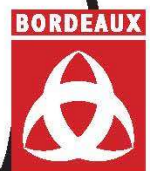




# **RAPPORT DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE BORDEAUX 2020-2021**

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



# SOMMAIRE

<i>Edito du Maire .....</i>	<i>3</i>
<i>Introduction du médiateur.....</i>	<i>4</i>
<i>L'AMCT .....</i>	<i>5</i>
<i>La médiation en chiffres .....</i>	<i>7</i>
<i>Illustration de saisines.....</i>	<i>12</i>
<i>Préconisations .....</i>	<i>17</i>
<i>Témoignages d'usagers .....</i>	<i>18</i>
<i>Supports de communication.....</i>	<i>19</i>
<i>Revue de presse.....</i>	<i>25</i>
<i>Charte des médiateurs.....</i>	<i>33</i>

# **EDITO**

## **du Maire**



*La médiation municipale est un lien social auquel je suis très attaché : parce qu'elle est gratuite et permet à chacun, notamment aux plus faibles, d'avoir un accès au droit, à l'équité, d'éviter la judiciarisation des conflits ; et parce qu'elle doit permettre de trouver librement un accord consenti et, au-delà, une conciliation voire une réconciliation.*

*Par son action, le médiateur participe de façon très concrète à l'amélioration du service au public.*

*Pour mieux illustrer notre volonté, nous avons adopté lors du conseil municipal du mois de janvier 2021, deux recommandations du médiateur:*

- *L'inscription dans certains courriers d'une formule de recours possible auprès de la médiation en cas de contestation.*
- *L'engagement de l'administration à apporter une réponse dans un délai déterminé.*

*Un nouveau médiateur va être désigné cet été. Son profil est réglementé par la Loi. J'ai souhaité que cette procédure de recrutement soit ouverte, transparente et démocratique.*

*Nous allons recruter, au cours du mandat, des médiateurs de quartier sur la base du bénévolat ; ils pourront aider et épauler le médiateur municipal.*

*En fonction depuis plusieurs années, Jean-Charles Bron va prendre sa retraite et je souhaite le remercier ici très solennellement pour le sérieux et le dévouement avec lesquels il a mené cette mission.*

**Pierre Hurmic**  
**Maire de Bordeaux**

# INTRODUCTION

***Cette année a été marquée par une période exceptionnelle de confinement, déconfinement, reconfinement ...***

***Le nombre des saisines reste élevé : 280,***

*C'est plus d'une saisine par jour ouvrable !*

*Ce seul chiffre démontre que la sollicitation et l'attente de nos concitoyens sont fortes, mais également, que l'offre de médiation est appréciée des Bordelaises et Bordelais.*

*Avec 60% de résolution des litiges, nous obtenons un résultat proche des meilleures données comparables. C'est une satisfaction qui demande beaucoup d'investissement et de persévérance.*

*Les nuisances, sonores en particulier, sont en tête des thèmes abordés. Rien d'étonnant en période de confinement et dans une ville où l'habitat ancien (peu performant en matière d'isolation phonique) domine. Colères et irritabilités sont fréquentes. Nos concitoyens rappellent spontanément que le Maire est garant de la tranquillité publique. Certes, mais la responsabilité de chacun a également sa place.*

*La thématique du stationnement et sa verbalisation arrive en deuxième position. C'est le propre d'une ville active.*

*Ce rapport sera pour moi le dernier. Après 7 années passées à la résolution de conflits de toutes natures, ma mission se termine.*

*Je souhaite remercier le Maire et sa municipalité qui m'ont permis de travailler en totale indépendance et de respecter ainsi la neutralité et l'impartialité indispensable à cette mission.*

*Je veux souligner l'aide précieuse de l'assistante du service, Sophie Seyral, sa constante disponibilité et la qualité de son accueil. Son écoute toujours bienveillante donne une image très positive de notre administration et son interférence dans la gestion des dossiers m'a été précieuse.*

*Je souhaite à mon successeur autant de satisfaction que celle que j'ai connue dans l'accomplissement de cette belle et indispensable mission.*

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



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



**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

## Communiqué de presse

**Christian LEYRIT, Préfet de région honoraire, nouveau Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)**

Les récentes élections municipales et les prochaines élections régionales et départementales se situent dans un contexte de crise économique, de fragilisation du lien social, d'opposition exacerbée entre les élites et « le peuple », et de climat de défiance inégalé à l'encontre des responsables politiques.

Face à ces constats, les collectivités doivent repenser leurs relations avec les administrés en favorisant l'écoute et le dialogue.

Il est plus que jamais indispensable de permettre la prise en compte humaine et équitable de chaque situation, de développer une écoute plus attentive des citoyens, notamment les plus fragiles, en butte à des administrations de plus en plus digitalisées, qui prennent des décisions à la chaîne.

La nomination de médiateurs indépendants dans les collectivités, d'accès simple et gratuit, revêt donc une importance particulière pour améliorer le lien social, remédier aux dysfonctionnements et éviter les contentieux.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales a pour but de promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivités (régions, départements, intercommunalités et villes), et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. Elle vise également à devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante, proposant de multiples services à ses membres. Enfin, elle souhaite construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

L'Association poursuit ses objectifs dans le respect des principes énoncés dans la charte des médiateurs des collectivités territoriales : indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité. L'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019 reconnaît et institutionnalise les médiateurs.

Les Assemblées générales ordinaire et extraordinaire, et le Conseil d'Administration qui se sont tenus récemment ont renouvelé les dirigeants de l'association, modifié les statuts, défini de nouveaux moyens, et fixé des objectifs ambitieux.

Un nouveau Conseil d'administration de 14 membres, plus féminisé, a été élu.

Ce conseil a élu un nouveau Président : Christian LEYRIT, médiateur du département de la Charente-Maritime, préfet de région honoraire, ancien président de la Commission nationale du débat public (CV ci-joint). Il succède à Hervé CARRE, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire.

Le président est désormais entouré de 3 vice-présidents, qui représentent, à eux quatre, toutes les collectivités :

- **M. Michel SAPPIN**, préfet de région honoraire, médiateur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- **Mme Sophie HENRY**, médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice-Côte d'Azur
- **M. Jean-Charles BRON**, médiateur de la ville de Bordeaux

Le président et les trois vice-présidents vont animer chacun un club d'échanges avec les autres médiateurs dans chaque type de collectivité, afin d'examiner les problématiques spécifiques et de diffuser les bonnes pratiques.

Par ailleurs, il a été décidé de désigner dans chaque région, y compris dans les départements d'Outre-mer, un correspondant régional (membre du Conseil d'Administration ou non), véritable ambassadeur de la médiation dans les collectivités de sa région.

Il existe aujourd'hui 38 collectivités qui disposent d'un médiateur :

- 2 régions
- 11 départements
- 3 intercommunalités
- 22 villes

Le nouveau président a fixé un objectif ambitieux : atteindre une centaine de collectivités à la fin 2021. Pour ce faire, des courriers ont été adressés à tous les maires nouvellement élus des villes de plus de 40 000 habitants et à tous les présidents des agglomérations de plus de 50 000 habitants. Des actions seront conduites auprès des réseaux d'élus (ARF, ADF, France Urbaine, AMF).

Pour atteindre ces objectifs, il est nécessaire de disposer de moyens nouveaux. Il est indispensable qu'elle acquière aujourd'hui une véritable autonomie de fonctionnement et de gestion, et aussi une autonomie financière.

Elle disposera d'un délégué général à temps partiel, en la personne d'Hervé CARRE, ancien président.

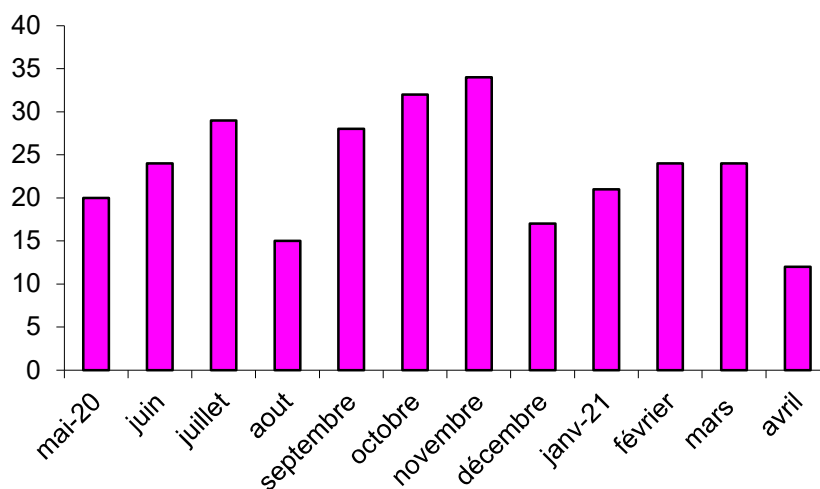
Enfin, l'Assemblée générale a, sur la proposition de la ville d'Angers, décidé de reconduire au premier semestre 2022, le Congrès International de toutes les médiations. La première édition, en février 2020, avait en effet connu un grand succès avec 500 participants des cinq continents.



