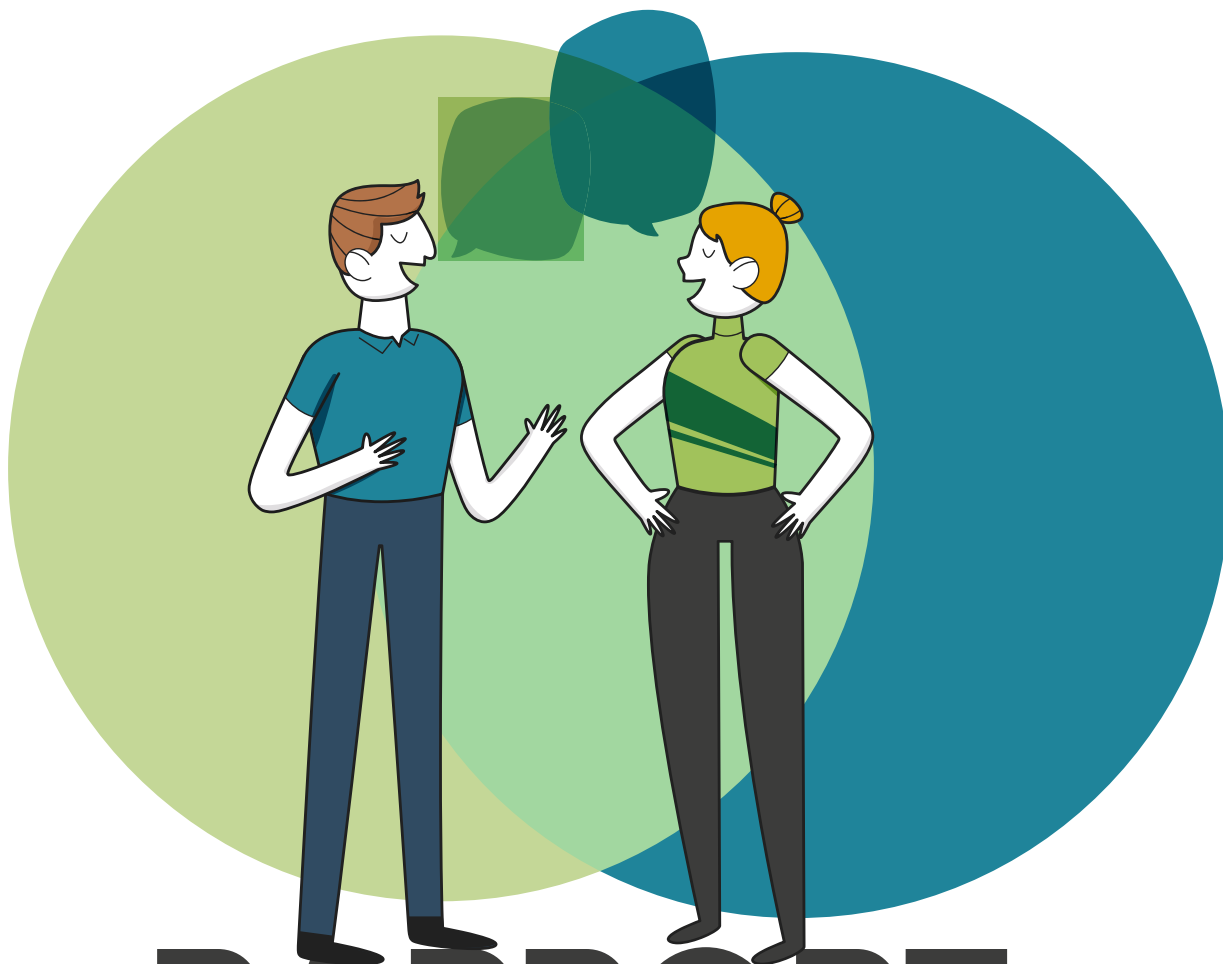


LE MÉDIATEUR

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



RAPPORT²⁰²⁵ D'ACTIVITÉ





Le mot du Président

Jean-François FOUNTAINE
Président de la Communauté d'Agglomération

« Le mandat, presque écoulé, a été marqué par une étape importante pour notre agglomération.

Les habitants de notre territoire ont pu bénéficier d'un recours à un Médiateur et je souhaite souligner combien cette avancée contribue à renforcer la confiance entre l'administration et les habitants.

