



# **Rapport du médiateur de la Ville de Bordeaux**

**2016 – 2017**



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

*Les conseils de quartiers et les instances consultatives sont autant de moments d'échanges et de dialogue sur le territoire bordelais.*

*Afin d'améliorer la relation de proximité entre bordelais, administration et élus, j'ai mis en place depuis plusieurs années un service de médiation.*

*Cette mission est actuellement confiée à Jean-Charles Bron.*

*Le médiateur doit agir pour que chaque requête obtienne une réponse appropriée, pour que tout sentiment d'injustice soit examiné, le cas échéant réparé, pour que les conflits soient résolus si possible à l'amiable.*

*Parallèlement à son action quotidienne, le médiateur siège à l'Association de Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) en tant que vice-président.*

*Cette implication permet, cette année notamment, de mieux apprécier la place nouvelle réservée à la médiation dans le cadre de la loi de modernisation de la justice du XXI e siècle.*

*L'expérimentation en cours devrait, à l'avenir, conforter la pratique de la médiation institutionnelle.*

*Je souhaite que le plus grand nombre de bordelais apprécie ce service qui leur est offert.*



*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>Loi de modernisation de la justice du XXIe s</i> .....	6
<i>La médiation en chiffres</i> .....	7
<i>Illustration de saisines</i> .....	12
<i>Préconisations</i> .....	21
<i>Supports de communication</i> .....	22
<i>Revue de presse</i> .....	27
<i>Charte des médiateurs</i> .....	35

## **INTRODUCTION**

**Après une hausse importante des saisines l'année dernière (+ 50%), ce chiffre progresse mais plus modestement.**

**Plus de 200 dossiers : c'est peu au regard de la population bordelaise mais significatif quand on sait que la médiation reste insuffisamment connue et demande démarche et mobilisation.**

**Les nuisances sonores, le droit des sols et les permis de construire restent toujours des thèmes privilégiés avec les verbalisations (stationnement, dépôts sauvages).**



**Il serait vain de critiquer une administration sérieuse et mobilisée, souligner pour autant un manque de souplesse et une lenteur dans le traitement de certains dossiers difficilement acceptables par les usagers.**

**Nous abordons dans ce rapport la loi du 18.11.2016, dite de modernisation de la justice du XXI ème siècle, qui consacre un volet important au renforcement de la médiation en matière administrative. Cette expérimentation nous concerne très directement.**

**De nos jours, une défiance à l'égard de ceux qui exercent un pouvoir, une autorité se développe.**

**Ce constat renforce ma conviction que l'exercice de la médiation de proximité est la réponse appropriée indispensable à la qualité des relations citoyennes qui ont besoin d'esprit de responsabilité, de compréhension réciproque et surtout d'apaisement.**

**Avec mon assistante, nous nous y consacrons avec conviction.**

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

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



## Une avancée significative de la pratique de la médiation

### Lettre d'information de l'AMCT n°9 – décembre 2016

Depuis le début de cette année, chacun a pu le constater, un **vent favorable souffle sur la médiation en général.**

C'est que cette méthode de règlement des conflits a désormais dépassé le cadre strictement institutionnel et administratif pour se développer dans toutes les sphères de la société.

Alors, oui, **la médiation est bien actuellement au cœur de l'actualité juridique.** J'en veux pour preuve **la pluralité de textes adoptés au cours de ces derniers mois**, qu'il s'agisse de la généralisation de la médiation de la consommation (ordonnance du 20 août 2015 et ses décrets d'application), des dispositions pour favoriser le règlement des différends par la médiation (Titre II de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle) ou encore de la mise en place récente d'un comité de développement et de suivi des propositions en matière de médiation formulées dans un rapport intitulé « *Réflexions pour la justice administrative de demain* ».

Concernant plus précisément ce comité, il s'agit d'un organisme dont le Conseil d'Etat a confié la charge à un Président de Tribunal administratif, en vue d'élaborer un guide de la médiation, d'explorer les possibilités d'orientation des litiges vers les modes alternatifs de règlement avant ou après saisine du juge, de créer un vivier de médiateurs, ainsi que de proposer des formations à la médiation avec l'appui du Centre de Formation de la Juridiction Administrative.

**Ces textes et réflexions sur la médiation visent bien entendu, en premier lieu, à désengorger les tribunaux, mais doivent être également perçus comme un moyen de moderniser la justice française et de rendre le droit plus accessible aux citoyens en facilitant le recours au règlement amiable des litiges.**

...

Voilà pourquoi **la médiation a un bel avenir.**

Rédaction de notre Président **Éric FERRAND**, Médiateur de la Ville et du Département de Paris, qui résume bien la situation.



**« Favoriser les modes alternatifs  
de règlement des différends »  
Loi du 18 novembre 2016  
de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> s.**



- **LOI n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (1) –**
- **Titre II : FAVORISER LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

**« Chapitre IV « La médiation**

« Art. L. 114-1.-Lorsque le Conseil d'Etat est saisi d'un litige en premier et dernier ressort, il peut, après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci selon les modalités prévues au chapitre III du titre Ier du livre II. » ;

3° Le titre Ier du livre II est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III « La médiation « Section 1 « Dispositions générales

« Art. L. 213-1.-La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction.

« Art. L. 213-2.-Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence. « Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance juridictionnelle ou arbitrale sans l'accord des parties.

« Il est fait exception au deuxième alinéa dans les cas suivants :

« 1° En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ;

« 2° Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre.

« Art. L. 213-3.-L'accord auquel parviennent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n'ont pas la libre disposition.

« Art. L. 213-4.-Saisie de conclusions en ce sens, la juridiction peut, dans tous les cas où un processus de médiation a été engagé en application du présent chapitre, homologuer et donner force exécutoire à l'accord issu de la médiation.

**« Section 3 « Médiation à l'initiative du juge**

« Art. L. 213-7.-Lorsqu'un tribunal administratif ou une cour administrative d'appel est saisi d'un litige, le président de la formation de jugement peut, après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci.

« Art. L. 213-8.-Lorsque la mission de médiation est confiée à une personne extérieure à la juridiction, le juge détermine s'il y a lieu d'en prévoir la rémunération et fixe le montant de celle-ci.

« Lorsque les frais de la médiation sont à la charge des parties, celles-ci déterminent librement entre elles leur répartition.

« A défaut d'accord, ces frais sont répartis à parts égales, à moins que le juge n'estime qu'une telle répartition est inéquitable au regard de la situation économique des parties.

