



Rapport annuel 2018

Le Médiateur Communal



Jean-Pierre THERON





Depuis la mise en œuvre de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21^{ème} siècle et le décret du 18 avril 2017 relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif, la médiation, en tant que mode alternatif de règlement des litiges, connaît un essor sans précédent. Un texte est appelé à conforter la Médiation, texte qui nous intéresse directement, puisqu'il concerne l'instauration obligatoire de Médiateurs territoriaux dans certaines collectivités.

Le recours au Médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité. Il doit être par ailleurs d'un accès direct et aisé, sa saisine devant être faite par écrit, par courrier, courriel, fax ou par le bureau accueil de leur lieu de réception. Il peut également s'autosaisir des situations qu'il juge préoccupantes.

Un certain nombre de principes guident le Médiateur dans l'exercice de sa fonction ; ces principes sont ceux que l'on retrouve dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des Médiateurs. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action du Médiateur des Collectivités Territoriales :

- **Indépendance et impartialité**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Ecoute équilibrée et attentive**
- **Respect du contradictoire**
- **Confidentialité**
- **Sens de l'équité**
- **Compétence et efficacité**
- **Transparence**

Je tiens à remercier toutes les personnes avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de cette dix-huitième année de Médiateur. Merci tout d'abord à Monsieur le Maire pour son soutien tout au long de l'année, merci aussi aux Adjointes et aux élus ainsi qu'aux Directeurs de services, merci également à Madame la Directrice de l'OPH 05 pour son attention portée à mes courriers, à et enfin merci au service accueil et aux huissiers pour leur aide quotidienne.

Enfin je souhaite affirmer à nouveau toute ma volonté d'écoute et de service à l'égard des demandeurs et requérants qui font appel au Médiateur. Je conserve de cette nouvelle année de Médiation un souvenir fort de ces rencontres, chacune différente toutes intéressantes par la diversité des situations traitées. Je suis profondément heureux d'avoir pu, dans la majorité des cas, apporter une solution satisfaisante.



LES CHIFFRES ET RESULTATS EXPOSES DANS CE RAPPORT MONTRENT COMBIEN LA MEDIATION EST DEVENUE UNE NECESSITE DANS NOTRE SOCIETE. L'ACCUEIL ET LES RECLAMATIONS SONT POUR 2018 EN LEGERE HAUSSE.

L'Année 2018 a représenté 47 après midi d'accueil les vendredis de permanence + 7 en semaine

Le Médiateur Communal

**Reçoit sur rendez-vous le vendredi après-midi en Mairie
(bureau au 1^o niveau)**

**Pour prendre rendez-vous merci de contacter l'accueil de
la Mairie au 04-92-52-24-24**

Ou

Passer en Mairie au service accueil

En rejoignant, sur décision de Monsieur le Maire et de son Conseil Municipal, le réseau des médiateurs des collectivités locales, la ville de Gap marque sa volonté de pérenniser ce service et de l'inscrire dans un réseau national reconnu d'échanges d'expériences médiatrices. Une réunion annuelle regroupe les médiateurs territoriaux. Le réseau s'agrandit chaque année.

Quelques exemples

Madame A vient me rencontrer pour un problème de hauteur de haie avec son voisin. Après échange de courrier et la preuve que la haie est trentenaire, la solution est trouvée.

Monsieur B vient me voir car son fournisseur en électricité à effectué un prélèvement anormal de trois mensualités. A la suite d'un courrier au fournisseur les trois mensualités lui sont remboursées.

Monsieur C est venu me rencontrer en Mairie pour un problème de retraite ARCCO avec des retards non versés. Après un un courrier à l'administration concernée, le versement de la retraite et des retards ont été effectués.

Madame D habite au-dessus d'un magasin dont le système de climatisation est mal insonorisé. Après un échange de courrier les travaux nécessaires sont effectués.

Madame E connaît des problèmes à la suite d'écoulement d'eau d'arrosage venant de chez son voisin. Après accueil du voisin le problème est réglé.

