

**RAPPORT DU MEDIATEUR DU
DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE**

ANNEE 2015

RAPPORT DU MEDIATEUR DEPARTEMENTAL : Sommaire

EDITORIAL

LA MEDIATION : PARI REUSSI

QUELQUES EXEMPLES DE MEDIATION

ANNEXES :

- Rapport du Conseil général du 19 mai 2014
- Délibération du Conseil général du 19 mai 2014

PAS JUGE, PAS CENSEUR : FACILITATEUR

Le 19 mai 2014, le Conseil départemental votait la création d'une mission de médiation institutionnelle départementale.

Cette mission était confiée à François Casteignau, ancien Directeur général des services départementaux. Sa vocation était :

- D'apporter une réponse individualisée.
- De personnaliser par la nomination d'un médiateur départemental la relation au citoyen.
- De renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens.
- D'améliorer la qualité du service aux usagers.
- D'équilibrer les rapports entre l'institution et l'individu.
- De contribuer à la lisibilité des politiques publiques.

Les objectifs approuvés par le Président du Conseil départemental et les élus, le travail de communication pouvait se mettre en place afin de faire connaître aux usagers, au personnel départemental, aux partenaires de la collectivité (villes agglomérations, représentant du défenseur des droits, Président du TGI, syndicats) l'existence de ce nouveau service rendu par le Département du Val-de-Marne.

Peu de collectivités en France ont mis en place cette nouvelle relation à l'utilisateur. En discussion au niveau du Conseil Européen, et du gouvernement, l'obligation d'avoir une médiation dans les collectivités locales a choppé sur la taille de la dite collectivité.

Sans attendre une législation et s'inspirant du travail mis en place à la Ville de Paris, de la charte des médiateurs de services au public, et aux réflexions de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ; le Département du Val-de-Marne, mettait techniquement en place la médiation en septembre 2014.

En un an, la petite équipe de la médiation départementale est devenue opérationnelle, tant dans son rapport avec les collectivités et institutions, qu'avec les usagers et les services en rapport avec eux.

121 dossiers ou réclamations ont été déposés depuis septembre 2014. En un peu moins d'un an, cela peut paraître peu, et il nous faut analyser ce chiffre au regard de ceux enregistrés par la Région Ile-de-France ou d'autres régions, la trentaine de

collectivités locales membres de l'AMCT. Il me semble plus difficile de le comparer à ceux donnés par les médiateurs de certains établissements publics ou sociétés nationales (RATP, SNCF, etc...)

L'existence du médiateur départemental est encore peu connue des citoyens qui pourraient faire appel à lui.

Elle est également peu connue des collaborateurs et des assistantes des conseillers départementaux qui pourraient également le solliciter, soit pour régler un différend entre l'administration départementale et l'utilisateur.

Elle est en revanche bien connue du représentant du défenseur des droits, qui renvoie systématiquement vers notre collectivité les questions relevant de sa compétence.

Par ailleurs, la médiation n'est pas encore entrée dans les traditions juridiques françaises, lesquelles sont enracinées dans une logique que l'on pourrait qualifier de binaire : une décision est légale ou illégale, on a droit à un avantage, ou on n'y a pas droit, on a raison ou on a tort. J'ajouterai une certaine certitude de l'infaillibilité de l'administration dans son ensemble, malgré « la reconnaissance du droit à l'erreur » figurant dans le plan d'action de l'administration du Département du Val-de-Marne.

Le fondement de la médiation est différent : une décision peut être légale, mais pas forcément juste, un texte peut être interprétable de plusieurs façons, une erreur peut être commise par le service chargé de mettre en place une action, les conditions nécessaires à l'attribution d'une aide ou à l'octroi d'un bénéfice ont pu changer dans le temps, la compréhension par l'utilisateur à l'explication donnée par le service peut être mal interprétée, enfin l'utilisateur peut demander une aide, une action illégale risquant de l'amener à un contentieux inutile.

Partant du principe qu'un bon compromis permet souvent d'éviter une attitude génératrice de frustration, voire de violence, il s'agit par le biais de la médiation de rétablir une écoute qui s'est perdue, de mettre en place un accord gagnant-gagnant, qui mieux qu'un combat sans merci donne au « vaincu » soif de revanche et donc de nouveau conflit.

L'enjeu est humain : ne pas percevoir l'administration comme une machine sans âme mais bien comme un groupe d'hommes et de femmes à l'œuvre et au service de politiques bénéfiques pour les usagers, avec parfois des « hoquets », des défaillances, qui sont identifiés comme tels et réparés ;

Le respect de la loi s'impose à tous, administration, usagers, citoyens, médiateur. Mais à côté du respect de la loi il y a dans le Val-de-Marne, le souci de l'équité, la prise en compte de situations particulières, le besoin de justice à côté de l'impératif du droit et l'application de la règle générale.

C'est cette juste préoccupation que la médiation veut introduire dans les relations entre l'Administration et les citoyens.

