



Communauté de Communes du Pays de la Vallée de l'Aisne

Rapport d'activité 2009

Point Passerelle Médiation

Communauté de Communes du Pays de la Vallée de l'Aisne
Point Passerelle Médiation
24 rue Saint Christophe - 02290 VIC SUR AISNE
Tél./Rép./Fax : 03.23.55.76.36



SOMMAIRE

Identification	3
Concept de la médiation	4
Concept du service	5
Présentation du rapport	6
Annexes	17
Annexe n° 1 : Statistiques 2009	18
Annexe n° 2 : Statistiques 2003-2008	23
Annexe n° 3 : Cas pratiques	25

Identification du Point Passerelle Médiation

Un service essentiel pour les habitants de la Communauté de Communes du Pays de la Vallée de l'Aisne

Créée en septembre 1999, le Point Passerelle Médiation est un service indépendant et neutre qui met gracieusement ses compétences au service des administrés pour améliorer leur quotidien et leurs relations avec les services ou organismes. Il traite les dossiers au cas par cas, vérifie, étudie, relève les dysfonctionnements et rétablit les droits du requérant.

Le service doit son efficacité à sa qualité d'écoute, à sa proximité et au travail en réseau qui le caractérise.

Le Point Passerelle Médiation se trouve au :

2-4 rue Saint Christophe
02290 VIC SUR AISNE

Le service est joignable au :

Tél. / Rép. / Fax : 03.23.55.76.36
Courriel : belhak.ppm@ccpva.fr

Référent :

Mme El Ghalia BELHAK, Assistante de médiation

Concept de la médiation

Les maîtres mots de la médiation :

- neutralité
- indépendance
- impartialité
- discrétion
- confidentialité

En médiation, les parties ne sont pas influencées quant au choix de la solution la mieux adaptée.

L'administré lambda est très enclin à s'engager dans une procédure contentieuse et remet volontiers le conflit qu'il rencontre aux mains des juges, des arbitres, des conciliateurs pour trancher.

Si cette solution permet à une partie d'obtenir gain de cause, l'autre partie repart perdante ce qui est loin de faciliter les relations futures si elles persistent (relation de voisinage, relations employeur/salarié, relations propriétaire/locataire).

La médiation semble donc une solution mieux adaptée pour préserver les relations futures car elle facilite la communication entre les parties ce qui permet la résolution des conflits.

Les avantages de la médiation :

- établir une confiance entre les parties assurée par l'intervention d'un tiers qui rétablit la communication
- préserver les relations au-delà de la médiation
- accompagner les personnes dans la recherche de solutions

La solution, selon les situations, peut être définitive, intermédiaire ou temporaire.

Concept du service

Les maîtres mots du service :

- discrétion
- confidentialité
- polyvalence
- orientation
- gratuité
- écoute
- solution

En franchissant la porte du Point Passerelle Médiation, l'individu lambda cherche à trouver une réponse à sa ou ses questions et ce, dans différents domaines.

Il ne sait pas en général si le service est capable d'y répondre ni si c'est de sa compétence mais il peut attendre de l'agent la solution voire qu'on l'oriente vers l'administration ou l'organisme adéquats.

Le Point Passerelle Médiation sert aussi de « soupape de sécurité » pour l'administré. Il craint de commettre des erreurs et a besoin d'être rassuré dans les démarches qu'il souhaite entreprendre (courrier, dossier à compléter, renseignements juridiques).

Le service semble donc être venu occuper un espace vide et utile dans le milieu rural permettant ainsi un gain de temps et d'argent.

Les avantages du service :

- un seul et même interlocuteur
- une recherche continue apportée dans la qualité d'instruction des dossiers
- une proximité non négligeable
- un accompagnement jusqu'à l'aboutissement du dossier pour les personnes qui le désirent

Avant-propos

En 2009, on constate les demandes émanant des personnes célibataires ou mariées sont toujours majoritaires et en augmentation par rapport à l'année 2008.

La tranche d'âge sollicitant le service se situe entre 30-40 ans et 50-60 ans, les 30-40 ans ont connu une augmentation considérable par rapport à 2008.

Les salariés sont toujours majoritaires.

Bien que l'on remarque que la majorité des personnes qui ont eu recours au Point Passerelle avaient connaissance du service, il faut aussi noter qu'il y a une augmentation significative de dossiers envoyés par le BIE.

Les administrés de la Communauté de Communes se sont adressés principalement au service pour des problèmes financiers ou bancaires.

Les dossiers émanant de Vic sur Aisne restent majoritaires malgré une baisse par rapport à 2008 mais on note que ceux émanant de Coevres et Valsery et Saint Christophe à Berry ont connu une croissance par rapport à l'année 2008.

Pour les dossiers qui sortent du champ de la médiation, ils sont orientés vers le ou les services appropriés ou sont gérés en conséquence.

Pour 2009, 6 dossiers ont été réorientés : 1 vers le BIE, 1 vers la direction départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Fraude, 1 vers une conseillère en économie sociale et familiale, 1 vers le Conseil de Prud'hommes et 2 vers la CIPAS.

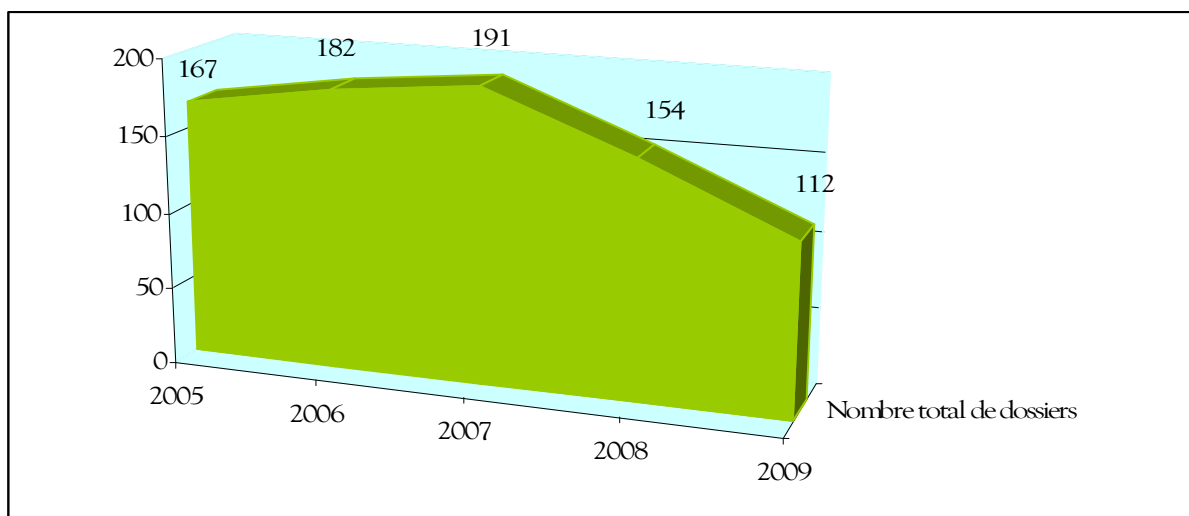
Volume des demandes

En 2009, le Point Passerelle Médiation a ouvert 84 nouveaux dossiers.

