



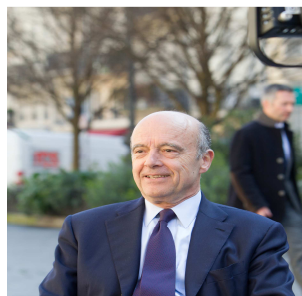
Rapport 2014 -2015 du médiateur de la Ville de Bordeaux



**1995 – 2015
20 ans de médiation
à Bordeaux**

- Témoignages -

EDITO DU MAIRE



Dès 1995, j'ai mis en place un service de médiation faisant de Bordeaux une pionnière en la matière, aujourd'hui rejointe par de nombreuses villes.

Malgré les efforts fournis pour communiquer, expliquer, concerter, des difficultés surviennent entre administration et usagers.

L'intervention du médiateur permet dans la plupart des cas d'identifier les divergences et de réconcilier certaines oppositions :

- « identifier les divergences » permet de mieux réorienter les décisions,
- « réconcilier les oppositions » est une nécessité pour développer le rayonnement de Bordeaux et favoriser le mieux vivre ensemble.

Le médiateur doit faire preuve d'indépendance, de qualité d'écoute, d'ouverture d'esprit et d'imagination.

Cette structure s'est peu à peu installée dans la vie des bordelaises et bordelais. Elle est aujourd'hui un relais permanent entre les services et les usagers en cas de conflit.

C'est pour ce travail accompli depuis déjà 20 ans que je souhaite remercier Françoise Massie, Jacques Lahon, Henri Pons et aujourd'hui, Jean-Charles Bron.

Alain Juppé
Maire de Bordeaux

SOMMAIRE

<i>Edito du Maire.....</i>	<i>2</i>
<i>Introduction du médiateur</i>	<i>4</i>
<i>Présentation de l'AMCT.....</i>	<i>5</i>
<i>20 ans de médiation à Bordeaux</i>	<i>6</i>
<i>La médiation en chiffres.....</i>	<i>7</i>
<i>Illustration des saisines</i>	<i>11</i>
<i>Supports de communication.....</i>	<i>22</i>
<i>Revue de presse</i>	<i>26</i>

INTRODUCTION



Avec simplicité mais sincérité, je remercie, les élus, les directeurs et responsables de l'Administration qui, dans leur très large majorité, nous ont (avec mon assistante) réservé une grande disponibilité ainsi qu'une aide précieuse dans la recherche de solutions.

134 : c'est le nombre de dossiers traités cette année. Il est en croissance.

Retenons 2 approches de la pratique de la médiation :

- le médiateur exprime un point de vue et tente de le faire partager aux parties*
- le médiateur met toute son énergie pour que les parties, et elles-seules, trouvent une solution à leur différend.*
C'est cette dernière que nous avons privilégiée.

Dans ces pages nous avons fait figurer des exemples de saisines (réunies par thèmes). Ils sont souvent accompagnés de commentaires et suggestions qui sont laissés à l'appréciation de la municipalité.

Enfin, je souhaiterais préciser que j'exerce cette mission avec un réel intérêt, conscient qu'elle est, pour notre ville et nos citoyens, un véritable avantage. Les valeurs de la médiation trouvent et trouveront un attrait grandissant dans une société en quête d'apaisement, de compréhension et du « mieux vivre ensemble ».

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

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

L'AMCT a été créée en mai 2013, et la Ville de Bordeaux y a adhéré la même année.

Cette association a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. L'association poursuit ces objectifs dans le respect des principes énoncés dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Elle poursuit quatre objectifs définis dans ses statuts :

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

Elle compte 16 médiateurs municipaux, 11 médiateurs départementaux, 2 médiateurs régionaux.

Son Bureau renouvelé en avril 2015 se compose comme suit :

Président : Eric FERRAND (Médiateur de la Ville et du Département de Paris)

Vice-président : Jean-Charles BRON (Médiateur de Bordeaux)

Vice-président : Brahim HEDJEM (Médiateur de Pantin)

Secrétaire : Maurice CHIPOT (Médiateur du Cantal)

Trésorier : Didier PEUCH (Médiateur de Tulle)

L'association a été reçue à l'Hôtel de Ville de Bordeaux en octobre 2013

Elle dispose d'une Lettre d'Information en ligne « *Médiateurs en proximité* » et d'un site Internet : www.amct-mediation.fr

Cette étroite collaboration permet à chacun de s'enrichir des expériences de tous.

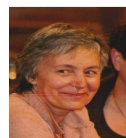
Enfin, il faut saluer le travail de Claude DESJEAN et de Karine VALLET, chevilles ouvrières de l'AMCT, qui œuvrent en permanence pour développer les valeurs de médiation dans nos collectivités.

1995 – 2015

20 ANS DE MEDIATION A BORDEAUX

Témoignages des médiateurs bordelais :

- Françoise MASSIE (1995 – 2001)



**« Alain Juppé veut un Médiateur Municipal.
Il veut que ce soit une femme. Tu t'y colles »**

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

C'était complètement clair et ... totalement flou pour moi, car on parlait encore peu de médiation il y a 20 ans.

Cette délégation s'avéra passionnante car tout était à créer et mes priorités furent vite établies:

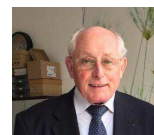
➤ *aller au devant des bordelais en tenant des permanences dans le maximum de quartiers possible de la ville,*

➤ *établir des relations de confiance avec les Directeurs des Services en les rencontrant un à un afin d'évaluer au mieux les points de litiges les plus fréquents.*

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

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

- Jacques LAHON (2001 – 2007)



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

Pour sa part, la Médiation territoriale y contribue.

Elle permet de rapprocher les citoyens de l'Administration municipale, et de contribuer au règlement des litiges, qui peuvent les opposer.

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

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

Vingt ans après sa création à BORDEAUX par notre maire Alain JUPPE, la Médiation municipale a, encore, de beaux jours devant elle !

