

Activité du Médiateur

Octobre 2009 à mai 2015

Présentation

- Dans un souci d'écoute, de dialogue et pour tisser du lien social la municipalité a créé en 2001 un médiateur municipal.
- Le médiateur est à la disposition des Tullistes (particuliers, associations, commerçants, entreprises...) il leur apportera l'écoute indispensable, les informations et les conseils nécessaires pour les aider à résoudre à l'amiable leurs problèmes et faciliter leurs démarches administratives.
- Depuis juin 2014 le médiateur assure le suivi des demandes collectées par les élus sur les marchés

Charge de travail (depuis 2009)

Période	Nb de dossier à traiter	Nb de dossiers clôturés	Nb de dossier en cours de traitement
Du 1/10/2009 au 31/12/2009	73	73 - 100%	0
Année 2010	170	164 - 96%	6
Année 2011	222	219 - 99%	3
Année 2012	235	231 - 98%	4
Année 2013	227	217 - 96%	10
Année 2014	219	180- 82%	39
Stands marchés (à partir de juin)	165	157 - 95%	8
Année 2015 (du 01/01 au 31/05)	93	68 - 73%	25
Stands marchés (du 01/01 au 31/05)	60	50 - 83%	10

Problématiques recueillies (Hors stand marchés)

Demande interventions CTM	Problématique entre particuliers et professionnels	Réclamations sur entretiens des espaces verts Privés	Conflits de voisinages autres
328 - 26,5%	135 - 11%	247 - 20%	220 - 18%

Problématiques Internet-téléphone- TNT	Réclamations en relation avec Corrèze Habitat	Problématique en relation avec l'Agglo	Nuisances provoquées par animaux	Réorientation - Renseignements
26 - 2%	28 - 2%	36 - 3%	110 - 9%	67 - 5,5%

Problématiques Nids de frelons asiatiques	Problématiques Hors communes
28 - 2%	14 - 1%

Problématique recueillies par les élus sur les marchés (de juin 2014 à mai 2015)

Demande interventions CTM	Problématiques animaux	Conflit de voisinage-Entretiens espaces verts	Conflits de voisinage-Autres	Réclamations Tulle Agglo
149 - 66%	9 - 4%	11 - 5%	7 - 3%	18 - 8%

Renseignements-réorientations	Réclamations Corrèze Habitat	Problématique distribution Tulle Mag
6 - 3%	5 - 2%	20 - 9%

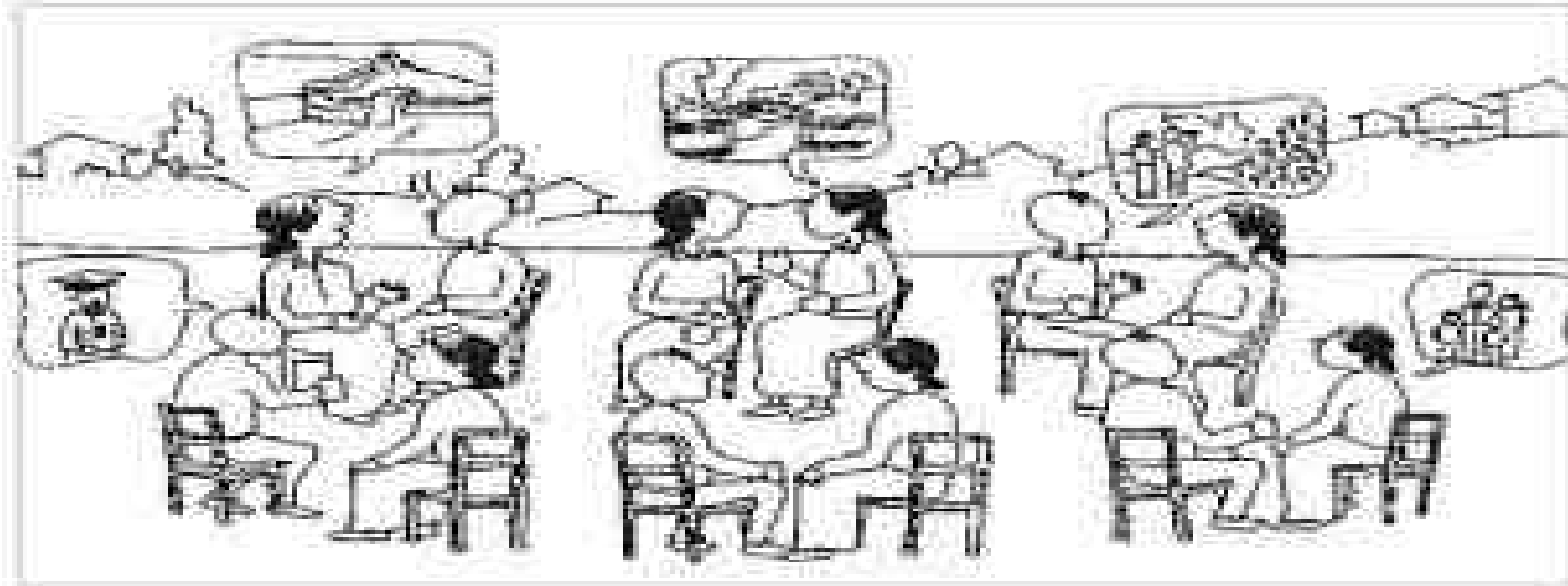
Demandes interventions services techniques



Cela concerne principalement des demandes sur: Remplacement des lampes d'éclairage public – Trous de voirie à reboucher- Marquage au sol- Entretien parties en espaces verts - Nettoyage sur voirie publique– Entretien toilettes publiques, encombrants etc...

