

LE MÉDIATEUR

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



RAPPORT²⁰²³ D'ACTIVITÉ





Le mot du Maire - Président

Jean-François FOUNTAINE
Président de la Communauté d'Agglomération,
Maire de La Rochelle

« Notre territoire est en constante mutation et la Ville et l'Agglomération de La Rochelle s'adaptent et se renouvellent afin d'accompagner au mieux les habitants. La proximité avec les premiers utilisateurs de nos services publics est au cœur de nos actions afin de pouvoir les aider au plus près de leurs attentes.

La fonction de notre Médiateur est primordiale pour intervenir en cas de litiges afin de définir et d'imaginer des solutions amiables en toute impartialité avec l'ensemble des parties prenantes.

Le rôle qu'il assume contribue à tisser le lien avec les citoyens, à éviter des incompréhensions et des situations de blocage. Ses précieux retours et expériences nous permettent d'améliorer en continu la qualité de notre service au public.

Cette mission est essentielle pour compléter la relation des habitants à nos administrations qui peut parfois être complexe et générer de la frustration. La centaine de cas examinée chaque année par le Médiateur et ses équipes nous permet de percevoir des possibles améliorations à mettre en œuvre dans la conduite de nos politiques publiques.

Je tiens à remercier Monsieur Henri LAMBERT pour son travail ainsi que les services qui ont participé à la résolution des différentes situations qui se sont présentées à eux. »



Le mot du médiateur

Henri LAMBERT
Médiateur de la Ville de La Rochelle
et de la Communauté d'Agglomération

« Mars 2024 clôturera le cycle de 3 années d'exercice en qualité de médiateur de la Ville et de l'Agglomération de La Rochelle.

372 dossiers ont été étudiés durant ces 3 années. Plus que jamais, je suis convaincu que les objectifs de ce mode alternatif de traitement des conflits sont atteints sur nos deux collectivités, même si la médiation doit faire l'objet d'une communication toujours plus large. Ces 3 années d'expérience m'ont permis avec facilité et liberté d'aller à la rencontre des différentes directions des deux collectivités.

J'ai pu entretenir des liens de coopération avec de nombreux interlocuteurs en orientant les requérants dont les problématiques n'entraient pas dans mon champ de compétence.