- Henri PONS (2007 – 2014)



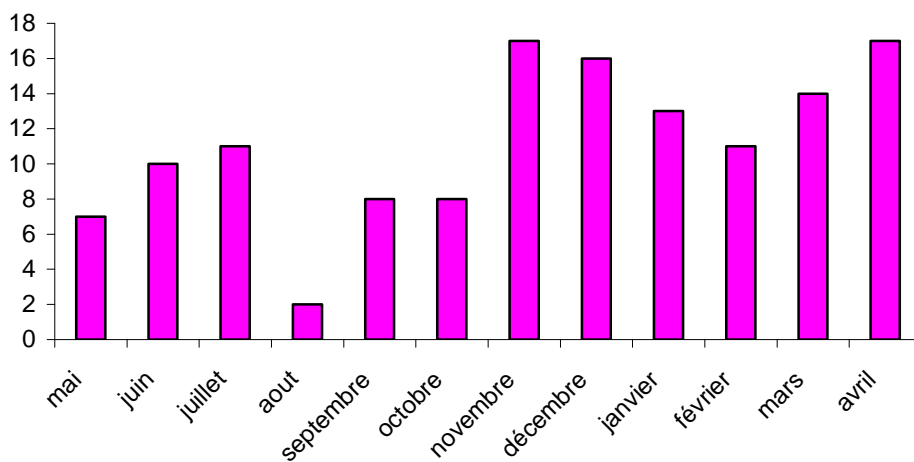
Écoute, échange, service à l'autre me paraît l'essentiel du rôle de médiateur.

Je tiens à dire combien l'écoute de l'administration a été essentielle dans la résolution des problèmes rencontrés.

Plus que jamais le médiateur municipal doit être à l'écoute de tous.

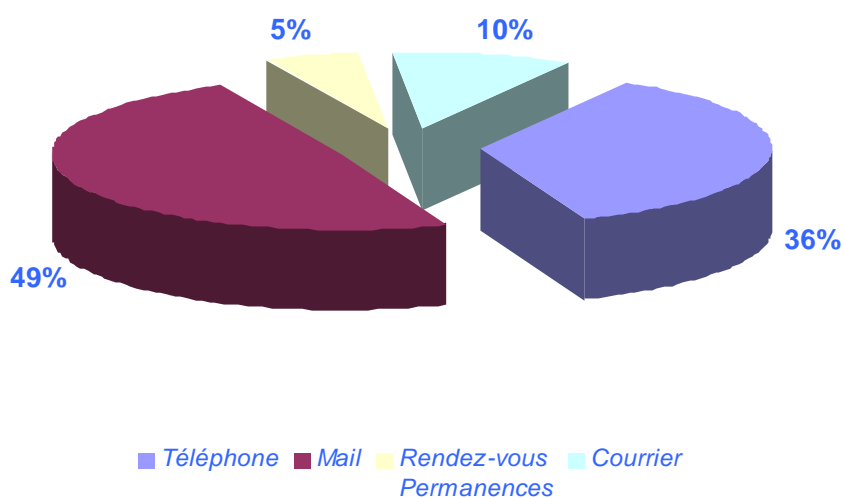
La médiation : une activité qui se chiffre et s'analyse :

Traitement de 134 dossiers.



En un an, le nombre de dossiers traités a connu une croissance importante, notamment au cours du deuxième semestre. Peu de dossiers ont été réorientés.

