

**LES MÉDIATEURS**

se parler pour s'entendre

# **MÉDIATEUR MUNICIPAL**

**Bilan annuel  
2007**



# SOMMAIRE

<b>ÉDITORIAL</b>	<b>p. 5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>p. 7</b>
L'information	p. 9
Les moyens	p. 12
<b>I - LA FRÉQUENTATION</b>	
I.1 - Nombre et localisation des demandeurs	p. 13
I.2 - Services municipaux, élus et organismes contactés	p. 16
I.3 - Comparatif des dossiers et des interventions	p. 23
<b>2 - LES INTERVENTIONS</b>	
2.1 - Types de demandes	p. 25
2.2 - Nature des interventions	p. 32
2.3 - Suivi des contacts	p. 33
<b>3 - CONSTATS ET PERSPECTIVES D'AVENIR</b>	<b>p. 35</b>
<b>EN GUISE DE CONCLUSION</b>	<b>p. 37</b>



# ÉDITORIAL

*« Ni juge, ni arbitre » c'est ainsi que se définit Jacques Lahon qui, depuis quelques années, s'acquitte de sa mission de médiateur municipal avec détermination et efficacité.*

*A ces deux qualificatifs préalables j'ajouterai, pour ma part, l'indépendance, la qualité de l'écoute et l'ouverture d'esprit.*

*C'est en faisant preuve de toutes ces qualités que le médiateur municipal parvient à trouver des solutions adaptées et équitables pour tous.*

*Malgré les initiatives prises pour informer, expliquer, rapprocher l'administration de ses usagers, des difficultés surviennent. L'intervention du médiateur municipal permet, dans la plupart des cas, d'identifier le point de divergence et de concilier les oppositions.*

*C'est pour ce remarquable travail de « facilitateur de vie sociale » que je tiens à remercier Jacques Lahon, tant au nom des Bordelais que de l'administration municipale.*

*Le maire de Bordeaux*



# INTRODUCTION

**Ce sixième rapport d'activité présente pour l'année 2007 le bilan des demandes de médiation adressées par les usagers à l'administration municipale bordelaise.**

**Avec, en 2007, plus de 500 contacts qui ont amené le traitement de 91 dossiers, avec un taux de réussite estimé à 72 %, la médiation municipale contribue, incontestablement, à améliorer la qualité du service public.**

**Plus que jamais, la médiation territoriale tend à devenir un véritable service public.**

## **Trois raisons favorisent cette évolution.**

> D'une part, alors que chaque jour on enregistre la compétence et la réactivité de la grande majorité des fonctionnaires territoriaux, on constate dans le même temps que bon nombre de citoyens ont trop souvent l'impression que leurs arguments ne sont jamais pris en compte. Et cela, bien que l'administration soit beaucoup plus souvent qu'on ne croit disposée à reconnaître qu'il y a eu erreur ou dysfonctionnement de sa part. A l'inverse, le citoyen n'a pas forcément raison parce qu'il se plaint ! Mais il comprendra et acceptera d'autant mieux la décision prise à son encontre qu'elle lui aura été expliquée ! Rien n'est pire, en effet, que l'absence de réponse ou de réaction, qui caractérise encore trop souvent une certaine pratique administrative.

Il est essentiel que s'instaure entre l'administration et nos concitoyens une relation de confiance durable. Cela implique, bien évidemment, de savoir reconnaître, assumer et réparer les erreurs quand elles sont commises. Cela implique également de prendre les mesures pour faire en sorte qu'elles ne se reproduisent pas.

> D'autre part, nous sommes dans une société marquée par la montée de l'individualisme et de l'égoïsme. Chacun pense d'abord à la défense de son intérêt personnel, ou des intérêts de son groupe, avant de se préoccuper du bien commun.

La loi et la réglementation se trouvent de plus en plus confrontées à des intérêts particuliers et sectoriels. En outre, à la suite d'une inflation de textes de loi et de règlements, la loi aujourd'hui court le risque d'être de moins en moins comprise et respectée. Or, il ne s'agit pas seulement d'imposer mais aussi d'expliquer, de convaincre, d'« humaniser » les rapports entre décideurs et usagers.

La médiation est une réponse pour réconcilier la loi - plus précisément les pouvoirs publics chargés de l'appliquer - et les citoyens.

> Enfin, malgré les efforts consentis ces dernières années dans le domaine de l'information et de la communication, beaucoup de nos concitoyens ne savent pas encore à quelle porte frapper. Plus que jamais, le médiateur demeure un « facilitateur de contacts ».



# L'INFORMATION

**Au cours de l'année 2007, différents moyens d'information ont contribué à mieux faire connaître la mission du médiateur municipal et comment le rencontrer.**

## **- PRESSE LOCALE**

- Le journal *Sud-Ouest* annonce, chaque semaine, les permanences du médiateur municipal.
- A l'occasion de la présentation du rapport d'activité 2006, le journal *Bordeaux 7* du 25 avril 2007 consacre un article au médiateur municipal.
- Dans sa rubrique « Trois questions », le journal *Sud-Ouest* du 4 mai 2007 s'est intéressé au médiateur municipal.
- Article du journal *Sud-Ouest* du 13 décembre 2007.

La rubrique « Bordeaux Quartiers » de chaque numéro du journal municipal *Bordeaux Magazine* reprend les différentes permanences assurées chaque mois par le médiateur dans les différentes mairies de quartier.

## **- PANNEAUX D'AFFICHAGE**

- Les permanences mensuelles du médiateur sont affichées dans le hall d'accueil des mairies de quartier (La Bastide, Caudéran, Grand Parc, Bacalan).

## **- PREMIÈRES ASSISES DE LA MÉDIATION**

Sous l'égide de la médiation de la République se sont tenues à Paris, les 28 et 29 novembre 2007, les 1<sup>ères</sup> Assises de la Médiation Publique et Privée, qui ont permis de mesurer l'importance de ce thème dans de multiples secteurs d'activités. Le médiateur municipal, convié à cette manifestation, est intervenu dans le cadre d'une table ronde « Médiation Publique : un service public ? ».

Ce colloque a été prolongé par une réunion des médiateurs des collectivités territoriales qui, au-delà d'un partage d'expériences, a mis en évidence la nécessité de poursuivre le repérage des villes disposant d'un service de médiation.



# Médiateur: le démineur municipal

Ancien conseiller municipal, Jacques Lahon est depuis 2001 le médiateur municipal de la ville de Bordeaux. Son rôle : résoudre les problèmes qui peuvent se poser entre les Bordelais et les services municipaux. Il a traité 94 dossiers en 2006

■ Il ne faut pas confondre médiateur et médiateur. Jacques Lahon, médiateur municipal de la ville de Bordeaux, n'est pas médiateur de la République. Il n'a pas pour mission de régler les problèmes d'ordre juridique entre les citoyens et l'Etat. Sa mission, c'est «d'essayer de résoudre les incompréhensions, les malentendus, les désaccords qui peuvent surgir entre les citoyens et les services municipaux.» Jacques Lahon, ancien conseiller municipal à Bordeaux (de 1995 à 2001) a accepté sa nouvelle fonction en 2001. Il vient de rendre public son rapport annuel 2006 qui fait état de 500 contacts, 94 dossiers traités et d'un taux de réussite de 73%. Parce que le premier travail du médiateur, c'est de trier. «Seulement un tiers des contacts correspondent à la mission du médiateur municipal. Beaucoup de gens ne savent pas à quelle porte frapper alors ils frappent à la mienne.» Jacques Lahon en a pris l'habitude. D'abord il trie, ensuite il tempore. «Je suis un démineur, j'essaie de calmer le jeu. Il faut surtout une bonne dose de psychologie, d'écoute, de compréhension et puis connaître les grandes lignes de la réglementation.» Ceux qui se présentent dans le bureau de Jacques Lahon ont la plupart du temps des soucis avec la voirie muni-



Jacques Lahon (ici aux côtés du premier adjoint Hugues Martin) est le médiateur municipal de Bordeaux depuis 2001. Il a traité 94 dossiers en 2006.

cipale, l'aménagement urbain, l'action sociale... Le médiateur voit défiler des problèmes de permis de construire, d'état-civil, de nuisances. Charge à lui de se renseigner auprès des services ou des élus concernés pour régler le problème. Pour autant, Jacques Lahon

estime que l'on ne fait peut-être parfois pas assez appel à lui. «Souvent je vois dans le journal tel ou tel problème dans tel ou tel quartier. Je suis convaincu que mon intervention contribuerait à conforter la position de l' élu.»

