

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA VILLE DE LA ROCHELLE ANNEE 2017

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

INTRODUCTION

L'année 2017 est la troisième année de fonctionnement de la mission de médiateur de la Ville.

Le rapport qui suit reprend le même canevas de présentation que les rapports des années 2015 et 2016.

La principale information qui en ressort est une relative stabilité du nombre de saisines qu'elles soient recevables ou irrecevables. De 158 en 2015, le nombre de saisines était passé à 89 en 2016. En 2017, il y a eu 103 saisines, ce qui représente moins de 10 saisines par mois.

Cette stabilité tend à montrer que les litiges ou différends entre les citoyens et l'administration municipale ne sont pas conséquents.

Par rapport à l'année 2015, première année d'existence de la mission de médiation, on constate une diminution de 50% du nombre de saisines recevables.

Cela ne doit pas cependant remettre en cause l'existence de cette mission. Qu'elles soient recevables ou non, les saisines mettent en évidence des interrogations de citoyens. En les aiguillant vers les bons interlocuteurs ou en leur apportant des solutions ou des explications, on apaise des ressentiments.

Je tiens à remercier l'ensemble des services municipaux et les élus qui répondent à mes sollicitations.

L'année 2017 était la 3^{ème} et dernière année du premier mandat de la médiation.

Je remercie Monsieur le Maire d'avoir décidé de renouveler ce mandat pour une ultime durée de 3 ans, conformément aux statuts approuvés par le Conseil Municipal en 2014.

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.

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.

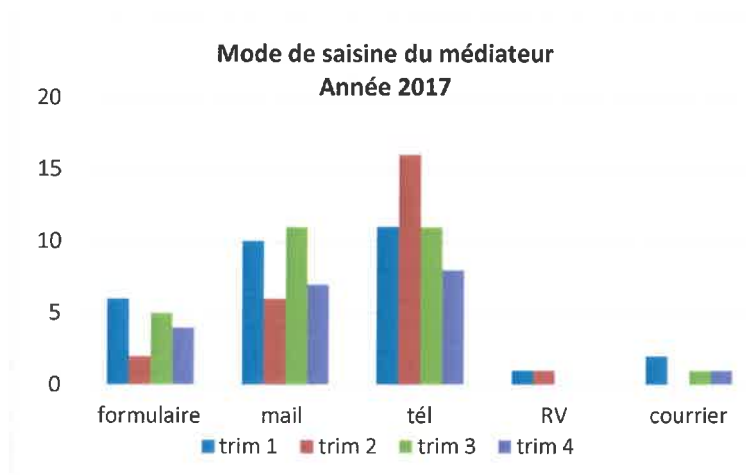
S'il peut intervenir sur l'ensemble des compétences de la collectivité, le médiateur ne peut pas intervenir pour régler les litiges opposant l'administration municipale à ses agents ni les litiges opposant des agents municipaux entre eux.

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.

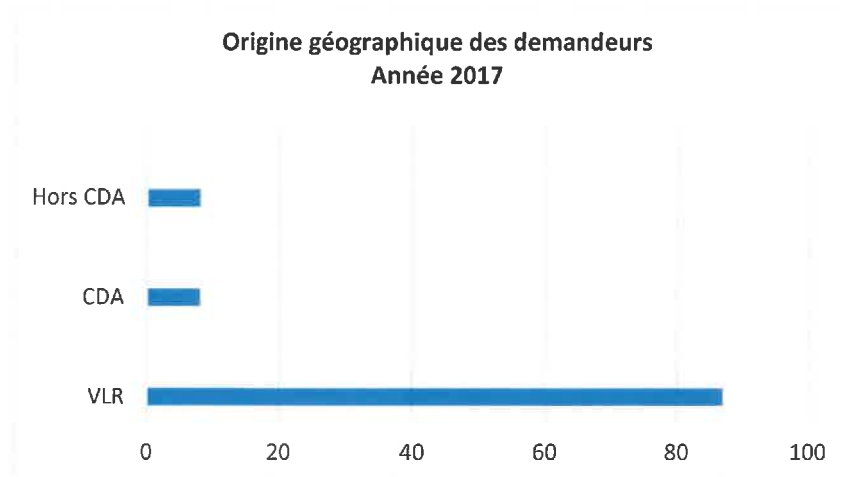
Les modes de saisines



Sur les 103 citoyens ayant saisi le médiateur :

