

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

ANNEE 2015

EDITORIAL

En créant la mission de médiateur de la Ville de La Rochelle, la Municipalité rochelaise a voulu mettre en pratique la notion du « vivre ensemble ».

Une décision municipale doit répondre impérativement au principe essentiel de la légalité. Elle est donc légale ou illégale. Si elle est légale, elle s'impose à tous. Si elle est illégale elle peut et doit même faire l'objet d'un recours auprès des juridictions compétentes.

Le médiateur de la Ville n'intervient pas à ce niveau.

C'est dans le cadre des décisions légales qu'il peut être amené à intervenir car ces décisions peuvent avoir des conséquences individuelles qu'un administré considère comme injustes.

La médiation consiste à proposer un aménagement des décisions, toujours dans le respect de la légalité, permettant d'atténuer, voire de supprimer, le ressenti d'injustice ou d'incompréhension.

Il en est de même pour des actions municipales qui, tout en étant légales, ne donnent pas entière satisfaction aux administrés. Le médiateur est alors habilité à intervenir pour proposer des inflexions qui donneront totalement ou partiellement satisfaction à l'administré sans pour cela modifier la philosophie des actions municipales.

Ce premier rapport annuel d'activité du médiateur se décline en chapitres traitant :

- Du cadre juridique
- Des modes de saisine
- Des origines géographiques des requérants
- De la recevabilité et de l'irrecevabilité des demandes
- Des résultats du traitement des dossiers

Il comprend également des recommandations qui ne sont que des pistes de réflexion soumises à la Municipalité.

Jean-François FAGET

Le 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.

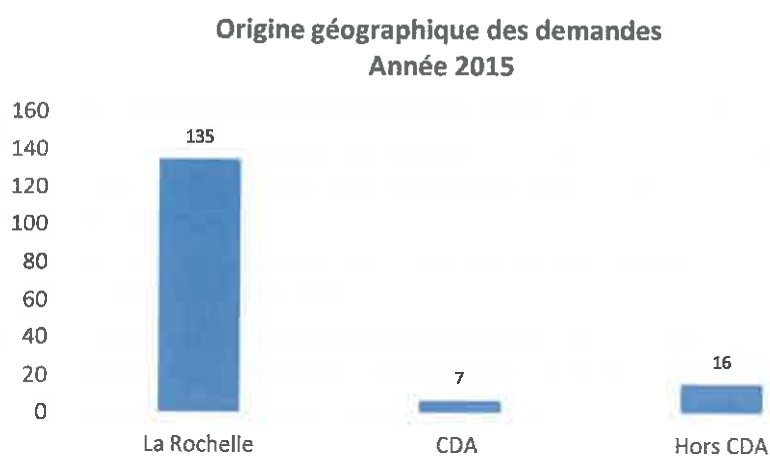
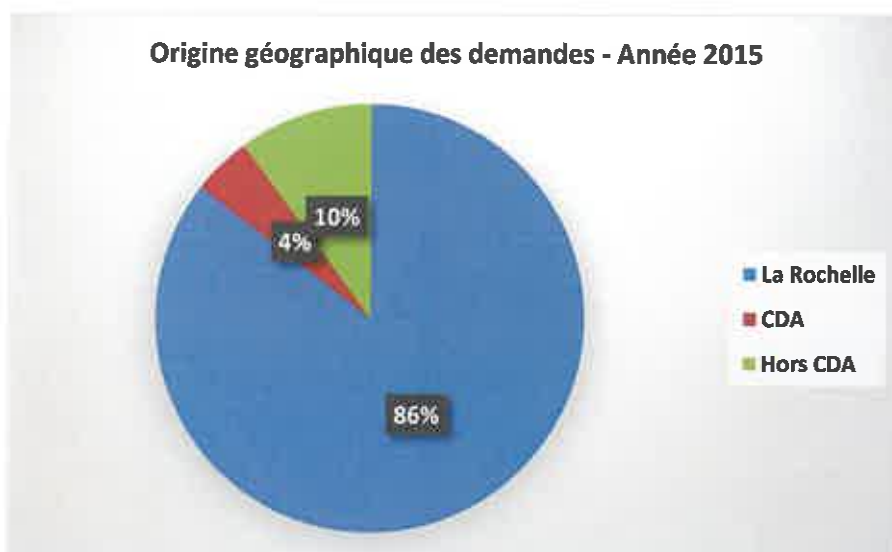
Le médiateur doit s'assurer que tout requérant a réalisé des démarches auprès du service municipal concerné et qu'il n'a pas obtenu de réponse ou que la réponse apportée ne le satisfait pas.

