

30/09/2022

# Bilan médiation municipale

Octobre 2021 - 2022



Jacques CHAPOU, Médiateur de la Ville  
Karine BEAUSSONIE, Secrétaire de la médiation  
municipale  
MAIRIE DE BRIVE

30 septembre 2022

## Table des matières

I.	Introduction .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
II.	Evolution annuelle du nombre de saisines entre 2014 et 2022 .....	3
III.	Nombre de saisines par mois.....	3
IV.	Nature des litiges .....	4
V.	Graphiques des litiges par catégorie .....	4
	Litiges voisinage .....	4
	Litiges entre personnes.....	5
	Ils concernent principalement les propriétaires/bailleurs/locataires. ....	5
	Litiges administration .....	5
	Litiges mairie.....	5
VI.	Répartition des demandes par quartier .....	6
	Nombre de demandes par quartier.....	6
VII.	Répartition Femmes/Hommes .....	7
VIII.	Entrée des demandes .....	7
IX.	Conclusion.....	8

## INTRODUCTION

J'ai l'honneur et le plaisir de vous présenter le **BILAN MEDIATION MUNICIPALE** qui regroupe 2 années entières 2021/2022

### RAPPEL :

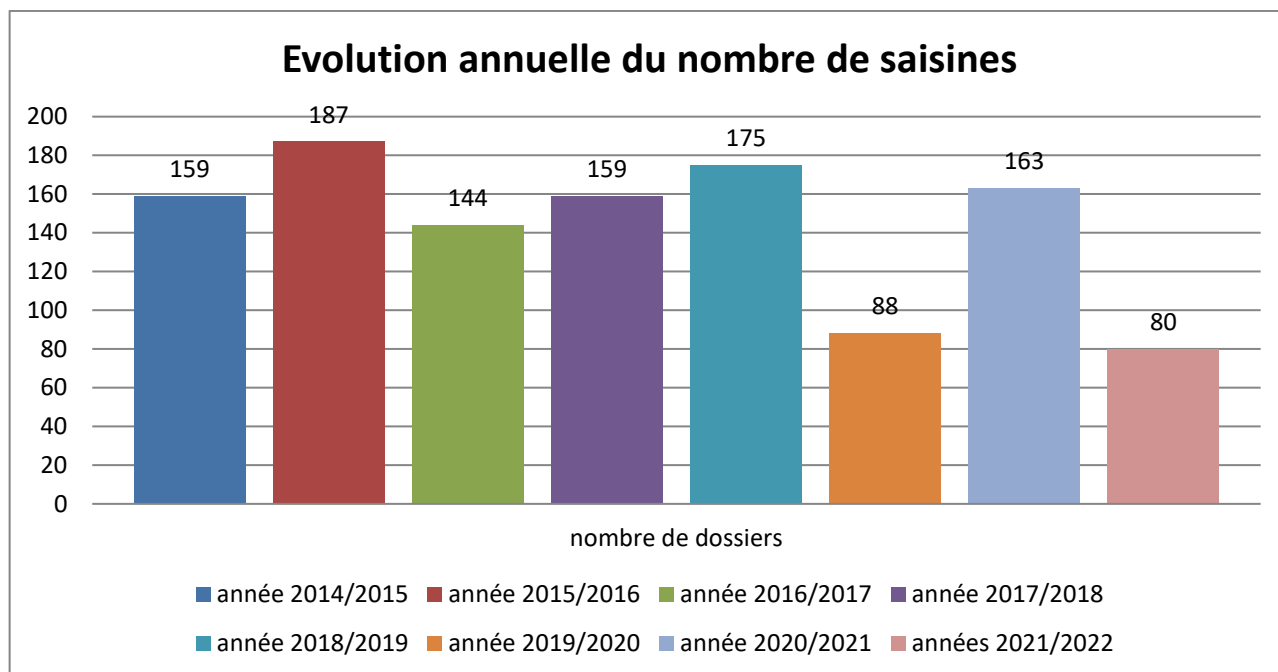
DANS LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES, il est acté en article 4 que chaque année le Médiateur municipal établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions

Ce rapport fait également apparaitre une proposition d'amélioration qu'il parait opportun de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers

Cette rencontre d'aujourd'hui est l'occasion de rappeler qu'en application de la délibération du conseil municipal instituant la fonction de médiateur, ce dernier intervient uniquement lors de conflits entre les brivistes et l'administration municipale à résoudre les litiges en proposant des solutions amiables, rapides et efficaces, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit, une prise en compte humaine et équitable de chaque situation, à avoir une écoute attentive des citoyens, notamment les plus fragiles, en butte pour certains à des administrations de plus en plus digitalisées, et créer un lien social en cette période particulièrement difficile.