Dans un monde compliqué, le médiateur est un passeur, un facilitateur qui avec attention, écoute et appétence évite à tout prix d'être un censeur.

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne

François Casteignau

La Médiation : pari réussi !

Le 19 mai 2014, le Département du Val-de-Marne mettait en place un médiateur institutionnel départemental. Le Val-de-Marne est un des tous premiers départements à offrir à ses habitants une nouvelle voie de recours amiable, gratuite, simple et rapide.

La Médiation constitue un outil qui doit améliorer la qualité du dialogue entre les usagers et les services du département. Il permet de régler les désaccords entre les Val-de-Marnais et l'administration départementale.

La Médiation peut éviter la voie juridictionnelle, ou aider à régler le différend si la voie juridictionnelle est déjà engagée, sans pour autant l'arrêter si un accord n'est pas trouvé.

Le rôle du Médiateur est de faire prévaloir l'équité, de favoriser le dialogue, d'apaiser les tensions et de prendre en compte des situations particulières. L'objectif est d'aboutir à un accord entre l'administration et le requérant, mais aussi de permettre à l'administration départementale de réparer ses erreurs, de mieux expliquer ses décisions si elle les confirme. Le Médiateur peut proposer une amélioration du service à rendre s'il constate la répétition d'un différend identique.

■ Un important travail a été mené pour que la saisine du médiateur soit très simple, par courrier électronique (mediateur@valdemarne.fr), par téléphone (01.43.99.71.40) ou par courrier simple (M. le Médiateur du Département du Val-de-Marne). La lisibilité de l'action du médiateur a été récemment améliorée : le premier « clic » du site WEB du département est celui de : « contacter le médiateur », ayant pour conséquence le triplement des saisines sur les 3 premiers mois de l'année 2016 par rapport aux mêmes mois de l'année 2015.

■ C'est ainsi que pour 12 mois de fonctionnement, le Médiateur a été saisi 130 fois. Ce sont uniquement des particuliers et le délégué du Défenseur des droits qui ont déposé un recours.

Il est à noter que toutes les saisines qui ont fait l'objet d'une médiation ont fait l'objet d'une issue favorable pour le demandeur à l'exception de trois cas, pour lequel le médiateur a suivi les décisions de la collectivité.

Le règlement de ces solutions à l'amiable demande un certain temps, se rajoutant au temps de la saisine. Il faudra à l'avenir considérer que les demandes de rétablissement des droits sont prioritaires dans le traitement des files actives des dossiers.

Bilan 2015.		
	Saisines	Médiations
Par des habitants du Val de Marne	75	75
Par le Défenseur des droits	55	0
Totales	130	.75

Origine des saisines ayant donné lieu à médiation		
Type	Nombre	%
PAPH (50) / Social (4)	54	72
Démarche administrative	9	12
Transports - Déplacements	5	6.68
Agrément	2	2.66
Voirie	3	4
Autre	2	2.66

■ Afin de favoriser la transparence, l'utilité et la crédibilité de la fonction, il serait utile que le rapport d'activité du Médiateur soit consultable sur le site internet du département. Il pourrait être également communiqué aux services départementaux ainsi qu'aux collectivités territoriales du Val-de-Marne et leurs groupements.

■ Le premier bilan du Médiateur du Département du Val-de-Marne est comparable en nombre de saisines à celui de la région Ile de France. Il est nécessaire de rappeler que :

- Le Médiateur ne traite pas des questions de la petite enfance (crèches, PMI), de la protection de l'enfance (ASE, DPEJ), des questions de logements, des questions de personnel, et d'une façon générale de toute décision prise de façon collégiale par différentes administrations.

– La Médiation est jeune. Malgré une campagne de communication de qualité, d’abord en direction des services départementaux mais surtout vers les usagers dans la quasi-totalité des lieux accueillant du public (à l’exception des collèges et, des équipements culturels et sportifs) les services du Médiateur sont encore peu connus.

La quasi-totalité des Mairies et des services municipaux (Direction générale des services, services sociaux ou de la communication) a été rencontrée afin de présenter cette prestation nouvelle mise en place par le Département. Plusieurs rencontres de travail avec le représentant du défenseur des droits ont permis de rediriger vers le département des saisines d’usagers et vice versa.

Le Président du Tribunal de Grande Instance a été rencontré et a agréé le Médiateur ainsi que ses collaborateurs, leur permettant ainsi de tenir permanence dans les maisons de justice et du droit.

Il s’agissait pour la Médiation de se faire connaître par ceux qui sont le plus éloignés de l’administration départementale afin de répondre au mieux à la démarche globale du Département du Val-de-Marne visant à :

1. Faciliter l’accès aux prestations mises en place par la collectivité ;
2. Améliorer le dialogue et la relation avec les usagers des services ;
3. Assurer la plus grande transparence, lisibilité et compréhension de l’action départementale ;
4. Proposer de simplifier les procédures qui le nécessiteraient.