Depuis sa prise de fonction, Henri Lambert s'est engagé avec rigueur, indépendance et sens du dialogue. Son action a permis d'offrir un espace d'écoute nouveau, indispensable pour mieux comprendre les attentes de nos concitoyennes et concitoyens, apaiser les incompréhensions, proposer des solutions et améliorer en continu nos pratiques de service public.

Le bilan annuel qu'il nous livre témoigne de la pertinence de la mission qui lui a été confiée. Il montre également que la médiation, loin d'être un simple recours, est un levier de progrès pour les usagers de nos services : elle éclaire des situations complexes, invite à la nuance et contribue à rendre notre action publique plus lisible, plus juste et plus efficace.

Je tiens à remercier Henri Lambert pour son engagement constant au service de l'administration et des habitants de l'agglomération ».



Le mot du Maire

Thibaut GUIRAUD
Maire de La Rochelle

« Ce rapport du Médiateur de la Ville de La Rochelle est la démonstration d'une culture du dialogue public installée durablement sur notre territoire. Le besoin de recours ou d'explications, la transparence des démarches et la qualité de la relation entre habitants et institutions sont essentiels à la vitalité de notre ville.

Le travail du Médiateur s'inscrit pleinement dans cette ambition. Son expérience personnelle en tant qu'ancien Maire, son regard indépendant, son écoute attentive et sa capacité à analyser les situations vécues par les usagers constituent autant d'enseignements précieux pour notre commune et nos agents. En mettant en lumière des incompréhensions, des besoins nouveaux ou des pistes d'amélioration, il devient un partenaire essentiel dans la construction d'un service public plus réactif et plus humain.

Je souhaite saluer l'engagement qui est le sien et remercier toutes celles et ceux qui contribuent dans nos services à ses missions. Ce rapport nous invite à poursuivre, ensemble, une exigence de qualité et de clarté dans toutes nos actions municipales.

La Rochelle a toujours su innover et se réinventer. La médiation territoriale en est aujourd'hui l'un des vecteurs, au service d'une ville attentive, ouverte et profondément solidaire ».



Le mot du Médiateur

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

« Cinq années, déjà, que la fonction de Médiateur m'a été confiée.

C'est pour moi une grande satisfaction d'avoir pu apporter une réponse aux nombreuses et diverses sollicitations.

Certaines ont été conclues avec succès, d'autres n'ont pu aboutir, mais toutes ont été traitées, qu'elles soient recevables ou non ; les demandes non recevables dans le cadre de ma compétence ayant, après étude, été réorientées vers l'administration ou l'organisme concerné.

Les échos d'une crise de confiance des citoyens envers leurs institutions publiques sont bien réels. A sa place, la médiation offre une passerelle de réconciliation. Elle favorise le recours au règlement amiable plutôt qu'à la procédure, dont le goût amer se répand.

Rapprocher les citoyens de leurs collectivités publiques, voilà également à quoi sert la médiation, et quelle que soit la réponse finale, le temps d'échange aura permis de considérer chaque cas pour ce qu'il est.

Aujourd'hui, la médiation s'inscrit dans le mouvement des administrations vers un meilleur accueil des usagers. Celle-ci n'est ni un conseil juridique, ni un service social, ni un évaluateur de dispositifs.

Les recommandations sont circonstanciées et locales en dehors de tout appareil politique.

Dans les deux collectivités, l'indépendance du Médiateur est totale, ce qui permet de pouvoir œuvrer en toute liberté, aussi bien avec les élus qu'avec les directions administratives.

Je tiens vraiment à vous remercier pour le partenariat que nous avons établi, pour la réactivité et la qualité de vos réponses, me permettant objectivement d'apporter une solution ou une explication ».



Sommaire

1. PRÉAMBULE	p. 6
2. BILAN 2025 - Les chiffres de la Ville et de la CdA.....	p. 7
3. BILAN ANNUEL 2025 - Ville de La Rochelle.....	p. 8 à 10
Mode de saisine du Médiateur de la Ville de La Rochelle	
Origine géographique des demandes	
Traitement et recevabilité des saisines	
4. CONCLUSION du MÉDIATEUR - Ville de La Rochelle	p. 11
5. BILAN ANNUEL 2025 - CdA de La Rochelle	p. 12 à 14
Mode de saisine du médiateur de la CdA	
Origine géographique des demandes	
Traitement et recevabilité des saisines	
6. CONCLUSION du MÉDIATEUR – CdA de La Rochelle	p. 15
7. LA MÉDIATION SUR 5 ANNÉES	p. 16 et 17
Les chiffres de la Ville et de la CdA	
8. RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE	p. 18 et 19
DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS	
TERRITORIALES ADHÉRENTES À L'AMCT	

1. PRÉAMBULE



« Ce 5^e rapport, que j'ai le plaisir de présenter, permet de constater un léger fléchissement des demandes adressées aux deux collectivités en 2025.