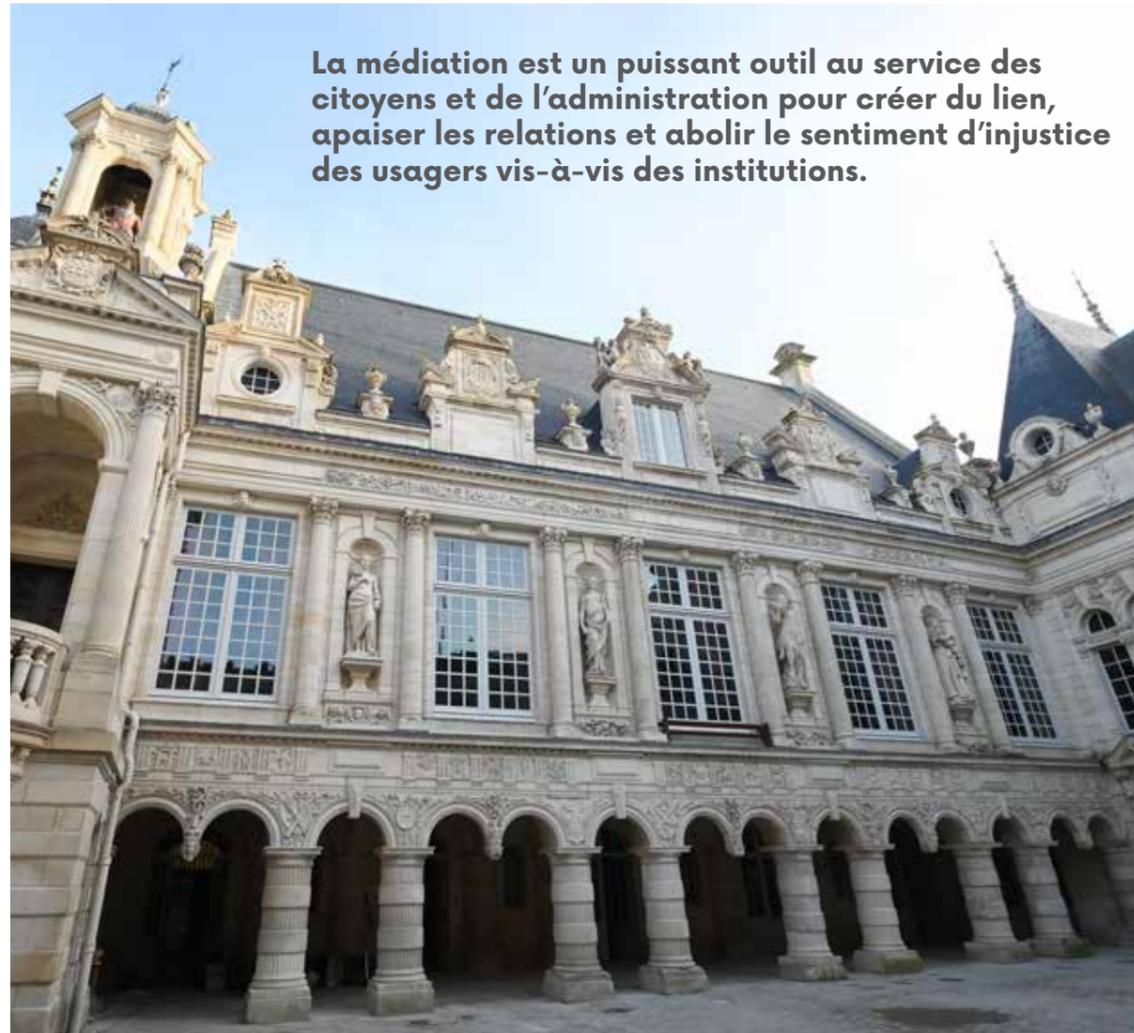
C'est la passion qui m'anime dans cette mission qui consiste à résoudre des conflits en proposant un espace d'écoute et de dialogue. La médiation offre cette possibilité au regard des attentes des demandeurs. »



Sommaire

1. PRÉAMBULE	p. 6
2. BILAN 2023 Les chiffres de l'année Ville et CdA	p. 7
3. BILAN DE L'ACTIVITÉ 2023 Ville de La Rochelle.....	p. 8
Mode de saisine du médiateur de la VLR	
Origine géographique des demandes	
Recevabilité des saisines	
• Saisines recevables	
• Saisines réorientées	
• Satisfaction des usagers	
4. BILAN DE L'ACTIVITÉ 2023 - CdA	p. 11
Mode de saisine du médiateur de la CdA	
Origine géographique des demandes	
Recevabilité des saisines	
• Saisines recevables	
• Saisines réorientées	
• Satisfaction des usagers	
5. LA MÉDIATION SUR 3 ANNÉES	p. 14
Les chiffres de la Ville et la CdA	
6. CONCLUSION du médiateur VLR et CdA	p. 15
Préconisations et recommandations	

1. PRÉAMBULE



La médiation est un puissant outil au service des citoyens et de l'administration pour créer du lien, apaiser les relations et abolir le sentiment d'injustice des usagers vis-à-vis des institutions.



Objectif

La médiation doit faciliter le dialogue usager-services des collectivités. Elle évite les phénomènes de frustration en abordant les situations avec équité. Elle diminue le risque de recours en contentieux et rétablit le lien entre l'administration et le citoyen.

Rôle du médiateur

Son but est de régler à l'amiable les litiges dont il est saisi. Il agit en toute confidentialité, indépendance, impartialité et neutralité. L'issue de la médiation est confidentielle et ne peut faire valoir une jurisprudence applicable à d'autres situations.

