


Pourquoi et comment saisir le médiateur de la ville de Rennes

La ville de Rennes a mis en place un service gratuit et neutre de saisine d'un médiateur professionnel.

 Public Professionnels, Grand public, Médiateurs

 Licence CC-BY-NC-SA

 Type de contenu **Mediation**

Sommaire

Un médiateur de la Ville de Rennes à l'écoute des habitants pour régler des litiges à l'amiable

Rôle du médiateur

Qui peut faire appel au médiateur ?

Dans quel cas saisir le médiateur de la Ville de Rennes ?

Comment contacter le médiateur de la Ville de Rennes ?

Commentaires

Un médiateur de la Ville de Rennes à l'écoute des habitants pour régler des litiges à l'amiable

Depuis le jeudi 2 mai 2019, un médiateur de la Ville de Rennes est chargé de régler à l'amiable et gratuitement les litiges entre les usagers et l'administration rennaise.

Rôle du médiateur

Le Médiateur de la Ville de Rennes est chargé de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration rennaise. Il est désigné par le Maire pour une durée d'un an renouvelable. Sa saisine est gratuite.

Il est indépendant (autonome de l'administration et des élus) et garantit une écoute confidentielle, respectueuse des personnes et une impartialité dans la recherche de solution amiable.

Le médiateur ne peut intervenir dans l'attribution des marchés publics, ni remettre en cause une décision de justice ou une contravention. Il n'intervient pas si le litige est d'ordre privé ou relève d'autres institutions (assurance maladie, CAF, services de l'État...).

Après réception d'une réclamation, le médiateur étudie le dossier et répond à l'administré dans un délai moyen de deux semaines.

La médiation prend fin lorsque le médiateur émet un avis qui constitue le support de l'accord de médiation entre les parties. La médiation peut également être close par un désistement du requérant.

À l'issue de la première année d'exercice, le médiateur établira un rapport d'activité. L'anonymat des usagers sera préservé. Il formulera, s'il l'estime opportun, des propositions pour améliorer les relations entre les usagers et l'administration. Ce rapport sera rendu public.

Qui peut faire appel au médiateur ?

Un particulier, une association, un commerçant ou une entreprise qui rencontre des difficultés avec l'administration municipale ou le Centre communal d'action sociale (CCAS) peut faire appel aux services du médiateur.

Dans quel cas saisir le médiateur de la Ville de Rennes ?

Le médiateur peut être saisi :

- Si un litige en cours entre l'administré et la Ville de Rennes n'est pas résolu ;

- si l'administré a reçu une réponse d'un service municipal ou du CCAS qu'il ne comprend pas ;
- si l'administré s'est vu notifier par un service municipal ou le CCAS un refus qui lui paraît injuste.

Le médiateur peut intervenir sur l'ensemble des compétences de la collectivité et du CCAS : espaces verts, habitat, urbanisme, formalités administratives, aide sociale, enfance, jeunesse, loisirs...

Avant de saisir le médiateur, il faut que des démarches préalables auprès des services municipaux aient été menées et qu'elles n'aient pas permis de trouver de solution.

Comment contacter le médiateur de la Ville de Rennes ?

Le médiateur peut être contacté :

> En complétant le formulaire sur le site de la fabrique citoyenne : <https://fabriquecitoyenne.rennes.fr/>

> Par courrier :

Monsieur le Médiateur de la Ville de Rennes

CS 63126 - 35031 Rennes Cedex

> Par mail : mediateurs@ville-rennes.fr

> Lors d'une permanence mensuelle : contacter le 02.23.62.10.10 ou rendez-vous sur le site de la fabrique citoyenne pour connaître les permanences à l'Hôtel de Ville.

Ne pas hésiter à fournir tous les documents nécessaires à la bonne compréhension du dossier.