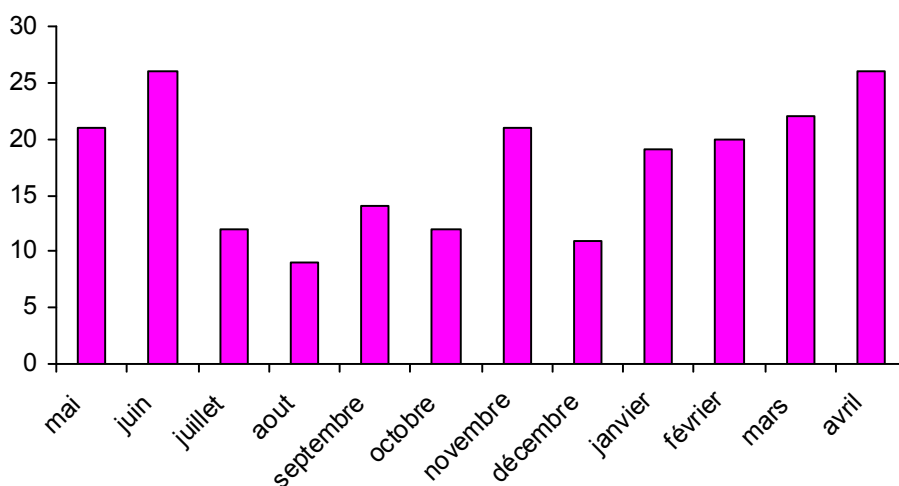
« Lorsque l'aide juridictionnelle a été accordée à l'une des parties, la répartition de la charge des frais de la médiation est établie selon les règles prévues au troisième alinéa du présent article. Les frais incombant à la partie bénéficiaire de l'aide juridictionnelle sont à la charge de l'Etat, sous réserve de l'article 50 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

« Le juge fixe le montant de la provision à valoir sur la rémunération du médiateur et désigne la ou les parties qui consigneront la provision dans le délai qu'il détermine. La désignation du médiateur est caduque à défaut de consignation dans le délai et selon les modalités impartis. L'instance est alors poursuivie.

« Art. L. 213-9.-Le médiateur informe le juge de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

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

Nombre de saisines : 213

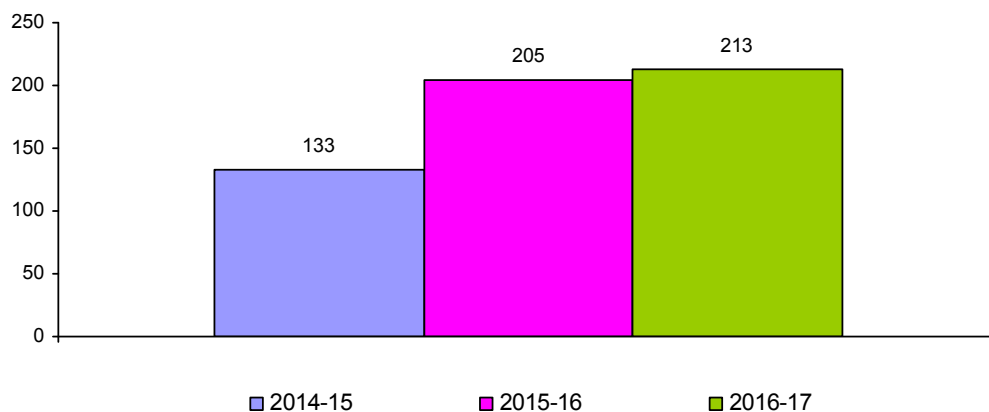


Après la forte croissance de l'année dernière (+50%), le nombre de dossiers traités (213) cette année a connu une progression plus modérée.

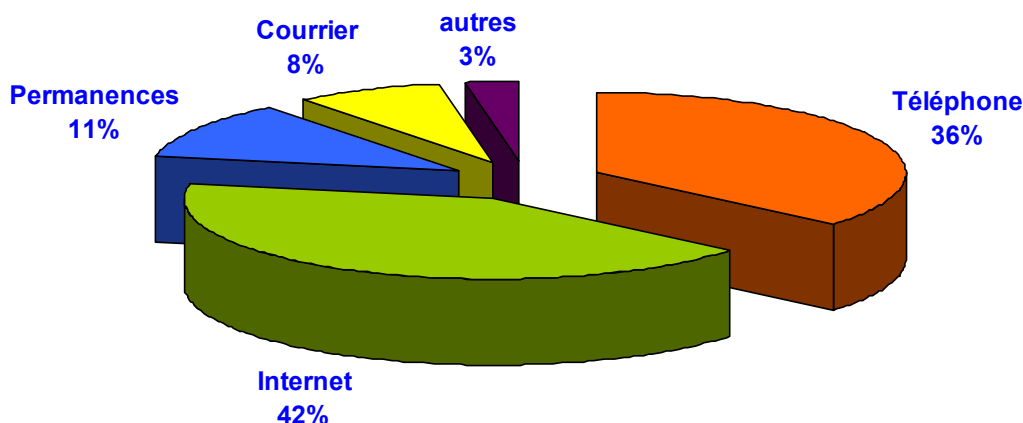
La majorité des saisines relèvent de personnes physiques émanant de 104 hommes et 101 femmes.

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

## Evolution du nombre de saisines



## Modes de saisine



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

*En 2016-2017, les sollicitations ont été réalisées pour 42% des interlocuteurs par Internet et pour 36% par téléphone. Ce sont les modes de contact les plus utilisés. A raison puisque ce sont les moyens de communication qui permettent le plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.*