Réclamations

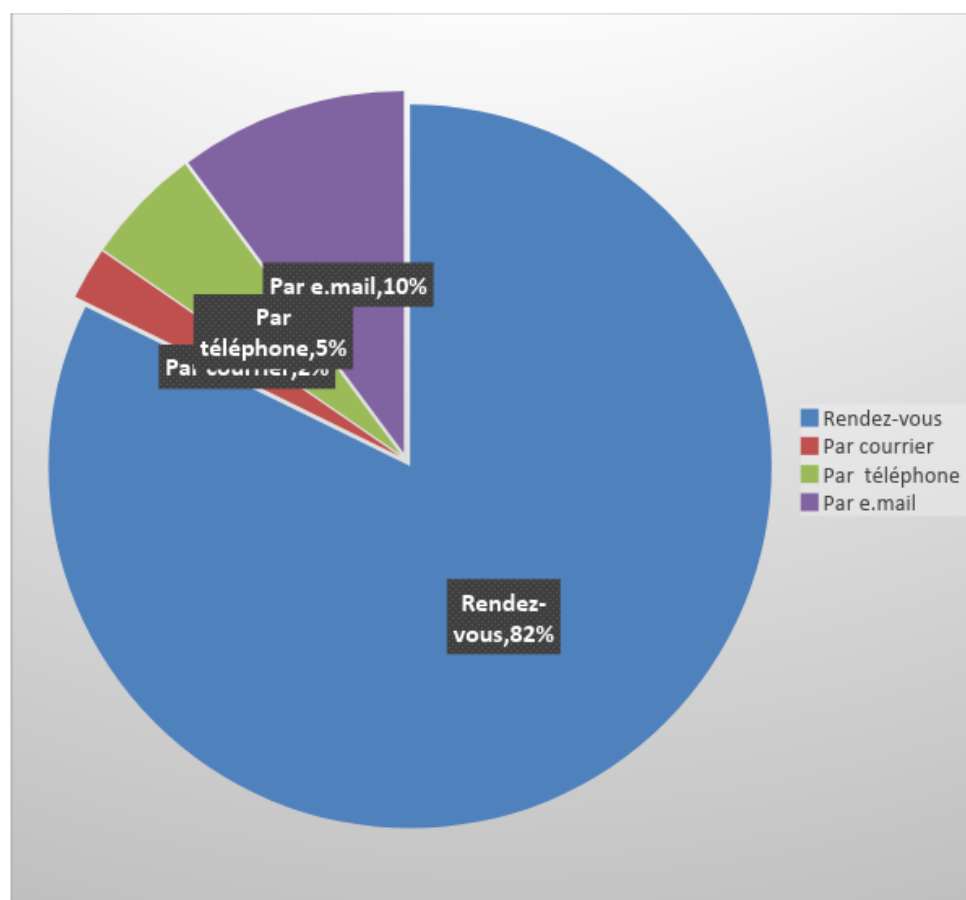
Sur rendez-vous : 283 (252 en 2017 et 285 en 2016)

Par courrier : 8 (15 en 2017 et 15 en 2016)

Par téléphone : 18 (30 en 2017 et 02 en 2016)

Par e.mail : 35 (32 en 2017 et 28 en 2016)

TOTAL : 344 (329 en 2017 et 348 en 2016)