■ La Médiation avant d’ester en justice, n’est pas culturellement naturelle en France comme elle l’est dans l’Europe du Nord et certains pays anglo-saxons. En caricaturant à peine, lors d’un différend banal, la réaction du requérant est souvent d’abandonner sa réclamation, de porter plainte ou, au pire, de passer à la violence.

■ Enfin, lors des rencontres du service de la Médiation, pour présenter ses objectifs et ses modes de saisie, aux directions du Département, le Médiateur a constaté que des médiations qui ne disent pas leur nom existent déjà dans les relations avec les usagers.

Au-delà de la qualité du travail exécuté par les services départementaux, ceux-ci ont acquis une véritable culture d’une relation bienveillante avec les Val-de-Marnais. Preuve en est le peu de contentieux traités par le service des affaires juridiques.

Demain : une médiation plus connue

Au-delà d'un renouvellement de la première campagne de communication, accompagnée du premier bilan du Médiateur, celui-ci propose de mettre en place des rencontres avec les acteurs associatifs agissant sur le plan social et caritatif à l'échelon départemental.

Une rencontre annuelle avec les directeurs des centres de responsabilité départementaux permettra d'avoir un compte rendu partagé des actions de médiation mais aussi par des échanges réguliers avec les services d'accueil du public afin d'avoir une information sur les difficultés rencontrées et une meilleure connaissance des attentes des publics.

Le Médiateur départemental pourrait contribuer à la mise en place d'un réseau des médiateurs des collectivités et de leurs groupements ainsi que ceux des administrations rendant des services au public à l'échelon du département.

Sur la base d'un travail commun, déjà engagé avec le Délégué départemental du Défenseur des droits, il pourrait être organisé la mise en place d'une rencontre d'échanges professionnels à l'échelon du département du Val-de-Marne en y associant les médiateurs des administrations et des grands acteurs du territoire.

Vers un projet spécifique annuel

Le Médiateur considère que le premier différend entre un usager et la collectivité, vient essentiellement par un courrier, un courriel ou plus simplement une réponse de refus. Il se propose donc pour l'année à venir d'étudier en partenariat avec les services départementaux les différentes formes de refus, tant dans leur formulation, que dans leur fond et leurs motivations. Cette étude se fera naturellement en accord et coopération avec l'administration départementale.

L'audition du Défenseur des droits par l'Assemblée des départements de France a permis de faire émerger un problème récurrent sur la totalité du territoire national : l'absence de réponse des CDAPH, l'incompréhensibilité des réponses lorsqu'elles sont faites aux personnes handicapées, le délai anormalement long de réponse, privant le bénéficiaire d'accéder à ses droits. Sans être dans cette situation, la Maison Départementale des Personnes Handicapées, la Direction des Services aux Personnes Agées et aux Personnes Handicapées et le Médiateur du Département se proposent de travailler ensemble afin de mieux appréhender les questions qui se posent à eux.

Enfin, la transposition en droit français de la directive européenne sur la consommation, permet à tout consommateur, quel que soit le prestataire de services - qu'il soit privé ou public- d'avoir accès en cas de litige, à un médiateur désigné et contrôlé par un collège de conseillers d'état, de représentants des

consommateurs et de représentants des ministères de l'Economie et des Finances. Les décrets d'application datent du début de l'année 2016. Aussi, il serait nécessaire que la collectivité liste les actions qu'elle conduit et qui relèvent de cette directive (restauration scolaire, eau, transport scolaire, manifestations culturelles, établissements pour personnes âgées, etc...)

*Le Médiateur du Département
du Val-de-Marne*

François CASTEIGNAU

QUELQUES EXEMPLES DE MEDIATION

L'assurance d'une prise en compte et d'un accompagnement

Les saisines recevables concernent des dossiers qui relèvent du champ de compétence du Département du Val-de-Marne et de ses services. Elles peuvent ne pas faire l'objet d'une demande d'intervention du Médiateur, mais d'une simple interpellation des services dans le cadre de leur activité. L'urgence ressentie par l'utilisateur et son impression de non prise en compte de sa demande le pousse à faire appel à une médiation. Le Médiateur accuse immédiatement réception de la demande et indique au solliciteur qu'il le réoriente vers le service compétent, qu'il s'agisse d'un service du département ou d'un autre organisme. Dans ces deux cas de figure, les services sont prévenus par le Médiateur de la réorientation accompagnée d'un résumé de la situation du solliciteur.

Le Médiateur peut être appelé dans certaines réorientations à servir d'écrivain public face à la confusion des propos de l'interlocuteur. Il est donc amené à reformuler une demande, à « enquêter » sur les démarches entreprises, à remettre de l'ordre au sens propre comme au sens figuré dans une situation apparemment complexe afin de la rendre simple, compréhensible par le service qui prendra en charge l'utilisateur. Ces réorientations doivent permettre un traitement plus rapide de la question et du dossier et une assurance pour l'utilisateur que sa demande est prise en compte par la personne compétente.

Les demandes réorientées sont suivies à posteriori par le Médiateur. Elles représentent 1/3 des saisines reçues par le Médiateur.