En 2009, restait également 28 dossiers des années précédentes, dont 2 de 2003, 8 de 2004, 2 de 2005, 2 de 2006, 1 de 2007 et 13 de 2008.

Le service a donc eu à traiter 112 dossiers pour l'année 2009.

Ce graphique fait apparaître un flux annuel de dossiers qui se situe en moyenne à 161,2 dossiers entre 2005 et 2009



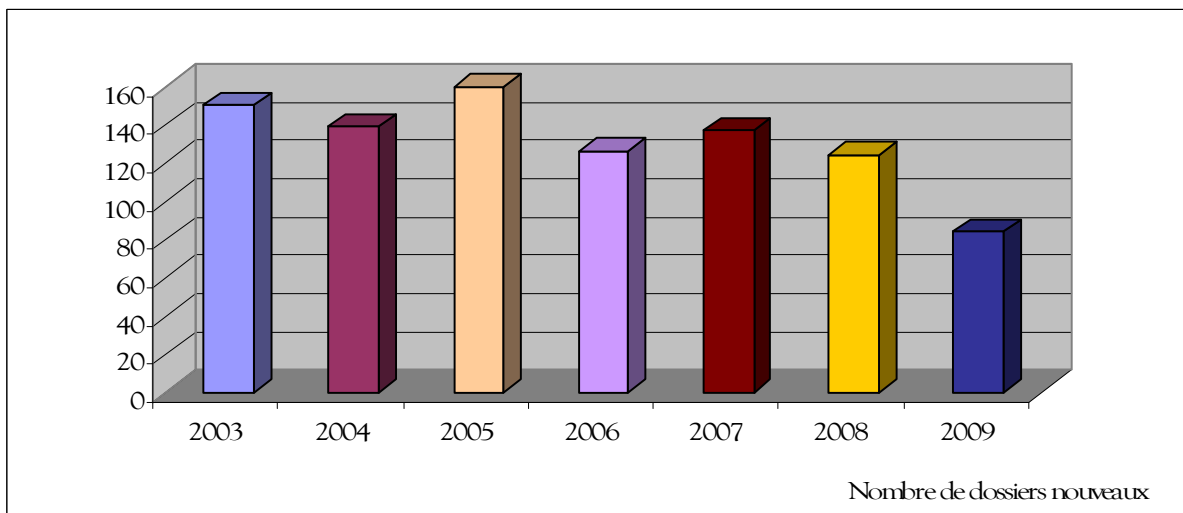
Ce flux s'explique essentiellement par un nécessaire suivi régulier de dossiers (budget, échange de courriers,...).

Evolution des dossiers ouverts entre 2003 et 2009

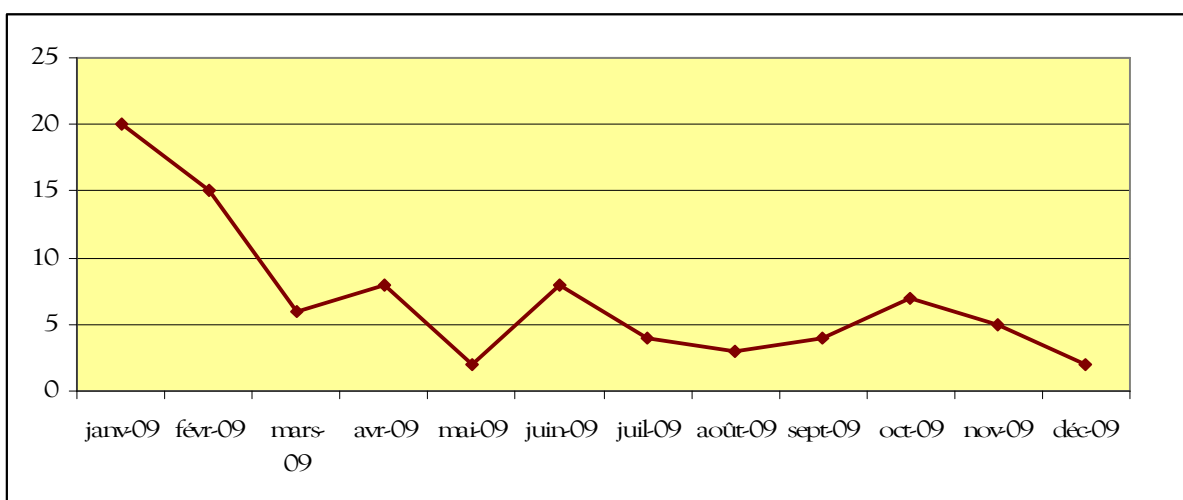
84 nouveaux dossiers ont été ouverts au cours de l'année 2009, une diminution par rapport à l'année précédente qui s'explique par le congé de maternité de l'animatrice du Point Passerelle Médiation et un remplacement effectué au départ à temps partiel puis 2 jours par semaine avec une période de fermeture.

Par ailleurs, restaient encore 28 dossiers en instance ouverts entre 2003 et 2008 pour lesquels il s'agit essentiellement de suivi budgétaire dans le cadre d'une résolvabilisation ou dans le cadre d'un dossier de surendettement.

Ce graphique fait apparaître un flux annuel de nouveaux dossiers qui se situe en moyenne à 131,4 dossiers entre 2003 et 2009.



