



**BORDEAUX**  
*Ma ville*

# **RAPPORT DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE BORDEAUX 2019-2020**

**Médiation de la Ville de Bordeaux**

Hôtel de Ville  
33045 Bordeaux cedex

**BORDEAUX**





# SOMMAIRE

<i>Edito du Maire .....</i>	<i>2</i>
<i>Introduction du médiateur.....</i>	<i>3</i>
<i>L'AMCT .....</i>	<i>4</i>
<i>Article 81 de la loi du 27.12.19 .....</i>	<i>5</i>
<i>visant au développement des médiateurs territoriaux</i>	
<i>La médiation en chiffres.....</i>	<i>7</i>
<i>Illustration de saisines.....</i>	<i>12</i>
<i>Témoignages d'usagers .....</i>	<i>18</i>
<i>Préconisations .....</i>	<i>19</i>
<i>Supports de communication.....</i>	<i>20</i>
<i>Revue de presse.....</i>	<i>26</i>
<i>Charte des médiateurs.....</i>	<i>30</i>

# **EDITO**

## **du Maire**



*Durant ce mandat 2020-2026, la nouvelle équipe municipale doit relever trois défis majeurs : le défi écologique et climatique, le défi social et solidaire et le défi démocratique.*

*Il s'agit, pour ce dernier, de réconcilier les Bordelaises et les Bordelais avec la démocratie locale.*

*Face à la contestation, la violence, l'insécurité et une défiance qui se généralise, la médiation, mode alternatif de règlement des conflits, est l'un des outils que nous entendons privilégier et développer par une plus grande proximité avec les habitants.*

*Grâce à une intervention rapide et gratuite, le médiateur, ni juge, ni arbitre, doit chercher à concilier les différentes parties prenantes dans le respect de la légalité mais aussi de l'équité.*

*Un enseignant en philosophie rappelle que pratiquer la médiation « c'est faire appel à l'intelligence de l'autre », c'est une belle formule, pour nous qui prônons les vertus de « l'intelligence collective » au sein de notre équipe municipale*

*La médiation bordelaise, menée avec sérieux et dévouement par Jean-Charles Bron depuis 2014, a enregistré une croissance régulière des saisines démontrant que cette voie de recours répond à un besoin réel des usagers.*

*Le Parlement en a saisi toute l'importance en votant, à la quasi-unanimité, la loi du 27 décembre 2019 qui renforce l'institution des médiateurs territoriaux tout en exigeant des qualités d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de leur mission.*

*C'est bien cet esprit qui nous guidera pour répondre à l'attente de nos concitoyens et les réconcilier durablement avec notre démocratie locale.*

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

# INTRODUCTION

**Malgré la période de confinement, 275 saisines sont comptabilisées représentant une augmentation de 20%.**

**Cette demande croissante montre que dans une période où la défiance se généralise, la médiation répond aux attentes des citoyens et conforte son institution.**



*Pour la première fois, sans réelle surprise, la thématique du stationnement et de la verbalisation est la plus importante avec 31% des saisines.*

*Si le dispositif de stationnement mis en place en janvier 2018 semble apporter une véritable amélioration pour l'accès à la ville et aux quartiers, le traitement du contentieux est en revanche beaucoup trop compliqué.*

*Les nuisances et incivilités représentent le deuxième thème avec 27% des saisines (identique à l'année précédente). La municipalité semble résolue à traiter le problème avec détermination.*

*Durant les 2 mois de confinement, la médiation a enregistré des sollicitations continues face aux nuisances mal supportées, aux tensions bien compréhensibles et à l'exaspération de certains. Nous avons garanti une écoute pour résoudre, rassurer, concilier : pas toujours facile !*

*La Ville de Bordeaux dispose d'une administration compétente et sérieuse.*

*Aussi, nous regrettons, cette année encore, que nos deux préconisations n'aient pas été retenues :*

- l'inscription dans certains courriers d'une formule de recours possible auprès du médiateur en cas de contestation,**
- l'engagement de l'administration à apporter une réponse à l'usager dans un délai déterminé.**

*Le Maire, la municipalité et la collectivité ne peuvent qu'y trouver intérêt.*

*La fin de l'année 2019 a été ponctuée par le vote au Parlement d'une loi qui vise au développement du médiateur territorial facilitant ainsi le recours au règlement amiable dans le traitement des conflits.*

*Une belle satisfaction que la Ville de Bordeaux a suivi avec la plus grande attention.*

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

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

La lettre d'information de l'AMCT N°17 / Janvier 2020 / Actualité législative  
**Jean-Charles Bron, médiateur de la ville de Bordeaux**

## **Histoire d'un accouchement difficile mais réussi !**

Loi « Engagement et Proximité » Article 81 intégrant la médiation territoriale

### **UNE SITUATION DÉGRADÉE**

*Contestation accrue, tension sociale, montée de la violence sont autant de maux qui poussent les Villes, les Départements, les Régions à proposer une offre de médiation. Parallèlement, la sollicitation de nos concitoyens se manifeste de plus en plus en faveur d'un règlement amiable des conflits. Aussi, l'AMCT qui regroupe actuellement une soixantaine de collectivités sur l'ensemble du territoire apparaît comme la seule association représentative de la médiation institutionnelle. Cette situation appelle à de nouvelles exigences :*