I. Evolution annuelle du nombre de saisines entre 2014 et 2022



Le volume de 163 saisines en 2021/2022 est à comparer avec l'évolution des cinq dernières années (moyenne de 165 saisines) en ne tenant pas compte de la période 2019/2020 fortement impactée par la COVID.

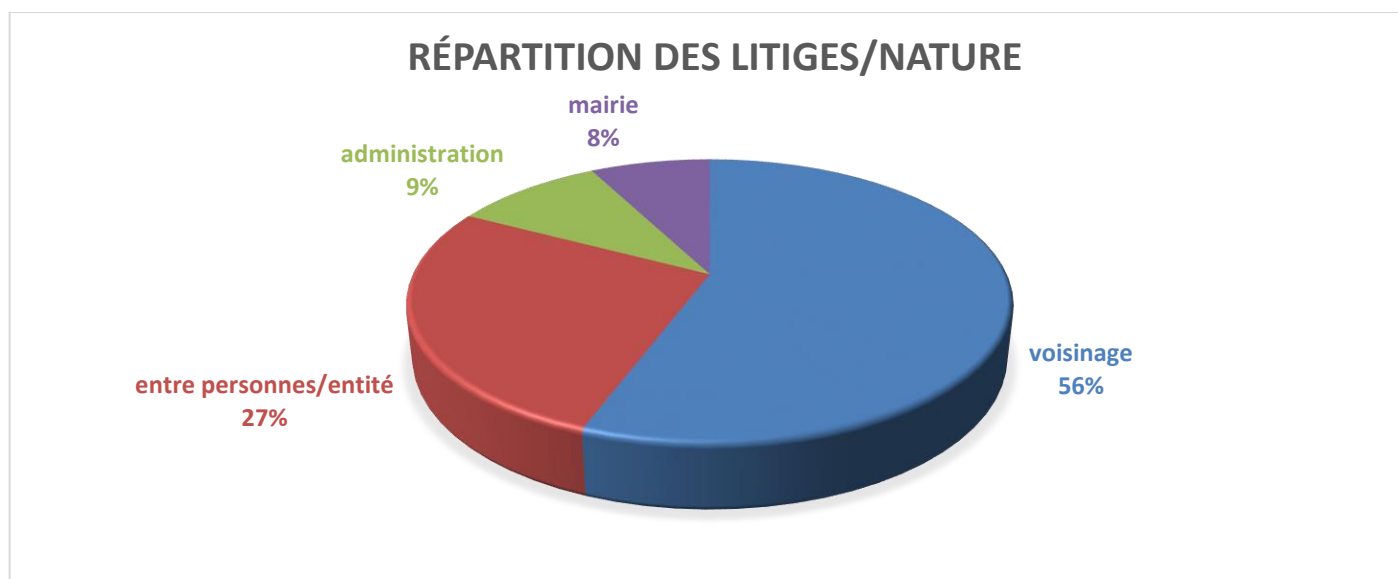
A noter l'intervention de Karine Beaussonie à délivrer sur le champ des informations auprès de certains particuliers (dossiers non ouverts + une vingtaine de dossiers réorientés).

