

MÉDIATION AVEC SOLUTION EN ÉQUITÉ

(Maurice CHIPOT, Médiateur du Cantal)

Les faits

- Février 2014, une personne malvoyante, âgée de 89 ans, se casse un col du fémur.
- Afin de pouvoir continuer à vivre à son domicile, un aménagement de sa salle de bain doit être opéré et une aide à cet aménagement sollicitée
- 24 février 2014, cette personne dépose auprès du Conseil Général un dossier de demande d'allocation personnalisée d'autonomie – APA - (avec devis)
- 12 mars 2014, la nécessité d'exécution de travaux est constatée par le Service PAPH du CG et le demandeur reçoit un PLAN D'AIDE indiquant le montant et les modalités de versement de l'APA
- Le 29 mars 2014, l'artisan prestataire établit une facture détaillée des travaux d'aménagement réalisés
- Le 2 avril 2014, le Président du Conseil Général (PCG) signe un arrêté d'attribution de l'APA à l'utilisateur
- Quelques semaines plus tard, en l'absence de versement de l'APA sur son compte, l'utilisateur contacte le service PAPH qui lui apprend alors que l'APA ne sera pas versée : la facture de travaux fournie étant d'une date antérieure à celle de l'arrêté d'attribution de l'APA, elle ne respecte pas la légalité.
- Le 2 juillet 2014, l'utilisateur adresse au Service PAPH une réclamation écrite laissée sans réponse
- Le 11 septembre 2014, l'utilisateur saisit le médiateur afin d'obtenir une réponse à sa requête

Etude du dossier

- Le service PAPH a pris une décision conforme aux dispositions de l'article 232-14 du Code de l'Action Sociale et des familles (CASF) qui stipule « à domicile, les droits à l'APA sont ouverts à compter de la date de la notification de la décision du PCG mentionnée en 1^{er} alinéa de l'article L231-12 »
- Aucun document administratif transmis à cet usager ne mentionne cette obligation d'attente de notification
- Le plan d'aide adressé à l'utilisateur prête grandement à confusion pour un profane ; il indique en toutes lettres majuscules « Avis favorable à l'attribution de l'APA », entre le détail du plan d'aide et la proposition de signature précédée de la mention « bon pour accord »
- Ce plan d'aide ne mentionne aucunement qu'il s'agit seulement d'une proposition et l'article 232-14 du CASF (mentionné ci-dessus) n'y est pas rappelé
- La facture de l'artisan détaille des travaux réalisés en toute conformité avec la demande d'APA déposée par l'utilisateur
- Après réception de la notification d'attribution de l'APA, l'utilisateur n'a reçu aucun courrier de refus de versement de cette APA par l'administration départementale

Avis du médiateur

- face à un usager de bonne foi qui n'a manifestement pas saisi toutes les subtilités de procédures administratives ardues, l'administration départementale devrait procéder à la régularisation financière de cette situation en appliquant la décision prise par le PCG en avril 2014.
- Une adaptation des documents administratifs d'APA adressés aux usagers est à envisager dans les plus brefs délais, afin de les rendre compréhensibles, sans confusion possible, par tout usager.

Décision

Début 2015, Le PCG a donné une suite favorable à l'avis du médiateur dans ses deux aspects.