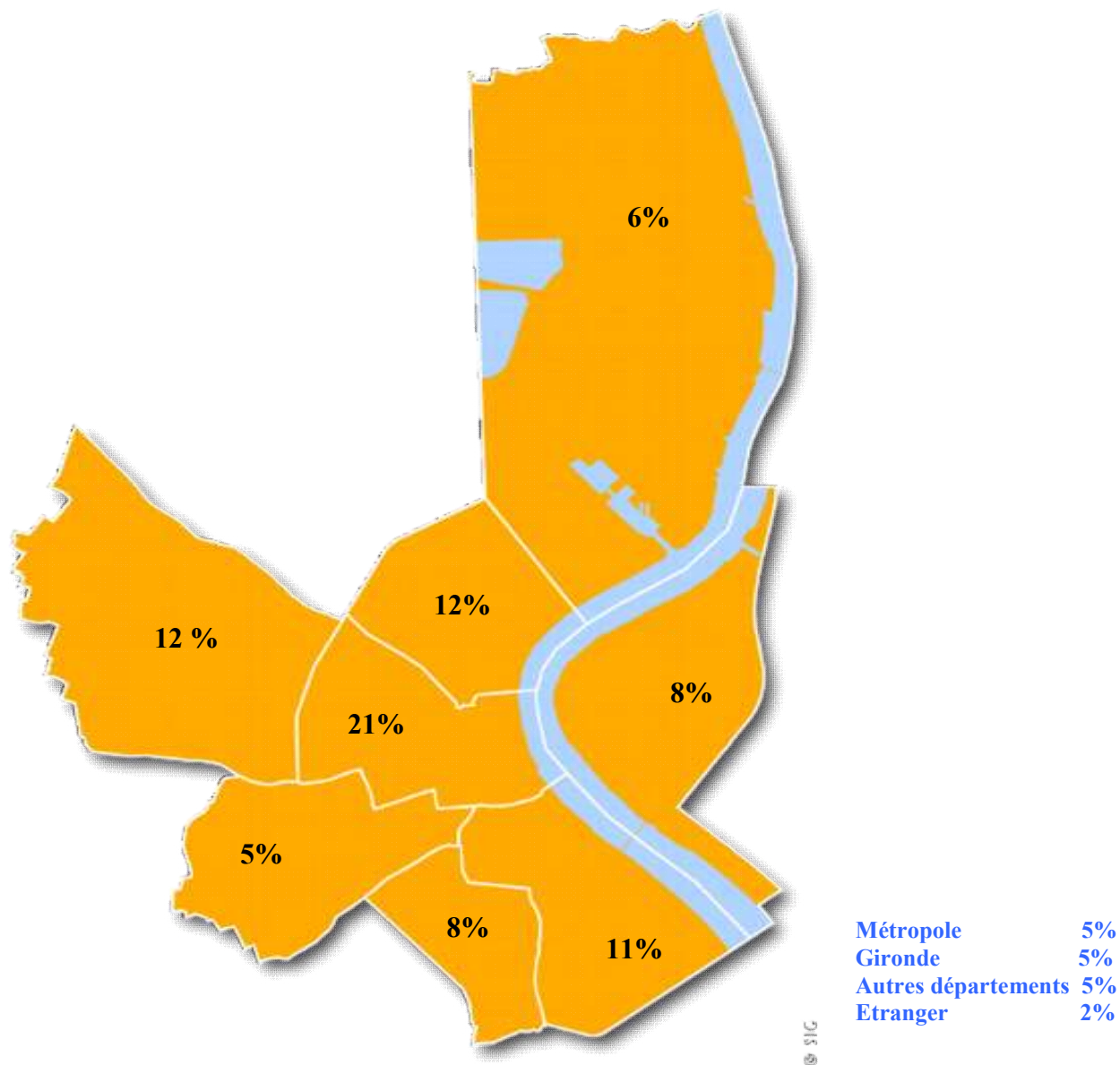
*Les contacts pris lors des permanences de quartier (11%) progressent toujours et seront poursuivis pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir rencontrer le médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie et sans rendez-vous.*

*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.*

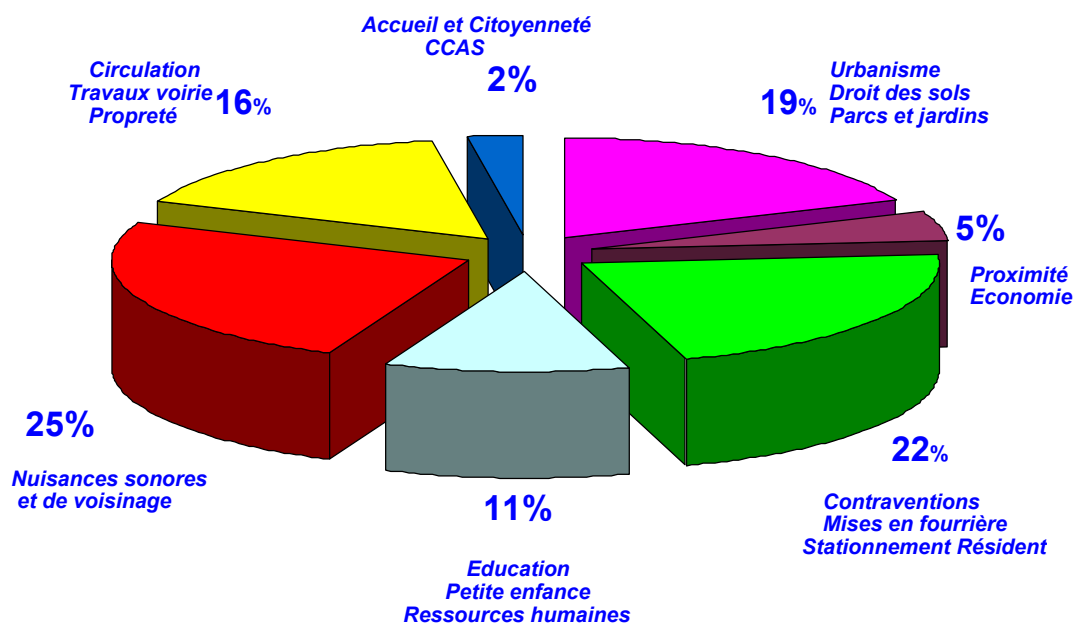
*83% des saisines qui parviennent au médiateur sont faites par des personnes habitant Bordeaux.*

*Les 17% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole (5%), de Gironde (5%), hors 33 (5%) et 2% de l'étranger (Colombie, Algérie, Cameroun, USA).*

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

## Répartition thématiques des saisines

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



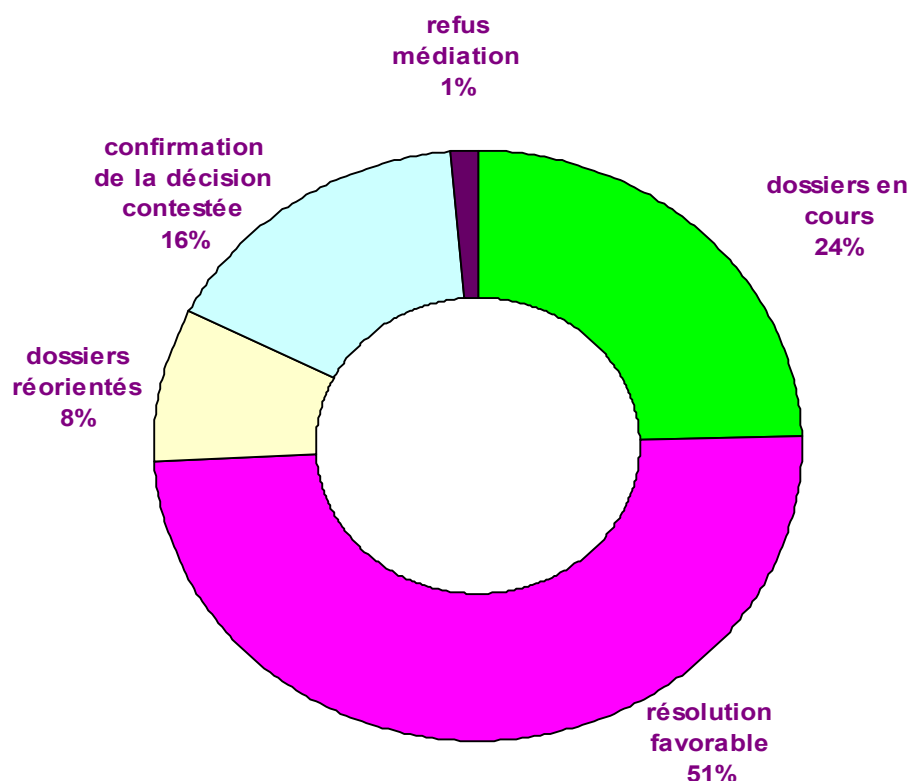
Sans réelle surprise, trois thématiques se détachent.

