

RAPPORT DU MEDIATEUR DEPARTEMENTAL

SOMMAIRE

ANNEE 2016

LA MEDIATION : UN NOUVEL ELAN

QUELQUES EXEMPLES DE SAISINES

QUELQUES EXEMPLES DE MEDIATION

ANNEXES :

- Rapport du Conseil départemental du 19 mai 2014
- Délibération du Conseil départemental du 19 mai 2014
- Méthode de travail du médiateur
- Ses moyens
- Réflexion sur la Médiation
- Informations diverses

LA MEDIATION DEPARTEMENTALE : UN NOUVEL ELAN PAS JUGE, PAS CENSEUR : MEDIATEUR

Au-delà de la définition juridique, administrative, professionnelle et quelquefois technocratique du nom de MEDIATEUR, je souhaitais aussi reprendre et entendre la version étymologique et rappeler que dans médiateur il y a MEDIA .Les personnes qui m'interpellent, qui m'interrogent, qui me saisissent, ont fait « leur », peut-être sans le savoir, cette origine latine. En 2016, je me qualifiais de « facilitateur ».

A l'expérience de l'année écoulée, en me retournant sur les dossiers que j'ai traités, des personnes que j'ai aidées, écoutées, j'ai acquis la conviction qu'au-delà de l'attente de la réparation d'une erreur, le besoin d'une explication ou d'une justification, afin de permettre un règlement à l'amiable et ainsi éviter une démarche longue et coûteuse auprès du tribunal administratif, en fait de trouver le **juste milieu**, le public qui me saisit est dans l'attente d'un **moyen** de toucher une administration **incarnée**. Cette « interprétation » et cette « interpellation » naturelle par le public, de la définition que le Conseil départemental avait donné le 19 mai 2014 au rôle et aux devoirs du Médiateur Institutionnel du Département du Val de Marne (moment où le Conseil départemental votait la création d'une mission de médiation institutionnelle départementale), a été légèrement détournée, est à l'origine d'une légère mutation de la Médiation départementale. Cette mutation répond à une attente du public qui contacte la médiation, mais la réponse qu'y apporte le médiateur est très certainement aussi la raison de son succès (augmentation très sensible du nombre de saisines 2015 par rapport à 2016= plus de 30% du nombre d'interventions-).

RAPPEL

La vocation de la Médiation départementale telle que définie à l'origine, était, dans le cadre d'un différend entre un administré du Val de Marne et le Conseil départemental:

- De personnaliser par la nomination d'un médiateur départemental la relation au citoyen.
- D'éviter autant que faire se peut d'aller devant les tribunaux, solution possible mais longue et coûteuse.
- De trouver un accord admissible par les parties en justice et en équité.
- 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.
- D'apporter une réponse individualisée.

Ce sont très certainement ces deux derniers points qui ont fait évoluer le service de la Médiation et la posture du Médiateur.

La complexité de la société et de son administration, une défiance plus accrue, même si non justifiée, envers les institutions du territoire, ceux qui les dirigent et

ceux qui les représentent, entraînent une demande plus importante de lien entre le public et le conseil départemental en cas de désaccord entre l'administré et les services départementaux.

Au cours de rencontres entre le public et le médiateur, celui-ci a, à plusieurs reprises et suivant les modes de saisines qui étaient faites (par téléphone, par écrit, de façon dématérialisée en passant par le site du Département, par mail), au-delà de la recherche d'un règlement autour d'un litige, demandé quelles étaient les difficultés que l'usager avait eues pour obtenir un entretien ou une réponse de la part de l'administration. La première des difficultés rencontrée est, pour le public classique de savoir qui fait quoi dans les différentes administrations. Une fois cette difficulté surmontée, repérer et atteindre le bon interlocuteur est le deuxième obstacle auquel est confronté le public. Enfin, si les bons documents sont fournis, si le problème ou la situation ont été compris, l'inquiétude, souvent non exprimée dans un premier temps, est la qualité de la réponse attendue : « vais-je avoir une réponse, dans quels délais me parviendra-t-elle, me satisfera-t-elle ».

En fait, force est de constater que la rencontre entre le médiateur et un usager est le fruit d'une recherche (facilitée depuis janvier 2016 par le changement de la page d'accueil du site WEB du département), recherche qui peut être longue, assez souvent le fruit du hasard, entraînant des quiproquos, rarement la connaissance a priori du plus sûr moyen de contacter la bonne personne à même de régler le différend ou le problème que porte l'usager avec l'administration au sens large.

UN SERVICE MIEUX CONNU PAR LES USAGERS, RECONNU PAR LES ADMINISTRATIONS

Après le bilan de l'année 2015 qui a vu les objectifs approuvés par le Président du Conseil départemental et les élus se réaliser, le travail de communication s'est affiné afin de mieux faire connaître aux usagers, au personnel départemental, aux partenaires de la collectivité (villes agglomérations, territoires, représentant et délégués du défenseur des droits, Président du TGI, syndicats, associations) l'existence de ce nouveau service rendu à la population par le Département du Val-de-Marne.

Deux pistes, comme prévues, ont été suivies durant cette année 2016 :

- des rencontres avec certaines associations caritatives (aucun choix n'a été fait, mais trois associations ont répondu à notre proposition de présentation: le secours populaire, le secours catholique, les restaus du cœur). Les deux dernières associations ont fait appel plusieurs fois au médiateur : la première, parce que la question s'est posée de la prise en charge de demandes émises par des établissements gérés par l'église catholique, la seconde parce qu'il existe un écrivain public au sein de cette association des restaus du cœur qui a mis en place un accompagnement social de certaines personnes.
- des rencontres avec les médiateurs ou conciliateurs d'autres administrations. C'est ainsi que le Médiateur a rencontré et est en contact très fréquent avec les Délégués du Défenseur des Droits ; d'une façon générale, les dossiers ou les demandes mal orientés sont échangés, comme ont lieu assez régulièrement de façon informelle des échanges de pratiques ou des partages

de lecture de situations qui sont soumises à l'un ou à l'autre. La Caisse d'allocation familiale a nommé une médiatrice qui est une interlocutrice quasi quotidienne du Médiateur du Département. Enfin, des contacts non réguliers ont lieu avec le médiateur de la Région et celui du Grand Paris Express. Des contacts ont été pris avec les conciliateurs des centres des impôts et celui de la caisse primaire d'assurance maladie, avec le Médiateur du ministère de l'économie et des finances, avec le Médiateur de l'Eau, avec le Médiateur de l'Energie. Ces derniers n'ont pas souhaité donner suite à la proposition d'une rencontre annuelle sur le territoire Val de Marais.

Ce refus s'explique essentiellement par les pratiques mises en place dans chaque administration ou les opérateurs de l'Etat. Autant il est facile pour un usager « lambda » de rencontrer ou d'avoir une communication téléphonique avec le Médiateur du Département, et les Délégués du Défenseur des Droits, autant il est impossible de rencontrer, et d'avoir une communication téléphonique avec les autres médiateurs ou conciliateurs si l'on ne représente pas une administration au plus haut niveau, ou si l'on n'est pas soi-même Médiateur ou Conciliateur. L'exposé de la réclamation se fait essentiellement par écrit, le plus souvent de façon dématérialisée, et si le site web de l'administration donne l'adresse, on peut saisir le Médiateur concerné, qui a deux mois pour répondre uniquement sur la base de l'examen de dossier et les rapports que lui adressent les conciliateurs situés hiérarchiquement en dessous de lui. Si l'on veut par exemple rencontrer le Médiateur du Ministère de l'Economie et des Finances, dans le cadre d'une rencontre contradictoire, il faut se rendre à Caen et la rencontre contradictoire n'aura pas lieu, ce Médiateur suivant systématiquement l'avis des conciliateurs et ne rencontrant pas physiquement les administrés.