### **UN LONG CHEMINEMENT**

*Depuis plusieurs années, une charte déontologique (sans contrainte), rédigée et adoptée librement par les médiateurs garantit impartialité, sens de l'équité, respect du contradictoire, transparence, gratuité et confidentialité dans l'exercice de la médiation. En juin 2014, l'AMCT se mobilise pour une proposition de loi portée par le sénateur Pierre Bernard Reymond visant à généraliser l'instauration d'un médiateur dans les villes de plus de 30 000 habitants. Le 18 novembre 2016, la loi de Modernisation de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle ouvre une nouvelle voie à la médiation avec la préoccupation de désengorger les tribunaux mais aussi de faciliter le recours au règlement amiable dans le traitement des conflits.*

### **ALLER PLUS LOIN...**

*Une proposition de loi déposée en juillet 2018 prévoyait de rendre obligatoire la présence d'un médiateur dans les 93 communes de plus de 60 000 habitants. La Sénatrice Bordelaise, Nathalie Delattre, et le rapporteur François Bonhomme préféraient finalement l'incitation à l'obligation pour éviter de peser par de nouvelles contraintes sur le budget des collectivités dans un contexte économiquement difficile. Cette proposition est adoptée à l'unanimité par la Haute Assemblée, le 13 juin 2019. Après la crise dite des « gilets jaunes » et le Grand Débat National organisé par le Président de la République, le Ministre des collectivités territoriales, Sébastien LECORNU, assure de toute sa bienveillance les sénateurs pour cette proposition de loi qui nécessite selon lui « d'être travaillée » et propose de la reprendre dans la loi « Engagement et Proximité » qui devrait être adoptée avant la fin de l'année. Cette proposition présentait l'avantage d'une accélération de la procédure. Ainsi, en octobre 2019, « l'amendement Delattre » est adopté au Sénat en première lecture. Un texte qui convenait au bureau de l'AMCT. Mi-novembre 2019, la commission des lois de l'Assemblée Nationale examine l'amendement. Le rapporteur fait adopter, par la commission, un texte modifié de façon conséquente suivant ainsi les premières orientations du ministère.*

### **L'ARGUMENT ?**

*Il faut laisser aux Collectivités l'initiative et la plus grande liberté. Certes, la satisfaction de voir inscrits, dans la loi, un statut et une reconnaissance des médiateurs territoriaux est là, mais pourquoi se priver du rapport d'activité présenté une fois par an en assemblée délibérante ainsi que de devoirs qui crédibiliseraient et valoriseraient davantage la pratique du règlement amiable de conflits qui se généralise.*

### **L'AMCT POURSUIT L'ACTION**

*On le voit, les démarches les plus claires, les plus utiles, voire les plus vertueuses, rencontrent parfois des difficultés et des lenteurs qui interrogent, mais cela ne nous décourage pas. La preuve, l'article 81 est désormais intégré dans la loi engagement et proximité.*



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Légifrance

Le service public de la diffusion du droit

## LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

### Article 81

***I.- Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :***

#### **« Chapitre II bis « Médiation**

« Art. L. 1112-24.-Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

**II.- Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :**

**« Chapitre III  
« Médiation**

« Art. L. 1823-1.-L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

**III.- Après le chapitre V du titre II du livre Ier du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :**

**« Chapitre V bis  
« Médiation**

« Art. L. 125-12.-Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :  
« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune  
« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'intrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

**IV.- Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : «, en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».**

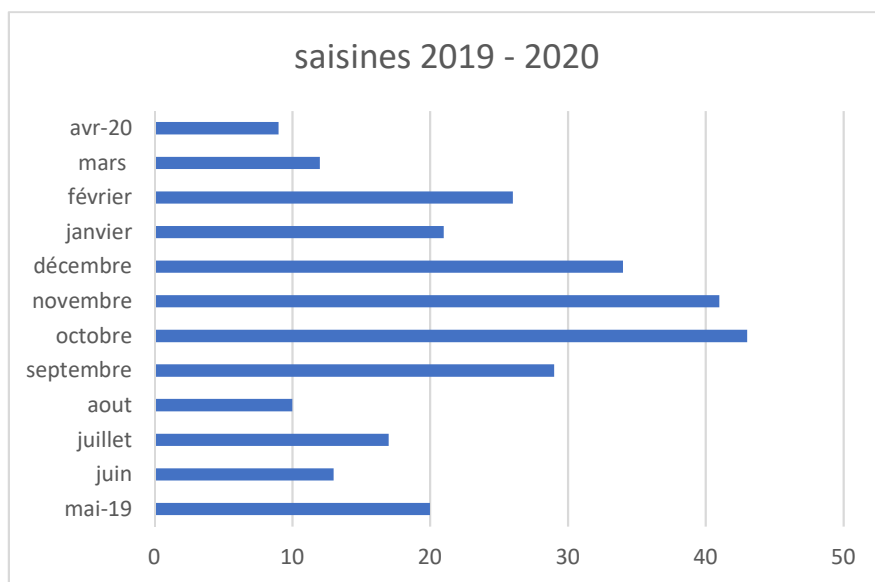
**V.- Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.**

Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.



