



**VOUS VOULEZ
CONTACTER**

le médiateur

de la Mairie de Toulouse ?

La Mairie de Toulouse a mis en place un dispositif de médiation pour toute personne résidant ou ayant le siège de son activité à Toulouse.

La médiation permet de résoudre à l'amiable un différend entre un usager et l'administration communale.

MAIRIE DE



TOULOUSE
www.toulouse.fr



Qui peut le saisir ?

Les particuliers, les associations, les entreprises **insatisfaits d'une décision** prise à leur égard et souhaitant trouver une **solution amiable** avec la Mairie de Toulouse. Le demandeur doit avoir un intérêt direct et personnel à agir.



Comment le saisir ?

> soit en lui écrivant

(lettre recommandée avec accusé de réception) :

**Monsieur le médiateur
de la Mairie de Toulouse
Hôtel de Ville - 1, place du Capitole
31 000 Toulouse**

> soit en lui envoyant

**un courrier électronique :
mediation@mairie-toulouse.fr**

Pour une meilleure compréhension de votre demande, il est utile que les réclamations soient exposées le plus clairement possible et accompagnées de toutes les pièces permettant l'étude du dossier par le médiateur.

La saisine du médiateur ne suspend pas les délais de recours en justice (par exemple devant le Tribunal Administratif)

À quel moment le saisir ?



Avant de saisir le médiateur, **le demandeur doit avoir formé un recours auprès du service municipal ou métropolitain concerné** et ce recours s'est soldé soit par un refus, soit par une réponse insatisfaisante, soit par une absence de réponse.



Comment procède le médiateur ?

Un accusé de réception est envoyé, avec éventuellement une demande de pièces complémentaires. Le médiateur étudie le dossier. Il peut soit le déclarer irrecevable, soit l'instruire en respectant le contradictoire : il veille à ce que chaque partie donne son point de vue. **Toute demande fera l'objet d'une réponse écrite.**



Quels domaines sont concernés par la médiation ?

Le médiateur de la Mairie de Toulouse intervient dans les domaines suivants :

- Incivilités/lutte contre le bruit
- Santé/salubrité
- Animal dans la ville
- Police des immeubles en ruine et des établissements recevant du public
- Voirie
- Travaux/opérations d'aménagement (nuisances, accessibilité)
- Éclairage public (défaut d'entretien)
- Propreté
- Espaces verts communaux/jardins partagés
- Accueil périscolaire dans les écoles
- Restauration scolaire (écoles maternelles et primaires)
- Crèches /haltes garderies (sur les aspects liés à l'accueil et à la facturation)
- Centres de loisirs/séjours avec hébergement/centres municipaux dédiés à la population ou à la jeunesse : centres sociaux, accueils jeunes, etc
- Activités sportives et équipements sportifs de proximité
- Actions socio-culturelles
- Relations avec les associations, à l'exception des subventions (bâti)
- Marchés/occupation du domaine public
- Cimetières/pompes funèbres/crématorium
- Seniors
- Handicap
- Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi

Le médiateur

comment ça marche ?