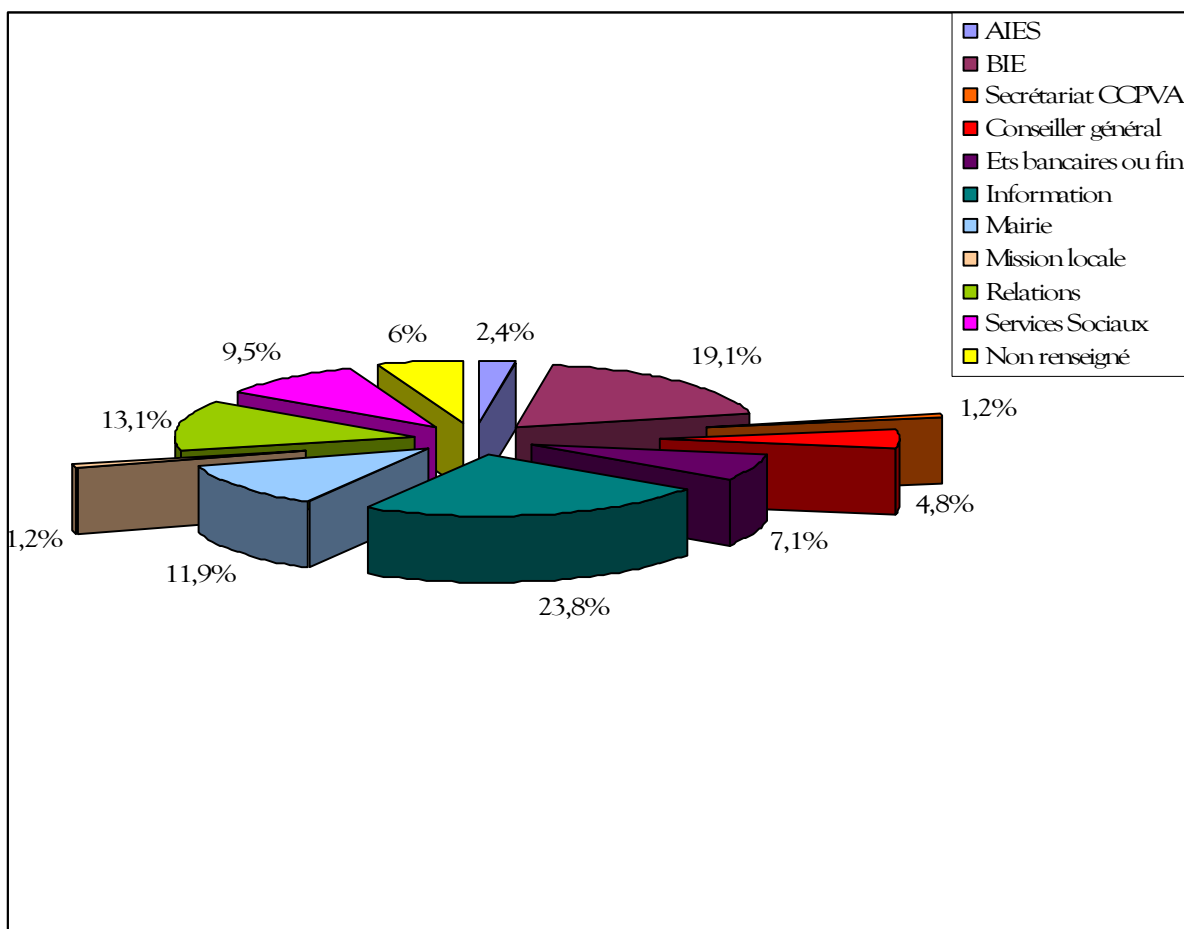
Ce graphique fait apparaître un flux mensuel de dossiers qui se situe en moyenne à 7 dossiers.



Origine des dossiers

Parmi les demandes auxquelles le Point Passerelle Médiation a dû faire face, on note que l'origine des dossiers émane principalement de requérants :

- connaissant le service (23,8%)
- orientés par le service du bureau intercommunal de l'emploi (19,1%)
- orientés par leur entourage (13,1%)
- orientés par les communes (11,9%)



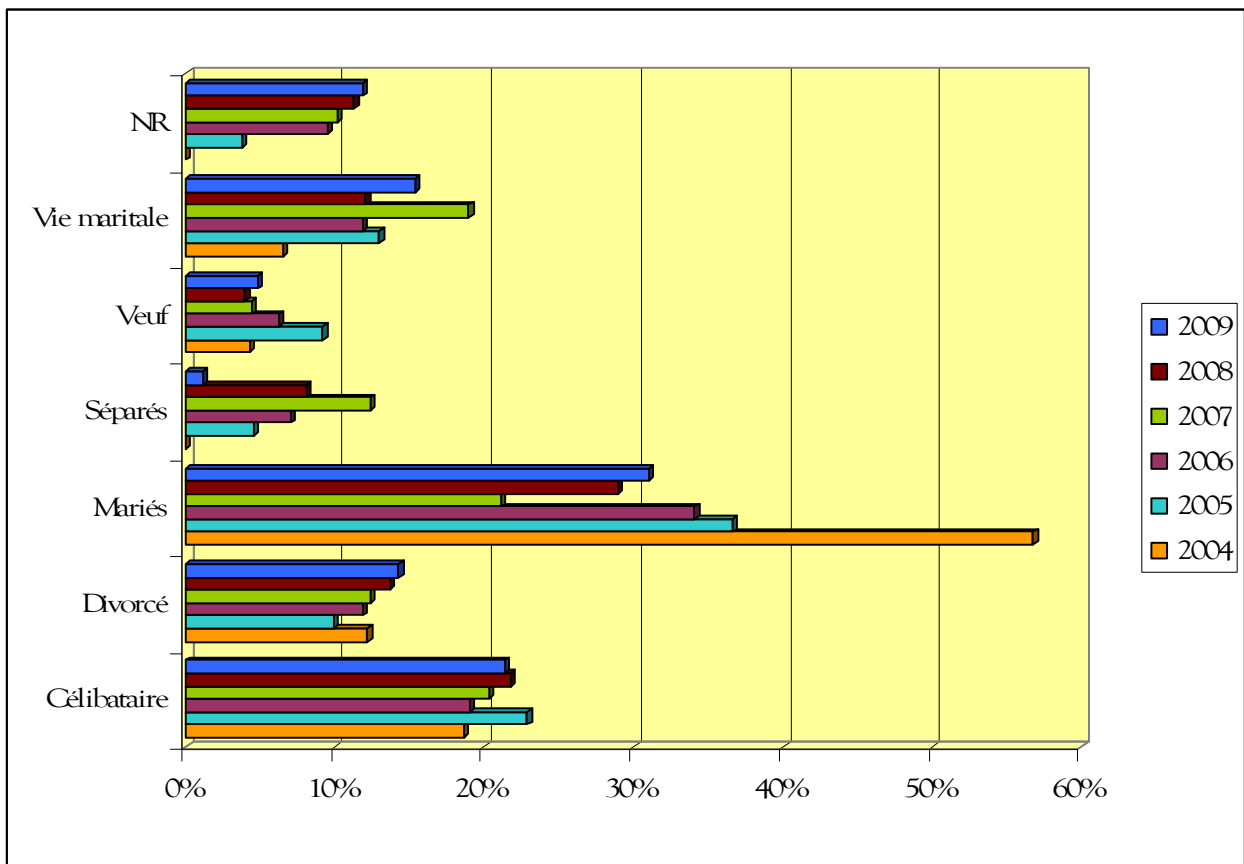
Un double intérêt se dégage :

- le service semble connu des habitants de la Communauté de Communes du Pays de la Vallée de l'Aisne et ces derniers commencent à savoir les domaines d'intervention du Point Passerelle Médiation et s'adressent en conséquence à celui-ci. Il reste néanmoins des personnes qui s'adressent au service sans savoir ce que peut leur apporter le service.
- la collaboration avec le Bureau intercommunal de l'emploi est de plus en plus importante et des échanges peuvent se faire sur des dossiers en commun.

