



Rapport du médiateur de la Ville de Bordeaux

2017 – 2018



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



EDITO **du Maire**

Bordeaux se projette en 2050.

Immanquablement, la multitude des chantiers qui renforceront notre attractivité, notre mieux vivre ensemble, sont facteurs d'interrogations, de perturbations momentanées. J'en suis conscient.

Malgré le travail réalisé par chaque Maire Adjoint de quartier, la tenue de multiples réunions d'information et de concertations, des difficultés demeurent pour certains.

J'ai depuis de nombreuses années souhaité la mise en place d'une offre de médiation afin que chacun puisse trouver un interlocuteur à l'écoute de ses préoccupations particulières et qui s'efforce d'apporter une solution adaptée qui convienne aux deux parties.

C'est la mission que j'ai confié à Jean-Charles Bron et son assistante.

Vous êtes de plus en plus nombreux à prendre contact pour exposer les nuisances auxquelles vous êtes confrontés, les dommages que vous pourriez subir, les différends que vous connaissez avec l'administration et j'en suis régulièrement informé.

Je souhaite que ce mode alternatif de règlement des conflits se développe dans l'esprit de tolérance et de responsabilité qui a toujours animé les bordelais.

Alain Juppé
Maire de Bordeaux
Président de Bordeaux métropole

SOMMAIRE

<i>Edito du Maire</i>	2
<i>Introduction du médiateur</i>	4
<i>l'AMCT</i>	5
<i>La médiation en chiffres</i>	6
<i>Illustration de saisines</i>	11
<i>Témoignages d'usagers</i>	19
<i>Préconisations</i>	20
<i>Supports de communication</i>	21
<i>Revue de presse</i>	26
<i>Charte des médiateurs</i>	35

INTRODUCTION



+ 30 % : C'est la nouvelle hausse des saisines enregistrée cette année.

L'explication se trouve en particulier dans la dynamique impulsée par la Ville pour répondre aux attentes des concitoyens et accélérer son développement.

Si les grands thèmes demeurent, l'accent est mis cette année sur les problèmes de stationnement, de circulation, de transport et bien évidemment sur les verbalisations et les perturbations qui en découlent.

Nos concitoyens réagissent de plus en plus sur ces questions.

Nous souhaitons, pour notre part, de l'administration une plus grande souplesse dans l'examen de cas particuliers.

Dans cet esprit, les médiateurs de collectivités territoriales sont confrontés aux mêmes difficultés pour concilier "Légalité" et "Équité". L'une est incontournable, l'autre l'aboutissement nécessaire de la médiation.

A l'heure où le gouvernement introduit le débat sur le droit à l'erreur, c'est le même comportement qui est attendu de l'Administration.

Enfin, nous formulons l'espoir que les préconisations de notre précédent rapport : « réduction des délais de réponse » et « incitation à saisir plus systématiquement la médiation », soient prises en compte.

Nos concitoyens apprécieraient sûrement et l'image de l'Administration s'en trouverait améliorée.

C'est là l'objectif.

Jean-Charles Bron
Médiateur de la Ville de Bordeaux

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



Le **jeudi 7 juin 2018**, à l'invitation de la Médiatrice de la Ville de Nice, Sophie HENRY, s'est tenue, à Nice, **l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales**.

Adhérent aujourd'hui à l'AMCT : 2 régions, 12 départements, 1 communauté d'agglomération, 1 métropole et 23 villes, soit **un total de 39 membres**.

Sont réélus au Bureau :

- **Président** : Eric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de Paris
- **Vice-président** : Jean-Charles BRON, Médiateur de la Ville de Bordeaux
- **Vice-président** : Brahim HEDJEM, Médiateur de la Ville de Pantin

Eric FERRAND rappelle que les Médiateurs territoriaux ont besoin d'être reconnus au plan législatif pour être mieux pris en considération. **Il invite de nouveau les membres de l'AMCT à se rapprocher, à leur niveau et dans la mesure de leurs possibilités, des parlementaires de leur circonscription afin de leur demander d'appuyer** toute initiative visant à instaurer un médiateur dans les collectivités territoriales sur la base de la proposition de loi 647 de l'ancien Sénateur Pierre BERNARD-REYMOND.

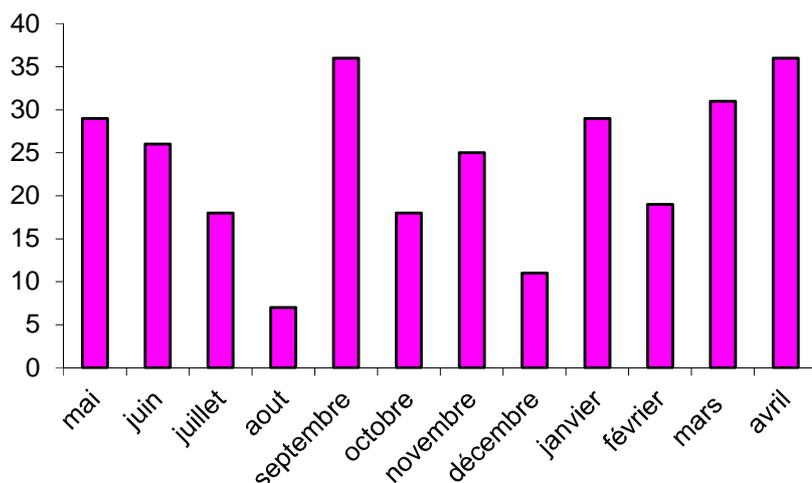
Eric FERRAND précise que, d'ores et déjà, Jean-Charles BRON, Médiateur de la Ville de Bordeaux, a pris l'attache de **Mme Nathalie DELATTRE, Sénatrice de la Gironde, Vice-Présidente de la Commission des Lois du Sénat**.

Mme DELATTRE, très intéressée pour mener à bien un tel projet, a commencé à travailler et à rencontrer ses collègues devenant, en quelque sorte, chef de file pour porter une nouvelle proposition de loi.

Eric FERRAND indique qu'il serait opportun de signaler aux sénateurs rencontrés, prêts à soutenir une telle initiative, de se rapprocher de Madame DELATTRE.