II. Nombre de saisines par mois



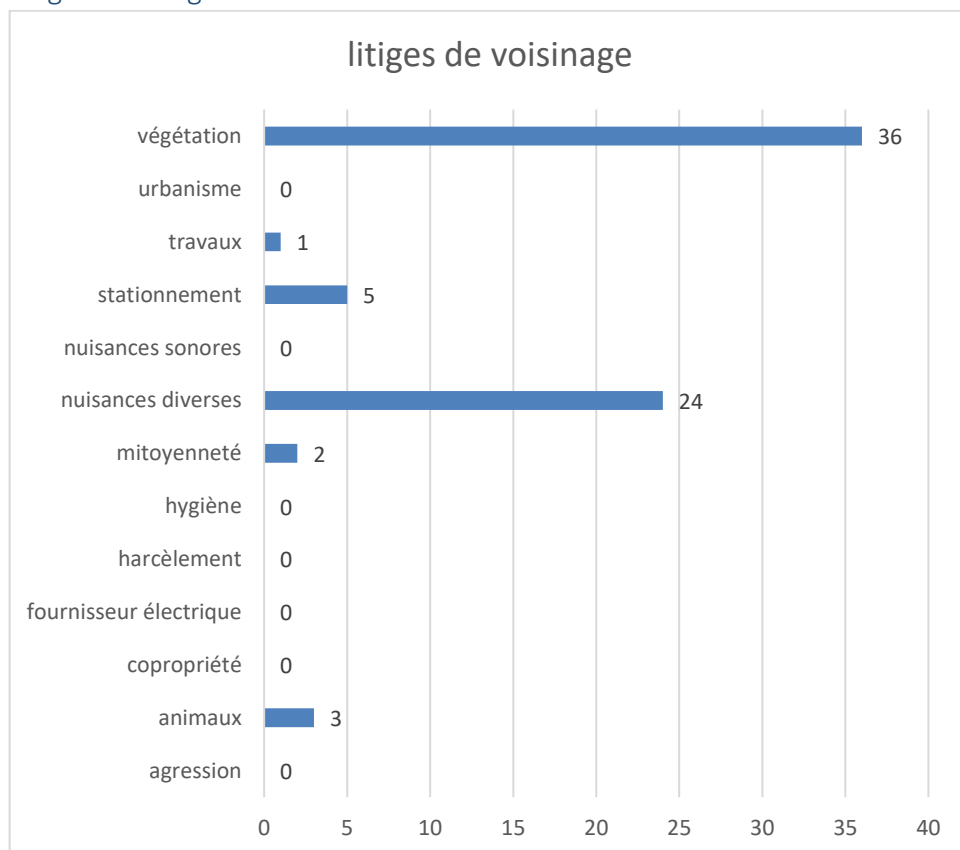
Période 2021/2022 : une moyenne mensuelle de 10 saisines.