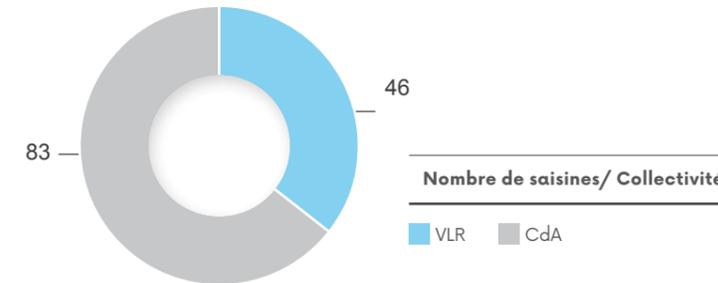
Domaine de compétence

Le périmètre d'intervention du médiateur est adossé au domaine de compétence de la Ville et de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, excepté les litiges liés à l'urbanisme et aux ressources humaines. Le médiateur rend des avis et des recommandations et non des décisions. Il reste attentif au suivi de la mise en œuvre des solutions trouvées.

2. L'ANNÉE 2023

Les chiffres de la Ville et de la CdA

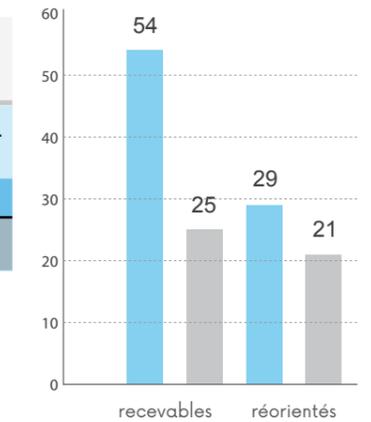
Collectivités	Saisine du médiateur					Origine géographique des demandeurs			
	Formulaire	Mail	Tél.	courrier	TOTAL	LR	CDA (hors VLR)	Hors CDA	TOTAL
VLR	10	45	27	1	83	78	4	1	83
CdA	7	18	21	0	46	19	23	4	46



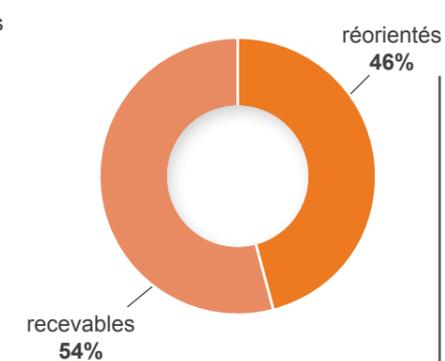
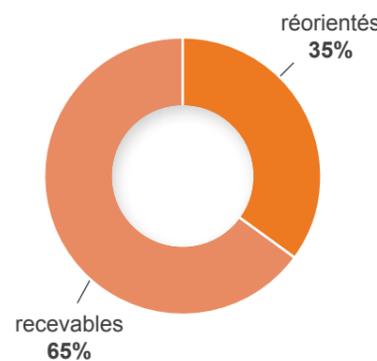
Le mail reste le moyen le plus utilisé pour le 1^{er} contact. Le nombre global de saisines reste stable.

À noter en 2023 une demande plus importante sur la Ville de La Rochelle que sur la CdA.

Collectivités	Traitement des dossiers			Dossiers recevables : satisfaction de l'utilisateur			
	recevables	réorientés	TOTAL	satisfaits	non satisfaits	dossier en cours	TOTAL
VLR	54	29	83	39	7	8	54
CdA	25	21	46	20	4	1	25



Les dossiers recevables restent majoritaires pour les deux collectivités. Le taux de satisfaction est supérieur à 75 %.

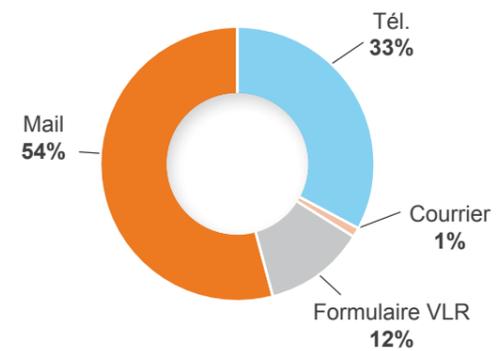


L'augmentation du nombre de médiations recevables s'explique par une meilleure connaissance de la mission de médiateur sur la Ville. Il n'en est pas de même sur l'agglomération où l'existence du médiateur est encore moins connue.

