

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE
DU MEDIATEUR
DE LA VILLE DE LA ROCHELLE
ANNEE 2016**

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 2016 est la seconde année de fonctionnement de la mission de médiateur de la Ville.

Le rapport qui suit reprend le même canevas de présentation que le premier rapport de l'année 2015.

La principale information qui en ressort est la nette diminution du nombre de saisines qu'elles soient recevables ou irrecevables. De 158 en 2015, le nombre de saisines est passé à 89.

Plusieurs explications sont envisagées.

2015 était l'année de création de cette mission. Elle a permis à de nombreux citoyens d'évoquer des litiges ou différends qui sommeillaient depuis plusieurs années. On peut donc légitimement penser que l'activité de l'année 2016 a atteint « sa vitesse de croisière ».

On peut également légitimement penser que l'action municipale ne crée pas de sources de litiges ou de différends en nombre important. Cette hypothèse est bien entendu très positive et n'engage que l'auteur du présent rapport.

On peut enfin penser que certains administrés n'ont pas encore totalement ancré dans leur mémoire l'existence de la mission de médiation alors que cette mission est présentée dans le site internet de la Ville, a fait l'objet d'articles dans la presse et d'un rappel dans la publication municipale.

En conclusion de cette introduction, le Médiateur tient à remercier la Municipalité et l'ensemble des responsables des services municipaux pour leur disponibilité dans l'instruction des saisines. Le dialogue est la première pierre de la résolution des litiges, différends ou ressentis.

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.

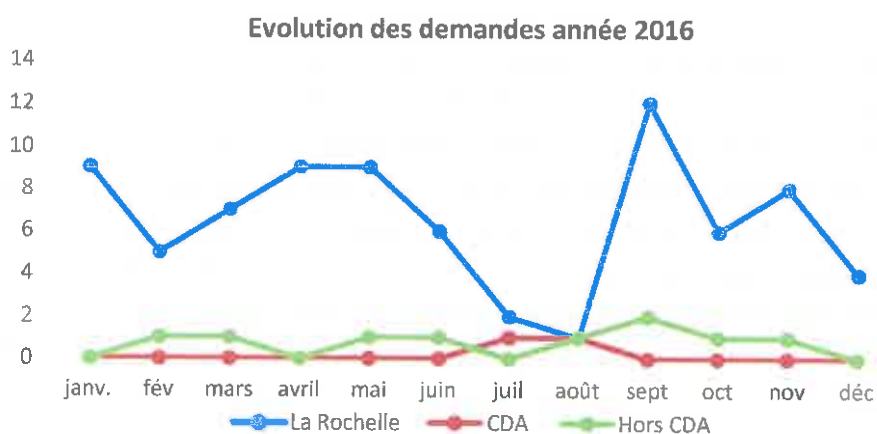
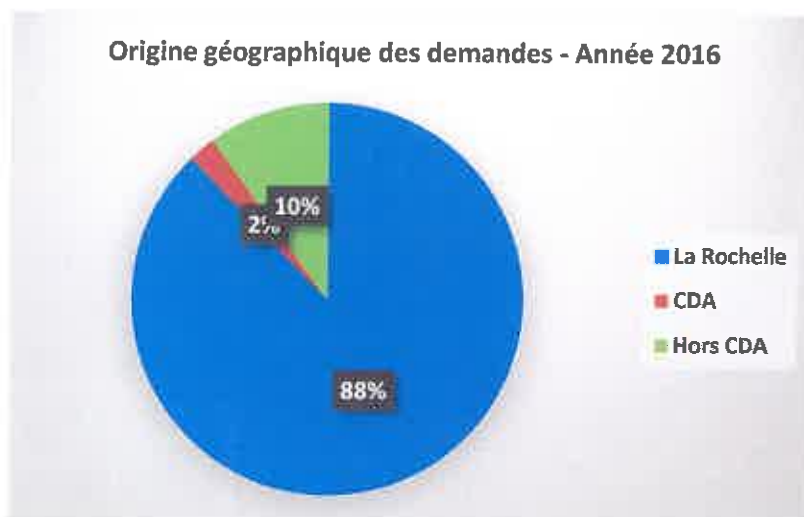
Le médiateur doit s'assurer que tout requérant a réalisé des démarches auprès du service municipal concerné et qu'il n'a pas obtenu de réponse ou que la réponse apportée ne le satisfait pas.