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

Viennent ensuite les problématiques de stationnement et de verbalisation (22%), en légère hausse par rapport à l'année dernière, s'expliquant probablement par la mise en place du stationnement payant dans les quartiers.

La 3<sup>ème</sup> thématique de réclamation concerne l'Urbanisme et Droits des sols.

## Traitement des 205 dossiers



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

*Toutefois, l'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant soit parce que sa demande s'avère infondée soit du fait de l'application d'une réglementation ou du maintien de la position du service (16%).*

*Dans ce cas, une solution équitable peut parfois constituer un bon compromis et permettre de sortir du conflit.*

*A noter, le pourcentage important de dossiers en cours (24%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.*

*8% des requêtes (18 dossiers) ont été réorientées en s'assurant que chaque réclamation fasse bien l'objet d'un traitement personnalisé par la structure adéquate afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche.*

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



# Droit des sols

**« la volonté de duper les services de l'urbanisme est à mes yeux manifeste... »**

Madame C et ses voisins saisissent le médiateur contestant un permis de construire, notamment sur la hauteur de la construction autorisée et l'absence de places de parking obligatoires.

*En étroite collaboration avec les services (que je remercie) et en toute transparence, l'examen du dossier permettra de mettre en évidence une "fraude" de professionnels dénoncée par les plaignants et de conclure à l'annulation du permis.*

**PERMIS DE CONSTRUIRE**

N° PERMIS :

EN DATE DU :

BÉNÉFICIAIRE(S) :

NATURE DES TRAVAUX :

SUPERFICIE HORS OEUVRE NETTE AUTORISÉE :  m<sup>2</sup>

HAUTEUR DE LA/DES CONSTRUCTION(S) :  m

SURFACE DES BÂTIMENTS À DÉMOLIR :  m<sup>2</sup>

SUPERFICIE DU TERRAIN :  m<sup>2</sup>

LE DOSSIER PEUT ÊTRE CONSULTÉ À LA MAIRIE DE (VILLE ET ADRESSE) :

Chât de recours :  
 Le délai de recours contentieux est de deux mois à compter du premier jour d'une période continue de deux mois d'affichage sur le terrain du présent permis (R. 600-2 du code de l'urbanisme).  
 Tout recours administratif ou tout recours contentieux doit, à peine d'irrecevabilité, être adressé à l'auteur de la décision et au bénéficiaire du permis ou de la décision prise sur la déclaration préalable. Cette notification doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de quinze jours francs à compter du dépôt du recours (article R. 600-1 du code de l'urbanisme).

**ARTICLE 12. OBLIGATIONS IMPOSÉES AUX CONSTRUCTEURS EN MATIÈRE DE RÉALISATION D'AIRES DE STATIONNEMENT**

Les constructions doivent respecter les conditions prévues au chapitre 1 « règles et définitions communes à toutes les zones ».

**A. Normes de stationnement**

**A.1. Stationnement des deux roues :** voir le chapitre 1 « règles et définitions communes à toutes les zones ».

**A.2. Stationnement des véhicules automobiles :**

**A.2.1. Habitat**

Superficie des logements	Secteurs UCv1, UCv+1, UCv2, UCh+1, UCf+1, UCc+1,		Secteurs UCv3, UCv+3, UCv4,
	Nombre de places selon la superficie des logements :		
0 < <b>surface de plancher de construction</b> ≤ 25 m <sup>2</sup>	1 place / logement	1 place / logement	
25 m <sup>2</sup> < <b>surface de plancher de construction</b> ≤ 50 m <sup>2</sup>	1 place / logement	1 place / logement	
50 m <sup>2</sup> < <b>surface de plancher de construction</b> ≤ 100 m <sup>2</sup>	1 place / logement	1,5 place / logement	
<b>surface de plancher de construction</b> > 100 m <sup>2</sup>	1,5 place / logement	2 places / logement	



**Bordeaux aime la vie  
pas le bruit**

Un collectif de riverains saisit le médiateur pour des nuisances sonores, olfactives et dépôts de particules émanant d'une entreprise de carrosserie présente sur site depuis 1930.

*Une longue médiation a été menée avec la participation du Service Santé Environnement de Bordeaux Métropole et plusieurs améliorations ont été apportées par l'entreprise. La mise en conformité de cet établissement et l'implication de chacun ont permis de trouver un accord de médiation satisfaisant la quasi-totalité des personnes et préservant ainsi cette activité et ses 10 emplois. Seule une personne émet des réserves pour l'avenir quant aux nuisances olfactives.*



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

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

**La médiation bordelaise est surprise de la multiplicité des plaintes enregistrées pour ces nuisances. Elles concernent toutes les générations. Une communication grand public pourrait sensibiliser la population.**

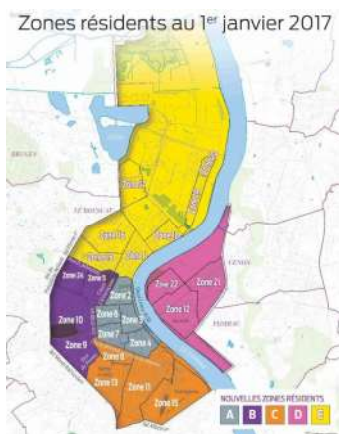
Article L2212-2 du Code Général des Collectivités Territoriales

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

*Elle comprend notamment :*

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

## Stationnement payant



### « je vous remercie de m'avoir consulté sur cette évolution ... ! »

M. S saisit le médiateur sur l'évolution des zones de stationnement payant et joint parallèlement des photos de places vides.

*Cette année, le stationnement payant a été étendu sur plusieurs quartiers et le découpage des zones a été modifié suscitant réprobations et contestations. Cette évolution est fréquemment contestée notamment sur l'argument d'une charge financière supplémentaire pour les foyers à revenu modeste.*

*La question de la deuxième voiture est toujours soulevée. L'expérimentation du stationnement devant un garage privé est appréciée mais jugée insuffisante.*

*Garer sa voiture est fréquemment un véritable casse-tête dans certains quartiers et ce sujet pourrait faire l'objet d'une réflexion collective lors de concertation de quartier.*



### « il manque un jour et une heure de stationnement ... »

Depuis 2 ans, M. C dénonce la méthode de calcul de l'abonnement stationnement résident basée sur la pratique de ***l'année lombarde***.

