

RAPPORT DU MÉDIATEUR

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS

2019

Santiago SERRANO, 30 avril 2020

Sommaire

1/ Objectifs de la Médiature	3
2/ Le fonctionnement	4
2-1/ Modalités de contact des usager.ère.s.....	4
2-2/ Le traitement	5
2-2-1/ Les réclamations.....	5
2-2-2/ Les interpellations	6
3/ Eléments quantitatifs	7
4/ Eléments qualitatifs	8
5/ Recommandations du Médiateur et réponses de l'administration départementale ..	11
5-1/ Rendre effectif le contrôle interne des réponses aux usager.ère.s.....	12
5-2/ Rendre visible, pour les usager.ère.s, les possibilités de contacts avec l'administration départementale et le recours au Médiateur.....	13
6/ Perspective 2020	14
6-1/ Renforcer les points de contact avec les usager.ère.s et la capacité de la Médiature à interpeller l'administration départementale	14
6-2/ Les liens opérationnels entre la Médiature et les directions départementales.....	14
6-3/ Organiser une réflexion sur le droit à l'erreur de la part des usager.ère.s	15
6-4/ Mise en application de la loi « Engagement et proximité ».	16
6-5/ Mise en place d'un retour qualité de l'activité de la Médiature	16
6-6/ Le partenariat à l'échelle départementale	16
6-7/ Au niveau national	17

1/ Objectifs de la Médiature

Les objectifs de la Médiature départementale s'inscrivent dans les orientations du Conseil départemental concernant les relations avec les usager.ère.s et dans le cadre de la Charte des médiateurs portée par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales dont le Département est membre.

A ce titre, le Médiateur est doté d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration départementale et ses usager.ère.s (particulier, association, entreprise), d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des processus et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usager.ère.s.

Le recours au Médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité.

La Médiature répond aux saisines des usager.ère.s dont les réclamations auprès de services départementaux n'ont pas abouti.

Elle peut également s'autosaisir de situations jugées préoccupantes.

Au-delà des réclamations des usager.ère.s, la Médiature se saisit également de leurs interpellations quant à des questions liées, de leur point de vue, à des dysfonctionnements des services départementaux.

L'action du Médiateur s'appuie sur les principes énoncés dans les textes traitant de la médiation, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

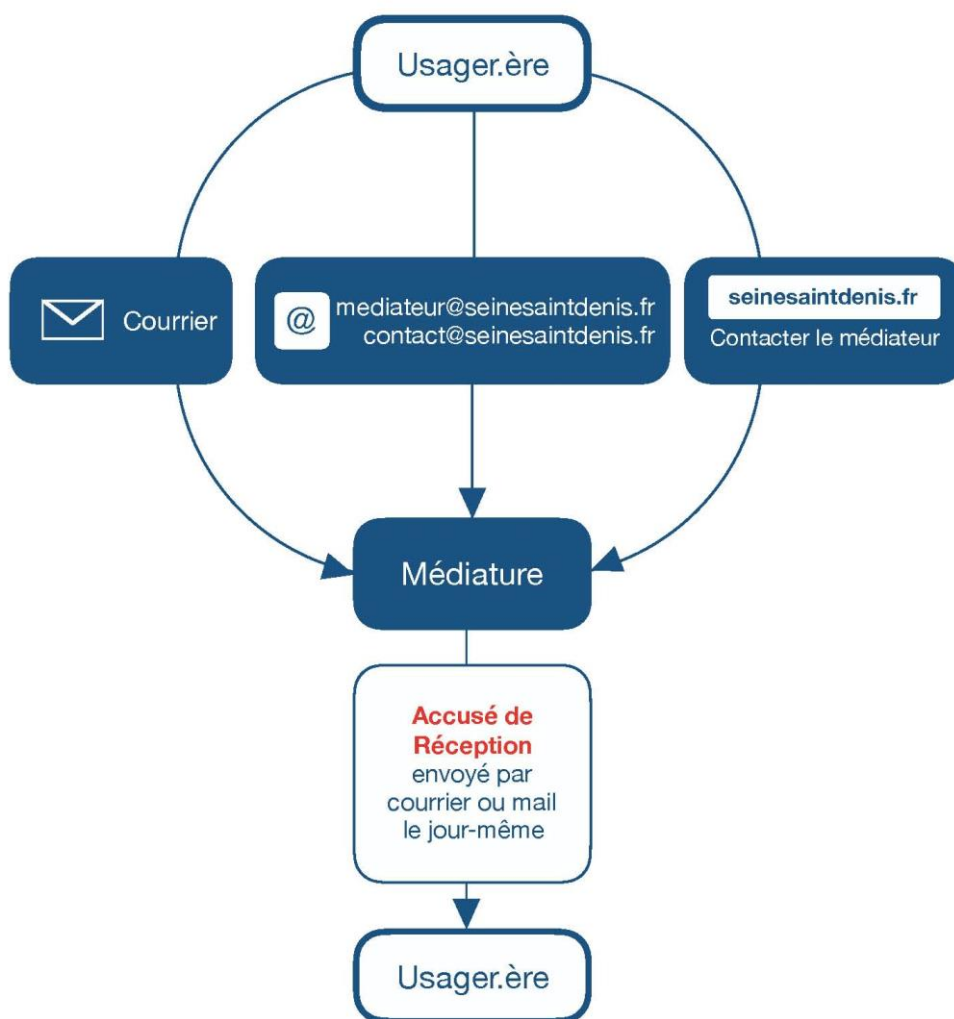
Ces principes sont les suivants :

- Indépendance, neutralité et impartialité,
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige,
- Respect du contradictoire,
- Confidentialité,
- Sens de l'équité,
- Compétence et efficacité,
- Transparence.