On déclinera ci-dessous quelques cas de l'intervention du Médiateur, sans pour cela être exhaustif, mais plutôt illustratif dans les différentes saisines de la médiation. Afin de respecter le secret professionnel, les noms des usagers, des lieux ont été rendus anonymes. Seules les histoires de vie et les résultats de la médiation sont vrais.

Quelques exemples

Demande de Médiation en matière foncière

Demande de réparation suite à une expropriation par le Département dans le cadre d'un aménagement :

Dans les années 50, la famille Z , immigrée récemment d'Italie, fait l'acquisition d'une parcelle de terrain auprès d'un particulier, monsieur Y. Pour éviter des démarches présentées comme longues et coûteuses et pas forcément utiles par monsieur Y, la vente se fait sans acte notarié. Sur cette parcelle, la famille Z, avec l'accord du vendeur, construit une maison pour y vivre, sans déposer de permis de construire. La famille Z va vivre dans cette maison pendant une trentaine d'années avec ses enfants.

Le Conseil départemental souhaite procéder à un aménagement paysager sur un ensemble de terrains, dont la parcelle vendue à la famille Z qui n'a ni droit ni titre. Dans le cadre de l'expropriation, c'est monsieur Y qui est indemnisé pour un terrain libre de toute occupation. La famille Z qui s'était portée acquéreuse dans les années 50 ne perçoit aucune indemnité.

Les enfants de la famille Z peuvent prouver que la maison a été occupée à titre principal et que leurs parents ont acquitté pour cette propriété différentes taxes et impôts pendant plus de trente ans jusqu'au décès de leur parents. Les enfants de la famille Z se rendent compte d'une part de la malhonnêteté de monsieur Y, d'autre part que leurs parents se sont fait bernier et, malgré leur « bonne foi » privent leurs enfants de la jouissance d'une construction perçue comme l'aboutissement d'une vie de travail.

Les enfants de cette famille demandent que leurs droits soient reconnus et indemnisés par la prise en compte de la maison construite des mains de leur père. Les services fonciers de la collectivité sont saisis pour une demande de transaction à l'amiable, qui aurait pu déboucher sur une procédure juridictionnelle.

Après une médiation entre les services des affaires foncières et les héritiers de la famille Z, un accord est trouvé pour une compensation de perte de jouissance .

La médiation a permis de mettre autour de la même table les différents acteurs de cette histoire, mis à part monsieur Y , vendeur initial du terrain. La médiation a permis de trouver un accord financier raisonnable accepté sans discussion par les parties. La Médiation a permis aussi aux héritiers de retrouver une certaine dignité qu'ils estimaient mise à mal par l'attitude « légère » de leurs parents qui avaient pensé réaliser il y a 60 ans une bonne affaire. La médiation a permis enfin aux services fonciers d'alerter les techniciens sur la formulation « libre de droit » et d'indemniser la famille Z à un coût plus raisonnable que si celle-ci avait esté en justice.

Demande de médiation en recouvrement de créance

Demande de recouvrement de créance par le Département pour une personne placée en maison de retraite

Monsieur L reçoit des services départementaux, la demande de versement d'une pension alimentaire pour le compte de son père, placé en maison de retraite. Monsieur L refuse de régler la somme qui lui est réclamée arguant du fait que son père n'a pas accompli son devoir de parent à son égard car placé par décision judiciaire pendant plus de 10 ans en foyer de l'enfance. Il donne rapidement cette explication au service de recouvrement qui lui demande d'apporter la preuve de son placement. Alors propriété du département de la Seine au moment de son placement, Monsieur L entreprend des démarches longues avant de retrouver son dossier aux archives départementales. Le dossier fait mention de maltraitance à enfant. Monsieur L remet le double du dossier faisant état de son placement judiciaire.

Quelques temps plus tard Monsieur L reçoit un courrier des services départementaux lui signifiant que son dossier sera transmis au juge des affaires familiales avec un avis négatif des services.

Monsieur L demande un rendez-vous au Médiateur auquel il explique que « derrière » le terme « maltraitance à enfant » il faut lire « prostitution par son père dès l'âge de cinq ans ». Le médiateur demande à la direction générale d'établir un certificat établissant qu'au titre du code des affaires sociales, Monsieur L répond à la dispense d'obligation alimentaire vis à vis de son père. Monsieur L remet ce certificat au service de recouvrement.

Quelques jours plus tard, Monsieur L. informe le Médiateur qu'il est de nouveau destinataire d'un courrier des services départementaux maintenant leur avis défavorable au JAF.

Le Médiateur rentre en contact avec le service de recouvrement, et, sous le sceau du secret professionnel explique le refus de Monsieur L et que par ailleurs, le Président du Conseil départemental peut suspendre le recouvrement d'une créance sans en référer au JAF.

Le Médiateur informe Monsieur L de sa démarche et du non recouvrement de la créance par le Département.

La Médiation a permis de faire respecter la réglementation en vigueur et de donner raison au réclamant, même si, hélas, elle a fait remonter à la surface une histoire enfouie, cause de nouvelles souffrances et de douleurs indicibles.