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 origines géographiques des requérants

Comme en 2015 et en toute logique ce sont les citoyens rochelais qui représentent la plus forte proportion des demandeurs avec 78 saisines sur les 89 enregistrées dans l'année.

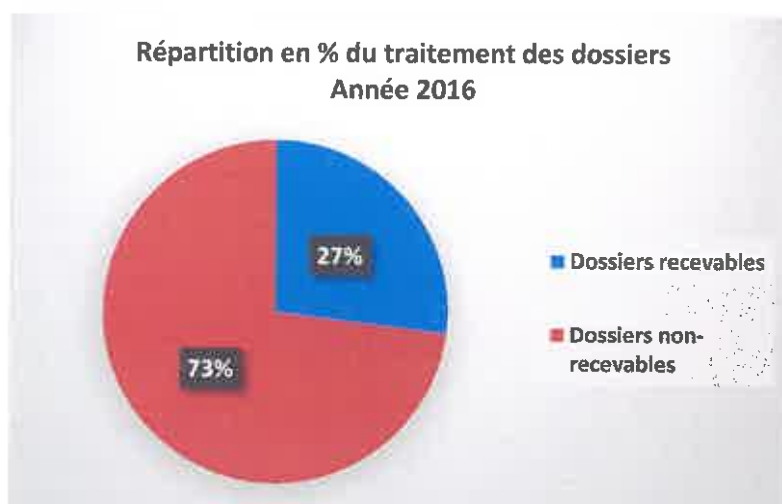
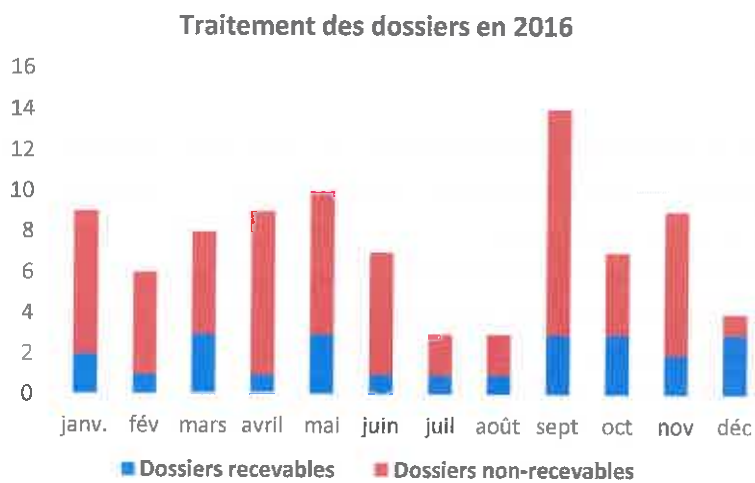
Les 11 autres saisines proviennent pour 2 d'entre-elles de personnes domiciliées dans des communes de la Communauté d'Agglomération, les 9 autres provenant de communes extérieures à l'agglomération.



Recevabilité et irrecevabilité des saisines

Sur les 89 saisines recensées, 65 ont été déclarées irrecevables soit 73 %.

Ce sont donc 24 saisines qui ont été instruites dans le cadre de la médiation.



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.

En 2016, 65 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.