**Sébastien Marraud**

## Contactez le médiateur

■ Les mardis (9 h à 12 h) et mercredis (16 h à 18 h) 14 cours du Maréchal Juin (sur rendez-vous). Tel : 05.56.10.33.58. email : [lemediateur@mairie-bordeaux.fr](mailto:lemediateur@mairie-bordeaux.fr).

Jacques Lahon  
Médiateur  
municipal



**1 À quoi servez-vous ?**  
J'ai été nommé par Alain Juppé en 2001. Je ne suis pas salarié (je touche une indemnité de fonctionnement), ni fonctionnaire, ni élu. Mon travail consiste à intervenir en cas de litiges entre les Bordelais et l'administration municipale.

Les fonctionnaires sont dévoués, mais tout le monde peut se tromper; il arrive que l'administration ait une approche de la réalité conforme à la réglementation mais pas satisfaisante au niveau psychologique.

**2 Quels sont les principaux motifs de crispation entre les Bordelais et l'administration municipale ?**

Les problèmes liés à la voirie, à l'urbanisme, aux permis de construire sont des sujets récurrents.

Mais en fait, les deux tiers des demandes qui me sont adressées ne relèvent pas de ma mission : il s'agit de conflits d'ordre privé (des problèmes de voisinage, des mésententes entre locataires et propriétaires...) ou de litiges avec un autre service public.

Dans ce cas, j'aiguille les gens vers d'autres médiations adaptées, comme le médiateur de la République ou les conciliateurs de justice.

**3 La mairie vous donne-t-elle les moyens de travailler ?**

Oui. Je dispose de locaux au 14, du cours du Maréchal-Juin; j'ai, toute la semaine, une collaboratrice employée par la Ville. Je tiens des permanences les mardi, mercredi, jeudi, et je pense être globalement assez identifié.

En 2006, j'ai été contacté par 500 personnes environ, par mail, visites, courriers ou au téléphone...

J'ai traité 94 dossiers. Pour les trois-quarts d'entre eux, on est parvenu à trouver une solution équitable.

• **Propos recueillis par Julien Rousset**

**JACQUES LAHON.** Le médiateur bordelais, dont l'action reste souvent méconnue, gère les conflits

## Démineur municipal

■ **Que fait donc Jacques Lahon ?** Quelques lignes lui sont consacrées régulièrement dans nos colonnes, afin d'annoncer ses permanences dans les quartiers. Ni juge, ni arbitre, le médiateur municipal est l'intermédiaire entre le citoyen et la Ville. Dans le respect du droit et des lois, il tente de trouver une solution à l'amiable pour régler les litiges en matière d'action sociale, de santé ou de voie publique. Il se pose comme un conciliateur entre ce qui relève de l'insatisfaction du riverain et ce qu'est en mesure de faire l'administration municipale pour apaiser la tension.

Pour Jacques Lahon, tout le monde peut se tromper, tant d'un côté que d'un autre, le but étant de « corriger son erreur ou de dépasser les difficultés passagères ». Ayant souvent affaire à des discordes d'ordre privé, son rôle l'amène à écouter, comprendre, informer ou mettre en relation les gens avec le service approprié, l'instance compétente, l'association impliquée...



PHOTO DELPHINE DE MAIGNANS

Démineur municipal ou facilitateur de contact, pour Jacques Lahon, la médiation, c'est un peu de connaissance en droit et beaucoup d'analyse de la personne, de sa situation. C'est aussi se demander, en citant Montesquieu : « Pourquoi recourir aux lois pour régler ce qui peut l'être par les mœurs ».

**Une permanence a lieu ce jour, à la mairie de quartier Caudéran, de 10 à 12 heures.**

## **LES MOYENS**

Depuis avril 2001, le médiateur municipal dispose d'un bureau dans un bâtiment municipal au 14 cours du Maréchal Juin.  
(Tél. : 05 56 10 33 58 - Fax : 05 56 10 33 61).

Le portail internet de la mairie de Bordeaux permet aux citoyens bordelais de contacter directement le médiateur municipal sur son adresse électronique [lemediateur@mairie-bordeaux.fr](mailto:lemediateur@mairie-bordeaux.fr)

Son secrétariat est assuré par une employée municipale, madame Bonnet, mise à sa disposition par le secrétaire général.

Le médiateur reçoit sur rendez-vous :

### **- 14 COURS DU MARÉCHAL JUIN**

- tous les mardis, de 9 heures à 12 heures
- tous les mercredis, de 16 heures à 18 heures

### **- TOUS LES JEUDIS, SUR RENDEZ-VOUS, DE 10 HEURES À 12 HEURES, DANS LES MAIRIES DE QUARTIER**

- La Bastide, le premier jeudi de chaque mois
- Caudéran, le deuxième jeudi de chaque mois
- Grand Parc, le troisième jeudi de chaque mois
- Bacalan, le quatrième jeudi de chaque mois



# I – LA FRÉQUENTATION

## I.1 – NOMBRE ET LOCALISATION DES DEMANDEURS

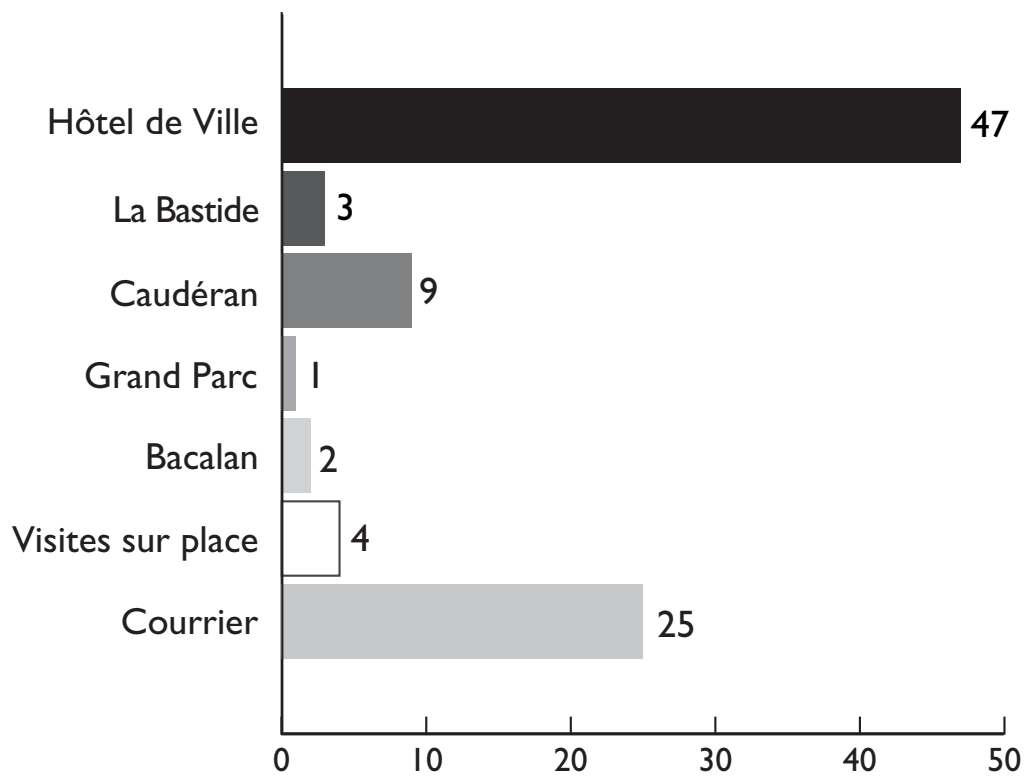
En 2007, 91 dossiers ont été enregistrés et traités. Les demandes de rendez-vous, les visites sur place et les courriers reçus ont été stables par rapport aux années précédentes.