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

C'est bien entendu les rochelais et les rochelaises qui représentent la plus forte proportion des requérants avec 135 saisines sur les 158 saisines enregistrées.

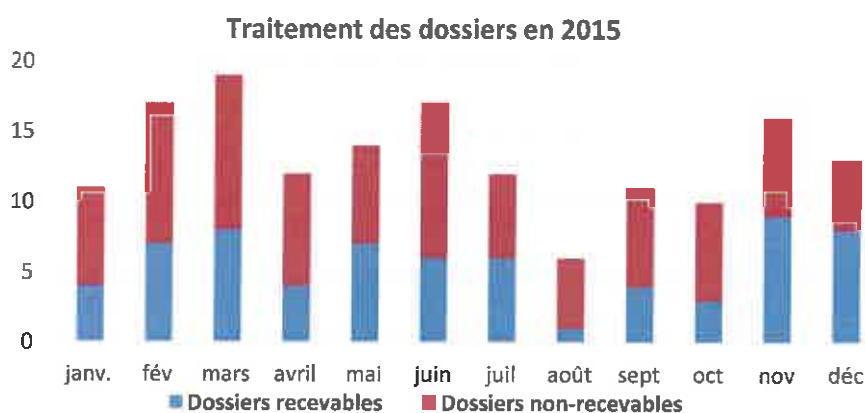
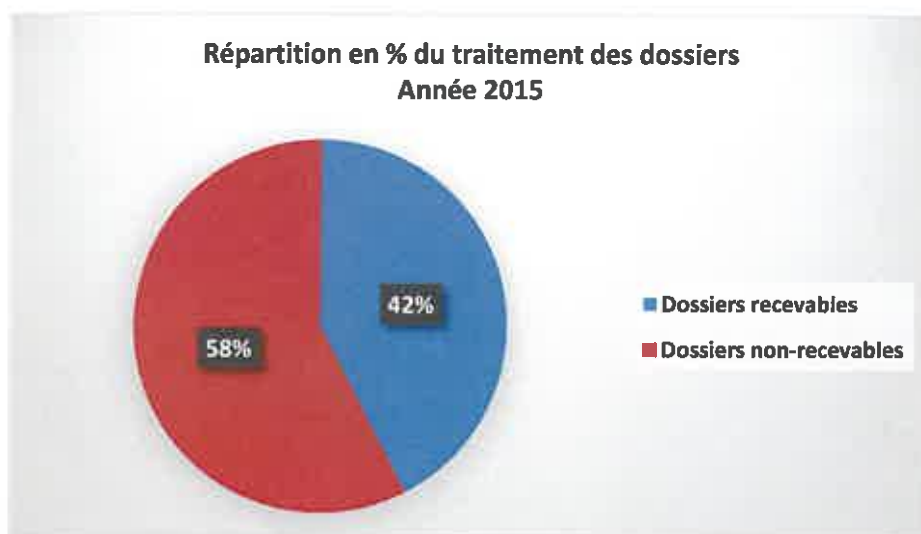
Les 23 autres saisines ont émané pour 7 d'entre elles d'habitants de la Communauté d'Agglomération, les 16 restantes provenant de villes extérieures à l'agglomération.



Recevabilité et irrecevabilité des saisines

Sur les 158 saisines enregistrées, plus de la moitié (91) ont été déclarées irrecevables dans la mesure où elles n'avaient aucun lien avec une décision ou une action municipale.

Il y a donc eu 67 saisines qui correspondaient à des domaines liés directement à l'activité municipale.



Les dossiers irrecevables

C'est une évidence, de nombreuses personnes qui n'arrivent pas à régler un différend ne savent pas ou ne savent plus où s'adresser.

Il va de soi que le médiateur ne se contente pas d'informer le requérant de son incompétence en la matière. Il le dirige, autant que faire ce peut, vers le bon interlocuteur.

C'est ainsi que, régulièrement, sont transmises les coordonnées du Conciliateur de Justice, de la Maison de la Justice et du Droit, du Médiateur de la République, de l'ALPMS (Association Locale Pour la Médiation Sociale).

Pour simple information, les demandes irrecevables ont notamment concerné :

- Des demandes de logements sociaux
- Des conflits de voisinage
- Des règlements de sinistres
- Des contestations de procès verbaux
- Des différends avec des syndicats de copropriétaires
- Des problèmes familiaux
- Des actions en justice en cours d'instruction
- Des relations conflictuelles avec des entreprises

Certaines demandes ont été jugées irrecevables bien qu'ayant un lien direct avec l'administration municipale. Les personnes concernées n'ayant effectué aucune démarche auprès de cette administration, il leur a été rappelé que l'intervention du médiateur ne pouvait être engagée qu'en cas de réponse négative ou d'absence de réponse de l'administration.