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

### Répartition par mois du nombre de saisines

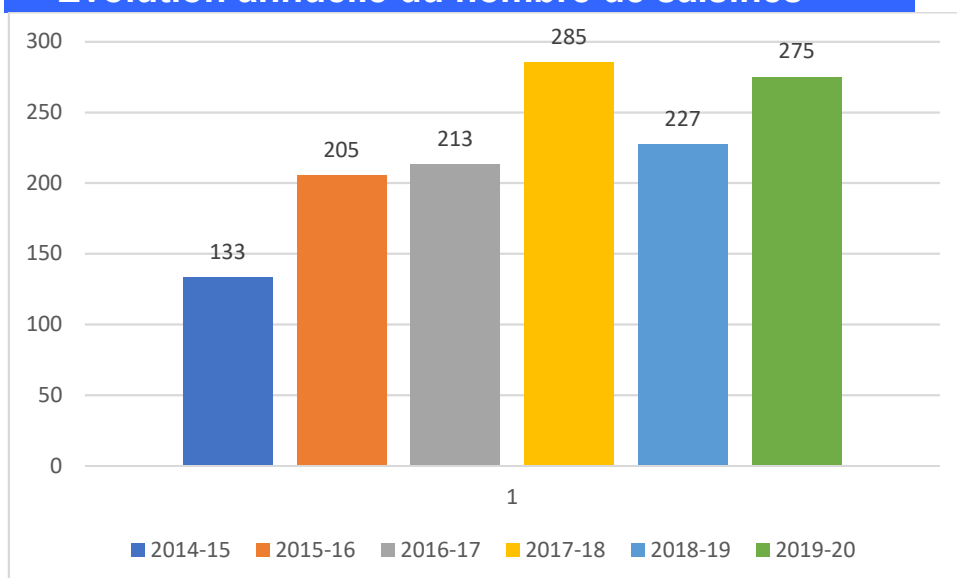


**275** c'est le nombre de dossiers traités cette année.

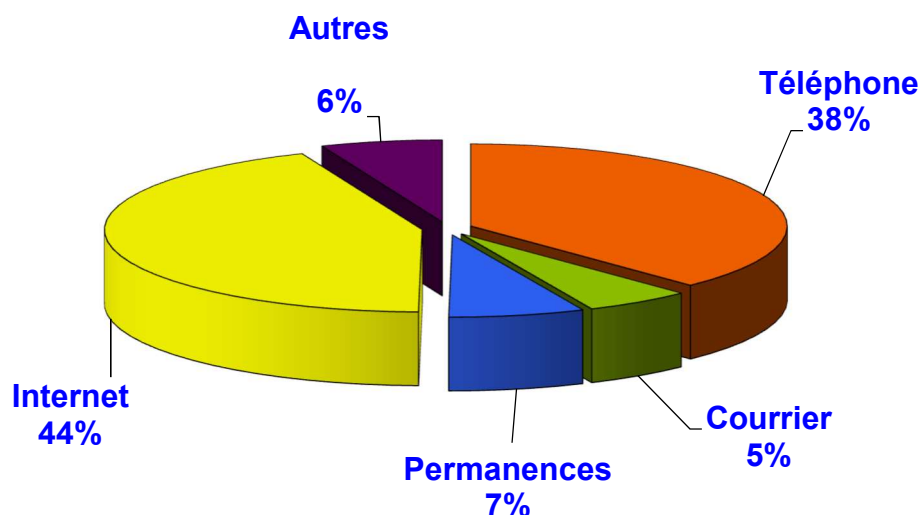
La majorité des saisines relève de personnes physiques émanant de 156 femmes et 114 hommes.

5 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.*

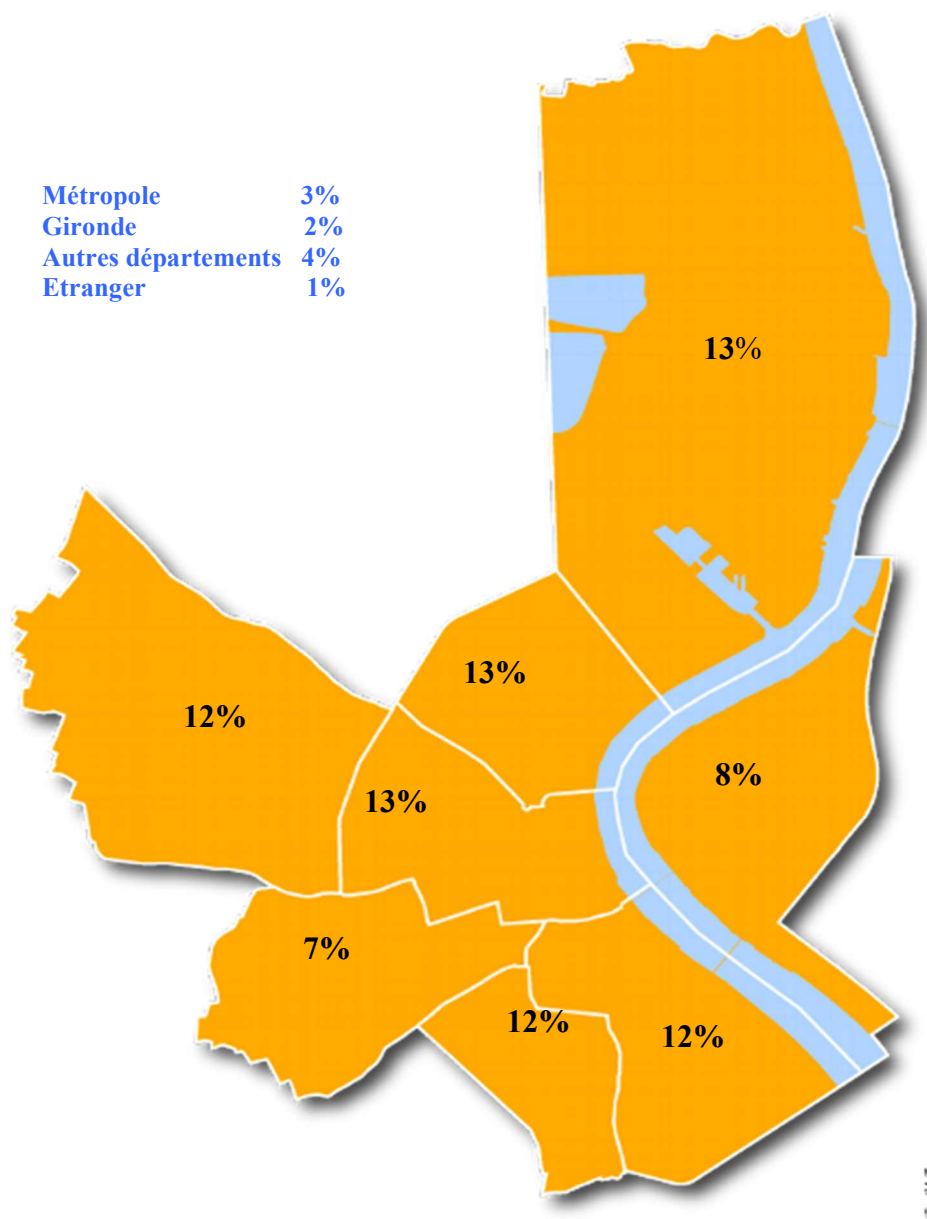
*En 2019-20, les sollicitations ont été faites pour 44% des interlocuteurs par Internet et pour 38% par téléphone. Ce sont les modes de contact les plus utilisés. Ces moyens de communication permettent plus de souplesse et une plus grande réactivité en termes de délais.*

