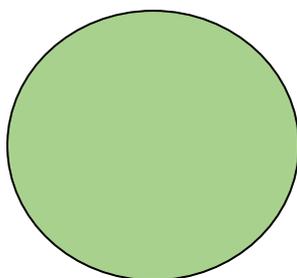
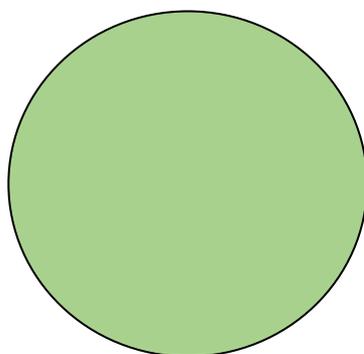


Le MEDIATEUR

DE LA VILLE DE LA ROCHELLE
ET DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION

RAPPORT D'ACTIVITE 2022



Hôtel de Ville - La Rochelle
05 46 51 79 20 - 06 29 34 11 58

mediateur@ville-larochelle.fr

mediateur@agglo-larochelle.fr



Le Mot du Médiateur

Voilà 2 ans que j'occupe la fonction de Médiateur des deux collectivités pour la Ville de La Rochelle et la Communauté d'Agglomération.

Le mode de connaissance de la présence du Médiateur Territorial mériterait une plus vaste information à relayer dans les mairies annexes de la Ville de La Rochelle et dans les communes de l'Agglomération, notamment dans les points d'accueil au public et dans les milieux associatifs.

Le Médiateur permet la résolution des différends entre le citoyen et la collectivité. Cette fonction doit être valorisée auprès du public pour permettre au plus grand nombre et notamment auprès des plus démunis de pouvoir le solliciter facilement.

Le recours au Médiateur permet à l'utilisateur de régler son problème plutôt que de passer en phase contentieuse avec la collectivité.

A chaque fois, en privilégiant l'écoute et l'attention des citoyens, j'ai pu constater une réduction très sensible des tensions et difficultés entre ceux-ci et l'administration.

Modalités de fonctionnement :

Dans le cadre de sa mission, le Médiateur est accompagné une fois par semaine au minimum, d'une collaboratrice qui gère l'enregistrement et le suivi administratif des dossiers.

Il s'engage à prendre contact avec le demandeur dans la semaine qui suit sa réclamation.

A l'issue de la démarche et après plusieurs entretiens avec les responsables des services concernés, et quelle que soit l'issue proposée, c'est-à-dire un accord partiel ou total, ou un refus de l'administration, l'utilisateur reçoit une réponse écrite.

Lorsque les sollicitations sont hors champ de compétence donc non recevables, l'utilisateur est réorienté vers le Point-Justice La Rochelle-Mireuil, vers les conciliateurs de justice, vers le délégué du défenseur des droits ou l'ALPMS.

Le délai de traitement des saisines peut prendre la semaine pour certaines et parfois 2 ou 3 mois pour d'autres en fonction du sujet, de l'ancienneté et de la complexité du problème.

Tout au long de la négociation l'utilisateur et l'administration sont informés mais toujours avec un droit de réserve et de confidentialité.

Enfin la présentation d'un rapport d'activité annuel est l'occasion de remercier l'ensemble des personnes ayant collaboré au travail du médiateur.

La qualité des échanges avec les interlocuteurs des 2 collectivités ont permis de résoudre les conflits et d'éviter tous recours contentieux.

En toute indépendance, le médiateur émet des avis et des recommandations pour chaque saisine.

Cette fonction évolue au niveau territorial et les juges sont encouragés à solliciter les médiateurs pour tenter de régler à l'amiable les recours contentieux qui encombrant les tribunaux.

A ce jour, ils sollicitent les médiateurs régionaux et départementaux majoritairement. Demain sans nul doute, ils solliciteront les médiateurs des villes et des agglomérations.

Ces données ont été évoquées lors du dernier congrès des médiateurs territoriaux qui s'est tenu à Bobigny en novembre 2022.

