



Rapport

du médiateur

**de la Ville de
Bordeaux 2024**



Le mot du médiateur

Garder le cap ou le sens de la démarche de médiateur de la Ville de Bordeaux est une question de motivation et d'implication. J'ai entamé 2025 avec le même enthousiasme et l'envie de faire vivre la médiation au sein des différents quartiers qu'en 2024. Mon bureau reste ouvert à qui veut, même si celles ou ceux qui le franchissent me sollicitent parfois pour des problématiques ne correspondant pas à ma mission. C'est toujours une opportunité d'échanges et un début de réponse à leur questionnement. Notre présence à chaque conseil de quartier et lors des permanences régulières dans les 8 quartiers marque notre volonté de vivre pleinement une proximité porteuse de rencontres et de solutions envisagées. Des liens réels se créent avec les différentes équipes de proximité. J'en profite pour remercier leur étroite collaboration avec l'équipe de médiateurs délégués de quartier qui va à la rencontre des usagers en réponse à chaque sollicitation.

La finalité des dossiers dépend également de la réactivité des différents services que nous interpellons régulièrement. Leur expertise est indispensable pour appréhender les problématiques et apporter une aide supplémentaire à la résolution des différends. La médiation municipale, aussi indépendante qu'elle soit, est un outil complémentaire des différents services, à regret souvent sous utilisé.

En janvier 2025, un atelier de qualité relationnelle animé par nos médiatrices professionnelles est programmé au sein d'une 1^{ère} maison de quartier. D'autres ateliers pourraient être mis en place au cours de l'année.

La médiation bordelaise fête cette année **ses 30 ans**, à chacun de profiter de cette opportunité.

Patrick Jacquemart

Médiateur de la Ville de Bordeaux

Sommaire

30 ans de médiation à Bordeaux	3
La médiation, comment ça marche ?	4
L'Equipe	5
Chiffres clés	8
Exemples de médiation	13
Préconisations	15
Annexes	16

1995 – 2025

30 ans de médiation à Bordeaux

Témoignages des médiateurs bordelais

Françoise Massie (1995 – 2001)

« Alain Juppé veut un médiateur municipal. Il veut que ce soit une femme. Tu t'y colles »

Je n'ai jamais oublié le coup de fil d'Hugues Martin me désignant ma délégation de jeune élue municipale au printemps 1995 !

C'était complètement clair et totalement flou pour moi, car on parlait encore peu de médiation.

Cette délégation s'avéra passionnante car tout était à créer et mes priorités furent vite établies : aller au-devant des Bordelais en tenant des permanences dans le maximum de quartiers possible de la ville et établir des relations de confiance avec les Directeurs des services en les rencontrant un à un afin d'évaluer au mieux les points de litiges les plus fréquents.

Première et dernière médiatrice élue municipale, c'est une fierté pour moi d'avoir créé cette fonction à Bordeaux à la demande d'Alain Juppé et d'Hugues Martin...

Merci encore à tous deux de m'avoir fait confiance.

Jacques Lahon (2001 – 2007)

Montesquieu disait : "Pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs ?"

Pour sa part, la médiation territoriale y contribue. Elle permet de rapprocher les citoyens de l'Administration municipale, et de contribuer au règlement des litiges, qui peuvent les opposer.

En outre, malgré les progrès réalisés dans les domaines de la communication et de l'accueil, bon nombre de nos concitoyens ne savent pas toujours à quelle porte frapper, ou, trouver, dès le premier contact, le bon interlocuteur...

Le médiateur de la Ville devient, alors, un "facilitateur de contacts", qui a pleinement sa place dans la Politique de la Ville !

Après toutes ces années, la médiation municipale a, encore, de beaux jours devant elle.

Henri Pons (2007 – 2014)

Ecoute, échange, service à l'autre me paraît l'essentiel du rôle de médiateur.