On verra plus loin que si le Département en créant une médiation institutionnelle, a voulu rapprocher le public, et particulièrement celui qui est le plus éloigné, de son administration, l'affichage d'une administration incarnée, bienveillante et à l'écoute était l'objectif visé. Sans prétention, la cible visée est atteinte :

- les lettres de remerciements ou les coups de téléphone pour le même objectif sont là pour le prouver
- ces encouragements ou remerciements s'adressent autant à la médiation, qu'elle ait réussi ou pas, qu'aux directions et services qui ont mis en œuvre le service attendu.

MEDIATEUR MAIS HOMME A TOUT FAIRE ?

Lors du rapport au Président du Conseil départemental en 2015, je rappelais que l'existence du médiateur départemental était encore peu connue des citoyens qui pourraient faire appel à lui, mais qu'elle était assez mal connue des collaborateurs et des assistantes des conseillers départementaux qui pourraient également le solliciter, pour régler un différend entre l'administration départementale et l'usager, lorsqu'ils en ont connaissance au cours de la tenue des permanences de leurs élus.

Le travail réalisé par la direction de la communication en plaçant « **comment contacter le médiateur** » parmi les premiers « clics » possibles sur la page WEB du site du Conseil départemental, a connu un succès constaté par les sollicitations dématérialisées. Elles représentent 60% des saisines du médiateur. Equipé d'un l'PAD, cela permet au médiateur d'accuser réception rapidement, quel que soit le jour de la semaine ; cette réactivité impressionne le public, mais le rassure également sur le sérieux de la prise en charge des saisines et l'efficacité des demandes dématérialisées. Ce court laps de temps entre l'envoi de la saisine et l'interpellation des services concernés, ou une réponse immédiate si le médiateur possède la connaissance du sujet qui lui est soumis, assure un aspect du sérieux du service mis en place.

Elle présente cependant le risque d'un attachement trop personnalisé entre le solliciteur et le médiateur, risque qui pourrait sembler mineur, s'il ne risquait de fausser la neutralité du médiateur, ou la potentialité de délivrance par l'utilisateur d'informations falsifiées, sur lesquelles il est quelques fois difficile de revenir. Ce constat est fait par certains Délégués du Défenseur des Droits, et par les interlocuteurs du médiateur à la CRAMIF.

Le fait de travailler seul peut créer un phénomène de crédulité auquel le médiateur prête une attention soutenue. Le même risque existe chez les délégués des défenseurs des droits, comme nous nous en sommes aperçus quand DDD et médiateur du département ont travaillé de concert sur un même dossier, interpellé l'un par l'utilisateur, l'autre par l'administration.

Enfin, la question se pose de la façon dont sont traitées les situations diverses, sur lesquelles le Département n'a pas compétence mais pour lesquelles il est sollicité. Même si le nombre de ces sollicitations est soit anecdotique (une trentaine en 2016 tout moyen de contacts confondus), soit à rediriger vers une administration située sur le territoire départemental et avec laquelle les services départementaux sont en relation, le médiateur accuse systématiquement réception de la demande. La réponse pourrait s'arrêter là, le médiateur a fait le choix d'accompagner l'utilisateur dans sa demande :

- **pédagogiquement** en expliquant pourquoi il n'est pas compétent et qui assure cette compétence en donnant le nom, l'adresse, les coordonnées de l'administration concernée
- **techniquement** quand le médiateur sait par expérience que la prise en compte de la demande ne se fera pas, -hors services départementaux- que l'utilisateur n'aura pas de réponse, ou que la situation présente une réelle complexité (dans le cas particulier entre autres de l'intervention de plusieurs administrations).

Si cette façon de faire répond à l'objectif de rapprocher l'administration départementale de ses habitants, une confusion se fait, ou un attachement se crée qui dépasse parfois le seul service rendu. Le médiateur souligne dans ces cas-là que son intervention est exceptionnelle et ne peut servir d'illustration de la vocation de la médiation départementale.

SE PREPARER AUX NOUVEAUX DISPOSITIFS DE MEDIATION

Dans le rapport 2015, on rappelait que la médiation n'était 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 que l'on constate une certaine certitude de l'infaillibilité de l'administration (pas seulement départementale) 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. Mais la loi du 18 Novembre 2016 de Modernisation de la Justice du XXI^{ème} siècle, (loi N°2016_1547 du 18 /11/2016) accorde aux modes alternatifs de règlements des différends une place sensiblement plus importante. La loi fusionne sous le terme de Médiation, différents dispositifs qui existaient déjà, tout en étendant les domaines dans lesquels elle peut intervenir. C'est ainsi que les collectivités territoriales pourront choisir plus aisément la voie de la médiation que par le passé ; elles doivent se préparer à faire face à une demande accrue de médiation, ou le proposer à leur public dans le cas d'un désaccord. La volonté initiale du législateur était, d'une part de ne pas remettre en cause la transaction administrative, dispositif rarement utilisé par les collectivités publiques, notamment territoriales, et d'autre part de maintenir la dichotomie figurant au code de justice administrative entre conciliation et médiation. Au final l'article 5 de la loi définit la seule médiation comme le processus structuré, qu'elle qu'en soit la dénomination, par lequel deux parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers : **le médiateur**, choisi par elles ou désigné avec leur accord, par la juridiction.

DANS LE VAL-DE-MARNE, UNE CERTAINE FACON D'ABORDER LA MEDIATION

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'usager à l'explication donnée par le service peut être mal interprétée, enfin l'usager 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. Arriver à cette attitude est une victoire en soit de la part des interlocuteurs du médiateur, et très certainement au-delà, des interlocuteurs des services départementaux. La violence avec laquelle les demandeurs d'adressent à l'administration et au médiateur est extrême et surprenante. Elle redouble épisodiquement en début de trimestre, moment de renouvellement de certaines allocations.

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 a introduite dans les relations entre l'Administration et les citoyens.

Dans un monde compliqué, le médiateur est un passeur, un pédagogue qui avec attention, quelque fois avec sensibilité, écoute et avec appétence **évite à tout prix d'être un censeur**, vis à vis des usagers s'adressant à la mauvaise administration ou ayant omis une pièce administrative indispensable, comme vis à vis des services départementaux, qui peuvent ressentir une certaine lassitude à redemander pour la n^{ème} fois la même information.

A la différence de nombreuses administrations, organismes, entreprises publiques, et même ministères et représentants de l'état déconcentré, le Médiateur s'est fortement inspiré, sans en avoir les pouvoirs ou les moyens humains et juridiques, de la posture et de la façon de faire des Délégués du Défenseur des Droits. Sur des sujets aussi simples que la prise de rendez-vous, la prise de communication téléphonique, la réponse écrite sur papier ou par courriel, le Médiateur du département est joignable, identifiable : on connaît son nom, on sait où le trouver, on sait à quoi il ressemble, on reconnaît sa voix au téléphone.