*Assemblée Générale de l'AMCT à l'Hôtel de Ville de Bordeaux, 22 & 23 octobre 2020*

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

### Répartition par mois du nombre de saisines

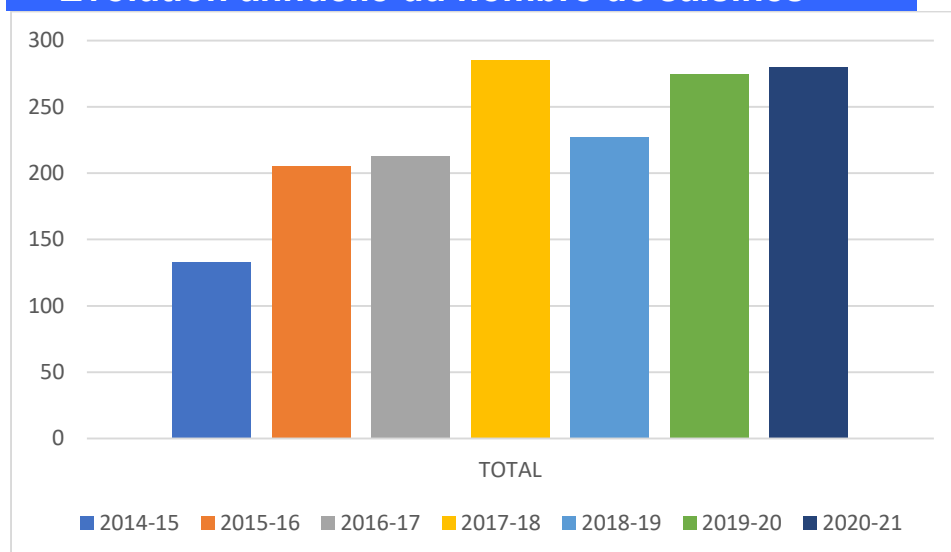


**280** c'est le nombre de dossiers enregistrés cette année.

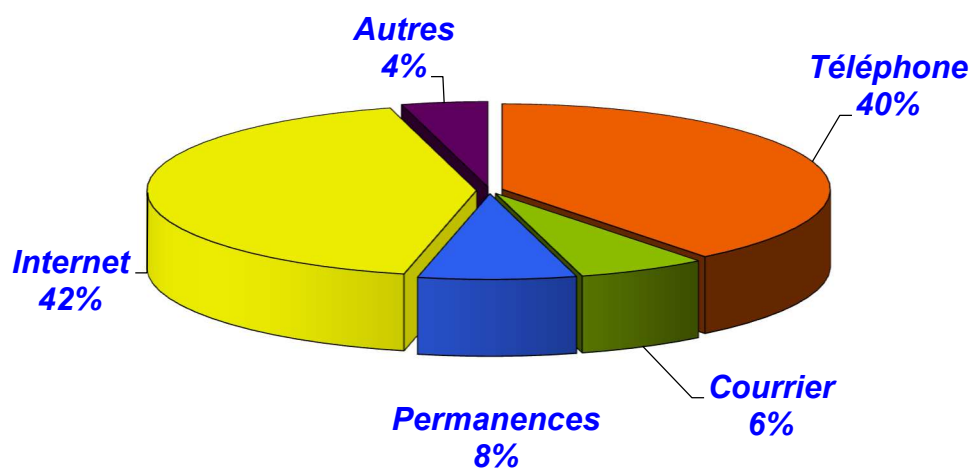
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de 150 femmes et 123 hommes.

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

### Evolution annuelle du nombre de saisines



## Modes de saisine



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

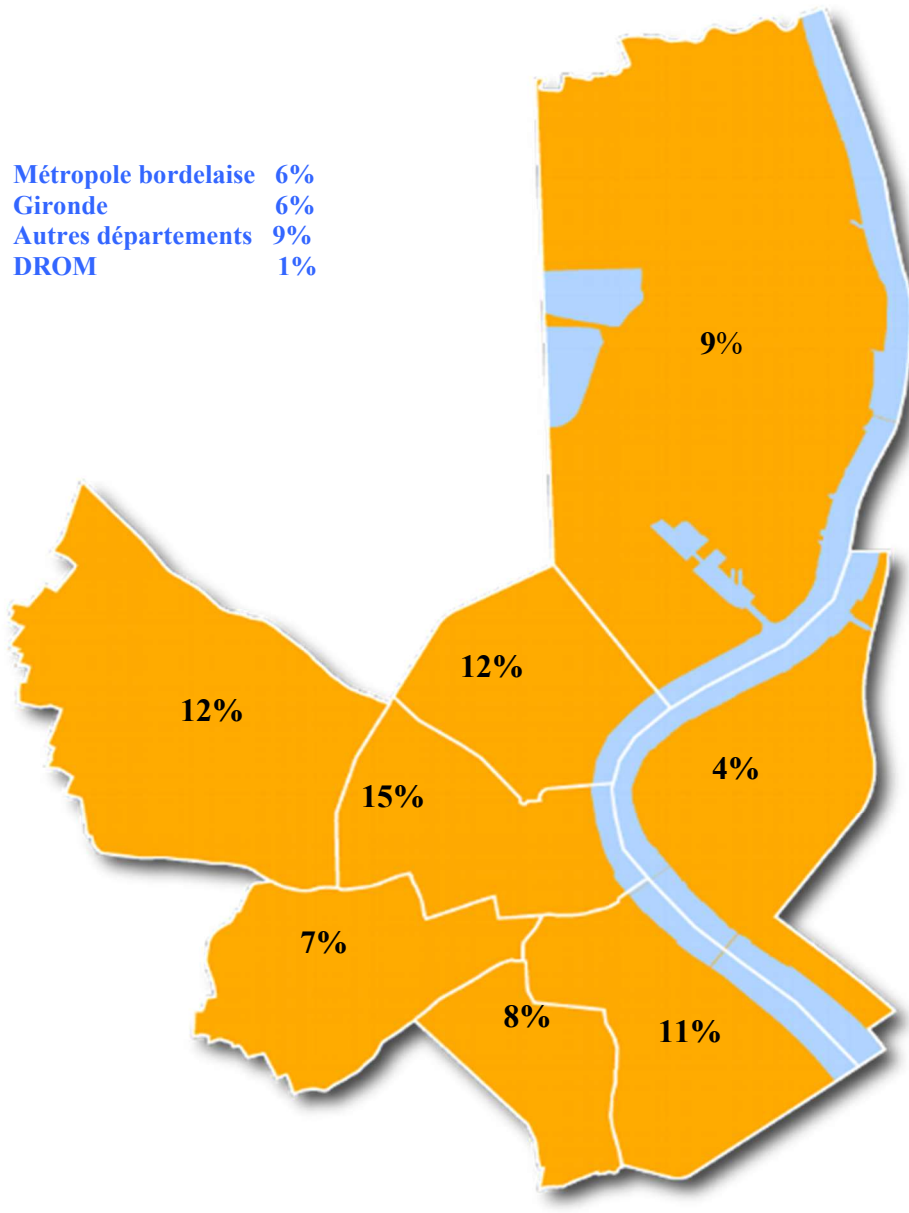
*En 2020-21, les sollicitations ont été faites pour 42% des interlocuteurs par Internet et pour 40% par téléphone. Ce sont les modes de contact les plus utilisés. Ces moyens de communication permettent plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.*

*Bien que perturbées par les périodes de confinement, les permanences dans les mairies de quartier ont été poursuivies pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir rencontrer le médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie mais sur 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.*

*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. Pour autant, il apparaît que le centre ville concentre plus de situations pouvant générer une saisine du médiateur.

