

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Madame la Maire, Mesdames les conseillères municipales, Messieurs les conseillers municipaux,

Conformément aux règles régissant la mission de médiateur de la ville de Quimper que vous m'avez confiée, je vous adresse le présent rapport d'activité pour l'année 2022.

Le conseil municipal du 10 Décembre 2020 m'a nommé médiateur de la ville de Quimper. Non obligatoire, cette mission a été créée à Quimper en Janvier 1997 et a été règlementée par une loi de Décembre 2019. Elle vise à faciliter les relations entre les services municipaux et leurs usagers, individuels et associatifs, en favorisant une écoute des difficultés vécues par les demandeurs et des éléments retenus dans la décision des services de la ville. Un dialogue est instauré pour recueillir les informations nécessaires et les arguments présentés, le médiateur peut formuler un avis qui ne s'impose pas aux services municipaux. En facilitant la communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique, la médiation favorise le dialogue et la relation, notamment par des rencontres et des entretiens confidentiels.

Une information a été réalisée pour indiquer les modes de contact avec le médiateur ; il tient une permanence dans un bureau au rez-de-chaussée de la mairie chaque deuxième Mardi du mois en matinée. Il peut aussi recevoir, selon les disponibilités et les contraintes des demandeurs, à d'autres moments ou d'autres lieux, les mairies de quartier notamment.

79 demandes ont été présentées au médiateur en 2022, 42 % d'entre elles, 33 précisément, concernaient les services municipaux, 2 les services de Quimper Bretagne Occidentale non concernés par la mission définie uniquement pour la ville; elles ont pu être traitées néanmoins, en liaison avec les services de l'agglomération. L'autre partie concerne des litiges d'ordre privé qui ont été orientés vers le destinataire approprié, les conciliateurs de justice et les médiateurs des organismes concernés.

La présentation générale de ce rapport reprend celle utilisée par d'autres médiateurs de collectivités territoriales. L'adhésion de la ville de Quimper à l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales (A.M.C.T.) facilite l'exercice de la mission ainsi que les contacts avec d'autres médiateurs, notamment lors de l'Assemblée Générale de l'association à laquelle j'ai pu participer le 16 Novembre 2022 à Bobigny.

J'évoquerai successivement les principes de la médiation, l'activité 2022 et quelques recommandations inspirées des situations rencontrées.

Je remercie de leur contribution Madame Magali Rassat, responsable du service juridique de la ville ainsi que Nathalie Di Francesco qui reçoivent et me transmettent les demandes de médiation

Vous souhaitant bonne réception du présent rapport, je vous prie de croire, madame la Maire, mesdames les conseillères et messieurs les conseillers, à l'expression de ma considération distinguée.

Jo Laé,

Médiateur de la Ville de QUIMPER

Le Rôle du médiateur

- Son intervention est gratuite.
- Il est un facilitateur, donne un avis, cherche à convaincre.
- Il n'est ni un arbitre, ni un juge et agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.
- Il essaie de concilier la position et la décision prise par le service municipal et l'intérêt du demandeur.
- Il agit dans le respect de la légalité et en tenant compte de l'équité, attentif à la règle de droit égale pour tous et aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise le rapprochement entre les services municipaux et les quimpérois.
- Il peut réorienter les demandes qui se trouvent hors du champ de compétence du médiateur, vers l'organisme compétent pour résoudre la demande.
- Il peut proposer des réformes visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- Il entretient des relations avec les autres médiateurs de services au public.

Le domaine de compétence

- Le demandeur a d'abord dû recevoir un refus d'un service municipal à sa demande ou n'a pas reçu de réponse.
- La demande concerne un service municipal relevant des compétences de la ville et ne peut concerner les litiges entre la ville et ses agents.