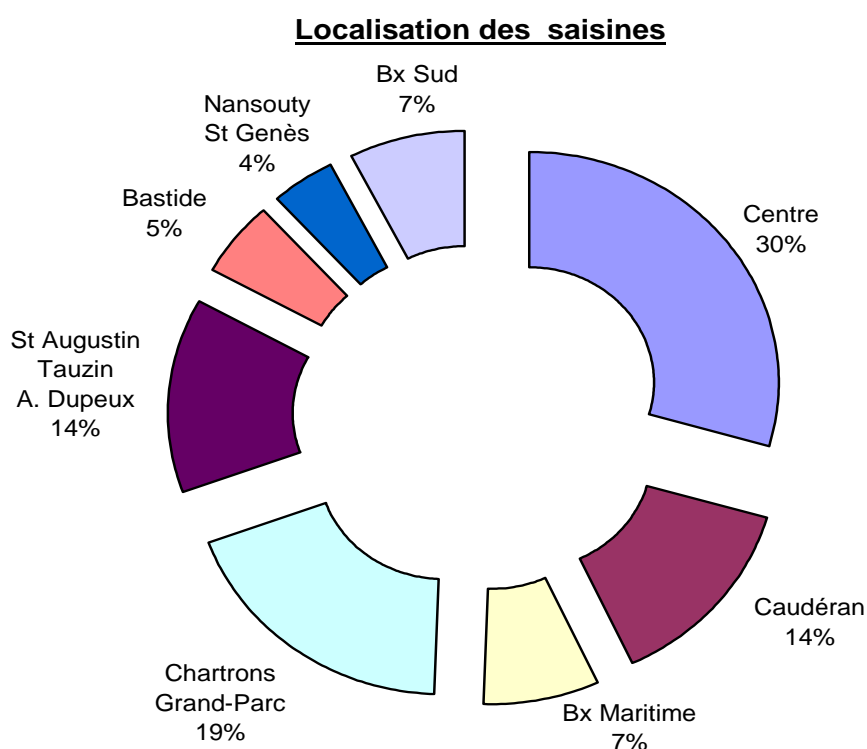
Modes de saisine



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

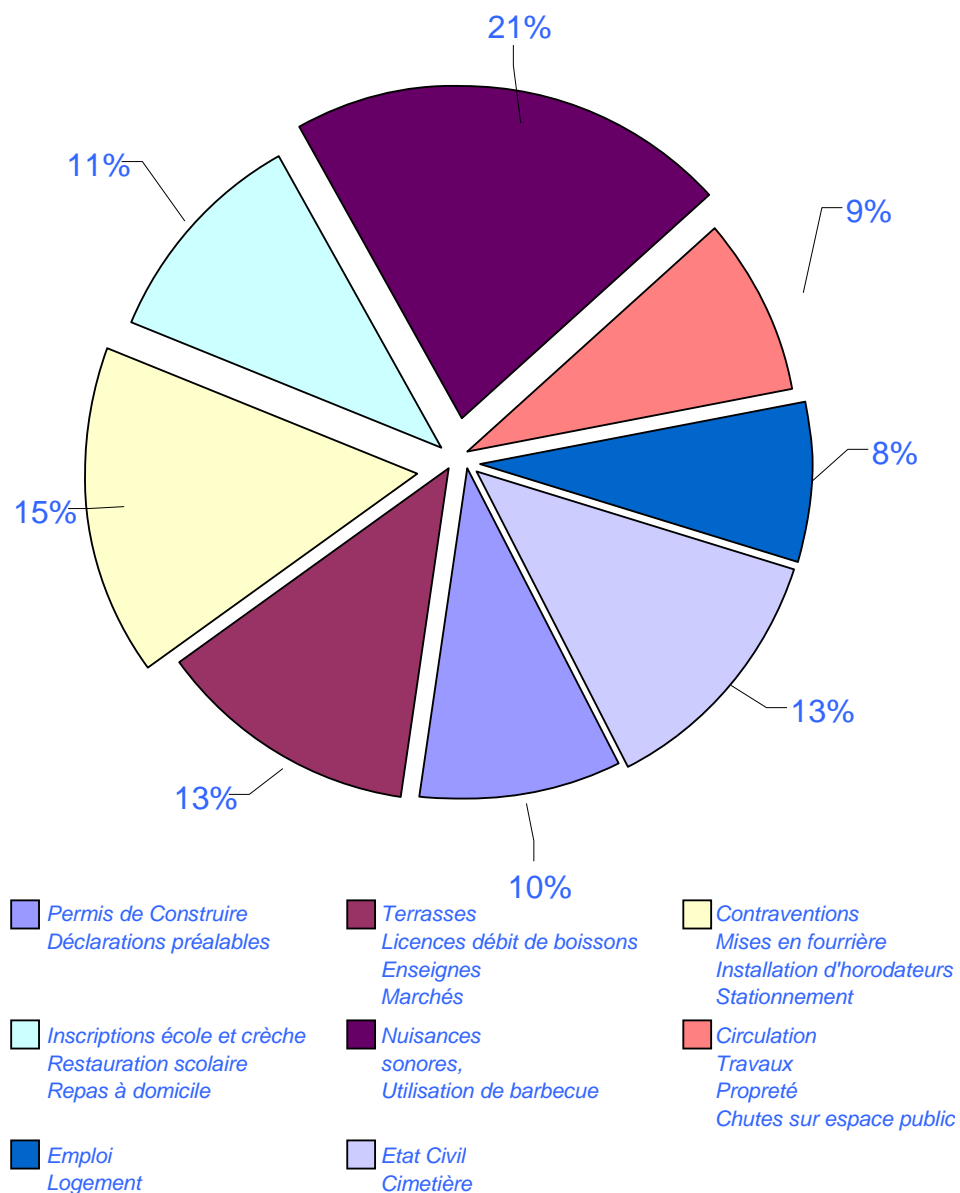
On observe que la saisine majoritaire se fait par le formulaire en ligne (49%). Les bordelais ont aussi recours au téléphone (36%). Les contacts pris lors des permanences de quartier restent faibles (5%) mais ces permanences sans rendez-vous seront poursuivies pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir le rencontrer physiquement au plus près de leurs lieux de vie. La communication sur ces permanences est à améliorer.

Origine géographique des demandes



Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers avec une surreprésentation du centre ville. Il apparait 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.

Répartition thématiques des saisines



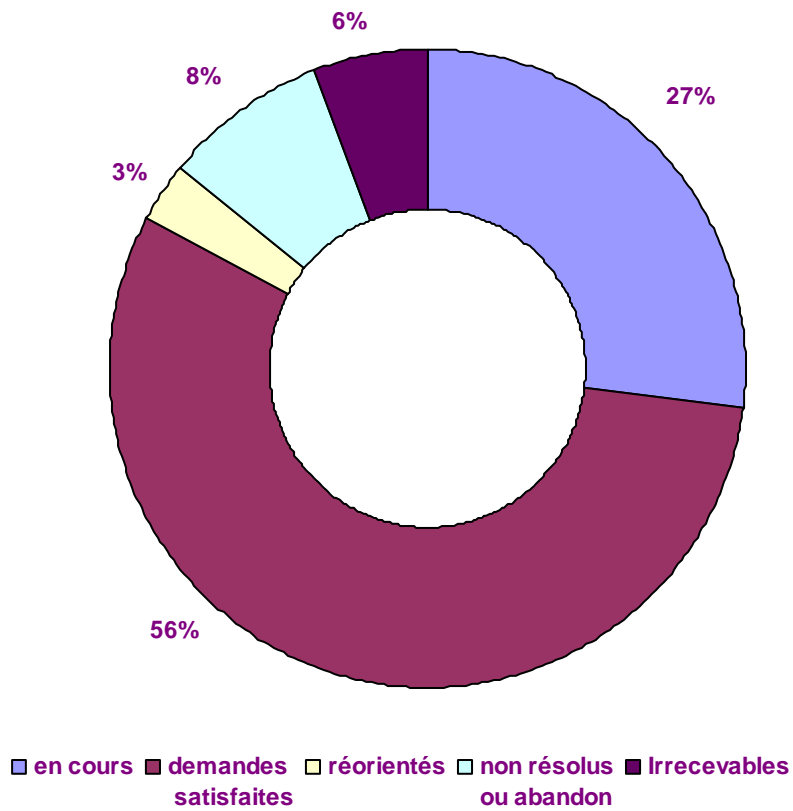
La répartition qu'offre ce graphique donne une vue synthétique de l'ensemble des cas traités, selon leur profil.

Sans réelle surprise, deux vastes thématiques se détachent.

La première englobe les désaccords liés aux nuisances sonores.

Viennent ensuite les problématiques de stationnement et de verbalisation.

Traitement des dossiers



Le nombre de demandes satisfaites (56%) peut paraître faible. Il faut garder à l'esprit le pourcentage important des dossiers en cours (27%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.

ILLUSTRATIONS DES SAISINES

LA RUE POUR TOUS DANS LE RESPECT DE CHACUN

« Allo, mon commerce est inaccessible ... »




Monsieur. S. téléphone au médiateur et adresse une photo démontrant que la réalisation d'une piste cyclable en béton interdit l'accès à son commerce de produits frais aux véhicules de livraison et à l'organisme bancaire mitoyen pour les transferts de fonds. Le médiateur saisit les services compétents qui, de concert avec les élus, montrent une véritable réactivité et font arrêter le chantier. Très rapidement, une solution est trouvée pour réaliser cette piste cyclable matérialisée en peinture, tout en protégeant le cycliste par un îlot à l'intersection.