Le Médiateur propose que dans les cas où, tenu au secret professionnel, il puisse le partager avec les professionnels qui ne sont pas détenteurs de toutes les informations pour forger leur décision, afin d'agir en toute légalité et équité. Il propose également que dans les cas où les services départementaux sont multiples à intervenir, une médiation élargie puisse se tenir.

Demande de médiation dans le cadre de l'impossibilité de transport d'un adulte handicapé

Transport d'une personne myopathe vers son lieu de travail

Monsieur J est oncle et tuteur de sa nièce myopathe A, chez qui elle vit. Elle travaille dans un ESAT situé à un peu moins de 10 KM de chez son oncle. Elle travaille à temps partiel et bénéficie d'une aide à domicile le matin et le soir. A la suite d'une hospitalisation de 3 mois, A est revenue diminuée, en fauteuil roulant. L'ergothérapeute qui la suit, mais également le médecin du travail estiment et certifient par écrit que le travail à l'ESAT correspond aux possibilités d'A mais également à sa sociabilité.

L'ESAT est desservi par la RATP mais n'est pas accessible en fauteuil roulant. L'ESAT dispose d'un transport en commun, lui aussi inaccessible aux personnes en fauteuil roulant. Le Département du Val-de-Marne a établi une délégation de service public avec l'aide de la Région Ile de France (FILIVAL) permettant le déplacement des personnes en fauteuil roulant. FILIVAL ne dessert pas les établissements financés par l'Etat. Un transport privé s'établit entre 110 et 85 € par jour pour un salaire net d'A de 600 €.

La MDPH propose l'aménagement du véhicule de l'oncle tuteur qui se trouve être une Clio, donc non-aménageable. Les solutions proposées par l'ESAT et la MDPH sont de placer A dans un foyer de vie, ou bien de la licencier.

L'histoire de vie cette famille a été bouleversée (meurtre, suicide, maladie incurable)..

Le placement en foyer de vie, qui visiblement ne se justifie pas aujourd'hui pour des raisons médicales, est vécu comme un éclatement de ce qu'il reste de cette cellule familiale.

Le Médiateur du Département a rencontré la Médiatrice de la RATP afin de trouver une solution qu'aurait pu avoir à traiter la RATP.

La solution la plus simple, à l'avis des deux médiateurs, est d'agir en légalité et en équité.

L'histoire de vie de cette famille est peu courante et dramatique. Aussi les deux médiateurs proposent qu'un avenant circonstancié par des situations sociales particulièrement douloureuses puissent être passé avec le réseau PAM (Filival en ce qui concerne le département du Val-de-Marne) afin de permettre le transport des personnes en fauteuil roulant de leur lieu de vie vers les ESAT. Cette solution serait bien moins coûteuse pour la collectivité qu'un placement en foyer de vie, qu'une participation de la MDPH au déplacement de la personne handicapée par un service privé, moins coûteuse pour la personne handicapée et moins traumatisante pour la cellule familiale. Interrogée sur le nombre de cas de ce type rencontrés par la Médiatrice de la RATP, cette dernière a répondu qu'aucun cas n'avait été porté à sa

connaissance

Une rencontre avec la Directrice de la MDPH a permis de faire le point sur ce dossier, tant en terme financiers, pratiques que sociaux et psychologiques. La décision finale est que la MDPH saisisse l'ARS et l'ESAT afin que la prise en charge financière du transport de cette jeune adulte soit entièrement prise en charge, sans participation de la famille

Si cette solution était retenue, la médiation aura permis qu'à travers une simple question de transport de personne, une enquête sociale soit mise en place afin de mettre à jour des difficultés d'un autre ordre et notamment des histoires de vie tues ou indicibles, que le travail en réseau avec les médiateurs d'autres organismes et les directions départementales permet d'avancer des solutions simples, que l'équité oblige quelquefois à des compromis mais que, énoncés et cadrés, ils n'ouvrent pas la porte à des précédents ou des jurisprudences.

NB : il est à noter que le Défenseur des Droits s'est emparé de la question de la différence des traitement des dossiers dans les MDPH d'un département à l'autre et a saisi le Président de l'Assemblée des Départements de France afin d'apporter une réponse en égalité sur la totalité du territoire (30/3/2016)

Demande de recouvrement d'un arriéré APA et PCH

Demande de recouvrement de PCH et APA avec un arriéré de 17ans

Monsieur V, veuf, âgé de 84 ans, handicapé, se rend compte en 2015 qu'il n'a obtenu aucun versement de la CAF tant au titre de l'APA que de la PCH. Cette situation remonte à 1999.