Cette évolution pourrait notamment s'expliquer par une succession de perturbations informatiques et téléphoniques, en particulier durant la période estivale.

Par sa fonction, le Médiateur contribue à rapprocher l'utilisateur de son administration, qu'il s'agisse de la Ville ou de l'Agglomération.

Il permet d'éviter les démarches contentieuses en favorisant soit la recherche d'un accord amiable, soit la formulation d'une justification claire et compréhensible.

La fonction de Médiateur a tendance à se développer, tant au sein d'entreprises privées que dans la fonction publique.

Le bilan présenté ci-après met en valeur les actions menées en 2025 ainsi que celles conduites depuis 2021, année de ma nomination.

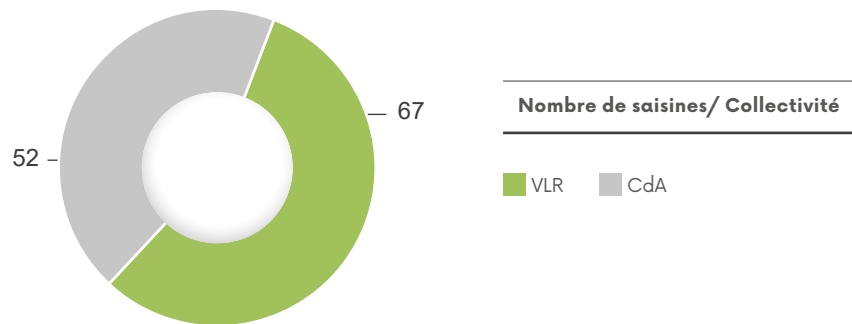
Enfin, la fin de ce rapport propose une présentation de la carte des Médiateurs territoriaux à l'échelle nationale ».



2. BILAN 2025

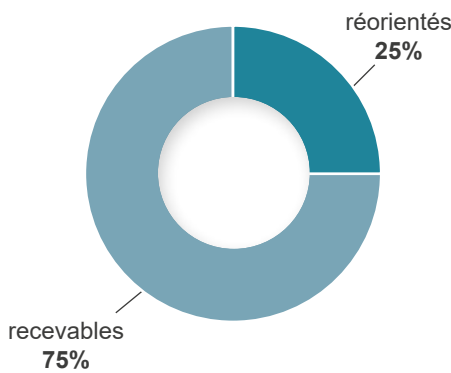
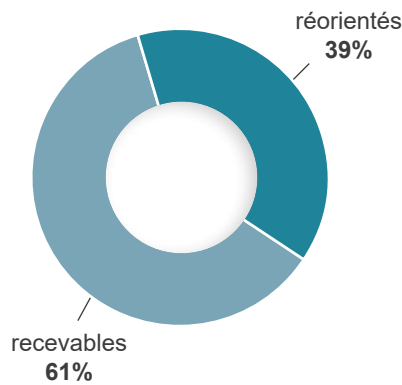
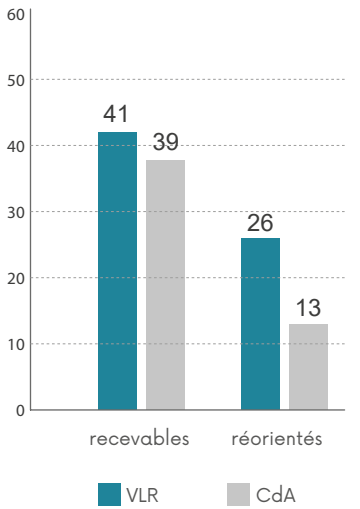
Les chiffres de la Ville et de la CdA

Collectivités	Saisine du Médiateur					Origine géographique des demandeurs			
	Formulaire	Mail	Tél.	Courrier	TOTAL	LR	CdA (hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
VLR	9	42	16	0	67	66	1	0	67
CdA	12	27	11	2	52	27	24	1	52



Dossiers recevables VLR/CdA 2025

Collectivités	Traitement des dossiers			Dossiers recevables : satisfaction de l'utilisateur			
	recevables	réorientés	TOTAL	satisfaits	non satisfaits	dossiers en cours	TOTAL
VLR	41	26	67	27	4	10	41
CdA	39	13	52	31	5	3	39

