

Médiateur municipal Rapport d'activité 2020

La Ville était dotée d'un Médiateur Municipal en la personne de Monsieur Frédéric SGARD, Conseiller municipal délégué. Cette pratique, adoptée par de nombreuses communes, n'était à l'origine fondée sur aucun régime juridique spécifique.

Cette fonction fait désormais l'objet d'un nouveau cadre législatif, depuis la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique. Cette loi a créé la fonction de « Médiateur territorial ». Chaque collectivité territoriale a donc la possibilité de créer par délibération un tel Médiateur et de définir les moyens et les limites de son activité. Toutefois, ne peut être nommée Médiateur Municipal par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

- ✓ Une personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement,
- ✓ Une personne qui exerce une fonction publique élective ou et agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

En conséquence, le Maire a proposé à l'Assemblée délibérante de prononcer la création de la fonction de Médiateur Municipal de Rueil-Malmaison, conformément au régime instauré par la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 codifiée à l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales. Le Maire a également proposé de désigner Madame Carole RÜCKERT, Avocate honoraire, en qualité de Médiateur Municipal de la commune de Rueil-Malmaison.

Suivant la délibération n° 160 du 8 octobre 2020, Madame Carole RÜCKERT a été nommée Médiateur Municipal de Rueil-Malmaison pour la durée du mandat et ce jusqu'au renouvellement du Conseil municipal.

Les compétences de Madame RÜCKERT sont identiques à celles précédemment exercées par Monsieur SGARD, à savoir : la gestion de tout litige n'ayant pas fait l'objet d'un jugement entre toute personne physique ou morale résidant ou ayant son siège à Rueil-Malmaison, et une personne morale de droit public ou gérant un service public. En effet, l'article 1112-24 prévoit que *« le Médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sans dans les cas prévus par la loi »*.

Pour exercer ses fonctions, le Médiateur est doté d'un bureau situé au sein des locaux communaux et du matériel, notamment informatique, nécessaire. L'équipe de la médiation est composée du Médiateur assisté dans ses fonctions d'une responsable administrative à mi-temps.

Les travaux du Médiateur font l'objet de rapports annuels rédigés dans le respect du principe de confidentialité de la médiation ; ils sont communiqués chaque année au Conseil municipal et au Défenseur des droits. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale.

Ni juge ni arbitre, le Médiateur agit en toute indépendance. Il est à la recherche de solutions équitables. Son intervention est confidentielle et gratuite, sur simple demande. La requête est examinée en respectant le principe du contradictoire ; le Médiateur veille à ce que chaque partie ait la possibilité de faire connaître son point de vue. Il définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

Le Médiateur Municipal est saisi en seconde intention. Un préalable est nécessaire : Que le requérant ait contesté la décision auprès de l'administration ou du service public qui l'a prise et que cela n'ait pas donné de résultat.

Sa saisine interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

Le Médiateur reçoit sur rendez-vous. A cet effet, il est possible de lui téléphoner ☎ 01.47.32.57.94 ou de lui adresser un courriel à l'adresse suivante : carole.ruckert@mairie-rueilmalmaison.fr

Déontologie de la médiation

Un certain nombre de principes guident le Médiateur dans l'exercice de ses fonctions, constituant 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 peut également contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible ».
- ✓ L'indépendance : Le service Médiation doit agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services municipaux et administrations concernées.
- ✓ La confidentialité : Le Médiateur et sa collaboratrice sont tenus 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. Les travaux du médiateur requièrent une analyse extensive des droits des requérants vis-à-vis des administrations et des services publics.
- ✓ 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 requérant est traité de manière équitable et impartiale.

Information et Communication

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

Les moyens utilisés :

La presse : Le bulletin municipal, le guide officiel de la Ville

Internet : Une page Web sur le site de la Ville

Document : L'accès au droit mis à disposition du public, dans les différents points d'accueil de Mairie et des Mairies de Village

Entrée en vigueur du RGPD (Règlement général de la protection des données)

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement général de la protection des données et en application de la loi « informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au « règlement européen » n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable depuis le 25 mai 2018) relatif à la protection des données à caractère personnel, la médiation informe systématiquement les requérants que les informations collectées lors des entretiens et échanges font l'objet d'un traitement informatisé ayant pour finalité la gestion et l'instruction de leurs dossiers ; que ces informations sont collectées sur la base de leur consentement et seront conservées pendant la durée nécessaire au traitement de leurs litiges. Ils bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données ou encore de limitation du traitement. Pour exercer leurs droits, la demande doit être adressée à dpo@mairie-rueilmalmaison.fr

