



**Rapport**

**du médiateur**

**de la Ville de  
Bordeaux 2023**



# Le mot du médiateur

Depuis bientôt 30 ans, la médiation bordelaise est au service des usagers, mais au-delà de ce statut et des us et coutumes, il est important de considérer la médiation municipale comme un réel acteur de la vie sociale bordelaise. Certes, le médiateur municipal est à l'écoute des usagers et intervient dans tous les différends avec l'Administration, mais il peut aussi être l'élément préventif de toute dégradation de qualité relationnelle.

Pour la première fois, un atelier de qualité relationnelle « Bien s'entendre au quotidien » animé par des médiatrices déléguées de quartier a été proposé à la population en mairie de Bordeaux Sud. Première expérience positive qui laisse envisager d'autres interventions dans différents quartiers. Déjà en place depuis bientôt 2 ans, l'équipe de médiateurs délégués est présente à mes côtés lors des conseils de quartier et assure des permanences régulières dans chaque quartier. Depuis l'automne dernier, de nouvelles permanences sont également proposées à la Maison de la Justice et du Droit afin d'ouvrir la porte de la médiation municipale à un maximum de personnes. Enfin, en ce début d'année, plusieurs projets en lien avec des maisons de quartier se mettent en place dans le but de promouvoir la médiation municipale et agir au plus près des usagers. Mes prédécesseurs par leurs actions ont œuvré à mettre en valeur la médiation municipale avec implication et conviction. D'une certaine façon, je leur dois ma présence comme médiateur municipal de la ville de Bordeaux. Aujourd'hui, fort d'une équipe de 8 médiateur(e)s de quartier, je dois être le garant de cette transmission. Dans un contexte social difficile, la réactivité et l'engagement de cette équipe sont des atouts propices à des actions de proximité. J'espère vivement que cette dynamique positive incitera les usagers à nous solliciter encore davantage. Par notre présence et notre engouement, nous souhaitons insuffler à Bordeaux l'idée que la médiation est un complément à la construction sociale.

***Patrick Jacquemart***

**Médiateur de la Ville de Bordeaux**

# Sommaire

<b>La médiation, comment ça marche ?</b>	<b>3</b>
<b>L'Equipe</b>	<b>4</b>
<b>Chiffres clés</b>	<b>7</b>
<b>Exemples de médiation</b>	<b>11</b>
<b>Préconisations</b>	<b>14</b>
<b>Annexes</b>	<b>15</b>

# La médiation, comment ça marche ?

**Le service médiation de la Ville de Bordeaux propose une voie de recours amiable, gratuite et facilite les échanges des usagers avec l'Administration. Ce processus vise à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.**

## Le rôle du médiateur

Le médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers à l'Administration.

Son intervention est gratuite.

Il agit en toute confidentialité, en toute indépendance, impartialité et neutralité.

Il agit dans le respect de la légalité en tenant compte de l'équité.

Il favorise un rapprochement entre la collectivité et ses administrés en ouvrant un espace de dialogue.

La médiation telle qu'elle est pratiquée doit influencer sur l'approche relationnelle en favorisant l'humain.

## Qui peut le solliciter ?

Le médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un commerçant ou une entreprise.

Avant de saisir le médiateur, le demandeur doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service concerné.

## Sur quels sujets ?

Le périmètre d'intervention du médiateur est adossé au domaine de compétences de la Ville : urbanisme, éducation, petite enfance, propreté, sport, état civil, culture, stationnement...

## Comment le contacter ?

Le médiateur reçoit sur rendez-vous à l'Hôtel de Ville et se déplace également à domicile.

Une équipe de médiateurs délégués est présente dans les différents quartiers de la ville et y assure des permanences sans rendez-vous.

### Par courrier

Médiateur de la Ville de Bordeaux  
Hôtel de Ville – place Pey Berland  
33045 Bordeaux cedex

### Par téléphone

05 56 10 33 57 – 05 56 10 33 58

### Par courriel

[mediation@mairie-bordeaux.fr](mailto:mediation@mairie-bordeaux.fr)

### Via un formulaire en ligne

Bordeaux.fr/médiateur  
municipal

# L'Equipe

**Les mois et années passent, l'équipe vit au rythme des quartiers et des rencontres quotidiennes.**

La médiation municipale est bien présente dans sa démarche de résolution de conflits et apporte régulièrement des réponses aux questionnements divers des usagers.

Sur le terrain, l'équipe de médiateurs délégués bénévoles favorise pleinement un travail de proximité. Cela se concrétise sous différentes formes : des permanences régulières au sein des mairies de quartier et de la Maison de la Justice et du Droit, une présence à chaque conseil de quartier propice aux échanges avec les riverains, des déplacements chez les usagers à leur demande.

En fin d'année, les médiatrices déléguées ont animé en avant-première un atelier de qualité relationnelle à la mairie de Bordeaux sud qui va être proposé cette année dans les autres quartiers.

En ce début d'année, guidée par un élan positif et constructif, l'équipe va aussi assurer une présence au sein des maisons de quartier Chartrons et Tauzin.

La démarche de l'équipe doit s'inscrire dans une construction citoyenne et dans un projet collectif.