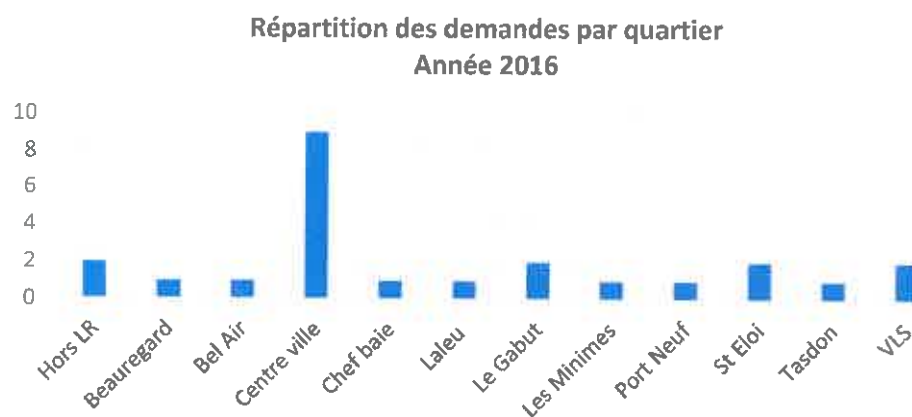
Parmi les objets de ces appels irrecevables, on notera de manière plus fréquente :

- Les litiges entre voisins (14 appels). Il est alors conseillé à ces personnes de contacter l'Association Locale Pour la Médiation Sociale (ALPMS)
- Les litiges entre locataires et propriétaires (10) (que ces derniers soient des bailleurs sociaux ou des personnes privées)
- Les procès-verbaux de police (8) (seul le représentant du ministère public peut prendre une décision de retrait d'un PV)
- Les problèmes familiaux (4)
- Des litiges avec des opérateurs de téléphonie mobile (4)
- Des remarques sur des actions publiques non municipales en relation avec l'Etat, le Département ou la Communauté d'Agglomération (4)

Les dossiers recevables

En cette année 2016, ce sont 24 saisines qui ont donné lieu à une instruction.

Origine par quartier



Comme en 2015, c'est le centre-ville qui concentre le plus de saisines (9) sans pour autant représenter une majorité

Les services concernés



Le service des affaires immobilières, celui du commerce et des marchés et celui de la voirie concentrent la moitié des objets des saisines. Le service de la tranquillité publique est en 4^{ème} position juste devant le service des affaires scolaires et celui de la police municipale.

La teneur des saisines recevables

Une habitante a signalé à plusieurs reprises une discordance entre l'administration municipale et d'autres administrations en ce qui concerne l'orthographe du nom de la rue de son domicile, ce qui entraîne des difficultés pour l'acheminement de courriers.
L'administration a adressé un rectificatif aux administrations concernées

Des riverains d'un établissement de débit de boissons bénéficiant d'une autorisation d'installation sur le domaine public se sont plaints de nuisances sonores récurrentes.
Une nouvelle convention d'autorisation a été signée avec de nouvelles obligations plus strictes

Une commerçante était en désaccord avec la décision de modification du lieu d'implantation de son commerce ambulante dans le cadre d'un réaménagement du quartier concerné.
Après discussion et compte tenu des arguments de l'administration municipale notamment liés à l'avis de l'architecte des bâtiments de France, la commerçante a accepté la modification de l'emplacement

Une association à caractère évangéliste a contesté la décision municipale de lui refuser un emplacement sur les marchés pour la diffusion d'ouvrages à caractère religieux. *Cette décision a été maintenue, le règlement des marchés stipulant que les bancs à caractère religieux, politiques et philosophiques ne sont pas autorisés*

Une association de copropriétaires d'un immeuble conteste l'existence de places de parking public sur l'emprise foncière de l'immeuble.
Une décision de rectification de ces emplacements a été décidée

Un riverain d'une rue étroite rencontre des difficultés pour sortir sa voiture de son garage quand une voiture est stationnée en face de sa sortie.
Après vérification sur place cette difficulté s'est avérée réelle. Une réglementation du stationnement a été décidée

Une mère de famille a rencontré des difficultés pour obtenir un second changement d'inscription de ses enfants dans une école pour des raisons relationnelles familiales.