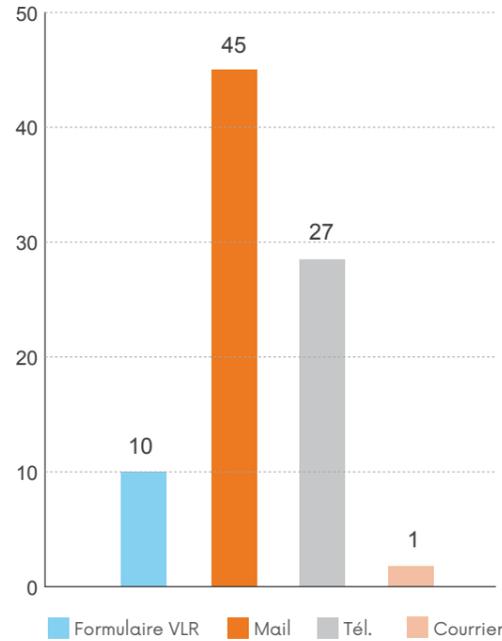
3. BILAN ANNUEL 2023 Ville de La Rochelle

A · Mode de saisine du Médiateur de la Ville de La Rochelle

Formulaire	Mail	Tél.	courrier	TOTAL
10	45	27	1	83



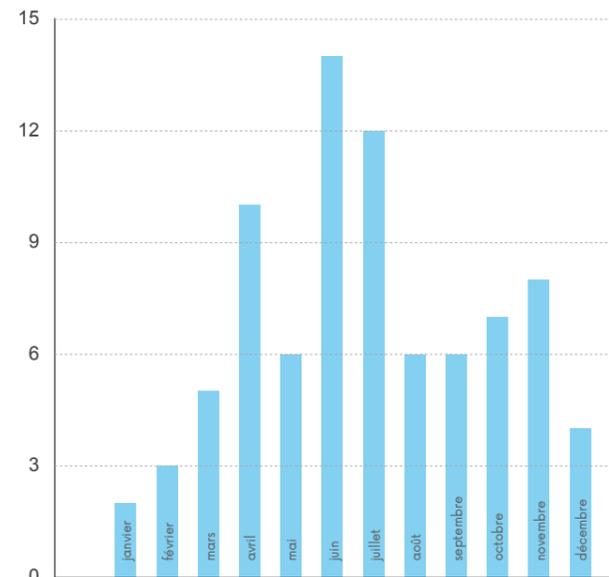
Répartition en % des modes de saisine en 2023



Mode de saisine du médiateur en 2023

Le médiateur est saisi principalement par mail à 54 %, par téléphone à 33 % et par formulaire à 12 %. **Le courrier papier n'étant quasiment plus utilisé.**

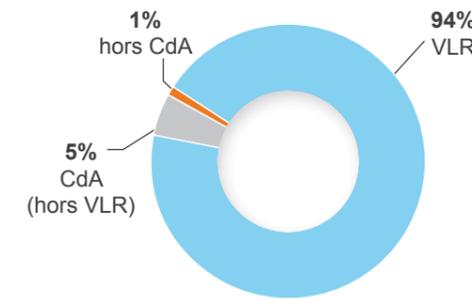
Evolution des saisines - Année 2023



On peut remarquer que l'activité durant l'année 2023 est assez irrégulière avec une hausse pendant l'été en relation avec des problèmes de stationnement.