*Les permanences dans les mairies de quartier seront poursuivies pour que la possibilité soit offerte aux citoyens de pouvoir rencontrer le médiateur physiquement au plus près de leurs lieux de vie et sans rendez-vous.*

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

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

## Origine géographique des demandes



Les requérants sont issus de l'ensemble des quartiers. Cette année, la répartition des saisines par quartier paraît plus homogène.

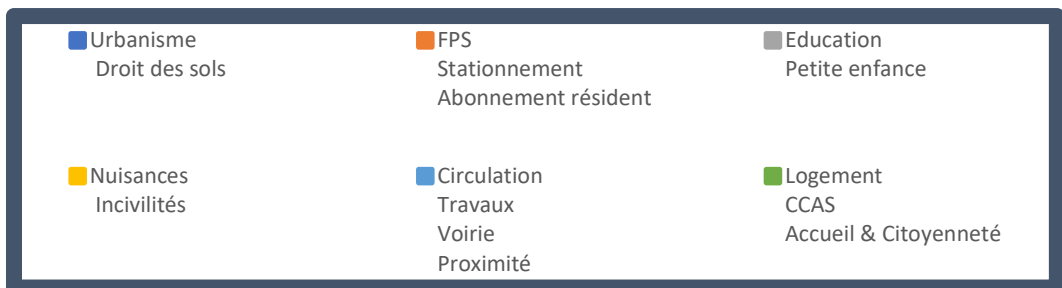
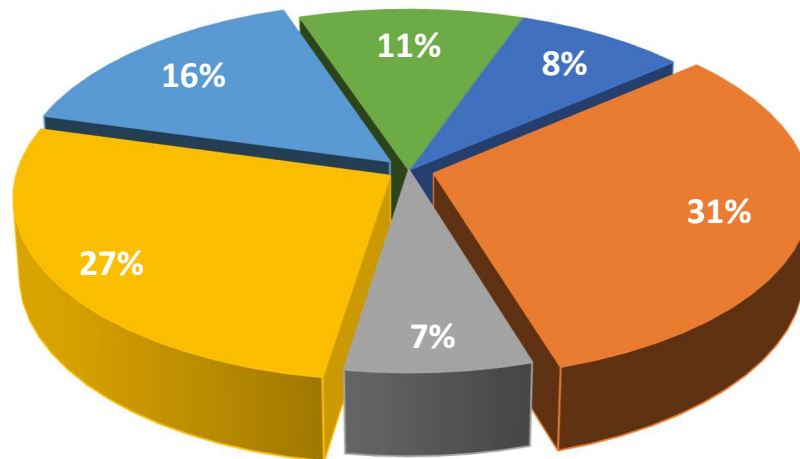
**90% des saisines** qui parviennent au médiateur sont introduites par des personnes habitant Bordeaux.

Les 10% autres correspondent aux dossiers soumis par des demandeurs originaires de la métropole bordelaise (3%), de Gironde (2%), hors 33 (4% et 1% de l'étranger (Algérie/Royaume-Uni/Canada).

