

MEDIATEUR MUNICIPAL RAPPORT D'ACTIVITE 2022

Par délibération du 8 octobre 2020, Madame Carole RÜCKERT, Avocate honoraire, a été nommée Médiateur Municipal.

Le Médiateur Municipal est saisi au terme d'une première démarche infructueuse auprès du service public mis en cause. 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.

Son champ de compétence a été défini par délibération et concerne 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, sauf dans les cas prévus par la loi* ».

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.

La dimension sociale de la médiation municipale demeure fondamentale dans un contexte de plus en plus dominé par le digital et l'informatique. Les saisines révèlent un grand besoin de dialogue chez les usagers découragés de ne pouvoir échanger avec un interlocuteur et de ne pas recevoir de réponse à leurs interrogations.

Le Médiateur Municipal et son service s'efforcent de compenser cette absence de lien humain de proximité, et même lorsqu'ils ne peuvent proposer de solution, ils constatent les effets bénéfiques immédiats d'un simple échange téléphonique, où l'écoute bienveillante, la reconnaissance d'une souffrance, la délivrance d'informations ou de conseils utiles, l'explication de démarches simples à accomplir, permettent à des personnes en détresse et parfois gagnées par le ressentiment, de retrouver confiance dans les services publics et de s'inscrire dans une approche plus constructive de leur difficulté.

Accompagner les plus démunis dans leur accès au droit, prendre en considération l'expression d'un sentiment d'injustice, sans porter de jugement hâtif sur le bien-fondé de la demande pour éviter que l'incompréhension ne se transforme en agressivité, sont des objectifs constants pour le Médiateur Municipal.

L'équipe de la Médiation est composée du Médiateur assisté dans ses fonctions par 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.

Le Médiateur reçoit sur rendez-vous. A cet effet, il est possible de lui téléphoner ☐ 01.47.32.67.34 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 publics et administrations concernés.
- ✓ 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 des 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

