



# Différends entre la commune et ses administrés : La médiation comme outil d'apaisement et de résolution

Comme le souligne le rapport 2024 du Défenseur des Droits, la médiation est aujourd'hui un outil de « recours pour les administrés confrontés à des dysfonctionnements. »

Déjà très présente, depuis de nombreuses années, dans les dossiers de séparation familiale, la médiation est de plus en plus conseillée et utilisée dans les affaires de successions, de voisinage, de construction ou d'immobilier, de malfaçons, d'environnement et d'urbanisme ainsi que dans les entreprises ou les associations. A l'instar des tribunaux judiciaires, le Tribunal Administratif de Rennes est aujourd'hui très investi dans la résolution des différends par la médiation. Qu'elle soit mise en place au cours d'une procédure devant le Tribunal Administratif ou préalablement à toute action judiciaire, la médiation permet de passer d'une logique de confrontation à une logique de concertation.

## Comment fonctionne une médiation ?

La médiation repose sur une démarche volontaire : chaque partie fait le choix d'entrer en médiation et peut à tout moment décider de sortir du processus. Dans le cadre d'une médiation préalable à une action judiciaire, les parties – la commune d'une part, les administrés d'autre part – peuvent décider ensemble d'entrer en médiation. Ils peuvent alors se tourner vers un centre de médiation agréé, assistées, si elles le souhaitent, de leurs conseils respectifs qui les guideront tout au long du processus, les parties sont alors conviées à rencontrer le médiateur, séparément. Il arrive souvent dans ce type de dossier qu'une visite sur le lieu du diffé-

rend s'impose – délaissé communal, voirie défectueuse, permis de construire contesté, troubles dus à des travaux, nuisances sonores ; les sujets sont variés et nombreux – les parties sont reçues séparément pour exposer la situation.

« Le médiateur exerce un vrai métier. La médiation accompagne la justice en proposant une autre façon de régler les problèmes, d'offrir un choix, une possibilité de faire autrement. »

Laurent Drugeon

Co-président de la Fédération  
des Centres de Médiation du Grand Ouest  
Vice-président de la Fédération Française  
des Centres de Médiation

alors réunies en session commune. Au cours de ce rendez-vous, le médiateur invite chaque partie à écouter et comprendre la position de l'autre. Il se pose en tiers neutre et impartial, reformule les propos, cherche à faire émerger les ressorts qui sont sous-jacents au désaccord, à faire préciser les intentions des uns et des autres et les faire accéder à une réalité commune et partagée. Ce processus peut nécessiter plusieurs réunions car, au-delà de la résolution du différend, il importe de préserver ou de restaurer la relation entre les parties. D'un côté, la commune a pour mission la gestion au service de chaque administré, de l'autre, tout habitant souhaite vivre en harmonie avec son environnement immédiat, ses voisins, les édiles.

Il faut enfin préciser que les échanges entre les parties sont soumis à la confidentialité. Si, à l'issue de la médiation, aucun accord n'est établi, les différentes avancées faites de part et d'autre ne pourront en aucun cas

En aucun cas le médiateur n'interfère sur le point de vue de l'une ou l'autre partie.

Le jour même ou dans un délai raisonnable, les parties sont

## Témoignage 1

Monsieur D.Y., habitant d'une commune de 800 habitants, faisait face à une grave dégradation de la voirie pouvant sérieusement endommager sa maison sans que les limites de propriété publique et privée soient clairement établies.

« J'avais beaucoup de mal à faire bouger les choses. Ça durait depuis des mois. C'est compliqué, on ne sait jamais vraiment à qui s'adresser, ça patine et c'est stressant. Sur les conseils de mon avocate j'ai accepté la médiation proposée par le tribunal. La mairie aussi. La médiatrice s'est déplacée à mon domicile et j'ai pu expliquer et lui montrer les dégâts. Ensuite elle est revenue avec l'adjoint au maire et le directeur technique, ils sont restés longtemps à tout regarder. Et puis on s'est tous retrouvés à la mairie. J'étais un peu mal à l'aise, en face il y avait le premier adjoint, le directeur technique et le responsable juridique de la mairie avec leur avocat. Moi, j'étais juste avec mon avocat. Mais la médiatrice a bien su me mettre à l'aise et j'ai pu dire tout ce que je voulais. J'étais un peu surpris d'être écouté. Du coup quand l'adjoint s'est exprimé, j'avais aussi envie de savoir ce qu'il pensait, comment il comprenait la situation. A chaque fois la médiatrice vérifiait que tout le monde avait bien compris la même chose, c'était rassurant. On a eu deux réunions tous ensemble, assez longues, c'était un peu compliqué pour les travaux à réaliser et savoir qui allait payer quoi. Mais à la fin on était tous d'accord et les deux avocats ont mis en forme. Ensuite le conseil municipal a voté pour approuver l'accord. Je ne savais pas très bien où je m'embarquais avec tout ça mais ça bien terminé pour tout le monde en fait. »



À vos côtés pour trouver  
des solutions de transition énergétique

être évoquées au cours d'une procédure judiciaire ultérieure éventuelle. La médiation, espace-temps protégé, permet ainsi une totale liberté de parole et de propositions.