Comme en 2006, les courriels et surtout les communications téléphoniques ont connu une sensible augmentation.

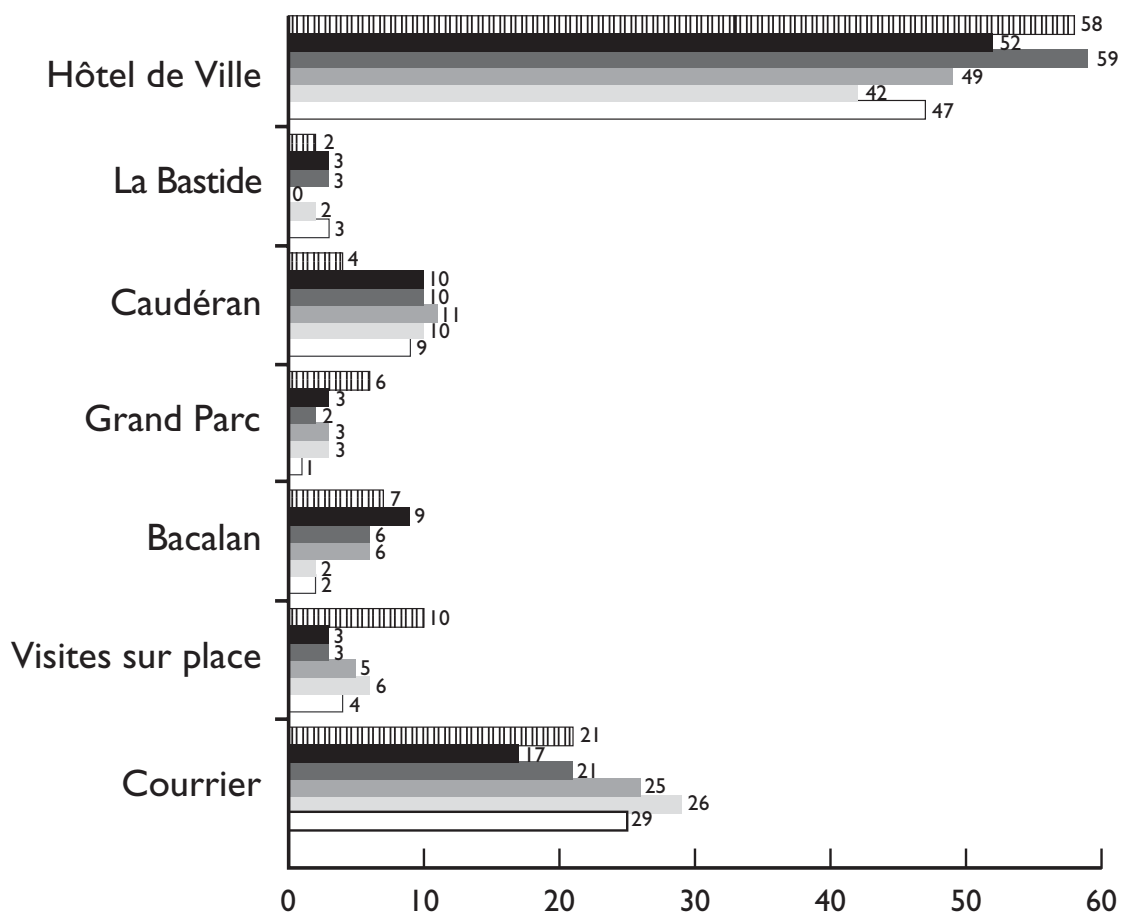
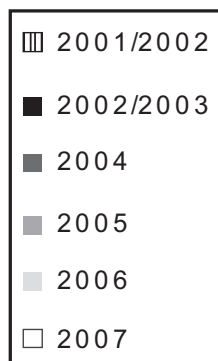
- 47 dossiers proviennent de personnes rencontrées au bureau, 14 cours du Maréchal Juin.
- 15 dossiers concernent des personnes qui se sont rendues dans les mairies de quartier (Bacalan 2, Grand Parc 1, Caudéran 9, La Bastide 3).
- 4 dossiers ont été réalisés à la suite d'une visite au domicile des demandeurs.
- 25 dossiers ont été concrétisés à la suite de demandes d'interventions formulées par courrier.

Les personnes rencontrées proviennent de tous les milieux socio-professionnels.

## DOSSIERS TRAITÉS



## COMPARATIF DES DOSSIERS TRAITÉS



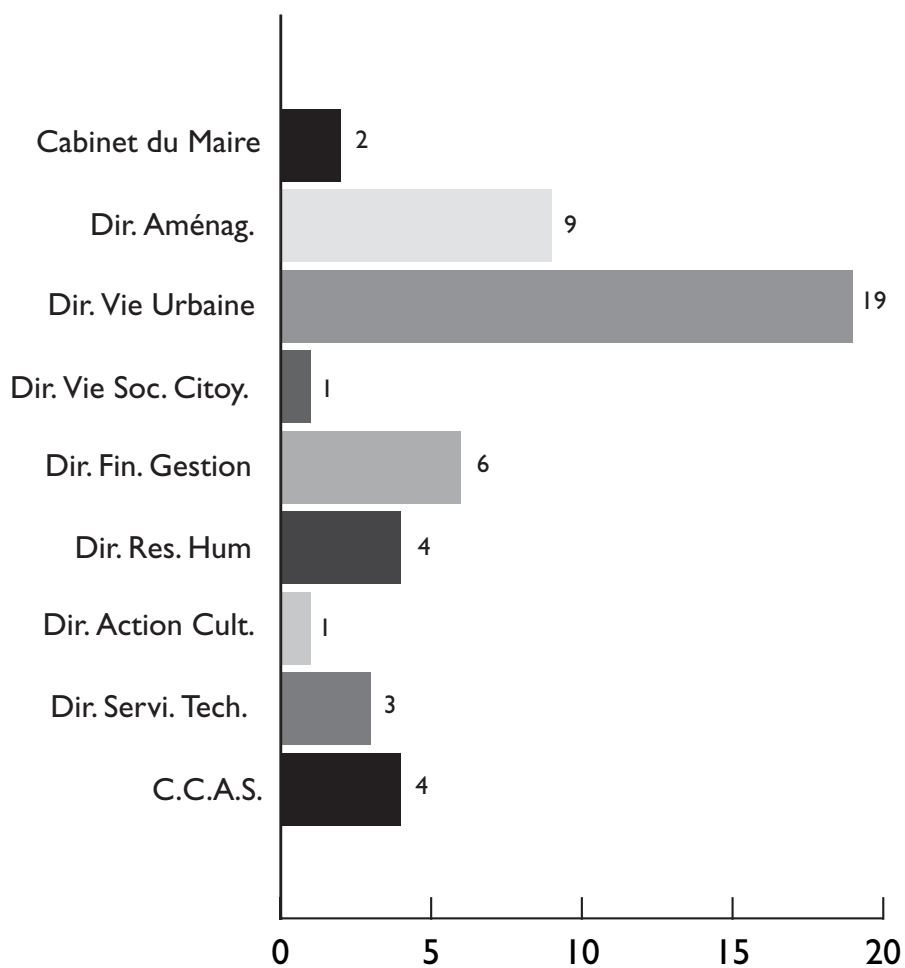
## **I.2 – SERVICES MUNICIPAUX, ÉLUS ET ORGANISMES CONTACTÉS**

Le traitement des 91 dossiers a donné lieu à différentes interventions auprès des :