B · Origine géographique des demandes



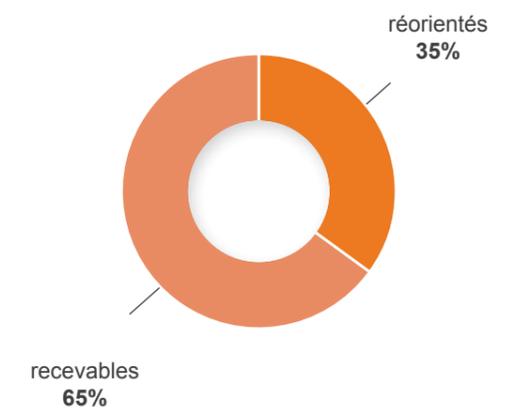
VLR	CdA (Hors VLR)	Hors CDA	TOTAL
78	4	1	83

En 2023, les **demandes proviennent de résidents rochelais à 94 %** avec quelques demandes venant d'utilisateurs des communes extérieures à La Rochelle.

C · Traitement et recevabilité des saisines



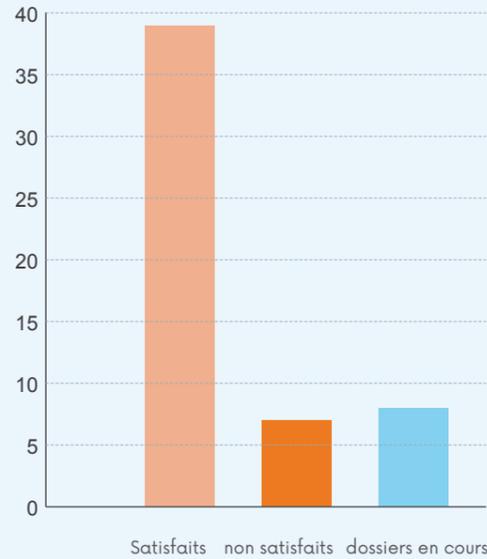
Répartition en % du traitement des dossiers Année 2023



Sur un total de **83 saisines**, il a été enregistré **65 % de dossiers recevables** et 35 % ont été réorientés vers le conciliateur de justice ou le point info justice ou le défenseur des droits.

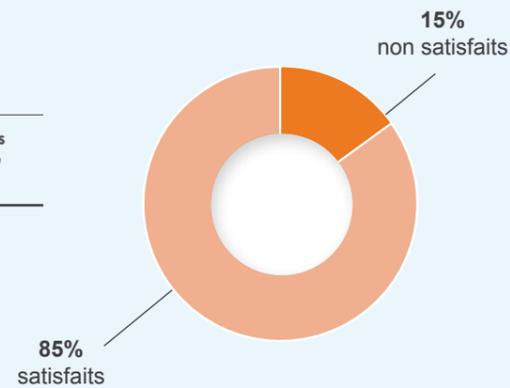
· Les saisines recevables

85% des usagers sont satisfaits dans la résolution des conflits même si parfois ils n'obtiennent pas gain de cause. Le dialogue permet d'éclairer l'usager sur ses droits mais aussi sur ses devoirs.



Dossiers recevables en 2023

% Satisfaction des usagers après traitement des demandes par le médiateur en 2023



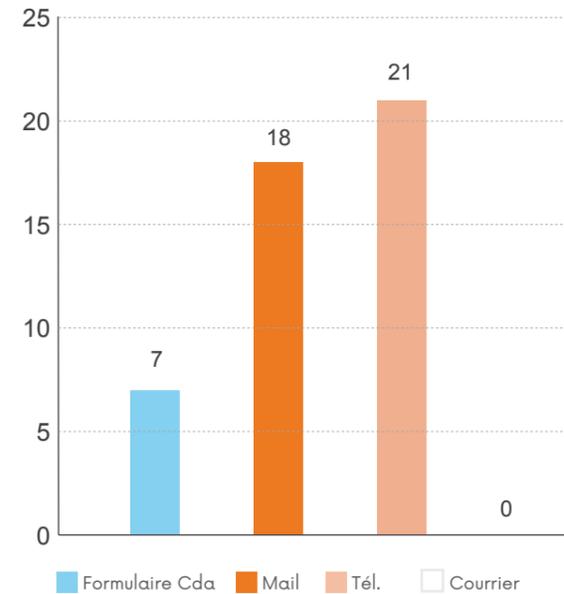
· Les saisines réorientées

Les saisines réorientées concernent plusieurs domaines : l'urbanisme, les conflits de voisinage, les conflits entre citoyens et entreprises privées, ainsi que les litiges avec des administrations diverses.