Cela représente : 26,5% des demandes collectées par le médiateur et 66% des demandes collectées sur les stands marchés

Problématiques entre particuliers et professionnels



Cela concerne les réclamations formulées par les particuliers à l'encontre de professionnels et inversement , comme – Factures non acquittées- Loyers non réglés- Travaux non réalisées , etc...

Cela représente: 11% des demandes collectées par le médiateur

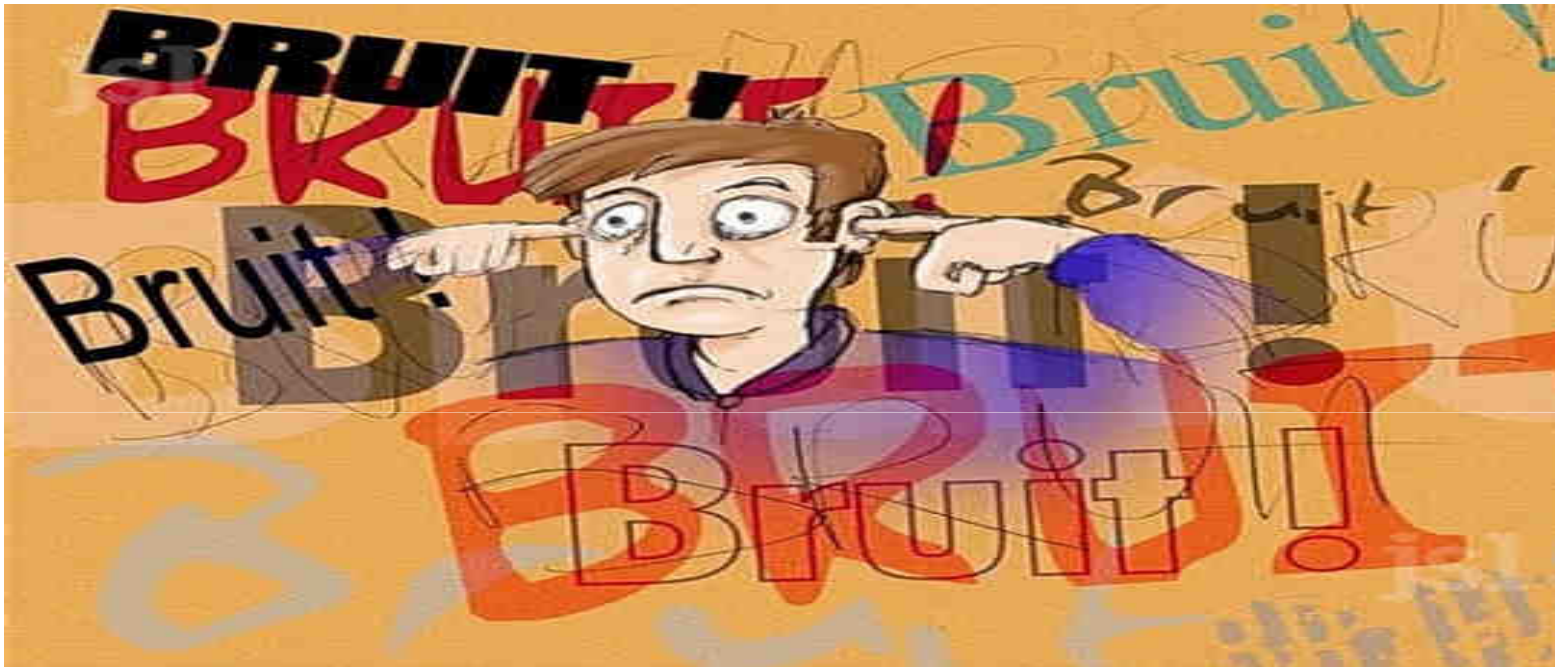
Réclamations sur l'entretien des parties en espaces verts entre particuliers



Cela concerne les réclamations formulées par les particuliers sur des problématiques d'entretiens des parties en espaces verts privées comme: Haies non taillées- végétaux non plantés à distances réglementaires- arbres menaçants- terrains non entretenus, etc...