### III. Nature des litiges



### IV. Graphiques des litiges par catégorie

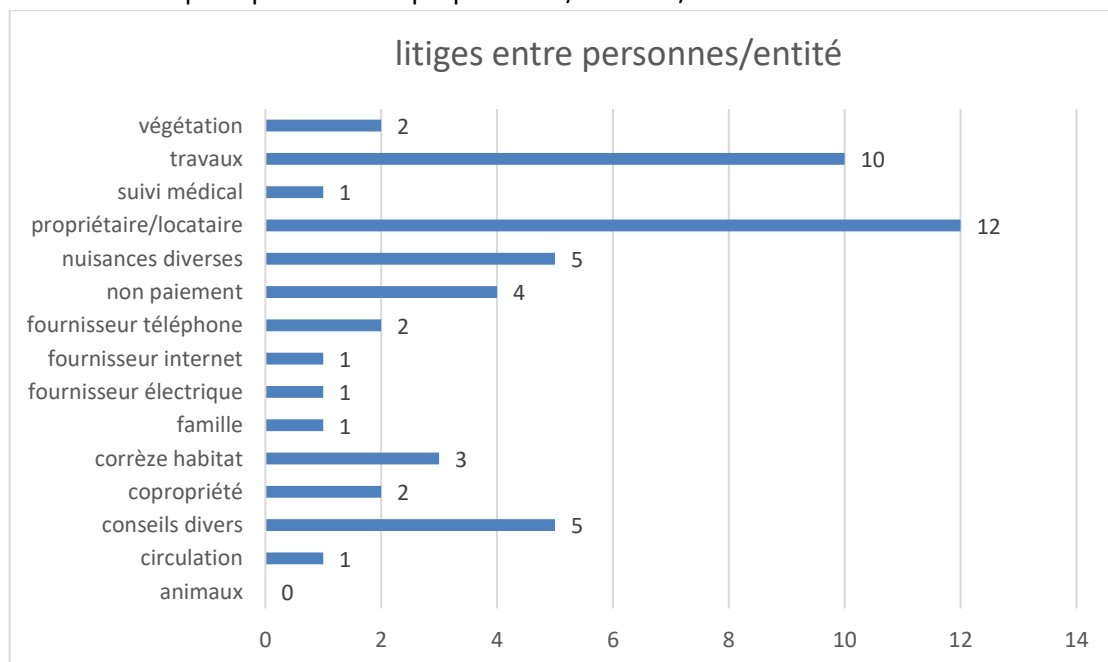
#### Litiges voisinage



Les litiges de voisinage concernent principalement la végétation, les nuisances diverses (bruit de comportement, pompe à chaleur, instruments de musique, appareils ménagers, tapage nocturne, ...).

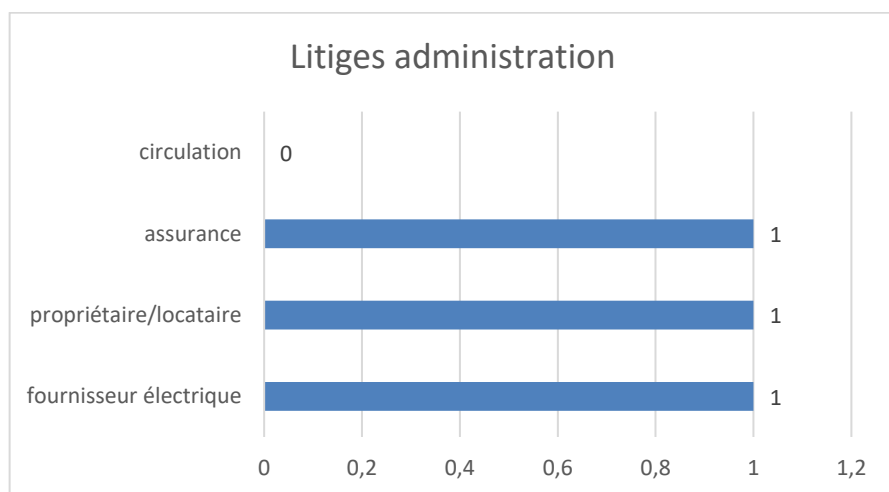
Litiges entre personnes

Ils concernent principalement les propriétaires/bailleurs/locataires.



