



La « glissance » de certaines rues et places de Bordeaux est la première plainte déposée auprès du médiateur. © GUY DELORETTA/ALAMY

Vingt ans de médiations ou l'art de la négociation

Ils ont tenu ou tiennent encore une permanence quotidienne pour écouter les doléances des citoyens bordelais. Le médiateur municipal est presque un curé

ISABELLE CASTÉRA

icastera@sudouest.fr

On leur donnerait le Bon Dieu sans confession, mais eux se sont succédé pour confesser vingt ans de conflits. Des mesquineries, des ronchonneries, des pinailleries, des querelles de clocher, du Clochemerle donc, mais aussi de véritables injustices. À eux de tendre l'oreille, d'éliminer le gras, de trier entre le sincère et le règlement de compte. Il y a pile vingt ans, Alain Juppé instaurait à Bordeaux un service gratuit de médiation municipale. Cas unique en France.

Françoise Massie a ouvert le ban, entre 1995 et 2001. « Il faut que tu t'y colles ! » l'avait intimé vertement le maire de Bordeaux. « Médiation n'était pas encore un mot à la mode. C'était l'lou, raconte l'ancienne élue, j'y suis allée pas à pas, j'ai tenu des permanences, de quartier en quartier. » Jacques Nahon reprend la main entre 2001 et 2007, ancien élu de l'opposition il se voit comme un « facilitateur de contacts » et fait sienne la devise de Montesquieu « Pourquoi recourir aux lois pour résoudre ce qui peut l'être par les mœurs ! ».

Lui succède Henri Pons, jusqu'en 2014, le principe de médiation se précise, lui, évoque « l'art de l'écoute ». À ce jour et depuis quelques mois, l'ancien adjoint au commerce Jean-Charles Bron tient

le poste. Cette année 2015, il a traité 134 dossiers, beaucoup de conflits. Cette fonction bénévole, donc neutre, autorise la critique. Alain Juppé encaisse ces doléances mettant à mal certains services municipaux en serrant les mâchoires. Admet avec fatalisme que le bruit est l'une des sources de plaintes dans sa ville les plus compliquées à résoudre. « Le bruit c'est la vie, dit-il, fêtes, travaux, chantiers, pétrollettes. On y travaille. » Jean-Charles Bron s'est saisi de la formule dans l'air du temps, le fameux « vivre ensemble » et nous a soufflé quelques cas d'école...

Renoncez à votre mariage...

Celui-ci s'est déroulé cette année, mettant le doigt sur l'accueil quel-

que peu amène à l'état civil. Une jeune étudiante Bordelaise qui vit hors de la ville souhaite se marier et veut déposer un dossier de mariage. Impossible : les services ne sont ouverts que du lundi au vendredi, or, elle n'est là que le week-end. « Vous avez deux solutions Mademoiselle, rétorque l'agent municipal au téléphone. Soit vous séchez vos cours, soit vous renoncez à ce mariage. » Furax, elle prend rendez-vous avec le médiateur, lequel organise un rendez-vous personnalisé un samedi matin. Avec le sourire.

Attention sols ultra-glissants

C'est un grand classique. Même la principale cause des saisines que doivent traiter les médiateurs, à sa-

voir, les chutes sur les chaussées glissantes ayant entraîné immobilisation ou hospitalisation. Les espaces repérés sont la rue Sainte-Catherine « Depuis des années, soutient Alain Juppé, des techniciens, ingénieurs tentent de trouver des solutions pour éviter la glissance de la rue Sainte-Catherine... » et la très récente place du Palais. Les services Bordeaux Métropole expérimentent, tandis que les gens continuent de glisser les jours de pluie et le médiateur éponge.

Vous avez un procès-verbal !

Évidemment fourrières et PV constituent un bon creuset de plaintes et polémiques. Celle-ci par exemple. En juillet 2014, une dame rencontre le médiateur, très en colère : sa voiture est partie en fourrière, elle est handicapée et était stationnée sur une place... handicapée. L'histoire lui coûte 256 euros de fourrière, 135 de PV et 35 de taxi. Ce jour-là, elle avait oublié le macaron handicapé dans son sac. Mise en fourrière organisée un soir de juillet à 21 heures, dans une rue calme... La police ne veut rien entendre.

Le médiateur hausse le ton saisit le Ministère public qui donnera raison à la victime, laquelle sera intégralement remboursée. Non mais !



Françoise Massie, Jacques Nahon, Henri Pons et J.-C. Bron