La déontologie

- **Le respect de l'état de droit et l'équité** : la médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration. En équité, elle doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.
- **L'indépendance** : Le médiateur doit agir en toute indépendance vis-à-vis du demandeur et des services de la ville. Le médiateur, nommé par le conseil municipal, ne reçoit d'instruction d'aucune autorité municipale. Il est indépendant vis-à-vis des élus et de l'administration.
- **La neutralité** : Le médiateur respecte une stricte neutralité. Son avis n'est ni influencé, ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties. Il respecte la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

- **L'impartialité** : L'impartialité implique une attitude de distanciation. Le médiateur doit être attentif aux sentiments qu'il peut éprouver à l'égard d'une partie, par les phénomènes naturels de la sympathie ou de l'antipathie. L'impartialité concerne la relation du médiateur avec les parties, la neutralité est relative à la solution envisagée.
- **La confidentialité** : Le médiateur est tenu au secret professionnel et à une totale confidentialité. A partir des opinions exprimées, le médiateur donne son avis en recherchant l'équité.

Ces principes fondamentaux se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation, notamment ceux de l'association nationale des médiateurs et la charte des médiateurs des collectivités territoriales.

Comment saisir le médiateur ?

Le site informatique de la ville, une plaquette diffusée largement, précisent ces modalités :

- **Saisine par courriel** à l'adresse : mediateurdelaville@quimper.bzh ou **par téléphone** au 02 98 98 89 19
- **Lettre** adressée à l'Hôtel de ville, 44, place Saint Corentin CS 26004 29107 Quimper Cedex.

La demande est immédiatement transmise au médiateur pour une prise de rendez-vous.

Le demandeur peut également se présenter à la **permanence du médiateur** en mairie le deuxième Mardi de chaque mois de 10h à 12h. Il est préférable de prendre rendez-vous auparavant pour éviter ou limiter l'attente.

Les permanences du médiateur sont annoncées dans la presse locale les jours précédant leur tenue. Une interview sur radio Breizh Izel a été diffusée en Février 2022.

BILAN DE L'ANNEE 2022

En 2022, 79 demandes ont été adressées au médiateur :

- 44 ne relevaient pas de sa compétence et ont été réorientées vers l'organisme compétent, essentiellement les conciliateurs de justice s'agissant de litiges d'ordre privé.
- 2 dossiers ont été réglés en liaison avec les services de Quimper Bretagne Occidentale.
- 33 demandes concernaient les services municipaux,

Pour mémoire, en 2021, 50 demandes ont été présentées au médiateur, 29 ne relevaient pas de sa compétence et ont été réorientées.

Il est à noter que des demandes reçues au service juridique, ne concernant pas les compétences de la ville, ont été réorientées directement et n'ont pas été comptabilisées. Ces demandes témoignent de la difficulté des personnes à s'orienter dans leurs démarches.

Les demandes sont parvenues par messagerie (24), sur appel téléphonique (51) ou à la suite d'une visite (4).

100% des demandes émanaient de personnes individuelles, aucune de personnes morales.

Toutes les personnes ont été contactées ou reçues lors des permanences.

Compte tenu de leur nature, certains dossiers ont nécessité un déplacement sur site.

Dossiers de la compétence du médiateur : 33 dossiers :

A/ Demandes relevant des compétences de la ville et ayant fait l'objet d'un refus préalable ou en attente de réponse : 22 dossiers.

Résultat de la médiation :