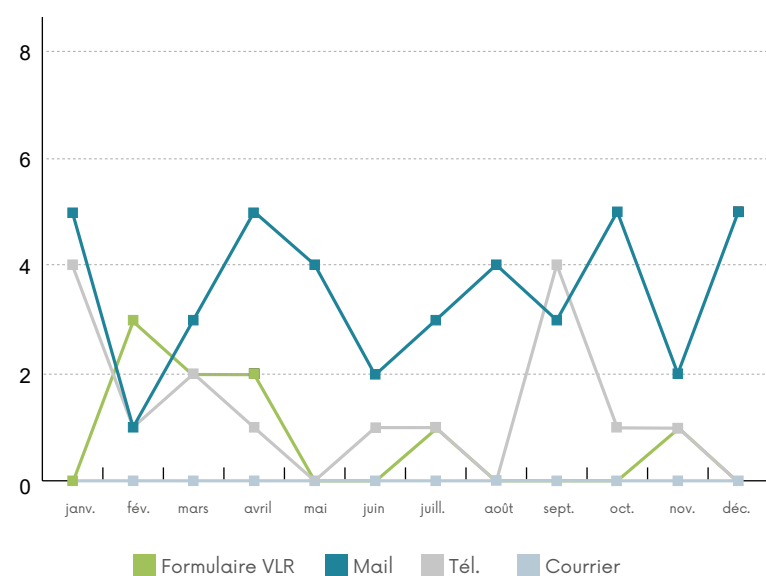
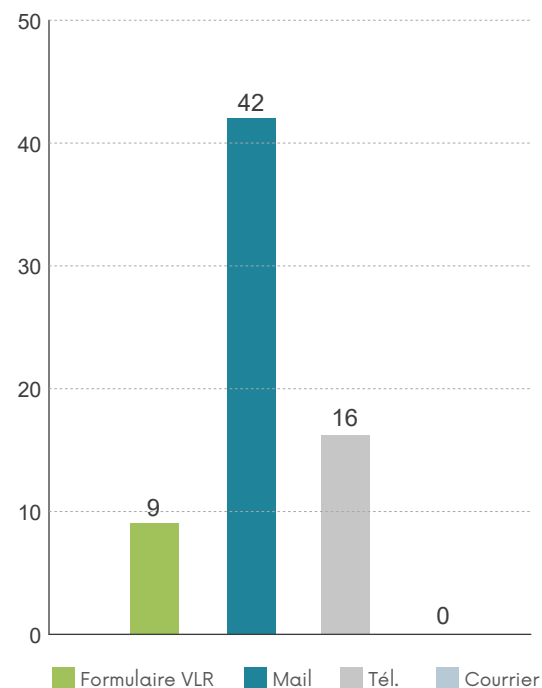
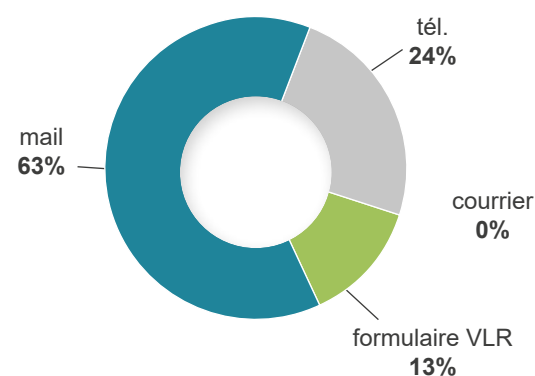


3. BILAN ANNUEL 2025

Ville de La Rochelle

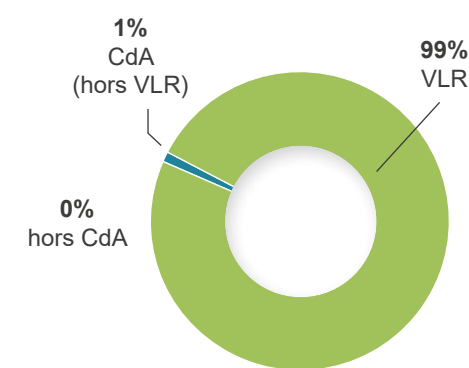
A · Mode de saisine du Médiateur de la Ville de La Rochelle

Formulaire	Mail	Tél.	Courrier	TOTAL
9	42	16	0	67



Comme les années précédentes les saisines par mail sont privilégiées. Les saisines par téléphone ou formulaire ne représentent que 37 %.

