

Rapport 2021 de Mme ROUSSEAU, Médiatrice de la Mairie



Médiatrice : Jocelyne Rousseau

J'habite à Villers depuis 2 ans et demi à temps complet. J'ai travaillé dans une grande entreprise, ce qui m'a permis d'acquérir des compétences en Ressources Humaines, en Droit, en Sociologie et par conséquent en gestion des conflits.

C'est lors d'une réunion publique que j'ai appris que le Maire, Thierry GRANTURCO, souhaitait recruter un Médiateur pour les Villersois. Intéressée par cette mission, j'ai présenté ma candidature dès que l'appel d'offre a été lancé par la Mairie.

Pour mon plus grand plaisir, mon profil a été retenu et j'ai été nommée en septembre 2020.

Afin de bien connaître le fonctionnement de la ville, j'ai rencontré les adjoints au Maire, le Directeur Général des Services, le Responsable des Services Techniques et le Responsable des Espaces Verts. Je suis souvent en relation avec Stéphanie à l'accueil et avec Marie-Paule pour les questions touchant à l'urbanisme.

Le rôle du médiateur

Le rôle du médiateur est d'aider à trouver une solution qui convient à tout le monde et qui permet de sortir de l'impasse pour éviter un procès. Il ne prend pas parti pour l'un ou pour l'autre. Il ne décide pas qui a tort ou qui a raison. Le médiateur guide les personnes concernées à choisir elles-mêmes la solution à leur conflit.

Ainsi lorsqu'un Villersois n'arrive pas à régler un litige avec un autre Villersois ou avec une entreprise, et cela avant d'intenter un recours en justice, il peut faire appel au médiateur.

La Mission du médiateur

Qu'est-ce que la médiation ?

C'est un mode amiable de règlement des litiges dans lequel un tiers est chargé de proposer aux parties une solution à leur différend.

Comment se déroule une médiation ?

La médiation peut prendre plusieurs formes. Parfois une simple visite peut résoudre définitivement le problème ou même quelques échanges téléphoniques. Dans d'autres cas, je propose un rendez-vous à l'ensemble des parties afin d'aider à trouver la solution qui va convenir à tous.

Mon rôle consiste à recevoir le demandeur et à écouter sa problématique afin de bien comprendre le litige. Je rassemble l'ensemble des éléments, je fais des recherches, je peux également faire une visite à domicile si l'objet du litige nécessite un constat. Le temps d'étudier le dossier et de prendre les contacts qui s'imposent et je reviens vers le demandeur afin de faire le point sur mes démarches. Si nécessaire, on organise une rencontre avec toutes les parties prenantes au litige. Cela permet à chacun d'exprimer son point de vue et de trouver une solution qui convient à tous. C'est de loin la méthode qui fonctionne le mieux et qui améliore les relations futures.

Pour le moment, les médiations ont rencontré 100% de réussite lorsqu'elles ont été possibles. Les principales difficultés rencontrées : pouvoir identifier les personnes mises en cause, rentrer en contact avec elles, obtenir leurs coordonnées, voire même les rencontrer car elles ne résident pas toujours à Villers.

L'autre difficulté, c'est aussi de convaincre l'ensemble des protagonistes du litige de s'asseoir autour de la table pour échanger et trouver ensemble une solution.

Lorsque les situations de litige sont anciennes ou que celles-ci sont allées trop loin, il est plus difficile de trouver un accord. En effet, si on laisse traîner les choses, les relations se détériorent. Heureusement dans la plupart des cas, on arrive à trouver un accord mais cela peut prendre du temps.

Le médiateur est avant tout un facilitateur : faciliter la communication, encourager l'échange des points de vue, favoriser la recherche de solutions possibles au conflit.

Dans certains cas on fait appel au médiateur parce qu'il n'y a plus de solution. L'un ou l'autre a déjà fait appel à un avocat ou fait adresser une lettre recommandée. Cela n'augure pas de bons rapports et c'est souvent irréconciliable.

S'il n'y a pas d'entente possible malgré la médiation, il reste la voie judiciaire qui est longue, coûteuse et stressante. Mieux vaut ne pas en arriver là.

Contact médiation

Cette mission est bénévole et par conséquent entièrement gratuite. Sauf évènement particulier, j'y consacre le mercredi. Lors de votre appel laissez-moi un message avec vos coordonnées et je vous rappellerai afin de fixer un rendez-vous à la Mairie Annexe ou à votre domicile si cela le nécessite. Pour me contacter vous pouvez appeler l'accueil de la Mairie au 02 31 14 65 00 ou bien au 06 84 82 37 60.

Vous pouvez également m'adresser un e-mail : mediation@villers.fr

Type de missions réalisées

Voilà un an et demi que je mène ces missions à Villers. J'ai reçu une soixantaine de Villersois pour des sujets divers que j'ai regroupés en 8 thèmes.

Voici le nombre de dossier par types de litiges :

- **12** Avec une ENTREPRISE : malfaçons, finitions, construction, facture abusive, permis de construire
- **7** Avec son PROPRIETAIRE : problème de bail, entretien du logement, travaux, dédommagement
- **3** Avec son EMPLOYEUR : licenciement abusif, Indemnités non versées
- **4** Avec son SYNDIC et/ou la COPROPRIETE : travaux, règlement copropriété
- **7** Avec BANQUE/ASSURANCE/EDF : frais abusifs, problème après un sinistre, litige contrat
- **12** Avec VOISINAGE ou RELATIONNEL : nuisances, dégâts occasionnés par des voisins, animaux, famille
- **14** Problèmes de HAIES et/ou CLOTURE : entretien clôture, débroussaillage des haies et élagage
- **2** Avec ADMINISTRATIONS : orientés vers le Délégué au Défenseur des Droits

RESULTATS :

Sur ces 61 dossiers, 8 à ce jour sont toujours en cours de traitement.

Dans les 53 dossiers traités, seuls 35 relèvent de la médiation comme évoquée ci-dessus.

Pour les 35 MEDIATIONS : 26 ont abouti à un accord
4 n'ont pas abouti à un accord
5 sont en procédure juridique

Pour les autres dossiers restants, ce n'étaient pas de réelles médiations, les personnes étaient en recherche de conseil, avaient des démarches à effectuer et avaient besoin d'aide. Deux d'entre eux relevaient du Délégué au Défenseur des Droits.