- **6 Demandes satisfaites** : Arbres : 1, Cimetière : 1, Urbanisme : 2, Voirie : 2.
- **7 Demandes à l'étude** : Arbres : 1, Déchets : 1, Urbanisme : 2, Voirie : 3.
- **9 Décisions maintenues** après étude et informations : Arbres : 1, Déchets : 1, Fourrière : 1, Stationnement : 3, Urbanisme : 3.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Demandes	Suivis	Résultats
Pas de réponse à une demande d'élagage d'arbres pour apport de luminosité	Réunion sur place avec le service technique	Accord pour élagage.
Refus d'inhumation d'une urne funéraire en l'absence d'accord des héritiers du titulaire initial de la concession.	Fourniture de justificatifs lors d'une rencontre avec le responsable des cimetières.	Accord d'inhumation.
Achat d'un terrain par la ville suspendu par un conflit de voisinage avec saisie du tribunal.	Échange avec le maire-adjoint et la direction.	Confirmation de la décision d'achat et abandon de la saisie du tribunal par le voisin.
Signalement de travaux de construction-extension sans permis de construire	Contact avec la direction.	Enquête de la direction.
Écoulement des eaux pluviales inondant la propriété.	Visite sur place avec service voirie.	Canalisation de l'écoulement devant l'entrée de la propriété.
Demande d'élagage d'un arbre facilitation circulation balayeuse et camion de ramassage des déchets.	Visites sur place avec services et du maire-adjoint du quartier.	Élagage non justifié dans l'immédiat et consignes stationnement pour faciliter la circulation.
Demande d'élagage d'un arbre masquant la fenêtre du logement.	Visite sur place et saisine du service.	Déplacement d'un technicien sur place. En cours.
Dépôts sauvages près du point de ramassage des déchets.	Visite sur place.	Proposition d'aménagement par la copropriété d'un point de ramassage fermé.
Contestation permis de construire sur propriété voisine.	Échange avec direction et voisinage. Proposition de rencontre avec le promoteur.	Recours gracieux auprès de la ville refusé et recours contentieux.
Travaux réalisés ne respectant pas le permis de construire.	Échange avec la direction.	Visite de conformité.
Déplacement d'un lampadaire et aménagement d'un mur séparateur d'un parking.	Visites sur place avec technicien voirie.	Maintien du lampadaire et prévision de travaux du mur.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Installation corbeille déchets près arrêt de bus.	Échanges avec le service.	Emplacement de corbeille non justifié à cet endroit.
Capture chat errant menaçant dans une propriété.	Échanges avec la fourrière.	Long délai annoncé pour installation cage de capture.
Amende stationnement et appareil défaillant.	Échange avec le service.	Recours possible auprès de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant.
Amende stationnement pour véhicule vendu.	Dossier transmis par Conciliateur de justice. Échange avec le service.	Recours possible auprès de la CCSP.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Demandes	Suivis	Résultats
Amende stationnement handicapés avec carte invalidité sans mention stationnement.	Échange avec le service et le défenseur des droits.	Recours possible auprès de la CCSP.
Contestation refus permis de construire en zone inondable.	Échange avec la direction.	Entretien avec le demandeur et explication position mairie.
Contestation refus permis deconstruire.	Échange avec la direction.	Entretien avec le demandeur et information sur le classement du terrain au Plan Local d'Urbanisme.
Contestation refus solution ravalement-isolation extérieure habitation.	Échange avec la direction.	Information demandeur dispositions PLU sur cohérence revêtements extérieurs.
Écoulement des eaux pluviales sur une propriété.	Visite sur place avec maire-adjoint et technicien.	Etude possibilité détournement d'une partie des eaux lors d'une étude globale de la zone.
Flux et vitesse de circulation jugés excessifs.	Échanges élus et techniciens, participation rencontre sur place.	Expérimentation solution encourus.
Facturation tardive du bris d'une borne d'accès au centre-ville.	Étude avec service juridique et réunion avec direction voirie et police municipale.	Procédure permettant de facturer rapidement les dégâts au responsable sans dépôt de plainte.

B/ Demandes concernant des compétences de la ville sans avoir fait l'objet d'un refus préalable : 11 dossiers

L'action du médiateur : informer, conseiller et orienter vers un élu ou un service municipal :

- 1 dossier Stationnement
- 1 dossier Urbanisme
- 2 dossiers CCAS
- 2 dossiers DRH
- 1 dossier QUB-Transports
- 1 dossier Voirie
- 1 dossier Police Municipale
- 1 dossier Service Hygiène
- 1 dossier Centres aérés

Dossiers hors compétence du médiateur : 46 dossiers :

2 dossiers concernent des services de **Quimper Bretagne Occidentale** et ont été réglés en liaison avec les services concernés : Origine de fuite du réseau d'eaux et facturation d'assainissement.

Les demandes de médiation concernent aussi les institutions ou organismes suivants vers lesquels elles ont été réorientées par le médiateur ou vers lesquels un conseil d'orientation a été donné :

- **26 Conciliateurs de justice**
- **11 Défenseur des droits**
- 3 Services sociaux (CPAM, CDAS, URSSAF)
- 1 Services fiscaux
- 1 Chambre des notaires
- 1 Commissariat de police (dépôt de plainte)
- 1 Autre commune.