B · Origine géographique des demandes

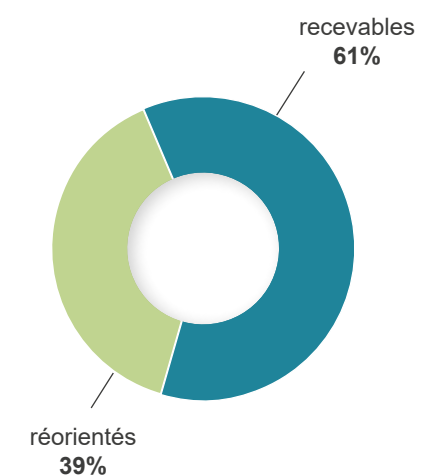


VLR	CdA (Hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
66	1	0	67

C · Traitement et recevabilité des saisines

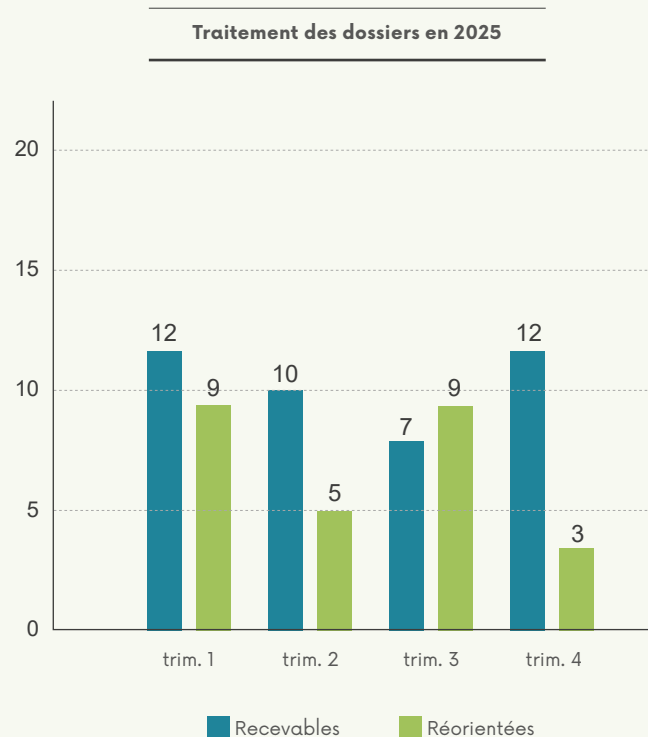


Répartition en % du traitement des dossiers Année 2025



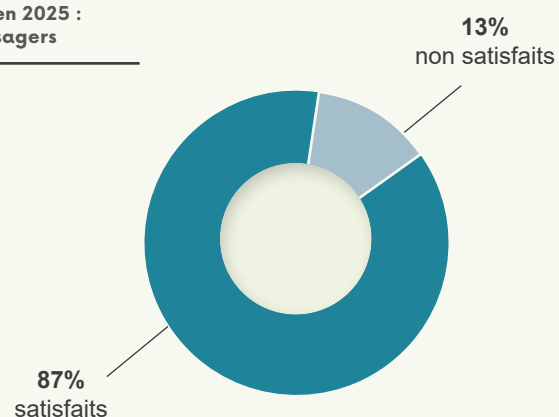
Dossiers recevables	Dossiers réorientés
41	26
TOTAL 67	

• Les saisines recevables



Même si les usagers n'ont pas toujours la réponse souhaitée, 87 % sont satisfaits du traitement de leur demande. En augmentation cette année.

Dossiers recevables en 2025 : satisfaction des usagers



• Les saisines réorientées

Après une écoute attentive, les demandes n'entrant pas dans le champ de compétences du Médiateur sont dirigées soit vers un conciliateur de justice, soit vers le délégué du défenseur des droits, ou encore vers le Point-Justice à La Rochelle-Mireuil.

4. CONCLUSION DU MÉDIATEUR

Ville de La Rochelle



Contrairement à l'année 2024, les saisines concernant la circulation ont été moins nombreuses, même si certaines restent d'actualité.

En revanche, les retours relatifs aux problèmes de stationnement, notamment en ce qui concerne les contestations des procès-verbaux, demeurent nombreux.

La rigueur des agents de surveillance de la voie publique peut parfois apparaître injustifiée ; une plus grande compréhension à l'égard de certains usagers de bonne foi constituerait un véritable gage de tolérance, nécessaire de nos jours.

De plus, il m'est très souvent rapporté que le service stationnement est injoignable au téléphone.

Toutefois, je tiens à souligner que certains responsables de ce service sont à mon écoute et constituent souvent une aide efficace pour résoudre certaines situations.