### I/ SERVICES MUNICIPAUX

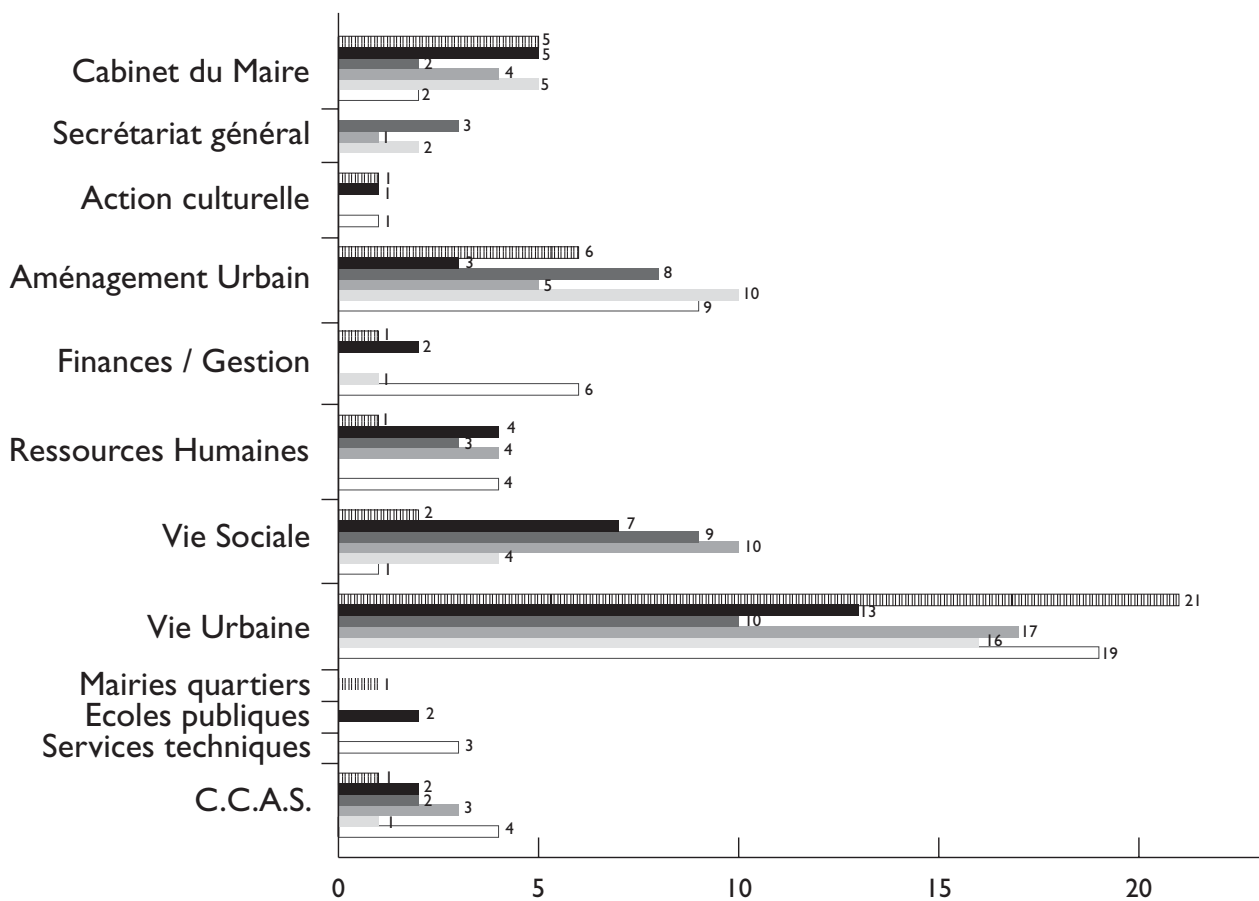
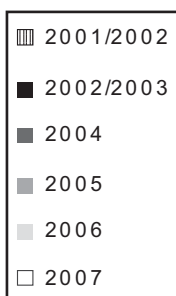
Cabinet du Maire	2
Direction Aménagement	9
Direction Vie Urbaine	19
Direction Vie Sociale - Citoyenneté	1
Direction Finances et Gestion	6
C.C.A.S.	4
Direction Ressources Humaines	4
Direction Action Culturelle	1
Direction Services Techniques	3