Je tiens à dire combien l'écoute de l'administration a été essentielle dans la résolution des problèmes rencontrés. Plus que jamais le médiateur municipal doit être à l'écoute de tous.

Jean-Charles Bron (2014 – 2021)

Inhérent à la nature humaine, le conflit apparaît sous des formes variées. Facteur de colère, d'agressivité, de violence, souvent ressenti comme une souffrance, il laisse peu de place à la raison. En bref, le conflit parasite nos vies et notre épanouissement.

C'est la philosophie même de la médiation qui doit nous interpeller car elle porte une ambition. Si la justice tranche le droit sur l'objet du conflit et crée parfois de l'insatisfaction, la médiation doit chercher plus qu'un accord, une réconciliation finale. A la demande d'un juge ou des parties, elle s'exerce dans la plus grande liberté et, ce faisant, en appelle à la responsabilité de chacun. Félicitations à Bordeaux, ville pionnière en médiation, de pérenniser cet outil proposé aux usagers depuis 30 ans.

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

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

Via un formulaire en ligne

Bordeaux.fr/médiateur
municipal

L'Equipe

Une équipe aux personnalités et profils différents mais avec une même motivation ; aider les usagers bordelais à ne pas s'enfermer dans des conflits dont on n' imagine jamais les conséquences possibles.

Témoins et acteurs de la vie bordelaise, les médiateurs délégués arpentent les quartiers au gré des sollicitations.

Bénévoles, ils prennent sur leur temps pour assurer des permanences régulières (sur rendez-vous ou pas) dans chaque mairie de quartier.

Ils participent également aux conseils de quartier favorisant ainsi les échanges avec les riverains et se déplacent chez les usagers à leur demande.

L'équipe est avant tout un véritable soutien et une motivation supplémentaire à la démarche du médiateur de la Ville.



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^{er} 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^{er} mardi du mois 9h - 11h et le 3^{ème} 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^{er} 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^{er} mercredi du mois
14h30 - 16h30, à la mairie de quartier.*



Nansouty/St Genès

Laurence Maraval

« Médiatrice 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^{ème} jeudi du mois
14h30 - 16h, à la mairie de quartier.*



Bordeaux sud

Marie-Françoise Lire

- *Permanence le 2^{ème} 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^{er} 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^{ème} mercredi du mois
10h - 12h au LABB de Caudéran.*

Les chiffres clés

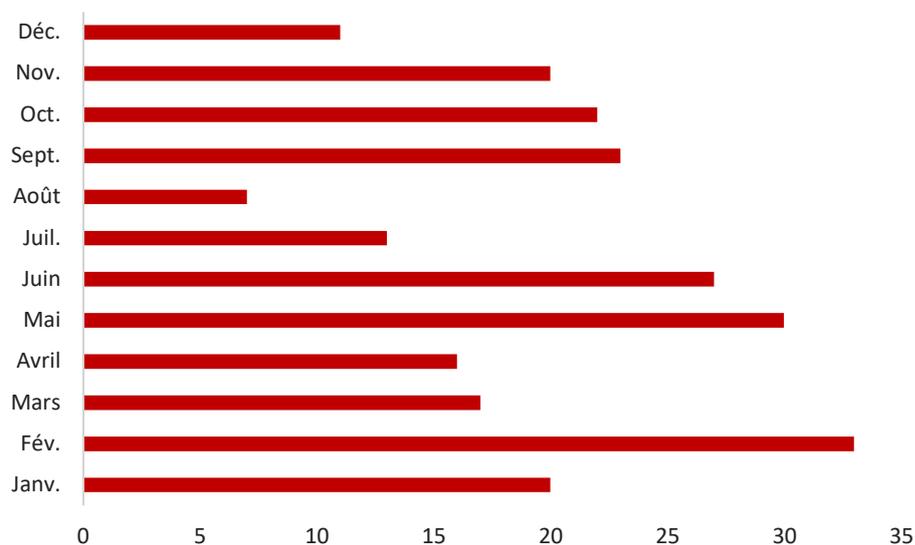
239 dossiers enregistrés sur 12 mois

Avec une moyenne de **19.9 dossiers/mois**, la médiation municipale a enregistré en 2024, **239 requêtes**, dont 49 qualifiées hors compétence du médiateur.