La Médiature départementale est composée de trois personnes, Santiago SERRANO, Médiateur, Régis DUMONT, Médiateur délégué, Djamila KOULAL, Cheffe de projet.

2/ Le fonctionnement

2-1/ Modalités de contact des usager.ère.s



2-2/ Le traitement

2-2-1/ Les réclamations

Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception via le canal utilisé par l'utilisateur.

Si un numéro de téléphone est renseigné, l'utilisateur est systématiquement appelé dans un délai de 48 heures maximum.

L'appel permet une reformulation de la demande et de s'assurer que les conditions sont réunies pour un traitement par la Médiature.

En l'absence de téléphone, si seul le mail est renseigné, le contact se fait par ce biais avec les mêmes objectifs.

En cas de saisine par courrier où ne figure ni téléphone ni mail, dès réception un courrier est envoyé demandant ces éléments. Si la demande est complète et valide, elle passe en traitement.

- Si la demande ne concerne pas le Département, l'utilisateur est réorienté.e vers l'institution concernée (CAF, CPAM, CNAV, Pôle Emploi, Défenseur des droits, Services de l'Etat, etc.). Cette orientation est ciblée en donnant les coordonnées précises du correspondant idoine. Cette démarche est relayée, avec le consentement de l'utilisateur, par l'envoi au dit correspondant des éléments réceptionnés.
- Si l'utilisateur n'a pas réalisé un recours préalable auprès du service concerné, il.elle est également réorienté.e vers ce même service en suivant les modalités des demandes ne concernant pas le Département.
- Si l'utilisateur n'a pas réalisé le recours préalable auprès d'un service mais que la demande revêt un caractère d'urgence ou de gravité, la Médiature peut s'autosaisir et initier son traitement en priorité.
- Si le premier contact ne permet pas d'éclaircir correctement les tenants et aboutissants de la réclamation, un rendez-vous à la Médiature est proposé dans les meilleurs délais. Si l'utilisateur a des difficultés pour se déplacer à Bobigny, un rendez-vous lui est proposé.e dans sa commune de résidence. Dans ce cas d'espèce, le Médiateur se déplace en réservant un créneau horaire dans une circonscription (PMI ou SSD ou ASE) de la commune concernée.

Une fois la réclamation validée, une fiche de synthèse est produite reprenant les éléments d'identification, l'objet et un résumé de la demande ainsi que des premières observations, après une analyse administrative et/ou juridique.

La requête est ensuite envoyée auprès des directeur.ice.s concerné.e.s pour traitement. Elle est également transmise aux différentes structures de recours et de contentieux, quand elles existent, des directions ciblées.

Le délai de réponse est fixé à 15 jours maximum.

Après étude de chaque dossier en liaison avec les directions, une réponse avec les conclusions est envoyée au réclamant, pour l'informer de la suite qui lui a été réservée. En fonction des réponses apportées par les services, le Médiateur peut faire des recommandations afin d'éviter la reproduction du litige avec les usager.ère.s.

S'il n'y a pas d'accord avec la direction concernée et que la demande est fondée, le Président, ou le Directeur Général des Services, est saisi.

2-2-2/ Les interpellations

Les interpellations des usager.ère.s qui ne correspondent pas de façon formelle à des litiges s'en rapprochent dans la mesure où elles pointent, de leur point de vue, des besoins et/ou des carences et/ou des dysfonctionnement qui devraient faire l'objet d'une réponse ou d'un traitement de la part du Département.

Dans ce contexte, s'assurer d'une réponse appropriée à ces interpellations revêt un caractère préventif afin d'éviter, selon les cas, une éventuelle cristallisation pouvant se transformer en litige avec la collectivité.

Toute interpellation fait l'objet d'un accusé de réception de la Médiature signifiant à l'usager.ère que sa sollicitation est orientée vers le service compétent et qu'en l'absence de réponse dans un délai ciblé, il.elle peut saisir le Médiateur qui interviendra auprès dudit service pour traitement de l'interpellation.

En fonction de la réponse apportée, une médiation peut être proposée si la Médiature estime que les éléments donnés en retour à l'usager.ère ne sont pas totalement fondés.

Cette médiation peut revêtir plusieurs aspects allant d'une proposition d'évolution de la réponse à l'usager.ère jusqu'à l'organisation d'une rencontre de conciliation entre les parties.

S'il n'y a pas d'accord avec la direction concernée et que l'interpellation est fondée, le Président, ou le Directeur général des services, est saisi.