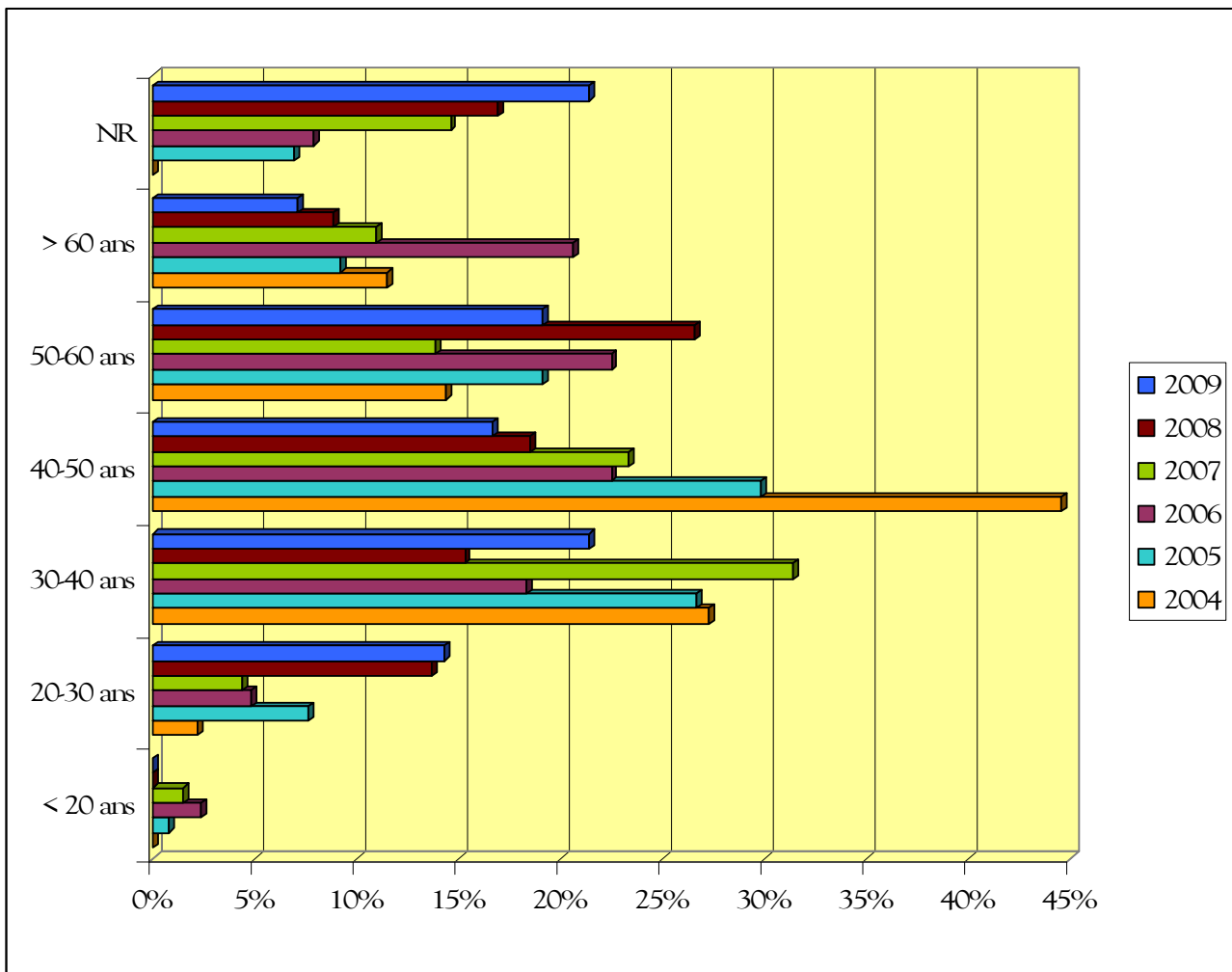
Profil des requérants

La population qui a saisi en 2009 le Point Passerelle est représentée principalement par des personnes mariées, des personnes âgées de 30-40 ans et des personnes salariées.

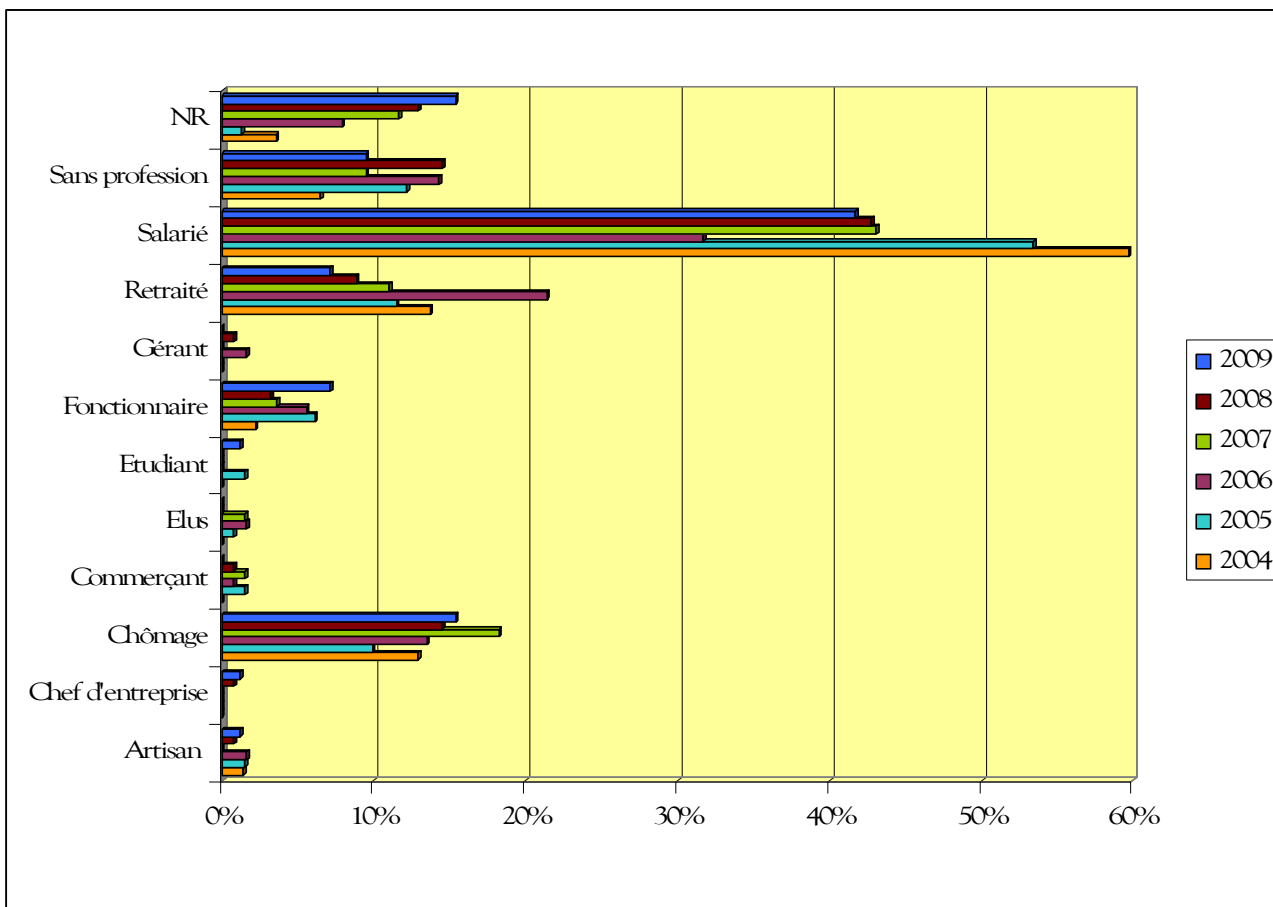
Comparatif 2004-2009 sur la situation familiale des requérants



