

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA VILLE DE LA ROCHELLE
ANNEE 2018**

Jean-François FAGET
Médiateur de la Ville de La Rochelle
5, rue de l'Aimable Nanette
17000 LA ROCHELLE
Tel : 05 46 55 41 71
Mail : mediateur@ville-larochelle.fr

INTRODUCTION

L'année 2018, qui est le 4^{ème} exercice de la mission de médiateur de la Ville de La Rochelle, se caractérise par une diminution sensible du nombre de saisines.

Quand on compare les quatre années de fonctionnement de cette mission, on constate que la première année (2015) détient le record de saisines avec 158 sollicitations.

Les trois années suivantes sont marquées par un tassement, la moyenne du nombre de saisines s'établissant à 90.

On constate également qu'une majorité des saisines ne sont pas recevables car elles ne concernent pas l'administration municipale. Ces « non-recevabilités » n'empêchent pas le médiateur de tenter d'apporter des réponses en dirigeant les personnes vers les bons interlocuteurs.

Le médiateur remercie l'ensemble des services municipaux ainsi que les élus pour l'accueil qu'ils lui réservent quand il les sollicite.

La Rochelle, le 10 février 2019

Jean-François FAGET

Rappel du cadre juridique de la mission de médiateur

La mise en place d'un médiateur de la Ville a été décidée par le Conseil Municipal lors de sa séance du 13 octobre 2014.

La nomination du médiateur est intervenue par un arrêté municipal en date du 5 décembre 2014 pour une durée de 3 ans. Le renouvellement de cette mission est intervenu par un arrêté municipal en date du 14 décembre 2017.

Conformément aux statuts de la médiation approuvés par le Conseil Municipal le 13 octobre 2014, le médiateur de la Ville :

- n'est pas issu du Conseil Municipal
- n'est pas un salarié de la collectivité
- doit faire preuve d'impartialité, de transparence et de confidentialité

Le médiateur a pour mission de résoudre gratuitement et à l'amiable dans le respect des principes de légalité et d'équité les différends opposant des citoyens à la Municipalité.

Au-delà du respect des personnes et de leurs opinions, l'écoute disponible et attentive est un devoir.

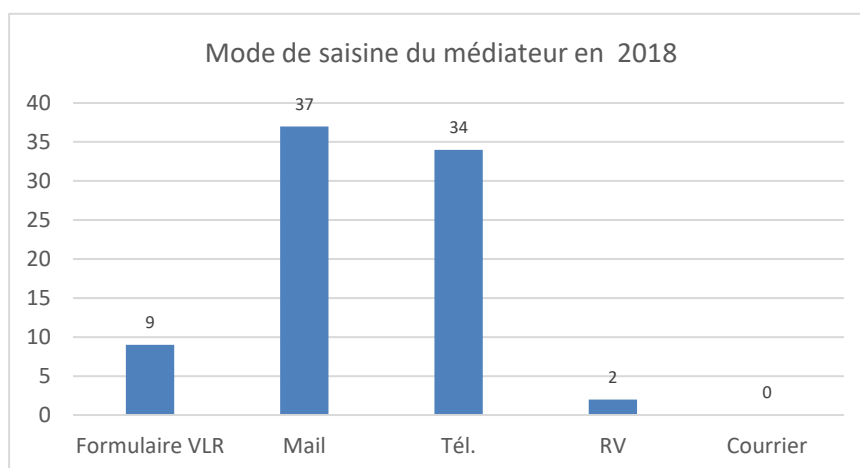
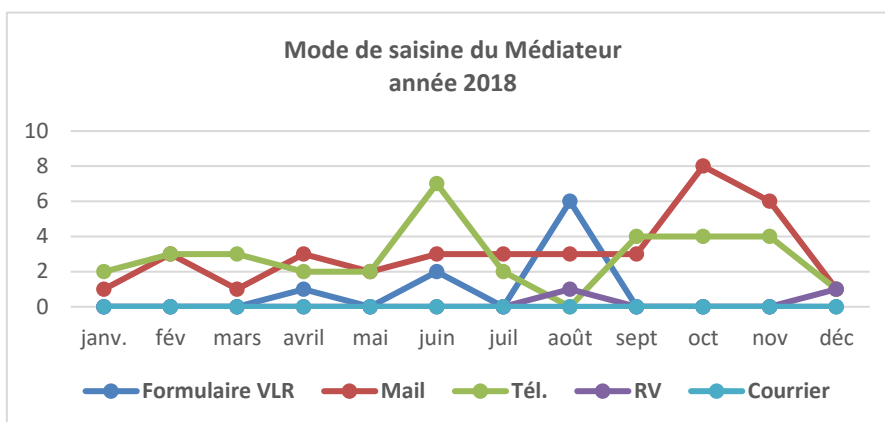
S'il peut intervenir sur l'ensemble des compétences de la collectivité, le médiateur ne peut pas intervenir pour régler les litiges opposant l'administration municipale à ses agents ni les litiges opposant des agents municipaux entre eux.