Face à des courriers très administratifs qu'il ne comprend pas, à la multiplicité de ses interlocuteurs (Département, MDPH, CAF) qui semblent lui donner des indications contradictoires sur l'arriéré qu'il pourrait percevoir, il saisit le Médiateur du Département afin de l'éclairer sur ses droits et la perception de ses arriérés. Le Médiateur saisit la Direction des personnes âgées et handicapées afin qu'une lecture globale de sa situation sociale et de ses droits lui soit donnée et qu'une seule réponse lui soit apportée, tant au niveau de la perception de ses arriérés que de sa situation administrative, mais aussi des aides humaines et matérielles auquel il a droit..

La médiation aura permis de mettre en lumière la difficulté pour une personne âgée encore autonome mais « perdue » dans le « jargon » administratif et technique et retrouve ses droits les plus adaptés à sa situation.

Saisine du tribunal de contentieux de l'incapacité

Madame V a une fille M qui vient d'avoir 18 ans, handicapée à plus de 80%. M est en train de préparer un bac en terminale. Sa mère est aidante familiale de sa fille et a arrêté son activité professionnelle. Lors du renouvellement de la PCH, madame V constate que le montant de sa PCH a diminué et ce sans motivation, contrairement à la réglementation qui prévoit que l'avis de la CDAPH doit être motivé. Etablissant un dossier étayé par des professionnels de santé et des psychologues qui mettent en avant qu'une adolescente, quel que soit son état a besoin peut être de plus d'attention qui peuvent paraître anecdotiques (maquillage, brushing etc...) ou accessoires mais sont dévoreurs de temps, sur le conseil du Médiateur départemental, madame V demande un recours gracieux mettant en exergue que le temps qu'elle passe avec sa fille devenant une jeune adulte est plus long et plus « dur ».

Sans autre forme d'explication, comme le nouveau calcul de la PCH, le recours gracieux est rejeté.

Aucune forme de Médiation n'étant possible dès lors qu'il s'agit d'une décision collégiale, le Médiateur départemental conseille à madame V de saisir le tribunal du contentieux de l'incapacité et s'engage à suivre l'évolution de ce dossier.

La Médiation aura permis de mettre en lumière :

- que certaines décisions administratives et financières, sont prises sans donner le début d'une explication ou d'une justification, délégitimant l'aidant dans son rôle difficile et parfois ingrat,*
- qu'une explication simple et compréhensible ou admissible aurait pu éviter la mise au point d'un dossier, ramenant les intéressées à : « je suis une adolescente handicapée, je suis la mère d'une jeune femme handicapée »,*
- que ces décisions sont sources de démarches administratives et contentieuses, longues en temps et dures en incertitudes.*

NB : il est à noter que le Défenseur des droits, alerté par ses délégués départementaux, fait remonter la diversité des traitements de ce type de question auprès de l'assemblée des départements de France. (30/3/2016).

Demande de mise en place d'un panneau d'interdiction de tourner à gauche

Mise en place d'un panneau d'interdiction de tourner à gauche car menant à une copropriété fermée par un portail

Monsieur F, président d'un syndicat de copropriétaires de la ville d'A, signale aux services de la voirie départementale la nécessité d'installer au croisement de plusieurs voies, un panneau d'interdiction de tourner à gauche sauf aux riverains. En effet cette voie de quelques mètres dessert une copropriété fermée par un portail, et la succession d'incidents jusqu'à la démolition du portail se justifie en terme d'accidentologie et exaspère les riverains. La signalisation peu explicite sur cette voie départementale justifie la demande.

Devant le peu d'empressement des services départementaux à régler cette situation, monsieur F saisit le Médiateur.

L'évidence de la complexité de lecture de la signalisation routière ne justifie pas la saisine du Médiateur, lequel informe la direction générale adjointe de la demande faite par le syndicat des copropriétaires. Le panneau sera installé 8 mois plus tard.

La saisine du Médiateur dans ce cas de figure n'était pas nécessaire mais était justifiée comme « accélérateur de procédure ». Les faits ont démontré le contraire.

Demande de Médiation avec le pôle médiation de la CAF

Demande de Médiation avec la CAF du Val-de-Marne pour fraude au rSa

Monsieur N saisit le Médiateur du Département, pour un différend avec la CAF du Val-de-Marne ne lui permettant pas de bénéficier de ses primes de fin d'année. Monsieur N insiste sur le fait qu'il n'est pas considéré comme fraudeur ni par la CAF ni par les services sociaux du Département.

Le Médiateur interroge les services sociaux du département et le pôle médiation de la CAF sur la situation administrative et sociale du requérant.

Après une enquête courte (8 jours), les services informent que Monsieur N a fait l'objet d'un versement indu du rSa , ayant omis de déclarer au moment de la mise au point de son dossier rSa qu'il bénéficiait du versement d'une pension d'invalidité du régime social des indépendants et d'une allocation supplémentaire d'invalidité du même régime. Le fait de ne pas déclarer ces revenus ne lui permettait pas de bénéficier du rSa.

Après régularisation de son dossier et application d'une pénalité pour fraude, validée par la commission administrative de la CAF, cette dernière lui a notifié qu'il disposait , dans le cadre d'une procédure contradictoire , de la possibilité de faire appel de cette décision.