Ces remarques peuvent paraître anecdotiques. Elles ne le sont pas quand on entend les réflexions préalables à un entretien, sur le parcours enduré par le public pour avoir un semblant de début de réponse. Elles ne le sont pas quand le public vous dit que c'est la première fois qu'il a une lettre, une communication téléphonique, un courriel de prise en compte. Dans le réseau tissé avec persévérance avec ses homologues, le premier sujet qui est abordé est celui de la compétence du Médiateur. Lors des études préalables qui ont présidé à la création de la Médiation du département, il a été décidé que le Médiateur départemental ne serait pas compétent sur les questions de protection de l'enfance, des crèches et des relations entre les agents du Conseil départemental et le département- employeur. Il était sous-entendu que son intervention ne porterait que sur les actions départementales. Dans la vraie vie, et l'on trouvera en annexe quelques exemples que l'on voudra bien lire comme des anecdotes mais aussi comme un signal creux de l'absence de connaissance du fonctionnement des administrations françaises, de la qualité parfois curieuse de la relation que certaines administrations entretiennent avec leurs administrés, ou de l'inexistence totale de lien autre que celui du guichet.

Le Médiateur du Département a décidé, dans des situations caractéristiques de public désespéré et au bord de l'exaspération que sa relation ne pouvait pas se cantonner à « **ce n'est pas de ma compétence** ». C'est ainsi que des conseils, des renseignements, des adresses, les noms d'interlocuteurs compétents sont délivrés. Cette partie du travail du médiateur n'est pas comptabilisée dans les situations qui sont présentées. Ce travail est très certainement chronophage, mais il est utile, reconnu comme tel, et, à mon sens significatif d'une « administration » qui ne peut

pas être maltraitante. Si cet état de fait perdure, il peut être également le début d'une explication sur la défiance qui s'est établie entre public et administration.

Il en est ainsi des délais qui sont ou qui ne sont pas donnés aux usagers pour l'obtention d'un droit. Le médiateur s'interdit d'être un chemin de traverse, ou un être doué d'un pouvoir lui permettant d'aller plus vite que toutes les autres administrations. Cela ne l'empêche pas d'être un rappel vivifiant sur une situation qui demande un temps sans commune mesure avec la demande initiale.

QUELQUES EXEMPLES DE SAISINES

LES SOLLICITATIONS 2016

Le médiateur a fait l'objet **en 2016 de 164 sollicitations** permettant d'ouvrir un dossier de conciliation ou de médiation. Cela représente une **augmentation de 28% de saisines de plus qu'en 2015**.

Pour ordre de comparaison la Médiateur de la **Région Ile de France a traité 103** saisines en 2016 dont **52 ont permis l'ouverture d'un dossier de médiation**.

Volontairement ne sont pas comptabilisées les demandes téléphoniques lesquelles sont traitées soit par la plateforme d'accueil téléphonique, et ne font pas, à vrai dire, sauf exception, partie de l'intervention du médiateur, soit correspondent à un appel attendu par le médiateur.

Par ordre d'importance :

- **62 dossiers RSA** ont été traités (indus, fausses déclarations, pertes de droits)
- **18 dossiers divers** ont été traités (difficultés de relations usagers / autres administrations)
- **16 dossiers de demandes de personnel départemental** (ramené à 6 si l'on considère que les réclamations du personnel mis à disposition du TGI est un dossier en soi)
- **12 dossiers de logement** (DALO, changement de logement, dettes, foyers logement)
- **8 dossiers MDPH** (dossier d'urgence, demande de délai, désaccord avec les décisions de la CDAPH)
- **7 dossiers de petite enfance** (placement, maltraitance, hébergement en hôtel)
- **6 dossiers de travaux de voirie** (effondrement de murs, indemnités pour perte de chiffre d'affaire, désaccord sur le tracé du GPE)
- **6 dossiers d'autonomie**, personnes âgées (le dossier des « couvents » est comptabilisé comme un seul dossier)
- **5 dossiers d'enseignement** (formation, obtention de bourses)
- **4 dossiers de transport** (remboursement de la carte Imaginai'R)
- **4 dossiers de foncier** (montant d'indemnisation, mur mitoyen, indemnisation d'expropriation)
- **4 dossiers de fiscalité** (demande de baisse d'impôts, demande d'intervention auprès du ministère de l'Economie et des Finances)
- **1 dossier sport** (financement d'un club hippique)
- **1 dossier loisirs** (autorisation de séjour dans un village-vacances)

On donnera ci-après un exemple de chaque type de sujet traité en mettant en avant l'utilité ou l'inutilité du rôle du médiateur ; certaines demandes d'intervention sont chronophages et quelques fois, peuvent paraître comme farfelues. Elles sont traitées avec le plus grand sérieux vue la passion colérique ou désespérée que mettent certains intervenants à faire valoir leur bon droit.

LES DOSSIERS RSA

Le nombre de dossiers traités en médiation ayant trait au RSA (62) est logique, la clause sociale est la première des compétences des départements.

La quasi-totalité des saisines concernant le RSA sont traitées avec deux collègues de la Direction de l'Action Sociale et la Médiatrice de la CAF. Cette dernière traite pour la CAF des dossiers qui présentent une certaine complexité, et prépare, en concertation avec les services départementaux les décisions ayant trait aux indus, aux fraudes, aux non recouvrement, etc...La Médiatrice de la CAF, contrairement au médiateur du Département du Val de Marne, ne reçoit pas de bénéficiaires des prestations de la CAF, ne répond pas aux sollicitations par écrit : elle est en relation uniquement avec les autres administrations qui l'interpellent pour des renseignements, des avis ou des propositions. Les relations entre la CAF et le Département au niveau de la médiation sont constructives et (hors fraudes caractérisées qui sont du domaine des enquêteurs de la CAF), les avis des deux médiateurs et des services sociaux vont dans le même sens.

Il est à noter que des sujets quasi-identiques reviennent souvent et à la même période : la perte des droits au RSA et à la CMU au moment du renouvellement trimestriel des demandes à bénéficier du RSA et de la CMU.

Il me semble qu'un travail entre les services et les médiateurs devrait être initié afin d'éviter à la fois un travail répétitif et une demande de médiation qui est chronophage et aboutit systématiquement à un rétablissement des droits dès l'ors que le dossier de demande est complet ; seul le retard explique la perte des droits au RSA. Le renouvellement trimestriel est indispensable dans le cadre de changement de situation, mais le traitement du dossier est identique à l'ouverture de nouveaux droits, entraîne l'intervention du médiateur départemental qui sollicite à son tour la médiatrice de la CAF pour le passage du dossier en commission.

La seconde cause de demande de médiation ayant trait au RSA porte sur la perception d'indus et le remboursement par le bénéficiaire de ces indus. Il est rare que le bénéficiaire propose le remboursement total et en une seule fois du trop-perçu. La médiation intervient sur un montant mensuel raisonnable, en général retenu sur le montant versé. Il est à noter que certains montants de remboursement sont tellement faibles, que la dette ne sera apurée qu'au-delà d'une vingtaine d'années pour certaines.

Exemple de saisine concernant le RSA

Le Délégué du défenseur des droits saisit assez sèchement le médiateur du département pour lui signaler qu'une dame, mère de deux jeunes filles, abandonnée par son compagnon, ne perçoit aucune aide du Département et notamment le RSA, cela depuis plus de 3 ans.

Il est rarissime que les Délégués du Défenseur des droits interviennent dans ces cas de figure.