## INTERVENTIONS AUPRÈS DES SERVICES MUNICIPAUX





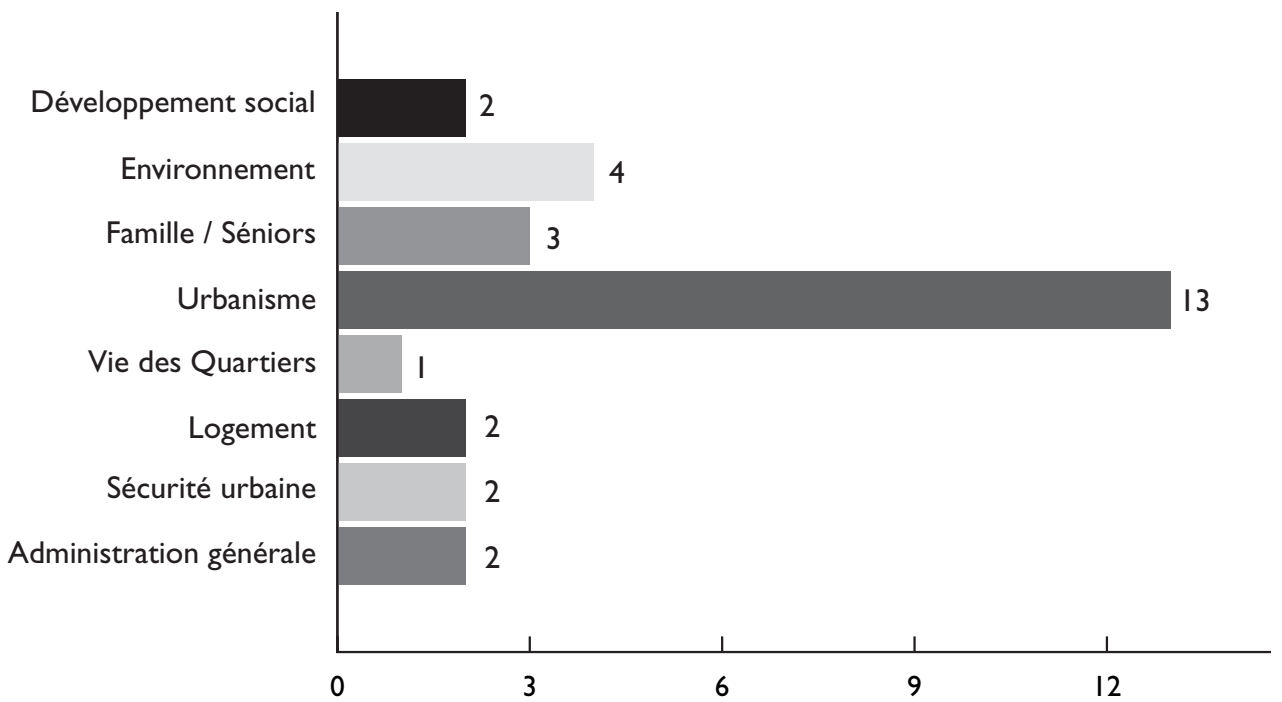
## COMPARATIF INTERVENTIONS AUPRÈS DES SERVICES MUNICIPAUX



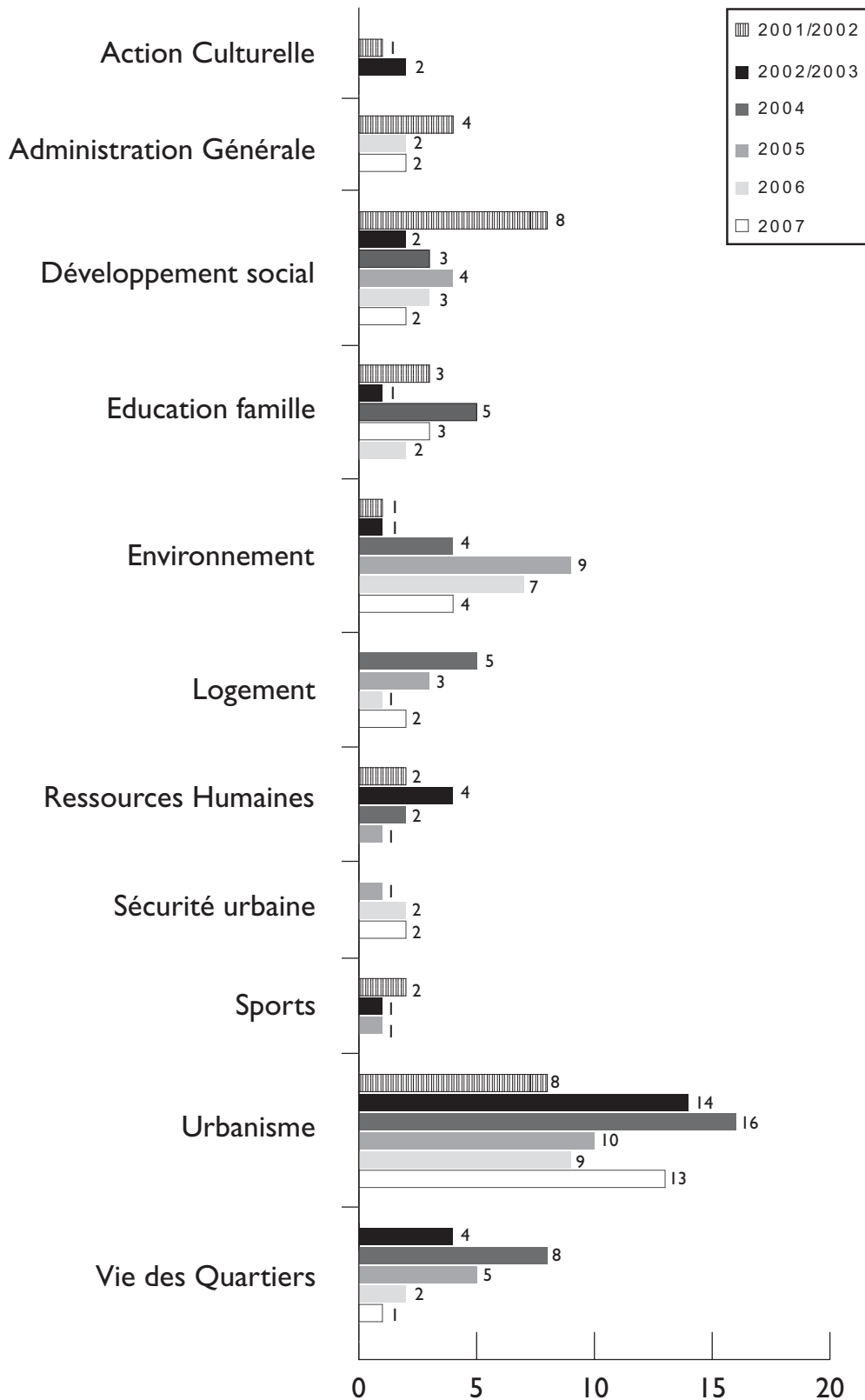
## 2/ ADJOINTS ET CONSEILLERS MUNICIPAUX

Développement social, tranquillité urbaine et « politique de la ville »	2
Environnement, plan vert et propreté	4
Famille - Seniors	3
Urbanisme et Transports	13
Jeunesse, Vie des Quartiers	1
Logement	2
Sécurité Urbaine	2
Administration Générale	2

## INTERVENTIONS AUPRÈS DES ADJOINTS, CONSEILLERS MUNICIPAUX



## COMPARATIF INTERVENTIONS AUPRÈS DES ADJOINTS ET CONSEILLERS



### 3/ AUTRES CONTACTS

A.D.I.L.

Aquitanis

Archevêché de Bordeaux

Assistances sociales

Associations

Avocats

C.L.I.C.

C.U.B.

Centres Médico-Sociaux

Conciliateurs de Justice

Conseil Général

Conseils Syndicaux

Délégués Départementaux du Médiateur de la République

Domofrance

E.D.F.

Fédération des Familles de France

Fédération des Locataires

Lyonnaise des Eaux

Mairies de la C.U.B.

Maison de l'Avocat

Maison de la Justice et du Droit

Maisons de Retraite

OR.GE.CO.

Particuliers

Police Nationale

Préfecture

Tribunal d'Instance

U.F.C.

### **I.3 - COMPARATIF DES DOSSIERS TRAITÉS ET DES DIFFÉRENTES INTERVENTIONS AUPRÈS DES SERVICES MUNICIPAUX ET DES ÉLUS**

En 2007, le nombre de dossiers enregistrés (91) est légèrement inférieur à celui de 2006 (94).

En ce qui concerne les interventions auprès des services municipaux, les recours les plus fréquents concernent la Direction de la Vie Urbaine (Voie Publique, Propreté, Hygiène et Santé), et la Direction de l'Aménagement.

Au niveau des élus municipaux, le plus sollicité demeure l'adjoint à l'Urbanisme.



## 2 – LES INTERVENTIONS

### 2.1 – TYPES DE DEMANDES

Les demandes de médiation sont de deux types :

**I - Celles qui font apparaître un blocage avec l'administration municipale et relèvent donc de la compétence du médiateur municipal.**

Ainsi,

#### - DOSSIER TRAVAUX

➤ Monsieur A. qui souhaitait entreprendre des travaux de réfection de la toiture de son immeuble et envisageait également des travaux de peinture sur la façade a été bénéficiaire d'une autorisation tacite du service municipal concerné pour les travaux projetés.

La nature des modifications projetées en façade et en toiture ne respectant pas le P.L.U., il a été procédé au retrait de l'autorisation tacite. Monsieur A., à qui les services municipaux ont indiqué qu'un ravalement de la façade de son immeuble était préférable à une peinture, en a convenu et donc n'envisage pas pour l'instant ces travaux. S'agissant de la réfection de la toiture, monsieur A., suite à l'accord tacite des services municipaux, avait fait appel à un artisan qui a commandé une certaine variété de tuiles. Or, ce matériel ne convient plus à l'administration. Pour cette commande, monsieur A. a versé un acompte de 1.400 euros. Le médiateur municipal est intervenu auprès du service municipal qui a confirmé sa position.

➤ Monsieur G., est propriétaire de deux immeubles vétustes, situés en fond de cour. Ces immeubles étaient régulièrement squattés et se révélaient très dangereux.

Aussi, sur les conseils de son architecte, monsieur G. a déposé en mairie une demande d'autorisation de démolir. Mais devant l'urgence, il a, sans attendre l'autorisation de la mairie, fait procéder à la démolition de ces immeubles.

Les services municipaux ont dressé un PV d'infraction à monsieur G. pour n'avoir pas attendu la réponse de la mairie. Monsieur G. a alors déposé une demande de permis de construire, mais ces immeubles se trouvant à plus de 16 m. de la voirie, ces demandes n'ont pas pu être prises en compte.