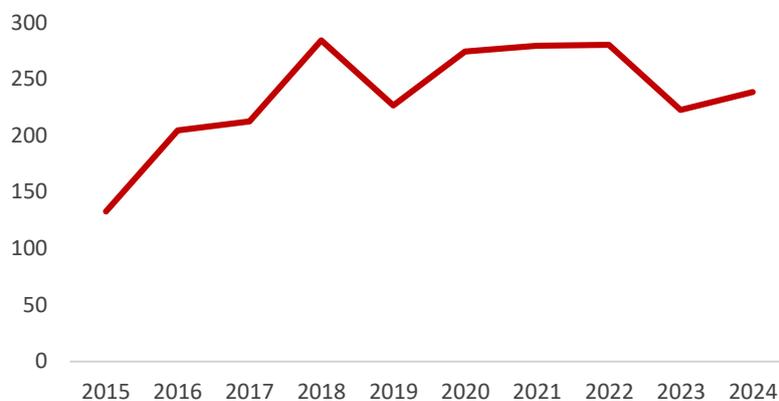
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de **119 femmes** et **113 hommes**.

7 saisines émanent de personnes morales (associations/collectifs/entreprises).

Répartition des 239 dossiers par mois



Evolution du nombre de saisines



Une augmentation des demandes **de 7%** par rapport à l'année précédente. Le médiateur se réjouit de ces rencontres favorables au dialogue. La médiation est ouverte à tous sans aucune restriction. Franchir sa porte est une confiance déclarée même si on lui prête souvent des pouvoirs qui dépassent largement les compétences de sa mission. C'est toujours l'occasion de transmettre certaines règles de qualité relationnelle.

Modes de saisines

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



Les contacts téléphoniques et les saisines, via le formulaire en ligne, restent majoritaires (74%). Le nombre de courriers reste faible et souvent utilisé pour les dossiers volumineux ou des personnes ne pratiquant pas l'outil informatique.

A noter, **une augmentation (+34%)** des contacts pris lors des permanences et notamment quartier Chartrons/Grand Parc/jardin Public.

La présence de la médiatrice déléguée 2 fois/mois dans le quartier explique certainement en partie cette augmentation. Elle a par ailleurs établi, comme d'autres médiateurs délégués, un relationnel intéressant avec l'équipe de proximité et un climat de confiance avec les usagers qui favorisent la résolution des conflits.

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.