Il ne peut, non plus, intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice.

Le médiateur doit s'assurer que tout requérant a réalisé des démarches auprès du service municipal concerné et qu'il n'a pas obtenu de réponse ou que la réponse apportée ne le satisfait pas.

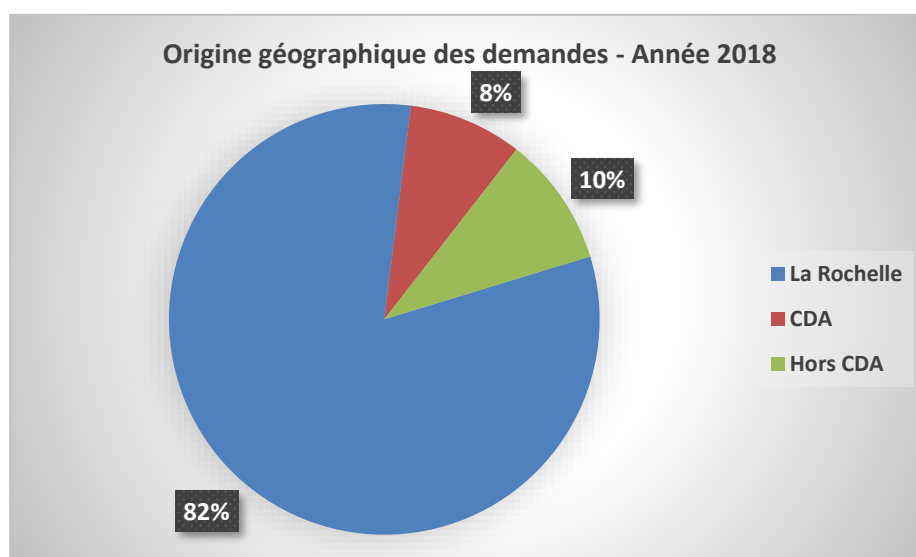
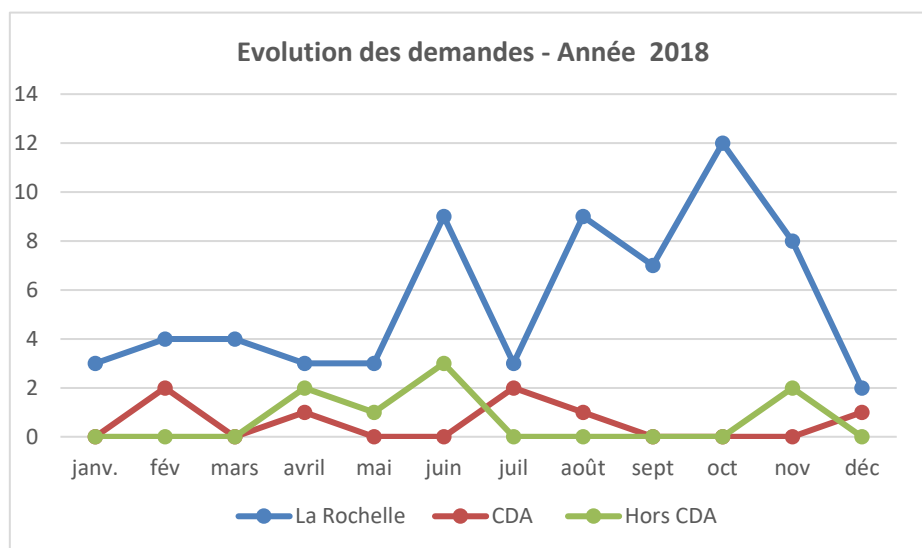
Le médiateur sollicite les services municipaux concernés par l'intermédiaire de la Direction Générale des Services tenue régulièrement informée du suivi et de la conclusion des litiges.

