

VILLE DE
Q U I M P E R



**RAPPORT
DU
MÉDIATEUR
2025**

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Madame la Présidente et Maire, Mesdames et Messieurs les Conseillères et Conseillers,

Conformément aux règles régissant la mission de médiateur que vous m'avez confiée, je vous adresse le présent rapport d'activité pour l'année 2025.

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 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 et de l'agglomération. Un dialogue est facilité pour recueillir les informations nécessaires et les arguments présentés. Le médiateur peut formuler un avis qui ne s'impose pas aux services. En facilitant la communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique, la médiation impartiale et neutre favorise le dialogue et la relation, notamment par des rencontres et des entretiens confidentiels.

Une délibération de Quimper Bretagne Occidentale du 7 Novembre 2024 a créé la mission de médiateur au niveau de l'agglomération et l'a confiée au médiateur de la ville.

Une information a été réalisée pour indiquer les modalités 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 ou de l'agglomération notamment.

123 demandes ont été présentées au médiateur en 2025, 14 d'entre elles, concernaient les services municipaux, 7 les services de Quimper Bretagne Occidentale et 3 le CCAS.

L'autre partie, 99 demandes, concerne des litiges d'ordre privé. Elles ont été orientées vers le destinataire approprié, les conciliateurs de justice, le délégué du défenseur des droits et les médiateurs des organismes concernés notamment.

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.

Le rapport évoque successivement les principes de la médiation, l'activité 2025 et quelques propositions inspirées des situations rencontrées.

Je remercie de leur contribution Madame Alwena Le Dantec, responsable du service juridique de la ville ainsi que Nathalie Di Francesco qui reçoivent et me transmettent les demandes de médiation reçues par téléphone, les demandes par messagerie me parvenant directement. Mes remerciements s'adressent aussi à l'ensemble des directions et services que j'ai sollicités pour le traitement des demandes de médiation.

Je me tiens à votre disposition pour vous préciser ce rapport et je vous prie de croire, madame la Présidente et Maire, mesdames les conseillères et messieurs les conseillers, à l'expression de ma considération distinguée.

Jo Laé, Médiateur de la Ville de QUIMPER

Les principes de la Médiation

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 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 et les usagers.
- 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 à sa demande ou n'a pas reçu de réponse.

- La demande concerne un service municipal ou communautaire relevant des compétences de la ville ou de l'agglomération et ne peut concerner les litiges entre la ville ou l'agglomération 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. Le médiateur, nommé par les conseils municipal et communautaire, ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. 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 2025

- **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 de la charte des médiateurs des collectivités territoriales.

Comment saisir le médiateur ?

Le site informatique de la ville et de l'agglomération, une plaquette diffusée largement, précisent ces modalités :

Saisine par courriel à l'adresse : mediateurdelaville@quimper.bzh ou mediateurdeqbo@quimper-bretagne-occidentale.bzh ou **par téléphone** au 02 98 98 89 19

Lettre adressée à l'Hôtel de ville et d'agglomération, 44, place Saint Corentin CS 26004 29107 Quimper Cedex.

La demande est immédiatement transmise au médiateur pour une prise en charge avec possibilité de 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.

Bilan d'activité 2025

En 2025, 124 **demandes** ont été adressées au médiateur :

- 99 ne relevaient pas de sa compétence et ont fait l'objet d'un conseil de réorientation vers l'organisme compétent, essentiellement les conciliateurs de justice s'agissant de litiges entre des personnes privées.
- 9 dossiers ont été réglés en liaison avec les services de Quimper Bretagne Occidentale.
- 16 demandes concernaient les services municipaux et du CCAS.

Pour mémoire, les chiffres suivants ont été comptabilisés les années précédentes:

Années	Demandes reçues	Traitées ville	QBO	Réorientées
2020	20	15		5
2021	50	21		29
2022	79	33	2	44
2023	100	28	3	69
2024	120	29	9	82
2025	124	16	9	99

Les demandes sont parvenues par messagerie (51), appel téléphonique (71), lettre (2).

La plupart des demandes émanaient de personnes individuelles, 2 d'associations. Toutes les personnes ont été contactées par messagerie et téléphone ou reçues lors des permanences. 15 personnes ont été reçues lors des permanences.

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

Dossiers traités par le médiateur : 25 dossiers :

A/ Demandes relevant des compétences de la ville : 13 dossiers.