Interrogée par le médiateur, la CAF et la DASO s'étonnent qu'une famille de 3 personnes, inconnue des services sociaux qu'ils soient municipaux ou départementaux, puissent vivre sans ressource, sans signalement par un bailleur ou une association caritative. Le médiateur départemental propose qu'une enquête soit mise en place par la CAF le plus rapidement possible. La visite par les enquêteurs de la CAF révèle que la famille vit dans un logement très confortablement meublé, que

trainent dans toutes les pièces des vêtements griffés de marques de luxe, ainsi qu'un nombre très important d'articles de maroquinerie, chaussures, sacs, ceinture des mêmes marques de luxe. Face aux demandes de provenance de ces articles dont les prix d'achat ne sont pas compatibles avec une famille se déclarant sans aucune ressource, la mère répond que sa sœur est extrêmement généreuse avec elle, et que par ailleurs, son ancien compagnon possède une société d'import-export entre la Tunisie et la France, dont elle est gérante non salariée, mais qu'elle signe des chèques de cette société pour son propre compte pour « tenir les deux bouts ». Cette situation peu courante dans le cadre d'une enquête de la CAF, persuade les deux médiateurs qu'ils se trouvent placés devant une demande frauduleuse, mais qu'au-delà, la quantité de produits de luxe et le train de vie de la famille laisse supposer une fraude d'une plus grande ampleur. La décision est prise de concert de ne pas donner suite à la demande d'attribution du RSA sur la base de fausses déclarations fiscales (dons en nature et en espèces de la sœur non déclarés, « détournement » et absence de déclaration de fonds de la société d'import-export). A la demande des deux médiateurs, un signalement est fait aux Douanes et aux Forces de Police.

L'entente entre les deux médiateurs et les deux directions a très certainement permis d'éviter une fraude au RSA, face à la demande un peu comminatoire du DDD même si des doutes sur la nature du signalement (en général, les signalements proviennent des EDS, de la DASO, des AS de secteur, des saisines du médiateur départemental) avaient fait naître des suspicions sur le bien-fondé de la demande. Au-delà, la réaction des services aura mis à jour un trafic relevant certainement du banditisme.

Au-delà de la démonstration de **l'importance du travail en réseau**, sans savoir comment s'est déroulé l'entretien entre le DDD et la demanderesse, le **travail solitaire auquel sont confrontés les médiateurs** peuvent les emmener à être confrontés à certaines formes de manipulation basées sur le mode de l'apitoiement, ou de l'agressivité qu'il est, d'une part difficile de contrôler, d'autre part, quand le rôle est bien joué, de ne pas y succomber.

Le pouvoir d'enquête de la CAF et de la DASO est un outil nécessaire et indispensable pour que le travail de médiation se déroule en toute clarté et sérénité.

DOSSIERS DIVERS

Lorsque le conseil départemental a délibéré sur la création d'une médiation institutionnelle départementale, il a défini les compétences du médiateur, et déclaré hors champ de ses compétences : les décisions collégiales, les questions de la petite enfance (essentiellement les attributions de places en crèches), les questions de la protection juridique de l'enfance, les relations du personnel départemental avec le département/employeur.

Cela revenait, à quelques exceptions près, de recouvrir les compétences légales du département et celles qu'il a choisi de se doter ; mais c'était sans compter les compétences « floues » que l'utilisateur attribue à la première administration qui répond autre chose que « je ne sais pas, allez voir ailleurs ».

L'exaspération de l'utilisateur grandit de façon inversement proportionnelle à l'absence de réponse ; la réponse qui se veut polie du type « je me renseigne et reviens vers vous » est vécue au pied de la lettre, et la recherche en responsabilité d'un

problème administratif, ou de ce qui est estimé ou évalué comme un droit par l'usager, est dévoreur de temps à la fois dans sa recherche, à la fois dans sa réponse sur l'absence de responsabilité ou le côté anecdotique « du droit bafoué ».

Par ailleurs, ces dossiers divers qui ressemblent à des conflits de voisinage prenant des dimensions de guerre picrocholine, (notamment la question du bruit en ville ou en immeuble seraient à mon sens de la sécurité des villes **responsabilité des services d'hygiène et de sécurité des villes**), **ou d'administrations qui ferment ou ont fermé ce type de relation à l'usager** dans le **cadre de la RGPP** ou de la réorganisation de services et ne peuvent plus répondre aux sollicitations des usagers).

Certaines villes ont fait prendre en charge par leur police municipale ce type de conflit de voisinage ; ce qui n'empêche pas la saisine du médiateur lorsque l'une des deux parties n'est pas satisfaite, ou l'engagement du respect de la tranquillité du voisinage n'est pas respectée par la partie responsable du désordre.

C'est ainsi que le médiateur a passé un temps trop long pour expliquer que le battement du portillon d'une copropriété relevait des travaux en charge du syndic de la copropriété ou du conseil syndical, et qu'un rapprochement entre les deux parties participaient des bonnes règles du vivre ensemble et non d'une médiation institutionnelle.

Il en est de même pour la gêne apportée aux riverains d'une caserne de pompiers lorsque leurs camions mettent leur sirène en fonctionnement, et le sentiment que le médiateur était bien trop payé pour le travail fourni, pour ne pas se mettre immédiatement en rapport avec le général de la BSPP afin de mettre fin à cette gêne insupportable.

Je passerai rapidement sur la demande d'un usager ayant égaré la totalité de ses papiers administratifs dans un transport en commun, ne comprenant pas que le médiateur ne soit pas en capacité de lui restituer la totalité des N° de ses dossiers sociaux, CNI, N° d'affiliation à la CAF, N° de sécurité sociale etc..., et au mieux de contacter la totalité des transports en commun pour savoir si sa serviette n'avait pas été retrouvée.

Ces faits et ces demandes paraissent anecdotiques ; ils obligent à rester digne, poli, pédagogue et cependant suffisamment ferme pour expliquer que le médiateur ne peut rien faire et ne pourra satisfaire la demande de l'usager. Le temps passé à écouter une plainte, certes gênante pour l'usager, mais insoluble ou injustifiée, est incalculable et dévoreur de patience.

Au-delà de cette lecture par trop administrative, ces demandes traduisent une absence de réponses simples sur la vie quotidienne. La dématérialisation de nombreux actes, tout en facilitant leur production, met en avant une coupure qui se ressent de plus en plus entre les usagers qui possèdent et utilisent le web, et ceux qui en sont démunis.

Dans les cas précédents, la notion de médiateur est assimilée à « homme à tout faire » ; les saisines se font essentiellement de façon dématérialisée. Accusant réception systématiquement de toutes les saisines, même si une explication sur l'impossibilité d'agir et le détournement du rôle du médiateur, l'usager en possession des coordonnées téléphoniques ou de courriel n'aura de cesse d'essayer d'avoir une réponse allant dans son sens. L'usage de la charte de médiateurs des collectivités territoriales est aidant pour officiellement « mettre fin » à une médiation...qui n'aura jamais débuté.

Exemple de dossier divers

Un Monsieur d'un certain âge saisit par téléphone le médiateur sur un ton relativement agressif « je ne sais où passe l'argent de nos impôts, en tous les cas pas pour aider les personnes âgées ». Le médiateur demande s'il s'agit d'une question d'aide personnalisée à l'autonomie, du transport Filival, de la gratuité de certaines cartes de transport, des journées de solidarités, citant au passage toutes les activités et les différentes actions spécifiques mises en place par le conseil départemental en direction des personnes âgées ou dont elles peuvent bénéficier. « Et pour le paiement des amendes de police quand vous faites un excès de vitesse, vous ne faites rien, il ne nous reste que nos yeux pour pleurer ! » Après une explication un peu longue sur ce qu'était un délit, et l'interdiction qui était faite à l'institution et au médiateur de se substituer au délinquant, la médiation fut brutalement arrêtée.