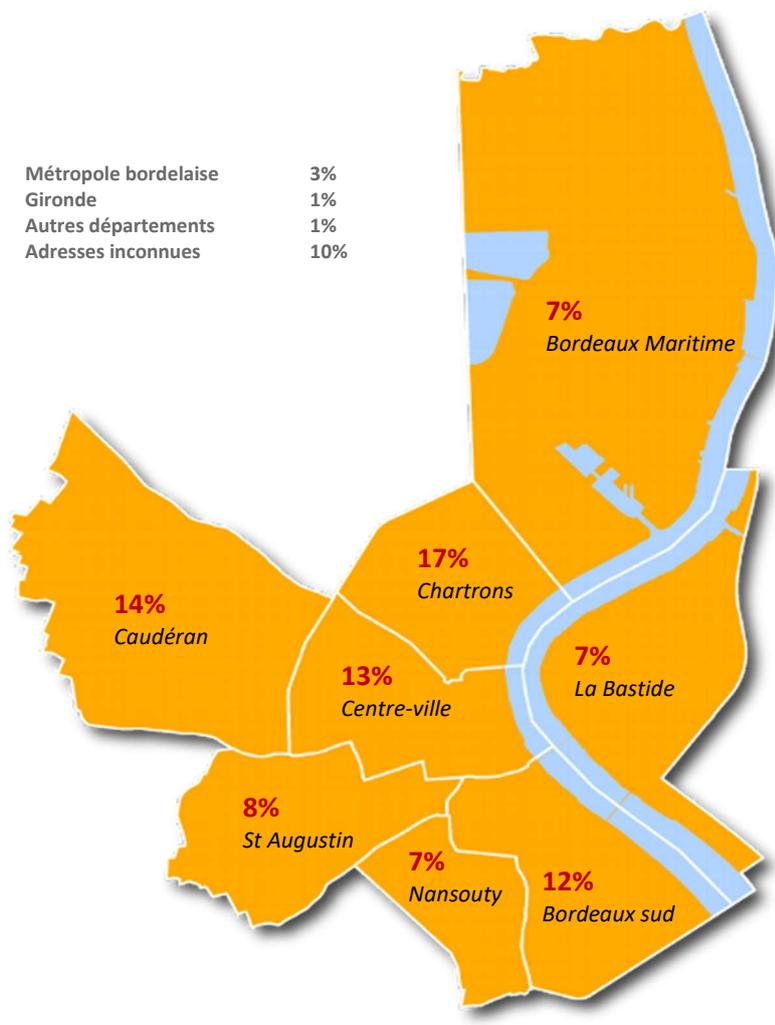
Cette année encore, des permanences ont été proposées par les médiateurs délégués dans chaque mairie de quartier ainsi qu'à la Maison de la Justice et du Droit. La diversité et la multiplication des lieux de permanence offrent aux citoyens une plus grande possibilité de rencontrer un médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie.

La communication des permanences du médiateur, notamment sur les réseaux sociaux de la Ville, contribue à améliorer sa visibilité auprès des usagers mais doit toujours être renforcée voire développée.

A noter une légère augmentation des dossiers transmis en interne par les services (mairies de quartier, Cabinet du maire, élus...). Ce chiffre reste malgré tout très faible.

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 Chartrons (17%), Caudéran (14%), Centre-ville (13%) et Bordeaux sud (12%).

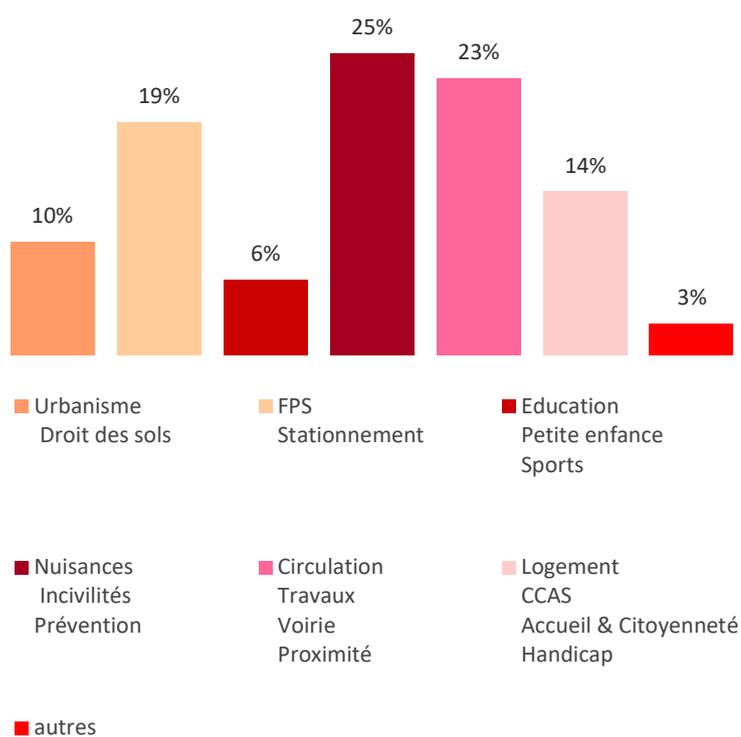
85% des saisines qui parviennent au médiateur sont introduites par des personnes domiciliées à Bordeaux.