**Bordeaux Maritime**

**Emmanuelle de Laulanié**

« Médiatrice professionnelle certifiée, juriste de Droit public, j'ai tout au long de ma carrière professionnelle poursuivi un objectif de justice sociale : accueillir l'autre dans ses différences. C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai répondu à l'invitation de Patrick Jacquemart d'intégrer l'équipe de la médiation municipale. Participer au développement de la qualité relationnelle est une joie supplémentaire à mon engagement de vie. »

- *Permanence le 1<sup>er</sup> mercredi du mois 10h - 12h, à la mairie de quartier.*



**Chartrons/Grand-Parc/Jardin Public**

**Charlotte Rödel**

« J'assure aux habitants d'un quartier une écoute et une présence au sein de leur mairie ou des lieux de proximité comme les maisons de quartier. De manière concrète et engagée, je participe à l'unité et à la vie du quartier au quotidien. Je m'enrichis de mes rencontres, de la diversité et compétences des membres de l'équipe. »

- *Permanences le 1<sup>er</sup> mardi du mois 9h - 11h et le 3<sup>ème</sup> jeudi 14h - 16h, à la mairie de quartier.*



**Centre ville**

### **Caroline Rolland**

« Pratiquer la médiation, c'est avant tout écouter et reconnaître les difficultés rencontrées par les administrés.

Le facteur humain est ce qui m'a incitée à travailler dans ce domaine. Et au-delà de mes missions, j'apprécie tout particulièrement le travail d'équipe piloté par Patrick Jacquemart. »

- *Permanence le 1<sup>er</sup> mercredi du mois  
10h - 12h30, à l'Hôtel de ville*



**St Augustin/Tauzin/Dupeux**

### **Claudine Pradelles**

« Ce qui me tient à cœur, est de favoriser le vivre ensemble, l'entente entre les personnes, de les aider à prévenir ou résoudre des conflits dans une plus grande sérénité. La médiation municipale est un acte de proximité qui ouvre la voie au dialogue. L'écoute personnalisée et la reconnaissance des citoyens tissent le lien social. La mise en place de l'équipe de médiateurs délégués des quartiers est une opportunité pour une ville apaisée. »

- *Permanence le 1<sup>er</sup> mercredi du mois  
14h30 - 16h30, à la mairie de quartier.*



**Nansouty/St Genès**

### **Laurence Maraval**

« Médiateure professionnelle certifiée, j'ai souhaité intégrer l'équipe de la médiation municipale dirigée par Patrick Jacquemart afin d'apporter mes compétences aux services des usagers. Je poursuis ma mission avec enthousiasme, les permanences de médiation proposées dans chaque mairie de quartier étant des espaces de dialogue, d'écoute et un enrichissement personnel. Je souhaite favoriser des relations apaisées pour un mieux vivre ensemble. »

- *Permanence le 3<sup>ème</sup> jeudi du mois  
14h30 - 16h, à la mairie de quartier.*



**Bordeaux sud**

### **Marie-Françoise Lire**

- *Permanence le 2<sup>ème</sup> mardi du mois  
10h - 11h, à la mairie de quartier.*



**La Bastide**

### **Priscille Pénaranda**

« Dans un contexte social difficile, ma démarche de médiatrice déléguée de quartier à tout son sens. Ma motivation et mon implication dans la médiation sont le reflet de mon attachement aux valeurs humaines. J'espère vivement développer avec les services de la mairie de la Bastide un lien favorisant l'apaisement au cœur des citoyens. »

- Permanence le 1<sup>er</sup> mardi du mois  
17h30 - 19h, au 42bis rue de Nuits.



**Caudéran**

### **Jean-Michel Gauté**

« Notaire honoraire, je suis aujourd'hui totalement disponible pour écouter et accompagner nos concitoyens en médiation, en toute objectivité et neutralité, et répondre aux problèmes et préoccupations rencontrés avec l'administration municipale ».

- *Permanence le 3<sup>ème</sup> mercredi du mois  
10h - 12h au LABB de Caudéran.*

# Les chiffres clés

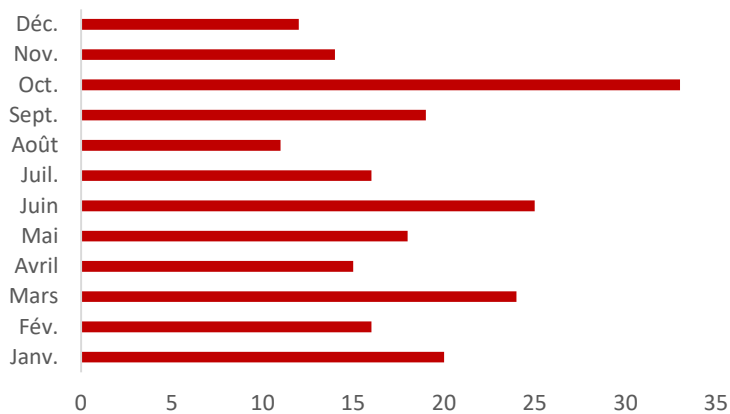
**223 dossiers enregistrés sur 12 mois**

Avec une moyenne de **18,6 dossiers/mois**, la médiation municipale a enregistré en 2023, **223 requêtes**, dont 34 qualifiées hors compétence du médiateur.