Après entretien avec le service, cette mère de famille a obtenu satisfaction

Un habitant du quai Valin a sollicité à plusieurs reprises un rendez-vous pour évoquer les nuisances sonores occasionnées par le festival des Francofolies.

Ce rendez-vous a été obtenu

Un habitant a signalé à plusieurs reprises le dysfonctionnement d'un système d'aération d'un établissement recevant du public.

Cette situation a été réglée à l'occasion d'un changement du gestionnaire de l'établissement

Le président d'une association syndicale d'un lotissement a contesté les travaux de réaménagement d'une piste cyclable entraînant la fréquentation de cette piste par des engins motorisés.

Après entretien sur place un rétablissement des structures interdisant le passage des engins motorisés a été décidé

Des propriétaires d'une maison sont inquiets du silence de l'Etablissement Public Foncier Régional qui s'était engagé à acquérir leur bien.

Relancé par l'administration l'EPF a conclu la transaction

Un riverain d'un restaurant s'est plaint à plusieurs reprises d'un dépôt de sacs poubelles sous ses fenêtres provenant d'un restaurant situé à proximité.

Relancés le service de la propreté urbaine et celui de la police municipale sont intervenus pour mettre fin à cette situation

Un riverain du centre ville a protesté contre le manque d'information des habitants sur les mesures de sécurité à l'occasion de la grande braderie. Les « blocages » de circulation empêchaient aux riverains de sortir de chez eux ou d'accéder à leur domicile.

Ces mesures ont été prises en dernière minute à la demande de l'Etat compte tenu des circonstances liées à l'état d'urgence. Tout sera mis en œuvre à l'avenir pour améliorer l'information

Le gérant d'un établissement installé sur le domaine public conteste la modification envisagée du calcul de la redevance qu'il doit à la Ville en craignant une forte augmentation.

En fait la modification est normale et légale car le gérant a modifié le statut de son entreprise. En revanche la simulation du calcul de la redevance n'indique pas d'augmentation de cette dernière.

Une commerçante s'est vue retirer un droit de terrasse suite à plusieurs rappels à l'ordre et des procès-verbaux pour non respect des conditions de ce droit (nombre de tables et surface d'occupation).

Après négociation, une nouvelle autorisation est accordée mais fera l'objet d'un retrait immédiat à la première entorse aux conditions énoncées

Un habitant a été verbalisé pour dépôt d'un sac d'ordures ménagères sur le trottoir devant son domicile le jour de la collecte.

Après vérification, il est apparu que ce dépôt a été réalisé après le passage des éboueurs et que le procès-verbal a été dressé le lendemain

La même situation pouvant se retrouver dans d'autres quartiers, il pourrait être judicieux de procéder à un recensement des difficultés en étroite collaboration avec les comités de quartiers.

Axes de réflexion

L'année 2016 n'a pas mis en évidence des dysfonctionnements majeurs susceptibles de remettre en cause le bon déroulement des services municipaux ou les actions de la municipalité.

Le médiateur se permet cependant de porter à la connaissance des élus des éléments de réflexion suscités par des entretiens qu'il a eu avec des habitants en dehors du cadre « officiel » des saisines. C'est au cours de discussions, dans la rue, dans des magasins que certains sujets sont évoqués.

Deux d'entre eux reviennent régulièrement et sont donc portés à la connaissance des élus.

L'incivilité des usagers de la route

Nombre de personnes regrettent certains agissements d'automobilistes qui ne respectent pas les règles élémentaires du « vivre ensemble ». Ces agissements sont constatés dans les quartiers périphériques du centre ville et concernent notamment le stationnement des véhicules. La surveillance ne peut pas être permanente et en tout lieu. Elle est concentrée, et c'est logique, dans le centre ville et nul ne peut remettre en cause l'efficacité des agents de la police municipale et des agents de surveillance de la voie publique. Mais il faut bien admettre que certains automobilistes profitent de la moindre intensité de surveillance des quartiers périphériques pour se dédouaner des règles élémentaires.

