



# RAPPORT ANNUEL 2024

## LE MEDIATEUR COMMUNAL



**Jean-Pierre THERON**



**Le Rallye de Monte-Carlo**

**Sera à Gap en 2025**

**La grande Parade de Noël 2024**





**Depuis la mise en œuvre de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> 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 24<sup>ième</sup> année de Médiateur. Merci tout d'abord à Monsieur le Maire pour son soutien tout au long de l'année, à son secrétariat, merci aussi aux Adjointes et aux élus ainsi qu'aux Directeurs de services, à Madame Sandrine VALLET pour le suivi du site, merci également à Monsieur le Directeur Général de l'OPH 05 pour son attention portée à mes courriers et enfin merci au service accueil et aux huissiers pour leur aide quotidienne.**

**Enfin je souhaite affirmer une nouvelle fois 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 et 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 POUR 2024 SONT DANS L'ENSEMBLE EQUIVALENTES A 2023.**

**L'Année 2024 a représenté 47 après midi d'accueil les vendredis de permanence + 14 en semaine**

**Le Médiateur Communal**

**Reçoit sur rendez-vous le vendredi après-midi en Mairie**

**(Bureau au 2<sup>o</sup> niveau)**

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



**Où**

## **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 remerciements***

**Madame A, concernant un dossier de régularisations demandées à la suite de surfacturation, revient vers moi pour me remercier de l'efficacité de suivi de son dossier.**

**Monsieur et Madame B, m'adressent leurs remerciements pour mes démarches administratives et le service rendu en tant que bénévole.**

**Monsieur C me remercie pour avoir insisté et réussi à obtenir une réponse sur un dossier délicat.**

**Monsieur D concernant mon problème familial, je tiens à vous exprimer ma plus sincère gratitude pour votre intervention efficace et votre engagement, avec mes remerciements.**

**Madame E suite à votre aide concernant la remise de ma caution, je tiens à vous remercier pour votre aide et votre soutien.**

**Madame F suite à de nombreux courriers et rencontres concernant ma recherche de logement, je tiens à vous adresser mes vifs remerciements pour votre aide, votre réussite et votre écoute.**

## **Réclamations**

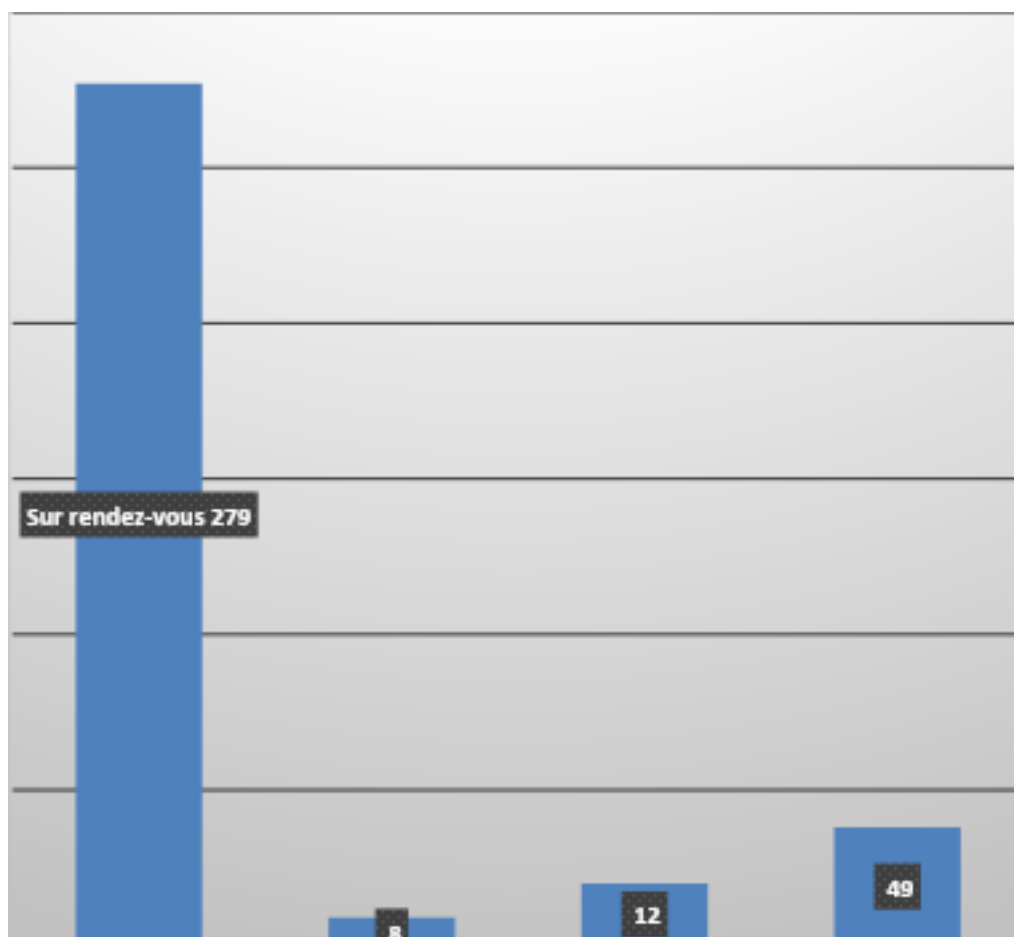
**Sur rendez-vous : 279 (285 en 2023 et 272 en 2022)**