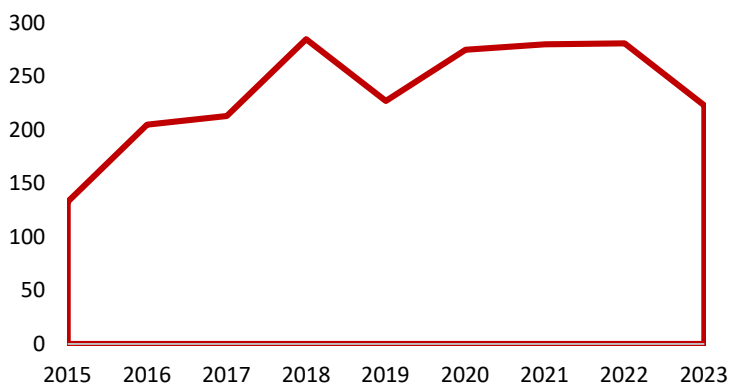
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de **98 femmes** et **114 hommes**.

11 saisines émanent de personnes morales (associations/entreprises).

## Répartition des 223 dossiers par mois



## Evolution du nombre de saisines

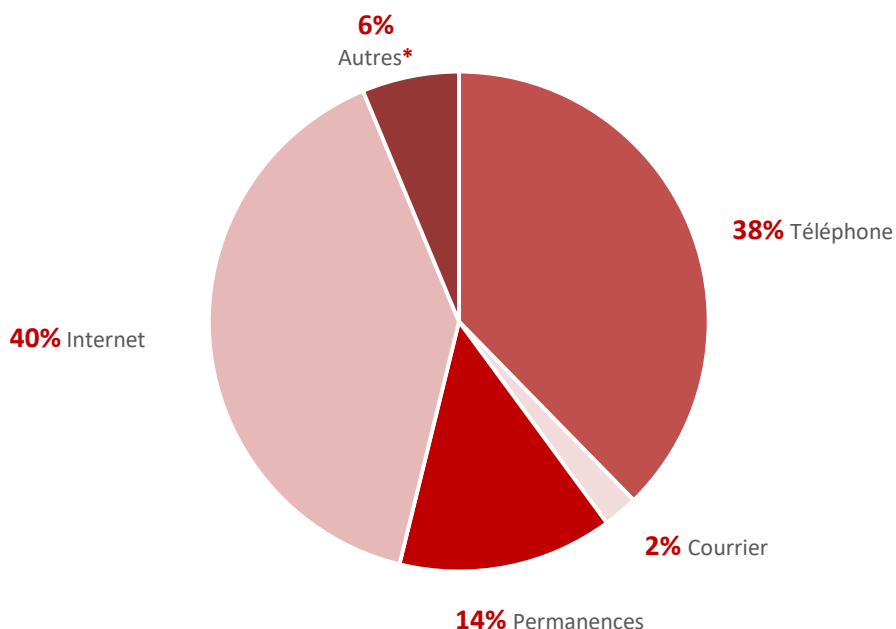


Une diminution des demandes par rapport à l'année précédente de 20%.



## Modes de saisines

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



*\*dossiers transmis par les mairies de quartier, la Police municipale, les commissariats, le Cabinet du maire, les élus...*

Les contacts téléphoniques et les saisines, via le formulaire en ligne, restent majoritaires (78%). Le nombre de courriers (5) reste faible et utilisé par des personnes âgées et/ou ne pratiquant pas l'outil informatique.

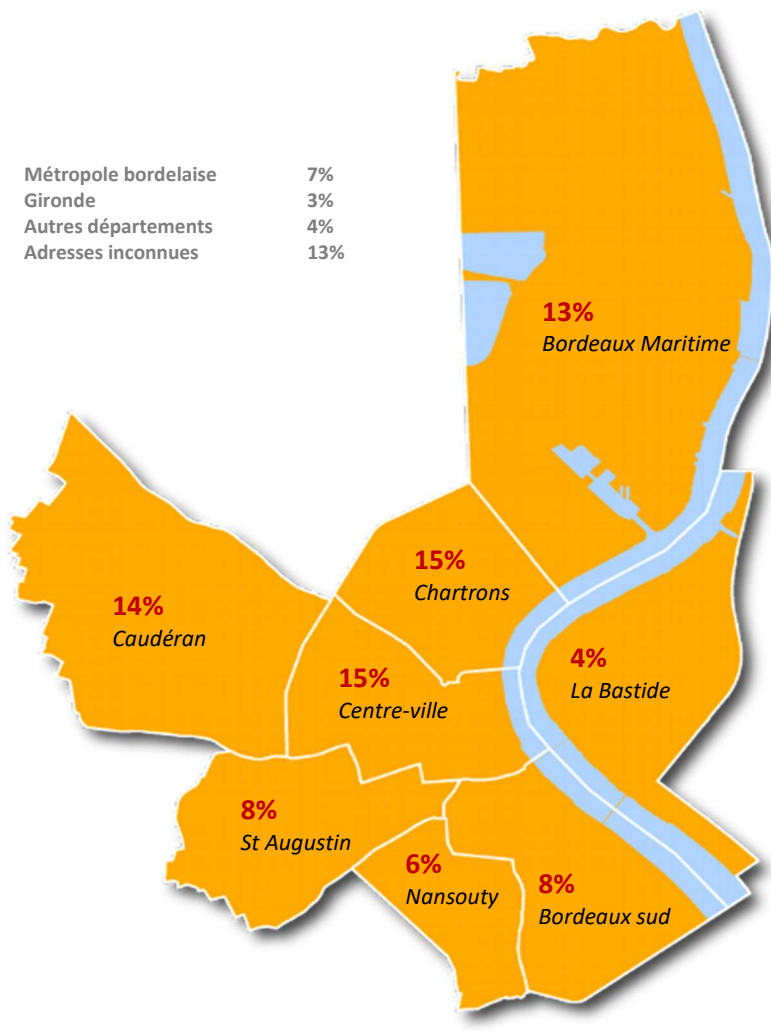
A noter **une augmentation de 55%** des contacts pris lors des permanences.