Peu après, une nouvelle polémique voit le jour sur l'intérêt et l'utilité de cette piste cyclable. La médiation referme le dossier considérant qu'il s'agit là d'un choix de la municipalité. Une concertation en amont avec tous les acteurs aurait été préférable.

Monsieur R., promoteur, ayant réalisé un bel immeuble de bureaux, dont le permis de construire a été délivré par les services municipaux, saisit le médiateur pour l'accès à son parking interdit par une borne d'accès.

A la demande du médiateur, la réactivité de l'élu concerné est exemplaire.

Il propose le déplacement de la borne de quelques mètres permettant l'accès mais aux frais du professionnel qui l'accepterait

 **Une décision rapide et pratique est prise mais les choses auraient été plus simples avec une meilleure coordination des services.**

« Je vous alerte l'accès à mon garage est bloqué ... »

Le 8 décembre 2014, Madame B saisit le médiateur pour un blocage de l'accès à son garage provoqué par la création spontanée de places de stationnement dans sa rue.

Le médiateur constate les faits sur place et alerte les services, alors qu'un courrier recommandé est adressé à Monsieur le Maire par Madame B.


Les services interpellent alors Bordeaux Métropole qui reconnaît l'impossibilité pour Madame B d'accéder à son garage.

La décision de supprimer une première place de stationnement est prise le 19 décembre 2014 et sera effective bien plus tard.

Devant la lenteur de l'intervention et malgré les démarches répétées du médiateur, il se rend à plusieurs reprises sur place et poursuit avec assiduité.

Monsieur B interpelle, de son côté, le Défenseur des Droits.

Mme B. obtient satisfaction le 14 mars 2015, au-delà même de ses demandes mais 3 mois se sont écoulés.

 **Ce dossier illustre un exemple de lenteur des services.
La métropolisation devra prendre en compte ce besoin de réactivité : 1 heure pour créer une zone de stationnement, plus de 3 mois pour résoudre le litige et revenir en arrière !**

Garantir la qualité de l'accueil et du service

« Faites circuler une note stipulant que le sourire et un brin de bienveillance sont réclamés par les usagers... »

Madame B. saisit le médiateur par l'intermédiaire de la main courante en septembre 2014. Si elle semble satisfaite du service « prêt de vélo » mis gracieusement à disposition des bordelaise & bordelais, elle regrette l'accueil antipathique auquel elle est confrontée à chaque visite.

Le médiateur sensibilise la direction.



Melle L. étudie hors Bordeaux, et se trouve dans l'impossibilité de déposer conjointement son dossier de mariage en semaine, du lundi au vendredi.


2 solutions lui sont alors proposées par le service : sécher les cours ou renoncer à son mariage !

Pas convaincue, elle saisit le médiateur qui propose, avec l'accord du service, un rendez-vous personnalisé un samedi matin.



M. X. vient déclarer au service de l'Etat Civil, le décès dramatique de sa fille. Il juge l'accueil qui lui est réservé peu circonstanciel, voire même déplacé.

Un courrier d'excuses adressé aux parents est rédigé par le Chef de service.

 *Tout en relativisant ces saisines, rappelons l'attente des usagers pour un accueil courtois, des informations claires et des délais garantis. Ceci ne remet pas en cause la qualité des services dans leur grande majorité.*

Mais ne pourrait-on pas envisager d'adapter les horaires d'ouverture des services en fonction des attentes des usagers et de leur rythme de vie ?

DOMMAGES A DES TIERS

« je ne sais plus à qui m'adresser ... »

Madame X, retraitée, adresse une main courante en octobre 2014, au médiateur, pour attirer son attention sur les préjudices que subit sa petite échoppe mitoyenne d'un important chantier dans un quartier en grande mutation.

Quelques jours après, devant l'accélération des dommages, elle demande un rendez-vous en urgence.



Il est pris connaissance sur place de l'importance des dégâts en cours et nous alertons Bordeaux Métropole. Un arrêté de péril immédiat est pris en suivant, le déménagement et le relogement de la propriétaire sont organisés dans la foulée par Bordeaux Métropole.

Madame X prend l'attache d'un avocat.

Devant l'importance des dommages subis et imaginant une solution plus efficace, plus rapide et moins onéreuse pour les parties, le médiateur obtient leur accord pour une médiation, aujourd'hui en cours.



Il s'agit là d'un important dossier de ces derniers mois.

Nous nous sommes mobilisés pour répondre au traumatisme subi par ces personnes aux conditions modestes. Leur petite échoppe, et le choix de ce quartier populaire, étaient, pour cette propriétaire, l'idéal et l'aboutissement de toute une vie.

Cette médiation se poursuit en présence des avocats des parties.

Une association de riverains saisit le médiateur au sujet de la création de lignes de bus temporaires en prévision de l'aménagement d'une nouvelle ligne de tram à laquelle, elle n'est pas opposée.

Elle conteste la proposition de circuit qui pour elle comporte des risques.

Une réunion est organisée sous la présidence du maire-adjoint, mais une décision de justice sursoit la réalisation du projet.

LA SECURITE SUR LE DOMAINE PUBLIC



Madame X, Monsieur N, Mademoiselle T, saisissent le médiateur pour des chutes sur des chaussées glissantes entraînant immobilisation et/ou hospitalisation.

Celui-ci saisit les services compétents de Bordeaux Métropole, qui s'engagent, avant fin avril 2015, avec l'aide d'un service d'expertises, à réaliser des essais de glissance et proposer une solution adaptée.

Le médiateur demande à être tenu informé des conclusions.

Dans un autre cas similaire, mais hors domaine public, un groupe commercial important déclenche l'intervention de son assurance après une chute provoquée par des obstacles installés de façon permanente et invisibles la nuit.



Les plaintes sur ce thème sont nombreuses.

Des espaces sont repérés comme étant plus dangereux que d'autres (rue Ste Catherine, place du Palais...).

Bordeaux Métropole mobilise ses services techniques sur ce problème et nous sommes dans l'attente des résultats d'expérimentations en cours.