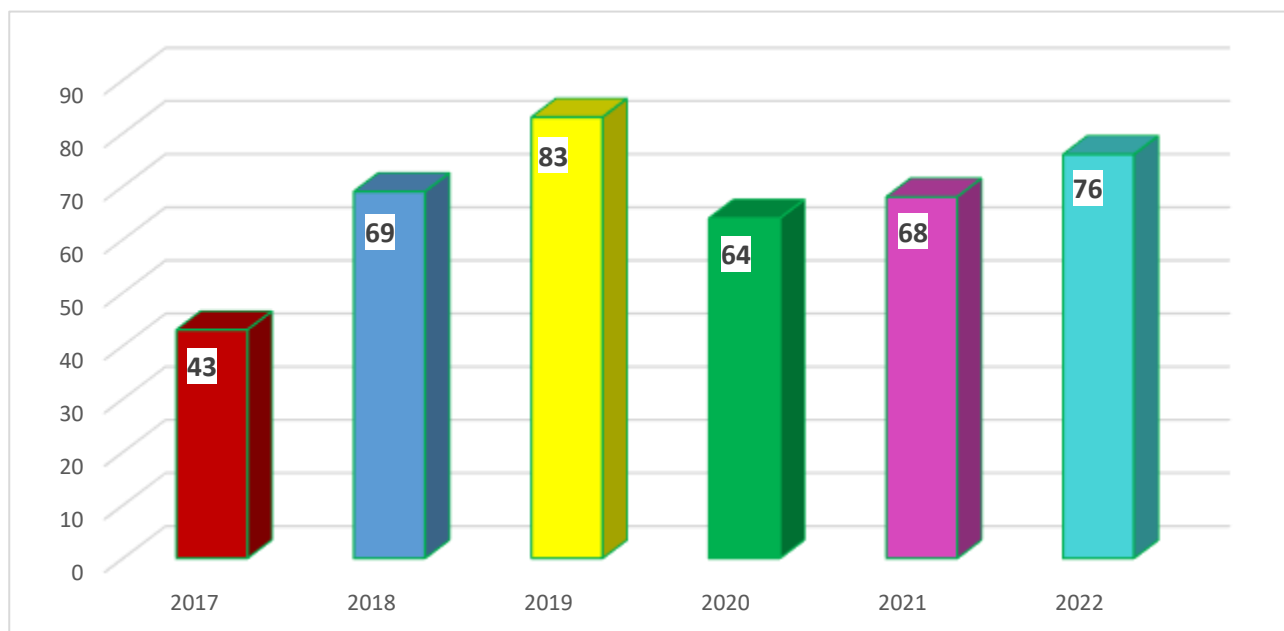
Présentation du Bilan 2022

Points clés

- Un taux de succès élevé sur les dossiers traités. Sur l'ensemble des dossiers clos, le taux de résolution favorable atteint est de 58 % (en excluant les dossiers classés, réorientés et sans litige réel). 42 % des dossiers ouverts en 2022 se trouve encore en cours d'instruction car nombreux sont arrivés qu'à partir de la mi-novembre.
- Cette année encore, les litiges avec l'administration municipale sont arrivés en tête des demandes (24 %) ; tous les dossiers ont pu être réglés rapidement.
- Le nombre de saisines liées aux titres de séjour à une nouvelle fois légèrement régressé en arrivant en troisième position (15 %). Les longs délais de traitement conduisent certains usagers à saisir le Médiateur dans un contexte quelquefois précaire en raison de l'interruption d'une activité professionnelle et de la suspension des prestations familiales faute d'un titre de séjour valide. Dans quelques dossiers sensibles, l'intervention du Médiateur a favorisé l'obtention d'un rendez-vous en vue de la délivrance d'un récépissé et le rétablissement des prestations familiales.
- Le nombre de dossiers réorientés (car ne correspondant pas au mandat du Médiateur) a augmenté (20 % des demandes). Si besoin, le Médiateur accompagne les requérants auprès des autres services concernés (Médiateur familial, Conciliateurs de justice, Ordre des avocats, etc).
- 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.

Évolution annuelle du nombre de saisines

L'année 2022 s'est traduite par une petite augmentation par rapport à l'année précédente : **76 saisines**.



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, un changement de Médiateur est intervenu le 8 octobre 2020.

Nombre de saisines

- **76 saisines** dont :
 - ✓ 61 de la compétence du Médiateur,
 - ✓ 15 hors compétence du Médiateur.

Répartition par moyen de saisine

- 34 saisines par téléphone,
- 41 saisines par courriel,
- 1 personne physique.

Répartition des saisines hors compétence

- ✓ **15** litiges de droit privé ne relevaient pas de la compétence du Médiateur Municipal :
 - 10 requêtes ont été réorientées vers un Conciliateur de justice,
 - 2 requêtes ont été réorientées vers un élu,
 - 3 requêtes ont été réorientées vers un Avocat.

Exemple de saisine

Mme X a saisi le Médiateur Municipal dans le cadre d'un litige avec la Préfecture des Hauts-de-Seine d'une part, et le Lycée Professionnel de son fils d'autre part. En dépit d'une demande de renouvellement effectuée en temps utile, un document de circulation pour étranger mineur tardait à être délivré. La requérante n'était pas en mesure de communiquer cette pièce indispensable à l'inscription de son fils à un stage organisé en Europe par sa classe. Le délai très court imposé par l'établissement scolaire rendait une médiation difficile. L'intervention du Médiateur Municipal auprès de la Direction du Lycée a cependant permis d'obtenir une prolongation raisonnable du délai et la médiation engagée auprès de la Préfecture la délivrance, en temps utile, du document de circulation attendu.

Répartition des saisines par domaine d'activité

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

Médiation municipale : statistiques

Nombre de saisine en 2022 : 76 (supérieur à 2021)

Domaines d'intervention	Nombre	%*
Particuliers/Organismes sociaux (CPAM, CAF, MDPH,..)	4	6 %
Particuliers/Caisses de retraite	2	3 %
Particuliers/Préfecture	9	15 %
Particuliers/Services publics de distribution (eau, gaz, électricité,..)	2	3 %
Particuliers/Trésor Public	1	2 %
Particuliers/Trésor Public (amendes)	7	11 %
Particuliers/Officiers du Ministère Public (contraventions)	3	5 %
Particuliers/Bailleurs sociaux	15	24 %
Particuliers/Administration municipale	11	18 %
Particuliers/Police	2	3 %
Particuliers/Métropole du Grand Paris	1	2 %
Particuliers/Hôpitaux	1	2 %
Particuliers/Éducation Nationale	1	2 %
Particuliers/Conseil Régional Île-de-France	1	2 %
Particuliers/Stationnement	1	2 %
Réorientés	15	-----

* Les % par catégories sont calculés sur la base des 61 dossiers traités, en excluant les dossiers réorientés.

Nombre de dossiers :

RÉSOLUTION FAVORABLE	:	28
EN COURS D'INSTRUCTION	:	18
SANS ISSUE FAVORABLE	:	3
CLASSEMENT FAUTE D'ÉLÉMENTS	:	3
CLASSEMENT SUR DEMANDE	:	2
ABSENCE DE LITIGE	:	5
IRRECEVABLE	:	3
REORIENTATION	:	15