Cette année des permanences ont été proposées par les médiateurs délégués dans chaque mairie de quartier ainsi qu'à la Maison de la Justice et du Droit. La diversité et la multiplication des lieux de permanence offrent aux citoyens une plus grande possibilité de rencontrer un médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie. Ce pourcentage est proportionnel à l'engagement de toute l'équipe. Toutes les sollicitations ne rentrent pas toujours dans le champ de la médiation municipale mais elles sont sources d'échanges favorables et d'apaisement.

La communication des permanences du médiateur, notamment sur le Facebook des quartiers, contribue à améliorer sa visibilité auprès des usagers mais doit toujours être renforcée voire développée.

## Origine géographique des saisines

### Des demandes inégalement réparties sur la commune



Plan des 8 quartiers de Bordeaux

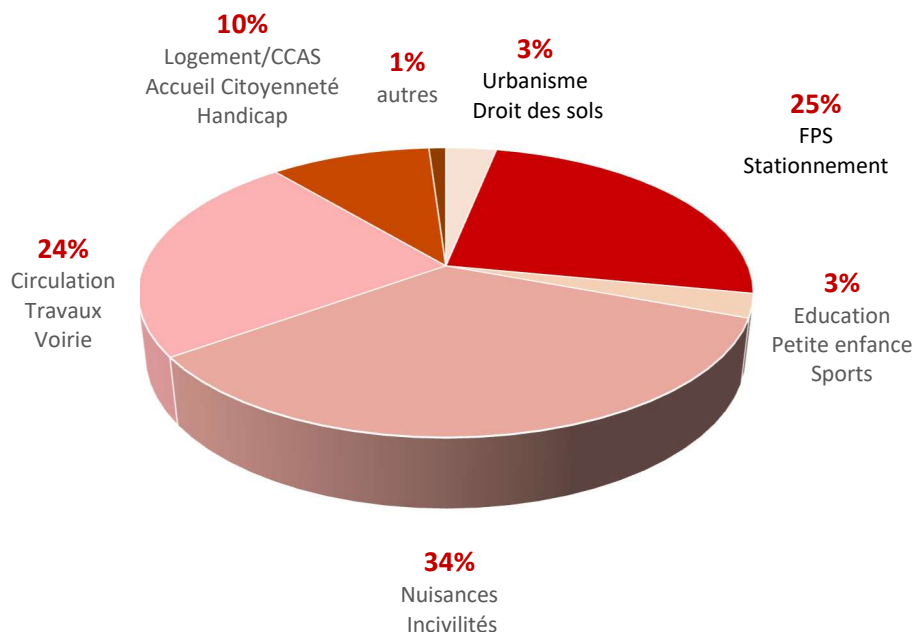
Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers avec une surreprésentation des quartiers Centre-ville (29%), Chartrons (29%), Caudéran (27%) et Bordeaux Maritime (24%). **77%** des saisines qui parviennent au médiateur sont introduites par des personnes domiciliées à Bordeaux.

12% correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole bordelaise (6%), de Gironde (2%), hors département (4%). Elles sont toutefois considérées comme recevables du fait de la nature des dossiers qui implique un service de la Ville de Bordeaux.

Pour 11% des dossiers, les adresses n'ont pas été communiquées.

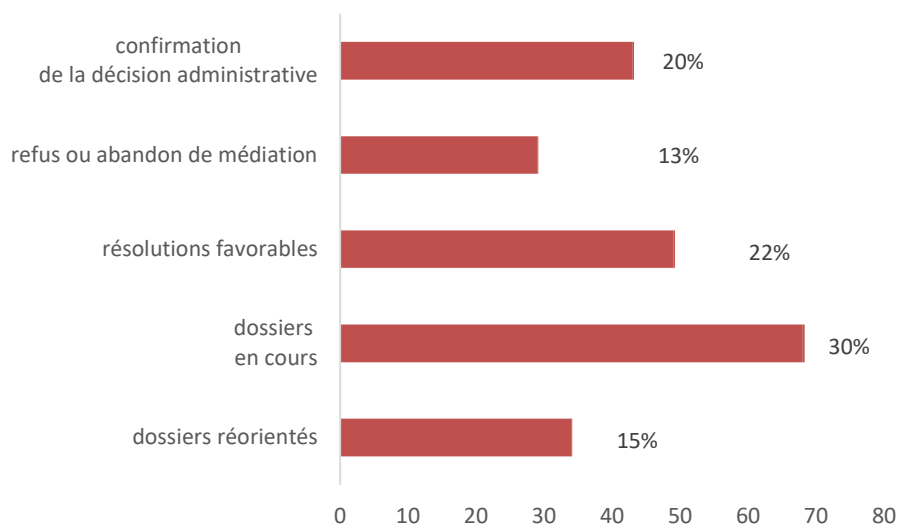
## Répartition thématique des 189 saisines