VERBALISATION REGLEMENTATION



« Je ne lâcherai pas le morceau ... »

Le 22 juillet 2014, Madame D, adressée par le conciliateur de justice, saisit le médiateur de la Ville de Bordeaux pour une verbalisation et la mise en fourrière de son véhicule par la police municipale en date du 13 juillet 2012.

Coût de l'opération : 256€ de fourrière, 135€ de PVet 35€ de taxi.

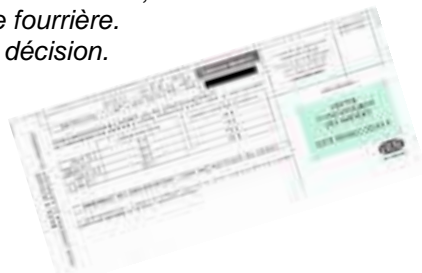
Ce véhicule, propriété d'une personne handicapée depuis 18 ans, stationnait sur un emplacement réservé aux handicapés.

Si le requérant reconnaît, ce jour-là, l'absence de macaron handicapé dans son véhicule garé sur cet emplacement usuel pour lui, devant son domicile, il trouve abusive la mise en fourrière du véhicule.

Le médiateur pense effectivement que la mise en fourrière d'un véhicule, à 21 heures, dans une rue extrêmement tranquille, peu passante, sans dangerosité, est excessive.

Devant un refus de la Police Municipale d'examiner cette situation, il saisit donc l'Officier du Ministère Public qui conclut, en mars 2015, au classement sans suite du PV et au remboursement des frais de fourrière.

Le médiateur informe la Police Municipale de cette décision.



Les policiers effectuent leur travail en véritables professionnels.

Les PV et les mises en fourrières semblent nombreux sur Bordeaux avec un coût souvent très élevé particulièrement pour les revenus les plus modestes. Une bonne partie des plaignants paraît de bonne foi mais mal informée.

Aussi faudrait-il réserver une part plus importante à la prévention.

La suggestion émane du directeur lui-même :

❖ **La nécessité de renforcer les outils d'information destinés aux riverains et usagers en prévision des manifestations publiques ou travaux entraînant des restrictions de stationnement ou de circulation.**

❖ **Un même service centralisant la mise en place de la signalisation et la verbalisation serait plus efficace.**

Lors d'appels d'offres pour de futures opérations intervenant sur la voie publique et impactant la circulation, le médiateur suggère que la Ville de Bordeaux intègre un critère « qualité de l'information donnée aux riverains, particuliers et professionnels ».

**BORDEAUX AIME LA VIE
PAS LE BRUIT**



Madame M. saisit le médiateur le 9.02.15 concernant une nuisance sonore déjà constatée par les services municipaux et pour laquelle un établissement situé en plein cœur du quartier historique de Bordeaux et recevant du public, a déjà été sanctionné. Les nuisances sont perçues en fin de semaine et jusqu'à 2 heures du matin. Le gestionnaire affiche une fin de non recevoir peu élégante au médiateur en particulier sur la proposition qui lui est faite de trouver un modus vivendi. Une mesure sonométrique est réalisée par les services municipaux qui devrait se conclure par un PV transmis au TGI et une saisine du préfet.

Depuis de nombreuses années, madame Y poursuit, de façon assidue, les services municipaux, en particulier le service Prévention Santé, pour des nuisances émanant d'un établissement qui propose des cours de Zumba, en soirée, avec une sonorisation amplifiée. Les services municipaux sont intervenus (mesures sonométriques), et une préconisation d'effectuer des travaux d'isolation phonique a été faite à l'exploitant. Les travaux effectués se révèlent malgré tout insuffisants. Postérieurement, des constats d'huissiers, des verbalisations ainsi que des visites au domicile de Madame Y par le médiateur, confirment une nuisance toujours avérée.

Cette octogénaire reproche ouvertement au médiateur son inefficacité en la matière lui demandant de témoigner de ses visites sur place, de transmettre les PV dressés par la police, ce qu'il refuse de faire. Des propositions avec le gestionnaire de la salle de sport et le propriétaire des murs sont en cours pour régler le conflit.

Monsieur C. saisit le médiateur en juillet 2014 concernant les nuisances sonores et les incivilités perpétrées par un espace extérieur dédié au sport et ouvert au public en permanence. Grâce à l'implication de l'Adjoint thématique ainsi que du Maire-adjoint de quartier, une entente semble avoir été trouvée en avril 2015 qui pourrait donner satisfaction à l'ensemble des pétitionnaires. C'est un bon exemple de conflit dans lequel, avec la seule sensibilisation du médiateur, les parties ont trouvé un accord entre-elles.





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.

La Direction, elle-même, réfléchit à la création d'un site d'information spécifique au bruit sur Bordeaux.fr : définition, textes de loi, arrêtés municipaux, mode de constat, sanctions...

Elle préconise également un renforcement de la saisine préfectorale.

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 ;

DROIT DES SOLS

« ma situation devient insupportable car je vis à l'hôtel... »

Madame S. adresse un formulaire au médiateur.


Elle loge à l'hôtel depuis septembre 2014 dans l'attente de la livraison de son logement pour lequel un PC a été déposé pour des travaux de réhabilitation. Malgré des informations téléphoniques des services rassurantes, le projet est de nouveau refusé. Elle hésite aujourd'hui entre demander au promoteur le rachat de son bien ou poursuivre sa démarche si l'instruction du PC devait enfin aboutir.

PERMIS DE CONSTRUIRE	
N° PERMIS :	<input type="text"/>
EN DATE DU :	<input type="text"/>
BÉNÉFICIAIRE(S) :	<input type="text"/>
NATURE DES TRAVAUX :	<input type="text"/>
SUPERFICIE HORS OEUVRE NETTE AUTORISÉE :	<input type="text"/> m ²
HAUTEUR DE LA/DES CONSTRUCTION(S) :	<input type="text"/> m
SURFACE DES BÂTIMENTS À DÉMOLIR :	<input type="text"/> m ²
SUPERFICIE DU T...	<input type="text"/>
LE DOSSIER PEUT	<input type="text"/>
<small>Droit de recours : Le droit de recours contre les décisions de l'urbanisme. Tout recours adressé à l'auteur de la décision est recevable. Cette réception dans une salle de l'urbanisme.</small>	

Monsieur M. adresse un courrier au médiateur pour exprimer les difficultés qu'il rencontre pour équiper le logement de son frère handicapé de volets roulants dans un quartier populaire de Bordeaux.