Les modes de saisine



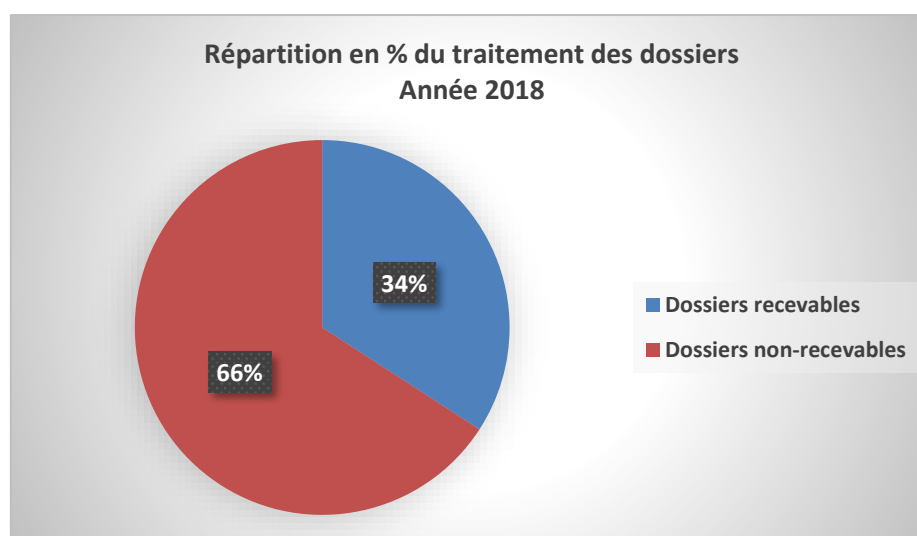
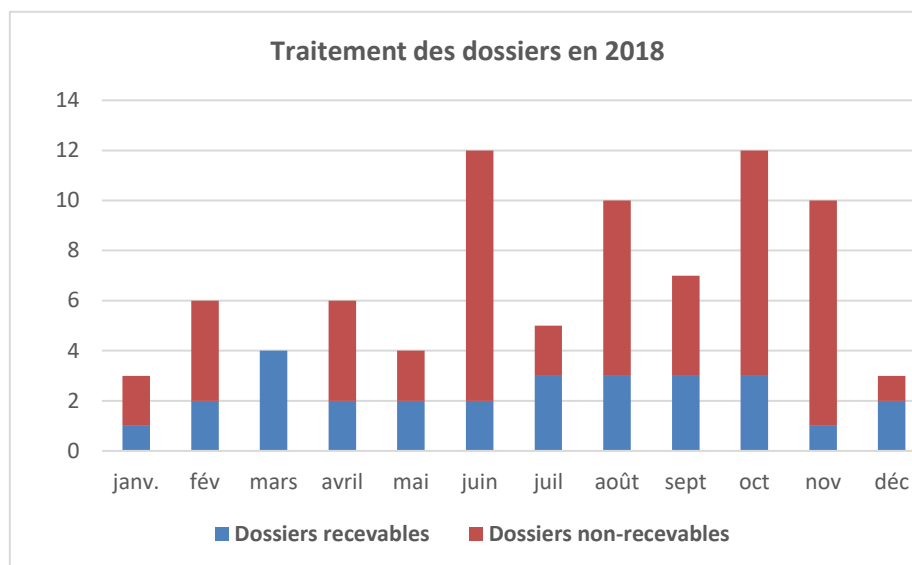
On constate, pour la première fois depuis le début de la mission, que le mode de saisine le plus utilisé est le message électronique et qu'aucune saisine par courrier n'a été formulée. La mission de médiateur n'échappe pas à la dématérialisation.

