantaine de collectivités se sont déjà dotées. Ils entendent ainsi promouvoir cette pratique qui permet de résoudre à l'amiable des litiges entre la collectivité et les usagers. Ces éléments pourraient être repris dans le projet de loi de Sébastien Lecornu sur l'engagement et la proximité.



Une soixantaine de collectivités ont mis en place des "médiateurs territoriaux" pour résoudre à l'amiable les litiges entre l'administration et les usagers, que ce soit à Paris, Bordeaux, Angers ou Tourcoing, ou bien au sein de conseils départementaux - Gironde, Charente-Maritime, Cantal, etc. - ou de deux régions, l'Île-de-France et Paca. Il existe même une association des médiateurs territoriaux comprenant 41 membres qui a élaboré une charte. Mais en l'absence de cadre juridique précis, les sénateurs ont adopté jeudi 13 une proposition de loi visant à sécuriser cette fonction de "médiateurs territoriaux" afin de l'encourager. La médiation territoriale qui permet d'éviter la judiciarisation des litiges "a d'ores et déjà fait ses preuves sur notre territoire : elle apparaît comme le maillon manquant entre les administrations et leurs résidents", a plaidé l'auteur de la proposition de loi, Nathalie Delattre (RDSE, Gironde), dressant un parallèle avec la crise des gilets jaunes qui "a mis en lumière sur l'ensemble de notre territoire, l'extrême défiance de nos concitoyens envers nos mécanismes démocratiques".

## Code de déontologie

Initialement, la proposition de loi déposée en juillet 2018 dans le cadre de la niche parlementaire du groupe du RDSE, prévoyait de rendre obligatoire la présence d'un médiateur dans les 93 communes de plus de 60.000 habitants, les 123 intercommunalités de plus de 100.000 habitants, ainsi que dans tous les conseils départements et les conseils régionaux. La sénatrice et le rapporteur François Bonhomme (LR, Tarn-et-Garonne) ont finalement choisi l'incitation pour éviter de faire peser de nouvelles contraintes sur le dos des collectivités.

La proposition de loi vient insérer un nouvel article au code général des collectivités territoriales. Elle prévoit ainsi l'élaboration d'un code de déontologie reposant sur les principes du code de justice administrative : indépendance, impartialité, compétence, diligence et confidentialité. La proposition de loi rappelle le principe de gratuité du service. Par ailleurs, pour éviter tout conflit d'intérêt, la mission de médiateur ne pourra plus être confiée à un élu ou un agent territorial, comme c'est le cas parfois. Le médiateur exercera sa mission pour une durée de cinq ans renouvelables. Son champ de compétence est limité aux strictes relations entre l'administration et les usagers, il ne pourra donc pas s'étendre aux relations avec une autre administration ou à un problème de gestion de ressources humaines interne à la collectivité. Le médiateur deviendra le correspondant local du Défenseur des droits. Il travaillera en lien avec les autres médiations : médiations administrative réformée en 2016 ou médiation de la consommation applicable aux collectivités qui mettent en œuvre un service public industriel et commercial (Spic) facturé aux usagers : cantines scolaires, eau, assainissement, logement social, musées...

## Caractère suspensif

La proposition de loi donne par ailleurs un caractère "suspensif" à la médiation par rapport à d'éventuels recours contentieux. Ce qui aura pour effet "de ramener de la sérénité et de laisser le temps" afin de "démêler une situation délicate" et "d'éviter une judiciarisation", a expliqué Nathalie Delattre. Si la médiation n'aboutit pas, la procédure reprendra à la date initiale. Le texte cherche aussi à prémunir la collectivité contre les démarches abusives. Si elle pense qu'il s'agit uniquement pour l'usager de gagner du temps, elle pourra ainsi renoncer à la médiation. Le surcoût que représente la mise en place d'une médiation territoriale sera compensé par une majoration de dotation globale de fonctionnement. Le ministre chargé des collectivités territoriales Sébastien Lecornu a assuré les sénateurs de sa "bienveillance" au sujet de la proposition de loi qui nécessite cependant, selon lui, d'être "encore travaillée". Elle pourrait ainsi être reprise dans les grandes lignes dans le projet de loi sur "l'engagement et la proximité" (statut de l'élu) qu'il présentera en conseil des ministres d'ici fin juillet. Le texte devrait être examiné au Sénat en septembre.



N° 2037

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 13 juin 2019.

## PROPOSITION DE LOI

ADOPTÉE PAR LE SÉNAT,

*visant au développement des médiateurs territoriaux,*

TRANSMISE PAR

M. LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

À

M. LE PRÉSIDENT

DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE

(Renvoyée à la commission des lois constitutionnelles, de la législation et de l'administration générale de la République, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

*Le Sénat a adopté, en première lecture, la proposition de loi dont la teneur suit :*

---

Voir les numéros :

*Sénat* : 699 (2017-2018), 546, 547 et T.A. 111 (2018-2019).



### Article 1<sup>er</sup>

- ① Le titre unique du livre I<sup>er</sup> de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre VI ainsi rédigé :
- ② « *CHAPITRE VI*
- ③ « *Médiation*
- ④ « *Art. L. 1116-1. – I. – Pour la mise en œuvre de l'article L. 421-1 du code des relations entre le public et l'administration, les collectivités territoriales ou leurs groupements peuvent instituer un médiateur territorial.*
- ⑤ « *II. – Le médiateur territorial peut être saisi par toute personne physique ou morale s'estimant lésée par le fonctionnement de l'administration de la personne publique qui l'a institué, ou d'une personne chargée par elle d'une mission de service public.*
- ⑥ « *Il ne peut pas être saisi des différends susceptibles de s'élever entre la personne publique qui l'a institué ou une personne chargée par elle d'une mission de service public et :*
- ⑦ « *1° Une autre personne publique ;*
- ⑧ « *2° Une personne avec laquelle elle a une relation contractuelle relevant du code de la commande publique ou du titre I<sup>er</sup> du livre VI du code de la consommation ;*
- ⑨ « *3° Ses agents, à raison de l'exercice de leurs fonctions.*
- ⑩ « *Lorsqu'il est saisi, le médiateur territorial favorise la résolution amiable des différends portés à sa connaissance en proposant aux parties tout processus structuré destiné à parvenir à un accord avec son aide.*
- ⑪ « *Il peut formuler des propositions visant à améliorer le fonctionnement de l'administration de la personne publique qui l'a institué ou des personnes chargées par elles d'une mission de service public dans la limite de sa compétence définie au présent II.*
- ⑫ « *Il est le correspondant du Défenseur des droits et des délégués placés sous son autorité au sein de la collectivité territoriale ou du groupement qui l'a institué.*