**Par courrier : 8 (9 en 2023 et 10 en 2022)**

**Par téléphone : 12 (14 en 2023 et 14 en 2022)**

**Par e.mail : 49 (45 en 2023 et 45 en 2022)**

**TOTAL : 348 (353 en 2023 et 341 en 2022)**



## Répartition par domaines

Domaine privé : 284 (287 en 2023 et 275 en 2022)

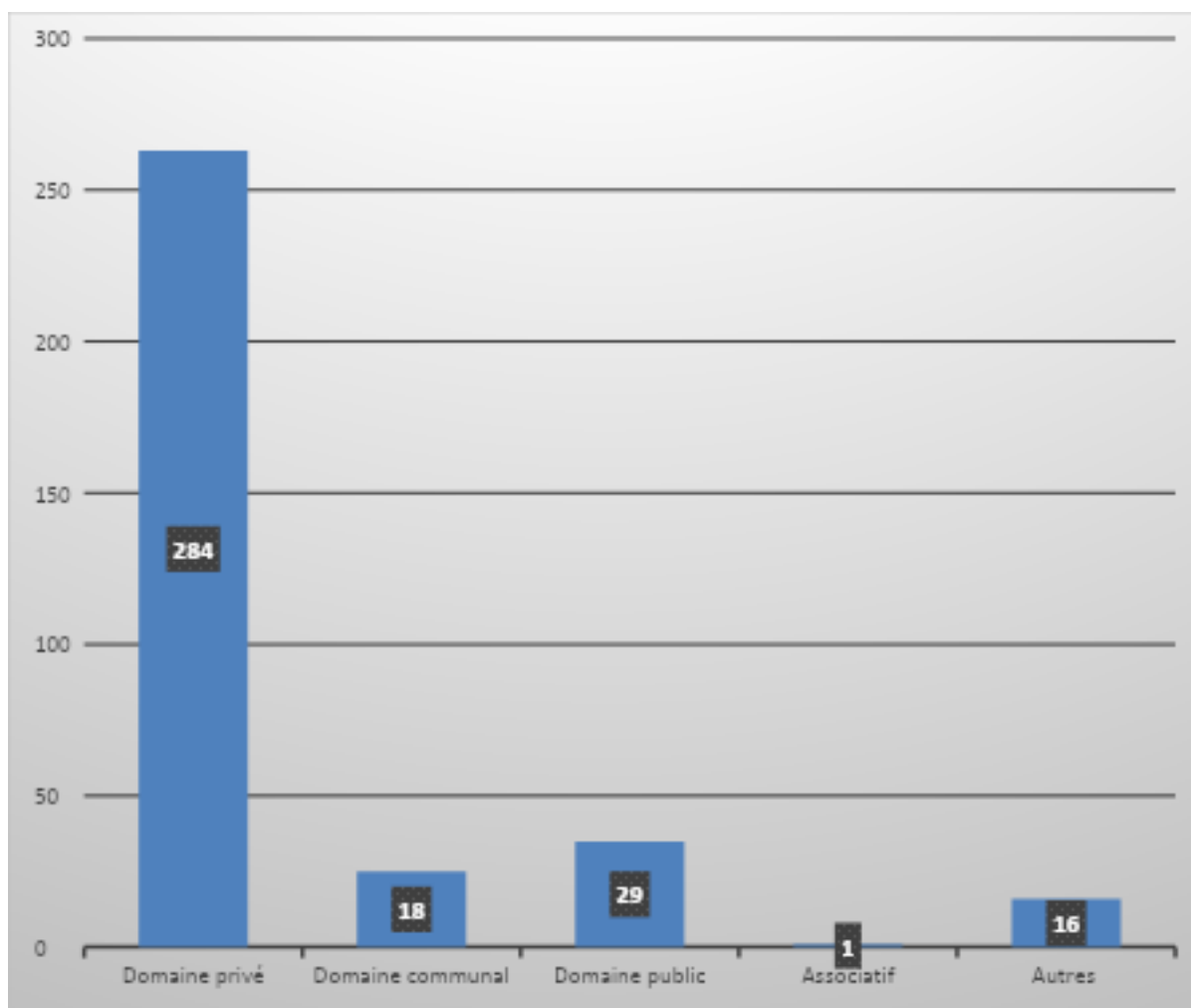
Domaine communal : 18 (20 en 2023 et 22 en 2022)