Toutes ces demandes font l'objet d'une écoute attentive, afin de réorienter les demandeurs vers le bon interlocuteur.

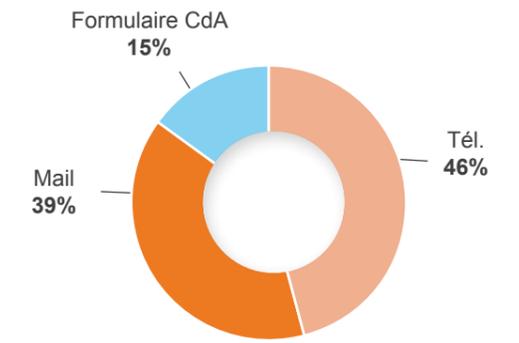
4. BILAN ANNUEL 2023 Communauté d'Agglomération

A · Mode de saisine du Médiateur de la CdA



Mode de saisine du médiateur de la CdA en 2023

Il s'agit de la troisième année pour la médiation concernant la CdA. En 2023, Le médiateur a été saisi 46 fois principalement par téléphone et par mail.

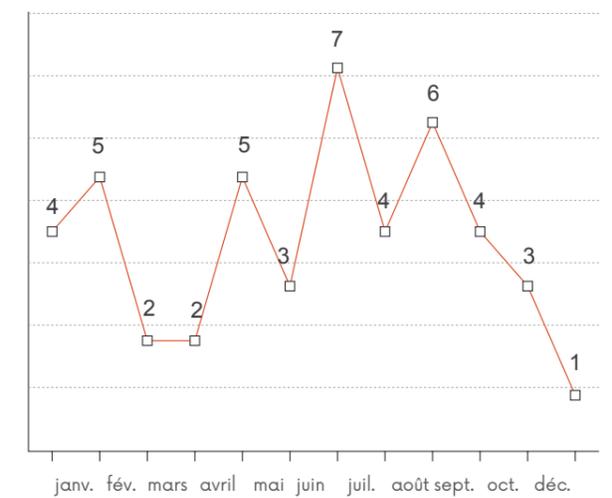


Répartition en % des modes de saisine en 2023

Durant l'année 2023, l'activité a également été irrégulière avec une baisse sur le 3^e trimestre.



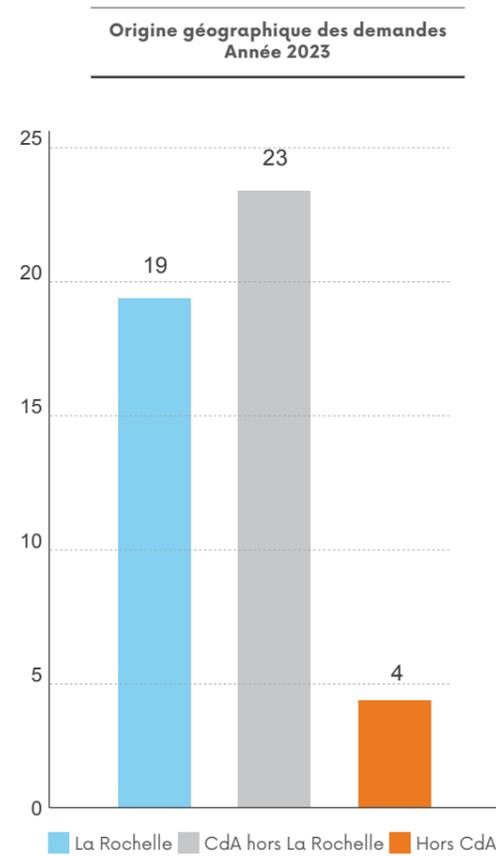
Evolution des saisines - Année 2023



B · Origine géographique des demandes

46 saisines ont été enregistrées pour la CdA, dont 19 demandes pour des personnes habitant La Rochelle et 23 sur les communes de l'Agglomération, hors La Rochelle.