- ⑬ « En cas de mise à disposition, de regroupement de services ou de services communs, dans les conditions définies aux articles L. 5111-1-1, L. 5211-4-1 et L. 5211-4-2, les modalités d'intervention du médiateur territorial sont déterminées d'un commun accord entre les collectivités territoriales ou les groupements concernés.
- ⑭ « III. – Le médiateur territorial est nommé par l'organe exécutif de la personne publique mentionnée au I du présent article qui l'a institué pour une durée de cinq ans.
- ⑮ « Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un groupement :
- ⑯ « 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de ce groupement ;
- ⑰ « 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale est membre ;
- ⑱ « 3° La personne qui exerce une fonction publique élective dans une autre collectivité territoriale membre d'un même groupement que cette collectivité territoriale, ou en est un agent.
- ⑲ « Les fonctions de médiateur territorial cessent de plein droit à la date à laquelle celui-ci se trouve dans l'une des situations mentionnées aux 1° à 3° du présent III.
- ⑳ « Les fonctions de médiateur territorial sont renouvelables une fois et non révocables sauf en cas de manquement grave à ses obligations légales ou d'incapacité définitive à les exercer constaté par la personne publique qui l'a nommé.
- ㉑ « Il exerce ses fonctions en toute indépendance et dans les conditions prévues à l'article L. 213-2 du code de justice administrative.
- ㉒ « Dans l'exercice de ses fonctions, il ne reçoit aucune instruction de la personne publique qui l'a nommé.
- ㉓ « IV. – La saisine du médiateur territorial est gratuite.
- ㉔ « Elle a les effets mentionnés à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

- ⑫ « Les articles L. 213-3 et L. 213-4 du même code sont applicables à l'accord résultant de la médiation.
- ⑬ « Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction sauf dans les cas prévus par la loi, ni ne peut remettre en cause une décision juridictionnelle.
- ⑭ « V. – La personne publique qui institue le médiateur territorial met à sa disposition les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Elle informe le public de l'existence d'un médiateur territorial.
- ⑮ « Chaque année, le médiateur territorial lui transmet un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il fait l'objet d'une communication devant l'organe délibérant de la personne publique qui a institué le médiateur territorial. »

## Article 2

- ① I. – La présente loi entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021.
- ② II (*nouveau*). – Elle est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de son entrée en vigueur.
- ③ III (*nouveau*). – Les personnes exerçant, au 1<sup>er</sup> janvier 2021, les missions mentionnées au II de l'article L. 1116-1 du code général des collectivités territoriales se mettent en conformité avec les obligations résultant des premier à cinquième alinéas du III du même article L. 1116-1 dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de la présente loi. À défaut, elles cessent de plein droit leurs fonctions à cette date.

## Article 3

- ① I. – Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :
  - ② « *CHAPITRE III*
  - ③ « *Médiation*
  - ④ « *Art. L. 1823-1.* – L'article L. 1116-1 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

- ⑤ II. – La présente loi est applicable aux communes de la Nouvelle-Calédonie.

#### **Article 4**

- ① I. – A. – Les conséquences financières résultant pour les communes, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les départements de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la dotation globale de fonctionnement.
- ② B. – La perte de recettes résultant pour l'État du A est compensée, à due concurrence, par la création d'une taxe additionnelle aux droits prévus aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.
- ③ II. – Les conséquences financières résultant pour les régions de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la fraction du produit net de la taxe sur la valeur ajoutée mentionnée au II de l'article 149 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017.

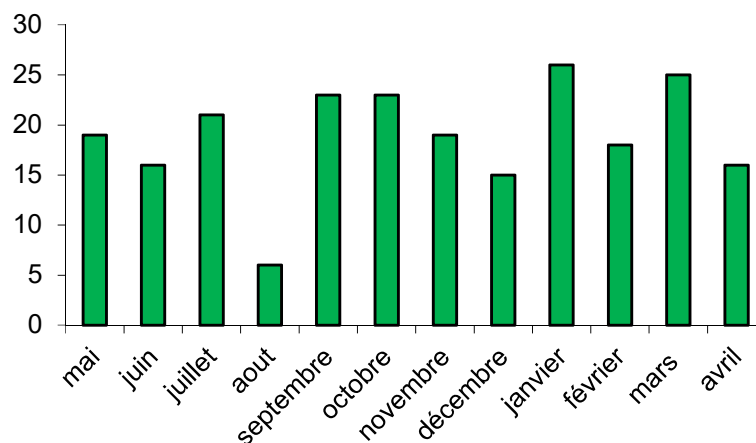
*Délibéré en séance publique, à Paris, le 13 juin 2019.*

*Le Président,*

*Signé : Gérard LARCHER*

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

Nombre de saisines : 227

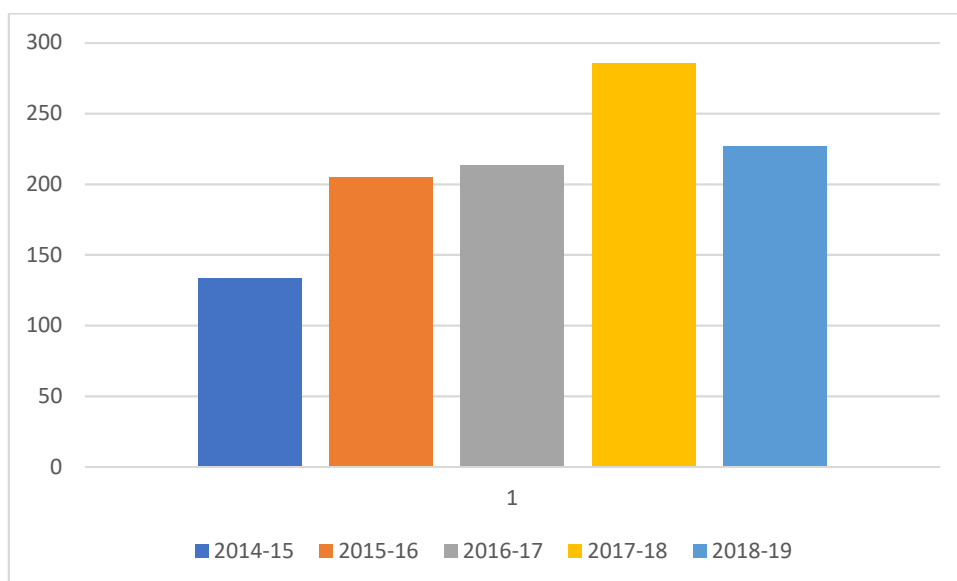


**227** : c'est le nombre de dossiers traités cette année. Un chiffre qui met fin à l'inflation des dernières années.

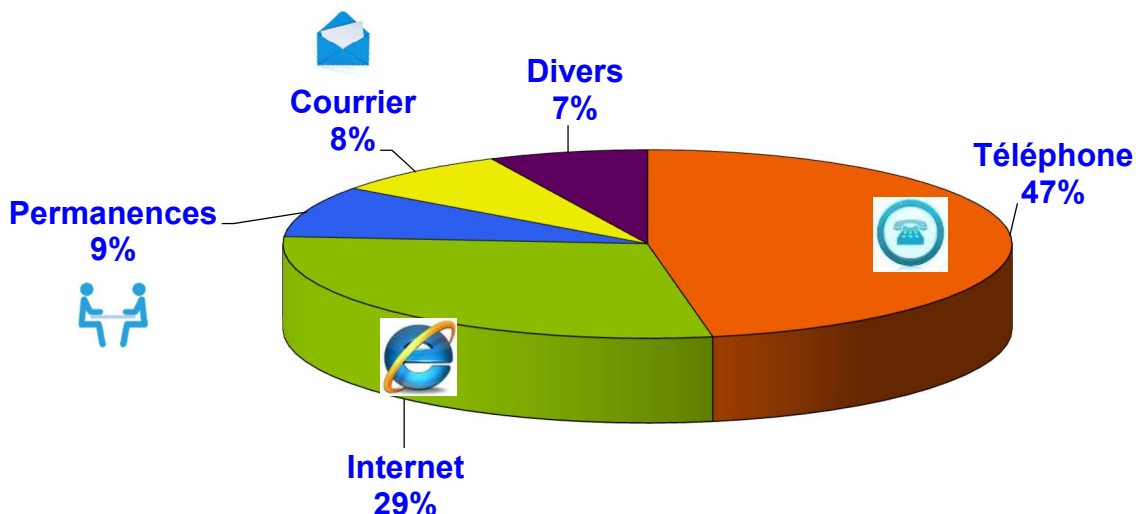
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de 130 femmes et 88 hommes.