Pour conclure cette introduction, il m'apparaît aujourd'hui nécessaire, voire indispensable de réactualiser les statuts du Médiateur qui ont évolués depuis sa mise en place en 2015.

Henri LAMBERT

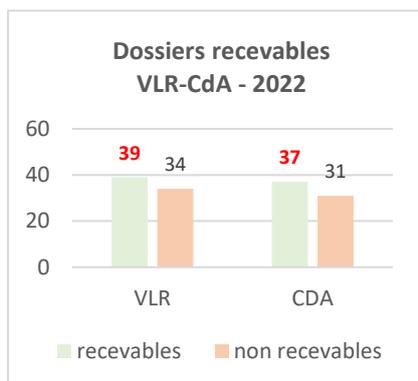
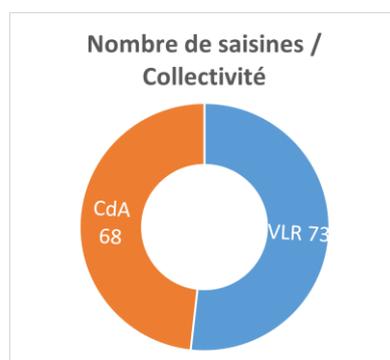
*Médiateur de la Ville de La Rochelle
et de la Communauté d'Agglomération*

➤ Les chiffres de l'année 2022

Ville de La Rochelle et Communauté d'Agglomération

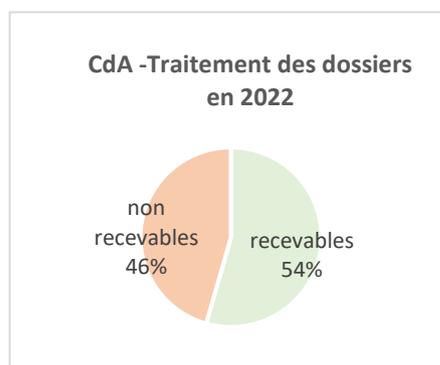
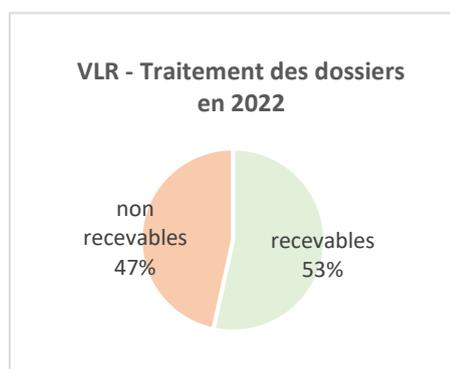
Pour l'année 2022, **141** saisines ont été recueillies, soit 73 pour le Ville et 68 pour la CdA. Les sollicitations se sont faites en majorité par mail, par téléphone, par formulaire et rarement par courrier.

collectivités	Saisine du médiateur					Origine géographique des demandeurs			
	Formulaire	Mail	Tél.	courrier	TOTAL	VLR	CdA	Hors CDA	TOTAL
VLR	13	35	23	2	73	70	1	2	73
CdA	14	29	22	3	68	18	44	6	68
TOTAL	27	64	45	5	141	88	45	8	141



collectivités	Traitement des dossiers			Résultats dossiers recevables			
	recevables	non recevables	TOTAL	satisfaits	non satisfaits	dossier en cours	TOTAL
VLR	39	34	73	25	10	4	39
CdA	37	31	68	31	5	1	37
TOTAL	76	65	141	56	15	5	76

A noter : les dossiers recevables sont majoritaires par rapport aux dossiers non recevables, contrairement à l'année précédente.