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

## Répartition thématique des saisines

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

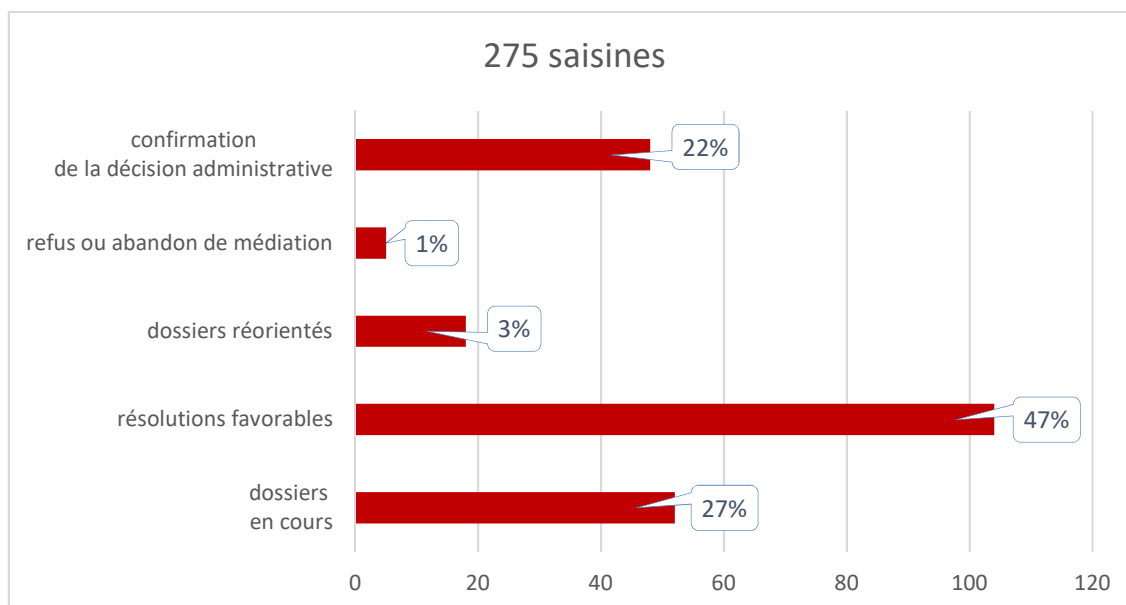


Deux thématiques se détachent.

La première concerne la problématique du stationnement et de la verbalisation (31%).

La seconde englobe les désaccords liés aux **nuisances et incivilités** (27%). Vient ensuite la thématique circulation/travaux/Voirie/proximité (16%).

## Traitement des 275 dossiers



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

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

**Pour 22% des cas**, le médiateur s'est rangé derrière la décision prise initialement par les services.

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

*A noter, le pourcentage important de dossiers en cours (27%) lié aux délais d'intervention et à la complexité de certains dossiers.*

*3% des requêtes (8 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 ...) afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche.*

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



## Illustration de saisines



Stationnement

**Si la nouvelle organisation du stationnement apporte une amélioration incontestable de circulation et d'accessibilité dans les quartiers, la gestion du contentieux pose un réel problème et irrite, à juste raison, nombre de nos concitoyens.**

**« J'estime vraiment qu'il y a abus de la mairie de prendre aussi facilement de l'argent pour le stationnement... »**

Madame P, utilisatrice de l'abonnement à 1€/jour indique qu'à la suite d'une erreur de saisie de sa part, la somme de 165€ (correspondant à un abonnement annuel) est prélevée sur son compte bancaire en lieu et place d'un tarif à 1€. Elle alerte les services compétents de cette erreur qui refusent catégoriquement d'envisager un remboursement précisant que les conditions d'utilisation ont été strictement approuvées par le conseil municipal !

*✍ Nous préconisons une approche plus raisonnable des procédures excluant toute récidive. Une attitude plus humaine est attendue des services dans le respect strict du règlement.*

### Forfait post-stationnement (FPS) : plus besoin de payer avant de contester

*Vous avez reçu un forfait post-stationnement pour le non-paiement d'un stationnement ou le dépassement de sa durée limite ? Si vous désirez le contester, sachez qu'il n'est plus obligatoire de le payer préalablement pour pouvoir le faire. C'est ce qu'a décidé le Conseil constitutionnel le 9 septembre 2020. Cette mesure est applicable à toutes les affaires non jugées définitivement à cette date.*



## Confinement et médiation

**« Mes parents n'ont pas demandé leur reste et ont quitté les lieux... »**

**« Il y a le Droit bien sûr mais il y a aussi l'Humanité... »**

Les sollicitations auprès du médiateur ont perduré durant la période de confinement axées principalement sur la nuisance sonore. Plusieurs résidents saisissent le médiateur concernant d'insupportables nuisances sonores émanant de travaux de rénovation dûment autorisés dans un appartement voisin, imposant à un couple d'octogénaires de quitter leur logement pour être hébergée au sein de leur famille. Malgré ses efforts, le médiateur n'a pu faire entendre à M. S (à l'origine des travaux), que son attitude, certes légale, ne pouvait être humainement supportable. ECHEC !


 ***Un minimum de bon sens aurait permis une solution acceptable pour tous.***

**« Le pompier m'a confirmé que mon intervention a permis de gagner un temps précieux ... »**

Le 4 avril à 23h45, la locataire de M.L appelle en panique. Son mari a disparu ! La Police alertée ne peut répondre immédiatement. M. L se porte rapidement à son secours et dans une ville totalement déserte, déclenche le radar situé cours de la Martinique.

Arrivé sur place, et après quelques investigations, il trouve le locataire ayant chuté d'un toit voisin. Les pompiers témoigneront que son intervention a été précieuse facilitant une hospitalisation rapide et évitant le pire.

Monsieur L. sollicite l'aide du médiateur pour l'annulation du retrait des 4 points sur son permis de conduire en raison des circonstances exceptionnelles.

 ***Bien qu'hors de son champ de compétence, le médiateur portera une attention particulière à ce dossier et guidera M. L dans sa démarche de requête en exonération.***

**Le bien ne fait pas de bruit  
Le bruit ne fait pas de bien !**




**« Le système de climatisation de l'immeuble situé au même niveau que notre appartement engendre une nuisance permanente de jour comme de nuit... »**

M. & Mme R, âgés de 85 et 82 ans, alertent le médiateur sur une nuisance sonore continue émanant d'un climatiseur d'une administration positionné au même étage que leur appartement. Le Groupe politique EELV relaie également cette demande auprès du médiateur.

Une première intervention auprès des services permettra de stopper le fonctionnement de cet équipement entre 20h et 6h à la satisfaction de ces résidents.

Quelques dysfonctionnements perdurent sur le mécanisme de l'horloge mais l'équipement devrait prochainement être remplacé. La médiation suit ce dossier.