- **9 Demandes satisfaites** : Fiscalité : 1, Paysages : 4, Hygiène : 1, Voirie : 3.
- **1 Demandes en cours** : Hygiène : 1.
- 3 Décisions maintenues** après étude et informations : Population : 1, Stationnement : 1, Urbanisme : 1.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Demandes	Suivis	Résultats
Fiscalité : Exonération taxe d'habitation pour local attribué à une association de quartier.	Contact adjoint aux finances.	Proposition subvention du montant TH ; exonération TH prévue à l'avenir pour local associatif.
Jardins-Paysages : Élagage arbre sur propriété privée bordant une voie communale.	Visite sur place avec service Paysage et conciliatrice de justice.	Accord propriétaire et Urbanisme pour abattage de l'arbre.
Infiltration dans appartement bordant un jardin communal.	Visite sur place avec service Paysages.	Renvoi demande vers assureur syndic et propriétaire pour expertise responsabilité dommages.
Entretien espace vert bordant la propriété du demandeur.	Visite sur place avec responsable du service Paysages.	Proposition de végétalisation par espèces moins invasives.
Proximité d'un arbre jugé gênant sur propriété communale.	Contact service Paysages.	Abattage de l'arbre dont la forme ne permet pas de le maintenir.
Hygiène-Bruit : Gêne sonore de riverains d'un bar.	Contact service Hygiène.	Rapport mesures acoustiques transmis au demandeur.
Gêne sonore de riverains d'un bar.	Contact service et réunion avec des élus	Dossier toujours en cours.
Population-passeport : Demandeur étudiant à l'étranger demandant retrait passeport hors délai.	Contact service concerné.	Délai de retrait impératif ; nécessité de nouvelle demande de passeport.
Stationnement : Retrait contravention stationnement handicapé.	Entretien lors d'une permanence et contact service.	Maintien infraction en l'absence de mention « stationnement » sur carte Handicapée.
Urbanisme : Perte d'ensoleillement suite à permis de construire.	Contact service urbanisme et entretien demanderesse en permanence.	Permis de construire délivré selon les règles de l'urbanisme.
Voirie : Chute bloc béton en bordure voie publique.		Mise en contact avec service voirie pour enlèvement.
Circulation double sens difficile sur voirie étroite.	Rencontre sur place avec riverains, élu et service voirie.	Expérimentation sens unique.
Véhicule endommagé par bloc béton débordant sur voie publique.	Contact service juridique-assurance de la ville.	Prise en charge du dommage.

B/ Demandes relevant du CCAS : 3 dossiers.

Demandes	Suivis	Résultats
Gens du voyage : Entretien lieu d'accueil.	Proposition de rendez-vous et contact service gens du voyage.	Information sur les règles concernant l'entretien.
Aide aux vacances : Intervention du CCAS pour étude aide du secours populaire.	Contact CCAS.	Proposition rendez-vous CCAS pour étude aide aux enfants.
Logement : Étude droits sociaux et logement.	Entretien de permanence et contact CCAS	Proposition de rendez-vous au CCAS

C/ Demandes concernant Quimper Bretagne Occidentale : 9 dossiers :

Demandes	Suivis	Résultats
Assainissement : Bruit dû au passage sur une plaque d'égout.	Contact service assainissement et visite sur place.	Pose d'un joint sous la plaque d'égout.
Demande raccordement au réseau collectif.	Contact service assainissement.	Proposition de raccordement privé à une tête de réseau en début de voie privée communale. Demande d'éclaircissement en cours.
Eaux : Facturation importante dû à une fuite en aval du compteur décelée tardivement.	Entretien lors d'une permanence et contact avec le service et élu responsable.	Accord du service pour révision de la facturation.
Écoulements d'eaux de ruissellement épisodiques après vidange château d'eau, orages, rupture canalisation.	Contact élus et service, visites sur place.	Dossier en cours, recherche de solution.
Écoulement ruisseau sur propriétés privées.	Contact service des Eaux. Rencontres riverains sur place.	Rappel aux riverains des obligations d'entretien leur incombant.
Dédommagement branchement sur canalisation privée	Réunion de médiation avec service, demandeur et avocat.	Proposition de compromis de dédommagement acceptée.
Écoulement d'eau sur chaussée après terrassement réseau.	Contact service et élu.	Statu quo, solution nécessitant redimensionnement réseau permettant l'écoulement.
EPHAD : Difficultés relationnelles familiales avec l'établissement.	Entretien en rendez-vous et contact établissement.	Conseil contact pour entretien avec l'EPHAD.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Communication : Respect droit à l'image suite à publication photo dans magazine.	Contacts services communication et juridique.	Déclaration modificative aux publicités légales.
---	---	--

Dossiers hors compétence médiateur : 99 dossiers :

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. Les orientations sont facilitées par l'existence du réseau des médiateurs en Bretagne qui organise des réunions d'échanges et publie un annuaire.

Des demandes ont aussi été reçues pour des sujets relevant d'autres collectivités. Elles ont été transmises aux maires concernés ou conseillées pour être transmises au délégué du défenseur des droits

Voici les principales orientations de ces demandes :

- 53 Conciliateurs de justice
- 12 Défenseur des droits
- 2 Association Départementale d'Information du Logement (ADIL).
- 2 Direction du Travail et de l'Emploi.
- 15 Médiations diverses : familiales, énergie, ...
- 7 Autres collectivités.
- 8 Autres médiations et orientations.