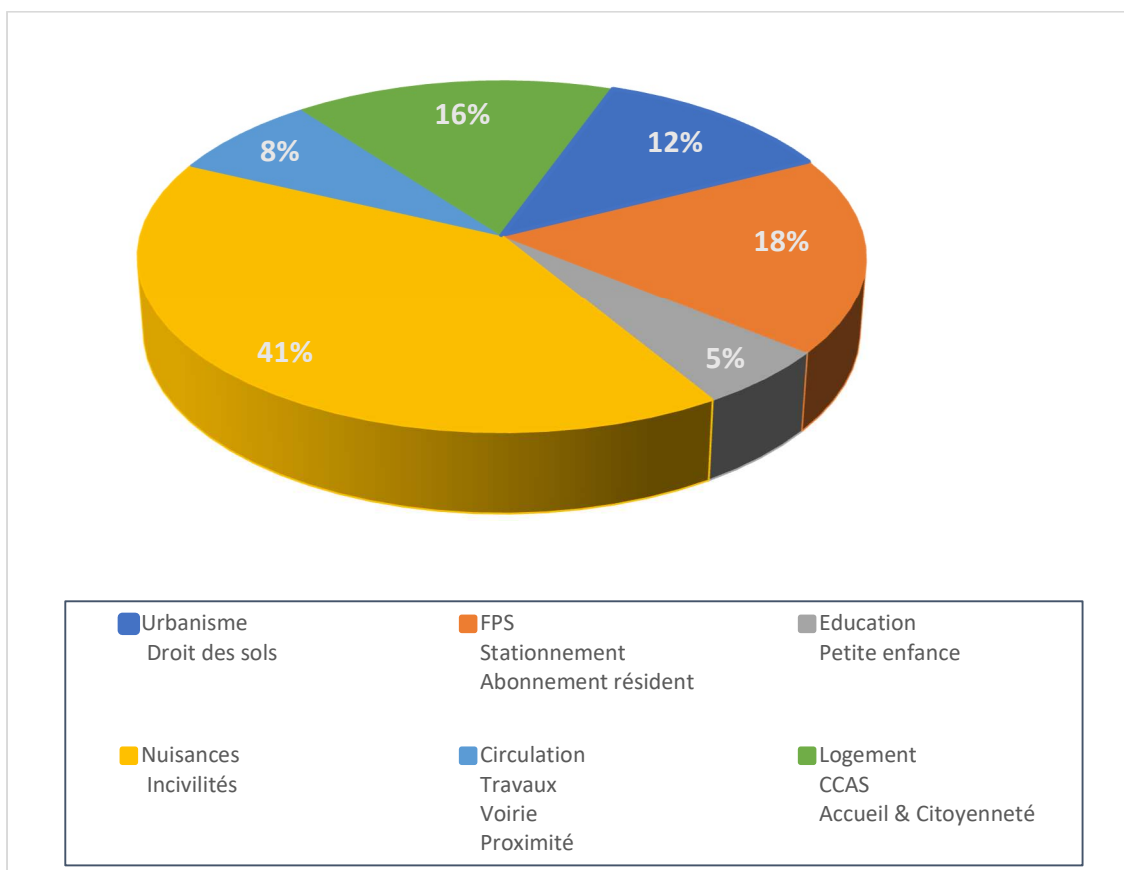
**78% des saisines** qui parviennent au médiateur sont introduites par des personnes habitant Bordeaux.

Les 22% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole bordelaise (6%), de Gironde (6%), hors 33 (9%) et de la Réunion et la Guadeloupe (1%).

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

## Répartition thématique des saisines

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

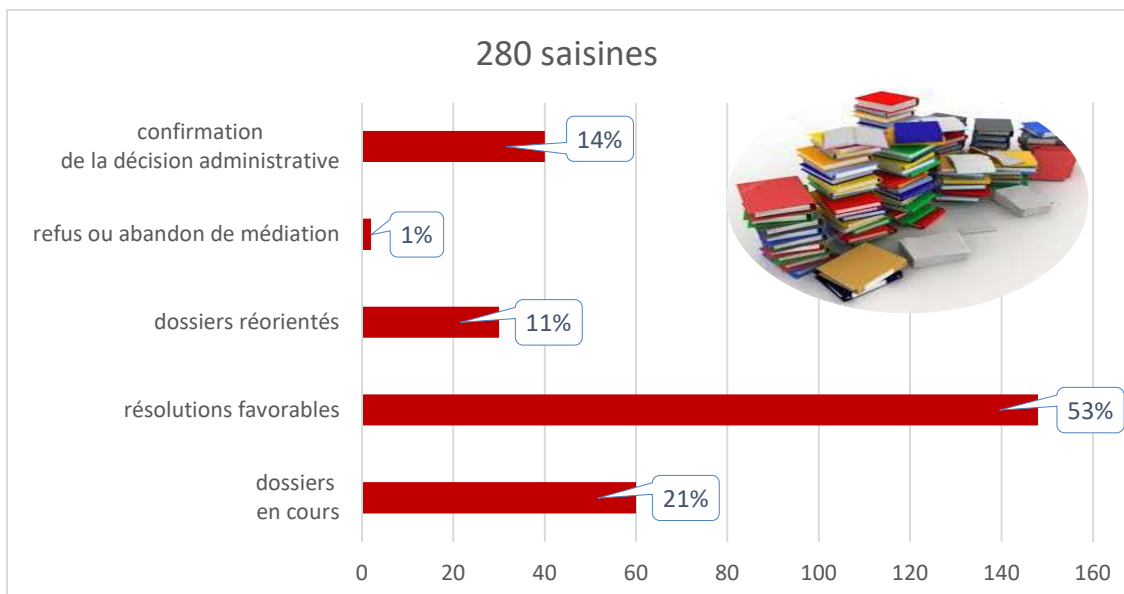


Une thématique se détache (41%). Elle englobe les désaccords liés aux problèmes de **nuisances et incivilités**.

La seconde concerne le stationnement et sa verbalisation (18%).

Viennent ensuite les réclamations liées au logement /CCAS/Accueil et Citoyenneté (16%).

## Traitement des 280 dossiers



*Dans la majorité des cas (53%), une résolution favorable au requérant, totale ou partielle, est trouvée.*

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

*Pour 14% des cas, le médiateur s'est rangé derrière la décision prise initialement par les services.*

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

*A noter, le pourcentage toujours important de dossiers en cours (21%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.*

*11% des requêtes (30 dossiers) ont été réorientées en s'assurant que chaque réclamation fasse bien l'objet d'un traitement personnalisé par la structure adéquate (conciliateur de justice, défenseur des droits, médiateur familial ...) afin d'accompagner au mieux l'usager dans sa démarche.*

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

## Illustration de saisines

**« Après un an de procédure, je vous confirme que je viens enfin d'être remboursée... »**

Madame C, règle dans le délai imparti, le FPS\* de 30€ dont elle a fait l'objet en octobre 2019. Elle conteste ce FPS par la procédure RAPO qui émet une décision favorable en sa faveur en décembre 2019. Après une année d'attente et la transmission d'une vingtaine de mails, Madame C obtiendra le remboursement de 30€ !


**Contentieux du stationnement : le parcours du combattant**



**« Je me suis acquittée du FPS de 30€, pourtant cette amende a été majorée (80€) et prélevée à la fois sur mon compte bancaire et sur ma pension ... »**

Madame T, fait l'objet, en avril 2018, d'un FPS de 30€ dont elle s'acquitte le jour même. Elle reçoit, pour autant, 2 avis de recouvrement de 80€, l'un sur sa pension, l'autre sur son compte bancaire. Malgré une décision favorable de la CCSP saisie, madame T est toujours dans l'attente du remboursement de la somme de 160€ prélevée à tort en janvier 2019 ! Lasse, cette dame prend contact avec la presse de la Consommation.

Triste !

 **La décision du Conseil d'Etat de septembre 2020 (suppression de l'obligation de paiement du FPS avant contestation) participe d'une réelle amélioration mais reste insuffisante. Il convient pour la municipalité de proposer une procédure d'examen des litiges plus simple et plus rapide pour l'usager.**

\*FPS : Forfait Post Stationnement

*Erreur de saisie :  
le droit à l'erreur  
reconnu*



**« J'ai validé par mégarde un abonnement annuel de stationnement (165€) à la place d'un abonnement journalier à 1€ »**

Monsieur V utilise ponctuellement le stationnement à 1€. Ce jour de novembre 2019, il saisit par erreur sur l'application dédiée au stationnement un abonnement à 165€ sans aucun moyen de l'annuler.