- 17 ont utilisé le formulaire mis en ligne sur le site de la Ville
- 34 ont adressé un mail
- 46 ont téléphoné au médiateur
- 2 ont sollicité un rendez-vous
- 4 ont adressé un courrier par voie postale

Les origines géographiques des requérants

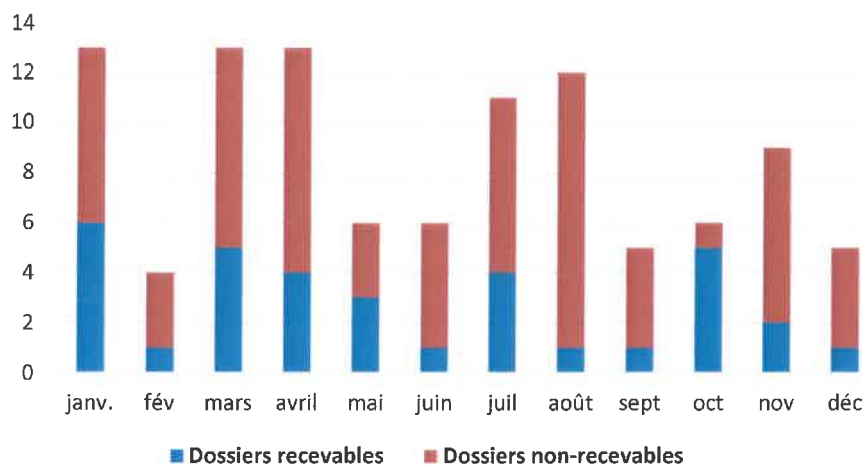


Comme les années précédentes, c'est en toute logique que la grande majorité des saisines provient d'habitants de la Ville de La Rochelle.

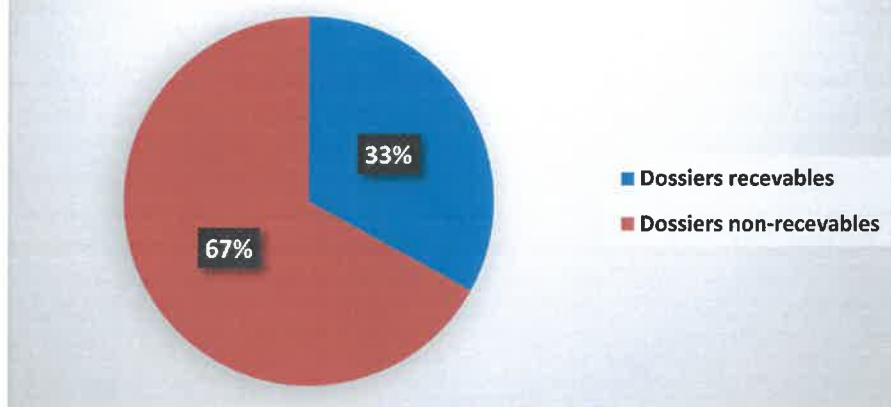
Sur les 103 saisines, 87 ont été formulées par des rochelais (soit 84 %)
Les 16 autres saisines se répartissent équitablement entre des habitants de la Communauté d'Agglomération et des personnes habitant à l'extérieur de l'agglomération.

Recevabilité et irrecevabilité des saisines

Traitement des dossiers en 2017



Répartition en % du traitement des dossiers Année 2017



Sur les 103 saisines, 69 ont été classées irrecevables alors que 34 étaient, au contraire, en relation avec l'administration municipale.

33 % des saisines ont donc été déclarées recevables.

En 2015, le taux de recevabilité était de 42 %

En 2016, ce taux était de 27 %

Les dossiers irrecevables

Conformément aux statuts de la médiation municipale, le médiateur de la Ville intervient pour des litiges ou différends entre les citoyens et l'administration municipale. Il est même précisé que le médiateur se saisit de dossiers à condition que le citoyen ait engagé un recours gracieux auprès de la mairie et qu'il n'ait pas reçu de réponse ou que la réponse reçue ne lui convienne pas.

Il est également précisé que le médiateur ne peut pas se saisir d'un dossier faisant l'objet d'un recours judiciaire

En 2017, 69 saisines ont été déclarées irrecevables. Aucune de ces saisies faisaient référence à une décision ou une action municipale. Elles étaient donc liées à des litiges d'ordre privé ou en relation avec d'autres administrations.