Ce procédé est dénoncé comme illégal notamment au regard des directives européennes.



***L'administration n'a toujours pas fourni d'explications claires et précises démontrant la légalité de cette méthode de calcul.***

## Complexité administrative

- « pas moyen de faire un chèque via une régie municipale...quelle galère »
- « l'application est une usine à gaz... »

Mme B, M. J et M. & Mme D dénoncent la complexité d'utilisation du site d'abonnement pour le stationnement résident : démarche pas évidente pour non initiés, paiement par chèque et espèces refusé ...

*Les services saisis par le médiateur annoncent une prochaine amélioration du dispositif qui devrait être effectif fin juin.*

*Merci aux services d'avoir pris en compte les nombreuses saisines sur le sujet.*



**Attention, fin juin 2017** le système évoluera, de nombreuses améliorations seront mises en place pour plus de souplesse d'utilisation, dont :

- un nouveau site et une application (Android, iPhone, Windows) pour la gestion de votre abonnement
- plus de prépaiement, uniquement un paiement à l'acte
- notification de fin d'abonnement
- paiement par carte bancaire ou Paypal
- abonnement partagé sur les véhicules de votre foyer (1 véhicule actif à la fois que vous pouvez activer quand vous voulez)
- Et bien d'autres options à découvrir fin juin



## Dommmages à tiers



**- « C'est un mini tremblement de terre à chaque passage d'un bus à soufflet, des fissures apparaissent partout et m'inquiètent... »**

**- « de très sérieuses aggravations des vibrations ressenties depuis le mois de juillet 2016... »**

Plusieurs riverains des rues d'Aviau, Mandron et de la Course déclarent subir des dommages sur leurs immeubles provoqués par des tremblements liés au passage de nombreux autobus à soufflet et à leur vitesse de passage dans ces rues.

*Les troubles ont été constatés sur place à plusieurs reprises par le médiateur. La vitesse et le mauvais état des chaussées accentuent les dommages.*

*Les différents services sont saisis par le médiateur et une réunion de concertation a été organisée en présence des différents acteurs.*

*Plusieurs pistes ont été évoquées*

*Une solution est toujours attendue.*

**Pour une verbalisation  
plus juste...**



Madame L, Monsieur G et M. & Mme T saisissent le médiateur pour des verbalisations dont ils ont fait l'objet pour dépôts sauvages sur la voie publique.

*Si le médiateur comprend les efforts méritoires des services pour rendre la ville plus propre, il tient à formuler certaines remarques :*

- *l'amende de 110€ est très élevée notamment pour des revenus modestes,*
- *la responsabilité du propriétaire du sac poubelle est attestée seulement par un agent assermenté alors que la pratique de SDF « visitant » les bacs et parfois à l'origine de ces dépôts,*
- *une information délivrée dans les boîtes aux lettres est certainement le meilleur vecteur de communication.*

### **Mon bac je le rentre**

Vous devez sortir votre bac avant la collecte, le rentrer après et ne pas le laisser dans la rue. Cela vous évitera des désagréments en tout genre (vol, dépôt indélicat dans votre poubelle, responsabilité en cas d'accident, etc.) et contribuera à rendre les trottoirs plus accessibles et la ville plus belle. En cas de constats répétés de bac non rentré, vous êtes passible d'une amende !

Si vous habitez dans un immeuble collectif, organisez-vous avec vos voisins, votre syndic ou gestionnaire pour choisir les bacs appropriés (collectifs ou individuels).

### **Interdiction / verbalisation**

**Tout dépôt de sac sur la voie publique est facturé à hauteur de 110€ (enlèvement d'office) et passible d'amende pouvant aller jusqu'à 1500€.**

## Etat Civil

Mme P ne comprend pas pourquoi les services ne répondent pas à sa demande d'acte intégral de naissance. En effet, les services lui proposent par 2 fois un extrait d'acte de naissance avec filiation au regard d'éléments portés sur l'acte intégral. Sur insistance de Madame P, qui a découvert par ailleurs l'adoption de son frère, les services produisent le document souhaité.

*Nous saluons ici la réactivité de l'Etat Civil sur un sujet « poignant ».*



## Bornes de recharge électrique

### **« J'ai signalé cet abus à plusieurs reprises aux services... »**

Madame B, propriétaire d'un véhicule électrique saisit le médiateur pour les difficultés qu'elle rencontre pour trouver une borne de recharge électrique libre.

Certains usagers cumuleraient une recharge gratuite et un stationnement ... gratuit et illimité.

*Alertée par le médiateur, la Police municipale doit prendre cette situation en considération.*



Engagée depuis plusieurs années dans la promotion de la mobilité urbaine peu polluante, la ville de Bordeaux propose sur son espace public, plusieurs bornes de recharge électrique, en plus de celles qui existent déjà dans les parkings publics. Sept bornes sont déjà installées dans les quartiers de Bordeaux, il y en aura le double d'ici 3 ans. Ce système gratuit permet une recharge rapide en 20 minutes environ grâce à trois prises différentes pour tout type de voitures ou deux-roues.



## Ressources humaines

**« Des modifications sont intervenus dans ma rémunération après mon transfert de la mairie à la métropole ... »  
« mon salaire a été diminué au 1<sup>er</sup> janvier 2016 de façon arbitraire et sans explication »**

En comparaison avec les médiateurs des autres collectivités, force est de constater que les saisines du ressort de la DRH sont peu nombreuses à Bordeaux.

Pour autant, dans le cadre de la mutualisation des services, 2 dossiers ont retenu notre attention.

Madame B et Monsieur L. font observer que contrairement à ce qui était convenu avec l'Administration, leur rémunération et avantages liés n'ont pas été maintenus lors de leur transfert à Bordeaux Métropole

La DRH fait valoir l'application légale du nouveau dispositif.

*Il s'agit davantage pour la médiation d'un problème d'ordre moral : non-respect des engagements pris par la hiérarchie*

## Crédit municipal

**« je vous demande de faire un geste plus décent... »**

Madame M, en situation précaire, a obtenu un prêt sur gage d'un montant de 210 € en 2007, et indique avoir régulièrement payé les intérêts au taux de 15% l'an.

Alors qu'elle souhaite reprendre gracieusement possession de son bien, estimant avoir payé en intérêts plus que la somme prêtée, le Crédit municipal oppose une fin de non recevoir catégorique et lui demande de verser la somme de 203,49 €.