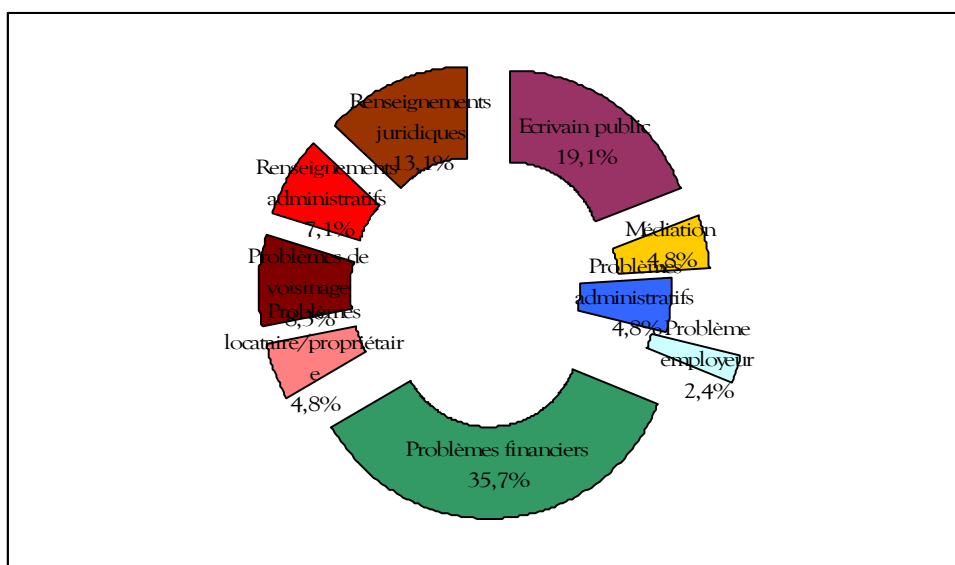
Comparatif 2004-2009 sur l'âge des requérants



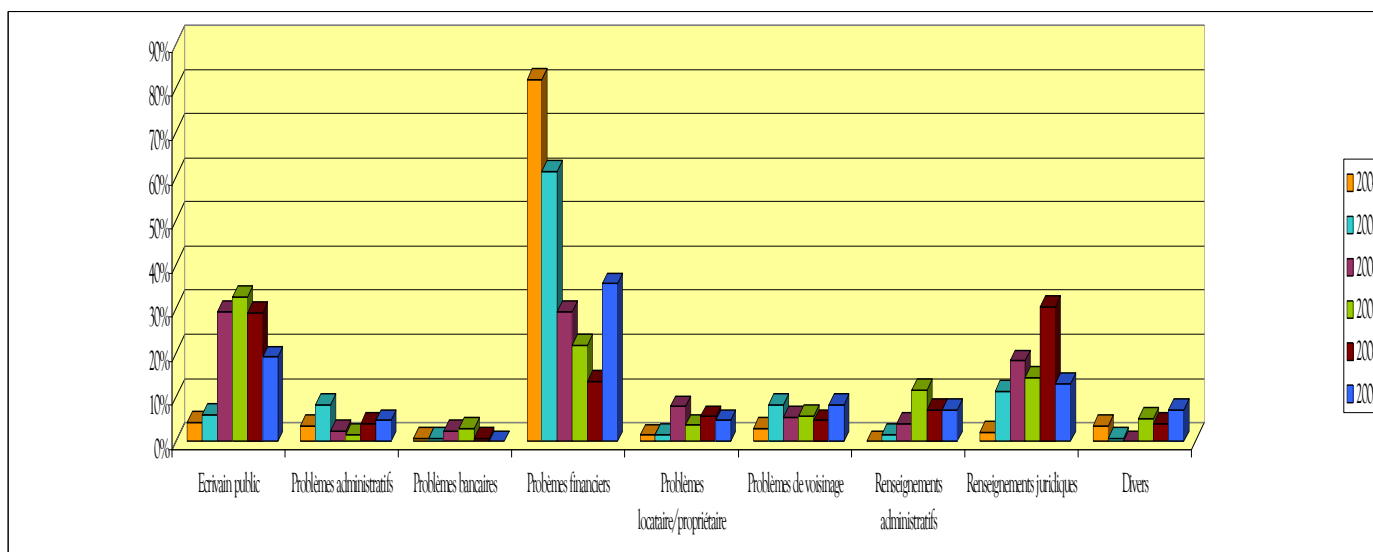
Comparatif 2004-2009 sur la situation professionnelle des requérants