Satisfaction de constater que les services reconnaissent le droit à l'erreur dans des cas bien précis. Une délibération en ce sens a été adoptée en Conseil municipal du 26 janvier dernier.

**Extrait de la délibération du 26 janvier 2021**

« Le Service stationnement sur voirie de la Ville a constaté que des usagers ont pu se tromper sur la durée d'abonnement choisi, un an au lieu d'un jour, lorsqu'ils utilisent l'application de paiement Easypark. En conséquence, la présente délibération a pour objet de prévoir un 6ème cas de remboursement afin de palier à cette situation très pénalisante pour les usagers concernés. Nouveau cas de remboursement des usagers : - - L'utilisateur se trompe dans sa demande de durée d'abonnement sur l'application, en choisissant une durée d'un an au lieu d'un jour. La réclamation devra être réceptionnée dans les 24 heures après que l'utilisateur se soit rendu compte de son erreur et le remboursement déduction faite du nombre de jours utilisés, à compter de la date de la réclamation. »



*Dépôts sauvages  
Sur la voie publique*

**« Ma fille a bien contacté le syndic de l'immeuble sur ce problème de gestion des poubelles qui n'a rien fait... »**

**« Cette verbalisation date d'une période d'intenses manifestations durant laquelle les collectes de déchets ont été perturbées... »**

Monsieur A et Madame S saisissent le médiateur.

Fréquentes sont les verbalisations pour dépôts sauvages et la bonne foi des usagers insuffisamment considérée.

En réalité, les responsabilités sont multiples : usagers, sans-abri, mais également gestionnaires d'immeubles ?

Pour garantir une ville propre, il faut donc responsabiliser chacun et la collectivité se doit d'informer et sensibiliser régulièrement sur le sujet en guise de prévention.



*Cette question est l'objet de notre préconisation annuelle.*



**Nuisances sonores...  
à l'impossible nul  
n'est tenu !**

**« La collecte des ordures ménagères est une source de nuisances sonores du fait de l'horaire matinal de passage du camion... »**

La tranquillité publique est une revendication qui prend de l'ampleur et davantage en période de confinement. Plus de la majorité des saisines trouve une solution souvent relative.

M. R, se plaint de nuisances sonores occasionnées par le camion benne de collecte des déchets à une heure matinale.

Les services saisis par le médiateur font observer en toute logique :

- Les horaires de collecte sont définis par le règlement de collecte des déchets ménagers et assimilés,
- Un circuit de collecte est un itinéraire orienté qui résulte d'une optimisation sous fortes contraintes (trafic, sens de circulation, fréquentation établissements scolaires, heure de pointe...) qui doit concilier la sécurité, la limitation de la gêne et l'efficacité du service public,
- la prise en compte de ces éléments dans le cas précis amène le service à assurer une collecte en début de tournée.



**Toute médiation trouve ses limites.**

**VOTRE PLANCHER  
C'EST LE PLAFOND  
DU VOISIN**



**« Des bruits qui dépassent largement le seuil de tolérance acceptable en matière de nuisances sonores ... »**

Madame D adresse un courrier au Maire exprimant sa plainte de nuisances sonores émanant d'un voisin régulièrement bruyant et proférant des menaces à l'endroit de son entourage.

Dans l'impossibilité de discuter avec ce dernier et après avoir alerté son propriétaire et le gestionnaire d'immeuble, une éviction est demandée par le propriétaire. C'est à la fois une satisfaction pour les voisins et un regret pour la médiation d'arriver à cette extrême décision.

Ce type de situation n'est malheureusement pas isolé.



## Mauvais état de voirie

**« Le passage des bus crée de très fortes vibrations tout au long de la journée... »**

Madame G et Monsieur J, domiciliés dans le même immeuble, saisissent individuellement le médiateur pour des nuisances vibratoires ressenties dans leurs appartements.

*Dans certains quartiers, des vibrations au niveau des étages sont ressenties au passage de gros véhicules (bus, camions...) de façon remarquable.*

*Une intervention des services pour améliorer la planimétrie de la chaussée apporte une solution efficace.*

*La mairie de quartier sollicitée a été très réactive.*

 **Bordeaux compte plus de 2000 rues dans un état très moyen. Un programme de réhabilitation est nécessaire.**

## La loi et sa complexité...




**« C'est méconnaître les règles d'application des mentions en matière d'état civil ... »**

M. & Mme S, tuteurs d'un enfant adopté au Maroc ayant obtenu la nationalité française, déposent un dossier de demande de carte nationale d'identité pour cet enfant.

Les textes qui régissent cette situation sont complexes et les services restent très vigilants sur leur application.

La persévérance des parents et la conviction du médiateur du bien-fondé de la demande ont conduit à un réexamen du dossier par les services et une issue favorable.

 *Trop de lois tue la loi ? Trop de règlements complexes irrite nos concitoyens. Revenons à une démarche simple et compréhensible de tous ; efficacité et satisfaction y gagneront.*


**Compétences  
partagées...**

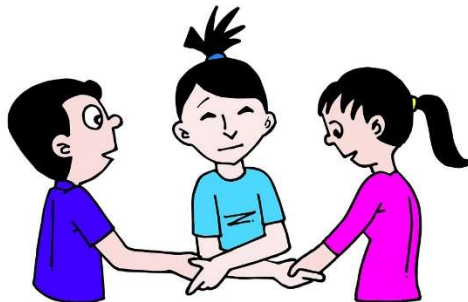


*« J'ai fait preuve de bonne volonté en allant voir mes voisins et en cherchant le dialogue et une solution amiable ... »*

Le médiateur est saisi pour un différend de mitoyenneté impliquant 3 riverains. Dossier complexe englobant des problèmes d'écoulement d'eaux pluviales, de traitement de limites de propriété et de végétalisation.

Chaque partie fait appel à une offre de médiation différente (médiateur, conciliateur). La bonne coopération du médiateur et du conciliateur permettra de trouver un accord.

 *Il convient de souligner, dans ce cas de figure, le travail commun réalisé en bonne intelligence entre conciliateur et médiateur.*





## Préconisations

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

### Préconisations adoptées

**L'inscription dans certains courriers émis par l'administration, d'une formule de recours possible auprès du médiateur en cas de contestation :**

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

**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.**



**Ces 2 préconisations ont fait l'objet d'une communication lors du conseil municipal du mois de janvier 2021 et le directeur général des services de la Ville a été chargé de leur mise en œuvre.**

### Nouvelle préconisation

**La propreté est l'affaire de tous. Pour autant, la verbalisation pour dépôt sauvage est souvent perçue comme une injustice.**



**Le médiateur préconise la mise en œuvre de campagnes de prévention et sensibilisation ciblées rappelant les bonnes pratiques auprès des usagers (à destination des boîtes aux lettres) dans les secteurs où des désordres sont constatés.**

## Témoignages d'usagers

**Monsieur V.**

*« Je vous remercie pour votre intervention qui a pu aboutir à une suite favorable à ma requête »*

**Madame V.**

*« Je vous suis reconnaissante pour l'attention que vous avez portée à la résolution du différend que je vous avais confié et à son suivi »*

**Madame C.**

*« Je reconnais une satisfaction à la lecture du dénouement de mon dossier. Je tiens vivement à vous remercier pour votre suivi et implication »*

**Monsieur D.**

*« Sans votre intervention je n'aurais pu obtenir réparation. Avec tous mes remerciements pour votre patience et ténacité »*

