

Présents	Excusés	Absents	Pouvoirs	Date de la convocation	Date de publication
40	9	0	9	6 octobre 2016	21 octobre 2016

Présents : M. BLANC, Maire ; M. MERCIER, Mme BONNEFOY, Mme MICHEL, M. MOUSNY, M. GUINOT, M. REBEYROL, Mme SERRE, Mme MORDANT, Mme PRENOIS, M. CHARPAGNE, Mme DA SILVA, Mme SVABEK, Maires-Adjointes ; Mme AUCLERT-BOURNIQUET, Mme LAUTREC, M. DESGRANGES, Mme FENOLL, M. TINAT, M. LASNIER, Mme BERGERAULT, M. CIUP, M. LANTOINE, M. BARDEAU-FERRIEUX, Mme BORGHI, Mme LEGOUHY (à partir de la délibération n° 4), Mme MARTIN, M. MESEGUER, Mme MAGOT, Mme DI PRIMA, M. D'ORMESSON, Mme FELIX, M. GUERINEAU, M. FRAGNIER, Mme SINSOULIER, M. BEDIN, Mme BEZOUJ, M. LEFELLE, Mme BESSARD, M. CROTTE, Mme LANGER, Conseillers Municipaux

Absents excusés avec pouvoir :

Mme VANNIEUWENHUYZE	donne pouvoir à	Mme MORDANT
M. GUEGUEN	donne pouvoir à	Mme PRENOIS
M. CHALON	donne pouvoir à	M. BARDEAU-FERRIEUX
M. DENIS	donne pouvoir à	Mme LAUTREC
Mme PELLERIN	donne pouvoir à	M. LASNIER
Mme VASKOU	donne pouvoir à	Mme MICHEL
Mme LEGOUHY	donne pouvoir à	Mme MAGOT (jusqu'à la délibération n° 3)
M. EPINETTE	donne pouvoir à	M. D'ORMESSON
Mme LIEVRE-GUINOT	donne pouvoir à	M. MERCIER
Mme BIGUIER	donne pouvoir à	M. GUERINEAU

M. D'ORMESSON et M. LEFELLE sont désignés comme secrétaires de séance.

N° : 12
Rapporteur : Philippe MERCIER

Nomenclature
9.1.5

MEDIATION DE LA VILLE DE BOURGES
Rapport annuel 2016

Information du Conseil Municipal

La Ville de Bourges a décidé la création de la fonction de Médiateur en 2015, afin de faciliter le dialogue et la résolution de litiges qui peuvent survenir entre l'administration municipale et les usagers.

Puis, par délibération du 25 septembre 2015, le Conseil Municipal a autorisé M. le Maire à adhérer à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, ce qui a permis à la Ville d'intégrer le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales et d'approuver la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

L'article 4 de cette Charte indique que " chaque année, le Médiateur 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 ".

En vertu de ces dispositions, un rapport a été établi, détaillant l'activité du Médiateur depuis sa mise en place. Ce rapport est joint en annexe.

Le Conseil Municipal, après avoir entendu l'exposé de son rapporteur et après en avoir délibéré,

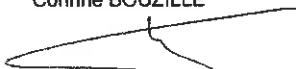
**DECIDE
à l'unanimité**

de prendre acte du rapport relatif à la Médiation de la Ville de Bourges depuis la mise en place du Médiateur.

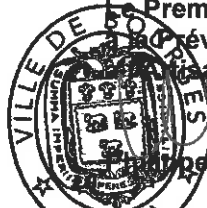
Pour extrait conforme et certification d'affichage, à la porte de l'Hôtel de Ville, le 21 octobre 2016

Acte rendu exécutoire après
dépôt électronique de la Préfecture le 18 OCT. 2016
Publication du 21 octobre 2016

Pour le Maire et par délégation
Le Directeur Général des Services
Corinne BOUZILLE



Pour le Maire,
Le Premier Maire-Adjoint délégué à la Sécurité,
Prévention, au Commerce,
Artisanat et aux PME
Philippe MERCIER



La présente délibération est susceptible de faire l'objet d'un recours en annulation devant le Tribunal Administratif d'Orléans dans un délai de deux mois à compter de sa transmission aux services de l'État et de sa notification ou de sa publication.

LA MEDIATION

du 14 OCT. 2016

RAPPORT 2016



Pour le Maire,
L'Adjoint Délégué,

Philippe MERCIER

En début d'année 2015, la Ville de Bourges s'est engagée dans une démarche d'amélioration du service rendu aux Berruyers.