DEMANDES D'INTERVENTION EN MEDIATION DE LA PART DU PERSONNEL DEPARTEMENTAL

Lors de la préparation du rapport ayant permis la délibération du Conseil départemental créant la médiation institutionnelle au sein du département du VAL-DE-MARNE, plusieurs discussions avaient eu lieu autour des « sujets de compétence du médiateur départemental ».

C'est ainsi que pour les sujets ayant fait l'objet d'une décision collégiale - l'attribution de place en crèche par exemple-, il avait été décidé que le médiateur ne pouvait pas être compétent. La question s'était posée pour le personnel départemental qui saisissait le médiateur pour un différend entre deux agents départementaux, qu'ils aient ou pas une relation hiérarchique entre eux, ou si un agent ou un groupe d'agents saisissait le médiateur dans le cadre d'un différend avec le Conseil départemental en sa qualité d'employeur. Le constat avait été fait qu'il existait différentes instances, des organisations ou des modes de travail qui permettaient une approche de règlement des conflits et que le médiateur ne pouvait pas jouer le rôle d'une organisation syndicale, d'un conseil de discipline ou d'un avocat. Force est de constater que le nombre de saisines est relativement important. Le médiateur demeure sur les décisions prises lors de la présentation aux élus et aux organisations syndicales et sur son incompétence à traiter ce type de question.

Exemple de dossier de demande de médiation de la part de personnel départemental.

Madame Cécile a été embauchée sur un poste d'adulte auprès de jeunes enfants en crèche le temps d'un remplacement d'un congé maladie. Au bout de quelques jours, l'équipe de la crèche constate que la qualité du travail attendu n'est pas au rendez-vous ; après plusieurs rencontres soit en groupe d'âge, soit avec les différents responsables de la hiérarchie, il est proposé à Madame Cécile (qui reconnaissait elle-même qu'elle ne sentait pas à l'aise dans ce poste) d'être affectée sur un poste d'agent d'entretien, sur la base d'une fiche de poste qui lui est présentée, une explication sur les particularités techniques et pédagogiques de son nouveau poste .

Peu de jours après Madame Cécile glisse dans un escalier qu'elle venait de nettoyer. Après son arrêt de travail pour accident du travail, elle contacte un avocat pour négocier une indemnité à définir avec le Conseil départemental (en bout de course une intégration dans les effectifs du conseil départemental). Le Médiateur est contacté par l'avocat de Madame Cécile, à laquelle il est expliqué que le médiateur du département n'est pas compétent sur ce type de sujet, est que la décision de se faire aider par un avocat est une bonne décision dans ce cas de figure.

DOSSIER DE LOGEMENT

Le logement n'est pas une compétence départementale mais les usagers ont du mal à comprendre que le Département du Val-de-Marne se félicite des dépenses d'investissement engagées par la collectivité et la difficulté à bénéficier d'un logement même s'ils sont considérés comme prioritaires par la loi DALO. Généralement le médiateur ne prend en considération les demandes de logement que lorsqu'elles sont liées à une autre politique départementale. Auquel cas les médiateur rentre en relation avec la Direction de l'Action Sociale.

Exemple de médiation pour une demande de changement de logement social.

Une mère de 3 enfants, lourdement handicapée, séparée de son mari, saisit le médiateur du département afin de pouvoir bénéficier d'un logement adapté à son handicap dans le cadre de la construction d'un ensemble de logements sociaux dont la maîtrise d'œuvre est assurée par l'office HLM de Bonneuil-sur-Marne.

Après une enquête rapide sur les conditions de vie de cette famille, le médiateur fait le constat que logement ne correspond pas à l'accueil d'une personne handicapée, mais qu'au contraire accentue le résultat. Une visite sur place avec les techniciens de l'opération entérine l'inadaptabilité de ce logement.

Le médiateur saisit le Président de l'Office, et lui propose de visiter d'abord seul puis éventuellement avec la famille un appartement en rez-de-chaussée d'immeuble respectant toutes les normes handicapées. Le Président se propose de recevoir cette famille qui accumulait les difficultés physiques et commençait à vivre un véritable calvaire, et propose que le dossier de cette famille soit considéré comme prioritaire l'ors de la commission d'attribution.

Les circonstances, mais aussi la réactivité tant des équipes municipales que départementales, ont permis une installation 8 mois après la saisine de la requérante qui attendait depuis 5 ans.

DOSSIERS MDPH

Si l'année 2015 avait été l'année qui avait vu le plus de plaintes reçues par le Médiateur, le travail mis en place par la Direction de l'Autonomie, la MDPH et la médiation a permis de faire baisser considérablement ce nombre, même si chaque interpellation est complexe et lourde à porter psychologiquement pour toutes les parties prenantes.

D'une façon générale, la réclamation qui vient en premier est celle du délai de traitement du dossier avant d'avoir un avis de la CDAPH. La MDPH et le Médiateur ont convenu que sauf cas exceptionnel, le délai n'était pas une raison suffisante pour justifier l'intervention du Médiateur, dans la mesure où il ne s'agissait pas d'un différend entre un usager et la MDPH. Les réclamations concernant la MDPH, après celle des délais portent essentiellement sur les décisions prises par la CDAPH, décisions collégiales sur lesquelles le Médiateur n'est pas compétent pour intervenir.

Enfin les autres cas sont des situations extrêmement complexes dans lesquelles on retrouve handicap physique et handicap psychique ; ce sont des cas dans lesquels interviennent assez souvent des tiers, curateurs ou tuteurs, dont on peut constater que lorsqu'ils sont membres de la famille de la personne handicapée, les situations se complexifient, soit par incompréhension, soit par erreur.

Enfin, Le médiateur constate, même s'il n'en fait pas une généralité, que les enfants handicapés dont l'espérance de vie était courte, vieillissent mais que leurs parents qui sont souvent tuteurs ou curateurs, vieillissent aussi. Ce vieillissement de la population handicapée n'est pas sans inquiéter la famille proche qui voit avec une angoisse certaine un avenir très incertain pour leurs enfants, frères ou sœurs, pris très souvent en charge par la famille. La question récurrente qui est posée au médiateur dans les familles vieillissantes est « comment ça va se passer après » (sous-entendu : ma mort).

Au-delà des points soulevés ci-dessus, le Défenseur des Droits avait fait en 2015 un focus sur l'absence d'égalité de traitement de dossiers et des personnes suivant les MDPH. Les exemples cités alors par le DDD n'avaient pas lieu dans le département du 94.

Exemple de médiation MDPH

Contrairement à la généralité qui précède, je souhaitais citer un cas ayant trait à la rapidité de traitement d'un dossier.

Le médiateur est saisi par Monsieur Sablier, atteint du SIDA, parce que polytransfusé. Monsieur Sablier était partie civile dans le procès du sang contaminé. Les indemnités fixées par la cours étaient élevées. Monsieur Sablier, comme de nombreuses personnes porteuses du VIH a développé de nombreuses pathologies. Se rendant compte, d'une part que si l'indemnité reçue avait permis de satisfaire à des aménagements et des besoins personnels, elle avait fort diminué, et que Monsieur sablier avait un besoin crucial d'aide à la personne pour pouvoir continuer à vivre une vie la plus normale possible.