9 saisines sont issues de personnes morales (entreprises/associations).

## Evolution annuelle du nombre de saisines



## Modes de saisine



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

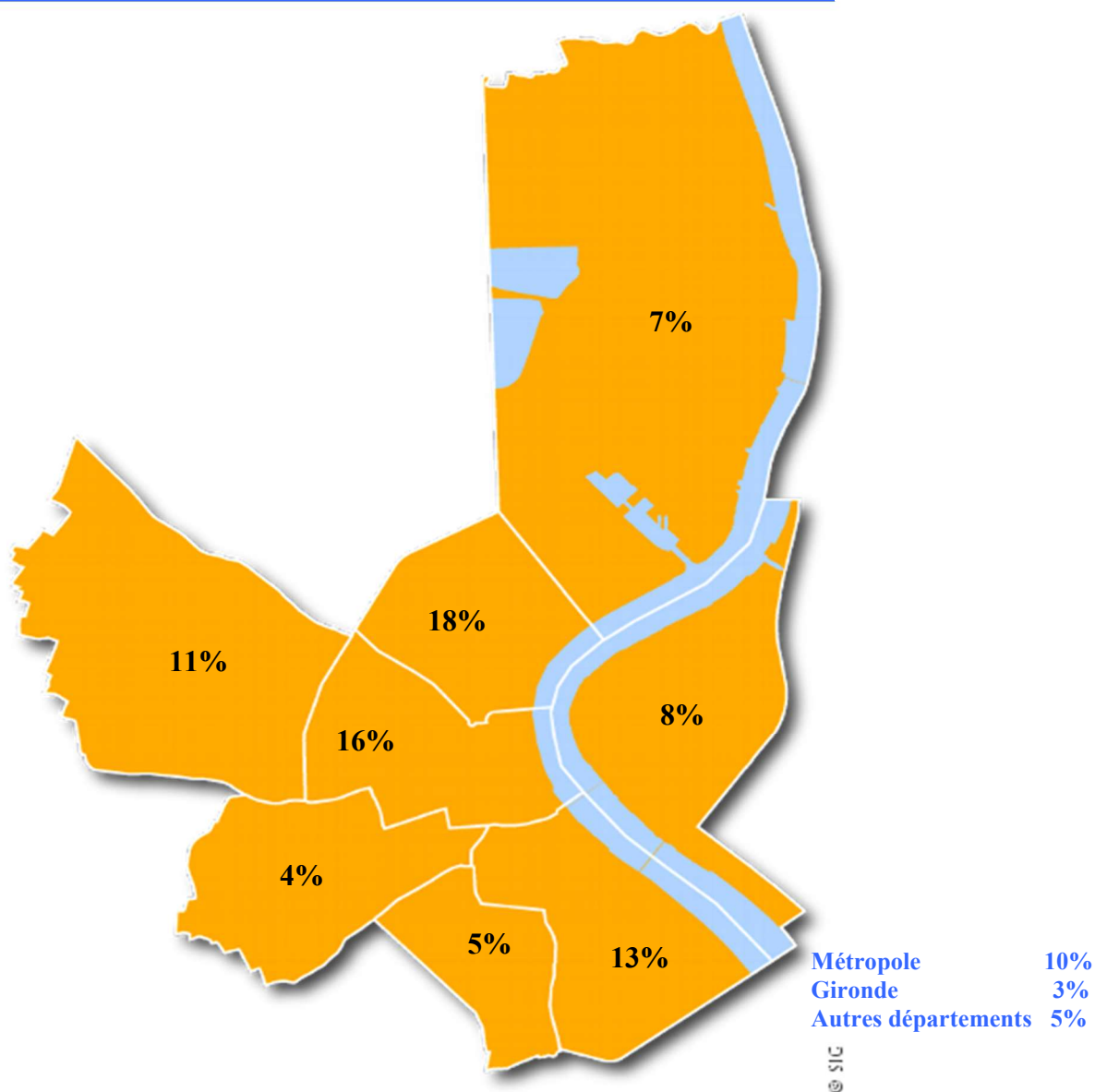
*En 2018-19, les sollicitations ont été réalisées pour 29% des interlocuteurs par Internet et pour 47% par téléphone. Ce sont les modes de contact les plus utilisés. Ces moyens de communication permettent plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.*

*Les contacts pris lors des permanences de quartier (9%) progressent toujours 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 des permanences du médiateur, notamment sur le Facebook des quartiers, comme sur le flyer, contribue à améliorer sa visibilité auprès des usagers mais doit encore être renforcée.*

*Le mode de saisine par courrier reste faible et est utilisé par des requérants souvent âgés et ne maîtrisant pas internet ou pour l'envoi de documents volumineux.*

## Origine géographique des demandes



*Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers avec une surreprésentation du quartier Chartrons/Grand Parc/Jardin Public et du Centre-ville. 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.