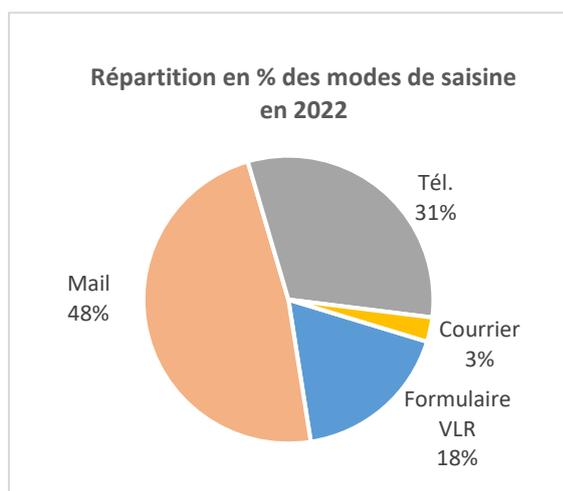
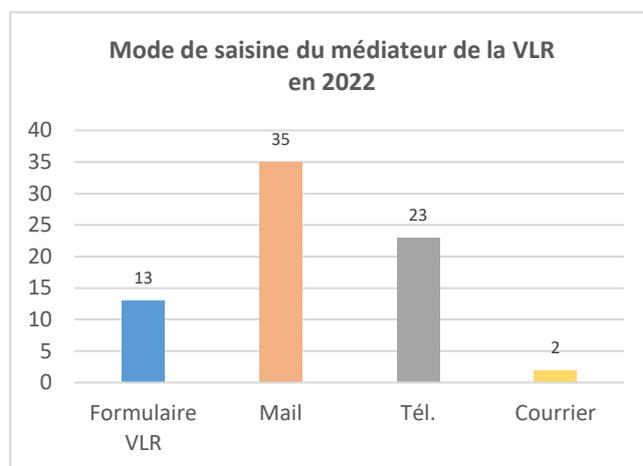
**BILAN ANNUEL
2022**

**Ville de
La Rochelle**

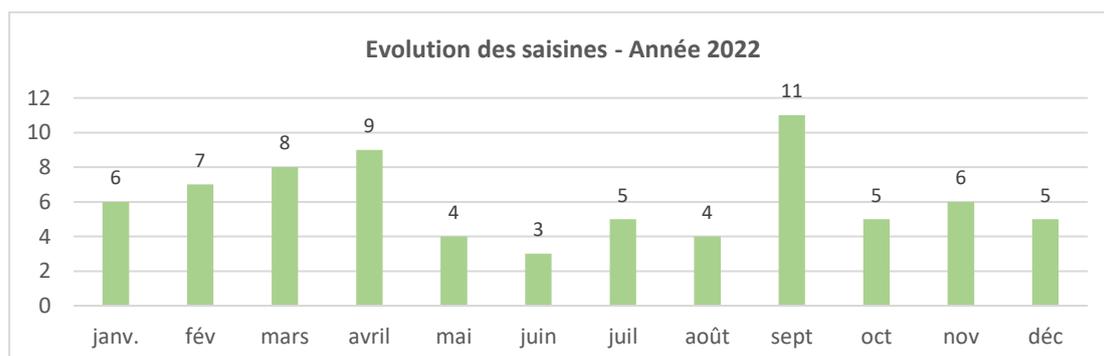
1 - Mode de saisine du Médiateur de la VILLE

48 % des demandes se sont réalisées par mail, 31 % par téléphone et 18 % par formulaire. A noter que les saisines par courrier sont très peu utilisées, 2 fois seulement cette année soit 3 %.

Formulaire	Mail	Tél.	Courrier	TOTAL
13	35	23	2	73

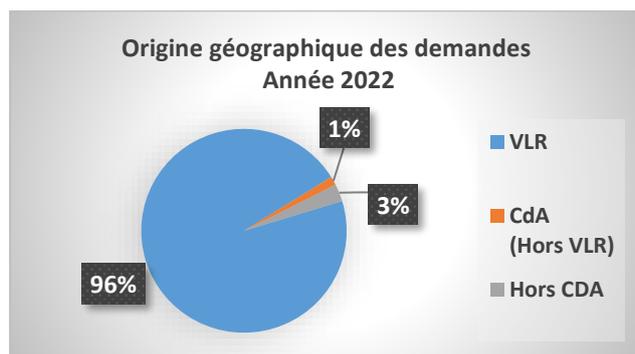


L'activité a été relativement lissée au cours de l'année 2022, avec un nombre de saisines plus élevé en septembre.