Le médiateur municipal a rencontré différents responsables municipaux qui sont intervenus sur ce dossier et après quelques modifications, notamment sur le nombre de logements et les places de stationnement, monsieur G. obtiendra l'accord de la ville pour sa demande d'autorisation de travaux.



➤ Monsieur G. a sollicité une demande d'autorisation de travaux concernant la réfection partielle d'une toiture sur la partie arrière d'un immeuble. Ces travaux étaient devenus urgents en raison d'un risque d'effondrement de la panne centrale. Monsieur G. n'ayant pas reçu d'observations dans le délai prévu par la réglementation, et compte tenu du caractère d'urgence, a fait réaliser ces travaux.

Cependant, monsieur G. n'ayant pas répondu au courrier de la ville, l'instruction du dossier a donné lieu à un classement sans suite et à un arrêté d'opposition à travaux. Le médiateur municipal s'est rapproché des services municipaux afin que ce dossier puisse être réexaminé. A titre exceptionnel, le classement sans suite du dossier a été levé. Malgré de nouvelles pièces fournies par monsieur G., le projet n'étant pas réglementaire, la mairie n'a pas pu délivrer l'autorisation de travaux.

➤ A la demande de l'adjoint chargé du quartier, le médiateur municipal rend visite à madame M. qui se plaint de traces d'humidité dans son immeuble mitoyen d'une parcelle sur laquelle, pour des raisons de sécurité, la ville a fait procéder à la démolition d'un ouvrage en ruine. A la suite de différents contacts que le médiateur municipal a été amené à prendre avec les services municipaux, il s'est avéré que la ville, qui n'est pas propriétaire de la parcelle concernée, a toutefois engagé une procédure de bien vacant. Mais celle-ci ne peut pas prendre en charge la réalisation d'un enduit extérieur sur le mur qui sépare cette ancienne ruine de la parcelle de monsieur M. Néanmoins, pour améliorer l'environnement du secteur, la ville est en train d'étudier la possibilité de faire réaliser cette prestation à ses frais.

## - DOSSIER CONTRAVENTION

➤ Monsieur L. qui habite en centre-ville, a sollicité auprès du service municipal concerné, l'attribution d'une deuxième carte de résident, ce qui lui a été refusé, au motif qu'une seule carte de résident peut être accordée par logement.

Monsieur L., dont l'épouse est médecin, souhaiterait obtenir une carte pour son propre véhicule. Il fait part de son mécontentement au médiateur municipal qui lui a communiqué les délibérations de la ville concernant l'attribution des cartes de résidents et les modalités de leur utilisation.

➤ Monsieur L. se plaint auprès du médiateur municipal des difficultés qu'il rencontre concernant un « dépôt sauvage » d'ordures ménagères sur la voie publique. Monsieur L. dont la poubelle a été plusieurs fois volée, a déposé le contenu de sa corbeille à papier dans un sac déjà présent dans la rue. Le médiateur rappelle à monsieur L. que la procédure administrative retenue pour les dépôts sauvages d'ordures ménagères sur la voie publique, a essentiellement pour but d'inciter les citoyens bordelais à plus de civisme et ainsi à contribuer à une amélioration significative de la propreté au sein de la ville. Il conseille à monsieur L. de se rapprocher du service communautaire compétent afin de demander un autre bac de ramassage et de la trésorerie municipale pour solliciter un paiement échelonné de l'amende qui lui a été infligée compte tenu des ressources relativement modestes qui semblent être les siennes.

## - DOSSIER INTERNEMENT D'OFFICE

> En 1998, monsieur C. ,alors en instance de divorce, a proféré des menaces de mort envers son épouse. Celle-ci avait subi à plusieurs reprises des violences conjugales. Monsieur C. a été placé en garde à vue où il a également proféré des menaces de mort à l'encontre du juge et des policiers chargé de l'affaire. Devant la dangerosité de l'individu, et après avoir consulté les services de la Préfecture, le maire a pris un arrêté d'internement d'office et monsieur C. a été placé en hôpital psychiatrique.

Monsieur C. a contesté cet internement d'office devant le tribunal administratif qui lui a donné raison au motif que le rapport établi pour la prise de l'arrêté municipal n'était pas assez motivé. Ce vice de forme a conduit à l'annulation de l'arrêté municipal. Monsieur C. demande maintenant à la ville des dommages et intérêts. Il avait obtenu 60.000 euros de la ville de Paris pour une affaire similaire.

Le médiateur municipal après s'être rapproché du service municipal concerné indique à monsieur C. que s'agissant d'un protocole transactionnel, il conviendrait qu'il fasse une demande écrite à la ville qui statuera.

## -DOSSIER NUISANCES

> L'immeuble appartenant à madame G. est mitoyen avec un local commercial dont le gérant fait aménager en sous-sol une salle de gym. (travaux effectués au noir d'après madame G.)

Madame G. s'inquiète des nuisances sonores qui pourraient être générées par la pose d'une sono trop bruyante. Aussi, elle a demandé à la ville si le gérant avait demandé un certificat d'urbanisme. On lui a répondu qu'il n'y en avait pas besoin.

Elle a aussi demandé si ce local avait fait l'objet d'une visite du service sécurité incendie (elle craint que son assurance ne la couvre pas si un incendie se déclarait).

Devant la réponse négative, elle a fait intervenir la Direction du Développement Urbain et le gérant a déposé auprès du service prévention sécurité incendie, un dossier. Trois mois après, madame G. n'ayant pas de nouvelles, s'est rendue à la mairie ainsi qu'à la permanence de monsieur le maire.

Après avoir reçu madame G., le médiateur municipal s'est rapproché du service municipal qui lui a fourni des renseignements de nature à apaiser ses craintes. Le médiateur municipal a conseillé également à madame G. de faire preuve de patience en cette période préparatoire à l'ouverture d'une activité commerciale qui ne pourra être autorisée que dans le respect de la réglementation.

## - DOSSIER DEMANDE DE DOCUMENTATION

> Monsieur M., malgré ses différentes démarches auprès de la ville, n'arrive pas à obtenir la copie de l'article du Code Civil indiquant les distances à respecter à défaut de règlements et usages existants ainsi que la copie du paragraphe 49 des usages locaux à caractère agricole en matière de distances de plantations en mitoyenneté. Le service municipal concerné a été sollicité par le médiateur municipal qui a pu adresser les documents demandés immédiatement.

## **2 - Celles qui ne relèvent pas de la mission confiée au médiateur municipal.**

Ces demandes représentent 2/3 des cas rencontrés.

Il s'agit, la plupart du temps, de conflits d'ordre privé entre particuliers, de problèmes de voisinage, de relations propriétaire-locataire, qui relèvent de la compétence du conciliateur de justice (un par canton).

Parfois sont évoqués des litiges entre un particulier et une administration ou une autre collectivité, qui nécessitent l'intervention des délégués départementaux du médiateur de la République.

Face à ces demandes, qui ne traduisent pas un blocage avec l'administration municipale, le rôle du médiateur municipal est d'orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur compétent.

### **- CONTRAVENTION**

> Madame Q. a fait l'objet d'une contravention apposée sur le pare-brise de sa voiture en vertu de l'application de l'article R-417.6 du Code de la Route (absence de ticket de stationnement). Madame Q. a exprimé son étonnement dans un courrier adressé au service des contraventions. En effet, elle s'était procurée un ticket à l'horodateur justifiant le règlement de son stationnement dont elle a joint la copie à sa lettre. Divers courriers ont été échangés entre madame Q., le Trésor Public, le Parquet des Tribunaux de Police de Bordeaux et une étude d'huissiers de Justice.