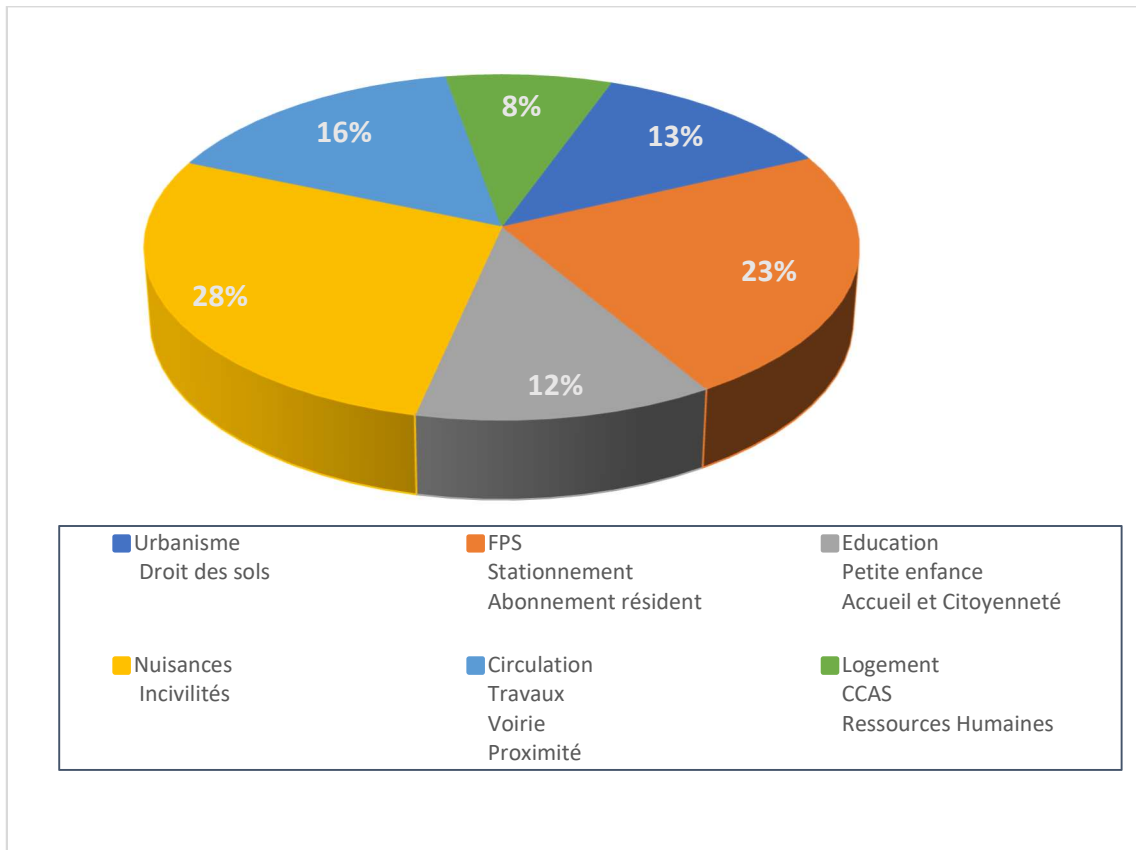
Les 18% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole (10%), de Gironde (3%), hors 33 (5%).

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



## Répartition thématique des saisines

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

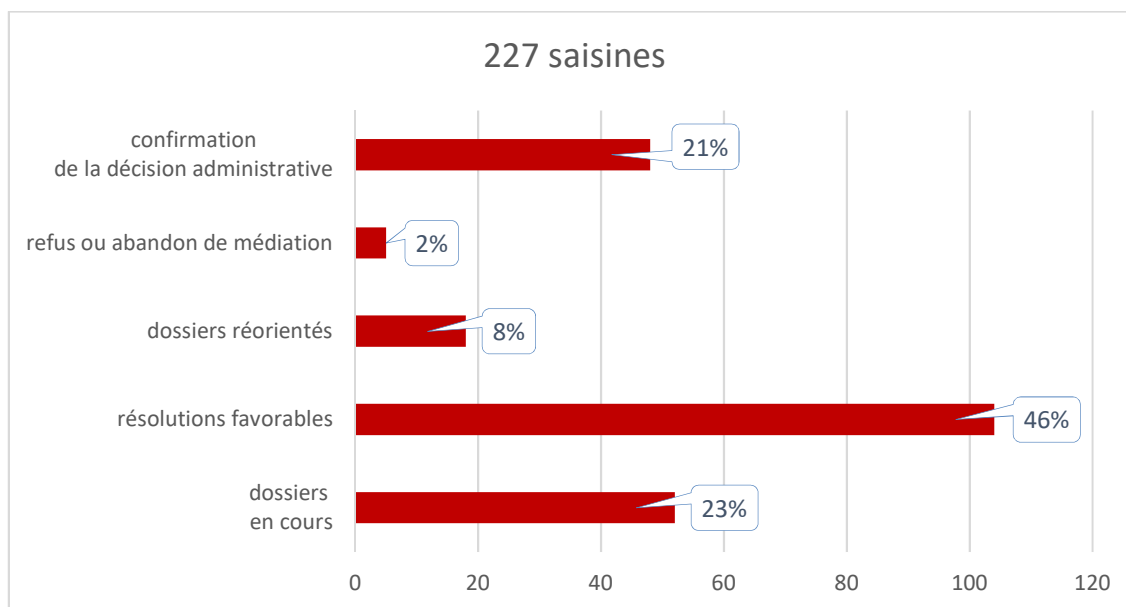


Deux thématiques se détachent.

La première englobe, comme les années précédentes, les désaccords liés aux **nuisances et incivilités (28%)** suivie par la problématique du stationnement et de la verbalisation (23%).

Viennent ensuite les thématiques circulation/travaux/Voirie/proximité (16%).

## Traitement des 227 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.*

**Pour 21% des cas**, le médiateur s'est rangé derrière la décision prise initialement par les services.

*Une solution équitable peut parfois constituer un bon compromis et permettre de sortir du conflit.*

*A noter, le pourcentage important de dossiers en cours (23%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.*

*8% des requêtes (18 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.*

## Illustration de saisines



**Stationnement :  
le mieux est  
l'ennemi du bien**

**Si la nouvelle organisation du stationnement apporte une amélioration incontestable de circulation et d'accessibilité dans les quartiers, la gestion du contentieux pose un réel problème et irrite, à juste raison, nombre de nos concitoyens.**

Monsieur T. en visite à Bordeaux conteste une verbalisation (FPS) dont il a fait l'objet pour absence de paiement du stationnement. En effet, il n'a repéré aucun horodateur sur les lieux !  
Plan d'implantation en main, le médiateur conclut malheureusement au même constat !

Une erreur d'implantation est à l'origine de l'absence d'horodateur dans ce secteur. Le médiateur alerte les services qui procéderont à une nouvelle implantation d'horodateur et à une annulation du FPS.

*✍ Ce cas extrême illustre parfaitement le côté kafkaïen de procédures nombreuses. Nous préconisons une approche plus raisonnable des procédures en excluant de son champ toute récidive. Exceptionnellement, une attitude plus humaine est attendue des services dans le respect strict du règlement.*



**« Ci-joint la réponse du service qui me répond à côté de la plaque comme s'il n'avait pas suivi mon problème... »**

Monsieur M, en visite à Bordeaux, est victime du dysfonctionnement d'un horodateur : pas de ticket émis alors que son compte sera débité de la somme de 10€. Redoutant la verbalisation pour absence de ticket, il reprend un 2ème ticket quelques minutes après s'assurant ainsi du paiement de son stationnement.

Surpris par le débit de la somme de 10€ sur son compte, il saisit le médiateur.

Le dysfonctionnement de l'appareil reconnu, on convient de la nécessité de rembourser la somme de 10€ à Monsieur M.

Manque de chance, quelques mois après, les services conçoivent l'énorme difficulté de rembourser cette somme et avouent :

**« on ne sait pas faire ! »**



**OUPS.GOUV.FR**

Vous avez droit à l'erreur

**ON EN  
PARLE**

### L'État reconnaît le droit à l'erreur

**POLITIQUE** La loi pour un État au service d'une société de confiance, promulguée le 10 août 2018, enclenche une dynamique de transformation de l'action publique. Membre de la Commission des affaires économiques, la députée LREM Véronique Hammerer annonce la création d'un outil qui introduit la notion du droit à l'erreur. Désormais, pour toute première erreur susceptible d'être régularisée dans ses déclarations à l'administration, l'utilisateur de bonne foi n'encourra aucune sanction. Pour faire valoir ce droit, le ministre de l'Action et des Comptes publics, Gérard Darmanin, a lancé le site [oups.gouv.fr](http://oups.gouv.fr). Ce site recense les principales erreurs auxquelles les citoyens peuvent être confrontés lors de leurs démarches et apporter les informations pour les éviter ou les corriger.