Cette année encore, des plaintes de riverains à l'encontre de restaurateurs ne respectant pas toujours les horaires de fermeture ou les normes sonores de leurs équipements ou de leurs établissements font que l'intervention de la police municipale reste la meilleure réponse.

Des problèmes de voirie et de signalisation me parviennent. Ils sont parfaitement gérés par les services.

Quelques doléances concernant les élagages d'arbres sur le domaine public avec des riverains : là aussi, une réponse est apportée par les services après dialogue et échanges avec les usagers.

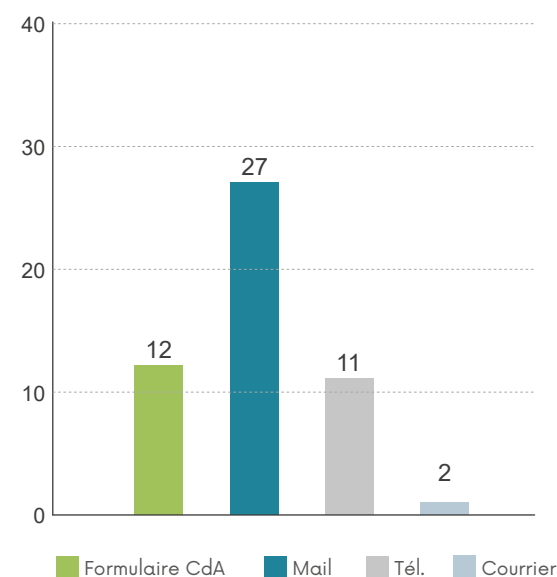
Dans le quartier du Champ de mars, quelques nuisances dues aux sans domicile fixe : plusieurs actions, en concertation avec les riverains ont permis d'obtenir des résultats positifs, toujours en restant attentif.

5. BILAN ANNUEL 2025

Communauté d'Agglomération de La Rochelle

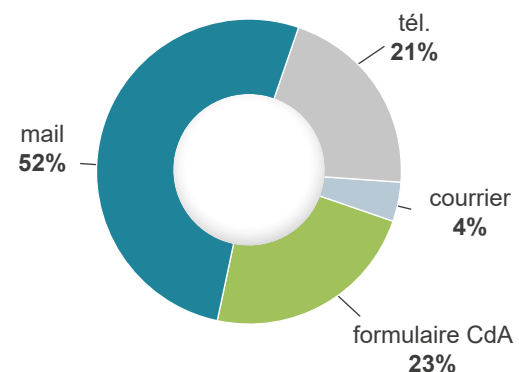
A · Mode de saisine du Médiateur de la CdA

Mode de saisine du Médiateur
de la CdA en 2025



On remarque que, comme pour la Ville de La Rochelle, les saisines par mail restent les plus pratiquées.

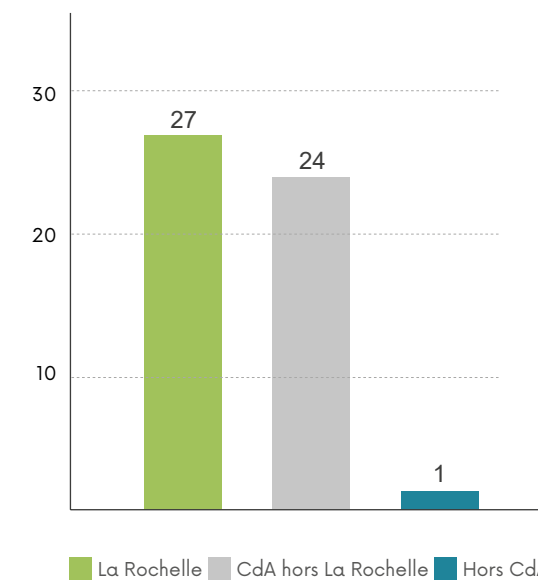
Répartition en % des modes de saisine
en 2025