Les origines géographiques des requérants



C'est en toute logique que l'immense majorité des saisines provient d'habitants de la Ville de La Rochelle (82%)

Recevabilité et irrecevabilité des saisines



On constate, par rapport à l'année précédente, une stabilité de la répartition entre les demandes recevables (ayant un rapport direct avec l'administration municipale) et les demandes irrecevables. 34% des saisines ont été recevables en 2018. Le taux de recevabilité était de 33% en 2017.

Les demandes irrecevables

Conformément aux statuts de la médiation de la Ville, sont irrecevables les saisines concernant des litiges ou différends n'ayant aucun lien avec l'administration municipale.

Sont également considérées irrecevables les saisines n'ayant pas fait l'objet d'un recours gracieux auprès de la mairie resté sans suite ou dont l'issue ne satisfait pas le demandeur.

Enfin, sont considérées irrecevables les demandes faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

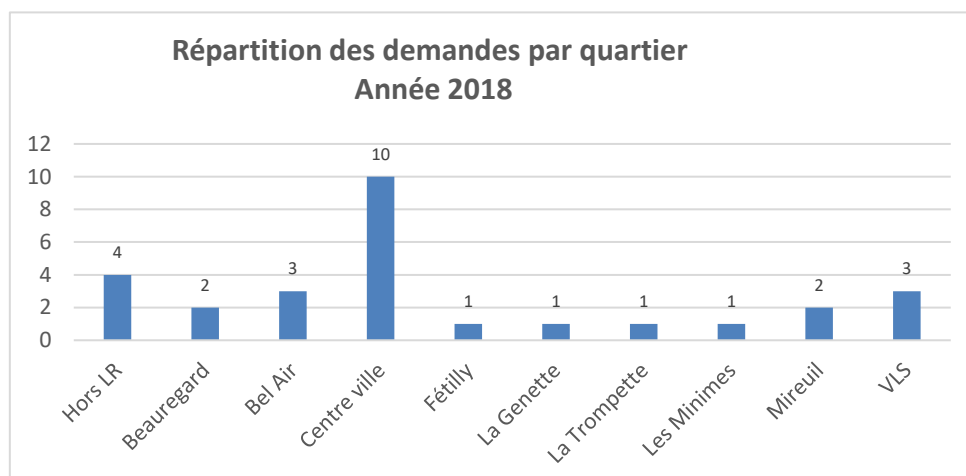
Hormis quelques cas où aucune démarche n'avait été entreprise au titre des recours gracieux, la quasi-totalité des demandes jugées irrecevables concernaient des problèmes d'ordre privé comme :

- des conflits de voisinage
- des litiges avec d'autres administrations
- des différends avec des entreprises
- des conflits familiaux

Les demandes recevables

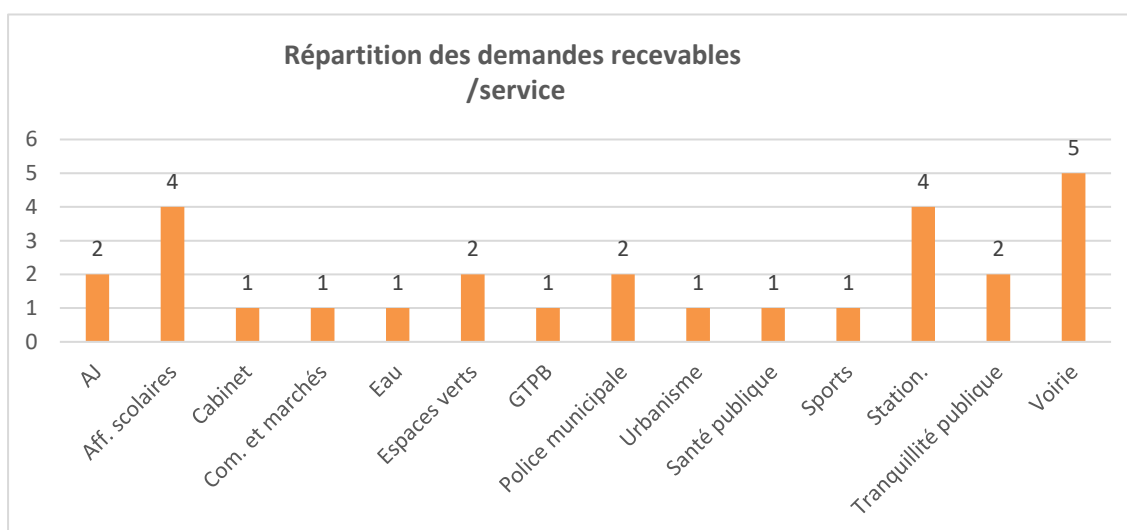
En 2018, 28 saisines ont été déclarées recevables, soit une légère diminution par rapport à l'année 2017 qui avait enregistré 34 saisines recevables alors que ce nombre était de 24 en 2016.

