

LA MEDIATRICE
DE LA VILLE DE LA ROCHELLE

-

RAPPORT D'ACTIVITE 2020

Hôtel de Ville - 17000 La Rochelle - Tél. : 05 46 51 79 20

mediateur@ville-larochelle.fr

LE MOT de la Médiatrice

2020 est la sixième année d'exercice de la fonction de Médiation de la Ville de La Rochelle.

En 2015, pour la première année, 158 saisines sont parvenues et depuis, les sollicitations ont diminué régulièrement.

En 2020, il a été enregistré et traité 55 demandes dans un contexte exceptionnel de crise sanitaire et de confinement de la population.

Comme les années précédentes, la majorité des saisines est « non recevable » car elle ne concerne pas l'administration municipale. Toutes les demandes ont reçu une réponse ou une ré-orientation.

En septembre 2020, le bureau de la médiation situé auparavant dans le quartier du Gabut a été transféré à l'Hôtel de Ville se rapprochant ainsi des administrés et des services municipaux.

Je remercie sincèrement les élus et les services municipaux qui ont été sollicités pour apporter des solutions aux demandes des citoyens.

Brigitte GRAUX
Médiatrice de la Ville de La Rochelle

Rappel du cadre juridique de la mission de Médiation

La création d'une mission de « Médiation de la Ville » a été validée en Conseil Municipal lors de sa séance du 13 octobre 2014.

La nomination du Médiateur a fait l'objet d'un arrêté municipal le 5 décembre 2014, pour une durée de trois ans. Durée qui a été renouvelée par l'arrêté municipal du 14 décembre 2017.

Le médiateur précédent ayant donné sa démission, une médiatrice a été nommée par l'arrêté municipal du 17 septembre 2019.

Conformément aux statuts de la fonction de la Médiation approuvés par le Conseil Municipal du 13 octobre 2014, la médiatrice n'est pas issue du Conseil Municipal, n'est pas salariée de la Collectivité.

Elle doit faire preuve d'impartialité, de transparence, et de confidentialité.

La Médiation consiste à résoudre à l'amiable et gratuitement dans le respect des personnes et de leurs opinions, les différends opposant des citoyens à la Municipalité.

Respect des principes de légalité et d'équité, écoute disponible et attentive sont des devoirs.

La médiatrice peut intervenir sur l'ensemble des compétences de la Collectivité mais en aucun cas pour régler les litiges opposants l'administration municipale à ses agents, ni les litiges opposants les agents municipaux entre eux.

Toute intervention dans une procédure juridictionnelle en cours, toute remise en cause d'une décision de justice (son bien-fondé, son exécution) sont proscrites.

La médiatrice doit s'assurer que tout requérant a réalisé les démarches nécessaires auprès du service municipal concerné, et qu'il n'a pas reçu de réponse ou que celle-ci ne le satisfait pas.

La médiatrice sollicite les services municipaux par l'intermédiaire de la Direction Générale des Services qui gère le suivi et est informée de la conclusion des litiges.

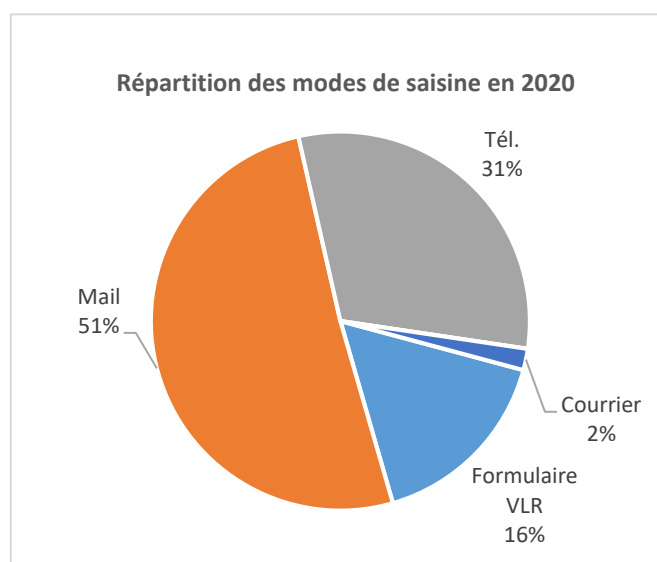
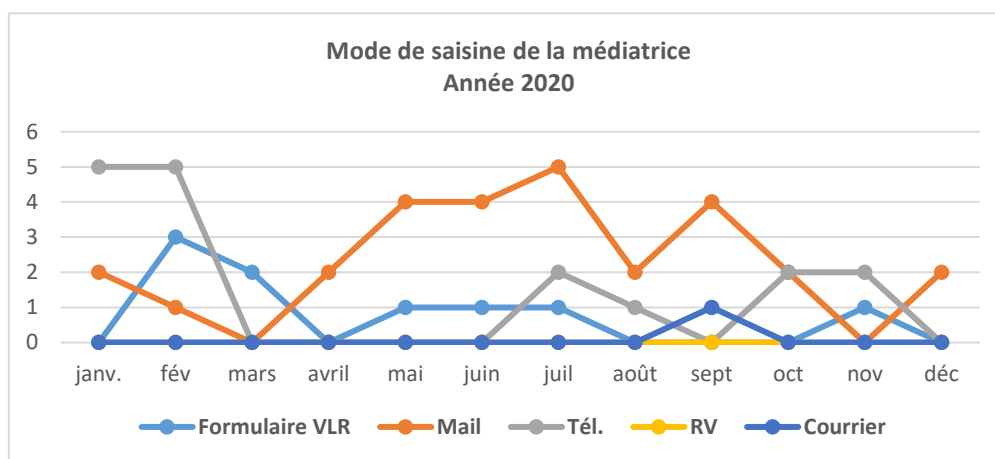
Les modes de saisine