**Mise en garde contre  
une insécurité  
croissante**

**« lors de notre dépôt de plainte , on nous a dit qu'il n'y aurait pas d'enquête tellement ce type de vol est fréquent à Bordeaux»**


Madame F en transit sur Bordeaux saisit le médiateur victime d'un vol opéré dans sa voiture garée dans un parking souterrain de la ville réputé gardienné.



**« La police ne peut prendre en compte notre plainte. C'est aux locataires de porter plainte. Or, ces derniers n'y tiennent pas car il y a un fort sentiment d'insécurité et ont peur de représailles »**

Madame B, syndic d'un immeuble du centre ville, saisit le médiateur ne sachant plus à qui s'adresser : trafic de drogue, vandalisme, cambriolage, tags... Les locataires partent les uns après les autres ne supportant plus la situation.




 **Nombre de squats croissants, forte hausse des cambriolages, trafic de stupéfiants persistant qui indispose les commerçants, rodéos nocturnes ... Une partie de la population s'élève de cette situation. Le médiateur n'est pas directement compétent mais alerte. La municipalité est consciente du problème. Une réaction forte est attendue.**

Bordeaux aime la vie,  
pas le bruit



**« Je vous contacte car je suis très perturbée depuis plusieurs mois par des installations de climatisation de bureaux proches de mon appartement qui fonctionnent jour et nuit 7 jours/7 »**

Madame D saisit le médiateur, victime de nuisances sonores. Le syndic de copropriété diligente une expertise acoustique qui met en évidence des émergences diurnes et nocturnes non conformes à la réglementation en vigueur. Deux copropriétés sont concernées. Situées dans le « labyrinthe » d'immeubles anciens du centre-ville, il est difficile d'en repérer l'origine. Un bloc de climatisation d'une grande entreprise à usage de ses bureaux est enfin désigné avec certitude. Le nécessaire sera fait pour mettre l'équipement en conformité avec la réglementation. Efficacité à vérifier...

 **La population urbaine place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne. Ces nuisances représentent près de 30 % des saisines bordelaises. Ces exemples sont nombreux et il convient de responsabiliser chaque utilisateur.**

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

*La ville de Bordeaux dans le cadre de sa politique de développement durable a déjà mis en œuvre de nombreuses actions permettant de maîtriser la qualité de l'environnement sonore urbain :*

- Développement de l'acquisition de véhicules municipaux, d'engins et matériels utilisés sur le domaine public plus silencieux (électriques, hybrides, gyropodes, etc.).
- Labellisation des parcs publics (avec un cahier des charges spécifique à respecter et l'utilisation de matériel électrique...).
- Isolation des constructions neuves et extension d'habitations.
- Maîtrise de l'acoustique des bâtiments publics (les écoles en particulier).
- Instruction des plaintes, recherche de solutions amiable privilégiée ou sanctions pénales dissuasives pour les tapages nocturnes, bruits de voisinage et établissements diffusant de la musique amplifiée. Possibilité de saisir un service de médiation municipal.
- Actions nocturnes préventives de médiation sur le terrain.
- Contrôles réguliers des deux-roues motorisés par la police municipale et de la tranquillité publique en collaboration avec la police nationale.
- Réglementation stricte pour les manifestations publiques.
- Missions de patrouille de la police municipale et de la tranquillité publique en période nocturne.
- Réglementation stricte pour les manifestations publiques.
- Dérogations pour travaux nocturnes limitées aux travaux d'intérêt général avec un cahier des charges strict et une notice d'impact acoustique.
- Sensibilisation des élèves des écoles élémentaires et des collégiens aux risques auditifs (dans le cadre du contrat local de santé).

**Garantir les droits  
de chacun en  
préservant l'activité  
économique**

**« nous ne savons plus comment agir pour faire respecter nos simples droits à une vie normale dans notre maison »**


L'association C. exerce dans le domaine artisanal et créatif. Son voisinage direct se plaint d'être indisposé par des nuisances sonores multiples.

Une médiation est ouverte en transparence avec l'élu de quartier depuis maintenant un an.

2 réunions ont été menées visant à définir un accord sur plusieurs points :

- aménagement des horaires de travail,
- déplacement d'une activité très bruyante,
- travaux d'isolation,
- annulation de concerts trop bruyants,
- réduction du volume sonore dans l'enceinte du bar associatif...

Des avancées ont bien été enregistrées, d'autres restent encore en attente.

 ***La médiation reste vigilante et poursuit avec le double objectif : garantir la tranquillité de chacun en préservant l'activité économique et l'emploi. Pas toujours facile !***





**Permis de construire :  
une réglementation  
complexe pas toujours  
comprise**

**« Vous dites vouloir « préserver l'intégrité formelle de la construction » et vous me refusez de conserver la couleur d'origine des murs pour laquelle, par trois fois, j'ai obtenu l'accord de la mairie »**

Monsieur G, propriétaire d'une maison des années 80, dépose une déclaration préalable pour le remplacement d'un garde-corps identique aux maisons mitoyennes ainsi que des travaux de peinture de la façade.


Une autorisation de travaux est accordée par les services sous réserve du respect d'une peinture ton « pierre » et de la conservation impérative du balcon.

Ce monsieur ne comprend pas l'argumentation des services.

Le service juridique saisi donnera finalement droit au recours gracieux engagé.

Des demandes importantes de permis de construire, d'autorisations de travaux, une réglementation complexe souvent incomprise par les résidents, expliquent le nombre de saisines sur ce thème.

Difficile d'obtenir le réexamen de certaines décisions des services alors même que le constat de réalisations frauduleuses voisines accrédite la demande.

 ***Avec une « police » importante, le contentieux du droit des sols est en général un thème difficile pour la médiation. Crispations et emportements sont fréquents.***



**Un bien sans maître ?  
C'est paraît-il la  
formule !**

**« Notre voie en impasse qui dessert plusieurs habitations est laissée à l'abandon, pâtit d'une absence de pavement et de raccordement au réseau des eaux pluviales ... »**


Bordeaux connaît un fort développement urbain. Les problèmes de domanialité assez rares sont toujours complexes.

La médiation est saisie par Monsieur T qui expose que l'aspect délabré d'une voie non classée et l'absence de viabilité entraînent stagnation des eaux, dépôts sauvages en tout genre, pollution...

Un spectacle de désolation à quelques mètres de la superbe gare Saint-Jean rénovée.