Les dossiers recevables

Pour être recevable, une saisine doit concerner une décision ou une action municipale qu'un citoyen conteste en étant directement et personnellement concerné. Ne sont pas recevables les demandes émises pour des considérations politiques ou philosophiques.

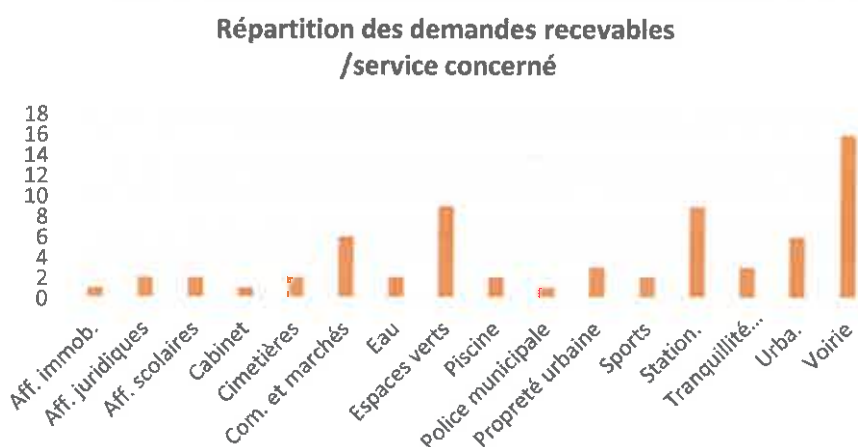
Le demandeur doit également avoir fait des démarches auprès de l'administration municipale et avoir obtenu une réponse qui ne le satisfait pas ou ne pas avoir reçu de réponse.

Origine par quartier



On constate que 5 secteurs géographiques se distinguent : le centre-ville (environ 20%), le Gabut, Mireuil, Saint Eloi (environ 10%), et des demandes émanant de personnes n'habitant pas la Ville (environ 10%). Pour ce dernier cas, il s'agit de propriétaires rochelais de résidences secondaires ou d'usagers des services publics rochelais n'habitant pas la Ville.

Les services concernés



C'est le service Voirie qui a été le service le plus concerné par les demandes recevables (16 sur 67). Viennent ensuite le service du Stationnement, le service des Espaces Verts (9) le service de l'Urbanisme et le service du Commerce et des Marchés (6)

La teneur des demandes

A titre d'information, les motifs des saisines recevables ont, plus particulièrement, concerné :

- La réglementation du stationnement devant les garages
- La signalisation horizontale
- Les emplacements sur les marchés
- La réglementation du stationnement les jours de marchés
- La gestion des concessions dans les cimetières
- L'entretien des arbres du domaine public
- La réglementation du stationnement de courte durée
- La réglementation sur les pré-enseignes commerciales
- Le stationnement dans les rues étroites
- L'entretien des poubelles publiques
- L'entretien de terrains du domaine privé communal
- Le respect des cahiers des charges de lotissements
- La responsabilité de la Ville suite à des accidents
- La gestion des parkings
- La facturation des consommations d'eau
- La contestation de permis de construire
- La gestion des abonnements à la piscine
- La numérotation de voirie
- Les conséquences de la mise en service du port apaisé
- La réglementation de l'accès aux campings
- Les désordres suite à des travaux de voirie
- La circulation aux abords du stade de rugby les jours de rencontres
- L'utilisation d'espaces publics à titre privé
- La facturation de la restauration scolaire

Résultats du traitement des dossiers recevables

% Satisfaction des usagers après traitement des demandes par le médiateur



Au 31 décembre 2015, **54** des 67 dossiers recevables ont été totalement traités.

13 dossiers étaient encore en cours d'instruction dont 10 datent de moins de 2 mois (certains de ces dossiers ont trouvé une issue entre le 1^{er} janvier 2016 et le jour de la rédaction du présent rapport)

Sur les 54 dossiers clos **80%** ont donné lieu à un traitement à la satisfaction des demandeurs.

Ce sont donc 11 dossiers qui n'ont pas trouvé une issue favorable pour les demandeurs.

Les raisons qui n'ont pas permis de répondre favorablement à ces 11 sollicitations reposent sur un principe essentiel : la **légalité**.