Répartition par domaines

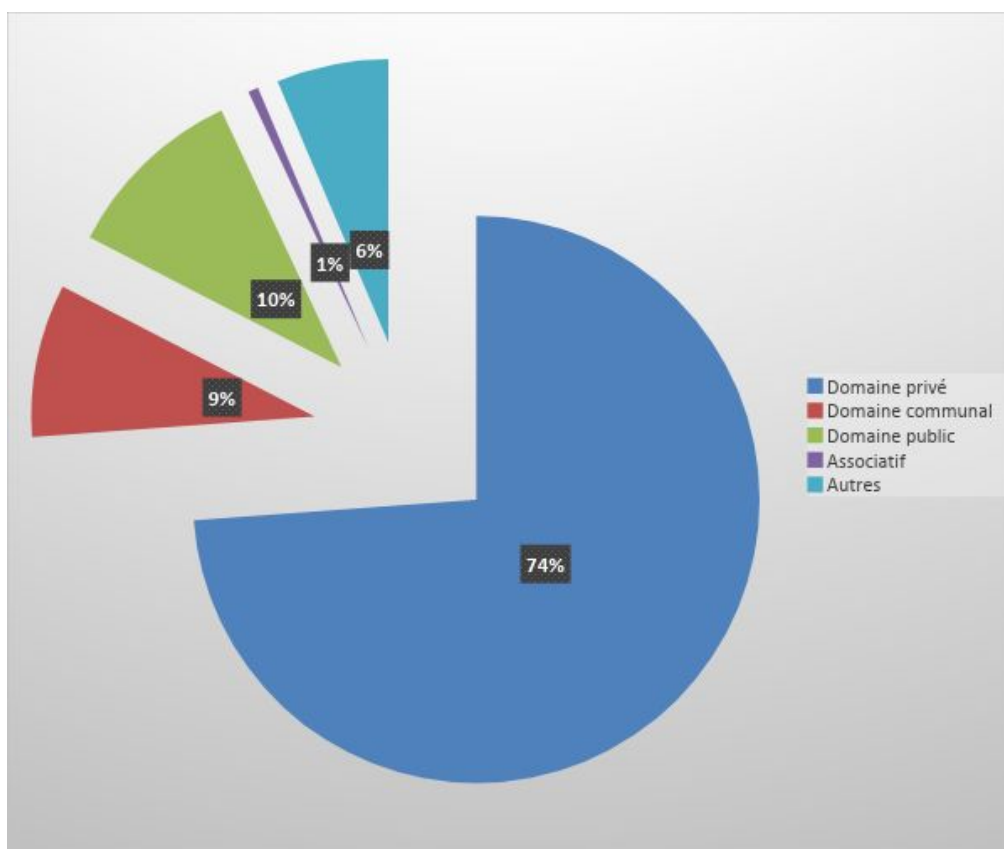
Domaine privé : 254 (235 en 2017 et 240 en 2016)

Domaine communal : 30 (36 en 2017 et 45 en 2016)

Domaine public : 36 (32 en 2017 et 40 en 2016)

Domaine associatif : 2 (3 en 2017 et 1 en 2016)

Autres : 22 (23 en 2017 et 22 en 2016)