 **La population urbaine place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne. Ces nuisances représentent près de 30 % des saisines bordelaises. Ces exemples sont nombreux, il convient de responsabiliser chaque utilisateur.**

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

*La ville de Bordeaux dans le cadre de sa politique de développement durable a déjà mis en œuvre de nombreuses actions permettant de maîtriser la qualité de l'environnement sonore urbain :*

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





**Droit des sols : une réglementation complexe pas toujours comprise**

**« Notre client est très mécontent car le délai d'instruction va repartir à zéro et pour 3 mois ... »**

Madame G, architecte, saisit le médiateur pour une lenteur de procédure liée à un dépôt de permis de construire. Le médiateur saisit les services et le PC attendu sera délivré dans les meilleurs délais permettant de calmer la colère compréhensible des mandants.

*Des demandes importantes de permis de construire, d'autorisations de travaux, une réglementation complexe souvent incomprise par les usagers, expliquent le nombre de saisines sur ce thème. Pour autant, le service du Droit des sols effectue son travail avec diligence et rigueur.*

*Avec une « police » importante, le contentieux du droit des sols est un thème difficile pour la médiation. Crispations et emportements sont fréquents.*


*Le permis de construire est une autorisation d'urbanisme délivrée par la mairie de la commune où se situe votre projet. Il concerne les constructions nouvelles, même sans fondation, de plus de 20 m<sup>2</sup> de surface de plancher ou d'emprise au sol. Pour les bâtiments existants, des travaux d'extension ainsi que le changement de destination peuvent également être soumis à permis. Les travaux qui ne relèvent pas du permis de construire sont en principe soumis à déclaration préalable de travaux.*

**Bordeaux,  
ville propre**

**« Une fois sur 2 nos poubelles ne sont pas vidées...nous payons pour un service qui n'est pas rendu »**

Madame G, domiciliée proche des boulevards, signale que son container n'est pas régulièrement collecté malgré un signalement depuis plusieurs mois. Le médiateur alerte le service de la Propreté qui demande à ses équipes de veiller à plus de vigilance.

Mme G remercie pour l'efficacité de la démarche ; la collecte est de nouveau correctement assurée à la satisfaction des résidents.

 *Depuis plusieurs années, la Ville de Bordeaux et Bordeaux métropole mobilisent d'importants moyens pour améliorer la propreté de la ville et par conséquent notre environnement urbain. La participation de tous les habitants demeure indispensable en matière de collecte des déchets et de lutte contre les incivilités.*



## Grand nettoyage 48h chrono

Chaque trimestre, dans des rues différentes, chacun des huit quartiers de Bordeaux bénéficie de l'opération "Grand nettoyage 48h chrono".

**Insécurité :**  
**Fusillade, squat, trafic**  
**de drogue ...**




**« Nous ne sommes plus en sécurité et nos patients sont agressés en permanence ... »**

Docteur P. alerte à plusieurs reprises la médiation sur la présence régulière de SDF couchés devant la porte de son cabinet, accompagnés de chiens ou de rats domestiqués, agressant les patients, urinant sur les murs et vandalisant le hall de l'immeuble. Les interventions de la Police alertée restent vaines sur le long terme. La situation semblerait avoir trouvé une résolution temporaire dans la pose d'un échafaudage pour ravalier l'immeuble ! à suivre ...

**« Nous avons été victimes d'une fusillade qui a eu pour conséquence un impact de balle dans la fenêtre... »**

Madame N. prend contact avec le médiateur pour lui signaler avoir été « victime » d'une fusillade dans le quartier St Louis avec pour conséquence un impact de balle dans la fenêtre de sa cuisine. Le médiateur alerte le Maire de quartier. Depuis, cette résidente confirme être régulièrement témoin de coup de feu dans son quartier.

 ***Ces situations amènent un argument supplémentaire pour une implication raisonnée de la population dans la lutte contre l'insécurité.***

## Témoignages d'usagers

**Madame M.**

*« Inutile de vous dire à quel point je vous suis reconnaissante de votre action. Merci infiniment de votre aide rapide et efficace sans laquelle je n'aurais toujours pas de réponse »*

**Madame N.**

*« Merci Monsieur le médiateur de votre aide et implication »*

**Madame P.**

*« Merci Monsieur de votre appel de soutien, merci pour vos bons conseils et votre disponibilité »*

**Monsieur M.**

*« C'est avec un immense soulagement que je prends acte de votre rapide réponse mettant un terme à une situation qui nous a affectés. Collectivement, nous vous en remercions vivement »*

**Mme F.**

*« Depuis votre intervention, les pigeons sont inexistant, merci encore pour vos actions » !*

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

**Monsieur H.**

*« Je vous remercie de votre réponse qui ne me satisfait absolument pas... ».*

## Préconisations

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

### Le médiateur propose :

#### **1- 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)) »*

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

Nous apprécions l'attitude spontanée de certains services qui ont déjà fait figurer dans leurs courriers la possibilité de recourir à la médiation.  
Et les autres ?

#### **2- 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.**



**Nous renouvelons ces 2 préconisations déjà formulées dans nos précédents rapports.**

## Les supports de communication



**\* Le flyer**

**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** 

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

**Par LETTRE SIMPLE** 

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

**Le médiateur tient également des permanences** 

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

### permanences des mairies de quartier

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

**BORDEAUX MARTIME/ GINKO** 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 cours 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.**



*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 demain mardi 22 septembre, sans rdv dès 17h à la maison cantonale de la Bastide, 42 bis rue de Nuits !*

*Si vous ne pouvez pas venir, M. Bron reste joignable via [bordeaux.fr](http://bordeaux.fr)*

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

# BORDEAUX

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 Massié.