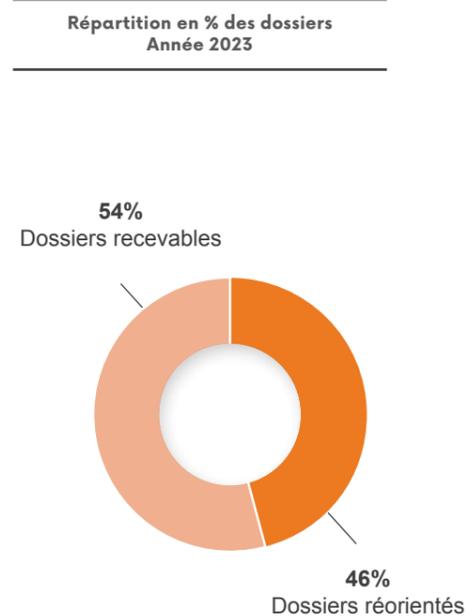
La Rochelle	CdA (Hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
19	23	4	46



C · Traitement et recevabilité des saisines

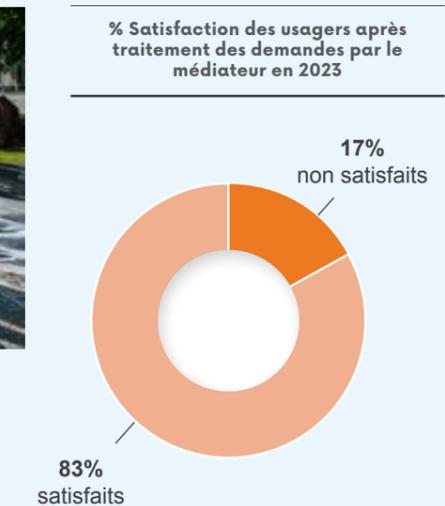
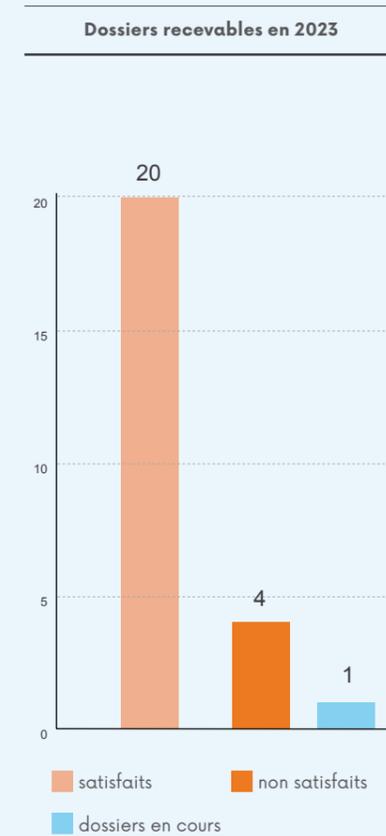


Les dossiers recevables se répartissent sur l'ensemble des compétences de l'agglomération. Les dossiers réorientés sont majoritairement axés sur l'urbanisme et les conflits de voisinage.



· Les saisines recevables

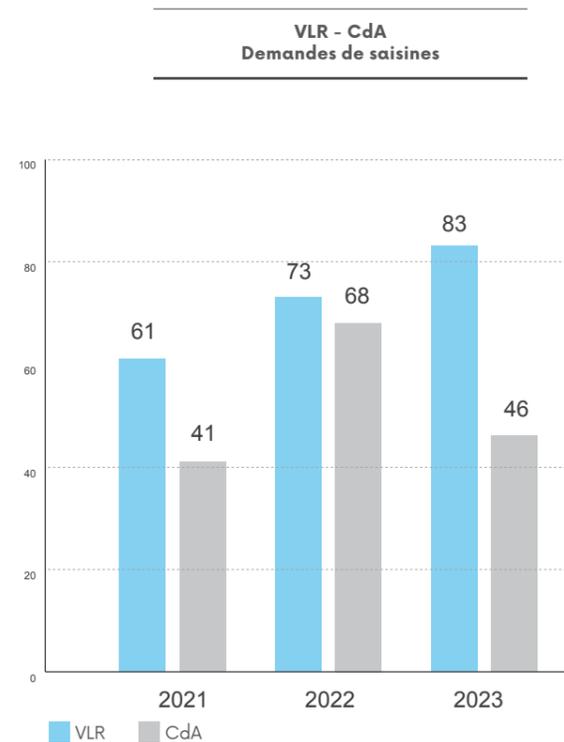
L'issue positive d'une médiation ne tient pas toujours à la modification de la position de l'administration sur une situation. Elle réside aussi dans la meilleure compréhension de l'utilisateur au regard d'une relation conflictuelle.