Après une longue discussion avec lui, discussion calme, apaisée, pas revendicative,, nous en sommes arrivés à la conclusion qu'une prise en charge par la MDPH n'avait rien en soi de discriminatoire, que le terme handicapé, même s'il était parfois difficile à intégrer dans le regard que l'on portait sur soi, dans la loi qui porte son nom (compensation du handicap) était une volonté politique de dire que le handicap n'était pas la norme, et qu'il fallait le compenser pour essayer de vivre avec une vie normale. Monsieur Sablier accepta qu'un rendez-vous soit pris pour ouvrir un dossier MDPH.

Sachant la difficulté et la complexité de montage de ce type de dossier, le médiateur sensibilisa les responsables et les collègues de la MDPH sur la situation et la nécessité de faire une exception sur le traitement du dossier, lequel passa en

CDAPH 10 jours après le premier rendez-vous avec un avis favorable pour la prise en compte de compensation.

DOSSIERS D'AUTONOMIE

Avec le travail de réorganisation de la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées réalisé en cours d'année 2016, la lecture des politiques en faveur de ce public est plus aisée, et l'organisation du travail entre la Direction de l'Autonomie et la Médiation s'en est trouvée facilitée. C'est ainsi que les deux entités se rencontrent institutionnellement 1 fois par trimestre afin de faire des points d'étape sur des dossiers dont la constitution et la résolution des difficultés est longue et complexe. Par ailleurs, c'est un des rares sujets de compétence du Conseil départemental où le nombre d'acteur est aussi nombreux, et dont les intérêts ne sont pas obligatoirement partagés voire opposés.

En effet, dans un dossier lambda de médiation, on retrouve le requérant ayant déposé une saisine du médiateur, la Direction des services départementaux ayant en charge la mise en oeuvre politique ou la décision remise en cause et le médiateur.

Au cas par cas, le médiateur peut faire appel à un « expert ». Dans le cas des dossiers d'autonomie, ou plutôt de perte d'autonomie, au-delà des acteurs cités ci-dessus on retrouve plusieurs membres de la famille dont les positions ou les intérêts ne sont pas identiques, assez souvent lorsque la personne est placée en établissement, le corps médical, administratif, social et financier de l'établissement est au rendez-vous. Et si de plus la personne est sous tutelle ou curatelle, les juges sont présents autour de la table « virtuelle » de la médiation.

Cette réorganisation, même si elle n'a pas été encore évaluée sur son efficacité, est grandement facilitatrice pour l'intervention du médiateur.

Exemple de médiation autonomie

Madame Alexandre est appelée par le Conseil départemental en qualité d'obligée alimentaire pour son père placé en établissement. Madame Alexandre cherche à comprendre ce qu'est une obligation alimentaire, et la raison pour laquelle la direction de l'Autonomie du Conseil départemental du Val-de-Marne s'adresse à elle. Elle saisit le médiateur départemental pour avoir une lecture claire de la situation dans laquelle elle se trouve. En effet, âgée d'une quarantaine d'années, elle n'a pas de nouvelles de son père depuis plus de trente ans, époque de la décision du Tribunal d'Evry de non révision du montant de la pension alimentaire que son père devait verser pour elle et son frère à la suite du divorce de ses parents. La mère avait seule la garde des enfants à la suite du 1^{er} jugement de divorce qui avait fait le constat de l'alcoolisme de son père, de son incapacité à prendre en charge l'éducation de ses enfants, au-delà de la violence physique dont il faisait preuve vis à vis de son épouse et de sa fille. Le deuxième jugement, un an après le premier faisait la démonstration que son père n'avait jamais versé la moindre pension alimentaire, à l'exception d'un mois où la moitié de la pension mensuelle avait été versée.

Afin de mieux comprendre la situation dans laquelle se trouvait madame Alexandre, le Médiateur est dans l'obligation (pourquoi était-elle la seule à être appelée en obligée alimentaire alors qu'elle avait un frère ? avait-elle l'intention de faire appel de cette décision ? auquel cas, quels documents étaient en sa possession à produire

soit à la Direction de l'Autonomie, soit devant le juge des affaires familiales pour décider d'une somme différente à prélever ou abandonner la recherche en obligation alimentaire de Madame Alexandre ?) de procéder à une enquête qui n'est ni sociale ni policière, mais qui, par force rentre dans l'intimité des personnes qui font appel à lui : ce travail difficile, ne peut être réalisé qu'avec tact et empathie afin que la relation qui s'établit à ce moment-là soit une relation de confiance, mais surtout pas d'abandon. Ces situations sont toujours chargées d'émotion pour l'utilisateur qui fait appel d'une décision, car remontent à la surface des souvenirs de souffrance que les personnes ont souvent eu du mal et mis du temps sinon à comprendre tout au moins à oublier.

Dans l'exemple cité, il s'agissait de revivre la violence dont son père ivre faisait preuve envers sa mère qui demandait à sa fille de protéger son petit frère (sous entendant de prendre les coups à sa place).

Le travail réalisé par le médiateur avec la Direction de l'Autonomie a permis, d'une part, de quitter l'aspect purement financier d'une situation qui ressemblait étrangement à la réparation d'une famille détruite, mais aussi de saisir le Juge aux affaires familiales afin de dire le droit sur les obligés alimentaires dont les parents n'ont pas satisfait à leur obligation de parent. Les articles de référence du code civil et celui de la famille, sans être contradictoires, laissent une grande part à l'interprétation

DOSSIER DE LA PETITE ENFANCE

Dans les compétences transmises au médiateur, ne figurent pas les situations de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse ; afin de ne pas complexifier une relation avec le parquet du TGI qui avait demandé lors de la création de la Médiation qu'un correspondant particulier, joignable 24h/24 soit désigné officiellement. La Directrice de la DPEJ assumant déjà ces fonctions à la plus grande satisfaction des différentes parties, aucun changement à cette organisation ne fut mis en place.

Le médiateur est saisi sur ce type de question en second plan : c'est à dire qu'à l'occasion d'une saisine touchant à la famille, plus particulièrement aux demandes de conseil dans le cadre de séparation de couple, de difficultés liées à la garde d'enfant, d'aide aux femmes battues, que le médiateur, à travers le fil de la discussion entend en signal creux des difficultés liées à la petite enfance. Dans ce cas-là, une cellule de travail entre le DGA à l'enfance et la famille, son chargé de mission, voire la DPEJ agissent suivant les circonstances.

Exemple de médiation petite enfance

Lors d'une saisine d'un couple de personnes handicapées, le médiateur relevait une phrase sibylline dans laquelle la mère expliquait qu'ils s'étaient rapprochés du domicile de leur fils placé en famille d'accueil à Montreuil, le couple habitant Vincennes. La mère expliquait qu'elle avait rencontré une travailleuse sociale de l'ASE 93 et qu'au cours de la discussion, elle avait compris que le fait d'avoir un autre enfant, malgré le handicap du père et de la mère, pouvait aider le couple à récupérer l'aîné placé. Le courrier demandait à la fois confirmation de cette vision « médicale et juridique » de cette possibilité de décision, mais faisait comprendre sans risque de confusion que la mère était déjà enceinte, sans plus de précision, faisant part de son bonheur de récupérer leur fils aîné.