Bien qu'irrecevables, ces saisines ont fait l'objet de discussions afin qu'il puisse être donné aux personnes des pistes d'action ou des coordonnées d'institutions pouvant leur apporter des réponses.

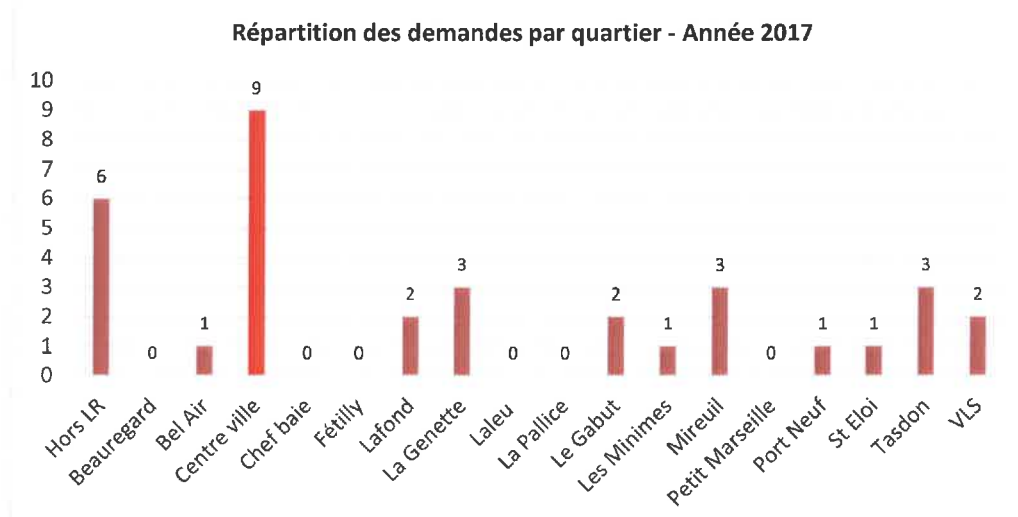
Les 69 saisines irrecevables concernaient principalement :

- Des litiges entre propriétaires et locataires
- Des problèmes de transports (compétence CDA)
- Des relations conflictuelles avec le voisinage
- Des litiges avec des entreprises, des artisans ou des administrations extérieures
- Des contestations de successions ou d'héritages
- Des difficultés avec le ramassage des ordures ménagères (CDA)
- Des contestations de contraventions
- Des soucis financiers et fiscaux
- Des litiges avec des opérateurs téléphoniques ou des fournisseurs d'énergie
- Des soucis avec le réseau d'assainissement des eaux usées (CDA)

Les dossiers recevables

En cette année 2017, ce sont 34 saisines qui ont donné lieu à un enregistrement et une instruction.

Origine par quartier



Comme pour les années précédentes, c'est le centre-ville qui concentre le plus de saisines sans pour autant représenter une majorité

Les services concernés



Le service de la voirie a été le plus concerné par les saisines (24 %) suivi des services du stationnement et celui du commerce et des marchés (18 % chacun).

La teneur des saisines recevables

*

Le Président d'une association de copropriétaires d'un lotissement a contesté le réaménagement d'une piste cyclable qui avait pour conséquence une possible utilisation de cette piste par des engins motorisés, notamment le soir et la nuit. Suite à une réunion sur place, de nouveaux aménagements ont été réalisés permettant de ramener la quiétude.

*

Une commerçante s'est vue retirer un droit de terrasse pour non-respect des obligations suite à plusieurs rappels à l'ordre et même amendes. Il a été proposé à cette commerçante d'installer une terrasse de l'autre côté de la rue sous réserve d'obtenir l'autorisation des riverains. Ces derniers ont tous refusé cette proposition.

*

Des acquéreurs potentiels de places de parking au Bastion Saint Nicolas ont contesté le prix de vente des places. Après renseignements, le prix a fait l'objet d'une consultation du service des Domaines, ce qui en valide totalement le montant.

*

Un propriétaire d'une maison ne comprenait pas qu'une voie privée joignant deux voies publiques ne soit pas incorporée dans le domaine public alors qu'elle est empruntée régulièrement par des usagers autres que les copropriétaires. Le projet d'une incorporation d'une voie privée dans le domaine public nécessite une remise en état de la voie et des éventuels réseaux à la charge des copropriétaires. Ces derniers refusent de prendre en charge ces travaux.