B · Origine géographique des demandes

La Rochelle	CdA (Hors VLR)	Hors CdA	TOTAL
27	24	1	52

Origine géographique des demandes
Année 2025

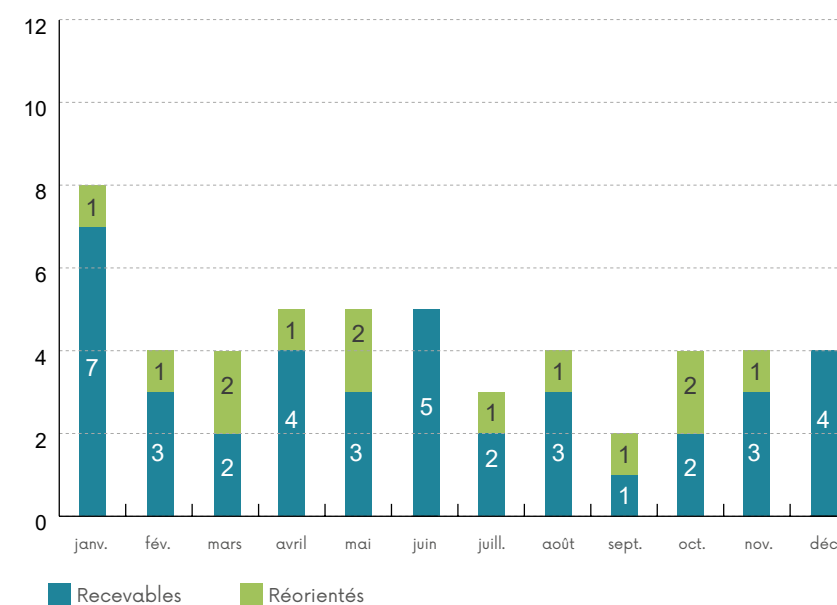


On peut remarquer que les demandes de la Ville de La Rochelle sont plus nombreuses que les 27 autres communes de la CdA.

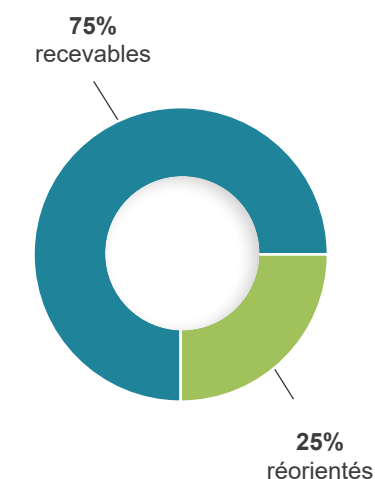


C · Traitement et recevabilité des saisines

Traitement des dossiers en 2025



Répartition en % du traitement
des dossiers - Année 2025

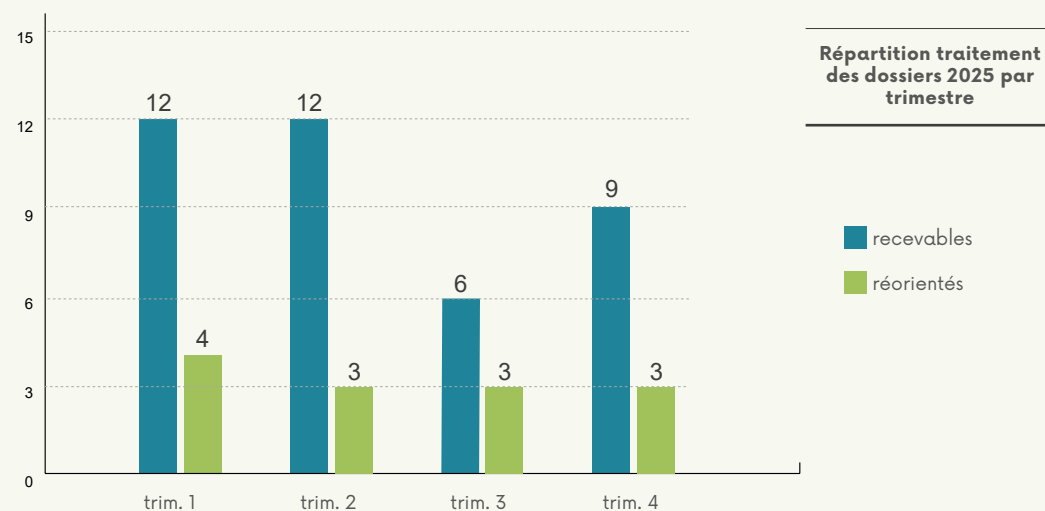


On constate, avec grande satisfaction, que les $\frac{3}{4}$ des demandes sont traitées dans le champ de compétence du Médiateur

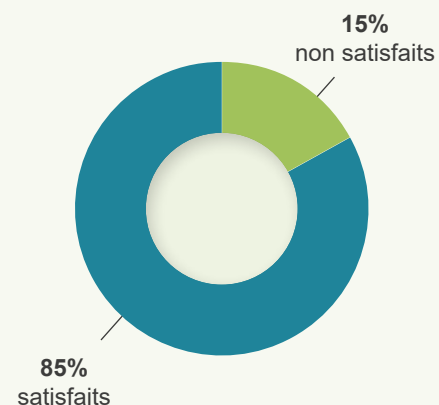
· Les saisines recevables

Traitement des dossiers

	trim 1	trim 2	trim 3	trim 4	TOTAL
Recevables	12	12	6	9	39
Non recevables	4	3	3	3	13
TOTAL	16	15	9	12	52



Dossiers recevables en 2025
Satisfaction des usagers



Comme pour la Ville de La Rochelle, les usagers de la CdA sont, au plus grand nombre, satisfaits (85 %).