### 3 thématiques se détachent



Sur les **189 dossiers** traités (223 – 34 réorientés), **65** concernent les nuisances et incivilités. Vient ensuite la problématique du stationnement et ses FPS représentant **47** dossiers et enfin, avec **45** dossiers, la thématique Circulation/Travaux/Voirie/Proximité.

### Traitement des 223 dossiers



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 stricte de la réglementation.

Toutefois, une solution apportée peut parfois constituer une aide appréciable et permettre de sortir du conflit.

- **49** dossiers ont trouvé une issue favorable, partielle ou totale
- **43** ont reçu une confirmation de la décision administrative accompagnée d'un temps d'explication qui rassure les personnes sur leur capacité à être entendues.
- **68** sont en cours. La complexité de certains dossiers et les délais d'intervention expliquent en partie ce chiffre.
- **34** réorientés car hors périmètre de compétence du médiateur municipal. Ces derniers ont toutefois fait l'objet d'un traitement personnalisé afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche (réorienter vers un conciliateur, défenseur des droits, autres interlocuteurs...). L'utilisateur a parfois du mal à se repérer dans les différentes formes de médiation.
- **29** abandons ou refus de médiation de la part d'une des 2 parties  
Il y a le refus net ou généré par l'absence de réponse à la sollicitation du médiateur.  
Le refus de médiation peut aussi être motivé par une volonté de résoudre la problématique par soi-même (les personnes n'ayant pas toujours conscience de la gêne occasionnée avant notre intervention).  
Après discussion, il arrive que les requérants réalisent qu'une démarche « directe » sans intermédiaire est possible et plus constructive ou que le motif de leur appel n'est pas motivé. La peur de la réaction de l'autre et le doute de pouvoir assumer sa démarche sont des éléments de rétractation identifiés.

# Exemples de médiation

**« Nous ne sommes pas contre le développement de la culture mais nous aimerions ne pas avoir dans notre chambre, les trompettes, tam-tam, boum-boum et vibrations... ».**

M. A, exaspéré par la tenue de nombreuses manifestations culturelles bruyantes près de chez lui, sollicite le médiateur. Soucieuses du bien vivre ensemble, les 2 institutions culturelles ont mis en place depuis des années des rencontres avec le voisinage afin d'améliorer leurs installations et diminuer les nuisances sonores.

Une médiation avec l'ensemble des parties est organisée et l'absence de communication avec des riverains plus éloignés est soulevée. A l'issue de la médiation, un test phonique sera réalisé chez M. A qui devrait déterminer la meilleure solution à mettre en place. Chaque partie s'engage à des échanges réguliers et constructifs.

Les discussions sont porteuses de projets collectifs et participent au développement de la qualité relationnelle. La population urbaine place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne. Ces nuisances représentent près de 34 % des saisines bordelaises. Ces exemples sont nombreux, il convient de responsabiliser tous les acteurs.

**« La fosse septique de nos voisins est ouverte à l'air libre depuis 2 mois ... ».**

Des riverains alertés par des odeurs nauséabondes dans leur rue, alertent la médiatrice déléguée de quartier.

Nous sommes au mois de juin et M. C a bien entrepris de combler sa fosse septique mais il découvre que son voisin est aussi raccordé à cette fosse. Afin de lui permettre de se raccorder au réseau, les travaux sont stoppés. Malheureusement, des températures estivales aggravent la situation.

Le médiateur saisit le service Santé Environnement et la visite sur place d'un inspecteur de salubrité est programmée. Le propriétaire comble définitivement sa fosse septique.

La mise en évidence des risques sanitaires engendrés par cette fosse à œuvrer pour sa fermeture définitive et un branchement au tout à l'égout. Des services réactifs.

**« Le secteur fait face à une double problématique d'incivilité et d'invasion de rats ... »**

Les habitants d'une résidence se mobilisent et rencontre la médiatrice déléguée du quartier. Depuis 2 semaines, les poubelles s'accumulent. Un stationnement anarchique entrave le passage de la benne. Des débordements d'encombrants et de déchets jonchent le sol et favorisent la prolifération de rats. Les rats accèdent aux bacs sans couvercle et leur présence constitue des conditions de travail difficiles voire inacceptables pour les agents de collecte. Le service Collecte des déchets est mobilisé. Des collectes exceptionnelles sont organisées pour assainir le point de collecte.

L'écoute, la patience et l'implication de la médiatrice déléguée ont favorisé l'apaisement et la réflexion des riverains. Ce climat favorable a aidé à une meilleure compréhension de la situation et à la réactivité des services.