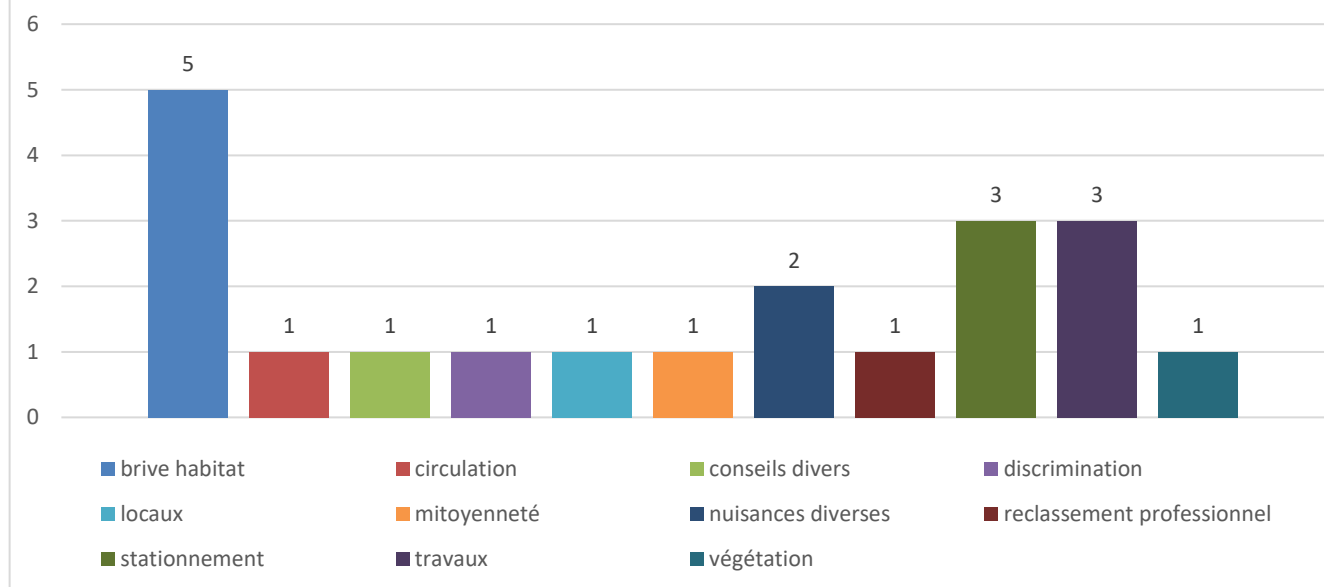
Litiges administration

Litiges mairie



Peu nombreux

### Litiges mairie 12%

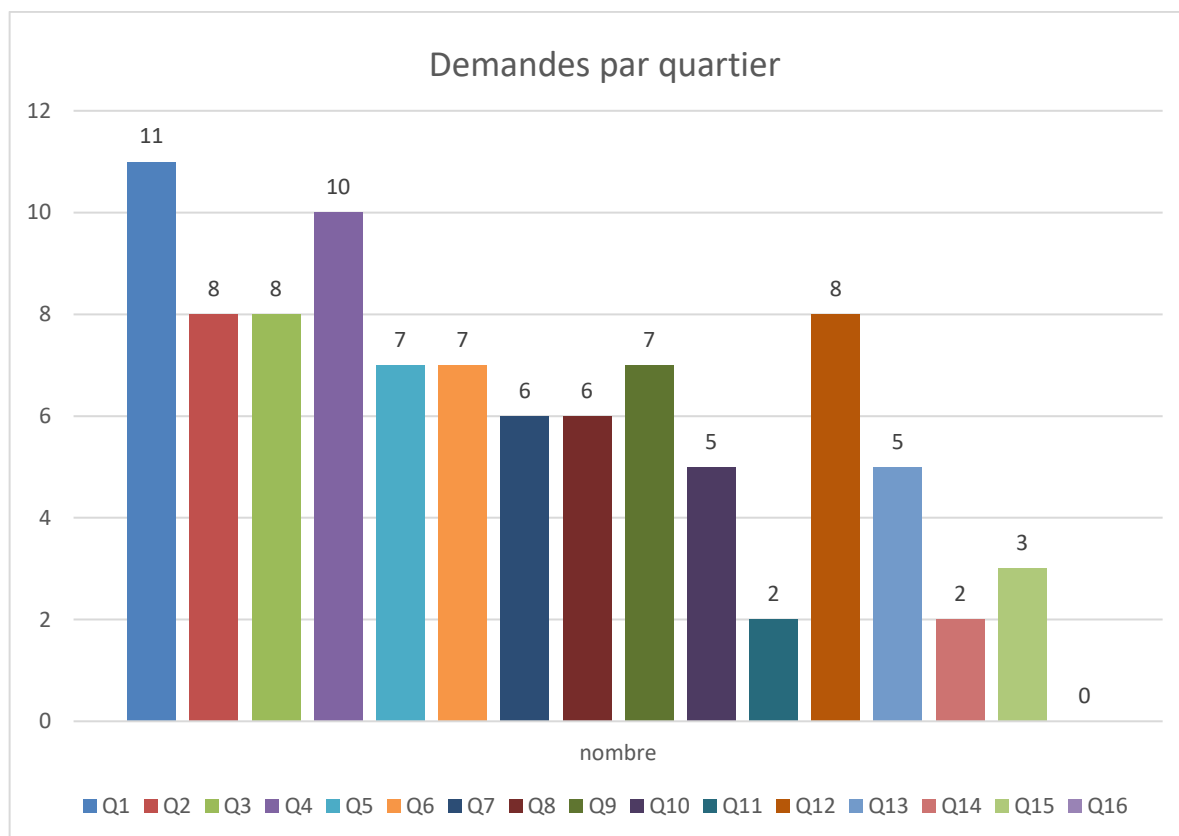


Principalement bailleur Brive Habitat et stationnement.