## 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 manifesterà 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 \* :

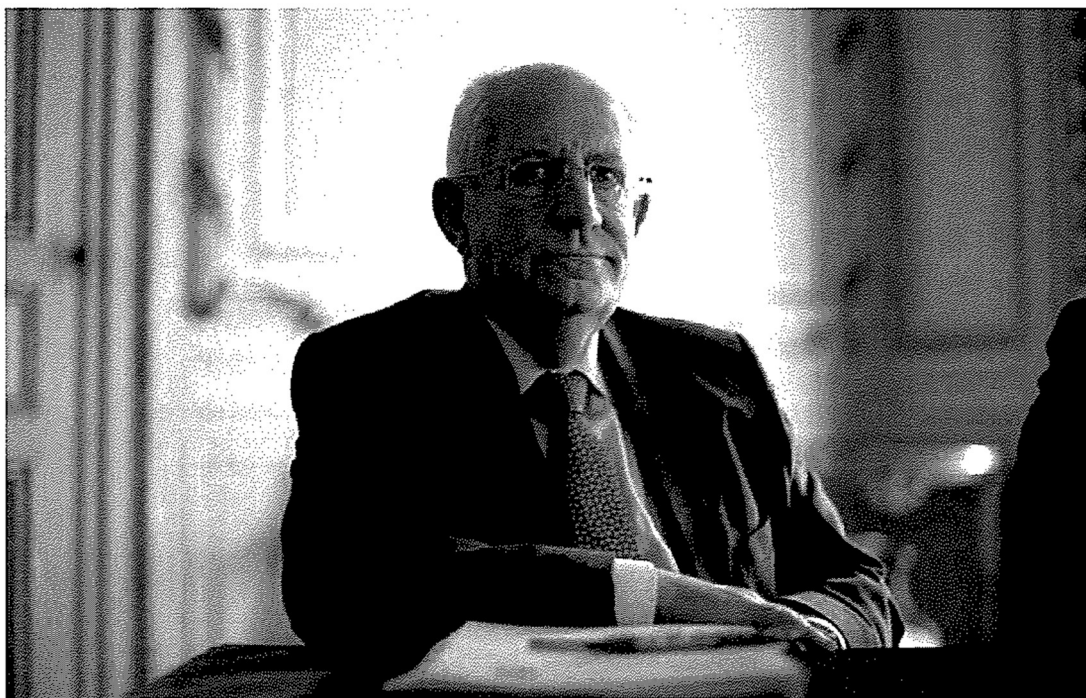
Objet \* :

Votre message \* :

Envoyer

## *REVUE DE PRESSE*

# Bordeaux



Jean-Charles Bron, médiateur municipal, fait deux recommandations à la mairie : « Obliger les services à répondre aux usagers dans un temps limite, et inciter les administrés à se tourner vers le médiateur avant de saisir les tribunaux ». PHOTO LAURENT THELLET

## Le « règlement kafkaïen » du stationnement payant

**MUNICIPALITÉ** Le médiateur municipal a présenté hier le bilan de son activité pour l'année passée. 227 dossiers traités, dont une majorité de litiges liés au stationnement payant

Denis Lhern  
d.lhern@sudouest.fr

Faut-il créer un service municipal de médiation exclusivement dédié à la résolution des conflits liés aux problèmes de stationnement payant ? On peut le croire à la lecture du bilan 2018 de l'activité du médiateur municipal. Ce personnage parfois méconnu du grand public est là pour essayer de régler les litiges entre la commune et les usagers.

Cette fonction existe à la mairie de Bordeaux depuis 25 ans. Le médiateur actuel est Jean-Charles Bron, ancien adjoint au commerce

d'Alain Juppé. Les litiges qui arrivent sur son bureau sont majoritairement des questions liées au stationnement payant. Et notamment au paiement du fameux FPS (forfait post stationnement), qui remplace les amendes de police depuis 2017. Ces litiges représentent 23 % de l'activité du médiateur municipal. Seule une autre catégorie obtient un score supérieur (les nuisances et incivilités, 28 %), mais elle mélange plusieurs litiges différents.

Le FPS à lui seul, c'est donc près d'un quart du travail de Jean-Charles Bron. L'an dernier, un cas l'a frappé : une famille qui, ayant accumulé

les pénalités de retard, devait payer un FPS de 5 000 euros !

### 46 % de résolutions favorables

Le travail du médiateur a fait émerger des torts partagés et une foule de dysfonctionnements. « Dans la convention signée entre la mairie et Urbis Park, qui contrôle le stationnement, le règlement du contentieux est kafkaïen ! Il faut absolument revoir cela. » Le médiateur dénonce une procédure inextricable, qui ne laisse aucune place à la bonne foi. Et que dire de ce litige né en 2018 et toujours pas résolu, avec un usager facturé deux fois pour un même

FPS. Au bout d'un an de méandres, l'administration municipale a fini par avouer qu'elle n'était pas juridiquement outillée pour faire un remboursement de 10 euros...

Les autres litiges sont liés à l'urbanisme (16 %), la circulation et les travaux (13 %), les écoles (12 %) et le logement (8 %). Sur 227 dossiers en 2018, le médiateur a obtenu 46 % de résolutions favorables. Autant d'affaires réglées à l'amiable qui n'encombrent pas les tribunaux. Mais il recommande à la mairie « d'obliger les services à répondre aux administrés ». Ce qui n'est pas toujours le cas.

Lundi 18 novembre 2019

## GRAND BORDEAUX

# La ville monte au créneau

**Transports** La mairie réagit aux nombreuses saisines du médiateur sur la question du stationnement

Vendredi, le médiateur de Bordeaux, Jean-Charles Bron, a présenté son rapport sur l'année écoulée, publié sur le site de la ville. Il a mis l'accent sur la problématique du stationnement qui concerne 23% des 227 saisines opérées sur cette période. La gestion du stationnement a été confiée à une société privée, Urbis Park, en janvier 2018.