Origine par quartier



C'est le centre-ville qui concentre le plus de saisines

Les services concernés



18% des saisines ont concerné le service voirie, 14% ont concerné le service du stationnement et celui des affaires scolaires. Les autres services ont été concernés chacun par moins de 10% des saisines.

La teneur des saisines recevables

Un parent d'élève de l'école Jean Bart a contesté les nouvelles règles de stationnement aux abords de l'école, certaines places étant réservées notamment au personnel. Cette mesure n'est en rien illégale.

Le propriétaire d'un bateau de plaisance souhaitait que la responsabilité de la Ville soit engagée suite au dommage causé par un autre bateau lors d'un coup de vent. Cette question relève de la compétence des compagnies d'assurances des deux propriétaires.

Un commerçant n'a pas de reçu de réponse à une demande de blocage de deux places de stationnement pour la réalisation de travaux dans son commerce. Cette demande a reçu une réponse positive.

Plusieurs automobilistes ont été verbalisés pour défaut de paiement à une borne. Vérification faite, la borne était défectueuse et les automobilistes ont été remboursés.

Plusieurs parents d'élèves fréquentant les cantines scolaires ont été facturés au prix le plus élevé pour ne pas avoir transmis à temps leurs numéros d'allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales. Une première proposition de remboursement partiel ne les satisfaisait pas. Le remboursement total a été obtenu.

Un habitant du boulevard Sautel n'avait pas obtenu de réponse à un courrier concernant la sécurité des piétons traversant le boulevard. Une réponse lui est parvenue.

Un habitant s'est plaint de l'emprise de panneaux publicitaires sur la voie publique de la petite rue du Port. Un rappel au règlement a été opéré auprès des commerçants.

Un propriétaire n'obtenait pas de suite à une demande de réparation d'une clôture endommagée suite au passage d'une tondeuse du service des espaces verts. Cette réparation a été réalisée.

Un riverain de la rue du Temple considérait que ses signalements de certaines attitudes de sans domicile fixe n'étaient pas suivis d'effet. Des interventions de la police municipale ont été réalisées.

Un habitant n'obtenait pas de réponse à ces demandes de rendez-vous avec un élu pour évoquer des problèmes de circulation et de stationnement dans son quartier. Le rendez-vous a été obtenu.

Un Président de Syndic s'est plaint du manque d'intervention du service des espaces verts pour l'entretien du domaine public. Une intervention a eu lieu.

Un parent d'élève a contesté le refus d'une dérogation pour l'inscription de son enfant dans une école rochelaise. Un nouvel examen de la demande a permis un accord.

Un propriétaire d'une maison demandait l'entretien d'une venelle jouxtant son habitation. Vérification faite, cette venelle n'est pas publique mais privée.

Un propriétaire s'est plaint d'un dépôt de déchets le long de la clôture de sa propriété. Les auteurs de ces dépôts étant des gens du voyage, cette réclamation a été transmise à la Communauté d'Agglomération.

Une habitante ne recevait pas de réponses à ces courriers contestant la présence de spectacles de rues avec des animaux. Une réponse officielle lui a été adressée.

Un usager de la piscine municipale contestait l'obligation de fournir un certificat médical chaque année pour l'activité d'aquagym. Cette contestation reposait sur un texte de loi qui n'impose ce certificat médical que tous les trois ans. Vérification faite, cette loi ne concerne que les fédérations sportives. Les activités associatives ou municipales peuvent imposer un certificat annuel.