Domaine public : 29 (28 en 2023 et 28 en 2022)

Domaine associatif : 1 (1 en 2023 et 1 en 2022)

Autres : 16 (17 en 2023 et 15 en 2022)



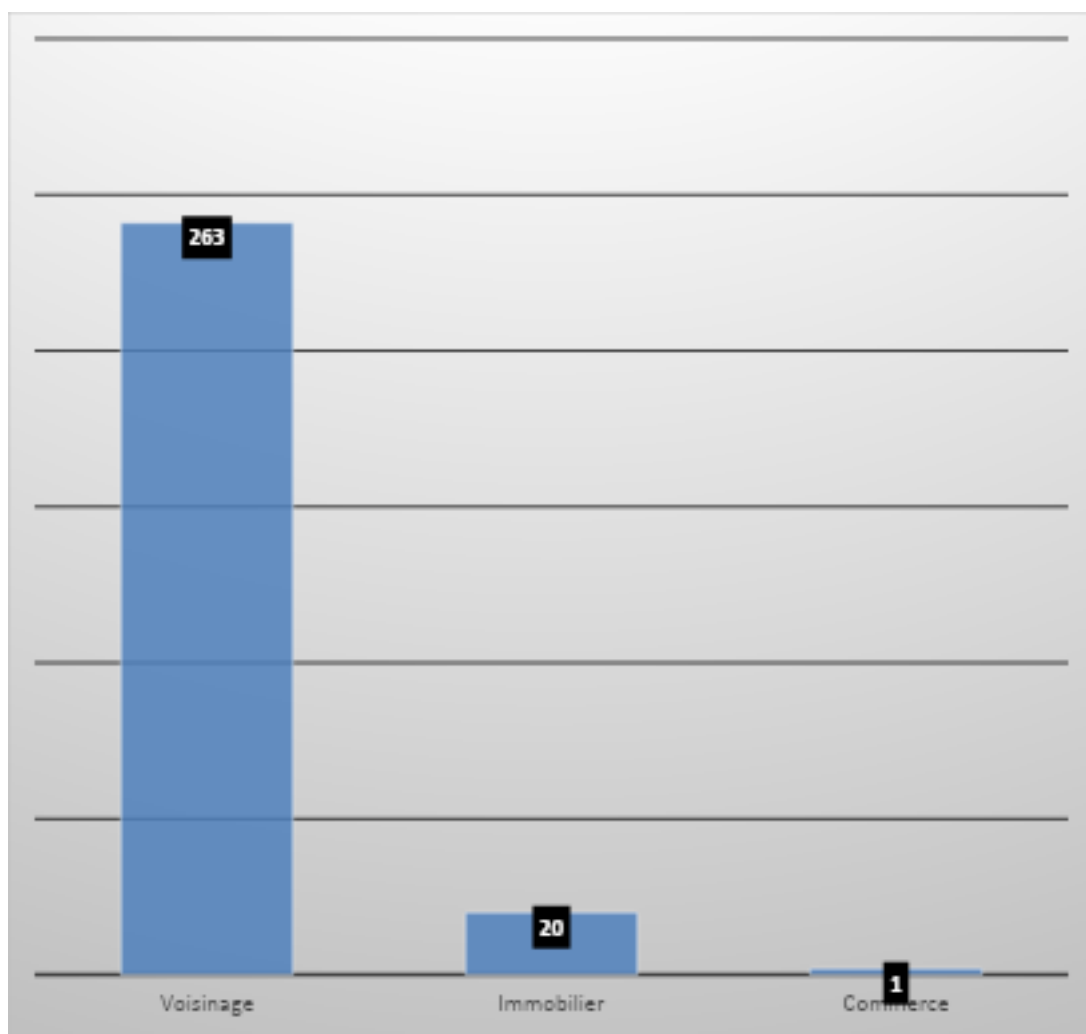


## Domaine privé

**Voisinage : 263 (266 en 2023 et 253 en 2022)**

**Immobilier : 20 (18 en 