**Mme D.**

*« Merci d'avoir pris cette nuisance au sérieux »*

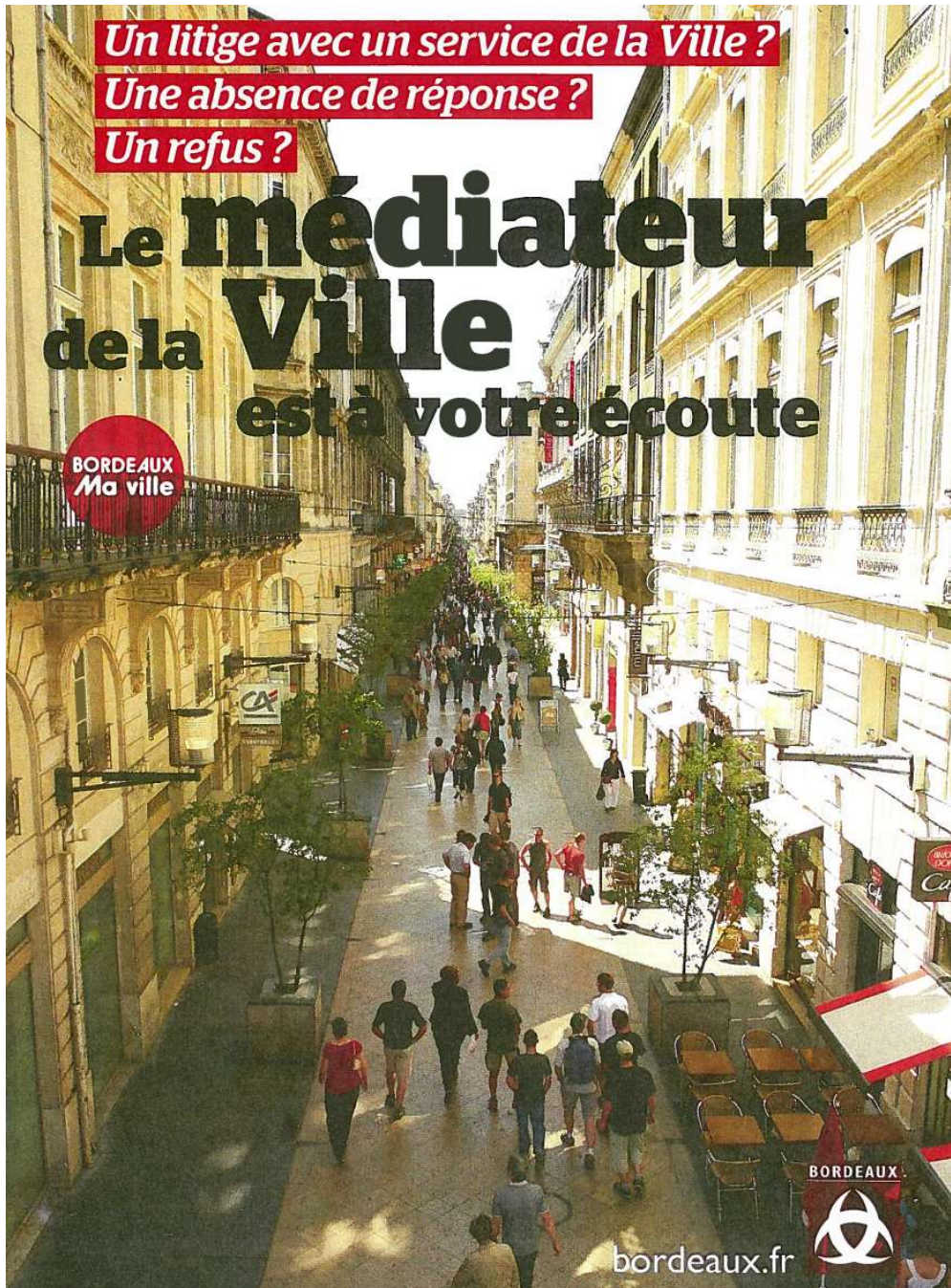
**Bien entendu, il existe aussi des manifestations d'insatisfaction :**

**Monsieur H.**

*« Vous m'avez bien apporté une réponse, mais comme je vous l'ai dit au téléphone, je ne m'en satisfais pas... ».*

...


## Les supports de communication



**Un litige avec un service de la Ville ?**  
**Une absence de réponse ?**  
**Un refus ?**

# Le médiateur de la Ville est à votre écoute

**BORDEAUX**  
Ma ville

**BORDEAUX**  


bordeaux.fr

**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 et téléphone

**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/196 rue Achard**

**1<sup>er</sup> mercredi du mois 17h à 18h**

**CHARTRONS / GRAND PARC/ JARDIN PUBLIC 89 rue Fondaudège**

**2<sup>ème</sup> mardi du mois 17h à 18h**

**BORDEAUX SUD/ 6 crs de la Marne 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.**



### **Quartier Bordeaux Maritime**

4 mai, 03:56 ·

Vous êtes en conflit avec la mairie ? Vous ne savez pas comment résoudre à l'amiable une situation difficile ? Jean-Charles Bron, médiateur de la Ville, vous reçoit sur rendez-vous demain, mercredi 5 mai à 17h, à la mairie de quartier Bordeaux Maritime - 196 rue Achard, 33300 Bordeaux.

Pour prendre rendez-vous : 05 56 10 33 57 / 06 20 33 23 73.

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

# BORDEAUX

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



Depuis le mois d'avril 2014, Jean-Charles Bron a été désigné

**LE MÉDIATEUR MUNICIPAL**  
médiateur de la ville de Bordeaux par le conseil municipal. Il succède ainsi à Jacques Lahon, Henri Pons et Françoise Massie.

## Adresse

Médiateur municipal - Mairie de Bordeaux - Entrée 7 - Place Pey Berland - 33000 Bordeaux



Jean-Charles Bron

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

Nous écrire

## Intervention gratuite sur simple demande

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

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

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

## Permanence sans rendez-vous

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

Permanences du médiateur de la ville de Bordeaux	
Où	Quand ?
CAUDERAN Mairie de quartier Caudéran	1er mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX MARITIME Mairie de quartier Bordeaux Maritime	1er mercredi du mois de 17h à 18h
CHARTRONS - GRAND PARC - JARDIN PUBLIC Annexe mairie de quartier Jardin public Chartrons	2e mardi du mois de 17h à 18h
BORDEAUX SUD Mairie de quartier Bordeaux Sud	2e mercredi du mois de 17h à 18h
ST AUGUSTIN - TAUZIN - DUPEUX Mairie de quartier Saint Augustin - Tauzin - Alphonse Dupeux	3e mardi du mois de 17h à 18h
LA BASTIDE Mairie de quartier La Bastide	4e mardi du mois de 17h à 18h
NANSOUTY - ST GENES Mairie de quartier Nansouty - St Genès	4e mercredi du mois de 17h à 18h
BUREAU DU MEDIATEUR Mairie de Bordeaux - Entrée 7 - Place Pey Berland Tél : 05 56 10 33 57	Sur rendez-vous

## **\*\*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*

**M. Christian LEYRIT, ancien préfet de la région Basse-Normandie, ancien président de la Commission nationale du débat public, présidera l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)**

M. Christian LEYRIT, ingénieur général honoraire des ponts, des eaux et des forêts, médiateur du département de la Charente-Maritime, ancien préfet de la région Basse-Normandie, ancien préfet de Corse, préfet de la Corse-du-Sud, ancien préfet du Val-d'Oise et de la Charente-Maritime, ancien président de la Commission nationale du débat public, ancien collaborateur de Maurice FAURE, au ministère de l'Équipement et du Logement, et de M. Michel DELEBARRE au ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer, a été élu à la présidence de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT).

Il succède à M. Hervé CARRE, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire, ancien conseiller général (PS) du Maine-et-Loire, qui assumait cette présidence depuis novembre 2018 et devient délégué général à temps partiel.

En outre trois vice-présidents ont été désignés, la nouvelle direction représentant ainsi, à eux quatre, toutes les collectivités. Il s'agit de M. Michel SAPPIN, préfet honoraire, médiateur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ancien chef du service de l'inspection générale de l'administration, ancien préfet des régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Picardie, ancien préfet de

Seine-Saint-Denis et du Lot, ancien directeur de la défense et de la sécurité civiles au ministère de l'Intérieur, ancien directeur adjoint du cabinet de M. Charles PASQUA, Place Beauvau, Mme Sophie HENRY, déléguée générale du Centre de médiation et d'arbitrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CMAP), médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice-Côte d'Azur, et M. Jean-Charles BRON, médiateur de la ville de Bordeaux, ancien adjoint (UMP) au maire de Bordeaux, ancien conseiller régional d'Aquitaine.

Le président et les trois vice-présidents animeront chacun un club d'échanges avec les autres médiateurs dans chaque type de collectivité, afin d'examiner les problématiques spécifiques et de diffuser les bonnes pratiques. Par ailleurs, il a été décidé de désigner dans chaque région, y compris dans les départements d'Outre-mer, un correspondant régional, véritable ambassadeur de la médiation dans les collectivités de sa région.