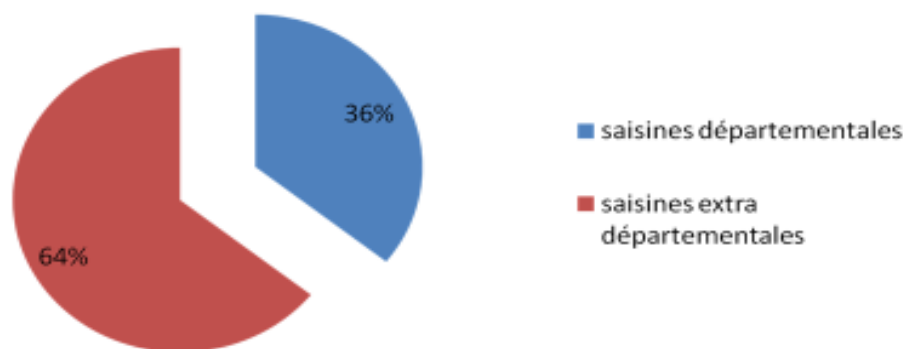
Tout comme pour les réclamations, l'usager.ère peut être appelé.e ou reçu.e par la Médiature si l'échange épistolaire ou numérique ne permet pas d'appréhender correctement l'objet de son interpellation.

Enfin, et également comme pour les réclamations, la Médiature peut s'autosaisir d'interpellations dont le caractère est jugé préoccupant.

3/ Eléments quantitatifs

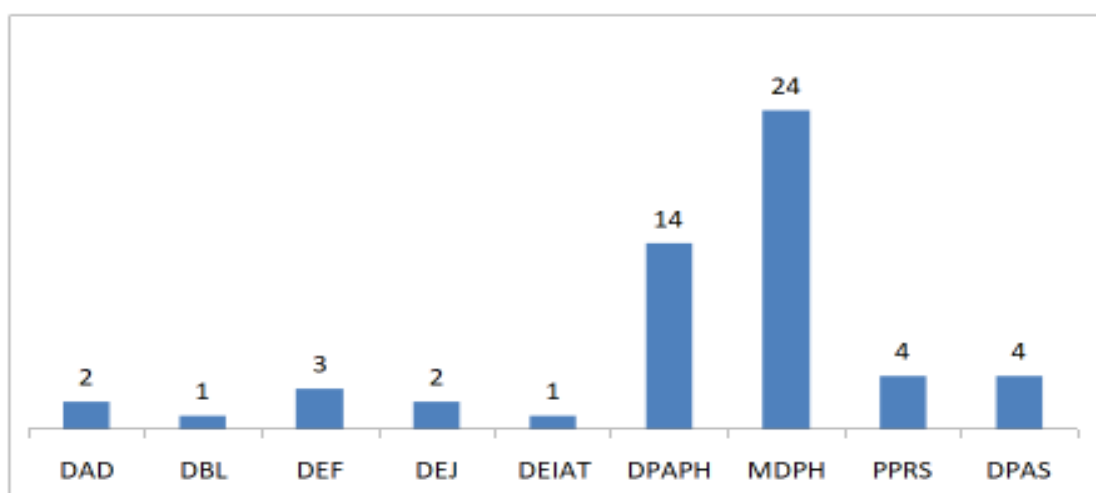
154 dossiers traités dont 99 ne relèvent pas du champ départemental

janv-19 à fin déc 2019



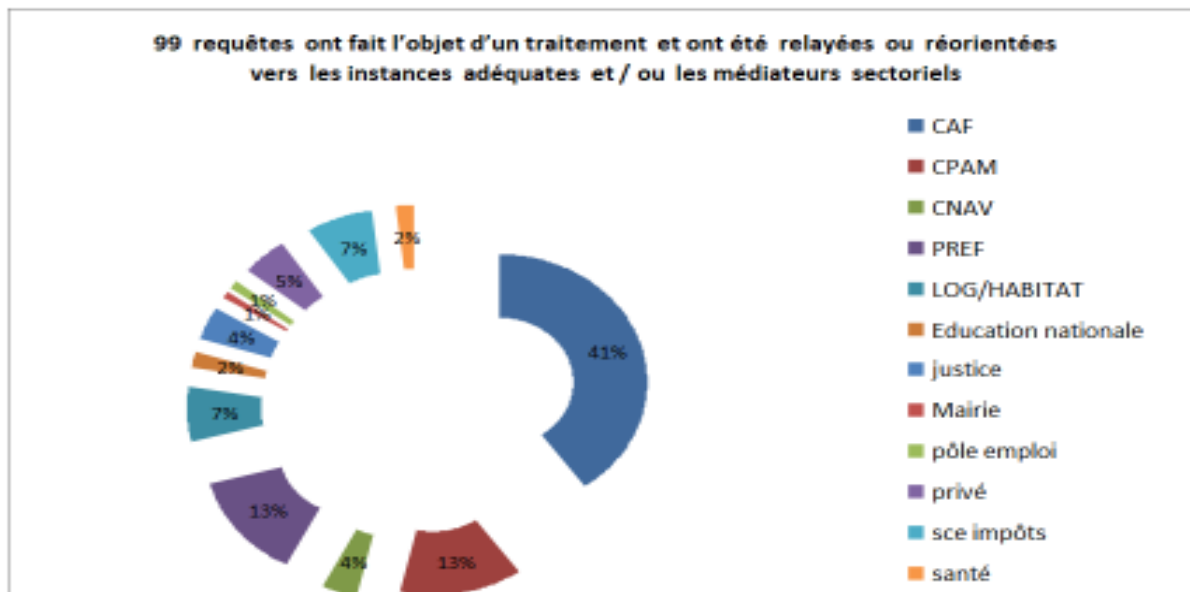
2

Saisines départementales



3

Saisines extra départementales



4

4/ Eléments qualitatifs

Sur les 55 réclamations reçues en 2019 et relevant de services départementaux :

- 30 ont donné droit à l'utilisateur soit un peu plus de 54%,
- 4 ont été orientées vers une première réclamation à effectuer auprès du service concerné et n'ont pas produit à la suite une saisine du Médiateur,
- 16 ont donné droit à l'administration départementale,
- 5 étaient en attente d'une réponse des services (réclamations reçues en décembre).