**« Cette parcelle ne sera pas classée dans le domaine public métropolitain »** précise l'Administration.

**« Elle n'est pas dans mon acte notarié »** répond la propriété privée.  
Alors ?

 **Sortant d'un formalisme excessif, la collectivité doit prendre l'initiative d'une recherche de solution acceptable. La médiation y participe. Affaire en cours...**





**Occupation du domaine public**

**« C'est gentil de m'avoir envoyé l'arrêté m'autorisant à stationner mais je ne peux pas me garer car la route est barrée pour travaux ! »**

Monsieur A effectue des travaux dans un petit immeuble.  
Demande faite et autorisation accordée pour stationner son véhicule devant le chantier.  
Concomitamment, des travaux sont organisés sur la voirie par la collectivité qui perturbent l'organisation prévue.  
Monsieur A se voit par ailleurs reproché de laisser le trottoir dans un désordre inacceptable.  
Il est verbalisé et saisit le médiateur.  
Si l'amende est certes justifiée, son montant de 3150 € apparaît totalement disproportionné.  
L' élu comme l'administration refuse de reconsidérer le montant dû : une attitude tout aussi critiquable !

*S'il est difficile d'adresser un reproche à l'administration qui doit bien entendu appliquer le règlement, on peut regretter pour autant un manque de souplesse des services dont la décision pénalise lourdement certains usagers. Un peu de sens de la mesure serait apprécié.*

*L'occupation du domaine public par une palissade de chantier, un échafaudage, une benne ou le véhicule d'un artisan (hors abonnement pro) est soumise à autorisation. Les demandes doivent être adressées 15 jours avant le début des travaux. Une taxe est perçue dont le montant évolue suivant la surface occupée, le type et la durée d'occupation.  
La Ville s'assurera du respect de la sécurité publique et du fait que les travaux sont autorisés.*




## Civisme et propreté

Madame P saisit le médiateur après avoir reçu une verbalisation d'un montant de 102 € pour dépôt sauvage sur la voie publique. Si elle reconnaît ce dépôt, elle dénonce l'impossibilité d'accéder au dispositif prévu à cet effet. En effet, la collecte des ordures ménagères semble être réalisée de façon très aléatoire dans ce secteur ce qui autorise la réaction suivante :

**« Quel dommage que le riverain ne puisse pas mettre lui aussi des amendes aux services de la Métropole pour service non effectué... »**

Madame P obtiendra satisfaction partielle.

 *Depuis plusieurs années, la Ville de Bordeaux et Bordeaux métropole mobilisent d'importants moyens pour améliorer la propreté de la ville et par conséquent notre environnement urbain. La participation de tous les habitants demeure indispensable en matière de collecte des déchets et de lutte contre les incivilités.*

### *La Garonne commence ici : préservons l'eau Halte aux déchets sauvages*

Avec près de 4200 km, Bordeaux Métropole dispose d'un des plus grands réseaux d'assainissement de France. Ce système complexe constitué de canalisations, de stations de pompage et de bassins de retenue oriente les eaux pluviales soit vers une station d'épuration, soit vers le milieu naturel.

A Bordeaux, ce milieu naturel n'est autre que la Garonne, qui borde la métropole bordelaise avant de rejoindre l'estuaire et l'océan.

**C'est pour cela que *jeter dans la rue, c'est jeter dans la nature*. Afin de préserver ces milieux naturels, faites un geste simple : jetez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet !**

## Témoignages d'usagers

**Madame G.**

*« Toutefois, je tiens à vous remercier pour votre intervention, votre écoute et votre considération, qui n'ont vraisemblablement pas eu d'écho dans des services administratifs totalement déshumanisés »*

**M. et Mme G.**

*« Nous tenons à vous remercier pour votre action efficace : en effet depuis 3 semaines maintenant nos poubelles sont normalement collectées »*

**Madame P.**

*« Je vous informe que le remboursement de l'abonnement pour le stationnement dans notre quartier vient d'avoir lieu. Je vous remercie pour les démarches, le suivi, et votre soutien dans cette affaire »*

**Madame M.**

*« Je vous remercie pour votre intervention, même si c'est une remise partielle, j'apprécie votre démarche et que vous l'ayez obtenue »*

**Monsieur G.**

*« Je vous remercie sincèrement pour votre médiation efficace qui va me permettre de mener à bien mon projet »*

**Madame D.**

*« Je souhaitais vous remercier pour votre intervention auprès de l'Officier du Ministère Public »*

**Madame C.**

*« Merci monsieur de votre grande réactivité pour cette médiation »*

**Bien entendu, il existe aussi des manifestations d'insatisfaction :**

**Madame T.**

*Merci de prendre note sérieusement et de ne pas répondre en « troll »*

## Préconisations

*Le maire de Bordeaux est signataire de la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales qui prévoit dans son article 4 « Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur », l'usage de la préconisation.*

### Le médiateur propose :

#### **1- L'inscription dans certains courriers émis par l'administration, d'une formule de recours possible auprès du médiateur en cas de contestation :**

*« Vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la Ville de Bordeaux ([lien médiateur Bordeaux.fr](http://lien.mediateur.Bordeaux.fr)) »*

Cette mesure, déjà pratiquée dans d'autres villes, s'inscrit dans un souci d'information de tout citoyen et fait l'objet d'une recommandation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

Nous apprécions l'attitude spontanée de certains services qui ont déjà fait figurer dans leurs courriers la possibilité de recourir à la médiation.

Et les autres ?

#### **2- Au regard de la lenteur de certains services pour traiter un dossier, l'Administration devrait s'engager à apporter une réponse à l'usager dans un délai déterminé.**



**Nous renouvelons ces 2 préconisations déjà formulées dans nos précédents rapports.**

## Les supports de communication



**\* Le flyer**

**Un litige avec un service de la Ville ?**  
**Une absence de réponse ?**  
**Un refus ?**

**Le médiateur  
de la Ville  
est à votre écoute**

**BORDEAUX  
Ma ville**

**BORDEAUX**  
bordeaux.fr

Usager d'un service municipal, un différend peut vous opposer à l'administration bordelaise dans votre vie quotidienne ou professionnelle. Vous avez droit à un recours amiable et gratuit au Médiateur de la Ville de Bordeaux dans des domaines tels que l'action sociale, l'environnement, l'enfance, la jeunesse, le sport, l'habitat, l'urbanisme, l'état civil, la culture, la voirie, etc.

Ni juge, ni arbitre, le médiateur écoute, guide, explique les règles et trouve des solutions. La médiation est proposée de façon neutre et indépendante.

## CONTACTER LE MEDIATEUR

**Web** 

**www.bordeaux.fr**, rubrique « Médiateur municipal »,  
« formulaire de saisine en ligne ». Tel : 05 56 10 33 57

**Par LETTRE SIMPLE** 

avec les documents nécessaires à la bonne compréhension de votre litige, à : **Jean-Charles BRON** Médiateur de la Ville de Bordeaux Hôtel de Ville Place Pey Berland 33045 Bordeaux cedex

**Le médiateur tient également des permanences**   
dans les mairies de quartiers, sans rendez-vous. Pour connaître les jours et heures de permanence : **<http://www.bordeaux.fr/o1745>**

### permanences des mairies de quartier

**CAUDERAN 130 avenue Louis Barthou** 1<sup>er</sup> mardi du mois 17h à 18h

**BORDEAUX MARTIME/ GINKO** 196 rue Achard

1<sup>er</sup> mercredi du mois 17h à 18h

**CHARTONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC** 89 rue Fondaudège

2<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h

**BORDEAUX SUD** 6 cours de la Marne

2<sup>ème</sup> mercredi du mois 17h à 18h

**ST-AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX** Place de l'Eglise St-Augustin

3<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h

**BASTIDE** 42 bis rue de Nuits 4<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h

**NANSOUTY/ST-GENES** 250 rue Malbec 4<sup>ème</sup> mercredi du mois 17h à 18h



## **\* 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](http://bordeaux.fr) : [www.bordeaux.fr/o1745](http://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.