Né en avril 1949, diplômé de l'École nationale des travaux publics de l'État et de l'École nationale des ponts et chaussées, M. Christian LEYRIT fut ingénieur à la direction régionale de l'équipement de l'Île-de-France (1973-1981), puis à la direction départementale de l'Équipement de Seine-Saint-Denis (1981-1984). Chef du service des grands travaux à la direction départementale de l'Équipement de la Haute-Garonne (1985-1988), il fut ensuite conseiller technique chargé des routes et des autoroutes au cabinet de Maurice FAURE au ministère de l'Équipement et du Logement (1988-1989), puis au cabinet de M. Michel DELEBARRE au ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer (février-décembre 1989). Directeur des routes au ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement de décembre 1989 à juin 1999, il fut ensuite préfet de la Charente-Maritime (1999-2004), puis préfet du Val-d'Oise (2004-2007). Préfet de Corse, préfet de la Corse-du-Sud en 2007-2008, il fut préfet de la région Basse-Normandie, préfet du Calvados, de juillet 2008 à juillet 2010. Vice-président du Conseil général de l'environnement et du développement durable, au ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie de 2010 à 2013, M. Christian LEYRIT présida la Commission nationale du débat public (CNDP) de mars 2013 à mars 2018. Il est médiateur du département de la Charente-Maritime depuis novembre 2018. Il fut chef du corps des ingénieurs des ponts, des eaux et des forêts en 2010-2011. Il fut par ailleurs vice-président (pour les hauts fonctionnaires en détachement dans les collectivités territoriales) de l'Association du corps préfectoral et des hauts fonctionnaires du ministère de l'Intérieur en 2014-2015.

Créée en 2013, à l'initiative de Mme Claire BRISSET, ancienne médiatrice de la Ville et du Département de Paris, l'Association des médiateurs des collectivités territoriales a pour but de promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivités (régions, départements, intercommunalités et villes), et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. Elle vise également à devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante. Enfin, elle souhaite construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation. L'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019 reconnaît et institutionnalise les médiateurs.

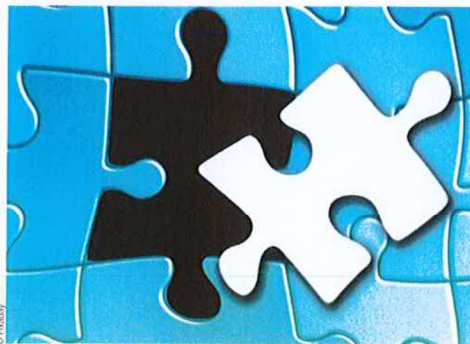
# MÉDIATION TERRITORIALE : LA VOIE DE LA RAISON

**“Nouvelle” voie de résorption des conflits latents entre citoyens et administrations, la médiation a récemment accompli quelques pas de géant dans la sphère territoriale. Par-delà la résolution de conflits en dehors des tribunaux, la médiation territoriale incarne aujourd’hui un nouvel enjeu de taille : celui de réparer la démocratie.**

PAR CHRISTOPHE ROBERT

**C**omplexité des dispositifs administratifs, digitalisation quasi systématique des procédures de demandes, disparition progressive des guichets physiques au détriment des liens humains... L'écart se creuse dangereusement entre les administrés et leurs services publics. Le phénomène est encore plus inquiétant quand il touche à l'échelon territorial, considéré comme le plus proche des citoyens. Alors parfois, certains demandeurs préfèrent "laisser tomber", venant grossir les rangs de ce que l'on appelle aujourd'hui le non-recours. D'autres, au contraire, s'arment de force et de patience pour se battre devant les tribunaux. Bien qu'extrêmes, ces deux situations tendent à se développer depuis des années. Lassitude devant la complexification des procédures, d'une part, tentation de l'appel des tribunaux, d'autre part. Pourtant, aucune de ces situations ne saurait répondre aux ambitions d'une société juste fondée sur un pacte républicain dont le socle repose avant tout sur l'égalité d'accès aux droits et aux services publics. D'autant que chacun en est aujourd'hui convaincu : un bon compromis vaut mieux qu'un mauvais procès.

C'est dans ce contexte que sont peu à peu apparues des solutions visant à faciliter les relations entre usagers et administrations. Et ce bien avant l'existence de la fracture numérique et la rationalisation des services publics. Certains pays voisins ont ainsi compris très tôt l'intérêt de prévoir des instances de médiation entre les pouvoirs publics et leurs administrés. Dès 1809 en Suède par exemple avec la mise en place du "Justitieombudsman", ou encore en 1919 et 1955, respectivement en Finlande et au Danemark avec la création des "Ombudsman". En France, il faudra attendre 1973 pour que soit mis en place un "Médiateur de la République", alors chargé d'améliorer,



par son action, les relations des citoyens avec l'administration. Progressivement doté d'un maillage territorial avec l'aide de près de 300 délégués, il deviendra, en 2011, le Défenseur des Droits. "Le Médiateur de la République a été créé dans une période où le pouvoir politique a engagé plusieurs initiatives visant à rapprocher l'administré de l'administration, à renforcer la capacité du citoyen à faire valoir ses droits et à humaniser le fonctionnement d'une bureaucratie jugée trop lourde", expliquent Daniel Agacinski et Louise Cadin, auteurs du rapport France stratégie intitulé *Médiation accomplie ?*, publié en juillet 2019.

## DES VILLES PIONNIÈRES

Restait encore à mettre en place de telles instances au plus proche des citoyens, à savoir au cœur même des collectivités territoriales. Sur le terrain, quelques collectivités, conscientes de la nécessité d'instaurer une nouvelle voie de dialogue entre les administrés et leurs administrations locales, ont

montré l'exemple en créant localement les premiers "médiateurs territoriaux", en dehors de tout cadre légal spécifique. Parmi les villes pionnières, on trouve Bordeaux, dès 1995 ou encore Quimper en 1997. Viendront ensuite Gap et Tarbes en 2001 puis d'autres villes plus importantes comme Paris, Marseille, Nice ou encore Metz. Au total, quelques dizaines de collectivités, rejointes notamment par la mairie de Drap (Alpes-Maritimes, 4 600 habitants). À l'instar de l'exemple bordelais, cette commune a souhaité, en novembre 2019, proposer un nouveau service à destination de ses usagers avec la médiation. L'idée de départ était simple : imaginer un mode amiable et alternatif permettant la résolution des conflits, via l'intervention d'un tiers qualifié, formé à la maîtrise des techniques d'entretien... avant toute saisine éventuelle de la justice. "La médiation est un mode de justice complémentaire pour les tribunaux. Ce moyen de résoudre les conflits est encore peu connu, pourtant ses avantages sont nombreux", explique son maire, Robert Nardelli.

Parmi les avantages de cette formule, selon l'édile, "la médiation est moins onéreuse, plus rapide, moins arbitraire, elle permet d'éviter l'aléa judiciaire, qui fixe inévitablement un perdant et un gagnant, entraînant de ce fait la destruction du lien social, que ce soit dans les relations familiales, de voisinage, en copropriété, en entreprise ou encore au travail". En clair, un médiateur territorial permet de se recentrer autour de l'humain pour rétablir le dialogue entre les administrés et leurs administrations locales.