### « C'est parfois kafkaïen »

Selon le médiateur, ce n'est pas ce modèle de stationnement qui est mis en cause par les usagers, mais le règlement des contentieux avec le délégataire. « Mes collègues des autres villes l'ont aussi constaté, les procédures pour régler les contentieux sont trop compliquées, trop lourdes, estime Jean-Charles Bron. C'est parfois kafkaïen. » Il prend l'exemple d'un



Les contentieux liés au stationnement préoccupent des dizaines d'usagers.

usager qui a réglé par erreur deux fois son forfait de post-stationnement et qui attend toujours un remboursement de 10 €, depuis novembre 2018... Certaines familles se retrouvent avec des montants exorbitants de forfait de post-stationnement, 5 000 € pour l'une d'elles, selon le médiateur. « Certes, les torts sont partagés, il y avait eu un manque de vigilance de l'utilisateur », observe Jean-Charles Bron. Il a réussi à ramener l'amende à 2 000 €, en faisant enlever la majoration.

Le médiateur préconise à la mairie de revoir sa convention avec le délégataire. Nicolas Florian, maire de Bordeaux, a assuré qu'il allait proposer un avenant au contrat avec Urbis : « La lourdeur administrative bloque au moment où il y a un contentieux et je pense qu'il faut réintroduire [dans la convention] la notion de bonne foi, de droit à l'erreur. » Une fois l'avenant signé, il pourrait entrer en vigueur rapidement.

*Elsa Provenzano*  
Nous n'avons pas réussi à joindre Urbis Park.

# Bordeaux Gazette

Actualité

## Le Médiateur municipal : au plus près du quotidien

Bernard Lamarque 16 novembre 2019 à 11h08min

**Chaque jour à l'écoute des citoyens, le Médiateur municipal de la Ville intervient en cas de différends entre administrés bordelais et administration municipale. Son intervention est gratuite, sur simple demande.**

Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le **médiateur** est à la recherche de solutions amiables et équitables. Devant chaque cas, il manifeste une écoute attentive aux arguments des différentes parties et s'efforce de trouver une solution adaptée qui convienne à l'ensemble. Les Médiateurs des collectivités territoriales ont pour objectif d'aider à la résolution amiable des conflits qui peuvent surgir entre les citoyens, les mairies, les conseils généraux ou les régions. Ils ont également pour mission de formuler des propositions de réforme aux autorités élues des collectivités territoriales. Cette démarche est aujourd'hui en plein développement dans l'ensemble de la France.

**Jean Charles Bron** a fait un bilan de son action devant Nicolas Florian, en mettant en avant les thèmes récurrents de conflit entre les usagers et la puissance publique. Son activité l'amène à mettre en évidence les conflits liés au stationnement où il regrette l'intransigeance du délégataire et des services concernés très peu enclin à considérer la bonne foi des protestataires et entraînant des situations kafkaïennes. Ces remarques formulées devant le maire ce dernier a pris note pour voir comment améliorer la situation. Le deuxième volet de ces contestations concerne l'incivisme et l'insécurité. Les vols sont nombreux à Bordeaux à un point tel que les services de police même s'ils prennent les plaintes ne sont pas capable de faire les enquêtes concomitantes. Par contre dans certains quartiers les gens ne portent pas plainte de peur d'être soumis à des représailles.

La population urbaine place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne. Ces nuisances représentent près de 30% des saisines bordelaises et les exemples en sont nombreux, ceci ayant entraîné l'acquisition de véhicules municipaux moins bruyants, les deux roues motorisées sont aussi une source de bruit nocturne et de nombreux contrôles sont effectués. Les travaux nocturnes sont limités aux travaux d'intérêt général avec un cahier des charges strict. Chaque année à Bordeaux, plusieurs centaines de contacts sont établis lors de permanences dans les mairies de quartier, rendez-vous, mais aussi par téléphone, courriers et courriels.

Les demandes les plus fréquentes concernent : la voie publique, le stationnement, la sécurité, l'aménagement urbain, l'action sociale, la propreté. Bordeaux a été ville pionnière, avec une offre de médiation installée depuis 25 ans. C'est ainsi que sous l'impulsion de la sénatrice, Nathalie Delatre, rompue à cette pratique de la médiation depuis toutes ces années à la mairie de Bordeaux où elle a été maire de quartier dans une zone plutôt conflictuelle. Les sénateurs ont donné un cadre juridique aux "médiateurs territoriaux" dont une soixantaine de collectivités se sont déjà dotées et qui apparaît comme de plus en plus indispensable et pour lesquels ils ont voté une loi. C'est ainsi qu'il devrait être effectivement doté d'un cadre juridique selon **Sébastien Lecornu** dans le contexte du projet de loi sur "l'engagement et la proximité".



## La charte des médiateurs des collectivités territoriales

### Préambule

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

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

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

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

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

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

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



## **Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale**

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

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

## **Article 2 : Le Médiateur**

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

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

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

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

### **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2- Gratuité**

Le recours au Médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

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

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

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

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

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

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

#### **5- Fin de la médiation**

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

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

### **Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur**

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

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

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





Jean-Charles BRON  
Médiateur de la Ville de Bordeaux  
☎ 05 56 10 33 57  
[ic.bron@mairie-bordeaux.fr](mailto:ic.bron@mairie-bordeaux.fr)

Sophie Seyral  
Assistante médiation  
☎ 05 56 10 33 58

*Hôtel de Ville*  
33045 Bordeaux cedex