## V. Répartition des demandes par quartier

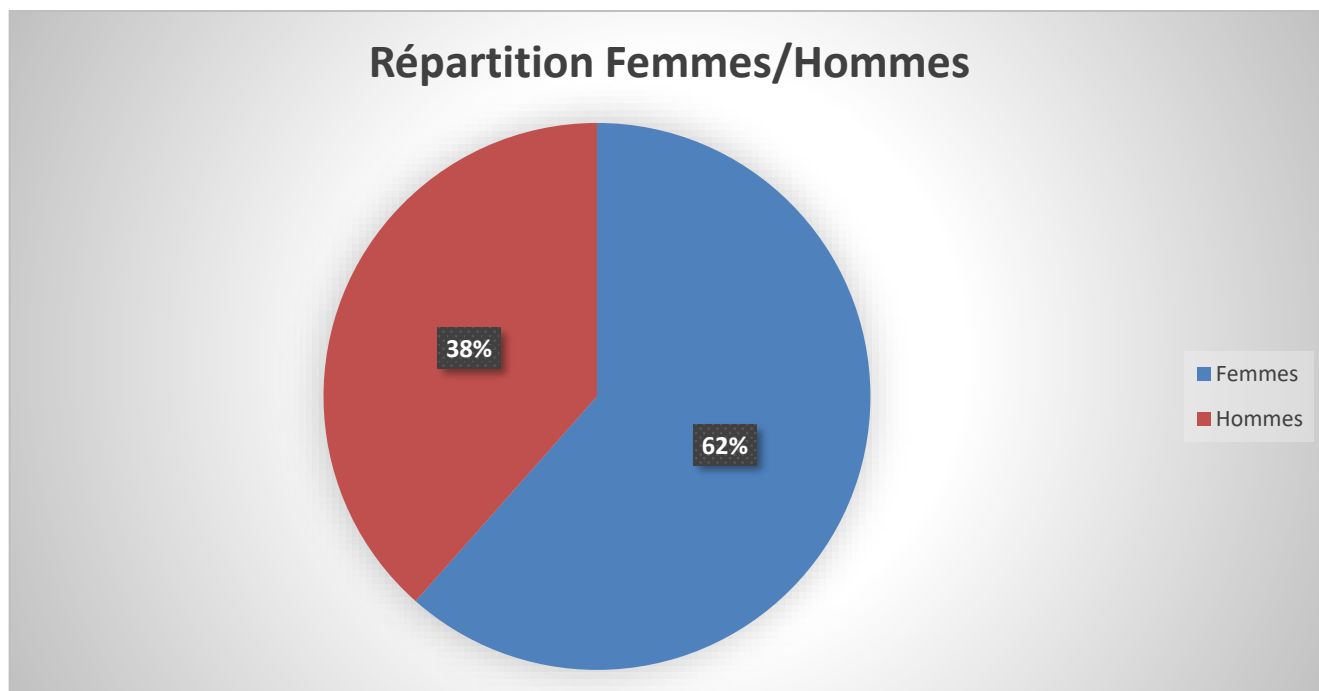
Nombre de demandes par quartier

7 saisines de provenance de quartier inconnu (adresse non communiquée)