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR :

L'année 2022 a vu une augmentation du nombre de dossiers soumis au médiateur : **33 relevant des compétences de la ville au lieu de 17 l'année précédente.**

De nombreux dossiers, 46, lui ont été adressés dans divers domaines par des personnes en difficulté. Le nombre de demandes ne relevant pas des services de la ville, ni de la mission du médiateur par conséquent, montre les difficultés des demandeurs dans leurs démarches pour accéder à leurs droits ; le service juridique de la ville et le médiateur se sont efforcés de conseiller et d'orienter ces personnes qui nous ont souvent témoigné leur gratitude.

Le traitement d'une demande de médiation suite à un bris de borne d'accès au centre-ville a permis d'accélérer la procédure de règlement du dommage. Précédemment le dépôt de plainte de la ville auprès de la police nationale était nécessaire pour obtenir l'identité du responsable. Dorénavant la police municipale permet d'obtenir rapidement l'information nécessaire.

Je réitère une proposition faite l'an passé. Les demandes de médiation concernant les services de la ville ne sont pas nombreuses. Nous pouvons bien entendu nous en féliciter en considérant que les décisions de la ville sont comprises. Il est aussi possible que la voie de la médiation soit peu connue, malgré la communication qui a été faite. **Je propose que les décisions de refus aux demandes présentées indiquent systématiquement cette possibilité, en joignant la plaquette de présentation de la médiation.** La mention de la médiation préciserait que la demande interrompt le délai de prescription du recours au tribunal administratif, comme le prévoit la loi du 18 Décembre 2019.

Je propose aussi que la médiation soit plus connue au sein des services municipaux.

J'ai apprécié l'intérêt de rencontres entre les demandeurs et le service concerné, la voirie et le service des Paysages chargé des arbres notamment, sur le terrain ; elles m'ont paru faciliter la compréhension des arguments présentés et la recherche de la réponse appropriée.

J'ai encore pu aussi mesurer l'incompréhension de demandeurs qui ont écrit à la mairie, parfois en recommandé, et qui n'ont pas reçu de réponse. Ces cas sont peu nombreux mais ils me semblent suffisants pour proposer que l'on s'assure que la réception de courriers à la mairie soit bien suivie d'une réponse d'accusé de réception avec indication

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

du service ou de l'élu chargé de la réponse.

Je souhaite enfin vous faire part de propositions et de réflexions dans deux domaines à partir de situations qui m'ont été soumises :

-une personne est intervenue pour demander d'accélérer l'intervention de la fourrière pour capturer un chat errant menaçant interdisant tout accès à son jardin en plein été. Le service lui a annoncé ne pouvoir intervenir avant 6 semaines, faute de cage de capture disponible ; je n'ai pu obtenir un délai plus rapide malgré deux appels au service. Il me semble nécessaire de permettre une intervention quasi immédiate en un tel cas.

-des demandes de médiation pour des contraventions au stationnement m'ont été soumises dans trois situations qui m'ont paru pouvoir être prises en compte en équité car l'application stricte de la réglementation m'a paru disproportionnée; l'une d'entre elles concerne le stationnement, sur une place réservée aux personnes handicapées, d'une personne titulaire de la carte d'invalidité, sans mention Stationnement; le défenseur des droits a rencontré la personne, atteste de sa bonne foi, demande la bienveillance de la ville et demande de saisir la maire. Deux autres situations concernent une personne verbalisée pour un véhicule vendu et une autre confrontée à un appareil de stationnement défectueux, ce qu'elle prouve par des photos. Toute médiation s'avère impossible, les demandeurs ne pouvant qu'être orientés auprès de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant, commission nationale qui adresse aux demandeurs une circulaire leur indiquant qu'elle est débordée et qu'elle ne peut annoncer un délai de décision.

Je vous remercie, madame la maire et le conseil municipal, de la confiance que vous m'avez accordée pour exercer cette mission de médiateur.