*Position étonnante pour un organisme affichant sa vocation sociale.*

**PRÊT  
SUR GAGE**  
Monopole du Crédit Municipal

## 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 systématique dans tous les courriers émis par l'administration d'une formule de recours possible auprès du médiateur en cas de contestation :***

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

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



***La collectivité communique notamment par voie de presse sur les efforts réalisés pour une ville plus propre : sensibilisation, contrôles et verbalisations.***

***Le meilleur moyen de communiquer, comme le plus incontestable, reste le « boitage » au domicile de chaque résident : insuffisamment pratiqué.***



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

Par LETTRE SIMPLE 

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

**Le médiateur tient également des permanences** 

dans les mairies de quartiers, sans rendez-vous. Pour connaître les jours et heures de permanence : <http://www.bordeaux.fr/o1745>

#### permanences des mairies de quartier

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

**BORDEAUX MARTIME/ GINKO** salle Polyvalente Sarah Bernhardt 33 crs de Québec 1<sup>er</sup> mercredi du mois 17h à 18h

**CHARTONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC** 89 rue Fondaudège 2<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h

**BORDEAUX SUD** 7 rue St-Vincent de Paul 2<sup>ème</sup> mercredi du mois 17h à 18h

**ST-AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX** Place de l'Eglise St-Augustin 3<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h

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

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



## **\*\* La page facebook des quartiers**

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

### **Quartier La Bastide Bordeaux est sur Facebook.**

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

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

à la Maison cantonale, 42 bis rue de Nuits !

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

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



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

# BORDEAUX

## **Le Médiateur municipal**

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

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

Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le médiateur municipal est à la recherche de solutions équitables. Si vous faites appel à lui, il 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

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

## **\*\*Formulaire de saisie**

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

# Contactez les services municipaux

## Le Médiateur municipal : nous écrire

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

Civilité \* :  Nom \* :  Prénom :

Adresse :

Code postal :  Ville :

Pays :

Téléphone :  Courriel \* :

Objet \* :

Votre message \* :

**Envoyer**

## Revue de presse



### **Comment faire appel au médiateur de la Ville ?**

Publié le 15 juin 2017



**Jean-Charles Bron médiateur de la ville de Bordeaux, Eric Ferrand médiateur de la ville de Paris, Bernard Ricordeau médiateur de la ville de Quimper et Brahim Hedjem médiateur de la ville de Pantin lors de l'assemblée générale de L'AMCT à Quimper |**

Ils forment une sorte de tampon entre l'administration et les administrés. En apportant un regard neutre, une prise de recul face à un blocage du système, les médiateurs apaisent les tensions.

**« S'estimant dans son bon droit, le citoyen ne comprend pas pourquoi l'administration municipale refuse d'accéder à sa requête et l'administration oppose, à son tour, une application stricte des règlements, arrêtés et lois qu'elle se doit de faire respecter, remarque Eric Ferrand président de l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT). Lorsque chacun s'estime dans son bon droit et que le dialogue est bloqué, le tribunal est la seule issue. »**

Pas de médiateur dans toutes les collectivités

Afin d'éviter des frais relatifs à une procédure judiciaire qui peut s'avérer longue et épuisante en énergie, la conciliation obtenue grâce à l'intermédiaire du médiateur de la ville peut mettre tout le monde d'accord.

Pourtant, la présence d'un médiateur municipal n'est pas automatique dans toutes les collectivités. Toutes les régions n'en sont pas pourvues et l'AMCT ne compte qu'une quarantaine de membres. « **Nous apportons un regard neutre et dépassionné,** détaille Jean-Charles Bron, médiateur de la ville de Bordeaux. **Nous sommes perçus, à juste titre, comme des réparateurs d'injustice, des réconciliateurs.**

**On pointe des dysfonctionnements dans les règlements ou des problèmes récurrents.** » En règle générale, les médiateurs sont proposés par le maire et validés en Conseil municipal mais ils agissent en toute indépendance et sont à l'écoute des administrés.

« **On évite au citoyen de passer par la case justice,** ajoute Bernard Ricordeau médiateur de la ville de Quimper. **Dans une société où l'on a rapidement envie d'en découdre, de se confronter à un adversaire, on essaie de faire passer les protagonistes d'un état de défiance à un état de confiance.** »

Bien souvent, le citoyen est confronté au labyrinthe de l'administration qui, dans un langage abscons, se retranche derrière le règlement municipal. « **Dans ce cas nous sommes aussi des traducteurs,** plaisante Bernard Ricordeau. **On s'appuie sur le droit pour faire de la pédagogie car l'administration n'a pas toujours tort.** »

Parmi les griefs les plus récurrents face à l'administration, l'absence de réponse aux sollicitations de l'administré est très mal vécue. Urbanisme et permis de construire, voirie et espaces verts, voisinage, nuisances sonores sont des domaines où la médiation peut s'avérer particulièrement efficace. « **On met tout le monde autour de la table et on instaure un dialogue constructif en restant bienveillant et attentif aux deux parties en cause.** »

À Quimper, Bernard Ricordeau le médiateur de la ville, reçoit de préférence sur rendez-vous le deuxième mardi de chaque mois, de 10 h à 12 h à l'Hôtel de ville. Il agit gratuitement dans le cadre d'un différent avec les services publics municipaux ou tout autre organisme investi d'une mission de service public communal. Tél. 02 98 98 89 30

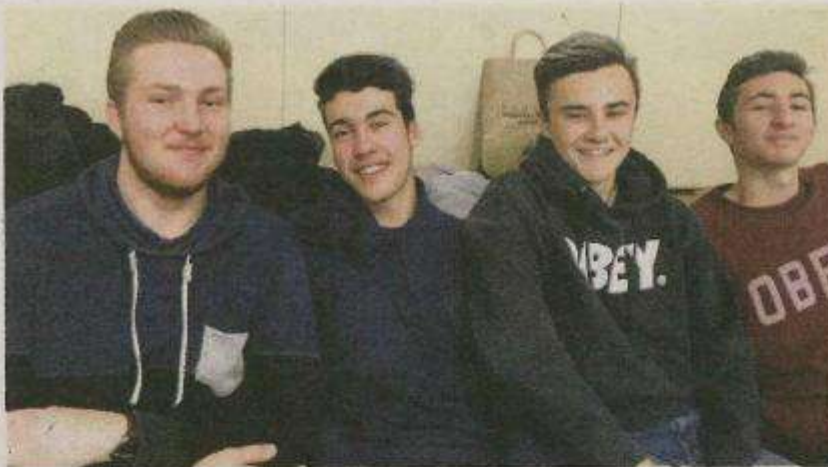




**Accueil des délégués de classes du lycée de Bazas  
à Hôtel de Ville de Bordeaux, le 13 février 2017,**

*Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, des élèves du Lycée de Bazas sont venus suivre une formation civique et citoyenne autour des institutions bordelaises avec notamment une présentation de la médiation par Jean-Charles Bron.*





Les délégués de classe du lycée agricole. PHOTO GICÉLE LAMARQUE

## Excursion « citoyenne » à Bordeaux

Les délégués des onze classes du lycée agricole Terres de Gascogne, de la seconde au BTS, ont suivi une formation civique et « citoyenne » (1) autour des institutions bordelaises. Ils ont visité le Conseil régional, guidés par Gisèle Lamarque, conseillère régionale, et assisté à l'introduction d'une séance plénière. Ils étaient accompagnés d'Alex Babin, conseiller principal d'éducation, et de Béatrice Halveck, technicienne de formation et de recherche.