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

Nombre de saisines : 285

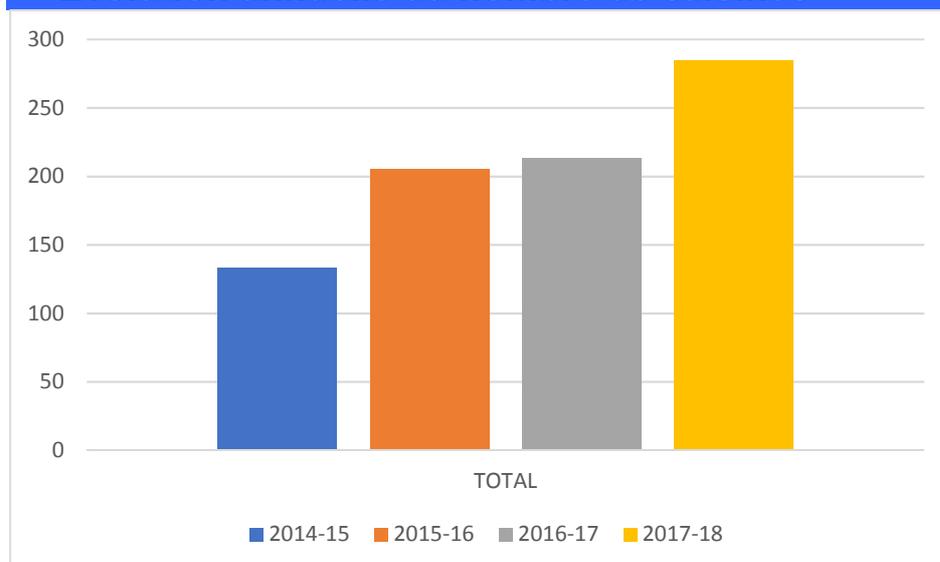


285 : c'est le nombre de dossiers traités cette année avec une progression de plus de 30% par rapport à l'année précédente

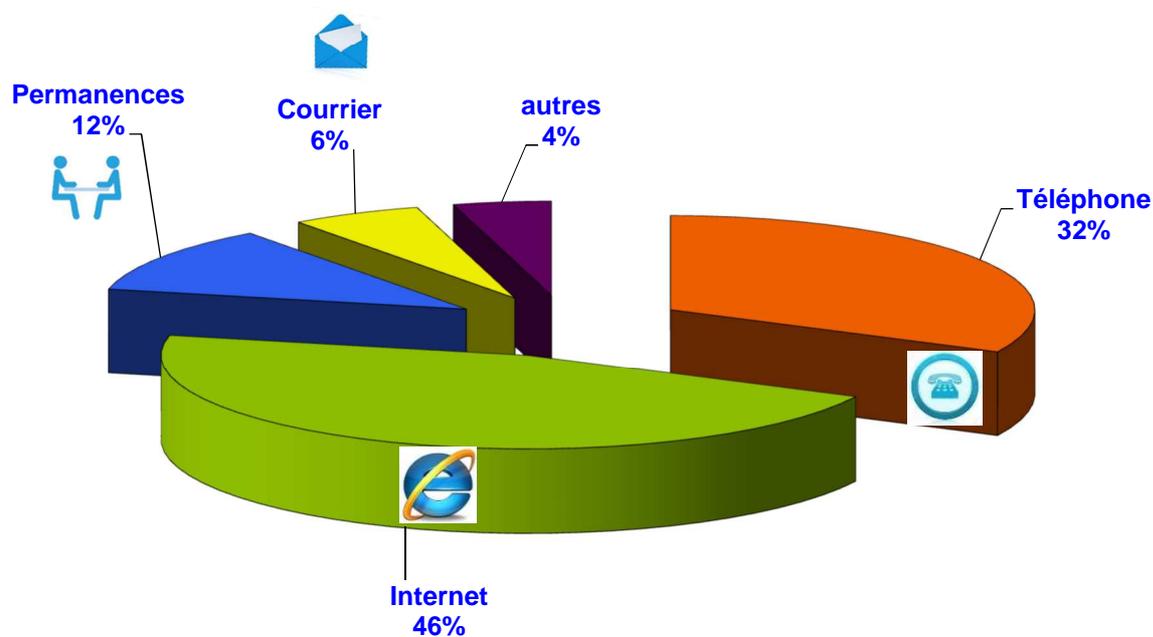
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de 137 hommes et 138 femmes.

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

Evolution annuelle du nombre de saisines



Modes de saisine



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

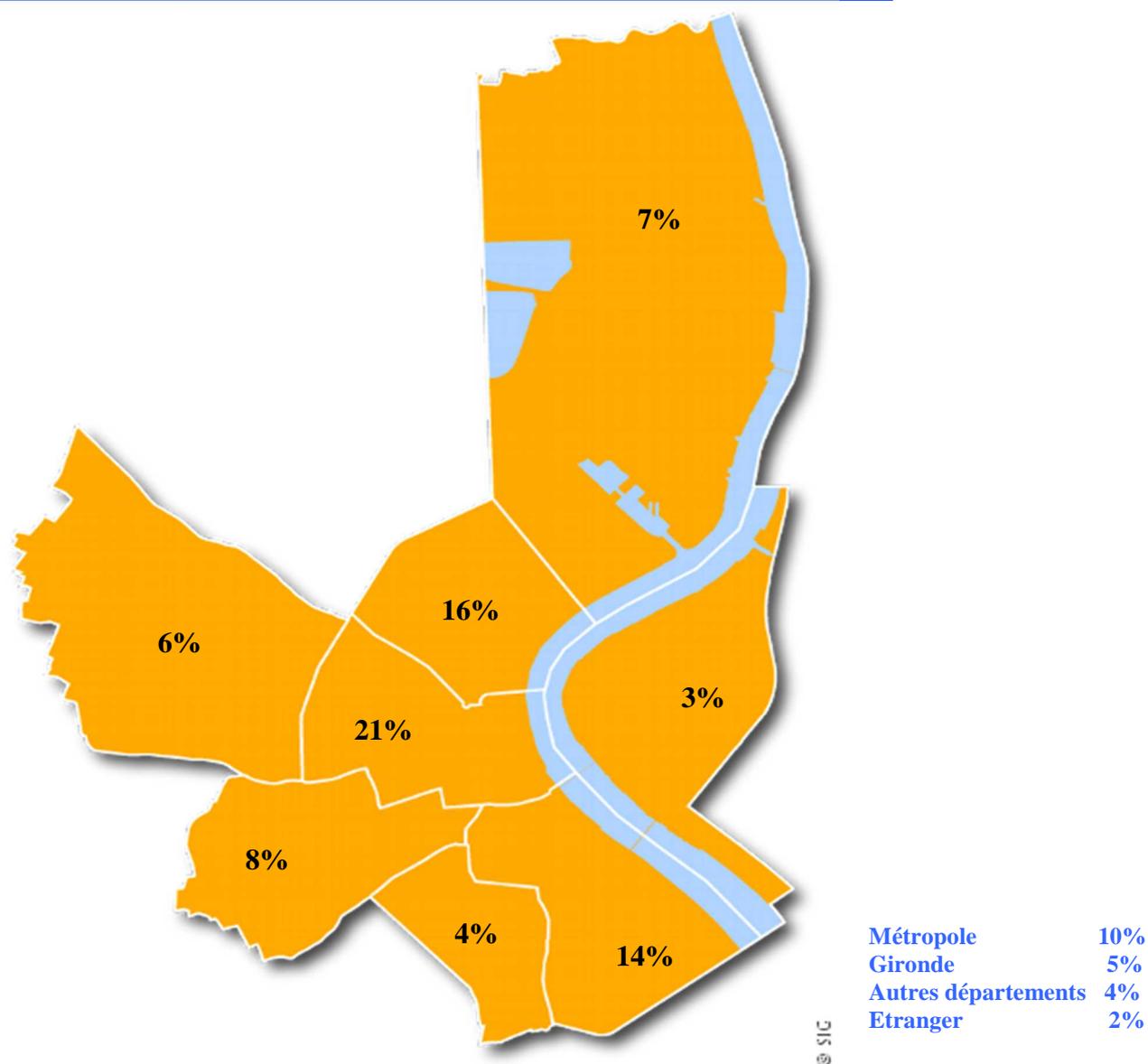
En 2017-2018, les sollicitations ont été réalisées pour 46% des interlocuteurs par Internet et pour 32% par téléphone. Ce sont les modes de contact les plus utilisés. Ces moyens de communication permettent plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.