5. LA MÉDIATION SUR 3 ANNÉES

Les chiffres Ville et CdA

Demandes de saisines années/ collectivité		
	VLR	CdA
2021	61	41
2022	73	68
2023	83	46
TOTAL/3 ans	217	155



La mission du médiateur est prévue sur une période de 3 ans renouvelable 1 fois.

Il est intéressant de globaliser les 3 années écoulées du 1er mars 2021 au 31 décembre 2023.

On constate des demandes croissantes sur la Ville, et après une hausse en 2022 pour la CdA, les chiffres se stabilisent au chiffre initial de l'année 2021.

Je me permets d'insister sur le fait de porter à la connaissance du public l'existence du médiateur et son périmètre d'intervention adossé aux compétences de l'agglomération.

6. CONCLUSION DU MÉDIATEUR



- Le bilan chiffré des deux collectivités réunies fait apparaître un total de **372 dossiers traités** de mars 2021 à décembre 2023, dont **199 recevables** et 173 réorientés.
- Ce travail, comme je l'ai souligné dans le rapport annuel, ne peut être réalisé qu'avec la complicité des élus et des responsables de service.
- La **collaboration étroite avec les élus(es)** et celle avec les **responsables de services ont permis**, grâce à ces différentes saisines, de compléter ou réécrire certains règlements liés au service de la population.
- Je les remercie sincèrement pour leur implication et pour la qualité de nos échanges.
- Je pense que c'est un des points forts de la médiation de pouvoir se réinterroger sur la pertinence de certains articles de nos règlements, mais aussi pour prémunir les collectivités sur des recours possibles.
- La réorientation des dossiers -ne rentrant pas dans mon domaine de compétence- peut se faire grâce au réseau que nous constituons avec les conciliateurs de justice et le délégué des défenseurs des droits.
- Je peux témoigner que les requérants sont plutôt bienveillants et très rarement agressifs. Mon premier travail est souvent d'estimer leur bonne foi et la véracité de leurs propos.
- Aussi, je peux toujours apporter une réponse ou une aide à toutes les demandes.
- Cependant, la confiance s'installe, rendant le dialogue et la compréhension mutuelle aisés.
- Les dossiers réorientés sont très souvent liés à l'urbanisme et aux conflits de voisinage.
- La conclusion positive ou négative ne laisse pas l'utilisateur dans l'interrogation.
- Je reste enfin persuadé que le recours à la médiation est encore peu connu, mais qu'il se développe, car il offre au citoyen une alternative avec une tierce personne.
- N'hésitons pas à faire connaître et reconnaître la présence du médiateur au service de la population.
- Celui-ci est toujours reconnaissant d'avoir été écouté et aidé, même si parfois la réponse donnée n'était pas celle qu'il souhaitait.



POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

- **Par courrier**
Médiateur de la Ville de La Rochelle
BP 1541- 17086 La Rochelle Cedex 02
- **Par téléphone**
05 46 51 79 20
06 29 34 11 58
- **Par courrier électronique**
mediateur@ville-larochelle.fr
ou mediateur@agglo-larochelle.fr

**Le Médiateur accueille les usagers,
sur rendez-vous le jeudi après-midi
Mairie de La Rochelle - Hôtel de Ville
17000 — La Rochelle**