2 - Origine géographique des demandes

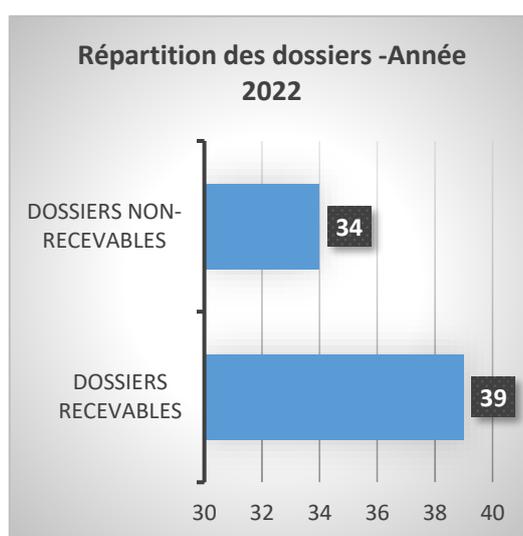
Cette année, sur un total de **73** demandes, 70 proviennent des citoyens domiciliés sur la commune de La Rochelle.



LR	CdA (Hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
70	1	2	73

3 - Recevabilité des saisines

Sur un total de 73 saisines auprès du médiateur de la Ville, 39 ont été recevables, 35 ont été traitées dans l'année, 4 restent en cours de traitement.



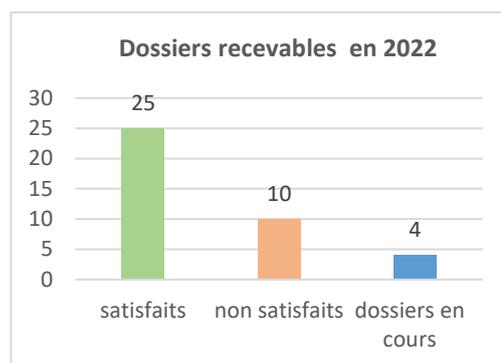
a) Les saisines recevables

Elles sont variées et souvent pertinentes. Cette année encore les demandes se concentrent sur la voirie et le stationnement. A moindre échelle, j'ai été sollicité pour les cimetières, les écoles, l'état-civil, la propreté urbaine et les espaces verts. Les demandes sont réparties sur l'ensemble de la ville, même si l'hyper-centre concentre le plus de saisines.

Pour la première fois cette année, nous avons été sollicités par une association de consommateurs, des syndicats de copropriétés et des associations rochelaises.

Les réclamations sur le stationnement sont récurrentes. Elles concernent principalement le règlement par carte bancaire avec les horodateurs, notamment lors de la prolongation du temps de stationnement.

Il serait souhaitable lors du renouvellement du parc des horodateurs, de privilégier un matériel plus simple d'utilisation et compréhensible par tous les usagers.