# BORDEAUX

Accueil > Pratique > Médiation et justice > Conflit avec la mairie



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, Henri Pons et Françoise Massie.

## LE MÉDIATEUR MUNICIPAL

### Adresse

Médiateur municipal - Mairie de Bordeaux - Entrée 7 - Place Pey Berland - 33000 Bordeaux



Jean-Charles Bron

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

Nous écrire

## Intervention gratuite sur simple demande

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.

## Permanence sans rendez-vous

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

Permanences du médiateur de la ville de Bordeaux	
Où	Quand ?
CAUDERAN Mairie de quartier Caudéran	1er mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX MARITIME Mairie de quartier Bordeaux Maritime	1er mercredi du mois de 17h à 18h
CHARTRONS - GRAND PARC - JARDIN PUBLIC Annexe mairie de quartier Jardin public Chartrons	2e mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX SUD Mairie de quartier Bordeaux Sud	2e mercredi du mois de 17h à 18h
ST AUGUSTIN - TAUZIN - DUPEUX Mairie de quartier Saint Augustin - Tauzin - Alphonse Dupeux	3e mardi du mois de 17h à 18h
LA BASTIDE Mairie de quartier La Bastide	4e mardi du mois de 17h à 18h
NANSOUTY - ST GENES Mairie de quartier Nansouty - St Genès	4e mercredi du mois de 17h à 18h
BUREAU DU MEDIATEUR Mairie de Bordeaux - Entrée 7 - Place Pey Berland Tél : 05 56 10 33 57	Sur rendez-vous

## **\*\*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*

RELATION AVEC LES ADMINISTRÉS

## Vers un cadre légal des médiateurs territoriaux

Hélène Lerivrain | Actu juridique | France | Publié le 21/06/2019

**Le Sénat a adopté en première lecture, le 13 juin, la proposition de loi visant au développement des médiateurs territoriaux. Présenté par la sénatrice girondine, Nathalie Delattre, ce texte a pour ambition d'encourager leur généralisation tout en posant un cadre légal. Pas de contraintes nouvelles, en revanche, pour les collectivités.**



S'il est difficile de recenser les médiateurs territoriaux, dans la mesure où ils ont des statuts et des pratiques qui peuvent différer, l'Association des médiateurs des collectivités territoriales dénombre une cinquantaine d'initiatives. Il y a des médiateurs communaux, intercommunaux, métropolitains, des médiateurs départementaux ou, plus rares, régionaux. « La médiation territoriale a fait ses preuves sur notre territoire : elle apparaît comme le maillon manquant entre les administrations et leurs résidents.

Mais il nous fallait aller plus loin », assure Nathalie Delattre, sénatrice de la Gironde, dont la proposition de loi visant au développement des médiateurs territoriaux a été adoptée, en première lecture, le 13 juin par la Haute-Assemblée.

- Médiateur institutionnel, une figure composite en quête de légitimité <sup>[1]</sup>

Alors qu'en 2010, un parlementaire avait échoué à convaincre le Sénat, que la loi du 18 novembre 2016 a été perçue comme une étape, Hervé Carré, président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales parle là d'un « fait historique. On sécurise cette fonction juridiquement. »

Il faut dire que « cette proposition de loi a rencontré l'actualité. Elle a trouvé un écho particulier à l'échelle nationale, avec le mouvement des gilets jaunes », a déclaré Nathalie Delattre devant le Sénat.

### Un code de déontologie

<https://www.lagazettedescommunes.com/627636/vers-un-cadre-legal-des-mediateur...> 24/06/2019



L'un des apports de cette proposition de loi est d'élaborer un code de déontologie pour tout médiateur territorial en France. Pour cela, elle s'appuie sur des principes inspirés du code de justice administrative, tels que l'indépendance, l'impartialité, la compétence, la diligence et la confidentialité. Le texte prévoit ainsi certaines incompatibilités avec des fonctions d'élu ou d'agent territorial de la même collectivité.

Le texte prévoit aussi des exclusions. Sont ainsi exclus les différends avec les autres personnes publiques ainsi que les litiges internes de gestion des ressources humaines. Dans tous les cas, la saisine du médiateur territorial est gratuite et le délai de recours contentieux est suspendu lorsqu'une personne, morale ou physique, saisit le médiateur territorial d'une problématique.

## **Pas de contraintes**

Autre atout pour Hervé Carré : « si le texte reste en l'état, cela devrait être financièrement indolore pour les collectivités qui en font le choix, puisqu'il est prévu que l'Etat compense, à due concurrence, en majorant la dotation globale de fonctionnement pour les communes, les EPCI à fiscalité propre, les départements ou la fraction du produit net de la taxe sur la valeur ajoutée pour les régions. »

Pas d'obligation non plus pour une collectivité d'installer une fonction de médiation. « Alors qu'elle aurait pu favoriser un développement rapide de ce mode de résolution à l'amiable, nous avons décidé d'éviter toute nouvelle contrainte », explique Nathalie Delattre. « A l'heure où il y a une défiance généralisée vis-à-vis des élus, du maire jusqu'au président de la République, il faut cadrer ce type de conflit de façon plus efficace et positive.

Et je le mets en dernier, cela désengorge l'autorité judiciaire », analyse toutefois Jean-Charles Bron, médiateur de Bordeaux, ville où la médiation a été lancée dès 1995. En 2018, 300 saisines y ont été enregistrées, la première thématique abordée étant celle des nuisances sonores.

Alors que la proposition de loi doit encore passer par l'Assemblée nationale, Sébastien Lecornu, ministre délégué aux collectivités territoriales, a proposé qu'elle soit reprise dans le projet de loi « engagements et proximité » qui sera proposé à la rentrée de septembre. « Le calendrier du gouvernement serait plus rapide que celui de l'Assemblée nationale », reconnaît Nathalie Delattre.

### **REFERENCES**

- La proposition de loi

<https://www.lagazettedescommunes.com/627636/vers-un-cadre-legal-des-mediateur...> 24/06/2019

# L'ENTRETIEN

## Jean-Charles Bron La médiation à cœur

Élu bordelais en 1990, Jean-Charles Bron sera adjoint au maire de Bordeaux durant quatre mandats. En avril 2014, il a été désigné médiateur de la Ville par le conseil municipal. Il succède ainsi à Jacques Lahon, Henri Pons et Françoise Massie.