Nature des demandes en 2009

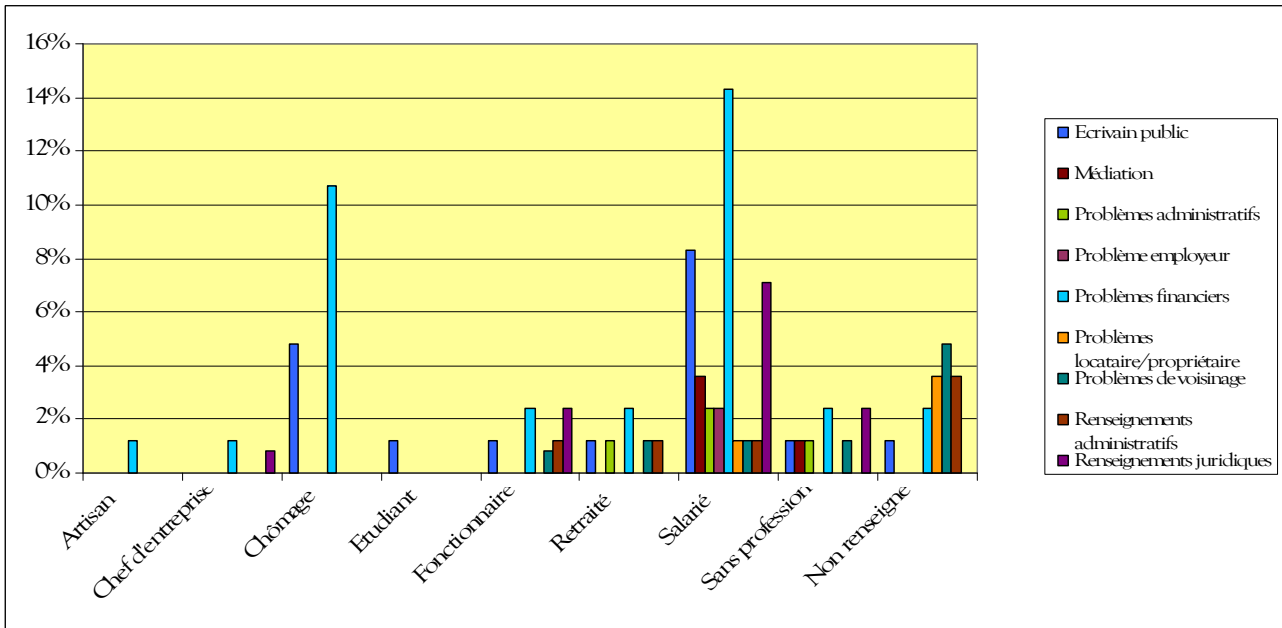


Comparatif 2004-2009 sur la nature des demandes



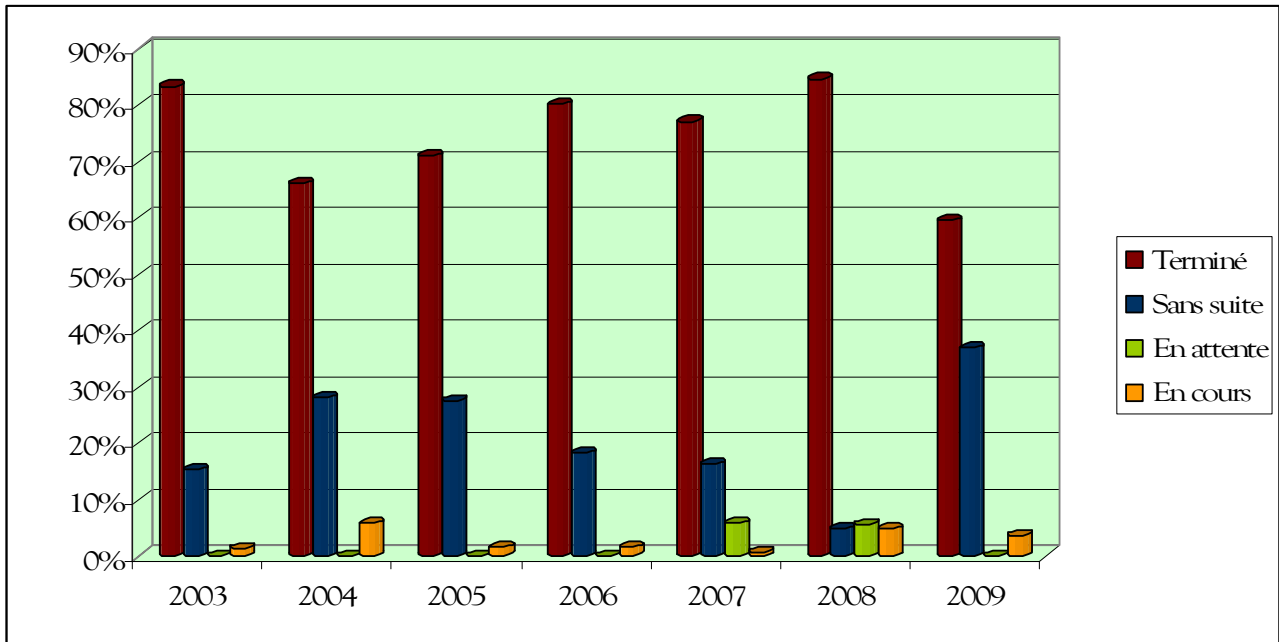
On note un accroissement important des dossiers relatifs à des problèmes financiers et les dossiers relatifs aux problèmes de voisinage sont aussi en augmentation.

L'adéquation situation professionnelle/nature des demandes



Ce graphique permet de voir les besoins des administrés en fonction de leur situation. Les grandes tendances font ressortir : toutes les catégories professionnelles sont touchées par les problèmes financiers mais ce sont essentiellement les personnes au chômage et les salariés qui sont les plus concernés. Il en va de même pour la demande en tant qu'écrivain public. Enfin, ce sont les fonctionnaires et les salariés qui ont le plus sollicités le Point Passerelle pour des renseignements juridiques.