Les préconisations des services se révélant difficiles et onéreuses à réaliser, une solution sera trouvée donnant satisfaction à Monsieur M.

.../...

 Cette thématique représente un pourcentage important des requérants, et bien souvent la bonne foi des pétitionnaires ne peut être mise en cause.

Les services municipaux agissent d'une part dans le strict respect des textes et dans les délais qui leur sont impartis.

Alors ?

Devant la complexité et multiplicité des règlements d'urbanisme, un effort supplémentaire de communication pourrait être fait : une information claire, un engagement des services dans le temps.

En ce qui concerne les cas litigieux, une accélération des demandes pourrait être favorisée pour ne pas pénaliser l'utilisateur.

DES PRESTATIONS DE QUALITE

« un problème nutritionnel grave... »



En juin 2014, un couple d'octogénaires adresse un courrier au médiateur pour signaler « un problème nutritionnel grave » selon leurs propres termes.

S'ils sont satisfaits de la qualité des repas livrés à domicile, ils dénoncent une qualité de pain médiocre.

Le service reconnaît qu'il s'agit là d'un problème récurrent.

Le médiateur se déplace au SIVU qui dénonce la responsabilité du transport en camion réfrigéré.

Pourtant, récemment, le fournisseur de pain a changé donnant satisfaction au plus grand nombre et contredisant les affirmations du SIVU.

 Bien que cela ait fait sourire son entourage, le médiateur a pris cette plainte au sérieux.

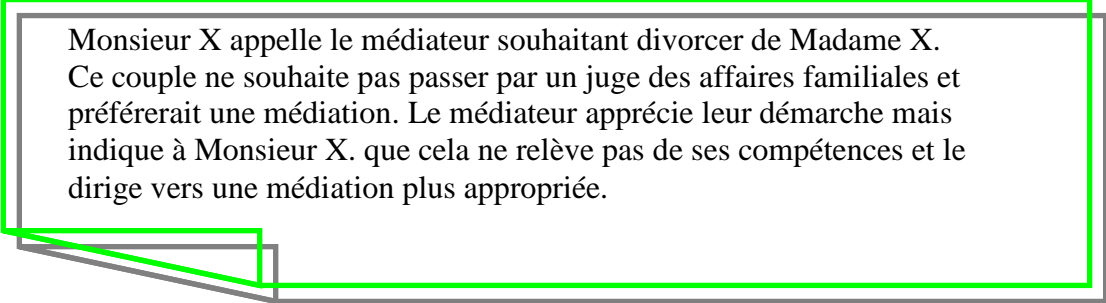
.../...

Il a en effet considéré que le pain, produit emblématique de l'art culinaire français inscrit au patrimoine culturel immatériel de l'UNESCO, méritait l'excellence.

Il faut souligner le mécontentement de ce couple vis-à-vis des services du médiateur eu égard au temps mis pour résoudre ce problème. Les problèmes les plus simples peuvent s'avérer les plus compliqués à résoudre.



LE REFLEXE MEDIATION



Monsieur X appelle le médiateur souhaitant divorcer de Madame X. Ce couple ne souhaite pas passer par un juge des affaires familiales et préférerait une médiation. Le médiateur apprécie leur démarche mais indique à Monsieur X. que cela ne relève pas de ses compétences et le dirige vers une médiation plus appropriée.

LES SUPPORTS DE COMMUNICATION :

** Les Panneaux électroniques

Les coordonnées du médiateur ont été régulièrement diffusées sur l'ensemble des panneaux électroniques de la ville.



** La presse locale

Le journal *Sud-Ouest* annonce chaque semaine les permanences du médiateur dans les mairies de quartier.

MAIRIE DE QUARTIER	QUAND ?
CAUDERAN	1er mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX MARTIME/ GINKO	1er mercredi du mois de 17h à 18h
CHARTRONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC	2ème mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX SUD	2ème mercredi du mois de 17h à 18h
ST AUGUSTIN / TAUZIN / DUPEUX	3ème mardi du mois de 17h à 18h
BASTIDE	4ème mardi du mois de 17h à 18h
NANSOUTY/ST GENES	4ème mercredi du mois de 17h à 18h



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

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 puis 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.



Adresse : 14 cours du Maréchal Juin
33000 Bordeaux

Nom : Bron

Prénom : Jean-Charles

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

Fax : 05 56 10 33 61

- [Nous contacter](#)

Accès et Transports

-  [Plan](#)
-  [Itinéraire bus/tram](#)

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

****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



*Accueil d'une vingtaine
d'élèves du Lycée agricole
et forestier de Bazas
venue s'informer sur la
médiation bordelaise et
visiter le Tribunal de
Bordeaux le
20 janvier 2015.*

*Présentation de la
médiation
le 11 mars 2015
à l'association Femme
Avenir*



REVUE DE PRESSE



BORDEAUX MAGAZINE FEVRIER 2015:

JUSTICE

MÉDIATEUR MUNICIPAL: DES SOLUTIONS ÉQUITABLES



Depuis le mois d'avril 2014, Jean-Charles Bron a été désigné médiateur de la Ville de Bordeaux par le conseil municipal. 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 adaptées qui conviennent 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.

Pour faciliter les contacts, une permanence sans rendez-vous est organisée une fois par mois dans les mairies de quartier. Tous les détails sont sur bordeaux.fr

Le nouveau médiateur

Publié le 28/06/2014 par [Julien Rousset](#)

Jean-Charles Bron remplace Henri Pons comme médiateur municipal.



Photo Fabien Cottreau

Conseiller municipal puis adjoint (UMP) à Bordeaux de 1989 à mars 2014, ancien chef d'entreprise à présent retraité, Jean-Charles Bron, 68 ans, remplace depuis quelques semaines Henri Pons au poste de médiateur municipal.

« Sud Ouest ». À quoi sert un médiateur municipal ?