b) Les saisines irrecevables

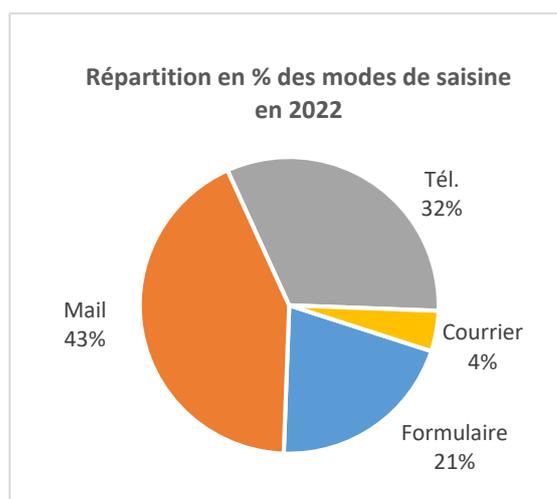
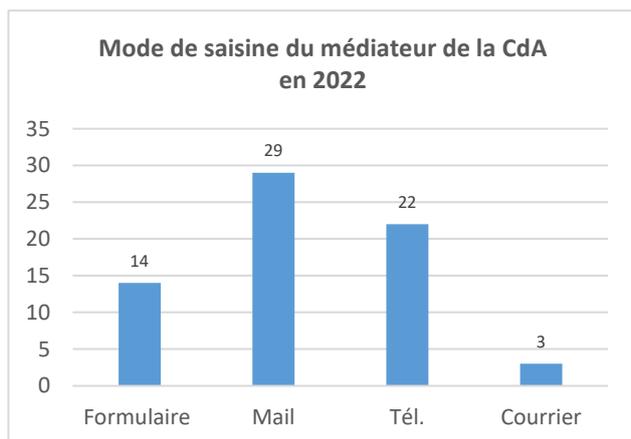
Elles concernent majoritairement des litiges familiaux mais aussi des conflits de voisinage, ainsi que des litiges avec d'autres administrations privées ou publiques. Chaque saisine est réorientée comme évoqué en page 3.

**BILAN ANNUEL
2022**

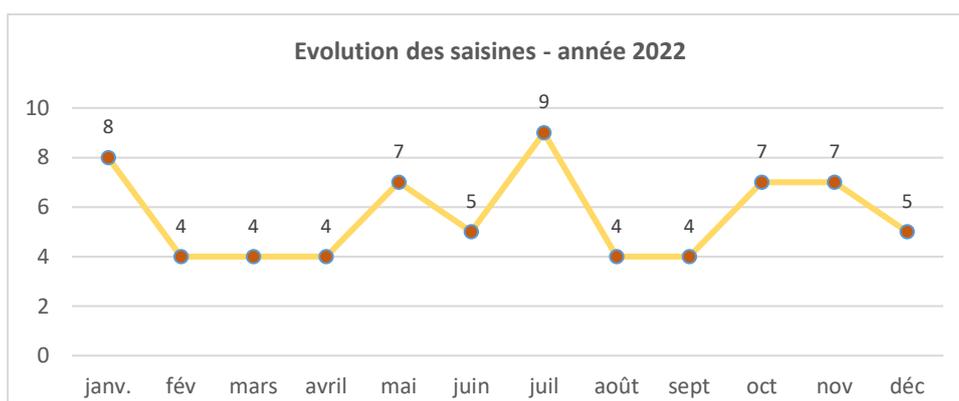
**Communauté
d'Agglomération
La Rochelle**

1 - Mode de saisine du Médiateur de la CdA

Deuxième année, pour le médiateur concernant la Communauté d'Agglomération de La Rochelle. Sur 68 saisines, 43 % se sont réalisées par mail, 32 % par téléphone et 21 % par formulaire. Les courriers sont peu utilisés soit 4 %.



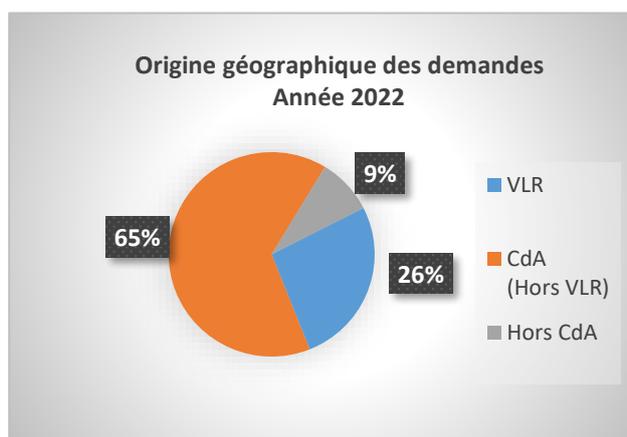
L'activité a été irrégulière au cours de l'année 2022, avec un total de 68 saisines avec plus de demandes en juillet.