En 2020, un seul courrier est parvenu à l'Hôtel de Ville.

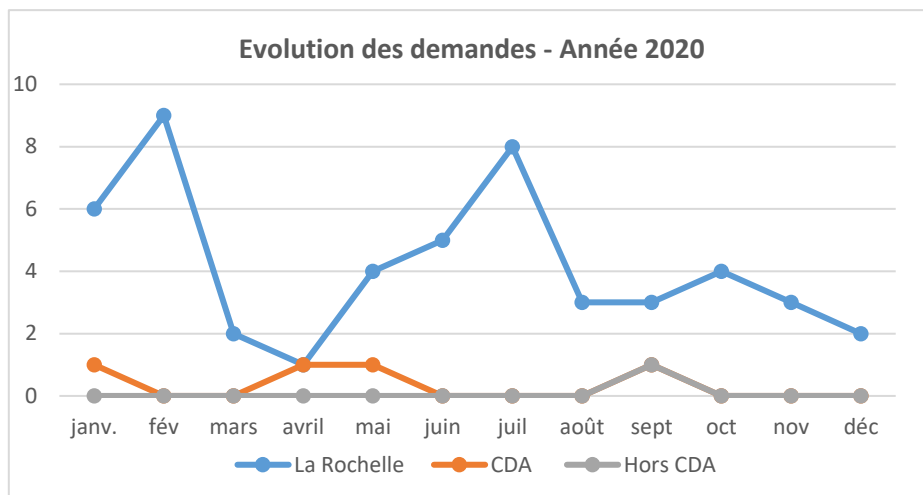
La plupart des saisines ont été effectuées par mail ou par téléphone mais aussi par formulaire sur le site de la Ville de La Rochelle (une dizaine cette année).

Quelques rendez-vous ont été pris au bureau rue de l'Amable Nanette puis à l'Hôtel de Ville.

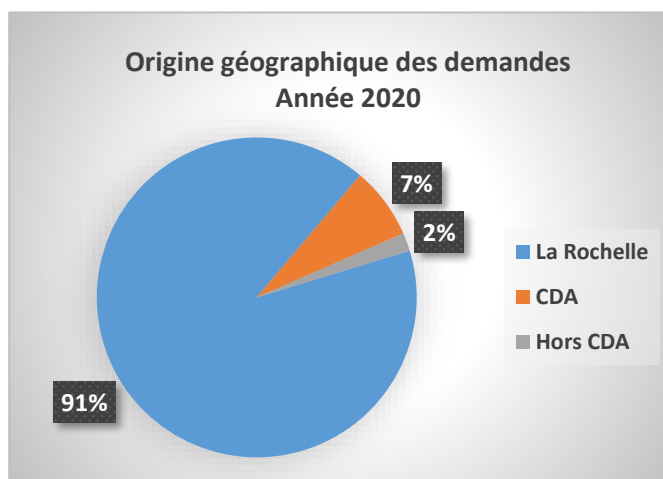
Je me suis déplacée à plusieurs reprises afin de mieux appréhender les situations dans leur ensemble et si besoin en rencontrant les rochelais.