Le pôle PEF saisi de cette information se rapprocha de l'ASE 93 afin d'avoir plus de précision. L'ASE 93 découvrait cette situation en même temps que le Département du Val-De-Marne.

Quelques jours plus tard, la mère informait le médiateur que l'enfant qu'elle portait était atteint d'une trisomie 13 et qu'elle avait fait fausse-couche.

Dans cette situation, le rôle du médiateur a été secondaire : il s'est contenté d'une lecture attentive, et a eu une attitude d'alerte si la véracité des informations de l'ASE 93 données par la mère s'était révélée exacte.

DOSSIER VOIRIE

Alors que la voirie est une compétence départementale importante, le nombre de saisines reçues par le médiateur en terme de voirie est très faible. L'organisation de la direction de la voirie et des transports permet, qu'il s'agisse de grandes opérations de voirie comme de travaux d'entretien courant ou d'accident, une prise en compte immédiate du sinistre ou du désagrément du chantier riverain face à des usagers quelques fois récalcitrants. La maîtrise de l'urgence et de la chaîne de responsabilité a été un sujet très souvent abordé soit en réunion de pôle soit en séminaire de direction.

Exemple de médiation en travaux de voirie

Le projet du GPE (Grand Paris Express) a fait l'objet de très nombreuses réunions de présentation, de concertation, organisées soit par le maître d'ouvrage, soit par l'association ORBIVAL, soit par les services départementaux, soit par les maîtres d'œuvre ou les entreprises en charge des travaux. Aujourd'hui, aucune plainte n'a été déposée par des riverains de ce chantier énorme, à l'exception d'une saisine déposée auprès du médiateur départemental par une association de riverains de Créteil souhaitant remettre en cause le tracé du GPE, sur le prétexte que le député-maire avait dans une interview à un journal local, que toutes les précautions seraient prises, et que ce principe de précaution faisait partie intégrale de la philosophie de ce chantier. La Société du Grand Paris a nommé un Médiateur dédié à cette opération. Les deux médiateurs se sont rencontrés et après un échange de point de vue tant technique qu'environnemental ont conclu que la proposition de nouveau tracé de l'association était fantaisiste et n'assurait pas plus que le tracé proposé une absence de risque supplémentaire. Par ailleurs, cette saisine signée par trois riverains se déclarant porteur de l'inquiétude de tous les habitants d'une rue, laissait apparaître des arguments d'une mauvaise foi évidente.

Une rencontre entre le Médiateur et l'association fut organisée au cours de laquelle malgré les assurances apportées par les techniciens, l'association campa sur sa demande de changement de tracé. Malgré les explications très pédagogiques du médiateur, et l'impossibilité de changer le tracé qui avait fait l'objet d'un arrêté au plus haut sommet de l'administration de l'état, l'association s'engagea à déposer un recours sans apporter de preuve d'amélioration du chantier et d'absence de gêne ou de risques pour les riverains si le projet était modifié.

Aujourd'hui, les deux médiateurs qui sont en relations régulières n'ont connaissance d'un recours quelconque devant la justice.

Cet exemple démontre, s'il en était besoin, que le travail en réseau entre médiateurs si ceux-ci existent est d'une grande efficacité et permet un échange d'information qui peuvent prévenir les conflits.

DOSSIER COLLEGES

Les dossiers de médiation sur les collèges sont rares ; ils ont plus trait à des sujets de formation, de non-obtention de bourses. Le seul dossier ayant entraîné une intervention plus lourde du médiateur, est celui de la chute d'un enseignant sur le parvis d'un collège. L'enseignant en question n'avait pas vu une borne d'éclairage et en chutant s'était foulé la cheville. Il réclamait par l'intermédiaire de toutes les instances possibles dans le milieu enseignant (principal, syndicat, inspection de l'académie etc...) la prise en charge financière de la diminution de son salaire pendant son arrêt maladie. L'état des lieux techniques démontrait sans discussion possible que l'accident était dû à une faute d'inattention. Devant l'obstination de l'enseignant, le médiateur a fait intervenir à l'identique toutes les instances possibles démontrant la non responsabilité du Département, et invitant la victime, s'il elle le souhaitait, à poursuivre son « jeu » de recherche en responsabilité.

Le dernier courrier adressé par le médiateur a mis fin à l'histoire.

Dans certains cas où la mauvaise-foi est au rendez-vous, le médiateur du département pour se faire entendre est obligé d'adopter un autre ton, plus ferme, permettant de dégager les autres directions départementales intervenantes, de relations qui risquent de complexifier leur mission première sur un secteur donné.

DOSSIER TRANSPORT

Les médiations sur les questions de transport sont rares, en revanche elles sont assez longues à régler. Elles portent uniquement sur les attributions de cartes-transport et plus spécifiquement sur le remboursement de la carte Imaginai'R. Le service gère ces attributions avec une rigueur exemplaire.

Le médiateur est intervenu à plusieurs reprises sur des changements d'adresse de collégiens, lycéens ou étudiants bénéficiaires pendant l'année scolaire, sans changement de département. Une rencontre de travail avec le Directeur du secteur, la gestionnaire et le médiateur départemental est très certainement à mettre en place afin d'assouplir quelques règles (notamment pour les étudiants en ERASMUS)

DOSSIERS D'AFFAIRES FONCIERES

La réorganisation du service des affaires foncières et des assurances a eu pour effet une baisse conséquente des saisines de demande de médiation de la part des usagers.

Exemple de médiation sur des affaires foncières

On citera comme exemple une situation complexe signalée lors du rapport d'activité 2015 sur l'octroi d'une indemnité à la suite de l'acquisition d'un terrain pour y aménager un parc départemental. La médiation a eu lieu, l'avocat de la famille, les familles et le service des affaires foncières sont d'accord sur le montant de l'indemnité. Le dossier pour l'arrêté de décision est prêt à passer en commission permanente. On pourrait s'étonner de la longueur de temps pour l'application d'une médiation rapide et facile. Le fait qu'une seule partie de la famille se soit rendu compte qu'une indemnité d'éviction pouvait être obtenue a « réveillé » le reste de la famille, nombreuse, multipliant les interlocuteurs ou leurs représentants et allongeant d'autant le délai d'indemnisation. Cette situation, vieille de plusieurs années mais pris en charge par le service foncier et la médiation de façon récente, s'était heurtée il y a une vingtaine d'années à des freins juridiques. La solution simple et la reconnaissance des erreurs commises pouvait permettre ce règlement à l'amiable de façon rapide. Une analyse sur le temps pris semble difficile à faire, mais on peut imaginer, puisque la situation se débloquent, que la manifestation au dernier moment de cousins, petits-cousins etc...était dû à un fantasme de trouvaille d'un trésor perdu. Petit trésor en vérité...

DOSSIER FISCALITE

Les saisines sur les situations fiscales des usagers sont rares. Elles portent essentiellement sur des demandes de baisse des impôts locaux. Il est à noter cependant, comme signalé plus haut que la dématérialisation des déclarations fiscales n'est pas sans inquiéter de nombreux usagers : les personnes âgées, les familles non dotées d'Internet, les usagers d'origine étrangère dont la crainte est de remplir des déclarations contenant des manques ou des erreurs.

Apparemment les services fiscaux locaux ont mis à la disposition des usagers des personnels formés vers lequel le médiateur renvoie les usagers qui l'interpellent sur ce sujet.