Le taux de 54% de réclamations résolues en faveur de l'utilisateur, s'il montre l'intérêt du rôle du Médiateur et traduit ses résultats, souligne également le niveau d'erreurs voire de production de préjudices de l'administration départementale au détriment de ces utilisateurs.

Par ailleurs, quasiment 80% de ces saisines résolues font suite à des demandes restées sans réponse depuis plusieurs mois voire plus d'une année pour nombre d'entre elles.

Ceci constitue un premier point de vigilance important pour la Médiation comme pour l'administration départementale.

L'ensemble des 99 autres réclamations, ne relevant pas des services départementaux, ont été réorientées vers les médiateurs, conciliateurs et interlocuteurs des administrations concernées.

Par ailleurs, suite à la validation de sa nouvelle proposition de fonctionnement par l'administration départementale en novembre, et sa présentation à l'ensemble des directions en décembre 2019, la Médiature dispose d'un droit de consultation dans le logiciel de traitement numérique I-courrier, gérant les courriers entrants et sortants du Département, dans le but d'examiner les courriers signalés de réclamation et d'interpellation ainsi que leur fléchage auprès des directions.

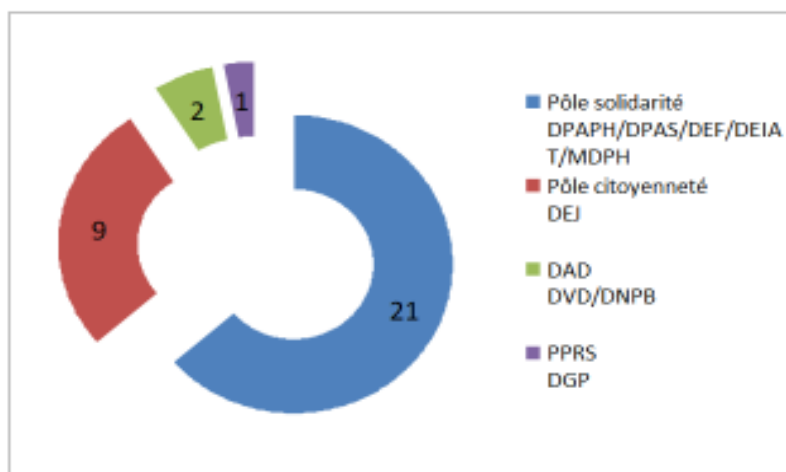
Cela lui permet de s'assurer, en retour, de l'effectivité de la réponse et de vérifier, en cas de maintien de la position initiale de l'administration, qu'il est bien mentionné la possibilité de saisir le Médiateur et les modalités pour le faire.

Cela lui permet également de mesurer l'urgence et/ou la gravité d'une réclamation ou d'une interpellation et, le cas échéant, de s'autosaisir.

En cas de non-réponse dans les délais ou de l'absence de mention de possibilité de recours au Médiateur, la direction concernée est interpellée par la Médiature pour résolution.

Réclamations I-courrier

- L'opération I-courrier a démarré le 12 décembre 2019. 33 réclamations ont été signalées dont 12 ont fait l'objet d'un traitement rapide, suivies de copies de courriers de réponse auprès de la Médiature départementale.



5

Du 8 octobre, date du droit de consultation, au 15 décembre 2019, seules 4 réponses figuraient dans I-courrier sur un total de 74 courriers signalés de réclamation.

Le démarrage effectif du suivi de ce dispositif, à partir 12 décembre 2019, a vu l'intervention de la Médiature sur 33 réclamations hors délai de réponses et a permis d'obtenir le traitement de 12 d'entre elles. A noter que la Médiature s'est autosaisie de 2 réclamations figurant dans I-courrier.

Ces 33 réclamations représentent l'ensemble des courriers présents dans le logiciel du 8 novembre, date de validation du fonctionnement de la Médiature par l'administration départementale, au 15 décembre 2019.

Au-delà du 15 décembre, les courriers, même s'ils ne sont pas traités, ne se trouvent pas, pour 2019, hors du délai de réponse et n'ont pas fait l'objet d'une intervention de la Médiature.

Sur l'ensemble de la période considérée (8 octobre au 15 décembre 2019) :

- le taux de réponses présentes dans I-courrier est de 5,4%,
- le taux de réponses réelles aux usager.ère.s, suite à l'intervention de la Médiature, est de 21,6%.

Le taux de réponses présentes, extrêmement faible, montre une non-utilisation structurelle du logiciel par les directions du Département et une absence de contrôle interne, qu'est censé apporter I-courrier, sur les réponses aux usager.ère.s.

De fait, le circuit papier, antérieur à l'implantation d'I-courrier, a été maintenu en parallèle du circuit numérique.

Deux raisons sont évoquées à ce maintien.