Jean-Charles Bron. Nous intervenons en cas de conflit entre un administré bordelais et la mairie, souvent pour désamorcer les choses. Nous ne sommes ni juge ni arbitre. Pour vous donner quelques exemples, ces derniers jours, j'ai été saisi pour une erreur de facturation à la cantine, pour des problèmes d'aménagements de rue face à la vitesse des voitures, ou sur la qualité du pain dans les repas que nous livrons chaque jour au domicile des personnes âgées. Ces repas sont très qualitatifs, mais le pain n'est pas bon, trop mou, ce qui est sans doute lié au transport en camion frigorifique : je suis en train de voir comment on peut améliorer ça.

Quelle est la différence entre médiateur et conciliateur ?

Le conciliateur fait une proposition qui puisse convenir aux deux parties. Le médiateur ne fait pas de proposition : il met toute son énergie pour que les deux parties se rapprochent et trouvent, ensemble, une solution.

Depuis combien de temps y a-t-il un médiateur municipal à Bordeaux ?

La première mairie à s'être dotée d'un médiateur fut Paris, en 1977. En 1995, Alain Juppé a décidé de créer ce poste à Bordeaux, peut-être à la lueur de son expérience de maire du 18^e arrondissement de Paris. De plus en plus de mairies nomment un médiateur municipal : Marseille, Lyon, La Rochelle... viennent de prendre cette décision.

Pour quelles raisons d'après vous ?

Nous sommes actuellement dans une société de défiance. Beaucoup de gens sont vent debout, les votes extrêmes progressent... Il faut passer à une société de confiance. Les médiateurs, à leur échelle, peuvent jouer un rôle dans cet apaisement, dans ce renouveau du dialogue.

Notre société est par ailleurs de plus en plus « horizontale », la parole citoyenne doit être prise en compte. C'est pourquoi je crois beaucoup à l'importance de la médiation, il faut lui donner plus d'ampleur.

Quelles innovations envisagez-vous ?

Pour l'instant, je prévois deux nouveautés : je rendrai un rapport annuel sur mon activité, et tous les mois, je tiendrai une permanence dans chaque quartier.

Les moyens dont vous disposez sont-ils suffisants ?

J'ai un bureau de deux pièces dans des locaux qui appartiennent à la Ville, cours du Maréchal-Juin, et une collaboratrice - pas à plein-temps. Je me contente de ces moyens car je sais que les temps sont durs au plan budgétaire.

Êtes-vous salarié par la Ville ?

Je touche une indemnité mensuelle de 800 euros.

Allez-vous déménager à la Cité municipale ?

Ce n'est pas encore décidé, mais je ne suis pas sûr que ce serait très judicieux en terme de neutralité. Ici, dans ces bureaux de Mériadeck, un peu à l'écart du Palais-Rohan, je suis bien.

Votre désignation a été approuvée en Conseil municipal par la majorité mais pas par le PS, qui a proposé le nom de Jacques Respaud...

Oui, je l'ai regretté. Je trouve que pour ce genre de désignation, on peut espérer un consensus.



NEWLETTERS DES MEDIATEURS EN PROXIMITE 22 DECEMBRE 2014 :

Actualités

Jean-Charles Bron: la Médiation, "une découverte insoupçonnée"

[22/12/2014]

C'est à 100 mètres de l'Hôtel de Ville, dans un immeuble de bureau, qu'exerce, avec intérêt et souci d'indépendance, Jean-Charles Bron, Médiateur de la Ville de Bordeaux, 5ème métropole la plus peuplée de France. Cet homme d'action s'est intéressé à la vie publique durant 30 années de son existence. Il a de l'appétit et des projets pour cette fonction de Médiateur. Rencontre avec ce nouveau venu dans notre association.

Depuis 6 mois, vous exercez la fonction de Médiateur de la Ville de Bordeaux. Quel sentiment domine, quel premier bilan faites-vous ?

Ces six mois ont très vite passé. J'ai véritablement découvert cette fonction bien qu'ayant exercé durant 26 ans un mandat d'élu local à la Ville de Bordeaux. J'ai surtout pris conscience de l'intérêt de cette fonction et du développement qu'elle connaîtra inmanquablement dans les années à venir. Bref, ce constat exprime, sans fard et au plus juste, la satisfaction que j'éprouve à exercer cette mission.

À vous écouter, la Médiation ressemble à un territoire nouveau pour vous. Est-ce à dire, qu'en tant qu'élu puis adjoint à la Ville de Bordeaux pendant 26 ans, vous n'avez pas eu l'occasion d'être en contact réel avec cette fonction ?

Si, bien sûr, je connaissais le rôle de médiateur mais je n'avais pas pris une conscience aigüe de la perception qu'expriment certains de nos citoyens sur l'action municipale.

Cela peut surprendre puisque vous étiez en charge notamment des affaires économiques, du commerce, de l'artisanat et de l'occupation du domaine public liée à l'exercice de ces activités. Ce sont des domaines où les litiges peuvent exister, voire être fréquents ...

Certes, des difficultés nous en avons connues. Je me rendais régulièrement sur le terrain (j'ai été 30 ans entrepreneur de PME et comprenais très bien les difficultés exprimées par les commerçants, artisans et chefs d'entreprise) pour tenter d'apporter une solution mais forcément avec un œil « partisan » puisque j'étais moi-même acteur de cette situation et non observateur indépendant.

Connaître de l'intérieur l'administration et les élus de cette Ville, est-ce pour vous un avantage ou une vigilance particulière à avoir depuis que vous êtes Médiateur ?

C'est une question importante car, derrière elle, on retrouve la notion d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et de confidentialité. En un mot, tout ce qui fait la valeur et le fondement de notre fonction. Je vous le disais, nous sommes à 100 mètres de l'Hôtel de Ville, ces 100 mètres comptent car ils marquent notre souci d'indépendance et d'impartialité. Les personnes que nous recevons ont besoin d'être rassurées sur le fait qu'elles peuvent s'exprimer librement. J'ai constaté que chez certains, et particulièrement les plus vulnérables, il y avait très souvent injustifiée, une crainte de la puissance de l'Administration, fût-elle municipale, à l'extrême, une défiance. Dans cette situation, nous nous attachons, avec mon assistante, à renouer le fil de l'apaisement et surtout la confiance qui doit régner entre les deux parties.

Ainsi, après 20 ans d'existence à Bordeaux, la Médiation a-t-elle encore un avenir à écrire ...