Les vingt-deux lycéens ont ensuite pique-niqué au sein du service parcs et jardins de la mairie de Bordeaux grâce à l'intervention des animateurs de la Maison du jardinier et de la nature en ville.

Ils ont ensuite été accueillis à la Chambre d'agriculture par Elizabeth

Uninski. Au Quai des saveurs, ils ont appris le rôle de la Chambre, de ses missions et du protocole d'élection de ses représentants.

« Nous avons bénéficié de l'intervention de Jean-Charles Bron, médiateur de la ville de Bordeaux. Il nous a présenté un processus de médiation et s'est penché plus particulièrement sur l'activité de gestion des conflits par les pairs » commente M. Babin qui conclut : « Cette formation civique et citoyenne dans une journée bien remplie, au programme dense, a apporté à nos élèves, le savoir, les outils et les compétences nécessaires à leur rôle de délégué ».

**Sylvie Mellies**

(1) Citoyenn n'est pas un adjectif. Effet de mode pour désigner ce qui est civique.



— Bordeaux —

*Vous êtes ici : Accueil > Actualité > L'as-tu vu ? > Emission du jeudi 09 février 2017*

## **Emission du jeudi 09 février 2017**

*Présentée par Emmanuel Labails*

**L'AS-TU VU ? | JEUDI 9 FÉVRIER À 18H15 | DURÉE ÉMISSION : 34 MIN**



**La médiation de la ville de Bordeaux,**

***Invité : Jean-Charles Bron, médiateur de la Ville de Bordeaux***

*La médiation existe à Bordeaux depuis plus de 20 ans.*

*L'art de la résolution de conflits, sans passer par la voie juridique, est incarné depuis 2014 par Jean-Charles Bron.*

*Rencontre avec le médiateur de la Ville de Bordeaux.*



**Présentation de la médiation aux membres de l'association bordelaise Bordeaux Accueil, le 8 mars 2017**



*L'association Bordeaux-Accueil propose des activités variées, organisées et animées par des bénévoles, pour permettre aux nouveaux arrivants de mieux connaître Bordeaux et sa région dans une ambiance conviviale, de tisser de nouveaux liens amicaux et de faciliter leur intégration.*



JURIDIQUE Méthode



YVON GOUTAL, avocat associé, cabinet Goutal, Alibert et associés



SAMUEL DYEIS, avocat associé, cabinet Goutal, Alibert et associés

**Volontarisme**  
La loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle accorde aux modes alternatifs de règlement des différends une place sensiblement plus importante.

**Simplification**  
La loi fusionne, sous le terme de médiation, différents dispositifs qui existaient déjà, tout en étendant les domaines dans lesquels elle peut intervenir.

**Nouvelles pratiques territoriales**  
Les collectivités territoriales pourront choisir plus aisément la voie de la médiation que par le passé, et doivent se préparer à faire face à une demande accrue.

collectivités publiques, notamment territoriales, et d'autre part, de maintenir la dichotomie figurant au code de justice administrative (CJA) entre conciliation et médiation, tout en en étendant le champ d'application et en les articulant davantage. Au final, l'article 5 de la « loi J21 » abroge les articles L.211-4 et L.771-3 et suivants du CJA, et définit désormais la seule médiation comme le « processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction ».

Autrement posé, tout dispositif visant à la résolution amiable d'un différend, avec l'intervention d'une tierce personne, relève de la médiation (art. L.213-1 et suivants du CJA). Le procédé est ouvert devant toutes les juridictions administratives avec la même particularité: il repose toujours sur l'accord des parties qui ne peuvent se voir imposer une médiation.

Le CJA organise par ailleurs un cadre dans lequel s'exerce la mission du médiateur, en fixant une déontologie protectrice des intérêts des parties fondée sur le respect de quelques principes. L'impartialité, la compétence et la diligence constituent un premier bloc. L'exigence paraît aller d'elle-même, mais selon l'usage, cela ira bien mieux en le disant... La confidentialité constitue un autre pilier du régime de la médiation (art. L. 213-2 du CJA), plus original, notamment par rapport à la mission juridictionnelle, qui ne s'exerce bien qu'en pleine lumière, par des audiences publiques. La médiation procède d'une logique différente que l'audience, et la confidentialité en est le pivot: comment espérer aboutir à un accord si une partie peut craindre que ses offres de concessions lui soient ultérieurement opposées devant le juge en cas d'échec?

Il faut que chacune des parties se sente libre d'explorer des pistes de solution, le cas échéant impliquant des concessions de sa part, sans aucun risque d'en subir les conséquences. Par ailleurs, afin de donner pleine force exécutoire à l'accord issu de la médiation, et répondre à l'une des critiques qui étaient opposées aux dispositifs antérieurs, la juridiction, saisie de conclusions

## Se préparer aux nouveaux dispositifs de médiation

### 01 Prendre conscience de l'intérêt de la médiation

Dans un procès classique, aucun des acteurs n'a pour mission de trouver une solution commune et partagée. Chacune des parties défend ses intérêts et il est nettement préférable qu'il en aille de même de leurs avocats respectifs... Et même si elle admet, en interne, que la partie adverse peut être légitime sur certains points, une partie se gardera bien de le reconnaître publiquement de peur d'affaiblir sa position. Le juge lui-même n'est pas là pour trouver une solution partagée mais bien pour déterminer la solution commandée par le droit et parfois la procédure (requête mal dirigée par exemple). Le médiateur est au fond le seul acteur qui a pour mission de rechercher un terrain d'entente, une solution partagée à laquelle chacune des parties peut adhérer. L'apport est essentiel: à la fin d'une médiation réussie, chaque partie doit pouvoir considérer que la solution est, au fond, assez « juste ». Pas de perdant amer ni de gagnant triomphant:

**À NOTER**

La médiation à l'initiative des parties, organisée en dehors de toute procédure juridictionnelle, offre le plus d'opportunités aux collectivités, qui devraient accepter d'en maîtriser les règles et d'en expérimenter la pratique pour en faire un outil efficace et sécurisé

simplement deux acteurs juridiques qui sont parvenus à rééquilibrer leurs relations. Cette absence de ressentiment est essentielle, notamment lorsque les parties ont vocation à continuer de travailler ensemble, au lendemain de la médiation.