D'une part, le Bureau du courrier qui centralise et scanne l'ensemble des courriers entrants dans I-courrier, ne les réceptionne pas en sortie via le logiciel pour les mettre sous pli. Il ne s'occupe que des affranchissements et des envois aux services postaux.

La mise sous pli est explicitement et exclusivement du ressort des directions émettrices des courriers qui doivent les transmettre par voie papier au Bureau du courrier.

Elles doivent ensuite scanner les exemplaires et les insérer dans I-courrier.

Le dispositif introduit donc une manipulation supplémentaire dont l'utilité n'est pas nécessairement comprise par les agent.e.s en charge de ces tâches qui, de façon massive, ne les réalisent pas.

D'autre part, les directions n'ont pas la main pour attribuer à leurs agent.e.s les droits dans I-courrier leur permettant d'utiliser le logiciel, cette compétence étant du ressort exclusif de la Direction des Innovations Numériques et des Services d'Information (DINSI).

Du fait de la mobilité interne, les agent.e.s affecté.e.s à la gestion d'I-courrier changent plus ou moins régulièrement.

Pour mettre à jour leur organigramme dans le logiciel, les directions doivent en faire la demande à la DINSI qui les régularise au fur et à mesure.

Dans l'attente d'une nouvelle version du logiciel programmée pour septembre 2019, la mise à jour des bases organigrammes des directions a été reportée, dès juillet 2019, à l'installation de ladite version.

Or, pour diverses raisons, celle-ci n'a toujours pas été réalisée au 31 décembre 2019, ce qui ne permet pas à nombre de directions d'utiliser I-courrier et paralyse le système.

Dans les faits, I-courrier qui devait permettre un contrôle interne des flux sortants des réponses aux réclamations et donner plus d'agilité sur cette question à l'administration départementale, alourdit le système et ne s'avère pas opérationnel.

Enfin le taux réel de réponse de 21,6%, après intervention de la Médiature, est également très faible.

Sur ce point, il est difficile de savoir si les 78% restants correspondent à des non-réponses aux usager.ère.s ou à des réponses réelles dont il n'est pas retrouvé trace, faute d'archivage de celles-ci par les directions.

Cette absence de maîtrise sur l'effectivité des réponses aux réclamations des administré.e.s, constitue un deuxième point de vigilance fort pour la Médiature comme pour l'administration départementale.

5/ Recommandations du Médiateur et réponses de l'administration départementale

Avec l'accueil et l'accompagnement des saisines des usager.ère.s, l'autre fonction du Médiateur consiste à formuler des recommandations d'amélioration des processus et des pratiques de l'administration afin de prévenir le renouvellement des litiges les plus récurrents.

Le taux de 54% de demandes légitimes de la part des réclamant.e.s et l'absence notable de maîtrise de la réalité des réponses à ces dernier.ère.s représentent un défi pour l'administration départementale dans l'objectif de réduire ses marges d'erreur et de répondre effectivement aux demandes des usager.ère.s.

Cette question renvoie au processus de travail des services départementaux en termes d'orientation des organisations vers une meilleure réponse aux usager.ère.s qu'il est recommandé de renforcer.

Dans ce domaine, et comme élément de réponse, l'administration départementale a engagé, depuis 2018, un vaste plan de réorganisation de ses pratiques qui devrait aboutir, en février 2020, à la production de 12 engagements de base à l'adresse des usager.ère.s dont l'effectivité des réponses et la possibilité de recours au Médiateur.

Ces engagements seront affichés dans tous les lieux d'accueil du public des services départementaux.

Par ailleurs, sur l'ensemble des trente-deux (32) directions ou délégations ou missions opérationnelles composant l'administration départementale, dix-neuf (19) sont en lien avec du public - particuliers, associations ou entreprises.

Parmi celles-ci, sept (7) possèdent au sein de leur organisation une structure dédiée aux questions liées à la relation avec leur public avec un positionnement hiérarchique et une priorisation variables.

- La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), avec un Pôle accueil et communication,
- La Direction des Bâtiments et de la Logistique (DBL) avec un Bureau de l'accueil physique et téléphonique,
- La Direction des Services d'Archives (DSA) avec un Service des publics et de la valorisation,
- La Direction de la Nature, des Paysages et de la Biodiversité (DNPB) avec un Service études, accueil et nature et un Bureau prévention, accueil et promotion.
- La Direction de l'Emploi, de l'Insertion et de l'Attractivité Territoriale (DEIAT) avec un Service de l'orientation et de l'accompagnement des publics,
- La Direction des Personnes Âgées et des Personnes Handicapées (DPAPH) avec un Bureau usagers et qualité,
- La Direction de l'Eau et de l'Assainissement (DEA) avec un Service sécurité, qualité usager et ressources.

A noter que la Direction de l'Education et de la Jeunesse (DEJ) projette de mettre en place en 2020 une structure dédiée à la relation avec ses usager.ère.s.

5-1/ Rendre effectif le contrôle interne des réponses aux usager.ère.s

Afin de s'assurer du traitement réel des réclamations et de l'information des possibilités de recours donnés au public, il est préconisé de mettre en place un contrôle interne de la réalité des réponses aux usager.ère.s par l'utilisation effective du logiciel I-courrier.