5% des requérants résident hors Bordeaux mais leurs saisines sont toutefois considérées comme recevables du fait de la nature des dossiers qui implique un service de la Ville de Bordeaux.

Pour 10% des dossiers, les adresses n'ont pas été communiquées.

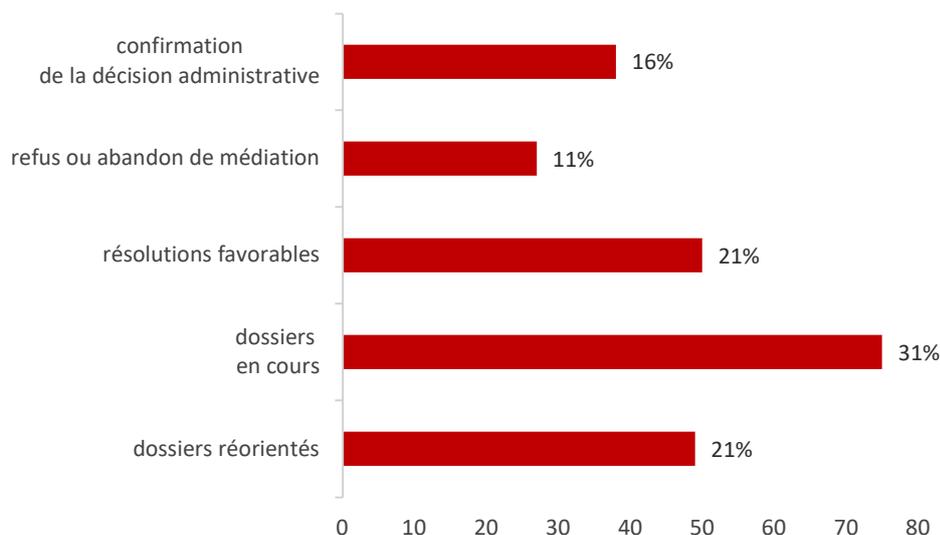
Répartition thématique des 190 saisines

2 thématiques se détachent



Sur les **190 dossiers** traités (239 – 49 réorientés), **48** concernent les nuisances et incivilités suivis de la thématique Circulation/Travaux/Voirie/Proximité avec **44** dossiers. Viennent ensuite la problématique du stationnement et ses FPS et le logement.

Traitement des 239 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 réponse apportée peut parfois constituer une aide appréciable et permettre de sortir du conflit.

- **50** dossiers ont trouvé une issue favorable, partielle ou totale
- **38** ont reçu une confirmation de la décision administrative accompagnée d'un temps d'explication qui rassure les personnes sur leur capacité à être entendues.
- **75** sont en cours. La complexité de certains dossiers et les délais d'intervention expliquent en partie ce chiffre.
- **49** 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'usager dans sa démarche (réorienter vers un conciliateur, défenseur des droits, autres interlocuteurs...). L'usager a parfois du mal à se repérer dans les différentes formes de médiation.
- **27** 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

« Je me fais le porte-parole du curé de la paroisse, des usagers, paroissiens et riverains de la place du Cardinal Donnet qui m'ont fait part de leur émotion ... ».

M. A, représentant les usagers de la place du Cardinal Donnet, sollicite le médiateur. Des travaux d'aménagements sur cette place sont programmés entre l'église et son presbytère. Les paroissiens, riverains et usagers de la place expriment un besoin d'information et demandent d'une part à pouvoir consulter la délibération du conseil municipal autorisant ces travaux mais également à être associés aux décisions relatives à la nature, l'étendue et l'intention des aménagements envisagés. Le médiateur sollicite la mairie de quartier sur cette problématique et une réunion de présentation des travaux est rapidement programmée auprès des usagers : suppression de places de stationnement, création de 2 terrains de pétanque... Des craintes sont exprimées notamment liées aux risques de nuisances sonores diurnes et nocturnes mais également aux difficultés de stationnement pour les riverains.

