



Médiateur municipal Rapport d'activité 2019

A Rueil-Malmaison, la médiation municipale est en place depuis la fin des années 90 mais est devenue plus visible et plus sollicitée depuis ce dernier mandat. Elle est exercée par un élu, Frédéric Sgard, avec l'appui d'une assistante également assistante d'élus ; Ce travail représente environ 50% de son temps. Les travaux du Médiateur font maintenant l'objet de rapports annuels rendus publics. Compte-tenu du taux croissant du nombre de saisines, le Médiateur a demandé le développement d'un logiciel spécifique.

Frédéric SGARD intervient en cas de litige entre un Rueillois et une administration ou un service public. Il peut s'agir d'une personne physique ou morale. Ni juge ni arbitre, le médiateur agit en toute indépendance, il est à la recherche de solutions équitables. Son intervention est gratuite et confidentielle, sur simple demande. Celle-ci est étudiée en respectant le principe du contradictoire ; le Médiateur veille à ce que chaque partie ait la possibilité de faire connaître son point de vue.

Le Médiateur est saisi en seconde intention. A cet effet, une condition est nécessaire : Que le requérant ait préalablement contesté la décision auprès de l'administration ou du service public qui l'a prise et que cela n'ait pas abouti. Il ne peut pas intervenir après la décision d'un juge.

Le Médiateur reçoit sur rendez-vous au centre administratif Jean Mermoz. Il est possible de lui téléphoner ☎ 01.47.32.57.94 ou de lui adresser un courriel à l'adresse suivante : frederic.sgard@mairie-rueilmalmaison.fr

La dimension humaine est essentielle face aux requérants souvent découragés par les difficultés préalablement rencontrées. En effet, la dématérialisation, la fermeture des points d'accueil de certains services publics et l'absence d'un interlocuteur privilégié au sein de ces organismes plongent les administrés dans de réelles difficultés.

Le Médiateur de Rueil-Malmaison est adhérent à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) depuis 2017.

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 citoyens 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

Présentation du Bilan 2019



Points clés

- Un nombre de saisines en forte hausse depuis que l'information est mieux distribuée aux Rueillois,
- Un nombre croissant de dossiers concernent des personnes en grande précarité, liés aux erreurs et retards des caisses de retraite et organismes sociaux ; ces personnes sont alors contraintes de se tourner vers les services sociaux et la caisse d'allocations familiales pour pallier ces carences (mise en place d'une meilleure coordination en interne pour ces dossiers). Parallèlement, la dématérialisation des services publics désarçonne un certain nombre d'usagers,
- Un nombre toujours restreint de litiges avec l'administration municipale, souvent réglés de façon rapide et satisfaisante,
- Un taux de succès élevé sur les dossiers traités, mais des délais de résolution relativement longs en raison de la faible réactivité de certains organismes.

Répartition par moyen de saisine

- 70 saisines par appel téléphonique,
- 11 saisines par courriel,
- 1 saisine par courrier,
- 1 saisine par déplacement au service de la médiation.

Répartition des saisines par sexe

-  57 % de requérants féminins,
-  43 % de requérants masculins.

Nombre de saisines

- **83 saisines émises par des personnes physiques** dont :
 - ✓ 53 de la compétence du médiateur,
 - ✓ 30 hors compétence du médiateur.

Répartition des 30 saisines hors compétence

- ✓ 30 dossiers ne relevaient pas de la compétence du Médiateur dont la majorité concernait des litiges de droit privé :
 - 23 dossiers réorientés vers un Conciliateur de justice (77 %),
 - 2 dossiers réorientés vers un Médiateur familial (7 %),
 - 4 dossiers réorientés vers un Avocat (13 %),
 - 1 dossier réorienté vers un Juriste (3 %).

Exemple de saisine

Mme X a saisi le Médiateur dans le cadre d'un litige avec une caisse de retraite complémentaire. En effet, ses différents recours n'avaient pas abouti à un réexamen de sa situation. Depuis le décès de son époux, Mme X percevait une pension de réversion inférieure à celle due. Le dialogue engagé par le Médiateur auprès de la Direction de cet organisme a permis d'obtenir une révision de la pension ainsi qu'un paiement rétroactif des sommes dues.

Evolution des saisines

Cette année 2019 s'est à nouveau traduite par une augmentation du nombre de saisines : 83 demandes (+ 20 % par rapport à 2018).

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. Pour cette année 2019, il apparaît que les problèmes liés aux relations avec les caisses de retraite sont arrivés

en tête des demandes (21 %) rapidement suivis par les litiges avec les organismes sociaux.

Un nombre croissant de demandes concerne des personnes en situation financière précaire, qu'un conflit avec une caisse de retraite ou des organismes sociaux plonge dans des difficultés aigües. Une meilleure coordination a été mise en place en interne pour ces dossiers.

Cette année, les demandes liées à des litiges avec l'administration municipale ont diminué et la plupart a pu être réglée facilement. Là aussi, un mécanisme de concertation a notamment été mise en place avec l'adjointe en charge des permis de construire et son service afin de gérer plus facilement les litiges afférents.

En 2019, sont apparus plusieurs litiges autour du stationnement payant. Tous ont pu être rapidement résolus.

Pour un certain nombre de dossiers sensibles ou en état de blocage, le Médiateur a pu faire appel à l'intervention du Maire de Rueil-Malmaison, ce qui a le plus souvent permis de faire évoluer ces dossiers positivement.

En dépit d'une bonne information, le nombre de dossiers réorientés (car ne correspondant pas au mandat du médiateur) a légèrement augmenté (36 % des demandes). Le Médiateur accompagne les requérants si besoin auprès des autres services concernés (conciliateurs de justice, ordre des avocats...).

Sur l'ensemble des dossiers clos, **le taux de résolution favorable atteint est de 97 %** (en excluant les dossiers classés et ceux sans litige réel). Moins d'un tiers des dossiers ouverts en 2019 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.

Médiation municipale : statistiques

Nombre de saisines pour 2019 : 83 (+ 20 % par rapport à 2018 (69 saisines))

Domaines d'intervention	Nombre	%*
Particuliers/organismes sociaux (CPAM, CAF, MDPH)	9	17 %
Particuliers/préfecture	1	2 %
Particuliers/caisses de retraite	11	21 %
Particuliers/services publics de distribution (eau, gaz, électricité...)	2	4 %
Particuliers/Trésor public (impôts)	5	9 %
Particuliers/Trésor public (amendes)	1	2 %
Particuliers/Officiers du Ministère Public (amendes)	5	9 %
Particuliers/bailleurs sociaux	3	6 %
Particuliers/stationnement payant	5	9 %
Particuliers/autres organismes publics	1	2 %
Particuliers/trésorerie municipale	2	4 %
Particuliers/administration municipale	5	9 %
Particuliers/établissements scolaires	1	2 %
Particuliers/établissements de santé	2	4 %
Réorientés	30	---

* Les % par catégories sont calculés sur la base des 53 dossiers traités, en excluant les dossiers réorientés.

RÉSOLUTION FAVORABLE	:	36
EN COURS D'INSTRUCTION	:	10
SANS ISSUE FAVORABLE	:	1
CLASSEMENT FAUTE D'ÉLÉMENTS	:	3
CLASSEMENT SUR DEMANDE	:	1
IRRECEVABLE	:	1
ABSENCE DE LITIGE	:	1
REORIENTATION	:	30