Les origines géographiques des requérants

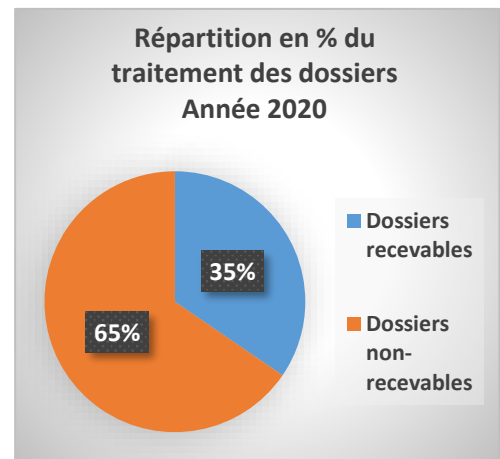
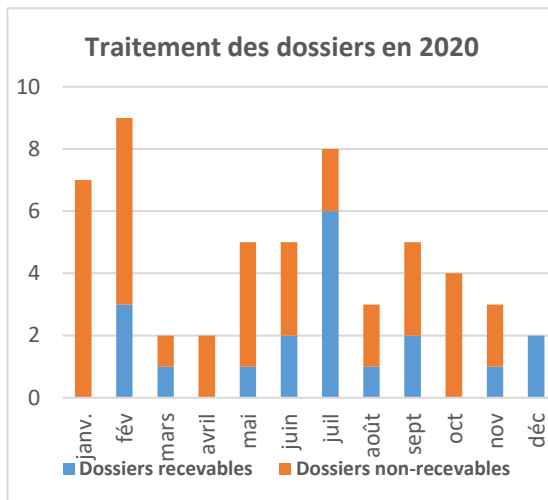


- Comme les années précédentes, les saisines proviennent majoritairement des demandes de citoyens domiciliés à La Rochelle, soit 91 %.

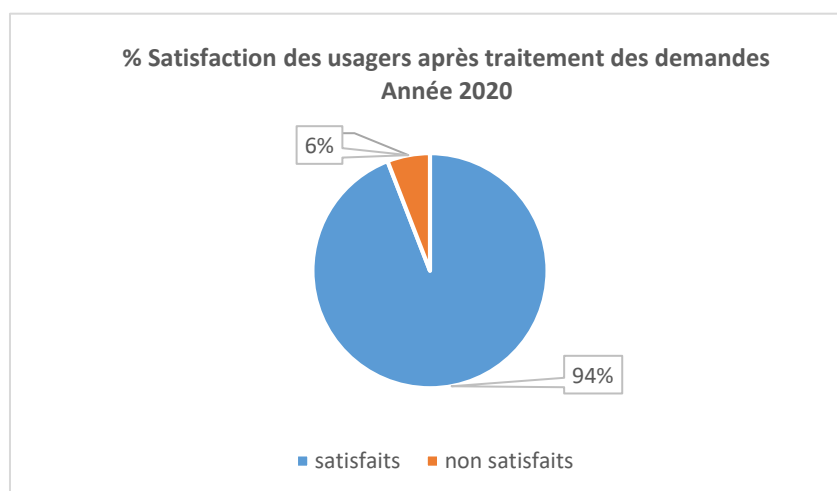


La recevabilité des saisines

- Comme présenté ci-dessous, 19 saisines ont été recevables sur 55 demandes en 2020 soit 35 %.



La satisfaction des usagers



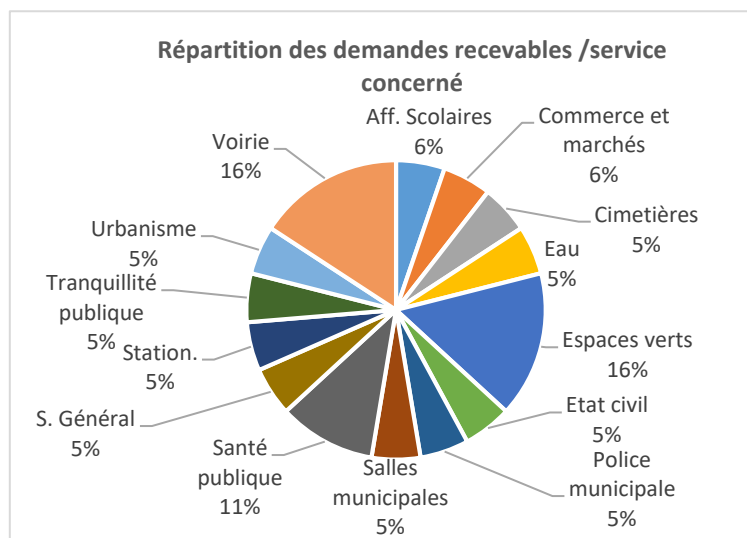
La teneur des saisines recevables

- Demande des usagers pour que la tonte des pelouses soit plus régulière et que les arbres de la commune soient moins envahissants.
- Demande de remboursement des frais de mise en fourrière et de stationnement indûment appliqués.
- Demande de création de place de stationnement pour Personnes à Mobilité Réduite
- Invasion de rats dans une résidence
- Nuisances sonores et dépôts d'ordures hors conteneurs (quartiers Saint Nicolas et Gare)
- Présence prolongée de personnes allongées avec chiens (Motte rouge)
- Difficulté d'obtention d'une carte d'identité
- Difficulté pour obtenir une modification de permis de construire
- Demande de versement accéléré de subvention
- Demande de terrain et de salle d'entraînement
- Demande de délai pour le paiement d'une facture
- Demande d'une solution pour revendre un caveau après changement d'avis et choix de la crémation
- Faut-il créer un nouveau dossier-client après décès du mari titulaire ?
- Difficulté avec un brocanteur n'appliquant pas la réglementation.