C'est dans ce contexte que Bernadette VILLAIN a été nommée au poste de Médiateur. Son rôle est de chercher à régler à l'amiable les litiges dont elle est saisie, opposant les usagers et la mairie.

1. LES PRINCIPES DE REFERENCE :

Un certain nombre de principes guident le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions. Ils constituent son cadre de référence.

. L'écoute

Il est accordé une grande importance à l'écoute du requérant pour approfondir ses attentes et pour identifier ses griefs. L'écoute doit être très attentive pour repérer et tenir compte des intérêts des parties. Elle est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque l'intérêt, la curiosité et la considération de tous les acteurs. Elle peut également contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible ».

Ce principe, pour être respecté, dépend de la disponibilité du Médiateur qui doit être totale.

. L'indépendance

Le service Médiation doit agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services municipaux.

. La confidentialité

Le Médiateur est tenu au secret professionnel et à une totale confidentialité. Pour le requérant, ce principe est un pacte de confiance et de sécurité établi avec le Médiateur.

. Le respect de l'état de droit

La Médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

. La neutralité

Le Médiateur se doit de respecter, d'une part une stricte neutralité et d'autre part, la liberté du jugement et les opinions de chaque intervenant.

. L'équité

Chaque réclamant est traité de manière équitable et impartiale.

2. L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

Les citoyens ont été informés de l'existence du Médiateur, de son rôle et son champ de compétence, des modalités de sa saisine et de ses pouvoirs.

Les moyens utilisés :

. La presse : le journal local, les Nouvelles de Bourges

. Affichettes mises à disposition du public, au service Accueil de la mairie, dans les mairies annexes ...

. Maquettes distribuées lors de manifestations telles les « Rencontres pour l'avenir » (tenue de stands en juin au Centre Social du Val d'Auron et en septembre sur le quartier de la Chancellerie)

. La présentation de la Médiation par le Médiateur auprès d'organismes ou collectivités : Tribunal, CAF, CPAM, Mission Locale, Commissariat Central, Office du Tourisme, MDPH, Conseil Départemental, mairie de Loches (37), mairie de Mareuil-sur-Aron (18), CIBC, Groupama, Crédit Mutuel.

3. UN ELU REFERENT

M. Philippe Mercier, 1^{er} Maire-Adjoint, a été choisi pour assurer ce rôle. Le Médiateur est tenu de lui faire part de ses rendez-vous importants et lui soumettre tout courrier.

4. L'ASSEMBLEE GENERALE DE L'ASSOCIATION DES MEDiateURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES (AMCT)

La Mairie de Bourges a adhéré dès septembre 2015 à l'AMCT. Cette association regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements ainsi que des départements, quel que soit leur statut (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure).

Ce réseau de Médiateurs a pour vocation d'être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

Le 28 avril 2016, le service Médiation de la Mairie de Bourges a accueilli l'assemblée générale de l'AMCT, en partenariat avec le Conseil Départemental. Une quarantaine de Médiateurs venue de toute la France a été reçue par M. Pascal BLANC, Maire et Président de la Communauté d'Agglomération de Bourges Plus, dans les Salons d'Honneur de la Mairie. La journée de travail s'est déroulée au siège du Conseil Départemental où le thème sur la notion d'indépendance du Médiateur a été abordé.

5. PRESENTATION DU BILAN

Parmi les obligations du Médiateur, figure la présentation d'un rapport annuel.

Ce premier bilan porte sur les 129 dossiers traités en 15 mois par le Médiateur répartis comme suit : 42 demandes de mai à décembre 2015 et 87 de janvier à juillet 2016.

Le tableau ci-après présente les différents domaines d'intervention pour lesquels le Médiateur a été saisi. Ils sont classés par ordre décroissant selon le nombre des demandes.

Il apparaît que les problèmes de voisinage arrivent en tête (24%) suivis des demandes concernant des problèmes relevant du service voirie (18%). Viennent ensuite des demandes relevant de domaines très variés relatifs au logement, (logements sociaux ou privés), à des problèmes rencontrés avec diverses administrations.

La grande majorité des demandes est présentée par des usagers (près de 97,6 %), très peu par des associations (2,4 %) et aucune par des entreprises, bien que la médiation municipale leur soit ouverte.

Sur l'ensemble des dossiers traités, on peut considérer que 85 % ont obtenu un résultat favorable.

Un grand nombre de demandes ne concerne pas la Médiation municipale, cependant le Médiateur examine toutes les demandes qui lui sont présentées.