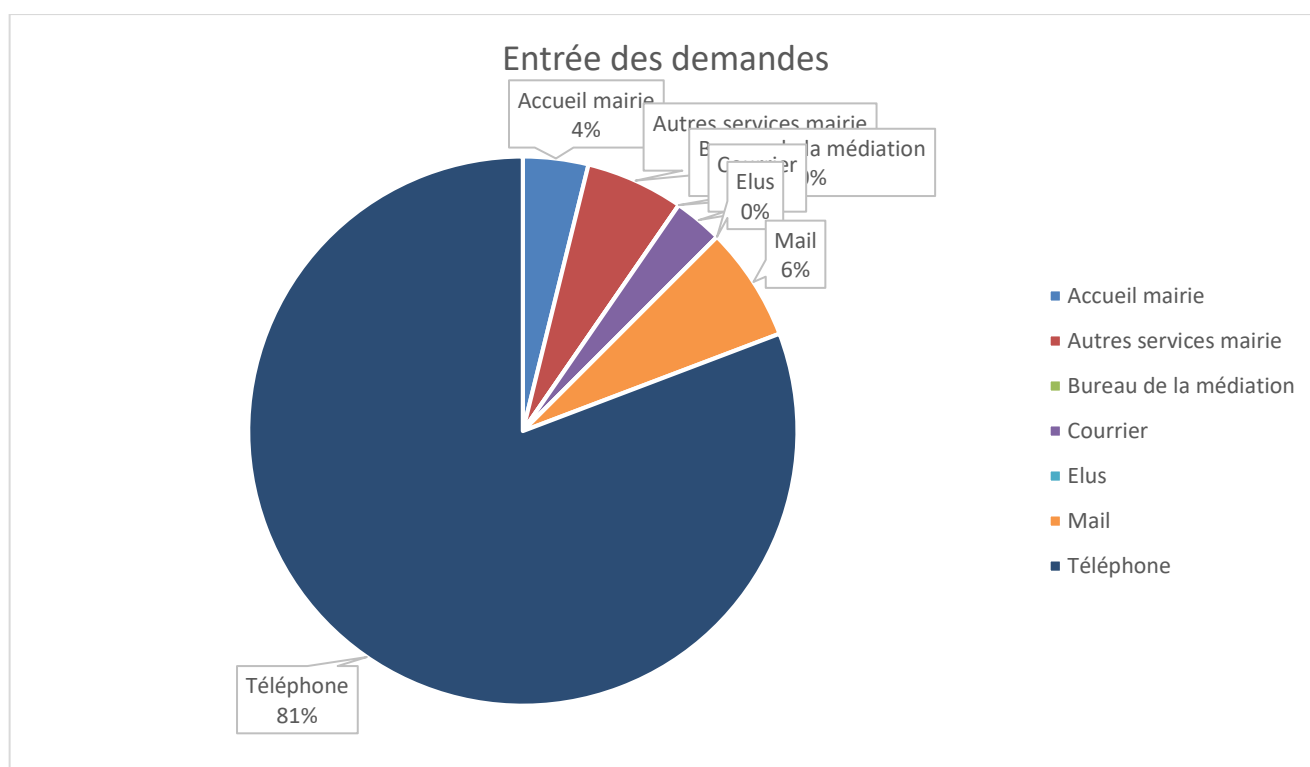


7 saisines de provenance de quartier inconnu (adresse non communiquée)

## VI. Répartition Femmes/Hommes



## VII. Entrée des demandes





## VIII. Conclusion

La médiation municipale s'est organisée pour maintenir la qualité du traitement des saisines en respectant le processus de rapidité et d'efficacité (suite à une saisine le médiateur intervient dans les 8 jours). Les années passent et se ressemblent, les demandeurs viennent solliciter auprès du médiateur une solution toute faite.

Dans un contexte légèrement en décroissance des volumes traités (liée entre autre par l'aide précieuse des conseillers de quartiers) la médiation à enregistrée des sollicitations continuent face aux litiges de natures différentes, aux tensions bien compréhensibles et à l'exaspération de certains, d'où la garantie d'une écoute pour rassurer, résoudre, concilier ... pas toujours facile !...

Concernant le taux de satisfaction des requérants on peut considérer que faute de retour, cela peut signifier que les demandeurs auxquels la médiation à portée une aide, se sont appropriés la résolution de leurs conflits.

*Proposition d'amélioration* : Une rencontre avec les Présidents des 17 quartiers (déjà proposée l'an dernier)

Il est évident que toutes ses interventions ne reposent que sur la volonté de tous, des Services de l'Agglo, et de la Mairie, des Conciliateurs de Justice, du Défenseur des Droits, du Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Corrèze, de la Police Nationale et Municipale, de la Gendarmerie... dont je ne peux que me féliciter pour la qualité de l'accueil, de l'écoute, de l'action... qu'ils en soient remerciés, sans oublier Monsieur le Maire Frédéric SOULIER pour sa confiance accordée ainsi que Madame Karine BEAUSSONIE Secrétaire au Service de la médiation