Issue des dossiers 2003-2009

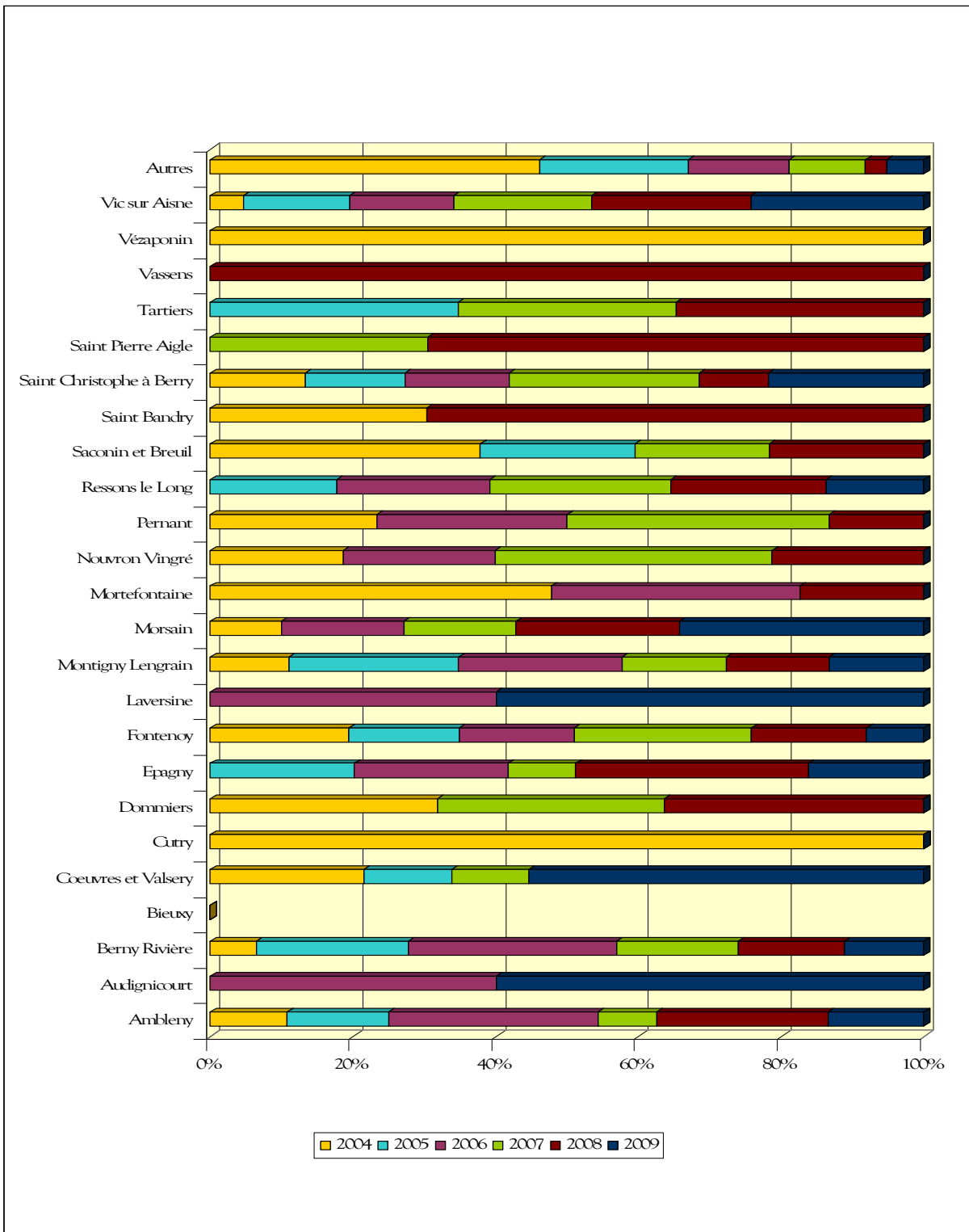


Au 31/12/2009, reste

1 dossier en cours pour 2003
3 dossiers en cours pour 2004
1 dossiers en cours pour 2005
2 dossiers en cours pour 2006
1 dossier en cours pour 2007
3 dossiers en cours pour 2009
Soit 11 dossiers à traiter sur l'année 2010

Les dossiers qui restent en instance sont principalement des suivis de budget dans le cadre d'une resolvabilisation ou des dossiers de surendettement en cours de traitement par le Juge de l'exécution.

Comparatif 2004-2009 sur la répartition des dossiers par commune



Les dossiers concernant des communes extérieures ont diminué de manière très progressive. Ils concernent essentiellement les agents du chantier d'insertion.

ANNEXES

STATISTIQUES DU POINT PASSERELLE MEDIATION

JANVIER A DECEMBRE 2009

1 - LES REQUERANTS

Nombre de dossiers : 84

2 - ORIGINE DES DOSSIERS

AIES : 2

BIE : 16

Secrétariat CCPVA : 1

Conseiller général : 4

Etablissements bancaires ou financiers : 6

Information : 20

Mairie : 10

Mission locale : 1

Relations : 11

Services Sociaux : 8

Non renseigné 5

3 - NATURE DES INTERVENTIONS

Ecrivain public : 16

Rédaction courriers divers : 11

Dossiers divers à compléter : 4

Modèle de contrat de vente : 1

Médiation : 4

Problème d'assurance : 2

Problème avec un opérateur téléphonique : 1

Problème avec un installateur de chauffage : 1

Problèmes administratifs : 4

Problème d'enregistrement du paiement d'une contravention : 1

Problème Assedic : 1

Redevance OM réclamée pour un logement inoccupé depuis plus de 2 ans : 1

Absence de couverture sociale : 1

Problème employeur : 2

Réduction fréquente des heures de travail : 1

Harcèlement : 1

Problèmes financiers : 30

Accident de la vie : 4
Découvert bancaire : 1
Demande d'échéancier : 1
Divers impayés : 4
Frais bancaires : 1
Mauvaise gestion budgétaire : 1
Perte de revenus : 1
Surendettement : 14
Suspension des paiements Assedic : 1
Trop perçu Assedic : 1
Trop perçu RSA : 1

Problème locataire/propriétaire : 4

Demande de remboursement d'un séjour pour absence de jouissance paisible : 1
Malfaçons dans le logement : 1
Refus par le propriétaire de délivrer des quittances de loyer : 1
Restitution partielle du dépôt de garantie sans justificatifs : 1

Problèmes de voisinage : 7

Dépôt illégal de déchets sur propriété privée : 1
Harcèlement : 2
Nuisances et expulsion : 1
Problèmes de mitoyenneté : 3

Renseignements administratifs : 6

Avancement d'échelon indiciaire : 1
Demande de remboursement d'un crédit d'impôt : 1
Démarches pour obtenir le défichage BDF : 1
Démarches pour un départ à la retraite : 1
Démarches pour un dossier CRAM : 1
Droits pour une retraite d'artisan : 1

Renseignements juridiques : 11

Droits sur un enfant en cas de séparation : 1
Conséquences de la rupture anticipée par le salarié d'un CDD : 1
Décès, surendettement et succession : 1
Droits d'auteur : 1
Mode de calcul d'une indemnité de licenciement inclus dans une convention collective : 1
Procédures de divorce : 2
Démarches à suivre lors d'une séparation amiable : 1
Procédure à suivre par un employeur pour la rupture d'un contrat aidé : 1
Modalités à suivre pour contester une décision de justice : 1
Légalité d'un contrat d'assistante maternelle : 1

4 - PROFIL DES REQUERANTS

Situation familiale :	Marié : 26 Vie maritale : 13 Divorcé : 12 Séparé : 1 Célibataire : 18 Veuf : 4 Non Renseigné : 10
Age :	20 - 30 ans : 12 30 - 40 ans : 18 40 - 50 ans : 14 50 - 60 ans : 16 > 60 ans : 6 Non Renseigné : 18
Situation professionnelle :	Artisan : 1 Chef d'entreprise : 1 Chômage : 13 Etudiant : 1 Fonctionnaire : 6 Salarié : 35 Sans profession : 8 Retraité : 6 Non Renseigné : 13

5 - INTERVENTION VERS DES ORGANISMES EXTERIEURS

ADAVEM : 1
ADIL : 1
Aisne Habitat : 1
Assurances : 3
Banques : 9
CAF : 2
Centre des contraventions : 1
CIDFF : 1
CIPAS : 6
CPAM : 1
CRAM : 1
Entreprise d'installation de chauffage : 1
Huissier de justice : 1
Inspection du travail : 1
Mairie : 2
Mission locale : 1
Opérateur mobile : 1

PPCRCA : 3
RAM : 1
Régime social des indépendants (RSI) : 1
Services du ministère des finances : 2

6 - ISSUE DES DOSSIERS

Terminé : 50
En cours : 3
Sans suite : 31

7 - NOMBRE D'ENTRETIENS ET/OU SUIVIS

1 entretien et/ou suivi : 25
2 à 5 entretiens et/ou suivis : 46
> 5 entretiens et/ou suivis : 13