6. CONCLUSION DU MÉDIATEUR Communauté d'Agglomération de La Rochelle



Dans le domaine des compétences de l'Agglomération de La Rochelle, celle des déchets ménagers est revenue régulièrement, notamment le changement de cadence des jours de collecte et l'implantation des points d'apport volontaire.

La réactivité du service n'est plus à prouver, et ce dernier est réellement à l'écoute, mais ce dossier reste majeur et d'actualité.

La surconsommation d'eau demeure un sujet pour quelques usagers.

Le dialogue entre le demandeur, le service et moi-même permet parfois de trouver une solution, au mieux, et de faire preuve de pédagogie.

Quelques échanges ont eu lieu avec l'Office Public de l'Habitat communautaire.

Tous les dossiers trouvent une réponse, même si ce n'est pas celle attendue par l'utilisateur, mais ce dernier est toujours pris en considération.

Peu de réclamations ont été formulées concernant les transports en commun ; elles portent essentiellement sur des changements d'habitudes consécutifs à des modifications du plan de circulation à La Rochelle.

Un grand merci collectif aux élus que je sollicite, aux responsables et agents des deux administrations que je questionne régulièrement.

Sans leur aide, ma mission serait sans intérêt et le résultat décevant.

Cette année encore, aucun dossier n'est allé en contentieux.

7. LA MÉDIATION SUR 5 ANNÉES

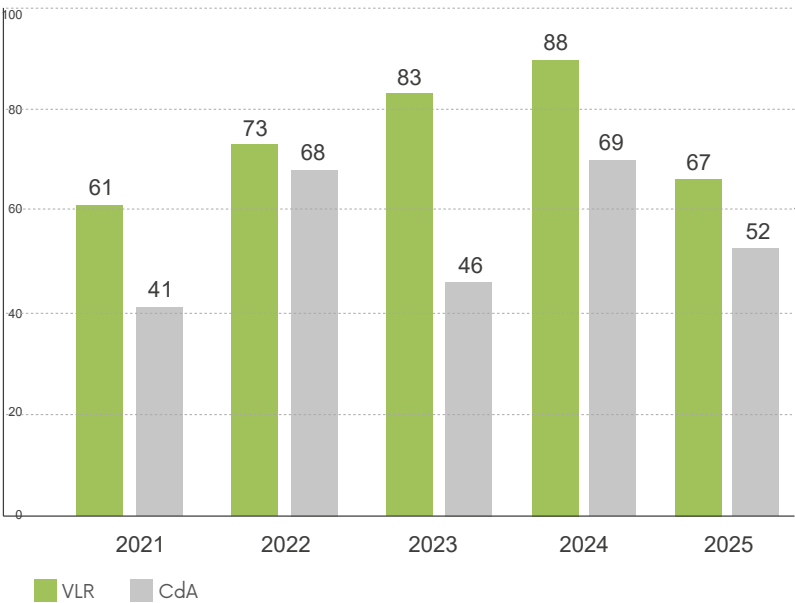
Les chiffres de la Ville et de la CdA

Demandes de saisine /
année / collectivité

	VLR	CdA
2021	61	41
2022	73	68
2023	83	46
2024	88	69
2025	67	52
TOTAL/5 ans	372	276



VLR - CdA
Demandes de saisine sur 5 ans



Le bilan chiffré
des 2 collectivités
réunies fait
apparaître un total
de

648 dossiers traités entre mars 2021 et décembre 2025
372 pour La Rochelle et 276 pour la CdA,
dont 369 recevables et 279 réorientés.



8. RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ADHÉRENTES À L'AMCT

34 Villes

15 Départements

6 Intercommunalités

3 Régions



58

**collectivités territoriales
disposent d'un médiateur.**

Bien que ce chiffre paraisse
faible, cette fonction couvre,
à ce jour, plus de 23 millions
d'habitants en France





**POUR SAISIR LE MÉDIATEUR
de la Ville et de la Communauté
d'Agglomération de La Rochelle**

- **Par courrier**
Médiateur de la Ville
et de la CdA 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**