**« Quelques jours après, surprise..., le paiement était « en attente » et 14 FPS se sont accumulés... ».**

**« Nous avons reçu 8 FPS alors que nous pensions avoir payé notre abonnement résident. Ci-joint la capture d'écran de notre paiement « en attente ».**

**« Après réception de 4 FPS, je m'aperçois que mon abonnement était « en attente de validation » alors que j'avais tout validé... ».**

M. P, M. H et Mme R, et d'autres, sollicitent le médiateur sur la problématique liée au renouvellement de leur abonnement et en particulier au paiement. Il semblerait que la notification « paiement en attente » engendre une confusion pour les usagers dans son interprétation. De nombreux utilisateurs, souvent de bonne foi, pensent à tort avoir validé leur paiement et accumulent ainsi plusieurs FPS. L'instruction RAPO comme CCSP, dans ce cas précis, apportent rarement une réponse favorable.

Ces personnes font part de leur sentiment d'injustice et de leur incompréhension.

La procédure de contestation RAPO & CCSP est jugée longue et fastidieuse par les usagers.

**« Malgré un arrêté d'autorisation de stationnement pour travaux, nous avons reçu 6 FPS... »**

MM. Z & A, salariés de l'entreprise M, se déplacent à la permanence de la médiatrice déléguée, après réception de 6 FPS malgré une autorisation de stationner pour une période déterminée sur un emplacement défini.

La médiatrice déléguée interroge la Mairie de quartier et le service stationnement sur cette problématique. La réponse est précise : « il faut obligatoirement, comme stipulé sur l'arrêté, installer des barrières autour du véhicule pour signaler le chantier et y apposer l'arrêté délivré par la Ville). Sans ce dispositif, la voiture LAPI ne fait aucune distinction ».

Malheureusement, cette entreprise n'avait pas mis ce dispositif en place.

**« Je crois savoir qu'il est meilleur pour la biodiversité de laisser pousser davantage l'herbe du stade... »**

M. C, riverain d'un stade, interpelle le médiateur sur la problématique de la périodicité de la tonte de la pelouse. Il considère qu'une intervention tous les 15 jours serait bénéfique à la biodiversité.

Le service des Sports, gestionnaire de cette infrastructure, est sollicité par le médiateur pour apporter une réponse à ce monsieur : « la surface tondue est une surface sportive utilisée par des scolaires en bas âge et pratiques sportives diverses. La technique du mulching utilisée sur ce site consiste à tondre régulièrement pour éviter de ramasser les déchets verts. La tonte raisonnée n'est pas appropriée dans cette situation ».

Monsieur C, apprécie les explications précises qui lui sont apportées et remercie le médiateur pour sa réponse.

**« Je n'arrive pas à obtenir mon acte original de naissance... »**

M. L, après plusieurs démarches auprès du service Etat Civil, s'agace de ne pas obtenir une copie intégrale de son acte de naissance. Le médiateur se rapproche du service : La demande est bien en cours de traitement mais dans le cas de M. L (acte avec mention d'adoption), l'autorisation du Procureur est indispensable pour délivrer ce document. Dès réception de la réponse du Tribunal judiciaire, le document est produit par le service à l'intéressé. Ce monsieur remercie le médiateur pour ses démarches même si l'acte reçu ne contenait pas les informations attendues.

Pas toujours évident pour l'utilisateur d'appréhender la complexité des textes de loi.

# 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.**

**Au regard des différents dossiers traités et de la récurrence de certaines problématiques, le médiateur propose :**

- *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)** ». Cette préconisation déjà évoquée dans les rapports précédents et retenue par l'exécutif en Conseil Municipal du 26.01.21 n'est toujours pas effective.*
- *Un engagement des bailleurs sociaux à remettre en état les logements insalubres. Le logement social constitue un enjeu majeur de la Ville. De nombreux dossiers dénoncent des conditions de vie inacceptables pour les locataires de certaines résidences laissées pour compte.*
- *Un renforcement de la communication sur la possibilité offerte à l'usager de rencontrer directement le service en charge du traitement de son dossier. La plupart des requérants n'imaginent pas pousser la porte de la Cité municipale !*

## **Article 81 de la loi engagement et proximité du 27.12.2019**

"Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui l'a nommé et au Défenseur des droits, un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale."

# Annexes



**PAR LE DIALOGUE, TROUVONS DES SOLUTIONS ! J'INTERVIENS RAPIDEMENT ET GRATUITEMENT SUR SIMPLE DEMANDE, N'HÉSITEZ PAS À FAIRE APPEL À MOI.**



Nommé par le maire de Bordeaux en septembre 2021, le Médiateur de la Ville, **Patrick Jacquemart**, intervient de manière impartiale, indépendante et neutre dans un litige entre un usager et l'administration (absence de réponse, incompréhension, refus qui semble injustifié...). Il facilite la solution amiable pour tout conflit dans un domaine de compétence de la Ville : petite enfance, éducation, sport, logement, urbanisme, état civil, action sociale, culture...