Une médiation avec l'ensemble des parties (paroisse, riverains, club de pétanque, mairie de quartier et Bx métropole) est organisée. Au regard du besoin de quiétude exprimé par l'ensemble des riverains, des modifications du projet sont apportées : suppression d'un terrain de pétanque, création d'un espace vert boisé, accès piétonnier rétabli...

Des services réactifs et à l'écoute. Les discussions sont porteuses de projets collectifs et participent au développement de la qualité relationnelle.

« Le panneau d'affichage installé devant chez moi est très bruyant ... ».

Monsieur J. se plaint des nuisances sonores engendrées par le moteur d'un panneau publicitaire positionné devant son immeuble. Ce dernier a signalé à divers techniciens de la société d'affichage ce dysfonctionnement gênant, en vain. Le médiateur interpelle la mairie de quartier pour une intervention auprès du concessionnaire. Le moteur est changé et le riverain reconnaissant du résultat. Un accompagnement efficace des services.

« J'ai un panneau de signalisation qui m'empêche de rentrer ma voiture dans mon garage ... »

Mme V. sollicite le médiateur délégué de quartier lors de sa permanence. Un panneau de sens interdit positionné au droit de son immeuble rend difficiles et dangereuses les manœuvres d'accès à son garage l'obligeant à emprunter le couloir de bus. La mairie de quartier réceptive à cette problématique prend rapidement l'attache de la direction de la signalisation. Il est en effet constaté par les services que la giration est serrée notamment pour des personnes âgées et moins agiles. Un repositionnement du panneau est effectué pour faciliter les manœuvres.

Les agents de proximités : des relais indispensables au bien être des usagers.

« Nous sommes fermement opposés à l'installation d'arceaux à vélos qui ne sont en aucun cas une solution au stationnement sauvage... ».

« Je vous fais part de mon mécontentement concernant l'installation d'étriers pour parking à vélos devant mon domicile... ».

« Je suis quelque peu circonspecte par le choix d'implantation d'un free-floating devant ma maison... ».

« Je souhaiterais faire réétudier le positionnement du vélobox dont j'ai découvert le projet le jour de son installation devant mon domicile... »

De nombreux riverains font part de leur incompréhension et d'un certain mécontentement face à la mise en place de mobiliers urbains (arceaux à vélos, vélobox, free-floating...) proches de leur domicile sans en avoir été informés au préalable.

Dans la plupart des cas, les aménagements répondent à des demandes d'usagers comme à de nombreux critères techniques (emprises au sol et maintien de la circulation piétonne) qui limitent fortement les possibilités. Les services sont, par ailleurs, très vigilants au choix d'implantation de ces équipements de façon à éviter toutes nouvelles nuisances.

Par nos interventions de médiation auprès des mairies de quartier, certains projets jugés inadaptés ont été abandonnés, d'autres réduits ou déplacés.

Les usagers sont demandeurs d'information, d'échanges et d'écoute sur les projets d'aménagement des quartiers.

« Or, telle ne fût pas ma surprise de constater que sans la moindre concertation, une fosse a été réalisée au niveau de ma façade afin d'y planter des végétaux... »

Dans le cadre de la végétalisation des façades sur le parcours du bus express, des flyers ont été distribués afin que les riverains se positionnent ou pas sur cette démarche en indiquant dans l'affirmative, l'endroit souhaité. M. D n'a pas répondu à cette sollicitation.

Or, à sa grande surprise, une fosse a été créée au centre de la façade de sa maison.

Le service Végétalisation des rues sollicité par le médiateur pour obtenir des explications, précise que le principe du « silence vaut acceptation » a été appliqué et le choix de l'emplacement a été déterminé en fonction des réseaux.

Après échanges avec ce service, la volonté de l'utilisateur de ne pas accueillir de plantation devant sa façade a été respectée.