2 - Origine géographique des demandes

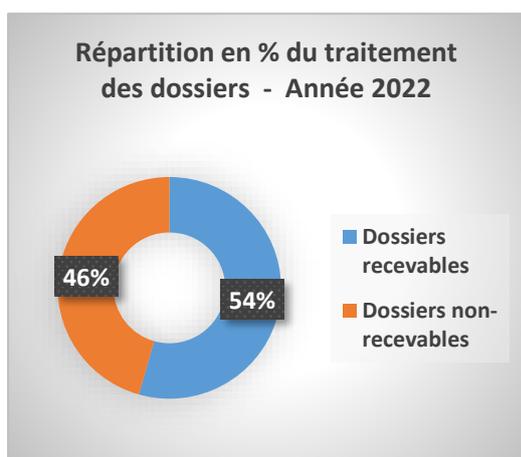
68 saisines concernent l'Agglomération avec des origines géographiques réparties à 65 % sur son territoire (Hors La Rochelle), 26 % provenant de la Ville de La Rochelle et 9 % hors de la CdA.

La Rochelle	CdA (Hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
18	44	6	68



3 - Traitement et recevabilité des demandes

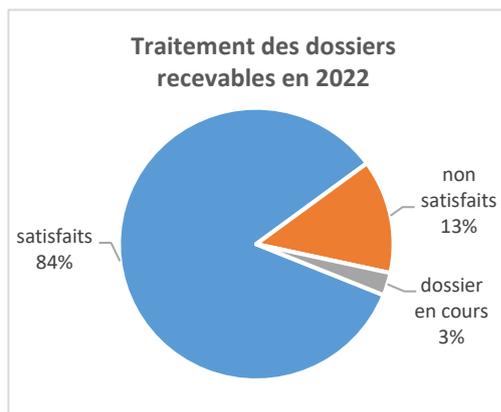
37 demandes sur 68 ont été recevables auprès du médiateur de l'Agglomération et 84 % des usagers ont été satisfaits de la réponse apportée. 1 seule saisine reste en cours de traitement.



Dossiers recevables	Dossiers non-recevables	TOTAL
37	31	68

a) Les saisines recevables

Tous les services sont concernés, les principales demandes concernent le logement avec l'Office Communautaire, les ordures ménagères, les transports, l'eau et l'assainissement, la Sirène et la fibre optique.



satisfaits	non satisfaits	dossier en cours
31	5	1

b) Les saisines irrecevables

Les demandes irrecevables concernent régulièrement des recours familiaux ou entre voisins mais aussi des dossiers d'urbanisme (PLUI, permis de construire et le non-respect des exécutions des permis de construire).

Chaque saisine irrecevable est réorientée.

➤ LA CONCLUSION

du Médiateur de la Ville La Rochelle et de la Communauté d'Agglomération

L'année 2022 reflète l'action du Médiateur sur une année complète, contrairement à l'année précédente reposant sur 9 mois d'activité.

Comme cela avait été évoqué dans le rapport 2021, l'existence du Médiateur est encore mal connue des administrés.

Il serait souhaitable de prévoir un encart dans chaque publication du Journal de la Ville et dans celui du « Point commun » précisant le rôle du Médiateur de la Ville de La Rochelle et du territoire de l'Agglomération.

Certaines réclamations ont permis de mettre en évidence des incohérences dans le règlement du stationnement des parkings automobiles de la Ville, mais également pour le stationnement des bateaux au Port de plaisance des Minimes. Des modifications de ces règlements sont à ce jour à l'étude.

Grâce à un dialogue constructif nous avons réussi à résoudre la majorité des demandes.

Je tiens à remercier vivement les services de la Ville et de l'Agglomération pour leur compréhension, leur écoute et leur réactivité.

Henri LAMBERT