**" La plupart des litiges relèvent avant tout de la médiation humaine",  
Claude Pellissier-Perrin**

"C'est la catharsis que nous atteignons à travers la médiation. Lorsque tout est aplani entre deux parties, nous proposons des solutions", témoigne Claude Pellissier-Perrin, médiatrice généraliste auprès de la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence. Selon elle, "la plupart des litiges relèvent avant tout de la médiation humaine, dans une société de plus en plus procédurière". Car la médiatrice en est convaincue : "Les citoyens ont en eux un besoin constant de justice". Or ce besoin de justice, d'écoute et de considération apparaît de plus en plus présent dans notre société, menacée par un risque de cristallisation d'un sentiment d'injustice

## AMCT : l'association porte-étendard de la médiation



C'est en 1993, à l'initiative de Claire Brisset (Défenseure des droits des enfants puis Médiatrice de la Ville et du Département de Paris de 2008 à 2014), qu'une association dédiée à la cause de la médiation territoriale a vu le jour :

**L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).** À l'époque, l'association regroupe plusieurs collectivités pionnières déjà pourvues d'un médiateur, comme la Région Nord-Pas-de-Calais, des conseils généraux, comme ceux du Cantal, du Val-de-Marne, de l'Essonne, du Nord ou encore de l'Ille-et-Vilaine. Depuis, ce réseau a fait son chemin. Le 23 octobre 2020, Christian Leyrit, médiateur du département de Charente-Maritime, en a été élu président, succédant à Hervé Carré, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire. L'AMCT peut se féliciter d'avoir accompli deux importantes réussites : la première est d'avoir largement contribué à la reconnaissance législative des médiateurs territoriaux avec la loi "Engagement et proximité" du 27 décembre 2019, et plus particulièrement son article 81. La seconde, est d'avoir concrètement démontré que la médiation ne cesse de creuser son sillon et qu'une réelle prise de conscience collective se fait jour. Pour preuve, il y a un an tout juste, l'AMCT réunissait du 5 au 7 février 2020 à Angers plus de 600 participants et 90 intervenants, regroupant 22 nationalités. Autant d'acteurs de terrain partageant une conviction commune : "La médiation constitue aujourd'hui un repère au cœur d'un monde en transition". Les actes de ces journées inédites seront prochainement publiés (voir [www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)).

## DÉCRYPTAGE

chez de nombreux administrés. “La toile de fond sur laquelle interviennent les médiateurs est caractérisée par une relation dégradée des citoyens aux administrations et aux institutions en général”, pointait déjà en ce sens Daniel Agacinski et Louise Cadin en juillet 2019, évoquant même dans leur rapport le développement d’une véritable “défiance à l’égard des institutions, conséquence d’exigences déçues et de promesses non tenues”.



**“La médiation dépasse aujourd’hui tous les clivages politiques”,  
Hervé Carré**

C’est dire si, loin de représenter une procédure parmi tant d’autres, la médiation territoriale constitue aujourd’hui ni plus ni moins qu’un enjeu démocratique. “La démocratie est en panne, la médiation peut autant développer la démocratie que briser la déshumanisation que nous connaissons aujourd’hui”, considère en ce sens Hervé Carré, médiateur de la ville d’Angers et du département de Maine-et-Loire. Ancien président de l’Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) (voir encadré), il relève pourtant que “dans les collectivités territoriales le dialogue n’est pas encore un réflexe acquis”. L’enjeu est pourtant de taille. “Dans une crise des institutions et des élus de l’action publique, la médiation est une porte d’entrée inespérée pour réoxygéner notre démocratie. On doit donner la parole aux usagers”, estime-t-il. Et de souligner: “La médiation dépasse aujourd’hui tous les clivages politiques, elle est devenue un véritable marqueur républicain démocratique”.

### UNE RECONNAISSANCE LÉGISLATIVE SALVATRICE

Depuis, la voie de la médiation territoriale a été consacrée avec la loi “Engagement et proximité” du 27 décembre 2019. Une victoire pour les partisans de la voie de la raison. Désormais, le Code général des collectivités territoriales (art. L. 1112-24) prévoit la possibilité pour les communes, les départements, les régions mais aussi les intercommunalités de se doter d’un médiateur territorial. Afin de garantir la crédibilité du dispositif, la loi a prévu plusieurs garde-fous : la décision doit être prise par l’assemblée délibérante,

élus et agents de la collectivité ne peuvent exercer cette fonction, gratuité de la saisine du médiateur territorial, obligation de confidentialité... Une initiative plus que bienvenue à en croire Christian Leyrit, Préfet de région honoraire, Médiateur, nouveau Président de l’Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), qui a observé de près l’évolution des demandes des administrés depuis quelques années. “J’ai été particulièrement frappé par le nombre important de saisines des citoyens, démunis face à des procédures inintelligibles et de plus en plus dématérialisées, confrontés à une inflation de législations changeantes”, confie-t-il. “Des citoyens souvent en situation de précarité financière, sociale et parfois psychologique, en butte avec des organismes depuis un an, deux ans voire plus, et qui n’ont jamais pu exposer leur difficulté à une personne physique”, relève Christian Leyrit, pour qui “il est essentiel de savoir écouter avec empathie et bienveillance, les récits de ces personnes, pour qu’elles se sentent enfin considérées et reconnues dans leur dignité”.

Par-delà l’écoute, l’une des autres missions d’un médiateur territorial consiste à prendre contact avec les organismes à l’origine des situations bloquées, si possible bien entendu à un niveau différent de celui de la personne qui traite le dossier. “Quelle ne fut pas ma surprise de constater, dans de nombreux cas, que des organismes ou des offices d’HLM ne respectent pas le droit et prennent des décisions extrêmement lourdes marquées par l’arbitraire, oubliant le principe du contradictoire !”, témoigne encore Christian Leyrit. Car c’est bien là que réside l’une des clefs du succès de la médiation : lorsque le droit est bien appliqué, mais qu’il conduit à des situations insupportables pour certaines personnes, l’objectif est de traiter toute demande, non plus en droit, mais en équité.

### DE NOUVEAUX ENJEUX

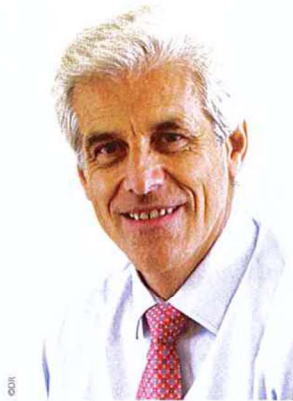
Autant dire qu’entre complexification des normes, bouleversement du paysage territorial institutionnel, développement des services numériques et autres téléprocédures contribuant chaque jour à déshumaniser un peu plus nos services publics, les médiateurs territoriaux devraient avoir de beaux jours devant eux. Sans compter la déliquescence des liens unissant les citoyens et leurs représentants dans un contexte social aggravé par la crise sanitaire. De là à redouter que les médiateurs territoriaux seront victimes de leur succès, il n’y a peut-être qu’un pas. Or, leur force repose précisément sur leur capacité à savoir ne pas reproduire les traitements administratifs impersonnels et standardisés qui ont automatisé une

## QUESTIONS À CHRISTIAN LEYRIT

Préfet de région honoraire, Médiateur, Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

**Le Jas : Qui êtes-vous ? Quel est votre parcours ?**

**Christian Leyrit :** Originaire d'un village d'Auvergne, Ingénieur des Ponts et chaussées de formation, j'ai exercé au début de ma carrière dans plusieurs services du ministère de l'Équipement. Après avoir été conseiller de deux ministres de l'Équipement, puis directeur national des routes pendant 10 années, de 1989 à 1999, j'ai été préfet de la Charente-Maritime, préfet du Val d'Oise, puis préfet des régions Corse et Basse-Normandie. En 2010, je suis revenu au ministère de l'Écologie, dirigé alors par Jean-Louis Borloo, comme vice-président du Conseil général de l'Environnement et du développement durable et chef du corps des Ingénieurs des Ponts, des Eaux et des forêts. De 2013 à 2018, j'ai présidé la Commission nationale du débat public, autorité administrative indépendante chargée de veiller à la participation du public au processus d'élaboration des projets d'aménagement ou d'équipement (autoroutes, TGV, installations nucléaires, équipements industriels, sportifs ou culturels...). À l'époque, je lui avais donné comme slogan : "Vous donner la parole et la faire entendre". C'est dans ce cadre que j'ai eu de nombreux contacts avec les formateurs à la médiation du Cnam. J'ai d'ailleurs suivi une formation sur ce thème en 2017. Fin 2018, Dominique Bussereau, président



du département de la Charente-Maritime, m'a demandé de devenir médiateur du département. Comme il est également président de l'Assemblée des départements de France, il m'a également demandé de promouvoir la médiation dans ces collectivités.