Le pôle médiation de la CAF, à la lecture du dossier, a confirmé qu'il s'agissait d'une fraude caractérisée et a maintenu son avis et le montant des pénalités. Le Médiateur ayant pris l'attache des deux services, a indiqué à monsieur N qu'une médiation du département ne ferait qu'entériner les décisions prises à son encontre malgré ses protestations d'honnêteté, et ses assurances de bonne foi.

Le mode de fonctionnement du Médiateur, saisi par un fraudeur se faisant passer pour la victime d'une administration « inhumaine » et pensant que le passage par un autre biais lui permettrait à minima d'opposer deux administrations, à maxima de lui donner raison contre la CAF, a permis de confirmer que le travail en réseau des médiateurs (Délégué du Défenseur des Droits, pôle médiation de la CAF, médiatrice de la RATP, travail en lien avec les personnes ressources des directions départementale etc...) permettait un enrichissement mutuel de la connaissance des dossiers et des procédures, mais aussi qu'en s'appuyant sur un réseau solide il était malaisé d'apitoyer le Médiateur qui par définition est généraliste.

ANNEXES

ANNEXE 1

CREATION D'UNE MEDIATION INSTITUTIONNELLE AU DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

DELIBERATION N° 2014-3 - 1.3.3

Du CONSEIL GENERAL

Séance du 19 Mai 2014

Article unique : Institue une médiation au Conseil général du Val-de-Marne en direction des usagers du service public départemental et un médiateur qui met en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs des collectivités territoriales annexée à la présente délibération

RAPPORT N° 2014-3 - 1.3.3

Du CONSEIL GENERAL

Séance du 19 Mai 2014

Création d'une médiation institutionnelle au Conseil général du Val-de-Marne

Le Département du Val-de-Marne souhaite se doter d'un dispositif de médiation institutionnelle. Il s'agit d'un recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux.

Le Médiateur rend des avis et prononce des décisions individuelles. La médiation constitue la dernière étape du recours gracieux.

NB : le rapport fixe les objectifs de la Médiation, définit son rôle, approuve son organisation et sa saisine, en lui allouant les moyens nécessaires, en cadrant sa méthode de travail. Il définit en fin ses pouvoirs.

Ce rapport reprend les éléments essentiels élaborés par le Club des Médiateurs de services public, cité ci–avant.

Les objectifs

Il s'agit :

- D'apporter une réponse individualisée.
- De personnaliser par la nomination d'un médiateur départemental la relation au citoyen.
- De renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens.
- D'améliorer la qualité du service au public et la relation aux usagers.
- D'équilibrer les rapports entre l'institution et l'individu.
- De contribuer à la lisibilité des politiques publiques.

Son rôle et son organisation

Le recours à la médiation intervient lorsque tous les recours internes préalables sont épuisés auprès de la (des) direction(s) concernée(s). Elle se déclenche dès la saisine du Médiateur. Après analyse de la recevabilité de la demande et le cas échéant des droits et devoirs des deux parties, de leur contexte et situation, le Médiateur rend son avis.

La médiation départementale fera intervenir des acteurs différents :

- **Le Médiateur** : il statue sur les demandes et donne des avis. Il est une personne qualifiée chargée de régler les litiges entre les usagers et l'administration du Conseil départemental du Val-de-Marne dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges. Il formule des propositions visant à améliorer le service rendu.

La qualité de Médiateur est incompatible avec un mandat électif de conseiller départemental.

Le Médiateur est directement rattaché au Président du Conseil départemental du Val-de-Marne. Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration du Conseil départemental du Val-de-Marne et de ses élus.

Le Médiateur du Conseil départemental du Val-de-Marne est désigné pour la durée du mandat du Président. Au-delà, ses fonctions peuvent être prolongées de six mois qu'il soit reconduit ou non dans le cadre du nouveau mandat.

Le Médiateur du Conseil départemental du Val-de-Marne est compétent pour connaître des litiges entre les usagers d'un part et les services du Conseil départemental du Val-de-Marne d'autre part. Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte du Conseil départemental, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général, dès lors qu'il existe une convention ad hoc qui le prévoit. Il examinera les demandes des seules personnes physiques.

Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut non plus remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration du Conseil départemental du Val-de-Marne et ses agents.

- **Les correspondants du médiateur du Département du Val-de-Marne** : pour le compte du Médiateur, ils reçoivent les demandeurs, enregistrent les demandes, les lui transmettent. Ils assurent des permanences sur l'ensemble du territoire départemental. Les correspondants du médiateur sont volontaires pour assurer cette mission. Ils sont désignés par le Président du Conseil départemental sur proposition de la direction générale et du médiateur.
- **Les référents internes du médiateur** sont les équipes de direction : au sein des services départementaux, les référents répondent aux sollicitations du

médiateur. Ils doivent lui fournir, dans un délai fixé avec lui, l'historique de la réponse à l'origine du différend.