### Combien coûte une médiation ?

La grande majorité des médiateurs et des médiatrices exercent à titre individuel, la plupart du temps en profession libérale (hormis les organismes de médiation familiale). Les tarifs de médiation sont donc libres et ne peuvent faire l'objet d'entente entre professionnels. Cependant, certaines associations de médiateurs, comme AMBO, concluent des accords-cadres avec les différentes juridictions (tribunal judiciaire, tribunal administratif, cour d'appel...) afin de présenter une homogénéité de traitement entre les intervenants. Lors d'une médiation conventionnelle (hors procédure judiciaire) les tarifs tendent à se rapprocher de ces accords-cadres. La durée de la médiation est fonction de la complexité du dossier et surtout de la volonté des médies de continuer la médiation. On observe cependant qu'en moyenne, le processus de médiation évolue sur une petite dizaine d'heures. Le coût moyen d'une médiation se situe plus ou moins autour de 1 000 à 2 000 € sans surcoût en cas de co-médiation. Ce prix est en principe partagé par les parties, mais une répartition différente peut être convenue. Chaque médiation fait l'objet d'une conven-

tion, signée par toutes les parties, qui définit clairement les conditions de facturation.

Ce coût est à mettre en perspective avec le celui d'une démarche judiciaire, qui non seulement engagera plusieurs milliers d'euros par chacune des parties mais surtout laissera celles-ci face à un aléa judiciaire dont l'issue n'interviendra, au mieux, qu'au terme d'un délai de 2 à 3 ans, outre la dégradation irrémédiable de la relation avec la collectivité.

### Enfin, dans quel type de litige la médiation présente-t-elle un véritable intérêt ?

Dans un contexte de raréfaction de l'argent public qui implique de faire des arbitrages budgétaires, c'est sans doute la question principale qu'il faut se poser : La médiation n'est-elle pas le meilleur moyen d'éviter ou de sortir d'un conflit ?

Sur ce point, plusieurs indices permettent d'apporter une réponse et notamment : la nécessité de préserver ou rétablir un lien qui serait dramatiquement ou irréversiblement brisé en cas de recours au tribunal ; l'urgence de trouver une solution, puisqu'une médiation va se dérouler en quelques semaines ; mais aussi le poids du stress généré par une situation inconfortable qui perdure ; sans oublier le coût d'un avocat et l'aléa judiciaire quand on s'embarque ou que l'on est embarqué dans une démarche contentieuse.

### Témoignage 2

Madame E.N., Directrice Générale des Services d'une commune de 13200 habitants, a participé à une médiation concernant la contestation de la vente d'un délaissé communal.

*« Notre commune est très étendue, elle compte plusieurs hameaux et donc de nombreux délaissés communaux. Régulièrement la commune propose aux riverains une liste de ces parcelles de taille réduite qu'elle met en vente selon les règles en vigueur. Si la plupart du temps les ventes se passent bien, il est arrivé que deux, voire trois voisins en viennent au conflit pour l'attribution de la même parcelle. Les querelles de voisinage doivent être prises très au sérieux, elles peuvent dégénérer rapidement et durer plusieurs années. Chez nous, Madame la Maire est très soucieuse de ces problématiques. Dans le cas que j'évoque, avec l'appui du cabinet d'avocats qui conseille la commune, nous avons proposé une médiation aux voisins et nous avons fait appel à une association de médiateurs qui nous a dépêché deux personnes. Cela s'est passé très rapidement, les délais de réaction sont vraiment courts. Deux des voisins avaient aussi un avocat, le troisième voisin s'est présenté seul. Les médiateurs ont organisé une visite de la parcelle séparément avec chacune des parties. Puis nous avons accueilli les médiateurs, les trois administrés et les avocats dans une salle communale. Au début, les échanges étaient très tendus. On sentait bien qu'il y avait déjà beaucoup ressentiment entre les voisins, même s'ils essayaient de se contenir. Les deux médiateurs ont toujours pris soin de maintenir un cadre ferme et bienveillant pendant les échanges tout en privilégiant la circulation de la parole et l'écoute. Il nous a fallu deux réunions plénières pour enfin arriver à un accord acceptable par les trois voisins et qui ne mettait pas la commune en porte-à-faux pour de futures cessions. Les avocats se sont chargés de sa rédaction, puis le protocole a été présenté au conseil municipal qui l'a approuvé. Pour ma part j'en ai retiré la satisfaction du travail accompli. Au final, ce fut une belle expérience pour chacun. »*

### Zoom sur AMBO, une association de médiateurs agréée

L'Association des Médiateurs de Bretagne Ouest – AMBO – intervient sur les deux départements du Finistère et du Morbihan. Créée en 2012, elle regroupe aujourd'hui près d'une trentaine de médiatrices et de médiateurs, tous agréés individuellement près la Cour d'Appel de Rennes. La moitié d'entre eux sont établis dans les Finistère. Ils interviennent sur l'ensemble du territoire, aussi bien en médiation conventionnelle que judiciaire. AMBO entretient des relations étroites avec les différents tribunaux, dont le Tribunal Judiciaire de BREST et le Tribunal Administratif de RENNES. Le profil des membres de l'AMBO est varié : barreau, magistrature, médecine, ressources humaines, architecture, environnement, entreprise, management, fonction publique et territoriale, monde associatif, entre autres. Chaque membre a suivi une formation initiale d'au moins 200 heures et est soumis à une obligation de formation annuelle de 20 heures dont des analyses de pratiques qui permettent d'affiner leur savoir-faire. Par tradition interne, les membres de l'AMBO travaillent la plupart du temps en binôme sans surcoût pour les parties à la médiation.

L'AMBO est membre de la Fédération des Centres de Médiation du Grand Ouest et de la Fédération Française des Centres de Médiation.

#### Coordonnées de l'AMBO :

[www.ambo.bzh](http://www.ambo.bzh) - [mediation@ambo.bzh](mailto:mediation@ambo.bzh) - 06 71 90 24 25