Cela représente: 20% des demandes collectées par le médiateur et 5% des demandes collectées lors des stands marchés

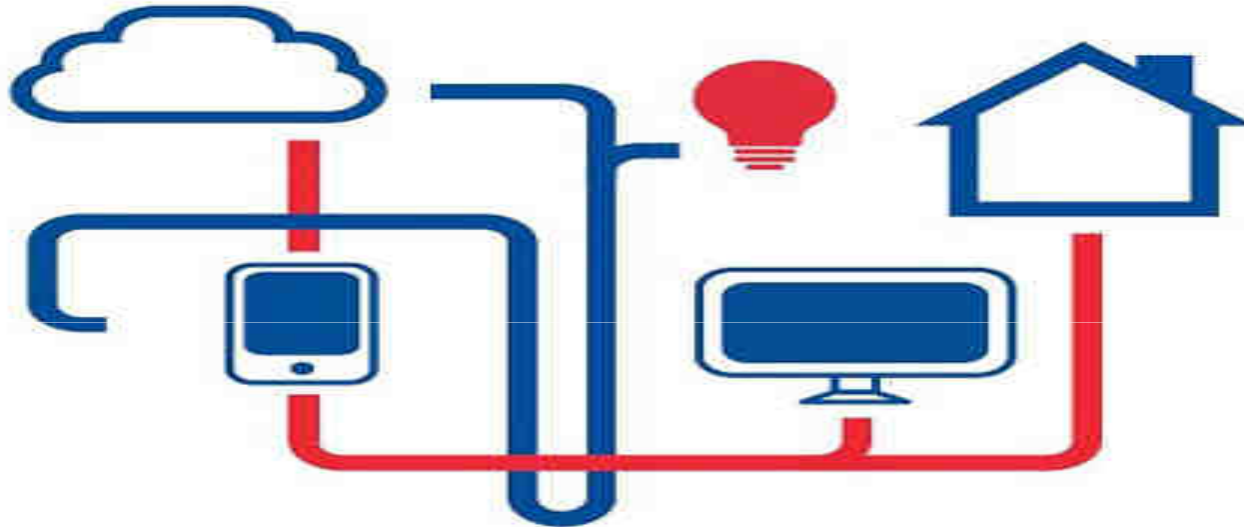
Conflits de voisinages autres



Cela concerne principalement les difficultés relationnelles entre voisins comme: les bruits de comportement à l'intérieur et à l'extérieur des habitations, les bruits générés par les bars, les problématiques de stationnement, les problématiques liées aux limites séparatives de propriétés etc...

Cela représente 18% des demandes collectées par le médiateur et 3% des demandes collectées sur les stands marchés

Problématiques Internet- Téléphonie - TNT



Cela concerne: les problèmes de débit internet, les problèmes de réception de la TNT, les problématiques de rétablissement de lignes téléphonique (lignes dégroupées) lors de pannes

Cela représente 2% des demandes collectées par le médiateur

Réclamations Corrèze Habitat



Cela concerne les réclamations de locataires de Corrèze Habitat sur: des problématiques de logement non résolues, manque d'identification d'une personne ressource au sein de la structure.

Cela représente : 2% des demandes collectées par le médiateur et 2% des demandes collectées sur les stands marchés

Problématiques liées à Tulle Agglo



Cela concerne principalement des réclamations sur le service collecte des déchets et le transport urbain (TUT et TAD) comme: la collecte des déchets – Le nettoyage des conteneurs OM– Le tarif du TAD – Les lieux d'arrêts des lignes régulières etc...

Cela représente: 3% des demandes collectées par le médiateur et 8% des demandes collectées sur les stands marchés

Réclamations liées à la présence d'animaux



Cela concerne les réclamations liées: Aux chats errants- aux aboiements de chiens- présences de pigeons- déjections canines etc...

Cela représente: 9% des demandes collectées par le médiateur et 4% des demandes collectées sur les stands marchés

Renseignements - Réorientations



Cela concerne les personnes ayant des difficultés à trouver la personne ressource et les demandes de renseignements divers.

Cela représente 5,5% des demandes collectées par le médiateur et 3% des demandes collectées sur les stands marchés

Problématique distribution Tulle Mag



Cela concerne les personnes qui ne reçoivent pas Tulle Mag à domicile

Cela représente 9 % des demandes collectées sur les stands marchés

Problématiques nids de frelons asiatiques



Beaucoup de personnes ne savent à qui s'adresser lors de la découverte de nids de frelons asiatiques. Un lien est fait avec les professionnels indépendants ou les pompiers (selon le cas) en vue d'une destruction.

Cela représente 2% des demandes collectées par le médiateur.

Réclamations par des personnes hors communes



Cela concerne les problématiques liées à des conflits de voisinages et dont le domicile des demandeurs est situé hors commune de Tulle. Certaines de ces demandes ont pu être traitées lorsqu'elles ne nécessitaient pas de déplacement et dont le traitement était peu mobilisateur en temps

Cela représente 1% des demandes collectées par le médiateur.