- **L'équipe administrative** : elle réceptionne et trie les appels, les courriers, les mails, les remontées des correspondants. Elle assure la correspondance du médiateur avec les directions et les usagers. Elle traite les dossiers et veille à leur suivi. Elle anime le réseau des correspondants du médiateur.

Saisine

Tout usager des services publics du Conseil départemental du Val-de-Marne en litige avec un de ses services ou tout organisme agissant pour le compte de celui-ci dès lors qu'il existe une convention ad hoc peut directement saisir le médiateur départemental pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Sa réclamation doit être précédée des démarches préalables auprès du service ou de l'organisme mis en cause.

Si cette démarche préalable n'est pas intervenue, la demande sera réorientée vers le service compétent et le requérant en sera informé.

Si toutefois il est constaté une récurrence de non réponse par l'administration, le médiateur du Département du Val-de-Marne sera compétent pour instruire la demande même en l'absence d'une démarche préalable.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur et tous les membres de son équipe sont tenus à la confidentialité des informations qu'ils recueillent.

Les élus, services du Conseil départemental du Val-de-Marne ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le médiateur peut notamment être saisi par courrier, par courriel, par téléprocédure ou en rencontrant l'un de ses correspondants dans les permanences territoriales.

Le médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

Les moyens – la méthode

Le Conseil départemental du Val-de-Marne met à la disposition du médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment l'assistance administrative et ses moyens techniques. Le Conseil départemental fera connaître la création de la médiation et l'existence du médiateur à travers les canaux de communication dont il dispose.

Pour garantir l'égalité de traitement des demandes des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur.

Les pouvoirs du Médiateur

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendue comme la capacité à solliciter auprès des directions toutes informations utiles.

Il présente au Président du Conseil départemental du Val-de-Marne et aux organismes concernés par son action de médiation toute proposition lui paraissant susceptible d'améliorer les services rendus ou la relation avec les usagers.

Une synthèse de ces propositions est présentée dans le rapport annuel qu'il remet au Président du Conseil départemental du Val-de-Marne.

Au titre de ses missions, le médiateur départemental peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place dans les domaines de la médiation et de l'accès au droit.

Chaque année, le Médiateur rend compte au Président du Conseil départemental du Val-de-Marne de son action en lui présentant son rapport d'activité.

Ce rapport est rendu public.

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne est membre du Club des Médiateurs de services au public

► CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Il est actuellement composé de 23 médiateurs.

Le Club des Médiateurs du Service Public a été créé en 2002, afin de rassembler les Médiateurs des organisations (entreprises, administrations et collectivités) qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation.

Toutes ces organisations avaient dès l'origine, l'ambition de mieux écouter et traiter les litiges des citoyens, usagers, consommateurs, et de participer ainsi à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges. Le réseau des Médiateurs de ces organismes s'est constitué en association en 2010 et se dénomme « Club des Médiateurs de Services au Public dès la publication de son premier rapport d'activité.

Il a participé en 2014 à une Conférence sur « La pratique de l'équité en médiation » ;

Le Défenseur des Droits Membre d'Honneur	Le Défenseur des Droits 7 rue Saint-Florentin 75049 PARIS Cedex 08
Tourisme et Voyage	MTV - Médiation tourisme Voyage BP 90 303 75823 PARIS Cedex 17
Association Française des Sociétés Financières	Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) 24 avenue de la Grande Armée 75854 PARIS Cedex 17
Groupe de la Caisse des Dépôts	Médiateur de la Caisse des Dépôts 56 rue de Lille 75356 PARIS
Eau	Médiation de l'Eau BP 40 463 75366 PARIS Cedex 08
Autorité des Marchés financiers	Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 02
EDF	Médiateur du Groupe EDF TSA 50026 75804 PARIS Cedex 08
Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur	Médiateur de l'Education nationale

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne est membre du bureau de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

► ASSOCIATION DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES (AMCT)

Elle comprend actuellement une trentaine de Médiateurs.

Un réseau des Médiateurs des Collectivités Locales s'est constitué en 2012 et s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013.

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne est adhérent à l'Association des médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) et participe à ses Colloques et réunions.

Quand le Médiateur est saisi d'une demande qui ne relève pas de sa compétence, il peut solliciter plus facilement ses homologues institutionnels ou du service public.

Une relation de travail s'instaure naturellement avec le premier d'entre eux, le Défenseur des Droits, ainsi qu'avec ses délégués.

Des rencontres entre les différents Médiateurs du service public ont permis la constitution d'un réseau d'échanges et de partages des informations et des bonnes pratiques.

Cette étroite collaboration permet à chacun de s'enrichir des expériences de tous.

La déontologie de la médiation

→LE RESPECT DE L'ETAT DE DROIT

La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

→L'INDEPENDANCE

Le médiateur et ses collaboratrices doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services départementaux.

→LA NEUTRALITE

Le médiateur se doit de respecter, d'une part une stricte neutralité, et d'autre part la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

→LA CONFIDENTIALITE

Le médiateur et ses collaboratrices sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

→L'EQUITE

Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable, impartiale, voire conviviale.