C'est ainsi que sont constatés des stationnements anarchiques qui perturbent la circulation des autres véhicules et, pire, le cheminement sécurisé des piétons.

Un effort de sensibilisation pourrait être engagé par une communication axée sur l'éducation et le sens de la responsabilité.

Une prise de conscience est évidemment préférable au « tout répressif ».

Les difficultés de circulation dans les quartiers périphériques

Certains quartiers présentent des difficultés de circulation automobile dues à une circulation à double sens sur des voies inadaptées aux flux qui, inévitablement, augmentent.

Pour exemple, le médiateur cite le quartier de Fétilly, quartier qu'il connaît plus particulièrement pour y résider sans pour autant être concerné car la rue de son habitation est en sens unique de circulation.

Dans ce quartier, l'avenue de Fétilly est à double sens de circulation avec un stationnement en quinconce. Force est de constater que le croisement des véhicules n'est pas toujours aisé, voire impossible. L'instauration d'un sens unique (dans le sens rue de la Trompette – rue des Gonthières) améliorerait la fluidité et la sécurité.

Dans ce même quartier certaines rues adjacentes (comme la rue des Roseaux et la rue du Canada) sont des rues étroites avec stationnement autorisé, ce qui rend impossible tout croisement et oblige des manœuvres de recul. L'instauration de sens uniques réglerait cette situation.

Une assistante maternelle à domicile juge illégale la fourniture gratuite des couches dans les crèches associatives et publiques.

Vérification faite, cette fourniture gratuite se justifie par la participation de la Caisse d'Allocations Familiales qui accorde une dotation financière dans le cadre des conventions établies

Une conductrice juge illégale la mise en fourrière de son véhicule.

Vérification faite, le véhicule était stationné du mauvais côté de la rue et entravait la circulation

Une touriste conteste le montant qui lui a été réclamé pour un séjour au camping de Port Neuf (la contestation porte sur une somme de 8€).

L'erreur a été reconnue et la touriste a été remboursée

Un habitant souhaite l'intervention de la Mairie pour exiger d'un propriétaire un entretien d'arbres dont les branches débordent sur le domaine public ce qui peut provoquer des nuisances.

Vérification faite, les services municipaux sont déjà intervenus et suivent le dossier sachant que les arbres concernés sont classés

Un forain n'a pas obtenu l'autorisation de s'installer sur la fête foraine de fin d'année à proximité du Gabut.

Ce refus est justifié par le nombre limité de stands et la priorité accordée aux forains présents l'an dernier sur l'emplacement de l'Esplanade des Parcs

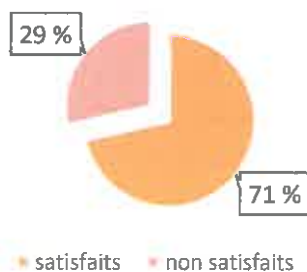
Plusieurs personnes ont fait part de leur étonnement quant au prix de vente des places de parking du Bastion Saint Nicolas et notamment de l'écart entre le prix de vente individuel et celui accordé pour un achat groupé.

Cette différence est en fait justifiée car elle fait référence à l'estimation du service des Domaines, estimation obligatoire lors de toute transaction immobilière

Un habitant souhaite une surveillance et des mesures afin que soit interdite l'utilisation d'un transformateur comme promontoire, les « usagers » de ce promontoire ayant alors une vue directe sur leur domicile.
Cette saisine est en cours d'instruction

Résultats du traitement des dossiers recevables

% Satisfaction des usagers après traitement des demandes par le médiateur



Au 31 décembre 2016, 21 dossiers sur les 24 recensés ont été clos avec un taux de satisfaction pour les demandeurs de 71 %, pourcentage en légère diminution par rapport à l'année 2015 (80 %).

Il convient d'ajouter à ce nombre de saisines, le traitement de 11 saisines qui avaient été enregistrées en 2015 mais dont l'instruction n'était pas close au 31 décembre.

Sur ces 11 dossiers, 8 ont été traités à la satisfaction des demandeurs.
