

Vivre en Gironde

Médiation à la bordelaise

Depuis sa création en 1995, le service de médiation s'est imposé comme un outil de facilitateur entre les citoyens et la mairie.



Les quatre médiateurs depuis 1995 : Françoise Massie, Jacques Lahon, Henri Pons et Jean-Charles Bron.

PH AD

C'est Alain Juppé, alors tout frais maire de Bordeaux, qui a voulu que la ville se dote, en 1995, d'un service pour intervenir en cas de différends entre un administré bordelais et l'administration municipale. « C'est une fonction qui vise à établir le dialogue entre citoyens qui ne se parlent plus à cause d'un conflit ou entre un citoyen et l'administration municipale. Il s'agit d'un rôle de facilitateur », explique le (toujours) maire de Bordeaux pour qui, ce dispositif, vingt ans après et malgré de bons résultats, « mériterait d'être mieux connu ».

Selon le dernier rapport 2014-2015, 134 dossiers ont été reçus par le médiateur de la ville, Jean-Charles Bron. Pour 56 % d'entre eux, la demande a été satisfaite et 27 % son encore en cours. C'est surtout par mail (49 % des dossiers) que les demandeurs se sont adressés au médiateur, 36 % par téléphone, 10 % par courrier, tandis que seulement 5 % se sont directement adressés à

la permanence ⁽¹⁾ de leur quartier.

21 % des saisines reçues concernent les nuisances, particulièrement sonores (issues d'activités économiques, d'équipements municipaux...). Suivent les contraventions : mise en fourrière, stationnement, soit 15 % des saisines. La qualité des services d'état civil et celle de l'espace public concernent chacune 13 % des saisines. Viennent ensuite les inscriptions à l'école et en crèche (11 %), le permis de construire (10 %), la circulation (9 %), l'emploi et le logement (8 %). Le rôle du médiateur est surtout d'écouter, sans juger ni arbitrer. C'est aux deux parties concernées de trouver, ensemble, la solution.

Grâce à ces saisines, la ville peut améliorer les failles du système : les glissades à répétition place du Palais ou encore rue Sainte-Catherine montrent qu'on peut faire mieux en matière de revêtement de sol... Parfois, l'insistance de certains citoyens va loin : une étudiante, devant l'impossibilité de pouvoir

déposer conjointement son dossier de mariage pour cause d'horaires incompatibles entre ses études et les services de la mairie, a réussi à obtenir un rendez-vous personnalisé, un samedi matin, grâce à l'intervention du médiateur.

Alain Juppé a voulu saluer l'action réalisée par tous les médiateurs de la ville et les bénévoles qui n'ont pas hésité à s'investir pleinement. Françoise Massie fut la première à occuper ce poste (1995-2001). « Mon objectif était d'établir des relations de confiance. Et ce fut passionnant », raconte-t-elle. Suivirent Jacques Lahon (2001-2007) : « C'est un travail irremplaçable dans une ville. Comme disait Montesquieu, pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs ? » Puis Henri Pons (2007-2014) : « Il y a une relation de confiance qui s'installe rapidement. » Et, depuis avril 2014, Jean-Charles Bron.

Anna DAVID

(1) Une permanence est assurée une fois par mois dans chaque quartier de Bordeaux.