Les contacts pris lors des permanences de quartier (12%) progressent toujours et seront poursuivis pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir rencontrer le médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie et sans rendez-vous.

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

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

Origine géographique des demandes



Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers avec une surreprésentation du centre-ville. Il apparaît évident que le centre-ville concentre beaucoup de situations pouvant générer une saisine du médiateur.

Ce découpage ne peut suffire à tirer des conclusions définitives.

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

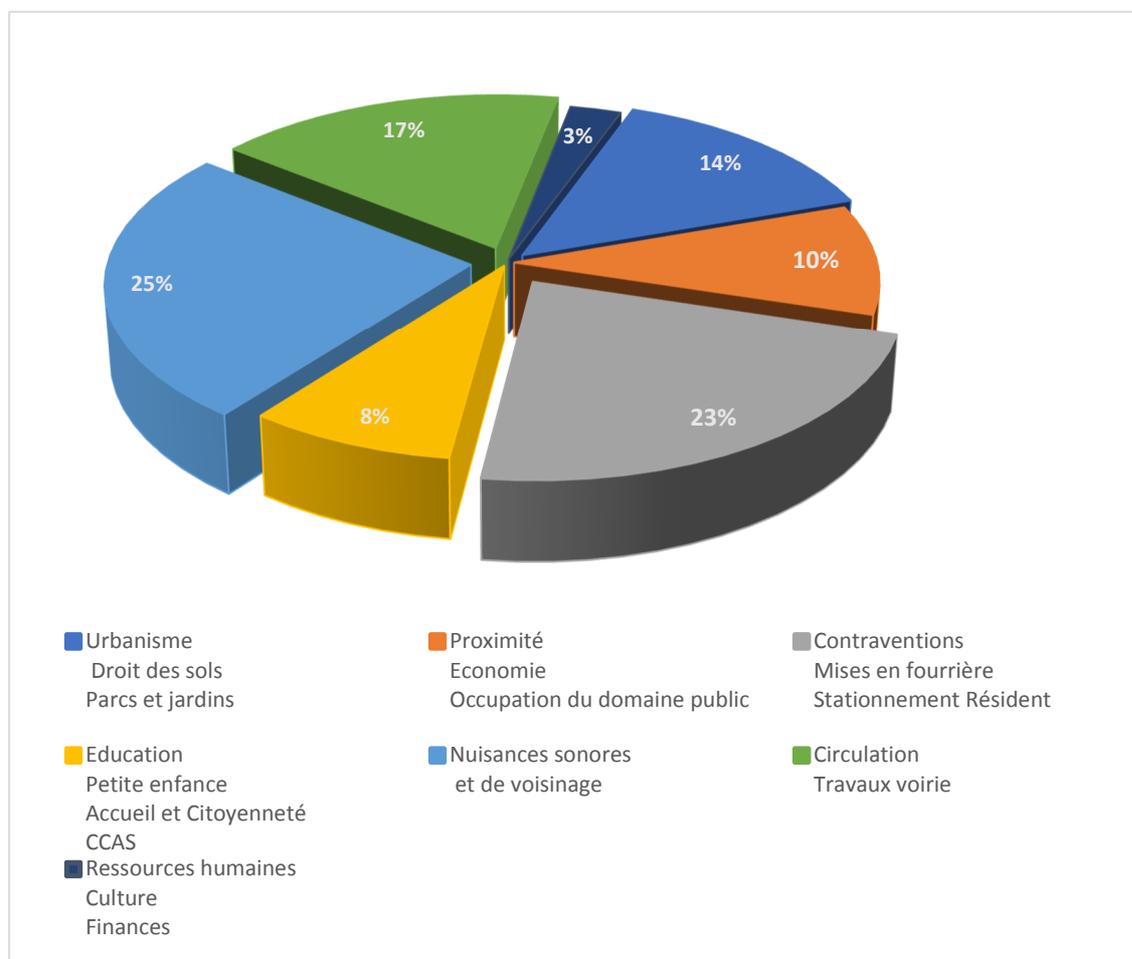
79% des saisines qui parviennent au médiateur sont faites par des personnes habitant Bordeaux.

Les 21% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole (10%), de Gironde (5%), hors 33 (4%) et 2% de l'étranger (Espagne, Allemagne, Italie, Montréal, USA).

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

Répartition thématique des saisines

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



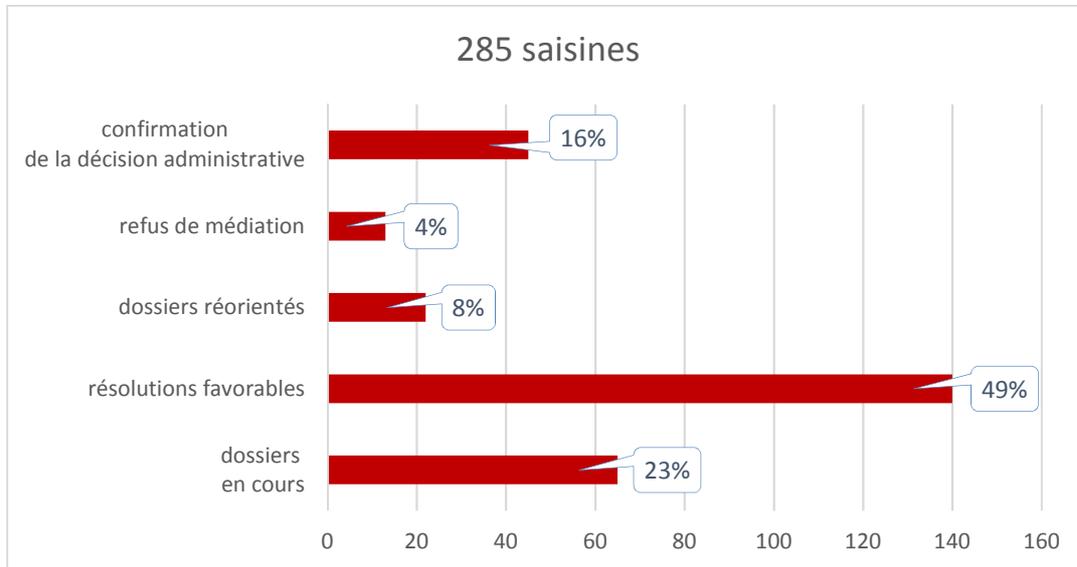
Deux thématiques se détachent.