8 - NOMBRE DE PROBLEMES

1 problème : 78
2 à 3 problèmes : 6

9 - NOMBRE DE DOSSIERS PAR COMMUNE

AMBLENY : 3
AUDIGNICOURT : 1
BERNY RIVIERE : 2
BIEUXY : 0
COEUVRES ET VALSERY : 3
CUTRY : 0
DOMMIERS : 0
EPAGNY : 1
FONTENOY : 1
LAVERSINE : 1
MONTIGNY LENGRAIN : 5
MORSAIN : 4
MORTEFONTAINE : 0
NOUVRON VINGRE : 0
PERNANT : 0
RESSONS LE LONG : 3
SACONIN ET BREUIL : 0
SAINT BANDRY : 0
SAINT CHRISTOPHE A BERRY : 3

SAINT PIERRE AIGLE : 0
TARTIERS : 0
VASSENS : 0
VEZAPONIN : 0
VIC SUR AISNE : 51
AUTRES : 6

STATISTIQUES DU POINT PASSERELLE MEDIATION

2003 - 2008

1 - LES REQUERANTS

Nombre de dossiers en 2003 : 150
Nombre de dossiers traités en 2009 : 2

Nombre de dossiers en 2004 : 139
Nombre de dossiers traités en 2009 : 8

Nombre de dossiers en 2005 : 131
Nombre de dossiers traités en 2009 : 2

Nombre de dossiers en 2006 : 126
Nombre de dossiers traités en 2009 : 2

Nombre de dossiers en 2007 : 137
Nombre de dossiers traités en 2009 : 1

Nombre de dossiers en 2008 : 124
Nombre de dossiers traités en 2009 : 13

2 - NATURE DES INTERVENTIONS

Difficultés financières : 21

Accident de la vie : 1
Mauvaise gestion budgétaire : 1
Réaménagement des dettes : 15
Surendettement : 2
Suspension des revenus : 1
Baisse des revenus : 1

Ecrivain public : 2

Courriers en attente de réponse : 2

Problème locataire/propriétaire : 1

Loyers impayés : 1
Non restitution de caution : 1

Problème employeur : 1

Licenciement sans respect de la procédure : 1

Renseignements juridiques : 3

Valeur juridique d'un état liquidatif de communauté et réclamations possibles : 1

Procédure de divorce : 1

Contentieux SAV : 1

3 - PROFIL DES REQUERANTS

Situation familiale :	Marié : 11 Vie maritale : 1 Divorcé : 9 Séparé : 1 Célibataire : 6
Age :	30 - 40 ans : 8 40 - 50 ans : 10 50 - 60 ans : 8 > 60 ans : 1 Non renseigné : 1
Situation professionnelle :	Chômage : 3 Fonctionnaire : 2 Salarié : 18 Sans profession : 3 Retraité : 1 Non renseigné : 1

4 - INTERVENTION VERS DES ORGANISMES EXTERIEURS

Banque de France : 2
CIPAS : 4
Conseil de Prud'hommes : 1
EDF : 1
Etablissements de crédit : 2
Point Passerelle Crédit Agricole : 3
Propriétaire privé : 1
Société d'HLM : 1
Service du ministère des finances : 1

5 - ISSUE DES DOSSIERS

Terminé : 20
En cours : 8

6 - NOMBRE D'ENTRETIENS ET/OU SUIVIS

1 entretien et/ou suivi : 18
2 à 5 entretiens et/ou suivis : 8
> 5 entretiens : 2

7 - NOMBRE DE PROBLEMES

1 problème : 28

8 - NOMBRE DE DOSSIERS PAR COMMUNE

AMBLENY : 2
AUDIGNICOURT : 0
BERNY RIVIERE : 0
BIEUXY : 0
COEUVRES ET VALSERY : 0
CUTRY : 0
DOMMIERS : 0
EPAGNY : 1
FONTENOY : 0
LAVERSINE : 0
MONTIGNY LENGRAIN : 2
MORSAIN : 0
MORTEFONTAINE : 0
NOUVRON VINGRE : 1
PERNANT : 0
RESSONS LE LONG : 0
SACONIN ET BREUIL : 1
SAINT BANDRY : 0
SAINT CHRISTOPHE A BERRY : 0
SAINT PIERRE AIGLE : 0
TARTIERS : 0
VASSENS : 1
VEZAPONIN : 0
VIC SUR AISNE : 7
AUTRES : 13

Cas pratiques

1 - M. T. a été orienté sur le Point Passerelle par le Bureau intercommunal de l'emploi car il rencontrait des difficultés avec sa précédente assurance habitation pour laquelle il avait clairement demandé la résiliation en 2005. Malgré cela, les cotisations continuaient à être prélevées sur son compte bancaire. L'animatrice du service Médiation a rédigé un courrier à son ancienne assurance en relatant la situation de M. T. L'assurance a répondu rapidement que son service Réclamations allait étudier le dossier et tenir informé le Point Passerelle. Au vu des pièces justificatives jointes au courrier, le service Réclamations de l'assurance a téléphoné au Point Passerelle pour l'informer qu'ils allaient envoyer à M. T. un nouvel avenant de résiliation et le rembourser des sommes perçues à tort. M. T. s'est présenté au service dès qu'il a reçu le chèque de remboursement de l'assurance.

2 - M. D. a déposé un dossier de surendettement qui a été orienté en 2008 vers la procédure de rétablissement personnel. Entre temps, il a fait de son mieux pour régler les dettes auprès de ses différents créanciers. En 2009, il ne restait plus qu'un prêt souscrit auprès de sa banque. Il ne comprend pas pourquoi cette dernière continue de lui prélever le montant de la mensualité alors que sa situation financière ne lui permet pas et qu'une décision du Juge de l'exécution a ouvert la procédure de rétablissement personnel. Après lui avoir expliqué que l'ouverture de cette procédure ne signifiait pas suspension ou clôture du dossier pour insuffisance d'actif, l'animatrice a apporté une aide à M. D. pour faire un courrier au Directeur Général de la Banque. M. D. a téléphoné par la suite pour informer le Point Passerelle que le service client de la Banque avait décidé de lui rembourser les mensualités prélevées depuis la décision du Juge de l'exécution relative à son dossier BDF et qu'il suspendait les prélèvements jusqu'à la décision finale du Juge de l'exécution.

3 - Mme P. avait réglé sa facture téléphonique par chèque. Ce chèque avait été égaré. Elle avait donc fait opposition et avait renvoyé un autre chèque. Le montant de ce dernier a été prélevé sur son compte bancaire mais depuis mars 2009, l'opérateur téléphonique continue de lui réclamer le paiement de cette facture et ce, malgré les différents courriers envoyés pour tenter d'expliquer qu'elle n'a plus d'arriérés auprès de leurs services. L'animatrice l'a rassuré et lui a indiqué qu'un courrier allait être envoyé à l'opérateur avec tous les justificatifs. La réponse de l'opérateur fut rapide et ce dernier a décidé d'annuler le montant demandé depuis plusieurs mois.