A cet effet, il est recommandé de supprimer définitivement le canal papier des directions vers le Bureau central du courrier, I-courrier devenant la seule voie des courriers sortants et ce Bureau ayant désormais en charge la totalité du processus : extraction I-courrier, mise sous pli, affranchissement et acheminement vers les services postaux.

La conséquence pratique de ce nouveau dispositif serait que tout courrier arrivé en format papier au Bureau du courrier ne serait plus acheminé et serait renvoyé à la Direction émettrice pour insertion dans I-courrier.

Il est recommandé, afin d'éviter la segmentation de la gestion du dispositif, que la mise à jour des bases organigrammes des directions soit à l'avenir du ressort du Bureau du courrier, structure opérationnelle de la gestion d'I-courrier.

Il est recommandé, afin d'éviter la disparition de courriers dans I-courrier sans contrôle de l'effectivité d'une réponse, que la possibilité de clôturer un courrier avec ou sans réponse (cas de courrier ne le nécessitant pas) ne soit plus du ressort des Directions mais une prérogative exclusive du Bureau du courrier et de la Médiature pour ce qui concerne les courriers signalés de réclamation.

Face à la disparité observée des fonctionnements des directions dans la production de l'Accusé Réception (AR) à l'adresse des usager.ère.s lors de la réception de leurs courriers (pas d'AR prévu ou AR à réception par la structure traitante – service, bureau ou secteur-, avec un temps variable d'une à deux semaines plus le temps d'acheminement vers le Bureau du courrier puis le temps d'affranchissement et d'envoi), il est recommandé que cette tâche ne soit plus dévolue aux Directions mais au Bureau du courrier qui produirait un AR générique, garantissant ainsi un AR pour tous les courriers nécessitant une réponse et un temps cours d'envoi à l'utilisateur.

Il est recommandé que la définition de la date limite de réponse à un courrier signalé de réclamation ou d'interpellation, actuellement de 15 jours pour tous les courriers, soit fixée par la Médiature en accord avec les contraintes réelles des Directions et les dispositions légales comme, à titre d'exemple, les réponses aux Recours Administratifs Préalables Obligatoires (RAPO) établies réglementairement à deux mois.

Sur cet ensemble de recommandations, l'administration départementale répond positivement avec une mise en place opérationnelle pour le premier semestre 2020.

5-2/ Rendre visible, pour les usager.ère.s, les possibilités de contacts avec l'administration départementale et le recours au Médiateur

Sur le plan de la communication en direction des usager.ère.s, l'administration départementale s'est engagé à la production de 12 engagements de base à l'adresse des usager.ère.s dont l'effectivité des réponses et la possibilité de recours au Médiateur. Ces 12 engagements seront diffusés sous forme d'affiches apposées, à partir de février 2020, dans tous les lieux publics des services départementaux.

Le Département a, d'autre part, entamé un travail de refonte de son site Internet « seinesaintdenis.fr » et a soumis sa proposition de page de couverture (home page) à l'avis de l'ensemble des agent.e.s de la collectivité.

La Médiature a fait le constat, et l'a communiqué, que n'apparaît pas d'emblée, dans cette proposition, la possibilité de contact avec l'administration et que l'usager.ère doit : soit effectuer la recherche dans un espace prévu à cet effet, soit faire dérouler vers le bas la home page pour trouver cette possibilité.

Si la refonte du site s'est appuyée sur la volonté de faciliter et d'offrir un meilleur accès aux services départementaux pour les usager.ère.s, la home page permet en « un clic » l'accès à des contenus liés aux offres d'emploi, à la carte Ikaria, à l'allocation personnalisée d'autonomie et l'aide à la formation et relaye à deux manipulations le contact avec le Département ou le Médiateur, ceci *a contrario* des sites publics ou privés délivrant des services à leurs usager.ère.s ou client.e.s et priorisant la visibilité de l'accès direct à la possibilité de contact.

La Médiature a proposé que soit immédiatement apparent sur cette nouvelle home page la possibilité de contact avec l'administration et avec le Médiateur.

L'administration départementale a validé cette proposition et le Directeur général des services a rédigé, en novembre 2019, une note en ce sens à la direction de la communication.

La Médiature sera attentive à sa mise en œuvre.

6/ Perspective 2020

6-1/ Renforcer les points de contact avec les usager.ère.s et la capacité de la Médiature à interpeller l'administration départementale

En 2020, la Médiature rendra opérationnelle son droit de consultation dans la boîte mail contact@seinesaintdenis.fr, porte d'entrée numérique des usager.ère.s désireux.euses de déposer un message, de poser une question ou/ou d'interpeller l'administration départementale.

Comme mentionné dans la partie descriptive du fonctionnement de la Médiature, toute interpellation déposée dans [contact@](mailto:contact@seinesaintdenis.fr) fera l'objet d'un accusé de réception de la Médiature signifiant à l'usager.ère que sa sollicitation est orientée vers le service compétent et qu'en l'absence de réponse dans un délai ciblé, il.elle peut saisir le Médiateur qui interviendra auprès dudit service pour traitement de l'interpellation.

En cas de non-réponse dans les délais et, pour faire suite, de saisine de la Médiature par l'usager.ère, la direction concernée sera interpellée par la Médiature pour résolution et l'absence de réponse dans les délais sera répertoriée dans une base incident dans le logiciel de contrôle interne TIGRe (voir plus bas les liens opérationnels entre la Médiature et l'administration départementale).