Une communication pas toujours comprise.

« Par 3 fois, le droit de vote par procuration de mon fils a été refusé lors des élections européennes et législatives... »

Lors des dernières élections (européennes et législatives), le fils de M. E a donné procuration à son père pour voter. Or, ce dernier obtient un refus du bureau de vote pour chaque élection : la procuration n'étant pas arrivée en mairie.

Le médiateur se rapproche du Service élections qui a connaissance du dossier et précise que des explications ont été données ultérieurement à ce monsieur : les multiples essais de son fils n'ont pas abouti sur le site « maprocuration.gouv.fr », la procédure n'ayant pas été respectée.

Les agents sont tenus d'appliquer la réglementation stricte qui veut que toute procuration non arrivée en Mairie soit réputée non valable.

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.

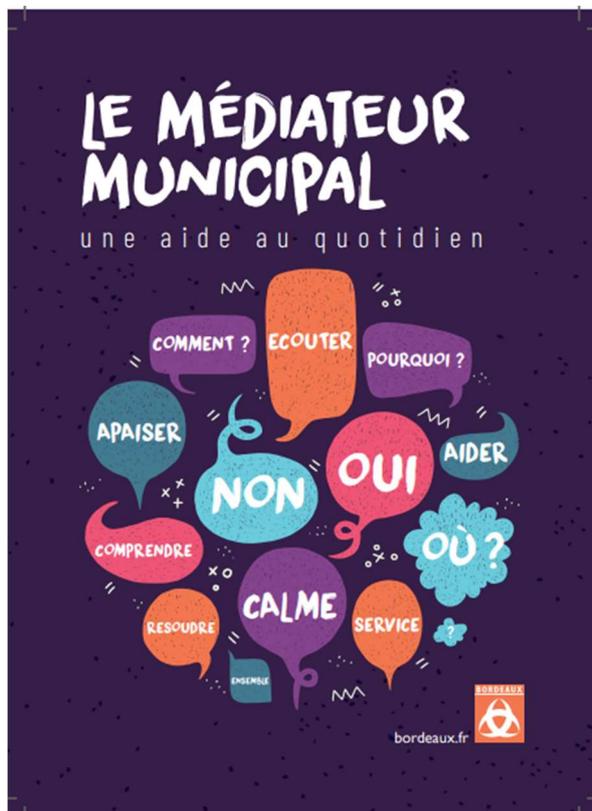
Au regard des différents dossiers traités et de la récurrence de certaines problématiques, le médiateur propose :

- *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 mesure déjà évoquée dans les rapports précédents et retenue par l'exécutif en Conseil Municipal du 26.01.21 n'est toujours pas effective. Mise en place dans d'autres villes, elle 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).*
- *Favoriser un échange constructif et une écoute bienveillante avec les usagers dans tout projet de quartier. De nombreuses saisines de riverains témoignent d'une désinformation et d'un mécontentement liés à des modifications apportées notamment sur l'espace public (suppression de stationnements, implantation d'arceaux à vélos, vélobox...), devant leur immeuble sans consultation préalable et qui semblent impacter leur quotidien.*
- *Un engagement des bailleurs sociaux à remettre en état les logements insalubres. Le logement social constitue un enjeu majeur de la Ville. Cette année encore, de nombreuses sollicitations témoignent des conditions de vie inacceptables (eau coupée, absence de chauffage, présence de moisissures) pour les locataires de certaines résidences laissées pour compte.*

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 et un formulaire de saisie en ligne (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

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

 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

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 Emmanuelle de Lauanié
CHARTRONS - GRAND PARC - JARDIN PUBLIC Mairie de quartier Chartrons - Grand Parc - Jardin public	1er mardi du mois de 9h à 11h et 3e jeudi de 14h à 16h Charlotte Rôdel
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

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](#)

INTER-QUARTIERS

Médiation municipale : pour une ville apaisée

Déployée dans tous les quartiers, l'équipe de médiateurs de la Ville peut être sollicitée pour résoudre des problèmes ou conflits concernant administrations et administrés. Une ressource à saisir pour dénouer les situations compliquées.