La première englobe, comme les années précédentes, les désaccords liés aux nuisances sonores et de voisinage (25%).

En légère hausse par rapport à l'année dernière, la problématique du stationnement et de la verbalisation (23%).

Viennent ensuite les thématiques circulation/travaux et urbanisme.

Traitement des 285 dossiers



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

Toutefois, l'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant soit parce que sa demande s'avère infondée soit du fait de l'application d'une réglementation. Pour 16% des cas, le médiateur s'est rangé derrière la décision prise initialement par les services.

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

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

8% des requêtes (22 dossiers) ont été réorientées en s'assurant que chaque réclamation fasse bien l'objet d'un traitement personnalisé par la structure adéquate afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche.

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

Illustration des saisines



*merci
aux
taxis bordelais !*

« C'est une expérience négative et décevante ... ce n'est pas un comportement acceptable... »

Monsieur C, de nationalité américaine, en visite dans sa famille à Bordeaux se voit facturer 80 € un déplacement en taxi « Opéra de Bordeaux/Aéroport », le 1^{er} novembre à 8h et « très bouleversé » saisit le médiateur.

Les responsables de la compagnie de taxis identifiés et contactés conviennent d'une surfacturation et nous obtiendrons le remboursement différentiel par chèque remis à Monsieur C.

 *Ces cas trop fréquents à Bordeaux donnent une mauvaise image de la ville. Nous remercions les responsables de cette compagnie qui ont compris la nécessité de réparer le tort causé à ce client comme à la ville.*

Une charte de bonne conduite à l'intention des 413 conducteurs ou/et exploitants taxi de Bordeaux a été signée entre les différentes institutions concernées et les représentants de la profession. Elle permet de promouvoir l'image des taxis à Bordeaux et engage ses signataires à fournir un service irréprochable à leurs clients.





Situation de squat

« la situation dans la résidence ne permettant plus d'assurer la sécurité des locataires comme des biens des propriétaires, je suis contraint de mettre en place un service de sécurité privé jour et nuit ... »

La médiation a été confrontée cette année à plusieurs cas de squat dans la ville.

Monsieur B saisit au mois de janvier la médiation et explique être victime d'une intrusion illégale dans son immeuble situé dans un quartier calme et bourgeois alors que les services sociaux de la ville étaient également présents.

Les squatteurs obtiendront le maintien dans les lieux jusqu'au 31 mars.

Le propriétaire rencontrera des difficultés pour expulser les 2 derniers « résidents », sécurisera ses fermetures, posera une alarme, prendra les services d'un vigile privé et, fatigué de la situation, mettra son bien en vente.

Face à l'émoi du quartier et du voisinage, le médiateur est intervenu de manière ostensible et propose que les élus se manifestent davantage dans des cas extrêmes.

Lenteur et complexité administrative



« les pièces nécessaires à libérer cette retenue de garantie sont à la signature. Il nous faudra ensuite les transmettre au comptable public via l'émission d'un mandat. Procédure qui nécessite l'intervention de notre prestataire du logiciel finances »
(l'administration)

Le médiateur a été saisi par la société B, fournisseur de la ville, dans l'attente du règlement d'un montant de 25 000 € de factures datant de plusieurs mois.

Cette situation sera régularisée et trouve son origine dans une procédure jugée complexe et trop longue par l'entreprise.

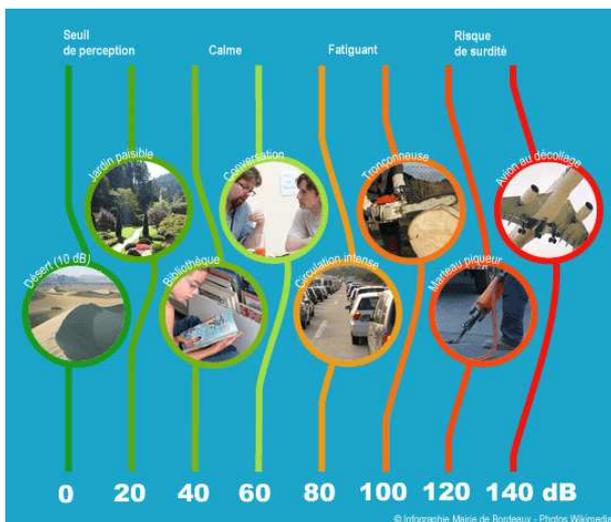
 Cette lenteur administrative, souvent dénoncée, fragilise les petites entreprises. La médiation est satisfaite d'avoir contribué à faire accélérer le règlement d'une somme importante à cette petite entreprise artisanale.

« nous devons maintenant attendre le vote du budget fin mars et la disponibilité des crédits mi-avril au maximum ... » (l'administration)

Madame H, victime du vol de son vélo emprunté à la Maison du Vélo, est débitée d'une somme de 180€ pour non restitution du vélo.

Bien que le vélo ait été retrouvé et affecté à un autre usager, Madame H, de condition modeste, attend depuis 9 mois un remboursement toujours pas effectif.

 Le dédale de circuits internes est à l'origine d'une pénalisation financièrement douloureuse pour Madame H.



Bordeaux aime la vie,
pas le bruit

Madame D saisit le médiateur pour des nuisances sonores émanant d'un appartement voisin dans son immeuble du quartier Victoire.
Après intervention sur place du médiateur et proposition de réaliser une isolation à frais partagés, le voisin effectuera à ses frais exclusifs et de façon qualitative des travaux d'isolation phonique.

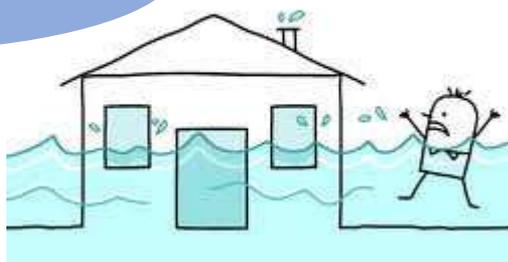


Félicitations au voisin pour son attitude exemplaire.