L'absence de réponse dans les délais dans l-courrier sera également répertoriée par direction dans ce même logiciel.

6-2/ Les liens opérationnels entre la Médiature et les directions départementales

En accord avec la Direction générale et l'Inspection générale des services un risque « médiation » est instauré avec droit d'administrateur à la Médiature.

Il s'agit pour les directions de définir elles-mêmes leurs zones de risques concernant les litiges potentiels avec les usager.ère.s (paiement des fournisseurs dans les délais légaux, réponse effective aux usager.ère.s, traitement des réponses aux appels d'offre, absence d'information due aux candidat.e.s lors de recrutement externe, etc.) et comprenant obligatoirement la qualité (délai et forme) des réponses aux réclamations et aux interpellations ainsi que l'information concernant la possibilité de saisine du Médiateur.

Le risque médiation est inséré dans le logiciel de Traitement Intégré de la Gestion des Risques (TIGRe) parmi les 12 risques prioritaires de la collectivité.

Une campagne d'information et de pré-implémentation du risque dans le logiciel sera réalisée en 2020 par la Médiature auprès des directions en lien avec le public.

A partir des données collectées dans l-courrier et dans le suivi des réponses aux interpellations dans contact@seinesaintdenis.fr, la Médiature alimente dans TIGRe une base incident pour chaque direction.

Elle engage, sur cette base et lors de revues trimestrielles, un accompagnement des directions sur les dispositifs de contrôle mis en place ou envisagés et sur l'évaluation du risque quant à sa probabilité et à son niveau de maîtrise.

Les données collectées et les actions de réponses au risque des directions feront l'objet d'un reporting dans le rapport annuel du Médiateur.

6-3/ Organiser une réflexion sur le droit à l'erreur de la part des usager.ère.s

Un certain nombre de prestations départementales sont assujetties à une date limite de réponse et/ou de délivrance de pièces de la part des usager.ère.s.

C'est le cas, à titre d'exemple, des chèques réussite de 200€, sous forme de bons d'achat, attribués sans conditions de ressources à tous.les collégien.ne.s entrant en 6^{ème} dans un collège public du département.

Cette démarche, exclusivement numérique, externalisée et basée sur le volontariat des potentiels bénéficiaires, fixe une date butoir assez large, au 12 novembre de chaque année, de réception des pièces scannées par les demandeur.euse.s s'étant signalé.e.s.

Or, il s'avère que des usager.ère.s, aux habiletés numériques variables, ne parviennent pas (3 saisines à la Médiature en fin 2019) à respecter ce délai en évoquant, de leur point de vue, diverses raisons (n'avaient pas bien compris la démarche, les mails de relance seraient allés dans les spams...). L'édition des chèques étant close par le prestataire extérieur après cette date et l'usager.ère ne s'étant pas signalé dans les délais, l'accès à cette prestation est refusé sans autre possibilité.

Si dans ce cas d'espèce, l'administration départementale ne peut être mise en cause, il subsiste malgré tout que l'usager.ère souhaitait et souhaite toujours bénéficier de cette prestation puisqu'il.elle insiste pour l'obtenir jusqu'à saisir le Médiateur.

Sur cette question, comme dans d'autres, l'exécutif départemental, par cette mesure volontariste, souhaite étoffer sa politique sociale à l'adresse des habitants en visant la totalité des potentiels bénéficiaires.

Dans ce contexte, il conviendrait sans doute de réfléchir, la Médiature n'ayant pas la possibilité d'infléchir les décisions dans ce genre de configuration, à la mise en place d'un dispositif du type droit à l'erreur permettant de réduire voire de faire disparaître la marge, même minime, de ceux.celles qui restent exclu.e.s de ces mesures politiques.

Une démarche exploratoire recensant les dispositifs avec les mêmes similitudes et produisant, pour les mêmes raisons, un non accès à une prestation départementale pourrait être engagé en 2020.

Elle associerait les directions concernées pour examiner les possibilités réelles et concrètes d'évolution des modes d'accès à ce type de prestations en tenant compte de l'ensemble des contraintes tant humaine, matérielle que budgétaire.

La Médiature se tiendra, si cette option de travail était retenue, à disposition de l'administration départementale pour contribuer à son avancée.

6-4/ Mise en application de la loi « Engagement et proximité ».

La Loi « Engagement et proximité », promulguée en décembre 2019 et applicable en janvier 2021, institue dans son article 81 la possibilité pour les collectivités territoriales de nommer un.e médiateur.ice.

Dans le cadre de la formalisation de cette fonction pour les collectivités, la Loi lui décerne, à l'instar des autres médiations institutionnelles et juridiques, la capacité de suspension des démarches juridiques dès lors qu'une saisine lui est adressée et ce jusqu'à l'aboutissement du traitement de la réclamation.

Afin de rendre effective cette mesure au 1^{er} janvier 2021, une rencontre sera organisée, en y associant les médiateurs des 3 villes du département en possédant un (Bondy, Pantin, Saint-Denis), avec le Président du Tribunal de grande instance (TGI).

Cette rencontre aura pour objectif de se faire connaître et d'établir, sinon un protocole, *a minima* des modes de travail permettant d'informer les services du Tribunal de la saisine d'un.e usager.ère concerné.e par la possibilité d'un recours en justice et de signifier la suspension des délais d'usage jusqu'au traitement par nos soins de la réclamation.