Considérée comme un outil essentiel à la cohésion sociale, la médiation municipale continue de se développer à la rencontre des citoyennes et citoyens bordelais. Autour de Patrick Jacquemart, professionnel indépendant nommé médiateur municipal, s'est ainsi constituée une équipe de médiateurs bénévoles délégués à chaque quartier. Experts en qualités relationnelles, ils se tiennent à la disposition des administrés pour rouvrir les impasses et désamorcer les situations de crise.

« Répondre au besoin d'écoute »

Ni juges, ni arbitres, ils accompagnent et orientent. « On est là pour faire dégonfler le ballon émotionnel, synthétiser Patrick Jacquemart. On a parfois du mal à imaginer comme on peut, par des mots ou des rencontres, voir les choses différemment ! ». De fait, l'expérience a montré l'incroyable variété des problèmes solubles dans la médiation : questions d'état-civil, d'urbanisme ou de stationnement, nuisances sonores, visuelles et même olfactives... font partie des 300 saisines environ dont le médiateur s'empare chaque année. « La première des priorités, souligne-t-il, est de répondre au besoin d'écoute. Ensuite, on peut avancer. » Il a par exemple aidé l'an dernier une famille qui devait se rendre à l'étranger en urgence et n'avait plus de passeport valide, et une autre,

dont les voisins avaient une fosse septique ouverte dans le jardin... Dans tous les cas, l'écoute, la bonne communication, la fine connaissance des arcanes de l'administration et la juste orientation vers les services ou interlocuteurs adaptés font une grande part du métier.

Permanences et ateliers

Les résultats sont humains, mais presque systématiques : partout où existe la médiation, l'entente sociale est améliorée. C'est la raison pour laquelle, le dispositif tend à se développer. Depuis un an et demi, les médiateurs sont présents pendant une demi-heure avant le début des conseils de quartiers. Ils tiennent des permanences une à deux fois par mois dans les mairies de quartiers. Ils organisent des ateliers ouverts à tous pour apprendre à éviter ou dénouer les situations conflictuelles. Et une nouvelle permanence vient encore d'être ajoutée à la Maison de la Justice et du Droit à Ravezies. Un seul message : ils existent et peuvent aider ! ■

Retrouvez les jours de permanences sur bordeaux.fr
Renseignements et rendez-vous :
05 56 10 33 57 ou 05 56 10 33 58,
mediation@mairie-bordeaux.fr



Un médiateur dans chaque quartier

Patrick Jacquemart, le médiateur municipal

- 1 / Caudéran : Jean-Michel Gauté
- 2 / Bordeaux Sud : Marie-Françoise Lire
- 3 / Bastide : Priscille Pénaranda
- 4 / Bordeaux Centre : Caroline Rolland
- 5 / Chartrons / Grand Parc / Jardin Public : Charlotte Roedel
- 6 / Nansouty / Saint Genès : Laurence Maraval
- 7 / Bordeaux Maritime : Emmanuelle de Laulanié
- 8 / St-Augustin / Tauzin / A. Dupeux : Claudine Pradelles



Sur le thème : la médiation et la conciliation sous toutes ses formes

Journée nationale de l'accès au droit 2024 - 7ème édition

Pour la 7ème édition de la JNAD, les point-justice, les MJD, les collectivités locales et les avocats se mobilisent afin de rendre l'information juridique et les droits de chacun plus accessibles.

- Cité municipale de Bordeaux : **Vendredi 24 mai**, 9H-12H / 14H-16H. Rencontres avec les professionnels de la médiation et de la conciliation et la MJD de Bordeaux



La médiation municipale était présente à la Journée nationale de l'accès au droit



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 « citizen 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'intrompt 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