**Le Jas : Quelles sont vos nouvelles priorités pour l'AMCT ?**

**C. L. :** Concernant l'AMCT, un événement majeur est intervenu le 27 décembre 2019, avec l'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale

et à la proximité de l'action publique, qui reconnaît et institutionnalise les médiateurs des collectivités territoriales. Mes priorités sont de plusieurs ordres. À commencer par le développement d'une action volontariste de promotion de la médiation auprès des quatre types de collectivités : régions, départements, intercommunalités et villes. Cette promotion doit être à la fois verticale, en s'appuyant sur les grands réseaux d'élus (ARF, ADF, AMF, France Urbaine...), mais également horizontale, au niveau de chaque région, où des correspondants régionaux viennent d'être désignés. Mon objectif est de regrouper une centaine de collectivités au sein de notre association à l'horizon fin 2021, contre 38 aujourd'hui. Nous souhaitons aussi offrir de nouveaux services aux collectivités : une "mallette service" destinée à aider les collectivités qui souhaitent se doter d'un médiateur, la création de clubs des médiateurs dans chaque type de collectivités, animés par le président et les 3 vice-présidents afin de traiter des problématiques spécifiques, et diffuser les bonnes pratiques. Enfin, j'envoie de mettre en place un second colloque à Angers au premier semestre 2022 sur la médiation, suite au succès de celui organisé en 2020. Hervé Carré, ancien président de l'association et désormais délégué général de l'AMCT, nous aidera précieusement dans cette tâche.

grande partie de leurs interactions avec les usagers, pour pouvoir faire face à la masse de dossiers (courriers standardisés, envoi automatique de lettres...). "Si le médiateur devient un service administratif comme un autre, il perd l'une de ses raisons d'être", alertent en ce sens Daniel Agacinski et Louise Cadin. Une manière de considérer

aussi finalement que la meilleure médiation serait peut-être celle qui n'aurait plus de raison d'être. Pour autant, il ne s'agit pas de baisser la garde, mais bien au contraire de continuer à "frayer un chemin dans l'intelligence collective et surtout d'en finir avec l'absence de dialogue entre le pouvoir et l'individu", conclut Hervé Carré. ■

## Le médiateur territorial, garant d'un mieux vivre-ensemble entre habitants et administration locale

par David Picot



© adobe

**Depuis 2013, l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) promeut la médiation institutionnelle auprès des collectivités, mais conduit aussi des partenariats avec d'autres structures de médiation. Une expertise dont peuvent bénéficier les collectivités volontaires.**

Neutres, impartiaux, indépendants. Il existe en France une cinquantaine de médiateurs dits « territoriaux ». Leur mission est double : gérer les différends entre l'institution qu'ils représentent et les usagers (habitants, associations, entreprises) mais aussi formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des pratiques, pour prévenir la répétition de certains litiges. Après quelques années de flottement lié à son émergence, la fonction de médiateur territorial jouit désormais d'un texte fondateur : l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

### Qui sont les médiateurs territoriaux ?

---

« Au niveau des profils, c'est un peu l'auberge espagnole... » sourit Hervé Carré, président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT). Il distingue deux types de « familles ». D'abord, « des personnes qui, par leur parcours, bénéficient d'une forme de notoriété et de notabilité sur le territoire ». C'est justement son cas : ancien élu socialiste angevin, il est médiateur de la ville d'Angers – nommé en 2014 par le maire à l'époque UMP, Christophe Béchu – et du conseil départemental du Maine-et-Loire. Au sein de la région Paca, son homologue Michel Sappin est retraité du corps préfectoral. Il exerce sa mission à titre bénévole. La seconde grande famille se compose de fonctionnaires de l'institution, des contractuels ou des vacataires. Le plus souvent, ils ont bénéficié d'une formation spécifique, comme un diplôme universitaire de médiation. L'université Paris II Panthéon-Assas propose ainsi un DU en formation continue d'une durée d'un an.

### Quels champs de compétence ?

---

Le médiateur est institué à la libre initiative des collectivités. Selon l'article 81, il doit être désigné par l'assemblée délibérante. Celle-ci apprécie son périmètre d'exercice et ses prérogatives. Elle fixe également les moyens mis à sa disposition comme la durée de sa mission. « Nous sommes en mesure d'accompagner les usagers dans tous les domaines de compétences propres à l'institution », souligne Sébastien Bringtown, médiateur du conseil départemental de Gironde depuis fin 2018. Charles Collin, son confrère à la ville et à l'agglomération de Bourges, acquiesce. Il gère environ 70 dossiers par an. « La tendance est à l'augmentation et, dans la majorité des cas, ils portent sur des problématiques d'eau et d'assainissement. » L'AMCT évalue le nombre de saisines à 150 par an et par unité de vie de 150 000 habitants. Pour l'utilisateur, le recours au médiateur est gratuit.

## **Sont-ils vraiment indépendants ?**

---

Hervé Carré insiste : « A l'AMCT, nous considérons que l'indépendance est fondamentale et peut être garantie par un règlement voté par l'assemblée délibérante. » Il n'empêche, « le sujet est délicat », concède Sébastien Bringtown. Lui, est rattaché administrativement au DGS, sans toutefois répondre de son autorité hiérarchique. Il insiste : « Mon contrat est aussi à cheval sur deux mandats. C'est un point important. »

Une certitude toutefois : la fonction d'élu est incompatible avec celle de médiateur. La précision figure d'ailleurs dans la loi. « L'élu serait alors juge et parti », renchérit Michel Sappin (Paca). L'article 81 précise également qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 – date d'application du texte – un agent ne pourra pas exercer cette fonction. La perspective inquiète d'ailleurs l'AMCT : « Nous avons le sentiment d'une forme de soupçon vis-à-vis de la fonction publique territoriale, comme si elle était sujette à des concessions et de petits arrangements. »

## **Quels freins à leur déploiement ?**

---

Les freins seraient également d'ordre culturel. Pour Hervé Carré, « bien souvent, l'élu a la conviction que la médiation constitue son premier métier. Et pour cause, il est sans arrêt désigné comme le juge-arbitre ». Par ailleurs, « au sein des administrations locales, nous n'avons pas l'habitude du débat contradictoire. D'autant plus que le dialogue est souvent déséquilibré en raison du niveau d'expertise impressionnant au sein des collectivités ». Assurément une piste de réflexion à destination des élus, « pour considérer que le conflit qui oppose un service à un usager a une valeur d'enseignement. Il place alors le médiateur à l'interface entre une expertise d'usage et une autre, très technique ».

## **« Un apport concret à l'amélioration du service public »**

---

L'expérience du maire : **Christophe Béchu**, maire (DVD) d'Angers (49), président de la CU Angers Loire métropole

### **Comment la fonction de médiateur s'est-elle imposée à Angers ?**

© ville d'Angers, Christophe Béchu, maire (LR) d'Angers

Le médiateur permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable, facile d'accès, en cas de litige avec l'administration. Lorsque j'ai été élu maire, en 2014, j'ai voulu donner une nouvelle impulsion à cette fonction. Le médiateur de la ville est devenu également le médiateur de l'eau pour la communauté urbaine d'Angers et nous avons mutualisé son poste avec celui de médiateur du conseil départemental de Maine-et-Loire. En plus d'une petite économie budgétaire, nous avons gagné en efficacité et en pertinence.

### **Quel bilan en dressez-vous après six ans ?**

Il est plus que positif. Ces dernières années, à Angers comme ailleurs, les Français ont rappelé à maintes reprises qu'ils souhaitaient être plus et mieux associés aux décisions prises par les élus, notamment quand ces décisions les concernent de près. Et ils n'ont de cesse de réclamer un service public plus accueillant et plus performant. Par son action, le médiateur participe de façon très concrète à l'amélioration du service public. La médiation permet aussi de renforcer le vivre-ensemble, aide à construire de nouveaux droits, à améliorer la qualité des relations entre citoyens et institutions...

### **Comment garantir l'indépendance du médiateur ?**

Son indépendance est régie par des textes fixant précisément le cadre de son intervention. Cette indépendance lui garantit la confiance des différentes parties et lui donne la légitimité nécessaire pour mener sa mission dans la sérénité. A Angers, nous avons été plus loin. La collectivité adhère à la charte d'éthique et de déontologie du médiateur et le conseil municipal a approuvé à l'unanimité un règlement qui encadre le périmètre de ses compétences et principes d'intervention. Le positionnement du médiateur en dehors de toute hiérarchie – il ne rend compte qu'au maire – conforte aussi son indépendance. Ces exigences peuvent paraître lourdes mais sont nécessaires et ne se discutent pas. C'est le prix de l'indépendance, de l'impartialité et du service rendu à la fois au citoyen et à la collectivité.



# 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 les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

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

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

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

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

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

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

## Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

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

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

## **Article 2 : Le Médiateur**

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

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

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

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

### **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2- Gratuité**

Le recours au médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

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

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

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

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

## **5- Fin de la médiation**

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

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

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

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

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions. Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

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



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*