Les actions et décisions municipales se réfèrent au droit. Si certaines dispositions législatives ou réglementaires peuvent faire l'objet d'interprétations, donc d'aménagements à la satisfaction des administrés, d'autres sont totalement encadrées. Accorder une dérogation aux principes législatifs et réglementaires serait totalement contraire aux principes de **l'Etat de Droit**.

Les recommandations du médiateur

Parmi les dossiers traités, deux ont retenu particulièrement l'attention du médiateur car ils posent des interrogations qui, si elles ne trouvent pas de réponses, pourraient entraîner des interprétations, des attitudes ou des réactions non souhaitables.

Le médiateur se permet donc, comme lui autorise les statuts de sa mission, d'attirer l'attention de la Municipalité sur ces deux sujets en souhaitant qu'une réflexion soit engagée.

Ces sujets concernent :

- La gestion des emplacements sur les marchés
- La tranquillité publique

La gestion des emplacements sur les marchés

Un commerçant non sédentaire a attiré l'attention du médiateur sur les modalités d'attribution des emplacements sur les marchés gérés par la Ville.

Ce commerçant a sollicité à plusieurs reprises des emplacements libérés par des professionnels ayant décidé de cesser leur activité.

Ces demandes ont été toutes rejetées et les emplacements ont été attribués à d'autres commerçants.

Selon la réglementation en vigueur, la décision d'attribution d'un emplacement est prise après avis d'une commission consultative notamment composée de commerçants déjà titulaires d'emplacements.

Ce qui est mis en cause, c'est l'objectivité des membres de la commission. Si le manque d'objectivité ne peut en aucun cas être prouvé, l'assurance de cette objectivité ne peut, elle non plus, en aucun cas être assurée dans le déroulement actuel des travaux de la commission.

Il semblerait que l'examen des demandes d'emplacements serait plus objectif si la réflexion de la commission se limitait à l'activité du demandeur ce qui induit un anonymat de la candidature examinée.

Cet anonymat permettrait d'éviter toute interprétation sur d'éventuels jugements discriminatoires portés pour diverses raisons par les membres de la commission.

Il est donc proposé à la Municipalité d'engager une réflexion sur une modification du fonctionnement de la commission consultative des marchés en instaurant un examen anonyme des demandes d'emplacements.

La tranquillité publique

Une relative quiétude de vie est un droit essentiel auquel chacun aspire.

Si les activités diurnes parfois bruyantes sont supportables, les activités nocturnes bruyantes peuvent représenter une gêne dépassant parfois la limite du supportable.

Le médiateur a été saisi du dépassement de cette limite du supportable par des riverains de la Cour du Temple (et il ne serait pas surprenant qu'il soit saisi par des habitants d'autres quartiers tous aussi emblématiques).

La quiétude nocturne de ce quartier n'existe pas.

Plusieurs fois par semaine (pour ne pas écrire chaque soir), la même situation se reproduit. Les regroupements de personnes (souvent consommateurs de boissons alcoolisées) dégénèrent avec les événements suivants :

- Tapage nocturne
- Bris de verres et de bouteilles
- Chants à haute intensité sonore
- Déjections sur les trottoirs et sur les portes
- Rixes

Le tout jusqu'à une avancée tardive (ou matinale).

A partir de 4 h du matin, les esprits se calment et les « fauteurs de trouble » quittent les lieux pour laisser place aux interventions de nettoyage, source également de nuisances sonores.

Cette situation exaspère les riverains et il est difficile de ne pas l'admettre.

La décision d'installation de caméras de vidéosurveillance est une première mesure qui a été récemment décidée par le Conseil Municipal.

Mais il semble que cette mesure ne saurait, à elle seule, résoudre cette situation exaspérante. Avoir connaissance des actes par des images ne suffira pas à endiguer les actions malveillantes.

Il serait souhaitable que la réflexion soit élargie et le médiateur se permet de soumettre à la Municipalité l'examen de mesures telles que :

- Une révision des amplitudes d'ouverture des débits de boissons
- Une présence physique de représentants de l'autorité publique dès la fermeture des débits de boissons pour empêcher tout débordement

Conclusion

Cette première année de fonctionnement de la mission de médiateur de la Ville de La Rochelle a permis de constater :

- Un nombre important de sollicitations pour des problématiques rencontrées par des citoyens sans lien direct avec l'activité municipale. Cela prouve que beaucoup de personnes ne savent pas où s'adresser.
- Hormis quelques sujets primordiaux, la majorité des saisines recevables concernent des petits tracas qui, pourtant, suffisent à « pourrir » la vie. En trouvant une solution, on réduit, voire on annule des ressentiments.

La Rochelle, le 29 janvier 2016

Jean-François FAGET