L'article L 2212-2 rappelle que le maire est garant de la tranquillité publique. La ville de Bordeaux dans le cadre de sa politique de développement durable a déjà mis en œuvre de nombreuses actions permettant de maîtriser la qualité de l'environnement sonore urbain :

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

Dommmages collatéraux



Mme L et ses voisins saisissent le médiateur pour des inondations du sous-sol de leur maison par temps de pluie suite à des travaux réalisés dans leur rue pour la distribution de gaz. 9 mois plus tard, les services semblent plus préoccupés à chercher des responsabilités internes que d'apporter une solution à ces propriétaires victimes de dommages.

Il est regrettable que la collectivité face au désarroi de ses administrés montre aussi peu d'empathie pour les victimes de dommages dont elle est à l'origine. Dossier en cours.

Civisme et propreté



« suite à notre rendez-vous, je suis d'accord pour honorer le paiement de l'amende et vous remercie de négocier un échéancier »

Madame M saisit la médiation au sujet d'une verbalisation pour dépôt sauvage dont elle a fait l'objet. Elle n'en démord pas, clamant son innocence et son comportement exemplaire dans son quartier.

Face au refus de l'administration de prendre en compte sa bonne foi et d'annuler la verbalisation, le médiateur obtiendra un étalement de la somme due.

Dépôts sauvages, bacs débordants, verre brisé, mégots, mictions, déjections diverses... Si l'on n'en prend pas soin, notre ville se dégrade. La propreté des espaces implique nécessairement une responsabilité partagée.

Des campagnes de communication régulières seront là pour nous le rappeler. Les premières affiches "Votre ville ne mérite pas ça, vos voisins non plus" et « Notre ville n'est pas votre poubelle » sont déjà visibles. Par ailleurs, des contrôles accrus sont mis en place afin d'améliorer la qualité de vie de tous.

Restauration scolaire



La médiation bordelaise a enregistré plusieurs saisines concernant des désaccords sur la tarification de la restauration scolaire.

S'il est difficile d'adresser un reproche à l'administration qui doit bien entendu appliquer le règlement, on peut regretter pour autant un manque de souplesse des services dans le traitement des litiges de sommes modestes et dont la décision pénalise lourdement certains foyers.

Nous pensons que l'administration d'une collectivité territoriale est avant tout au service de ses concitoyens. Exceptionnellement, une attitude plus humaine est attendue des services dans l'application d'un strict règlement.

La Ville accueille tous les enfants souhaitant déjeuner à l'école. Plus de 16 000 enfants sont inscrits à la restauration scolaire, soit 95% des élèves. L'ensemble représente plus de 2 000 000 repas sur l'année !

Pour faciliter la vie des familles, le paiement en ligne a été mis en place.

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

Chaque repas est subventionné par la Mairie en fonction des revenus familiaux.



Monsieur P, propriétaire d'un terrain de 800 m² en zone constructible, met son bien en vente et trouve acquéreur pour un montant de 255 000€.

3 mois plus tard, un porter-à-connaissance du Préfet modifie totalement la réglementation et interdit toute construction sur cette parcelle située dans un quartier très dense, et réduit à néant la valeur de son bien.

Ce monsieur âgé de 80 ans propose alors à la Ville de racheter ce terrain. Nous apprendrons son décès peu de temps après.



Nous sommes confrontés ici à une décision aussi soudaine que brutale.

Le territoire de la métropole est soumis à un double risque d'inondation : le débordement des fleuves Garonne et Dordogne et l'effet d'épisodes pluvieux combiné à un sol très imperméabilisé.

La gestion de ce risque est une priorité pour Bordeaux Métropole.

Le Plan de prévention du risque inondation (PPRI) est un outil essentiel de la politique menée par l'État en matière de prévention et de contrôle des risques naturels majeurs. Il vise à maîtriser l'urbanisation en zone inondable afin de limiter l'exposition aux risques des personnes et des biens.

Les événements dramatiques de la tempête Xynthia en 2010 ont mis en évidence la nécessité de faire évoluer la politique nationale de prévention, afin d'intégrer davantage le risque de rupture de digues et le phénomène de submersion marine.

Par conséquent, la révision des PPRI des 24 communes de l'agglomération bordelaise et de la presqu'île d'Ambès a été définie comme prioritaire par l'État.



Monsieur G, mutilé de guerre, sollicite, en 2015, l'élu de quartier pour la création d'une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite (PMR) proche de son domicile. Aucun résultat.

Fin 2017, une solution relativement simple est trouvée sur place avec le concours du médiateur mettant fin à d'importantes difficultés rencontrées par cette personne handicapée pour ses déplacements.



Transports/mobilité

« je vous remercie par avance de réfléchir à cette incohérence... »

Monsieur M fait observer que le premier vol Bordeaux-Paris est programmé à 6h (fin des enregistrements à 5h30) et que le premier bus Ligne 1 dessert l'aéroport à 5h26 en semaine, soit 4 petites minutes pour rejoindre les comptoirs, et ... 7h10 le dimanche !

La Direction Générale Mobilité de Bordeaux Métropole a été saisie.

Témoignages d'usagers

Monsieur H.

« Je tiens à vous féliciter et vous remercier, Monsieur le médiateur, pour la façon dont vous avez géré ce dossier délicat ainsi que pour la qualité du résultat obtenu. »

Madame M.

« Effectivement, dans la demi-heure suivant votre passage, l'arbre et le lierre incriminés étaient supprimés. En vous remerciant pour votre engagement citoyen. »

Madame L.

« Je vous remercie pour votre intervention qui aura permis de résoudre mon problème et peut être celui d'autres usagers. »

Madame L.

« Vous remerciant de votre conciliation sans laquelle de tels progrès étaient difficilement envisageables, du moins avant longtemps. »

Madame H.

« Je renouvelle mes remerciements tant pour votre célérité que votre efficacité. J'ai enfin réussi à dormir sans difficulté, et j'ai pu profiter de mon jardin. »

Madame A.

« Merci pour tous vos efforts. »

Bien entendu, il existe aussi des manifestations d'insatisfaction mais assez rares.