Un travail d'ajustement du contenu des messages de réponse de refus aux usager.ère.s avec possibilité dans les deux mois de recours au TGI, sera également réalisé en lien avec les directions concernées afin d'annoter le caractère suspensif de la saisine du Médiateur.

6-5/ Mise en place d'un retour qualité de l'activité de la Médiature

La Médiature adressera dès 2020, à toutes les personnes ou entités l'ayant saisi, un mail avec un lien électronique orientant vers un questionnaire simple afin d'avoir un retour qualité sur son activité.

Trois questions avec trois possibilités de réponses (totalement, partiellement, pas du tout) seront posées :

- Etes-vous satisfait de la qualité de la médiation ?
- Etes-vous satisfait du délai de traitement de votre demande ?
- Etes-vous satisfait de la réponse obtenue ?

Un espace libre recueillant les remarques éventuelles des usager.ère.s complétera le questionnaire.

Une compilation mensuelle des réponses sera réalisée et figurera dans le rapport 2020 du Médiateur.

6-6/ Le partenariat à l'échelle départementale

Un nombre important d'usager.ère a des difficultés de lecture du panorama institutionnel départemental et adresse régulièrement des réclamations à des entités dont le champ de compétence ne correspond pas à l'objet de leur saisine.

A ce jour, elles représentent environ 50% des saisines à la Médiature départementale.

Dans l'optique d'aider ces usager.ère.s dans leur démarche et d'éviter de les renvoyer à leur difficulté d'orientation dans le paysage administratif, il y a nécessité de formaliser un protocole d'accompagnement et de passation des demandes entre les institutions concernées.

La Médiature départementale a proposé un partenariat en ce sens au Défenseur des droits, entité généraliste de médiation, organisée par département, et habilitée à se saisir de tous les types de demandes quelle que soit l'institution concernée.

A ce titre, le Défenseur des droits est légitime à être la tête de file de l'animation d'un espace d'échange des médiateur.rice.s du département.

L'organisation d'une rencontre de l'ensemble des acteur.rice.s de la médiation du département a été actée et programmée pour le premier semestre 2020 avec pour objet de travailler à un partenariat « inter-médiation » sur l'accompagnement des usager.ère.s.

Les Médiateur.rice.s, Conciliateur.rice.s de la Région Île de France, des villes de Pantin, Saint-Denis et Bondy (seules communes possédant un médiateur), de la CPAM, de la CNAV, de la CAF, de Pôle Emploi et de l'Education Nationale ont répondu positivement à cette offre conjointe du Défenseur des Droits et de la Médiature départementale.

Ce travail préfigurera la création d'un réseau des médiateur.rice.s de Seine-Saint-Denis, avec pour but la production d'un document-protocole qui ferait l'objet d'une médiatisation par sa signature formelle entre les parties-prenantes.

A l'issue de cette première étape, le réseau des médiateur.rices devrait pouvoir être formalisé avec un fonctionnement décidé par l'ensemble des acteurs.rice.s impliqué.e.s et une participation active de la Médiature du Département.

6-7/ Au niveau national

Avec l'adhésion du Département, en 2017, à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) la Médiature départementale s'assure un ancrage dans un réseau de niveau national.

L'AMCT regroupe des Médiateur.rice.s des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements et de régions, quel que soit leur statut (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux ou régionaux et les usager.ère.s.

Plusieurs Régions (Ile de France, PACA), Départements (Mayenne, Moselle, Gironde, Cantal, Maine et Loire, Val d'Oise, Val de Marne, Ille et Vilaine, Charentes Maritimes, Essonne) et villes importantes (Marseille, Angers, Rennes, Lille, Bordeaux, Paris, La Rochelle, Metz, Nice, Tulle, Tarbes, Brive, Bourges, Auxerre, Pantin, Bondy...) en sont adhérents.

Dotée d'un site web et d'une newsletter, l'AMCT constitue un espace d'échange des « bonnes pratiques » et un lobby sur les questions liées à la médiation territoriale.

Elle l'a démontré par son appui actif à la proposition de loi N° 547, votée à l'unanimité par le Sénat le 13 juin 2019 et promulguée le 23 décembre 2019, visant à instituer, dans le code général des collectivités territoriales, la fonction de médiateur.

La Médiature départementale verra, en 2020, son investissement renforcé au sein de l'AMCT.

Par ailleurs, Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire et Président de l'AMCT, a sollicité la Médiature départementale pour rejoindre le comité de pilotage du collectif Médiation 21.

Ce collectif, organisé sous forme de « Think Tank », regroupe la quasi-totalité des organisations de médiation à l'échelle nationale (23 structures).

Médiation 21 a rédigé un livre blanc de la médiation qui a été remis à la Garde des sceaux en octobre 2019 et le comité de pilotage prolonge cette dynamique.

Il travaille sur les suites à donner au livre blanc, sur les questions liées à son fonctionnement et à la prospective et sur les futurs projets à déployer.

La Médiature intégrera, en 2020 et au titre de représentant de l'AMCT, le comité de pilotage de ce collectif et participera également à un groupe de travail, prolongement du livre blanc, sur la problématique de l'agrément des médiateur.rice.s et l'accréditation des organismes de formation.