Alain Juppé a créé cette fonction pour la première fois en 1995. Il était auparavant Maire du 18ème arrondissement de Paris, une ville qui connaît la Médiation depuis 1977. Bien sûr qu'elle a un bel avenir. Nous vivons dans une société où la montée de l'intolérance, des extrêmes et les dangers qui l'accompagnent démontrent et démontreront de plus en plus la nécessité incontournable de la compréhension et du rapprochement. J'ai récemment rencontré un de mes prédécesseurs, Jacques Lahon, qui fut médiateur après avoir été élu de l'opposition municipale. En l'écoutant, je me suis rendu compte que si les fondamentaux du conflit n'avaient pas changé, la forme et parfois l'agressivité de certains avaient pu s'amplifier. J'ajoute, qu'en toute objectivité, nous jouissons à Bordeaux d'une administration de grande qualité mais qu'on peut observer quelques fois des crispations. Nous sommes là pour « désamorcer ».

Chartrons, Nansouty... ce sont des quartiers de Bordeaux. Vous envisagez d'organiser des permanences décentralisées dans les différents secteurs de la Ville, ce qui serait une nouveauté pour cette ville. Pourquoi souhaitez-vous le faire ?

Nouveauté ... pas forcément, mais réhabilitation sûrement. Je souhaite me rendre dans ces permanences décentralisées parce que la notion de proximité me semble essentielle parce qu'elle offre un confort plus grand à nos concitoyens (pas besoin de se déplacer). Telle est ma motivation, tel est mon objectif de départ; nous verrons par la suite si ces permanences délocalisées sont la bonne réponse ou non. Il est important avant tout de savoir s'adapter.

Jusqu'à aujourd'hui, quel est le dossier qui vous a le plus marqué?

Au bout de 6 mois, nous avons ouvert une cinquantaine de dossiers, ce qui est un chiffre conséquent. La réponse à votre question n'est pas évidente car chaque dossier est marquant en soi, c'est une rencontre originale, c'est un problème complexe, c'est une solution particulière à laquelle on n'avait pas pensé jusque-là. Nous sommes en train de traiter un dossier important aux conséquences lourdes pour la victime, et je m'applique à une vigilance régulière dans cette saisine. Je ne souhaite pas en parler, confidentialité exige. Maintenant, je sais que je vais vous faire sourire, mais j'aurais envie de vous exposer le dossier d'un couple de personnes de 80 ans à qui on livre des repas quotidiens. S'ils reconnaissent la qualité de nos repas, ils étaient plus critiques sur la même qualité du pain. J'ai tout de suite pensé que le pain, symbole de nos repas quotidiens comme de l'art culinaire français, méritait attention. Je me suis rapproché du service de restauration que nous partageons avec la commune voisine de Mérignac, et ses responsables m'ont confirmé que le pain livré était de qualité mais que les modalités de livraison (véhicule réfrigéré) n'étaient en aucun cas adaptées au respect dû à ce produit. La solution, vous l'aurez comprise, est simple et j'ai la faiblesse de penser que la seule présence de la médiation a permis la résolution d'un problème qui durait depuis quelque temps.

Bordeaux fait partie des Villes qui vont devenir des métropoles au 1er janvier prochain, autrement dit un territoire plus vaste, des compétences nouvelles. En quoi cela va-t-il bouleverser l'exercice de votre fonction?

En effet, le changement est important; pour autant, la ville ne va pas disparaître. À la Communauté Urbaine de Bordeaux, un agent fait office de Médiateur. Il peut être saisi par l'administration en cas de difficulté, mais pas directement par les citoyens, ou, en tout cas, la communication organisée autour de cette fonction ne le laisse pas entendre. L'entrée en application de la loi du 27 janvier 2014 va peut-être bouleverser la donne mais, pour le moment, rien n'est prévu. Il ne faut pas oublier que l'avènement des métropoles n'est qu'une des dimensions d'un contexte territorial global en ébullition (fusions, regroupements, nouvelles répartitions des compétences, abandon de la clause générale de compétences ...). Il serait peut-être intéressant que l'AMCT puisse réfléchir à des préconisations sur le sujet : quid de l'organisation et du fonctionnement de la fonction de Médiateur institutionnel dans ce paysage territorial nouveau ?

Justement, vous êtes un nouveau venu dans notre réseau AMCT. Quel regard portez-vous sur lui, qu'en attendez-vous?

D'abord, je tiens à saluer l'action de Claude Desjean, qui a permis à cette association d'exister et de réunir des Médiateurs de collectivités importantes, quand il ne les a pas lui-même suscités. Ce travail très important de développement et de promotion de la fonction de Médiateur doit naturellement se poursuivre et je pense qu'il est essentiel que chacun des membres de notre association soit un VPR de cette fonction dans son secteur géographique. Nous pouvons chacun à notre manière donner envie d'avoir envie de Médiation. Au-delà, et en ce qui me concerne un peu plus personnellement, il est évident qu'être Médiateur suppose des connaissances, des ressources juridiques précises et solides. Certes, dans nos collectivités, nous pouvons nous appuyer sur les services ad hoc mais cela n'est pas pleinement satisfaisant, ne serait-ce qu'en termes d'autonomie et d'indépendance. Je pense notamment à des dossiers où la question était posée de l'engagement ou non de la responsabilité de la Ville, et donc de la prise en charge du sinistre par l'assurance de la Ville. Ce sont des sujets d'une extrême complexité. S'il fallait évoquer également une autre attente envers l'AMCT, ce serait de nous aider à faire connaître les actes de Médiation les plus intéressants réalisés chaque jour par nos membres mais également qu'elle s'empare de la question de la formation. Je crois savoir que l'AMCT va très bientôt se doter d'un site internet; c'est un outil très utile pour cela.

Si vous aviez un vœu à exprimer pour l'AMCT pour 2015?

Le besoin de Médiation se fait de plus en plus fort, c'est en tout cas ce que je ressens ; l'AMCT a un rôle important à jouer pour que ce besoin trouve une réponse partout, de la manière la plus efficace, la plus professionnelle possible. C'est mon vœu pour notre association pour 2015.

Propos recueillis par Gaëlle Rougerie, décembre 2014.



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

14 cours du Maréchal Juin
33000 Bordeaux

[Prochain rapport juin 2016](#)