Préconisations

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



Le médiateur propose 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) »

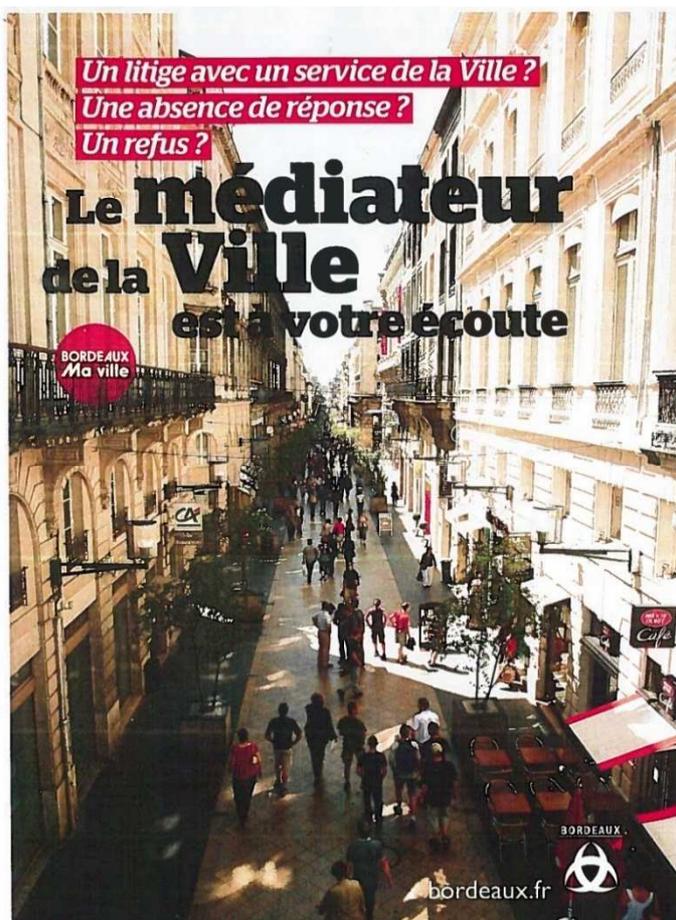
Cette mesure, déjà pratiquée dans d'autres villes, s'inscrit dans un souci d'information de tout citoyen et fait l'objet d'une recommandation de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).



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

Les supports de communication

✻✻ Le flyer



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

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

CONTACTER LE MEDIATEUR

Web

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

Par LETTRE SIMPLE

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

Le médiateur tient également des permanences  dans les mairies de quartiers, sans rendez-vous. Pour connaître les jours et heures de permanence : <http://www.bordeaux.fr/01745>

permanences des mairies de quartier

CAUDERAN 130 avenue Louis Barthou 1^{er} mardi du mois 17h à 18h

BORDEAUX MARTIME / GINKO salle Polyvalente Sarah Bernhardt 33 crs de Québec 1^{er} mercredi du mois 17h à 18h

CHARTRONS / GRAND PARC / JARDIN PUBLIC 89 rue Fondaudège 2^{ème} mardi du mois 17h à 18h

BORDEAUX SUD 7 rue St-Vincent de Paul 2^{ème} mercredi du mois 17h à 18h

ST-AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX Place de l'Eglise St-Augustin 3^{ème} mardi du mois 17h à 18h

BASTIDE 42 bis rue de Nuits 4^{ème} mardi du mois 17h à 18h

NANSOUTY/ST-GENES 250 rue Malbec 4^{ème} mercredi du mois 17h à 18h

**** La page Facebook des quartiers**

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

Quartier La Bastide Bordeaux est sur Facebook.

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

Demain, mardi 24 mai, Jean-Charles Bron, médiateur de la Ville vous reçoit sans rdv dès 17h

à la Maison cantonale, 42 bis rue de Nuits !

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

www.bordeaux.fr/o1745



 Bordeaux.fr

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

BORDEAUX

Le Médiateur municipal

Intervention gratuite sur simple demande

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

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

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

Nom : Bron

Prénom : Jean-Charles

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

.

Permanence sans rendez-vous

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

LES PERMANENCES DU MEDIATEUR

MAIRIE DE QUARTIER	QUAND ?
CAUDERAN 130 avenue Louis Barthou	1er mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX MARTIME/ GINKO 196 rue Achard	1er mercredi du mois de 17h à 18h
CHARTRONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC 89 rue Fondaudège	2ème mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX SUD 7 rue St Vincent de Paul	2ème mercredi du mois de 17h à 18h
ST AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX Place de l'Eglise St Augustin	3ème mardi du mois de 17h à 18h
BASTIDE 42 bis rue de Nuits	4ème mardi du mois de 17h à 18h
NANSOUTY/ST GENES 250 rue Malbec	4ème mercredi du mois de 17h à 18h

****Formulaire de saisie**

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

Contacter les services municipaux

Le Médiateur municipal : nous écrire

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

Civilité * : ▼ Nom * : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Pays : ▼

Téléphone : Courriel * :

Objet * :

Votre message * :

Envoyer

REVUE DE PRESSE

3 QUESTIONS À...

Jean-Charles Bron
Médiateur de la Ville de Bordeaux

1 Comment définiriez-vous la médiation territoriale ?

C'est un mode de résolution des conflits entre le citoyen et son administration municipale alternatif au système judiciaire, qui est par ailleurs très embouteillé. Parmi les Bordelais qui viennent me voir, certains pensent qu'il leur faut saisir la justice. Je leur dis qu'au tribunal, quelqu'un va décider pour eux. Là, on est dans un moment de réflexion pour arriver à la réconciliation des deux parties et c'est gratuit. Bordeaux a été pionnière en la matière en introduisant ce service il y a vingt-deux ans mais ce n'est pas très développé dans les collectivités locales.

Il ne s'agit pourtant pas d'amputer le pouvoir des élus. C'est aussi une occasion de mesurer les préoccupations des citoyens. Le rapport que je livre chaque année en est une sorte de photographie. Je le communique en priorité à Alain Juppé mais il est consultable en ligne par tout le monde.

2 Justement, quelles sont-elles ?

Les sollicitations portent d'abord sur les nuisances, dont un quart sur les nuisances sonores. Viennent ensuite les réglementations donnant lieu à des amendes qui peuvent être contestées, puis le droit du sol et les règles d'urbanisme. On voit aussi progresser depuis quelques mois les saisines sur la sécurité.

À travers mes permanences dans les quartiers ou les demandes de



rendez-vous par courrier ou par mail, je traite 220 dossiers par an. C'est assez pour un petit service – j'ai juste une secrétaire – mais ce n'est pas beaucoup pour le nombre d'habitants. Sans doute parce que la médiation est trop peu connue.

3 Est-ce pour cela que vous en appelez à une loi sur le sujet ?

La garde des Sceaux semble être sensible à l'intérêt de la médiation dans la foulée de la loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle du précédent gouvernement. Avec l'Association des médiateurs de collectivités territoriales dont je suis vice-président, nous plaçons pour qu'une loi encadre la médiation, qui s'exerce déjà, parfois, sur saisine d'un juge. Il s'agirait de mieux définir le rôle du médiateur par rapport à l'institution, de développer ce service dans toutes les collectivités territoriales. Bref, d'en reconnaître l'importance tout en établissant des règles de fonctionnement. Pour que les gens ne me disent plus : « Ah, vous êtes médiateur, c'est bien ça. Mais qu'est-ce que c'est, au juste ? »

Recueilli par Catherine Darfay

Pour saisir le médiateur :
05 56 10 33 57 ou www.bordeaux.fr

La justice administrative parie sur la médiation

JUSTICE Les tribunaux administratifs signent, en ce sens, des conventions avec les barreaux



La convention entre les présidents de tribunaux administratifs et les bâtonniers a été signée le 26 février dernier. PH. G. / S.O.