Le médiateur municipal après avoir pris contact avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique informe madame Q. que le fait d'acheminer aux services de la police une copie ou même l'original d'un ticket horodateur justifiant le règlement du stationnement ne semble pas permettre de pouvoir bénéficier d'une mesure d'indulgence, car ce qui est déterminant dans ce genre de dossier réside dans les assertions de l'agent de police judiciaire qui est assermenté, cette qualité garantissant sa bonne foi.

### **- FUITE D'EAU**

> Madame A., âgée de 84 ans, et qui vit seule a rencontré un problème de surconsommation d'eau, causée par une fuite de la canalisation en terre. Le relevé de son compteur faisait apparaître une consommation de 2.300 m<sup>3</sup> ce qui équivaut à une dépense d'environ 6.300 euros. Madame A. a évidemment fait appel à un plombier qui a détecté la fuite et l'a réparée. Mais disposant de revenus modestes, madame A. très affectée par cette situation et après avoir adressé un courrier au service clientèle de la Lyonnaise des Eaux s'est rapprochée du médiateur municipal qui, sans vouloir interférer dans la gestion de la Lyonnaise, est intervenu auprès du directeur commercial. Celui-ci a accordé une remise sur la fuite d'eau par annulation des redevances d'assainissement sur le volume perdu et compte tenu du caractère invisible et de l'importance de la fuite, a également annulé la redevance de pollution. La part restant à acquitter par madame A., a été, en outre, échelonnée.

## - PROBLÈMES VOISINAGE

> Madame A. fait part au médiateur municipal des problèmes qu'elle rencontre concernant l'évacuation des eaux de pluie de son voisin. La canalisation de descente des eaux de pluie est détériorée depuis fort longtemps. De ce fait, la pluie est projetée sur le mur de l'habitation de madame A. provoquant l'effritement de la pierre et la formation de mousse. Madame A. a demandé à son voisin d'effectuer les travaux mais sans succès. Elle demande au médiateur municipal la procédure à mettre en place pour faire pression sur son voisin afin qu'il réalise les travaux. Le médiateur municipal informe madame A. que la mission du médiateur est de proposer une solution équitable et bien évidemment conforme à la réglementation en vigueur pour régler les différends qui peuvent opposer un citoyen bordelais à l'administration municipale. Pour les litiges qui peuvent apparaître entre particuliers, il convient que ceux-ci dans un premier temps s'efforcent de trouver une solution adéquate. S'ils n'arrivent pas à y parvenir, ils peuvent, avant d'engager une quelconque procédure judiciaire, faire appel au conciliateur de justice de leur canton.

## - DOSSIERS DETTE

> Un adjoint au maire invite monsieur M. à se rapprocher du médiateur municipal car il rencontre des problèmes avec le CLIC. En janvier 2007, lors de la demande de renouvellement auprès de la CRAMA pour l'obtention d'une aide ménagère, monsieur M. n'a pas fourni à la CRAMA l'avis d'imposition demandé, n'ayant pas fait de déclaration de revenus (et n'ayant pas signalé qu'il vivait en concubinage).

La CRAMA accorde néanmoins le renouvellement de son dossier et verse à monsieur M. la somme de 600 euros dont il se sert pour des dépenses personnelles alors qu'il aurait dû reverser cette somme au Pavillon de la Mutualité, l'organisme chargé des aides à domicile. En conséquence, le Pavillon a arrêté les interventions chez monsieur M. et la salariée a été licenciée. Le Pavillon a réclamé à la banque de monsieur M. les 600 euros mais le débit a été refusé. Le Pavillon a alors proposé à monsieur M. l'échelonnement de sa dette en 6 mensualités en demandant l'aval de la banque, mais monsieur M. ne veut pas rembourser.

> M. et Mme F. qui habitent, actuellement, chez leur gendre, ont acheté un appartement à une société d'HLM., il y a une vingtaine d'années. L'acquisition de ce bien a été rendue possible par l'octroi de plusieurs prêts : C.I.L.G., C.D.E., Prêt PAP et emprunt auprès de parents et amis..

Tous deux salariés à l'époque des faits, ils ont néanmoins rencontré des difficultés de paiement pour ces différents prêts et à la suite de mensualités non honorées, l'expulsion des époux F. est intervenue deux ans après. Après diverses procédures, un arrêt rendu par la Cour d'Appel de Bordeaux a stipulé que les époux F. étaient condamnés à payer une somme d'environ 37.500 euros, en réparation du préjudice subi, pour procédure abusive et au titre de l'article 700 du NCPC. Aujourd'hui, la dette s'élève à près de 28.000 euros. La Commission de surendettement de la Gironde, a fixé la capacité de remboursement mensuel des époux F. à la somme de 720 Euros compte tenu des ressources mensuelles du ménage, et sur ces bases, l'abandon du solde de la dette

interviendrait à la 72<sup>ème</sup> mensualité. Le médiateur municipal a reçu les époux F., très dépressifs et ne voulant absolument pas bénéficier de l'éventuelle mise en place par la commission de surendettement de saisie sur leurs revenus. Après plusieurs entretiens, notamment avec le conseil des époux F., le médiateur municipal a découvert que les époux F. n'avaient pas tout dit car ce n'est pas un logement mais 3 voire 4 logements qu'ils ont acquis selon la même méthode que pour le premier, c'est-à-dire sans faire face entièrement à leurs créances. Le Tribunal les a successivement condamnés et la société d'H.L.M. a accepté d'effacer une partie de leur dette mais, s'en tient aujourd'hui aux mesures recommandées par la commission de surendettement. Le médiateur municipal s'est rangé à cette décision.

### - TAXE LOGEMENT VACANT

> Monsieur L. possède un logement pour lequel il a reçu un avis d'imposition pour logement vacant. Cette taxe a été mise en place afin d'inciter les propriétaires à louer leur maison. Le bénéfice de cette imposition est reversé à l'Agence Nationale pour l'amélioration de l'habitat (A.N.A.H.). Monsieur L. précise au médiateur municipal que son logement est en l'état inhabitable (pas de raccordement au tout à l'égout, tuyauteries en plomb etc). Les travaux à entreprendre pour rendre ce logement vivable ne peuvent pas pour l'instant être réalisés par monsieur L. qui n'a pas de revenus suffisants pour assumer ce gros poste de dépenses.

Le médiateur municipal se rapproche du service municipal concerné qui confirme l'existence de cette taxe et précise qu'une réclamation peut être adressée aux services fiscaux avec présentation d'un devis de professionnels du bâtiment confirmant l'inhabitabilité du logement et le montant des travaux à réaliser.

### - DOSSIER PROFESSION ORGANISTE

> Monsieur S. fait part au médiateur municipal des interrogations que suscite en lui l'exercice actuel de la profession d'organiste. Pourquoi forme-t-on des organistes au conservatoire si l'Etat Français considère que l'orgue n'est pas un instrument de musique mais un bien immobilier ? Pourquoi le compositeur de musique sacrée n'a pas un statut social ? Pourquoi les orgues de l'Etat ou des communes sont inaccessibles à cause de l'affectation ? Pourquoi l'organiste n'a aucun statut social ?

Le médiateur municipal conseille à monsieur S. de se rapprocher de l'adjoint au maire délégué à la Culture, ou encore de l'Archevêché de Bordeaux, où existe une commission des orgues.

Si, dans tous les cas, le médiateur oriente les citoyens bordelais vers tel ou tel interlocuteur, il arrive parfois que seule une réponse de bon sens puisse être donnée comme, par exemple, dans les cas suivants :

> Une septuagénaire se plaint des agissements de son voisin de l'immeuble d'en face qui, selon elle, la photographie. Elle a peur de retrouver ces clichés sur un site pornographique car il lui arrive de se mettre à sa fenêtre lorsqu'elle est en tenue légère !