**CONTACTER LE MÉDIATEUR MUNICIPAL**

- Via [bordeaux.fr](http://bordeaux.fr) et un formulaire de saisie en ligne ([bordeaux.fr/01745](http://bordeaux.fr/01745))
- Par téléphone : 05 56 10 33 57
- Par courrier : Patrick Jacquemart, Médiateur de la Ville de Bordeaux - Hôtel de Ville, place Pey-Berland 33045 Bordeaux cedex
- Par mail à : [p.jacquemart@mairie-bordeaux.fr](mailto:p.jacquemart@mairie-bordeaux.fr)

**Le saviez-vous ?**  
Dans chaque quartier, un médiateur délégué est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches sur rendez-vous, 05 56 10 33 58 [mediation@mairie-bordeaux.fr](mailto:mediation@mairie-bordeaux.fr)

Ville de **BORDEAUX** [bordeaux.fr](http://bordeaux.fr)  
f @ x v in

**NOUVEAU** **L'atelier**  
du médiateur municipal

Comment mieux gérer ses émotions ?

**Judi 7 déc. 14h**  
Mairie de quartier Bordeaux sud, 6 cours de la Marne

Pour apprendre à mieux vivre ensemble, éviter les conflits familiaux et de voisinage ou encore échanger sur des solutions pour mieux s'entendre au quotidien.

**Une rencontre gratuite, ouverte à toutes et tous**  
Sur inscription à [mediation@mairie-bordeaux.fr](mailto:mediation@mairie-bordeaux.fr)

 Quartier Bordeaux Maritime  
4 décembre à 17:40 · 🌐

👉 Un conflit avec l'administration ? Emmanuelle de Laulanié, médiatrice déléguée, propose une permanence sans rendez-vous demain, de 10h à 12h.

📍 Mairie de quartier

📞 Contact : 05 56 10 33 58 / [mediation@mairie-bordeaux.fr](mailto:mediation@mairie-bordeaux.fr)

En photo : Emmanuelle de Laulanié avec Patrick Jacquemart, le médiateur de la ville

(c) TS







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

PARTAGER



### LE MÉDIATEUR MUNICIPAL

Patrick Jacquemart est le médiateur de la ville de Bordeaux depuis le mois de septembre 2021. Il succède à Jean-Charles Bron.



#### Adresse

Médiateur municipal - Mairie de Bordeaux - Entrée 8 - Place Pey Berland - 33000 Bordeaux

Patrick Jacquemart  
Téléphone : 05 56 10 33 57

[Nous écrire](#)

### Intervention gratuite sur simple demande

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

Ni juge, ni arbitre, indépendant, neutre et impartial, le médiateur municipal vous aidera dans une démarche de résolution de conflit. Expert en qualité relationnelle, il sera le trait d'union des Bordelaises et Bordelais avec les différents services administratifs.

La médiation, une démarche ouverte à toutes et tous pour une entente sociale.

#### Contact

Une équipe de médiateurs délégués auprès de Patrick Jacquemart, médiateur de la Ville, est présente dans les différents quartiers et propose chaque mois des permanences. Cette équipe favorise la proximité avec les usagers et répond aux différentes sollicitations dans leurs champs d'actions.



### Les permanences

Où	Quand ?
BORDEAUX MARITIME Mairie de quartier Bordeaux Maritime	1er mardi du mois de 10h à 12h Emmanuel de Laulanié
CHARTRONS - GRAND PARC - JARDIN PUBLIC Mairie de quartier Chartrons - Grand Parc - Jardin public	1er mardi du mois de 9h à 11h et et 3e jeudi de 14h à 16h Charlotte Rödel
CHARTRONS - GRAND PARC - JARDIN PUBLIC Maison de la Justice et du Droit	1er mercredi et 3e vendredi du mois de 9h30 à 11h30
BORDEAUX CENTRE Hôtel de ville - Palais Rohan entrée 8 - rez de chaussée	1er mercredi du mois de 10h à 12h30 Caroline Rolland
HÔTEL DE VILLE Hôtel de ville - Palais Rohan entrée 8 - rez de chaussée	Lundi - mardi - jeudi Patrick Jacquemart
ST AUGUSTIN - TAUZIN - DUPEUX Mairie de quartier Saint-Augustin - Tauzin - Alphonse Dupeux	1er mercredi du mois de 14h30 à 16h30 Claudine Pradelles
NANSOUTY - ST GENES Mairie de quartier Nansouty - St Genès	3e jeudi du mois de 14h30 à 16h Laurence Maraval
BORDEAUX SUD Mairie de quartier Bordeaux Sud	2e mardi du mois de 10h à 11h Marie-Françoise Lire
LA BASTIDE 42 bis rue de Nuits	1er mardi du mois de 17h30 à 19h Priscille Pénaranda
CAUDERAN LABB	3e mercredi du mois de 10h à 12h Jean-Michel Gauté

### Demandes de rendez-vous et /ou renseignements

Tél. : 05 56 10 33 57 ou 05 56 10 33 58  
Courriel : [mediation@mairie-bordeaux.fr](mailto:mediation@mairie-bordeaux.fr)

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.