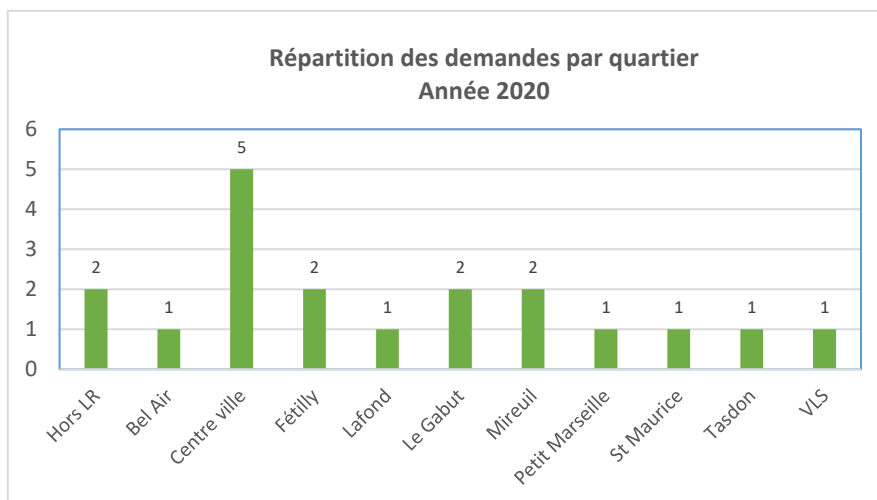
La répartition des demandes recevables

En 2020, les 19 saisines recevables ont concerné surtout les services Espaces Verts, Voirie et Santé Publique.

➤ Les services sollicités



➤ Les quartiers concernés



Les saisines irrecevables

La médiatrice a été sollicitée pour des saisines hors de sa compétence (Demandes redirigées vers les bon interlocuteurs).

Les saisines irrecevables concernent :

- Des litiges et différends n'ayant aucun lien avec l'administration municipale
- Des saisines n'ayant pas fait l'objet d'un recours gracieux auprès de la Mairie
- Des demandes faisant l'objet d'une procédure judiciaire

Les saisines irrecevables concernent des problèmes d'ordre privé :

- Conflits de voisinage (plantations trop hautes, arbres débordant de la limite de propriété, mais aussi jets d'ordures, menaces de coups, bruits gênants, stationnement envahissant).
- Litiges avec des caisses de retraite, mutuelles ou association pour la défense des consommateurs
- Relations propriétaires/locataires (non-remboursement de caution, retard dans les travaux).
- Relation entreprise de travaux/usagers
- Demande de logement d'urgence
- Problèmes familiaux : relations entre conjoints (divorce, garde ou placement d'enfants).
- Facturation avec un fournisseur d'eau potable (usager hors La Rochelle)
- Nuisances sonores provoquées par des chantiers en cours (construction de résidence ou travaux d'assainissement).

Les demandes de renseignements sont multiples :

- « Comment contester la décision d'un jury d'examen ? »
- « La priorité à droite est-elle la règle sur la commune de La Rochelle ? », etc...

BILAN 2015-2020

Le nombre de saisines a diminué passant de 158 en 2015 à 55 en 2020 (année exceptionnelle de crise sanitaire). Seules 19 demandes sont recevables cette année.

Années	Saisine du médiateur						Origine géographique des demandeurs				Traitement des dossiers			Dossiers recevables : satisfaction de l'utilisateur			
	Formulaire	Mail	Tél.	RV	courrier	TOTAL	LR	CDA	Hors CDA	TOTAL	recevables	non recevables	TOTAL	satisfaits	non satisfaits	dossier en cours	TOTAL
2015	15	35	89	15	4	158	135	7	16	158	67	91	158	43	11	13	67
2016	10	18	58	2	1	89	78	2	9	89	24	65	89	14	6	4	24
2017	17	34	46	2	4	103	87	8	8	103	34	69	103	20	10	4	34
2018	9	37	34	2	0	82	67	7	8	82	28	54	82	17	7	4	28
2019	0	33	30	1	0	64	52	7	5	64	26	38	64	13	8	5	26
2020	9	28	17	0	1	55	50	4	1	55	19	36	55	16	1	2	19