> Madame C. a des voisins qui possèdent deux chats. Elle pense que ces animaux doivent vraisemblablement être porteurs de puces car lorsqu'elle les aperçoit, elle n'a pas remarqué de colliers sur le cou des chats. Aussi, madame C. a acheté des colliers anti-puces aux chats et demande au médiateur municipal d'intervenir car les voisins ne veulent pas mettre ces colliers à leurs animaux !

> Monsieur et madame F., mariés depuis de nombreuses années souhaitent, d'un commun accord, divorcer. Ils demandent au médiateur municipal des conseils pour que cette procédure leur revienne le moins cher possible !

## 2.2 – NATURE DES INTERVENTIONS

Le tableau suivant énumère la nature de chaque intervention, et le service ou la personne auprès de qui on s'est adressé pour résoudre le problème posé.

Les questions qui reviennent fréquemment concernent le développement urbain, la voirie, les problèmes de voisinage, avec, notamment, les nuisances visuelles, sonores et olfactives.

	Services Municipaux	Adjoints et Conseillers	Autres Contacts
Carte riverain	1		
Contraventions	6	5	1
Décompte charges	2		
Demande d'emploi	3		
Dépose d'une enseigne	1	1	
Désordres divers	2		
Difficultés financières	4	1	4
Diverses requêtes		4	1
Domages divers	1		1
Droit de propriété	2		
Problèmes d'eau	2	1	4
Législation plantations	2		6
Nuisances diverses	4	3	4
Permis de construire	8	4	
Propreté	2	2	
Problème architecture			2
Problème divers			3
Problèmes circulation		3	
Problèmes de voisinage			5
Réfection voirie	2	1	
Renseignements divers	5	2	5
Véhicule en fourrière		2	1
Vente véhicule			1
Taxes diverses	2		

## 2.3 – SUIVI DES CONTACTS AVEC LES SERVICES MUNICIPAUX

Les Directions Municipales qui ont été les plus sollicitées par le médiateur sont la Direction Générale de la Vie Urbaine (Voie Publique, Environnement, Hygiène,) et la Direction Générale de l'Aménagement Urbain (Urbanisme, Logement).

	Cab	S.G.	Fin.	D.A.	D.S.T.	D.V.U.	D.V.S.	D.A.C.	D.R.H.	C.C.A.S.
Carte riverain						1				
Contraventions						6				
Décompte charges							1			1
Demande d'emploi				1					3	
Dépose d'une enseigne						1				
Désordres divers			1							
Difficultés financières	1									3
Dommages divers					1					
Droit de propriété			1	5	1					
Infiltration eau			1			1				
Législation plantations			1			1				
Nuisances diverses	1			2		3				
Permis de construire										
Propreté						2				
Réfection voirie				2		2				
Renseignements divers					1	2		1	1	
Taxes diverses			2							

Cab. Cabinet du Maire

S.G. Secrétariat Général

Fin. Finances et Gestion

D.A. Direction Aménagement Urbain

D.S.T.: Direction Services Techniques

D.V.U. Direction Vie Urbaine

D.V.S. Direction Vie Sociale et Citoyenneté

D.A.C. Direction Action Culturelle

D.R.H. Direction Ressources Humaines et Informatique

CCAS. Centre Communal Action Sociale





### 3 – CONSTATS ET PERSPECTIVES D'AVENIR

D'une manière générale, on peut dire que de plus en plus de Bordelais connaissent l'existence de la médiation municipale et font appel à elle. L'augmentation régulière du nombre de contacts téléphoniques démontre, par exemple, que la médiation territoriale conserve toute son utilité et a pleinement sa place dans la politique de la ville !

Si le bilan, pour l'année 2007, apparaît globalement positif et encourageant, des efforts sont néanmoins à poursuivre dans plusieurs domaines.

- Ainsi, des usagers ont parfois le sentiment de ne pas obtenir de réponse de la part de l'administration municipale, que celle qui est reçue n'est pas adaptée, ou que l'utilisateur est lui-même l'objet d'une mesure injustifiée...

- Par ailleurs, beaucoup d'utilisateurs ne réalisent pas qu'ils ne peuvent saisir directement le médiateur qu'à la condition expresse qu'ils aient échoué au préalable dans leur première réclamation (recours gracieux) auprès des services de la mairie.

- La nature de la mission du médiateur municipal n'est pas toujours clairement identifiée. Quel que soit le problème, le réflexe habituel est d'emblée d'appeler la mairie de Bordeaux. Il faut reconnaître qu'il n'est pas toujours facile de s'y retrouver parmi les multiples acteurs de la médiation (médiateur de la République, conciliateur de justice, médiateur de la poste, médiateur de gaz de France, médiateur banque, médiateur audiovisuel, médiateur des sociétés d'assurances, etc...).

- Un travail d'information et de réflexion est à poursuivre tant au niveau du personnel municipal que des élus. En effet, comme nous l'indiquons déjà l'an passé, à côté d'une collaboration régulière avec certaines directions (Hygiène et Santé, Vie Urbaine, Urbanisme, Vie des Quartiers...), un certain nombre de services municipaux ne semblent pas avoir le réflexe de recourir au médiateur, lorsque apparaît une situation de blocage. Il en est de même pour certains adjoints de quartiers.

- Enfin, il n'est pas certain que la totalité de la mission du médiateur municipal ait été perçue. Celle-ci, en effet, est double : elle porte sur le règlement des litiges opposant des usagers à la ville de Bordeaux, c'est le traitement des réclamations. Mais, elle se prolonge dans la proposition de réformes. A travers les réclamations des usagers apparaissent parfois des inadaptations de textes ou de procédures, voire des dysfonctionnements. La mission du médiateur est également de proposer des réformes et de faire des recommandations aux services municipaux. En effet, l'étude des situations faisant l'objet d'une contestation de la part des usagers, lui permet, à partir du constat d'un éventuel dysfonctionnement, d'initier ou de soutenir une amélioration de l'organisation de l'administration, de ses procédures de prise de décision, des méthodes et délais d'exécution pour un meilleur service rendu à l'utilisateur.

Ainsi, la médiation, au sein d'une collectivité locale, ne doit pas avoir pour seul but de résoudre un blocage particulier. Elle doit proposer, également, de mettre en œuvre tout ce qui peut contribuer à recréer un lien social. Le médiateur ne peut, certes, se substituer au législateur ou au maire, mais il ne doit pas s'interdire de dénoncer ce qui lui semble injuste, inéquitable, ou simplement contraire au bon sens...

La médiation constitue alors un outil précieux non seulement pour assurer le respect des droits des usagers, mais aussi pour permettre à ceux-ci d'avoir conscience qu'ils sont partie prenante de la vie et du devenir de la Cité !

# EN GUISE DE CONCLUSION

**Délégués départementaux du médiateur de la République, conciliateurs de justice, médiateur familial, médiation scolaire, médiation pénale, médiation d'entreprises...**

**La médiation, mode amiable de prévention et de résolution des conflits, se développe aujourd'hui dans tous les domaines. Des fonctions et des vocations de « médiateurs » apparaissent tant dans le secteur public, les collectivités locales, qu'auprès des entreprises.**

**La médiation, technique durable de règlement des conflits, semble en effet avoir de beaux jours devant elle !**

**Ni juge, ni arbitre, indépendant et neutre, le médiateur municipal aide le citoyen à rechercher avec l'administration municipale, dans le respect du droit, une solution adaptée.**

**En 2007, la saisine du médiateur a permis de traiter 91 dossiers, avec un taux de réussite estimé à 72 %.**

**Ce travail, le médiateur municipal s'efforce de l'accomplir à côté des élus - et en premier lieu, du maire dont l'implication est le garant de sa légitimité - et des fonctionnaires municipaux.**

**L'essentiel n'est-il pas pour chacun de renforcer les liens sociaux, de contribuer à un meilleur respect de la réglementation, bref, de redonner confiance en la démocratie ?**

**Jacques LAHON  
Médiateur municipal**