Pendant longtemps, la parole de l'avocat a été tenue comme quantité négligeable par les tribunaux administratifs, qui ne juraient que par les conclusions écrites. Assimilée à une perte de temps, elle était rapidement évacuée, les bavards étant priés de cesser séance tenante leurs digressions quand ils restaient sourds aux froncements de sourcils des magistrats. Mais les temps changent. À une époque où le juge judiciaire, totalement débordé, a tendance freiner le verbe des conseils des justiciables, son homologue administratif est plutôt en demande. Et les relations, autrefois très distantes, se réchauffent.

Nouvelle ère

La présence, le 26 février dernier, dans les locaux de la Cour administrative d'appel de Bordeaux, de la grande majorité des 29 bâtonniers des barreaux de cette juridiction, qui couvre le grand Sud-Ouest, en est sans doute une preuve. Sous l'œil de Jean-Marc Sauvé, le vice-président du Conseil d'État, les présidents des tribunaux administratifs de Bordeaux, Limoges, Pau, Poitiers et Toulouse ont signé des conventions de médiation avec les différents barreaux de leur ressort.

C'est la loi de la modernisation de la justice du XXI^e siècle, portée par Christiane Taubira, l'ancienne garde des Sceaux, qui a ouvert la médiation à l'ensemble des procédures relevant du juge administratif. Dans un certain nombre de situations conflictuelles et à condition que les parties en présence

« Il est des cas où elle n'est pas forcément la plus appropriée ou la plus pertinente »

acceptent ce mode de règlement, la médiation, sous le contrôle du juge, peut se substituer au procès. L'objectif à peine dissimulé est de répondre à l'engorgement des prétoires, à la longueur des procédures et à des décisions davantage fondées sur le droit que sur l'équité.

« S'ouvrir à la médiation, ce n'est pas tant dresser le constat de la faillite ou l'impuissance de la jus-

stice mais c'est reconnaître qu'il est des cas où elle n'est pas forcément la plus appropriée ou la plus pertinente », observe Annie Guérin, la présidente de la cour administrative d'appel de Bordeaux.

Les administrations partantes

Tous les contentieux administratifs ne se prêtent pas à la médiation. On l'imagine mal pour les instances relatives aux obligations de quitter le territoire français. « Du fait de la nature de la mesure et de la brièveté du délai de contestation, elle paraît difficile à mettre en œuvre », admet Jean-Marc Sauvé, le vice-président du Conseil d'État. Il en va de même pour les litiges où les parties au procès sont nombreuses, comme cela arrive fréquemment en matière d'urbanisme.

« Elle peut être intéressante pour tout ce qui concerne les litiges individuels, notamment ceux qui opposent les fonctionnaires à leurs administrations, tout ce qui touche aussi aux contrats publics, poursuit Jean-Marc Sauvé. D'autres procédu-

res, comme celles ayant trait aux prestations sociales, reposent sur des dispositions strictes, laissant peu de place au pouvoir d'appréciation. Mais elles peuvent offrir des espaces de discussion, notamment lorsqu'il existe un désaccord sur le montant. »

Certaines administrations qui n'ont pas toujours bonne presse, comme celle des Impôts, jouent le jeu de la médiation depuis des années. D'autres paraissent plus réticentes. « Je crois qu'elles seront partantes. Il n'y a pas de résistance affichée », assure Annie Guérin, en prenant pour exemple les Initiatives prises en ce domaine par le CRIJ de Bordeaux ou la police. Mais cela supposera de pouvoir compter sur un corps de médiateurs formés, impartiaux et disposant de connaissances en droit public. Il reste à le constituer et ce n'est pas le moindre des défis que doit relever la justice administrative.

Dominique Richard

La Médiation devant le juge administratif **Cour Administrative d'Appel de Bordeaux le 17 novembre 2017**

A l'occasion de la mise en œuvre de la médiation dans les litiges relevant du juge administratif, prévue par la loi de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle, la Cour Administrative d'Appel de Bordeaux et sa **Présidente, Anne GUERIN**, organisaient le 17 novembre dernier, la 8^{ème} et dernière conférence nationale. Cette conférence, co-animée par le **référént national de la juridiction administrative, Monsieur Xavier LIBERT**, sur le thème « **La médiation devant le juge administratif** » réunissait plus d'une centaine de participants du ressort de la juridiction et se proposait de présenter les grandes lignes du processus de médiation.

Plusieurs prises de parole étaient prévues portant un éclairage sur des domaines pour lesquels la médiation offre une alternative aux contentieux portés devant le juge administratif :

- **Jean-Charles BRON**, Médiateur de la Ville de Bordeaux, sur les questions d'urbanisme ;
- **Monsieur Jean-Paul FAIVRE**, Délégué zonal du Médiateur interne de la Police Nationale auprès du SGAMI Sud-Ouest, sur la médiation dans la Fonction publique d'Etat ;
- **Monsieur Jacques LOMBARD**, Responsable de la division des Affaires Juridiques de la DRFIP Aquitaine, sur les questions de fiscalité directe ;
- **Madame Laure MEDJANI**, Médiateur des entreprises, DIRECCTE Nouvelle Aquitaine, sur les conflits du travail ;
- **Monsieur Alain DAGUERRE de HUREAUX**, Magistrat au Tribunal Administratif de Toulouse, juridiction pilote pour l'expérimentation de la médiation en contentieux social.



De gauche à droite : Xavier LIBERT, Référént national auprès du Conseil d'Etat, Annie GUERIN, Présidente de la CAA, Jean-Christophe TALLET, Greffier en chef de la CAA de Nantes - membre du Comité juridiction administrative/médiation, Béatrice CHEVALIER, Greffier en chef de la CAA de Bordeaux et Jean-Charles BRON, Médiateur de la Ville de Bordeaux

Madame Anne GUERIN rappelait le contexte et les dernières avancées opérées par la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^{ème} siècle « J21 » : « *Le juge est là pour déterminer la solution commandée par le droit* ».

L'encombrement des tribunaux, les moyens qui leur sont alloués mais aussi l'insatisfaction du justiciable étaient clairement analysés dans l'intérêt, bien compris, des justiciables et de la justice. « *Quand le juge tranche le droit, cela procure une insatisfaction* » affirme-t-elle. L'émergence de la médiation présentée comme une évolution culturelle est perçue comme une solution autre que le procès.

Le Bâtonnier du Conseil de l'Ordre des avocats de Bordeaux, Jérôme DIROU, précisait, pour sa part, que les avocats pratiquaient la médiation, se présentant lui-même comme le Médiateur de la profession.