*

Un habitant a demandé à maintes reprises un rendez-vous avec un élu pour évoquer différents problèmes sans aucune autre précision et sans résultat. Ce rendez-vous a été obtenu.

*

Une personne souhaitait une réglementation du stationnement en face de chez lui, considérant qu'il ne pouvait rentrer son véhicule dans sa cour si une voiture était stationnée en face. Vérification faite sur place, cette impossibilité ne s'est pas avérée réelle.

*

Un propriétaire d'un véhicule électrique a contesté le retrait du droit de stationnement gratuit décidé par le Conseil Municipal alors qu'il avait acheté ce véhicule avant cette modification, considérant que la décision municipale ne pouvait s'appliquer que pour ceux qui ont acheté un véhicule après la décision municipale. Sa remarque était justifiée.

*

Un habitant a voulu contester le fait que des riverains puissent stationner leurs véhicules devant son domicile. Le stationnement public ne peut en aucun cas être privatisé.

*

Un habitant s'est étonné que son voisin puisse s'attribuer un numéro de voirie qui ne correspondait pas à la réalité du terrain, ce qui posait quelques problèmes, notamment au niveau de la distribution du courrier. Ce voisin a été prié, par la Mairie, de se mettre en conformité.

*

Un habitant de Lagord a contesté la procédure de délivrance des licences gratuites de taxi, n'ayant pas obtenu une des licences délivrées. Renseignements pris, la procédure a été totalement respectée.

*

Des commerçants du quai Valin se sont plaints du manque d'informations sur le déroulement des travaux envisagés sur le quai. Une réunion a été organisée, regroupant les commerçants, les services municipaux concernés et des élus.

*

Un propriétaire a contesté la délivrance d'un permis de construire. Il a déposé un recours gracieux qui ne lui a pas donné raison. Il a engagé une procédure judiciaire, ce qui ne permet plus la mise en place d'une médiation.

*

Un commerçant ambulant a contesté le refus de la Mairie de lui attribuer un emplacement sur les marchés. Renseignements pris ce commerçant avait, par le passé, fait l'objet de nombreux rappels au respect du règlement sans en tenir compte et avait donc été exclu des marchés. Il n'a pas obtenu, logiquement satisfaction et aurait quitté depuis la région.

*

Un riverain d'une propriété communale réclamait depuis de nombreux mois une remise en état de la clôture limitrophe qui avait été endommagée par l'occupant de la propriété communale. Une réunion a été organisée sur place et ce riverain a obtenu satisfaction.

*

Des riverains de la rue de Berne ont contesté l'arrêté municipal réglementant la circulation le vendredi à proximité d'un lieu de culte. Renseignements pris, cet arrêté était justifié dans le cadre du plan Vigipirate. Il a toutefois été amendé pour permettre la circulation des riverains.

*

Un propriétaire s'est vu refuser une déclaration préalable de travaux pour l'agrandissement d'un appartement. Après examen de cette demande, il a été proposé à ce propriétaire de déposer une nouvelle demande en apportant quelques modifications notamment sur la présentation du dossier. La déclaration a été approuvée.

*

Un parent d'enfant fréquentant une crèche municipale, estimant avoir été mal reçu par la directrice, a adressé un courrier resté sans réponse. Ce père de famille a obtenu un rendez-vous et ainsi des explications.

*

Un habitant affirmait ne pas pouvoir obtenir de renseignements sur les conséquences de travaux de voirie prévus quant à la circulation des riverains. Ces explications lui ont été fournies.

*

Un exposant du salon Arts Atlantic de 2015 affirme que son véhicule aurait été endommagé par une borne de parking qui ne se serait pas rétractée. Une expertise, réalisée à l'époque, n'a révélé aucun dysfonctionnement de la borne. La responsabilité de la Ville ne saurait être engagée.

*

Un touriste a signalé la présence de panneaux publicitaires sur pieds envahissant le domaine public dans une rue piétonne fréquentée. Un rappel a été adressé aux commerçants concernés.

*

Un habitant du centre-ville souhaite que les riverains des rues concernées par l'organisation des braderies soient informés au préalable afin de pouvoir s'organiser pour accéder à leurs domiciles. L'engagement a été pris.