32,5 % des dossiers sont réorientés. Le Médiateur accompagne les requérants, au besoin, auprès des principaux interlocuteurs : le Conciliateur de Justice, le Défenseur des Droits, l'Ordre des Avocats, le Juriste du Centre Départemental d'accès au Droit ou ses collègues de Médiation (CAF, CPAM ...).

Des permanences sont assurées les mardis matins à la Mairie Annexe de la Chancellerie. Le Médiateur reçoit aussi à la Mairie Annexe du Val d'Auron, sur rendez-vous.

du 14 OCT. 2016



Pour le Maire,
L'Adjoint Délégué,

Philippe MERCIER

MEDIATION STATISTIQUES

	DOMAINES D'INTERVENTION	DEMANDES		REORIENTATION DES DEMANDES		DEMANDES TRAITEES	
		Nbre dossiers	%	Nbre dossiers	%	Nbre dossiers	%
1	PARTICULIERS / PROBLEMES DE VOISINAGE	31	24	10	32,2	21	67,8
	Nuisances sonores	10		3		7	
	Haies non taillées	4		2		2	
	Chats errants	4		3		1	
	Autres	13		2		11	
2	PARTICULIERS / VOIRIE	23	18	0	0	23	100
	Stationnement	10		0		10	
	Autres	13		0		13	
3	PARTICULIERS / LOGEMENTS SOCIAUX	10	7,8	2	20	7	80
	Nuisances de voisinage	7		2		5	
	Autres	3		0		3	
4	PARTICULIERS / ADMINISTRATION ORGANISMES DIVERS	8	6,2	2	25	6	75
	Services fiscaux	2		1		1	
	Mutuelle, banque, CAF, dossier retraite	4		0		4	
	Opérateurs téléphoniques	2		1		1	
5	PARTICULIERS / AFFAIRES SCOLAIRES	7	5,4	2	28,5	5	71,5
	Affectation scolaire	3		0		3	
	Facturation Centre de Loisirs et Restauration scolaire	2		0		2	
	Autres	2		2		0	
6	PARTICULIERS / PARTICULIERS	7	5,4	7	100	0	0
	Logement	5		5		0	
	Prêt d'argent	2		2		0	
7	PARTICULIERS / BOURGES PLUS	6	4,7	6	100	0	0
	Eau	4		4		0	
	Ordures ménagères	2		2		0	
8	PARTICULIERS / NOTAIRE, AVOCAT	6	4,7	4	33	2	67
	Succession	2		2		0	
	Divorce	1		0		1	
	Garde d'enfant	1		0		1	
	Autres	2		2		0	
9	PARTICULIERS / RECHERCHE D'EMPLOI, STAGE, CONSEILS	5	4	1	20	4	80
10	PARTICULIERS / ENTREPRISES	4	3,1	0	0	4	100
	Acompte versé / travaux non effectués	1		0		1	
	Réparation chaudière	2		0		2	
	Facture isolation thermique	1		0		1	
11	PARTICULIERS / DETRESSE SOCIALE	4	3,1	1	25	3	75
	Administré sans logement	2		1		1	
	Agression	1		0		1	
	Majeur protégé	1		0		1	
12	PARTICULIERS / CONTRAVENTION	3	2,3	0	0	3	100
13	PARTICULIERS / ERDF, GRDF	3	2,3	1	33	2	67
14	ASSOCIATIONS / SERVICES MUNICIPAUX	3	2,3	2	99	1	1
	Accident dans un gymnase municipal	1		1		0	
	Dégradations sur site associatif	1		1		0	
	Désamiantage d'une école	1		0		1	

	DOMAINES D'INTERVENTION	DEMANDES		REORIENTATION DES DEMANDES		DEMANDES TRAITEES	
		Nbre dossiers	%	Nbre dossiers	%	Nbre dossiers	%
15	PARTICULIERS / ESPACES VERTS Taille d'un arbre sur le domaine public Fermeture du jardin du Palais de Justice	2	1,6	0	0	2	100
		1		0		1	
		1		0		1	
16	PARTICULIERS / SERVICE JURIDIQUE Chutes d'administrés	2	1,5	2	100	0	0
		2		2		0	
17	PARTICULIERS / EMPLOYEUR Contrat professionnalisation Mésentente avec l'employeur	2	1,5	2	100	0	0
		1		1		0	
		1		1		0	
18	SERVICE PASSEPORT / PASSEPORT MINEUR	1	0,7	0	0	1	100
19	PARTICULIERS / INONDATIONS	1	0,7	0	0	1	100
20	PARTICULIERS / RAC Déplacement des bancs à la Halle au Blé	1	0,7	0	0	1	100
TOTAUX		129	100	42	32,5	86	67,5