2023 et 20 en 2022)**

**Commerce : 1 (1 en 2023 et 2 en 2022)**

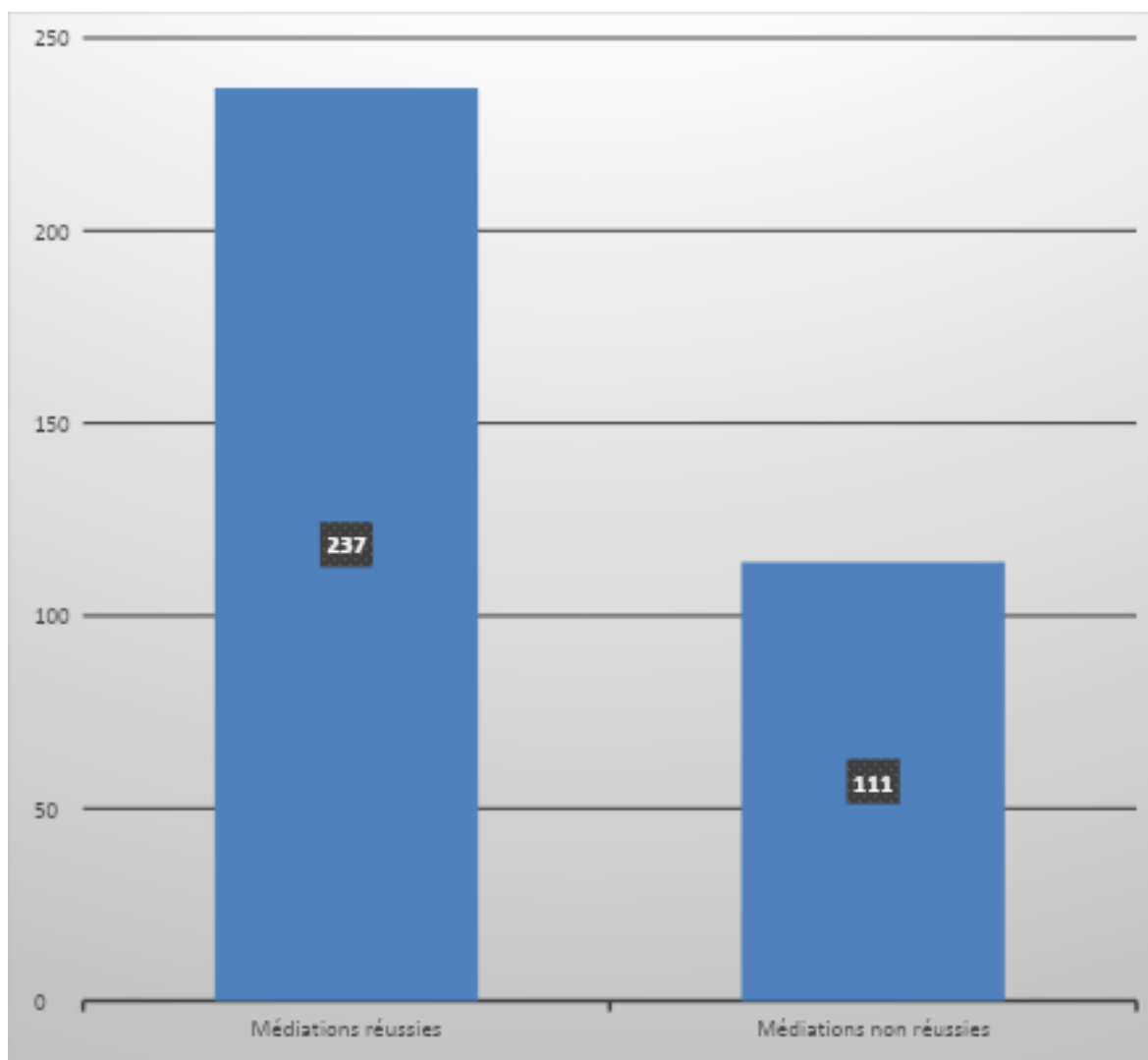


8

## Taux de réussite

**Médiations réussies : 237 (240 en 2023 et 234 en 2022)**

**Médiations non réussies : 111 (113 en 2023 et 107 en 2022)**

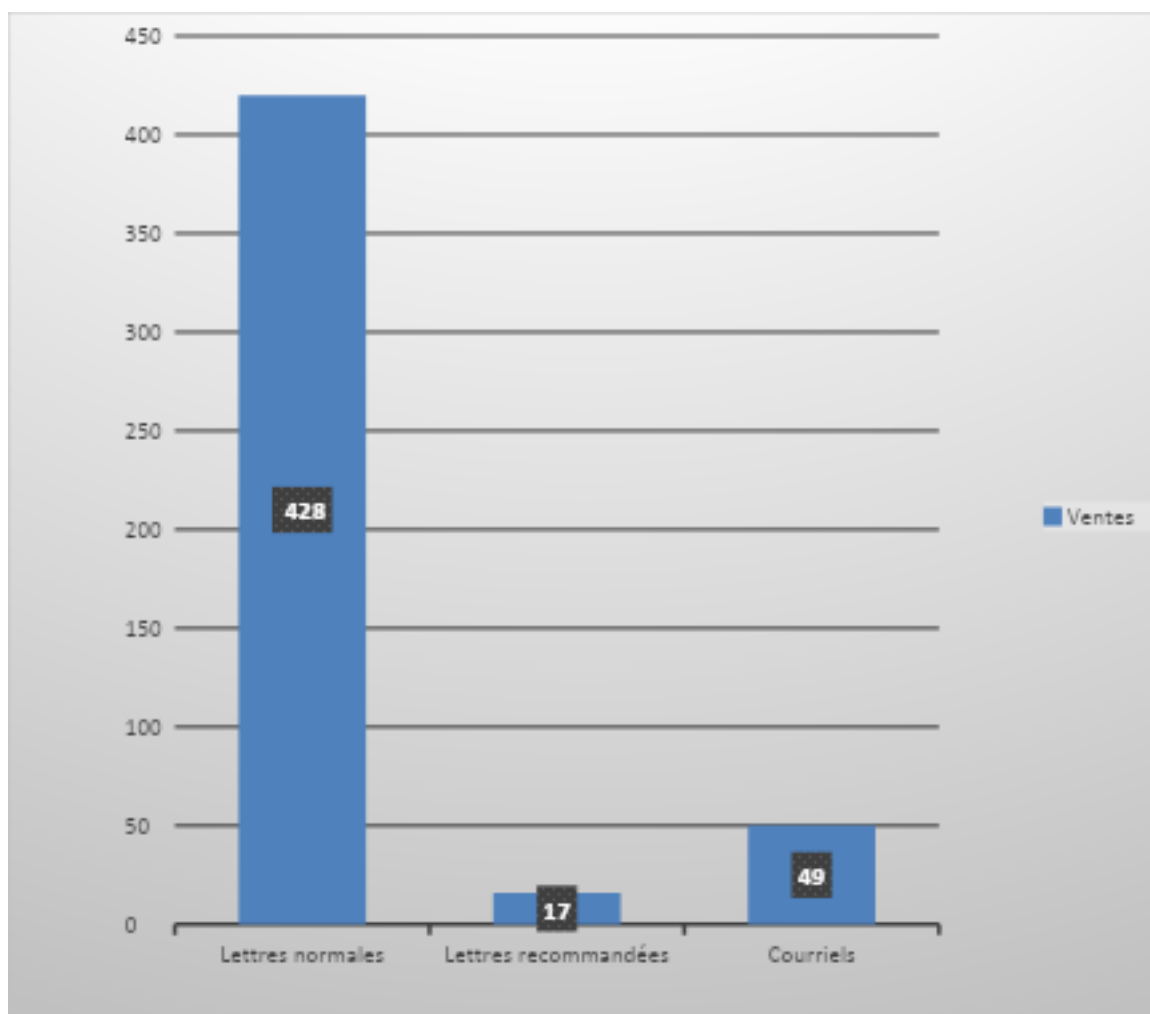


## **Courriers envoyés**

**Lettres normales : 428 (432 en 2023 et 425 en 2022)**

**Lettres recommandées : 17 (18 en 2023 et 15 en 2022)**

**Courriels : 49 (46 en 2023 et 45 en 2022)**





**Festival Tous Dehors (enfin)**

**Notre Hôtel de Ville**