Monsieur Xavier LIBERT, référent national auprès du Conseil d'État, exposait : « *il faut mettre de la profondeur dans la médiation* ». Convoquant les philosophes grecs, faisant référence à ceux du Siècle des Lumières, il constatait que la justice ne résout pas l'ensemble du conflit. Le médiateur doit être neutre, impartial ou plutôt « multipartial ». Il doit faire preuve d'empathie pour les deux parties. Saisir le juge est souvent perçu comme un abandon de notre propre responsabilité.

Aussi brillant que nous l'avions connu lors de l'Assemblée Générale de l'AMCT à Quimper en juin dernier, Xavier LIBERT, se montrait aussi pertinent que convaincant.

Jean-Paul FAIVRE, Médiateur interne de la Police Nationale, témoignait de son exercice face à une profession difficile.

Jacques LOMBARD, Responsable de la division des affaires juridiques de la DRFIP (Services fiscaux) se présentait comme un Médiateur doté d'un pouvoir de réforme des prises de décisions et définissait son action comme un filtre pré-juridictionnel.

Madame MEDJANI, Médiateur des entreprises (DIRECCTE Nouvelle Aquitaine), expliquait sa méthode de travail et démontrait que l'importance des saisines apportait un éclairage sur le besoin de médiation pour les entreprises.

Monsieur Alain DAGUERRE de HUREAUX, Magistrat au Tribunal Administratif de Toulouse, témoignait de l'expérimentation de sa juridiction pour la médiation en contentieux social.

Seul Médiateur de Collectivité territoriale, j'intervenais sur le traitement, par la médiation, des litiges en matière d'urbanisme et droit des sols.

Je rappelais qu'Alain JUPPE a mis en place la médiation à Bordeaux il y a maintenant plus de 22 ans, faisant de Bordeaux une ville pionnière en la matière.

Notre besoin d'adhésion et d'engagement à l'AMCT s'expliquait par au moins deux raisons fondamentales :

- **l'existence d'une Charte** qui nous engage réciproquement et qui définit les principes incontournables de la médiation : indépendance, impartialité, confidentialité, gratuité, rédaction d'un rapport ... ;
- **le besoin d'agir pour développer la pratique de la médiation** et de trouver les voies d'une meilleure légitimation.

Urbanisme et Droit des sols

Sur plus de 200 saisines annuelles, la thématique de l'urbanisme arrive en troisième position (19 %) derrière les nuisances et les problématiques de stationnement et de verbalisation.

Quelques chiffres mettent en perspective le contentieux du droit des sols : Bordeaux connaît une progression continue des dépôts de permis de construire. 3 839 demandes en 2016 suscitant 91 recours gracieux, 46 venant devant la juridiction administrative.

Point besoin d'appeler de témoins à la barre, le nombre de grues présentes dans le ciel bordelais en témoigne éloquemment.

Trois exemples illustrent la médiation bordelaise en la matière

Une médiation réussie : Après un refus motivé de la collectivité d'annuler un PC contesté par des tiers, les parties trouvent un accord et le permis de construire est finalement annulé. Durée de la médiation : 2 mois.

Une médiation aboutie mais difficile : 3 déclarations préalables, 4 dépôts de permis de construire (dont 3 rejetés), 2 procès-verbaux dressés pour travaux illicites et non-conformes empêchant un propriétaire sans logement de prendre possession de son appartement. Aboutissement de la médiation au bout de deux ans après compression des délais réglementaires !

L'exemple d'une médiation dans un cadre jugé « courtelinesque » : un permis est délivré pour la construction d'un immeuble et ses places de parking. A la livraison de l'immeuble, l'implantation d'une borne par la collectivité interdit l'accès au parking.

Un avocat s'invite en fin de médiation et, en menaçant de saisir la juridiction administrative, ramène la Collectivité à la raison. Je reconnais que le manque de « discernement » de la collectivité m'a fait regretter d'avoir été insuffisamment directif dès le départ.

Je conclus plus largement sur la satisfaction à remplir mes missions, conscient que la médiation est une nécessité dans notre société.

Enfin, **Monsieur Jean-Christophe TALLET, Greffier en chef de la Cour Administrative d'Appel de Nantes**, exposait les grandes lignes d'un dispositif de convention territoriale à venir et nous en reparlerons. L'ensemble de ces interventions démontrait, s'il en était besoin, le caractère protéiforme de la médiation ainsi que l'indispensable besoin de clarification.

Au terme de cette conférence aussi dense qu'intéressante une question se pose : **la médiation, véritable évolution juridique et culturelle, est-elle réellement en voie de légitimation ?**

Je le crois et demeure convaincu que les Médiateurs doivent tous y prendre part.

Jean-Charles BRON
Médiateur de la Ville de Bordeaux
Vice-président de l'AMCT





Assises internationales de la médiation judiciaire à Bordeaux.

« *Développer une culture de la médiation* »

Les 8èmes assises internationales de la médiation judiciaire se sont tenues à Bordeaux du 4 au 7 juillet 2018, sous le haut patronage du ministère de la justice. Organisées par le Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation (GEMME-FRANCE) et la Conférence Internationale de la Médiation pour la Justice (CIMJ) en partenariat avec la Ville de Bordeaux et l'École nationale de la Magistrature, les participants ont été accueillis à l'Hôtel de Ville par Madame Anne Brézillon, Adjointe au maire.



**Accueil des délégués de classes du lycée de Bazas
à Hôtel de Ville de Bordeaux, le 12 janvier 2018.**

Pour la 3^{ème} année consécutive, 24 élèves du Lycée de Bazas sont venus suivre une formation civique et citoyenne auprès des institutions bordelaises avec notamment une présentation de la médiation par Jean-Charles Bron.



 *Cette approche de la médiation encourage chaque élève, et particulièrement les élèves délégués, à devenir acteur et responsable, donc citoyen, dans leur établissement scolaire et plus généralement dans leur vie de futur adulte.*

Participation du médiateur de la Ville de Bordeaux à la Commission des élèves élus au Conseil Municipal des Enfants pour une sensibilisation des jeunes conseillers sur les incivilités.

Athénée municipal, le 17 janvier 2018



 *Un vrai bonheur d'échanger avec ces jeunes élèves très réceptifs aux valeurs de la médiation.*



La charte des médiateurs des collectivités territoriales

Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

A l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : **d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.**

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

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

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

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

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

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée'. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

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

Article 2 : Le Médiateur

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

1- Impartialité et indépendance

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

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

2- Compétence et efficacité

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

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

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

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

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

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

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

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

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

4- Déroulement de la médiation

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

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

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

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

5- Fin de la médiation

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

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

Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

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

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

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



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

Sophie Seyral
Assistante médiation
☎ 05 56 10 33 58

*Hôtel de Ville
33045 Bordeaux cedex*