### **Vous êtes le quatrième médiateur municipal. Comment cette fonction a-t-elle été mise en place ?**

Le médiateur municipal existe depuis 1995. Alain Juppé, aussitôt élu maire de Bordeaux en 1995, a voulu instituer ce service public qui existait uniquement à Paris, faisant alors de Bordeaux une ville précurseur en matière de médiation. Je suis également vice-président de l'AMCT, l'association des médiateurs des collectivités territoriales, attestant de la vitalité actuelle de la médiation au sein de la vie publique, dans une époque qui en a bien besoin.

### **En quoi consiste cette médiation ?**

Elle est une issue alternative aux solutions judiciaires dans le règlement de conflits entre des particuliers et la collectivité. J'interviens gratuitement, sur simple demande.

Je ne suis ni un juge, ni un arbitre, mais, indépendant et neutre, je recherche des solutions équitables à des problèmes qui relèvent de conflits entre les citoyens, bordelais ou non, et la Ville de Bordeaux.

### **Et pour quels types de conflits intervenez-vous ?**

Tous ceux qui relèvent des compétences de la Ville : urbanisme,

permis de construire, stationnement, état civil, ressources humaines ou travaux de voirie...

Il est important de se dire aujourd'hui qu'il est possible d'agir différemment, que l'on peut traiter certains conflits de façon apaisée, raisonnée.

Nous traitons 300 saisines par an avec environ 50 % de dossiers qui connaissent une solution positive. Même si, dans beaucoup de cas posés, il n'est pas possible de satisfaire les demandes formulées.

### **Avec quel objectif ?**

Bordeaux a été pionnière en matière de médiation municipale. Il ne faut pas minorer le rôle qu'on a à jouer dans la résolution des problèmes. Et la possibilité d'éviter parfois une solution qui se jouerait au tribunal où un juge serait amené à décider à votre place. Cette recherche d'harmonie, cette volonté de préserver constamment le vivre ensemble, telle est la mission constante que je me donne.

Il est essentiel pour moi de toujours démontrer que l'on peut sortir d'un conflit par le haut, ensemble, en trouvant, avec une écoute bienveillante et attentive, une solution proportionnée à toutes les attentes.

### **PERMANENCE SANS RENDEZ-VOUS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE BORDEAUX**

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

<b>CAUDÉРАН</b>	Mairie de quartier Caudéran	1 <sup>er</sup> mardi du mois de 17 h à 18 h
<b>BORDEAUX MARITIME</b>	Mairie de quartier Bordeaux Maritime	1 <sup>er</sup> mercredi du mois de 17 h à 18 h
<b>CHARTRONS/GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC</b>	Annexe mairie de quartier Jardin public Chartrons	2 <sup>e</sup> mardi du mois de 17 h à 18 h
<b>BORDEAUX SUD</b>	Mairie de quartier Bordeaux Sud	2 <sup>e</sup> mercredi du mois de 17 h à 18 h
<b>SAINT-AUGUSTIN/TAUZIN/DUPEUX</b>	Mairie de quartier Saint-Augustin/Tauzin/Alphonse Dupeux	3 <sup>e</sup> mardi du mois de 17 h à 18 h
<b>LA BASTIDE</b>	Mairie de quartier La Bastide	4 <sup>e</sup> mardi du mois de 17 h à 18 h
<b>NANSOUTY/SAINT-GENÈS</b>	Mairie de quartier Nansouty/Saint-Genès	4 <sup>e</sup> mercredi du mois de 17 h à 18 h

### **BUREAU DU MÉDIATEUR MUNICIPAL**

Mairie de Bordeaux – Entrée 7 – Place Pey-Berland – 33000 Bordeaux  
Jean-Charles Bron : 05 56 10 33 57 – 05 56 10 33 58 – jc.bron@mairie-bordeaux.fr  
Sur rendez-vous

Magazine d'information de la Ville de Bordeaux

# BORDEAUX

mag.

Budget participatif : des projets durables par et pour les Bordelais

Bordeaux a la fibre industrielle

n° 462 février 2019

DOSSIER

ENTREPRENDRE

bordeaux.fr



## GRAND BORDEAUX

## Le médiateur sur tous les fronts

**Conflits** Entre les nuisances sonores et les travaux, les saisines du médiateur de la ville de Bordeaux ont augmenté de 30% en un an

Avec 285 saisines entre avril 2017 et mai 2018, l'activité du médiateur de la ville de Bordeaux a bondi de 30% en un an. « Elle est liée au dynamisme de la ville : les constructions ne se comptent plus, et cela crée des changements, des désagréments et enfin des manifestations de plaintes et de mauvaise humeur » explique le médiateur Jean-Charles Bron. « L'une des premières saisines que nous enregistrons est liée à la nuisance sonore, poursuit le médiateur. Il ne s'agit pas de dire que la ville doit s'éteindre et dormir, mais le maire est garant de la tranquillité publique. »

Bordeaux est une ville en travaux et, qui dit travaux dit aussi accidents. « Nous avons eu des cas de blessures sur des trottoirs, notamment autour du chantier de la ligne D du tramway,

rue Fondaudège. Que ce soit à Bordeaux, au Bouscat, à Bruges ou à Eysines, ce chantier est très mal tenu. Rue Fondaudège, quand vous passez d'un bord à l'autre, il faut monter et redescendre, les plaques qui bouchent les trous sont instables... C'est accidentogène pour le piéton. » Sur la question du logement, le médiateur a relevé une hausse des cas de squats de logements à Bordeaux.

**Surfacturation d'un taxi**

Enfin, la médiation peut aussi intervenir pour ce qui touche aux transports. Le médiateur s'est ainsi saisi du cas d'un touriste qui s'est plaint du tarif pratiqué par un taxi. « Il s'agissait d'un touriste américain, en visite dans sa famille à Bordeaux et qui s'est vu facturer 80 € un déplacement en taxi Opéra de Bordeaux-



Les travaux de la ligne D du tramway ont été source de plusieurs saisines.

Aéroport. Ce n'est pas véritablement dans notre périmètre de compétence, puisqu'il s'agit d'une entreprise privée, sauf que c'est la municipalité qui accorde les stationnements des taxis, et que j'ai considéré que l'image de la ville était engagée. J'ai pris contact avec la société et avec la chambre des métiers, et l'entreprise a tout de suite convenu qu'il y avait eu surfacturation, de l'ordre de 50%, et a remboursé le différentiel. Il ne s'agissait pas d'un cas isolé, et il y a une réalité derrière, même si bien sûr un grand nombre de taxis travaille tout à fait convenablement. »

Mickaël Bosredon

**Environ 50% de réussite**

Les plaintes émanent plutôt des populations actives, et majoritairement des femmes. « Nous arrivons à résoudre à peu près la moitié de ces conflits, mais parfois il faut plus d'un an pour mener un dossier à son terme. » Le médiateur rappelle qu'il peut être saisi pour résoudre tout conflit qui oppose un habitant aux services de la ville. Il peut être contacté à l'adresse : [jc.bron@mairie-bordeaux.fr](mailto:jc.bron@mairie-bordeaux.fr) ou au 0556 103357 ou 0556 103358



## La charte des médiateurs des collectivités 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](mailto:ic.bron@mairie-bordeaux.fr)

Sophie Seyral  
Assistante médiation  
☎ 05 56 10 33 58

*Hôtel de Ville*  
33045 Bordeaux cedex