### 02 Bien appréhender la « nouvelle » médiation

La loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (loi « J21 ») vise à développer les modes alternatifs de règlement des litiges (art. 5). La démarche devrait contribuer au désengorgement des juridictions et à l'accélération du règlement des contentieux. Cette loi volontariste, y compris dans la sphère publique, rompt avec une longue tradition d'indifférence, voire de défiance, qui s'est traduite par un développement quantitativement très limité, et qualitativement très désordonné.

La volonté initiale du législateur était, d'une part, de ne pas remettre en cause la transaction administrative, rare dispositif utilisé par les

en ce sens, peut l'homologuer (art. L.211-4 du CJA). On voit alors se dessiner un ensemble cohérent: les parties disposent avec la médiation d'un cadre pour rechercher un accord, peu suspect de «magouille» car placé sous l'égide du juge, et disposent in fine de la faculté d'utiliser la transaction, outil doté de l'autorité de la chose jugée, éventuellement parée de l'onction du juge lui-même.

La médiation est désormais théoriquement envisageable dans toutes les branches du droit des collectivités publiques, même si, en pratique, certains domaines seront plus adaptés que d'autres. Ainsi, comme le fait ressortir très justement l'étude d'impact, il apparaît que si les litiges portant sur des dommages de travaux publics, sur le droit des prestations sociales ou des contrats publics sont des terrains propices au développement de la médiation administrative, d'autres semblent rétifs à de telles pratiques, tels les mesures de police administrative ou le contentieux électoral.

On avouera un peu de perplexité, voire de réserve, s'agissant des autorisations individuelles d'urbanisme, citées en exemple de secteur propice à la médiation par l'étude d'impact, alors que la matière, très marquée par l'activité de police administrative, semble assez étrangère à la négociation. La matière n'est au demeurant pas au nombre de celles visées par l'expérimentation organisée à l'article 5-IV de la loi «J21» qui devrait faire l'objet d'une médiation préalable obligatoire. Sont visés les recours contentieux formés par certains agents publics à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle et les requêtes relatives aux prestations, allocations ou droits attribués au titre de l'aide ou de l'action sociale, du logement ou en faveur des travailleurs privés d'emploi.

### 03 Accueillir la médiation d'initiative juridictionnelle

La médiation peut d'abord être ordonnée à l'initiative du juge, sous réserve de l'accord des parties (art. L.213-7 du CJA). Il revient alors au président de tout régler: l'identité de la personne chargée de la médiation, sa rémunération le cas échéant, le montant de la provision à consigner, et la répartition de la charge entre les parties, à défaut d'accord entre elles. A défaut de consignation de

### RÉFÉRENCES

- Loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016, JO du 19 novembre, dite loi «J21».
- Code de justice administrative (CJA).

la provision, la désignation du médiateur devient caduque, et l'instance reprend sous une forme «classique». Pour éviter de créer du contentieux alors que le dispositif vise précisément à l'éviter, les décisions prises par le juge pour ordonner la médiation et celles relatives à la rémunération du médiateur sont insusceptibles de recours (art. L.213-10 du CJA).

### 04 Favoriser la médiation avant procédure juridictionnelle

Autrement appelée «médiation à l'initiative des parties», cette deuxième modalité permet aux collectivités territoriales, en dehors de toute procédure juridictionnelle, d'organiser une mission de médiation, le cas échéant en s'appuyant partiellement sur le juge.

En premier lieu, les parties peuvent organiser elles-mêmes la médiation, et désigner la ou les personnes qui en seront chargées. Une grande latitude est ici laissée aux collectivités, dans le respect des principes encadrant la médiation (voir le point 2).

En second lieu, les parties peuvent organiser elles-mêmes la médiation, mais demander au président du tribunal administratif ou de la cour administrative d'appel compétent (ou au magistrat délégué par le président) de désigner le ou les médiateurs.

En troisième lieu, les parties peuvent demander au juge, tout à la fois, d'organiser la médiation et d'en désigner les acteurs. Dans cette dernière situation, et si le juge choisit de confier la médiation à une personne extérieure à la juridiction, il détermine s'il y a lieu la rémunération et en fixe le montant. En revanche, si la médiation constitue un préalable obligatoire au recours contentieux, par l'effet d'un texte spécial, elle sera par principe gratuite pour les parties (art. L.213-5 du CJA).

Par ailleurs, afin de préserver les droits de chacun et de favoriser indirectement le recours à la médiation, les délais de recours contentieux sont interrompus et les pres-

criptions suspendues à compter du jour où les parties auront convenu de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. Ces délais et prescriptions ne recommenceront à courir qu'à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclareront que la médiation est terminée. En toute hypothèse, les délais de prescription recommenceront à courir pour une durée qui ne pourra être inférieure à six mois.

### 05 Connaître le périmètre d'application de la médiation

Les dispositions relatives à la médiation sont d'ores et déjà applicables. La loi a par ailleurs prévu une application immédiate de ces règles aux (rares) situations en cours (art. 5-VI).

Par ailleurs, ce même régime est applicable aux juridictions administratives spécialisées, relevant du Conseil d'Etat, mais qui sont régies par d'autres dispositions que celles du CJA. On pense par exemple aux comités consultatifs de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics (CCRA) ou aux commissions de médiation pour le droit au logement opposable. C'est à la lumière de cette disposition qu'il faut analyser les conclusions du rapporteur public, présentées devant le Conseil d'Etat le 6 mars dernier, et tendant à l'annulation de l'alinéa 4 de l'article 143 du décret du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics. Cet alinéa prévoit que seule la saisine du médiateur des entreprises ou d'un CCRA conduit à interrompre les différentes prescriptions et délais de recours contentieux. Or, cela semble restreindre le champ d'application de l'article L.213-6 du CJA qui, on l'a vu, produit ces effets dès lors qu'une médiation est engagée, de manière générale, et non pour les seules saisines du médiateur des entreprises ou du CCRA.

Si telle devait être la décision du Conseil d'Etat, ce serait un témoignage supplémentaire de la nécessité de désormais prendre la médiation «au sérieux».



Retrouvez nos fiches juridiques

www.lagazette.fr/ubriques/fiches-de-droit-pratique-methode



## 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](mailto:jc.bron@mairie-bordeaux.fr)

Sophie Seyral  
Assistante médiation  
☎ 05 56 10 33 58

*Hôtel de Ville  
33045 Bordeaux cedex*