Présentation du Bilan 2020

Points clés

- Sur l'ensemble des dossiers clos, **le taux de résolution favorable atteint est de 95 %** (en excluant les dossiers classés et ceux sans litige réel). Un tiers des dossiers ouverts en 2020 est encore en cours d'instruction traduisant une amélioration en terme de réactivité de la part des services publics malgré quelques lenteurs récurrentes pour certains,
- Les litiges avec les organismes sociaux sont arrivés en tête des demandes (22 %) rapidement suivis de ceux avec les caisses de retraite,
- Un certain nombre de ces litiges concerne des personnes en situation financière précaire qu'un conflit avec un organisme social plonge dans des difficultés aiguës. Une bonne coordination a été mise en place en interne pour ces dossiers,
- Cette année, les demandes liées à des litiges avec l'administration municipale ont légèrement augmenté ; la plupart des dossiers a pu être réglée facilement. Là aussi, un mécanisme de concertation a été mis en place avec l'adjointe en charge des permis de construire et son service afin de gérer plus facilement les litiges afférents.
- Le nombre de dossiers réorientés (car ne correspondant pas au mandat du médiateur) a diminué (29 % des demandes). Le Médiateur accompagne les requérants si besoin auprès des autres services concernés (conciliateurs de justice, ordre des avocats, etc).



Nombre de saisines

- **64 saisines émises par des personnes physiques dont :**
 - ✓ 45 de la compétence du médiateur,
 - ✓ 19 hors compétence du médiateur.

Répartition par moyen de saisine

- 32 saisines par appel téléphonique,
- 31 saisines par courriel,
- 1 saisine par courrier.

Répartition des saisines par sexe

-  53 % de requérants féminins,
-  47 % de requérants masculins.

Répartition des 19 saisines hors compétence

- ✓ 19 dossiers ne relevaient pas de la compétence du Médiateur dont la majorité concernait des litiges de droit privé :
 - 17 dossiers réorientés vers un Conciliateur de justice,
 - 1 dossier réorienté vers une Association de consommateurs,
 - 1 dossier réorienté vers un Service municipal.

Exemple de saisine

Monsieur X a saisi le Médiateur Municipal dans le cadre d'un litige avec la Préfecture des Hauts-de-Seine. En effet, ses différents recours ne lui avaient pas permis d'obtenir un document indispensable à la délivrance d'un nouveau permis de conduire. Le dialogue engagé par le Médiateur a rapidement abouti au déblocage de la situation.

Répartition des saisines par domaine d'activité

Le tableau ci-après présente les différents domaines d'intervention pour lesquels le Médiateur a été saisi. L'ensemble des demandes a émané de particuliers résidant à Rueil-Malmaison.

Médiation municipale : statistiquesNombre de saisines pour 2020 : **64**

Domaines d'intervention	Nombre	%*
Particuliers/Organismes sociaux (CPAM, CAF, MDPH,..)	10	22,00%
Particuliers/Caisses de retraite	8	18,00%
Particuliers/Préfecture	2	4,00%
Particuliers/Services publics de distribution (eau, gaz, électricité,..)	3	7,00%
Particuliers/Trésor public (impôts)	3	7,00%
Particuliers/Officiers du Ministère Public (amendes)	1	2,00%
Particuliers/Bailleurs sociaux	3	7,00%
Particuliers/Administration municipale	8	18,00%
Particuliers/Police (verbalisation confinement)	3	7,00%
Particuliers/Stationnement	2	4,00%
Particuliers/Agence Nationale des Titres Sécurisés	1	2,00%
Particuliers/Etablissements publics de santé	1	2,00%
Réorientés	19	---

* Les % par catégories sont calculés sur la base des 45 dossiers traités, en excluant les dossiers réorientés.

RÉSOLUTION FAVORABLE	:	19
EN COURS D'INSTRUCTION	:	15
SANS ISSUE FAVORABLE	:	1
CLASSEMENT FAUTE D'ÉLÉMENTS	:	4
IRRECEVABLE	:	3
ABSENCE DE LITIGE	:	3
REORIENTATION	:	19