*

Une commerçante ambulante a fait part de son souhait d'obtenir un emplacement sur les marchés. Renseignements pris, cette commerçante n'avait pas fait de demande. Il lui a été conseillé de formuler une demande (qui a reçu un avis favorable)

*

Un habitant considère avoir subi un dommage suite à une chute à vélo provoquée par une plaque de travaux apposée sur le sol. L'assurance de la collectivité n'a pas reconnu la responsabilité de la Ville. L'habitant a estimé son préjudice à 2.000 € sans aucun justificatif et souhaitait que la Ville fasse un geste. Il n'existe pas de barèmes de préjudice moral. Seule une décision de justice peut fixer une telle indemnisation.

*

Un habitant a fait part de son inquiétude quant au manque d'entretien d'un espace vert dans la rue de son domicile avec un potentiel risque d'incendie en période estivale. Une réunion sur place a permis de constater que cette inquiétude n'était pas fondée.

*

Un commerçant ambulant a contesté la modification du règlement des délivrances d'installation sur le Cours des Dames. Le règlement ayant été approuvé, son application ne peut pas faire l'objet de passe-droit.

*

Une touriste a contesté le montant d'une facture d'un séjour dans un camping municipal et restait dans l'attente d'une réponse. Cette contestation s'est avérée justifiée et un remboursement a été effectué.

*

Un habitant contestait une contravention pour stationnement gênant en citant un article du code de la route. Vérification faite, la contravention était justifiée car le code de la route cité par l'habitant était un code étranger.

*

La mère d'une résidente d'un établissement public d'hébergement pour personnes âgées s'est plainte d'un dysfonctionnement matériel en saisissant simultanément le médiateur et le centre communal d'action sociale. Le dysfonctionnement a été réglé immédiatement.

*

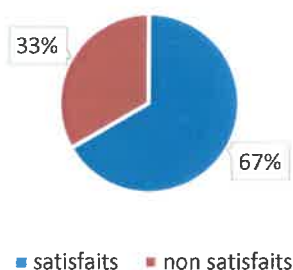
Un propriétaire de chiens a contesté l'attitude de la police municipale qui l'avait verbalisé pour non tenue en laisse des animaux sur le domaine public après plusieurs rappels à l'ordre. Sa contestation reposait sur l'application de cette mesure qui, selon lui, ne s'appliquait qu'au centre-ville. Après vérification, l'arrêté municipal concerne l'ensemble du territoire communal.

*

Un habitant a demandé un élagage d'un arbre situé sur le domaine public devant son domicile. Il considère que lors de la chute des feuilles, ces dernières salissent sa voiture. Il n'a pas obtenu satisfaction. Le service des espaces verts maintient sa position considérant qu'un élagage aurait pour conséquence un développement plus important de l'arbre ce qui pourrait engendrer d'autres nuisances.

Résultats du traitement des dossiers recevables

% Satisfaction des usagers après traitement des demandes par le médiateur en 2017



Au 31 décembre 2017, sur les 34 saisines recevables, 30 ont été réglées, 4 étant en cours de règlement.

20 dossiers ont été réglés à la satisfaction des demandeurs ce qui représente un taux de 67 %, en légère diminution par rapport au taux de 2016.

Il convient d'ajouter à ce résultat le règlement de 5 dossiers antérieurs à l'année 2017 dont 3 l'ont été à la satisfaction des demandeurs.

Conclusion

Ce rapport de l'activité du médiateur de la Ville de La Rochelle est le dernier du premier mandat de cette nouvelle mission.

En analysant ces trois années de fonctionnement on peut faire le constat suivant :

Si la première année a été marquée par un nombre relativement important des saisines avec 158 contacts, les deux années suivantes sont caractérisées par un « tassement » du nombre de sollicitations (89 en 2016 et 103 en 2017).

Au cours de ces trois années, on constate la part importante des saisines irrecevables (58 % en 2015, 73 % en 2016, 67 % en 2017).

Cette constatation prouve que nombre de personnes qui rencontrent des litiges ou des différends ne savent pas où s'adresser. Il va de soi que le rôle du médiateur est également de donner à ces personnes les différentes pistes qui leur permettront éventuellement de régler leurs difficultés.

En essayant d'être le plus objectif possible, il semble que la mission de médiation ait permis de résoudre des litiges ou différends en évitant des recours judiciaires, forts longs et coûteux et en permettant d'atténuer des ressentiments plus ou moins justifiés