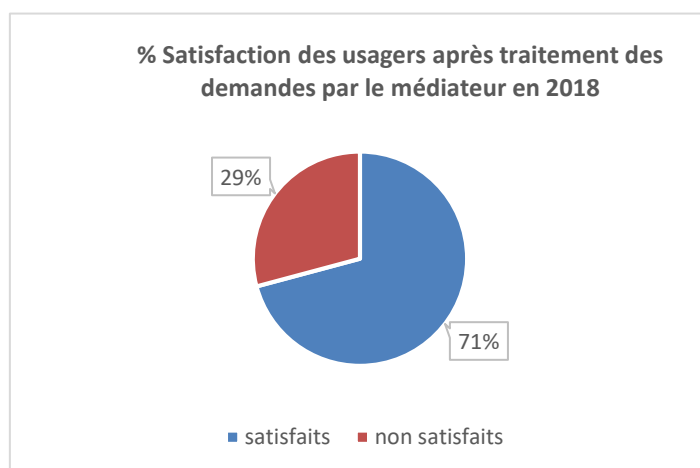
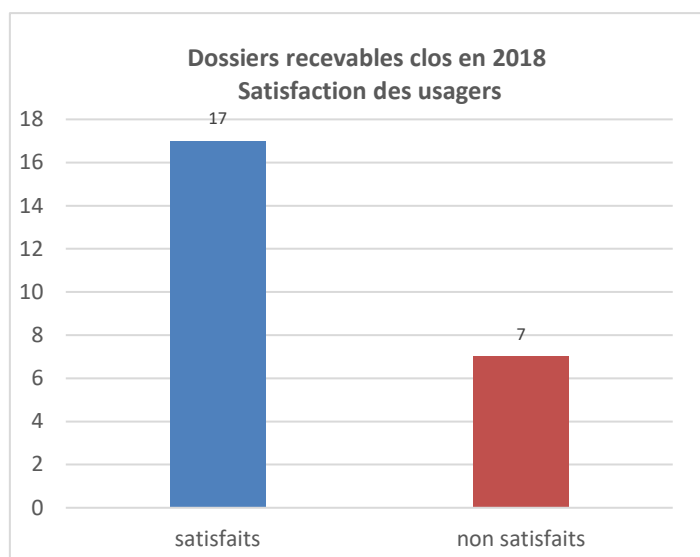
Une personne a fait une chute sur un trottoir suite à des travaux de réseau téléphonique ayant entraîné une petite cavité mal rebouchée. Cette chute a entraîné des soins dentaires importants partiellement remboursés par la Sécurité Sociale et la mutuelle de l'intéressée. Une indemnisation complémentaire sera réalisée.

Un habitant a signalé à plusieurs reprises des infiltrations d'eau à son domicile provenant de la dégradation d'une gouttière d'un bâtiment communal. Le service des bâtiments est intervenu et a procédé au changement de la gouttière défectueuse.

Un habitant s'est plaint à plusieurs reprises du stationnement abusif du véhicule d'un voisin en face de son domicile. Vérification faite, ce véhicule n'est pas stationné sur le domaine public mais sur un domaine privé. Il n'est donc pas en infraction.

Une automobiliste affirme avoir endommagé son véhicule en se garant le long d'un trottoir. Elle met en cause une plaque d'égout légèrement déplacée. L'assurance de la Ville a refusé de reconnaître la responsabilité de la Ville en l'absence de témoins et considérant que rien ne permet d'assurer que l'automobiliste n'ait pas monté sur le trottoir et déplacé la plaque d'égout.

Résultats du traitement des dossiers recevables



Au 31 décembre 2018, sur les 28 saisines recevables de l'année, 4 étaient en cours de règlement.

Sur les 24 dossiers instruits, 17 l'ont été à la satisfaction des usagers soit un taux de satisfaction de 71%, taux en légère augmentation par rapport à l'année 2017 (67%)

Conclusion

En guise de conclusion de ce 4^{ème} rapport annuel, le tableau ci-dessous permet d'avoir une récapitulation de l'activité du Médiateur depuis la création de cette mission.

Année	Saisine du médiateur						Origine géographique des demandeurs				Traitement des dossiers			Dossiers recevables : satisfaction de l'utilisateur			
	site LR	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