Nom \* :  Prénom :

Adresse :

Code postal :  Ville :

Pays :

Téléphone :  Courriel \* :

Objet \* :

Votre message \* :

[Envoyer](#)



## Un atelier sur la gestion des conflits

Bordeaux Sud

Jeudi, la mairie de quartier a proposé un atelier de qualité relationnelle à ses habitants

**B**ordeaux Sud

Un atelier sur la gestion des conflits

Jeudi, la mairie de quartier a proposé un atelier de qualité relationnelle à ses habitants

Jeudi, Patrick Jacquemart, médiateur de la Ville de Bordeaux, et son équipe ont animé un atelier à destination des riverains du quartier Bordeaux Sud. L'objectif : donner des outils aux usagers pour « bien s'entendre au quotidien ».

Une vingtaine de personnes, tous âges confondus, s'est pré-

tée au jeu cet après-midi-là. Les échanges, menés par les médiatrices bénévoles Charlotte Rödel et Caroline Rolland, ont permis de donner des outils visant à maintenir une relation saine avec son entourage.

Si l'équipe de médiation municipale est chargée de prémunir les différends entre les usagers et l'administration, les situations dépeintes lors de cet atelier concernaient tous les pans de la vie sociale.

Pour Patrick Jacquemart et les médiatrices de quartier qui l'accompagnent, il est important « que les gens portent un

regard différent sur la médiation municipale ». C'est tout un accompagnement psychologique, autour des émotions, qui est mis en avant. Entre 2022 et 2023, la médiation municipale a été saisie d'environ 300 dossiers. La majorité concernait des différends liés au stationnement. À Bordeaux Sud, les problèmes de voisinage sont ceux qui semblent remonter le plus. ■

Patrick Jacquemart,





## ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Membre du Conseil national de la médiation

L'ASSOCIATION

MÉDIATURE

LES MÉDIATEURS

ACTUALITÉS

RAPPORTS ANNUELS

FAQ

ESPACE ADHÉRENTS

**Promouvoir** la médiation auprès des collectivités territoriales, **développer** le partage d'expériences, **accompagner** les professionnels et **construire** des partenariats.

### ◦ L'ASSOCIATION

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales est née en 2013 à l'initiative de Claire BRISSET, Défenseuse des droits des enfants puis Médiatrice de la Ville et du Département de Paris de 2008 à 2014. L'AMCT réunit un réseau dense et diversifié de Médiateurs dans les collectivités territoriales.

Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a été élu Président le 12 octobre 2023, succédant à Christian LEYRIT Médiateur du Département de la Charente-Maritime et à Hervé CARRÉ, Médiateur d'Angers et du Département de Maine-et-Loire.

L'AMCT a élaboré une Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales, elle a également contribué à la publication du livre Blanc de la Médiation dans le cadre du Collectif Médiation 21.

Elle a organisé le premier Congrès international de toutes les médiations à Angers en Février 2020 qui a réuni 650 participants, 90 intervenants et 22 nationalités, puis le 2ème en octobre 2022 qui a accueilli 800 participants. Une 3ème édition du Congrès de toutes des médiations actuellement en préparation au lieu du **12 au 14 mars 2025**.

Aujourd'hui, elle peut se prévaloir d'avoir consolidé la place des médiateurs territoriaux en œuvrant pour l'introduction de l'article 81 relatif à la médiation territoriale dans le cadre de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

L'action de l'AMCT, est d'autant plus importante dans un contexte mouvant, où la notion de lien et de relation apaisante au « citoyen usager » prend une dimension toute particulière.

#### L'ASSOCIATION POURSUIT QUATRE OBJECTIFS DÉFINIS DANS SES STATUTS :

- Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales.
- Développer le partage d'expériences entre les membres, plus généralement, contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation.
- Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres.
- Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.



[Nous contacter](#)

## Association des médiateurs des collectivités territoriales

[BIENVENUE](#)

[LES MÉDIATEURS](#)

[ACTUALITÉS](#)

[RESSOURCES](#)

[FAQ](#)

# La Charte des Médiateurs de Collectivités Territoriales

## Préambule

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

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

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

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

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

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

### **Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale**

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

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

### **Article 2 : Le Médiateur**

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

### **1- Impartialité et indépendance**

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

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

### **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

## **Article 3 : Le processus de médiation**

### **1- Information et communication**

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

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

### **2- Gratuité**

Le recours au médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

### **4- Déroulement de la médiation**

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

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

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

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

### **5- Fin de la médiation**

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

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

## **Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration**

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

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

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

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



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Légifrance**

Le service public de la diffusion du droit

## LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

### Article 81

**I.- Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :**

#### **« Chapitre II bis « Médiation**

« Art. L. 1112-24.-Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrupt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

**II.- Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :**

#### **« Chapitre III « Médiation**

« Art. L. 1823-1.-L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

**III.- Après le chapitre V du titre II du livre Ier du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :**

**« Chapitre V bis  
« Médiation**

« Art. L. 125-12.-Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommé médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

**IV.- Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots :** «, en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».

**V.- Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.**

Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

# Vos contacts

## **Patrick Jacquemart**

*Médiateur de la Ville de Bordeaux*

05 56 10 33 57

p.jacquemart@mairie-bordeaux.fr

## **Sophie Seyral**

*Assistante du service médiation*

05 56 10 33 58

Hôtel de Ville  
Place Pey-Berland  
33045 Bordeaux Cedex