



Médiateur municipal Rapport d'activité 2018

Nommé Médiateur municipal par le Maire depuis avril 2014, Frédéric SGARD intervient en cas de litige entre un usager 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. Pour cela, 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 Pavillon des Jonquilles. Il est joignable par téléphone ou par courriel à l'adresse suivante : frederic.sgard@mairie-rueilmalmaison.fr

L'équipe de la médiation est composée du Médiateur assisté dans ses fonctions d'une collaboratrice.

Par délibération du 18 décembre 2017, le Conseil Municipal a autorisé Frédéric SGARD à adhérer à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales et approuvé la Charte de ce réseau.

L'article 4 de cette Charte indique que « chaque année, le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public. Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions. Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs ».

1. Principes

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.

2. 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 la Mairie et des Mairies de Village

3. Présentation du Bilan

Cette année 2018 s'est traduite par une constante augmentation du nombre de saisines : 69 demandes (+ 60 % par rapport à 2017).

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 2018, il apparaît que les problèmes liés aux relations avec les organismes sociaux arrivent en tête des demandes (22 %).

Un nombre croissant de demandes concerne des personnes en situation financière précaire, qu'un conflit avec des organismes sociaux plonge dans des difficultés aiguës. De plus, le service de la médiation souligne les difficultés récurrentes pour identifier des interlocuteurs et obtenir des réponses de la part de ces organismes dans un délai raisonnable, ce qui a pour effet d'accroître les risques de précarisation.

Afin de mieux gérer ces cas sensibles, un mécanisme d'échange est en cours de mise en place avec l'adjointe aux affaires sociales de la Ville et ses services, afin de permettre une meilleure prise en charge pendant la durée de traitement de ces dossiers par le Médiateur.

Des difficultés similaires existent également avec les caisses de retraite pour lesquelles les litiges se multiplient.

Cette année, les demandes liées à des litiges avec l'administration municipale ont connu une légère augmentation (16 %) mais la plupart ont pu être réglés 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 et réduire le nombre de recours.

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 avancer ces dossiers positivement.

Le nombre de dossiers réorientés (car ne correspondant pas au mandat du médiateur) demeure raisonnable (29 % des demandes), indiquant une bonne information des Rueillois envers les

fonctions du Médiateur. Le Médiateur accompagne les requérants si besoin auprès des autres services concernés (conciliateurs de justice, ordre des avocats...).

Sur l'ensemble des dossiers clôturés, le taux de résolution favorable atteint est de 77 % (en excluant les dossiers classés et ceux sans litige réel). Environ un tiers des dossiers ouverts en 2018 est encore en cours d'instruction, traduisant des lenteurs excessives de la part de certaines administrations.

Médiation municipale : statistiques

Nombre de saisines pour 2018 : 69 (+ 60 % par rapport à 2017 (43 saisines))

Domaines d'intervention	Nombre	%*
Particuliers/organismes sociaux (CPAM, CAF, MDPH)	11	22 %
Particuliers/préfecture	2	4 %
Particuliers/caisses de retraite	6	12 %
Particuliers/services publics de distribution (eau, gaz, électricité...)	4	8 %
Particuliers/Trésor public (impôts)	6	12 %
Particuliers/Trésor public (amendes)	2	4 %
Particuliers/bailleurs sociaux	2	4 %
Particuliers/ANTS	2	4 %
Particuliers/autres organismes public (Urssaf...)	4	8 %
Particuliers/administration municipale	8	16 %
Particuliers/écoles	2	4 %
Réorientés	20	29 %

* Les % par catégories sont calculés sur la base des 49 dossiers traités, en excluant les dossiers réorientés

RÉSOLUTION FAVORABLE	:	17
EN COURS D'INSTRUCTION	:	15
SANS ISSUE FAVORABLE	:	5
CLASSEMENT FAUTE D'ÉLÉMENTS	:	5
CLASSEMENT SUR DEMANDE	:	1
NON PROBANT	:	1
ABSENCE DE LITIGE	:	5
REORIENTES	:	20