Propositions du Médiateur

L'année 2025 a vu une diminution du nombre de dossiers soumis au médiateur concernant les compétences de la ville, de l'agglomération et du CCAS.

De nombreux dossiers, 99, au lieu de 82 en 2024, sont 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.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

La délibération définissant la mission du médiateur indique que le rapport annuel peut contenir des propositions destinées à améliorer le fonctionnement de la collectivité.

J'évoque mes propositions faites les années passées :

-Faire connaître et proposer la médiation aux usagers :

Les demandes de médiation concernant les services de la ville et de l'agglomération 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.

La juridiction administrative s'efforce aussi de développer la voie amiable en proposant parfois aux parties la possibilité de la médiation avant de recourir au juge en cas d'échec.

Je souhaite que les collectivités envisagent la mise en œuvre de cette proposition ou indiquent les motifs qui s'y opposent. J'ai fait cette proposition les années passées sans que j'aie eu connaissance de sa mise en œuvre ou des difficultés qui s'y opposent.

-Faire connaître la médiation dans les services :

J'ai apprécié l'intérêt de rencontres entre les demandeurs et le service concerné, les services des Paysages, des Eaux, de l'assainissement de la voirie notamment en 2025, sur le lieu de l'objet des demandes de médiation ; elles m'ont paru faciliter la compréhension des arguments présentés et la recherche de la réponse appropriée.

Je propose que la médiation soit davantage connue dans les services. J'ai répondu positivement au service des Eaux de l'Agglomération qui demandait mon intervention dans deux dossiers où les relations avec les usagers étaient délicates.

-Répondre aux demandes des usagers des services :

J'ai encore pu 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 du service ou de l'élu chargé de la réponse.

Un enregistrement systématique des demandes a été organisé avec envoi d'un accusé

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

de réception indiquant le service chargé de la réponse ; j'ai constaté que ce courrier n'est pas daté et n'est pas toujours suivi d'une réponse sur le fond à la demande.

J'ai pu mesurer combien l'absence de réponse fait l'objet d'incompréhension. Je pense qu'une réponse même négative, argumentée, indiquant un possible recours à la médiation, témoigne d'une attention accordée à la demande.

Quelques propositions nouvelles à partir de situations rencontrées en 2025 :

Accès au réseau d'assainissement collectif :

Une demande raccordement datant de nombreuses années n'a pas été satisfaite malgré une visite ancienne sur place. Le demandeur indique qu'il n'a pas eu d'explication au non raccordement actuel. Après plusieurs demandes au service, il vient d'être indiqué que le raccordement à une tête de réseau installée en début de voie privée communale pourrait se faire à la charge des riverains de cette voie. Ces derniers ne comprennent pas cette position car d'autres réseaux, eau, électricité ont été acheminés jusqu'à leur habitation. Une demande d'éclaircissement est en cours auprès du service.

Facturation d'eau suite à une fuite après compteur :

Une fuite d'eau importante après compteur a été facturée intégralement à une abonnée ; ce réseau dessert des bâtiments d'élevage loués pour quelques mois par une ancienne exploitante, retraitée et veuve. Des règles de modération de facturation existent dans un tel cas pour les habitations principales. Elles n'ont pas été appliquées dans ce dossier et la facture a été adressée un an et demi après la constatation de la fuite à la propriétaire laissée sans explication et dans une longue attente inquiète.

Une solution de modération a pu être trouvée avec l'élu responsable du syndicat d'adduction d'eau sur la base du principe d'équité en tenant compte de la situation de la personne, à revenus limités et veuve, et des circonstances, constatation tardive de la fuite et bonne foi de l'abonnée.

Compte tenu des délais nécessaires et d'une décision initiale confirmée de maintien de la facturation non réduite, il serait pertinent de fixer un mode opératoire pour ce type de situation vécu difficilement par la personne concernée.

MÉDIATEUR DE LA VILLE / RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Réseau d'écoulement d'eaux :

Une propriété, chemin de Cuzon, a été envahie par un écoulement d'eau pour divers motifs, vidange château d'eau, pluies d'orages, fuite importante du réseau d'adduction d'eau. Une ancienne demande de médiation, des visites sur place, n'ont pas permis d'apporter une solution à ce jour.

Une récente proposition d'écoulement par buses traversant la propriété pourrait s'avérer la solution attendue ; elle reste à étudier avant de pouvoir être retenue.

Je reste à votre disposition pour vous apporter les précisions que vous souhaiteriez.

Je vous remercie, Madame la présidente et le conseil communautaire,

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

Jo Laé

Médiateur de la ville de Quimper et de Quimper Bretagne Occidentale