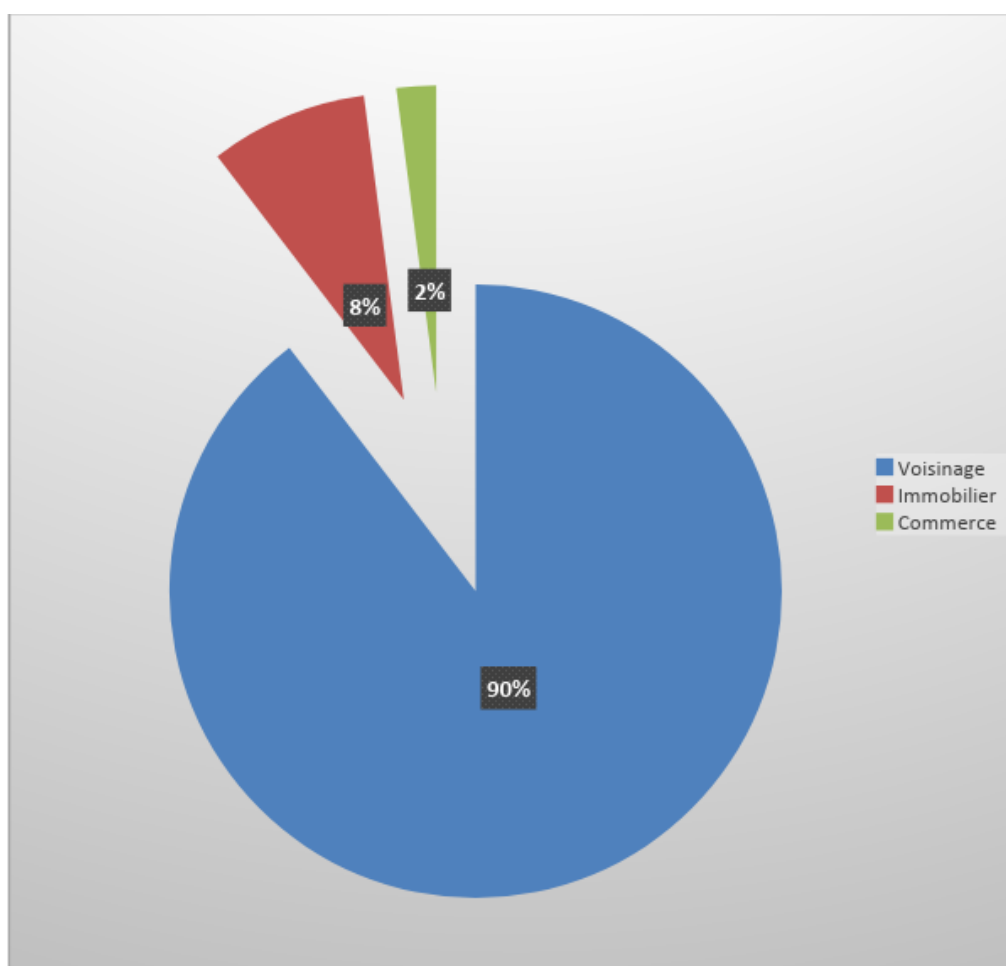


Domaine privé

Voisinage : 231 (212 en 2017 et 215 en 2016)

Immobilier : 22 (20 en 2017 et 20 en 2016)

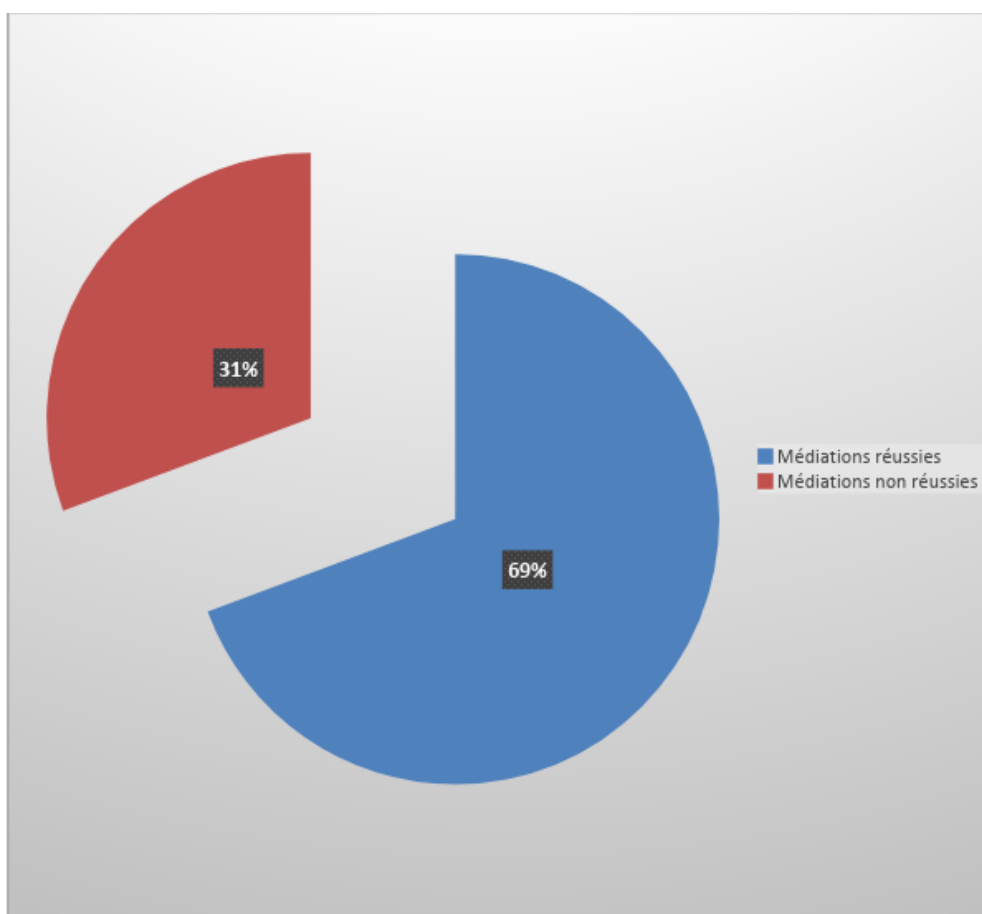
Commerce : 3 (3 en 2017 et 5 en 2016)



Taux de réussite

Médiations réussies : 239 (231 en 2017 et 242 en 2016)

Médiations non réussies : 105 (98 en 2017 et 107 en 2016)



Courriers envoyés

Lettres normales : 410 (390 en 2017 et 420 en 2016)

Lettres recommandées : 10 (12 en 2017 et 14 en 2016)

Courriels : 48 (40 en 2017 et 32 en 2016)