Par ailleurs le Ministère de l'Economie et des Finances a mis en place un médiateur à l'échelon national, joignable uniquement par écrit, et dont les décisions de médiation sont basées sur les enquêtes effectuées par les centres des impôts déconcentrés. Le service rendu par cette médiation et sa méthode de mise en œuvre, dès lors qu'il ne s'agit pas de réclamation sur les déclarations, fiscales ne semble pas satisfaire les usagers dans le cadre de situations complexes. Les tentatives d'entrée en contact avec la Médiation du Ministère de l'Economie et des Finances se sont révélées peu constructives.

DOSSIER SPORT

Une seule saisine a été reçue concernant l'activité sportive développée par le département.

Exemple de médiation sport

La demande du plaignant portait sur le reproche de la fermeture du club hippique de Villeneuve-Le-Roi et la décision du club hippique de la ville voisine de n'accepter en priorité que les habitants de cette ville devant l'augmentation des inscriptions après les résultats de l'équipe de FRANCE olympique.

La direction municipale interrogée a confirmé l'information et a souligné que le père demandeur d'une inscription pour sa fille lors des journées « portes ouvertes » des activités municipales avait alors fait des remarques désobligeantes sur un « choix politique » qui serait fait pour la pratique de ce sport.

Le médiateur avait fait une recherche auprès des clubs hippiques voisins qui appliquent tous la même politique. Le médiateur avait alors présenté le projet départemental de la plaine des Bordes qui ne semblait pas correspondre aux attentes de cette famille de Villeneuve.

DOSSIERS LOISIRS

Les saisines concernant le secteur des loisirs, malgré l'importance de l'offre vis à vis des habitants, sont rarissimes. Une seule demande de médiation s'est présentée pour l'année 2016, elle faisait suite à un événement de l'été 2015.

Exemple de médiation avec un vacancier.

En 2015 une vacancière du Village Guébriant avait eu une attitude, tant envers les autres vacanciers qu'envers le personnel du village vacances, d'une telle grossièreté, que la direction des Villages-vacances lui avait dit que toute demande de séjour émanant de sa part serait refusée. Elle avait adressé un courrier au Président du conseil départemental dont le ton était identique à celui dont elle avait usé tout au long de son séjour.

Cette vacancière avait renouvelé une demande de séjour pour la période d'hiver. Conforme à son engagement, la direction des villages-vacances avait refusé son inscription.

Informée du refus dont elle faisait l'objet, la vacancière adresse au président une lettre d'insultes visant plus particulièrement les personnels et demande que le médiateur du département tranche sur son droit qu'elle jugeait bafoué à utiliser n'importe quel établissement départemental. La direction de Guébriant avait pris soin de faire faire des courriers et lettres d'attestation aux vacanciers qui avaient eu maille à partir avec cette vacancière. Devant la masse de courrier produit par la direction, le médiateur propose de suivre la proposition de la direction, tout au moins pour la période d'hiver et suggère à la direction de recevoir cette dame et de lui expliquer de vive voix la décision prise. En revanche, la direction l'informe que si elle renouvelait une demande de séjour, celle-ci serait examinée avec bienveillance, mais qu'à la moindre difficulté avec le personnel ou les autres vacanciers, elle serait immédiatement reconduite à la première gare pour un retour sur le Val-de-Marne.

Se confondant en excuses, mais avec une attitude relativement ambiguë sur la responsabilité de ses « crises de nerfs », la vacancière a passé en 2016 un séjour dans le même village vacances, sans faire plus qu'un autre vacancier, l'objet d'une surveillance particulière.

L'intervention conjointe du directeur et du médiateur, dans une posture identique qui démontrait qu'aucun écart dans des relations normales dans un centre de vacances ne serait toléré, mais que l'objectif du service public n'était pas d'appliquer une sanction punitive à vie et de faire confiance à quelqu'un qui s'engageait, a permis d'une part une attitude apaisée chez la vacancière, d'autre

part d'entendre et de prendre en compte les difficultés de relations humaines que pouvaient gérer les responsables des villages-vacances.

ANNEXES

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

Délibération N° 2014-3-1.3.3 du Conseil départemental dans sa séance du 19 Mai 2014

Article unique : institue une Médiation au Conseil Départemental du Val-de-Marne en direction des usagers du service public départemental et nomme un médiateur qui met en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncé dans la charte des médiateurs des collectivités territoriales annexée à la présente délibération.

Rapport N° 2014-3-1.3.3 du Conseil départemental dans sa séance du 19 Mai 2014

Création d'une médiation institutionnelle au conseil départemental 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, en lui allouant les moyens nécessaires, en cadrant sa méthode de travail. Il définit enfin ses pouvoirs.

Ce rapport reprend les éléments essentiels élaborés par le Club des Médiateurs des services publics cité ci-avant.

METHODE DE TRAVAIL DU MEDiateur

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 rendu 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 (les) 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 personnalité 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 règlements 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 et de ses élus.
- Le Médiateur du Conseil départemental 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'une part et les services du Conseil départemental 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 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.
- **Le délégué du Médiateur** : afin d'assurer une présence continue de l'activité de médiation, une déléguée du Médiateur a été nommée. **Son poste a été supprimé et non remplacé.** Doté d'outils informatiques et de communication efficaces, le Médiateur assure une permanence continue.
- **Les correspondants du Médiateur du Département du Val-de-Marne** : au nombre de 3, ils avaient été proposés au Président du Conseil départemental par le médiateur afin d'assurer des permanences sur le territoire. A l'expérience, cette organisation ne s'est pas révélée pertinente, les usagers préférant rencontrer le Médiateur en personne à l'Hôtel du Département. Aussi, le Médiateur a préféré **mettre fin à cette expérimentation et à**

supprimer les fonctions de correspondants du Médiateur du Département du Val-de-Marne.

- **L'équipe administrative** : une chargée de mission à 1/5^{ème} de temps, venait compléter l'équipe administrative du Médiateur. **Son poste a été supprimé.** Le Médiateur assure seul la totalité de ses missions et du travail administratif qui en découle.

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 sera compétent pour instruire la demande même en l'absence d'une démarche préalable.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

Les services, élus 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 être saisi par téléphone, par courriel à mediateur@valdemarne.fr , ou à francois.casteignau@valdemarne.fr , ou par écrit à Médiateur, Hôtel du Département 94054 CRETEIL cedex.

Il est à noter que les saisines dématérialisées connaissent un succès remarquable, ce qui n'est pas sans poser de question sur une coupure entre les usagers dotés d'Internet ou dépourvus de cet outil de communication. Enfin, la direction de la communication a positionné « **saisir le médiateur** » dans ses premiers clics, assurant une large visibilité et facilité de saisine.

NB : 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. Une situation d'abus sexuel de mineur a été portée à la connaissance du Médiateur en 2016 ; la situation a été gérée avec la DPEJ et a fait l'objet d'un signalement aux autorités juridiques compétentes.

LES MOYENS

On a vu ci-dessus que si le Médiateur travaille théoriquement seul, il a tissé au sein des directions et des services départementaux un réseau de correspondants à même de l'aider dans ses enquêtes, dans ses recherches, mais également dans ses réflexions pour partager une décision la plus équitable possible.

Il dispose des outils de communication mis à sa disposition par la Direction des Services d'Information. Enfin, la Direction de la Communication fait connaître régulièrement l'existence de la Médiation départementale.

LA METHODE

Toute saisine, quelle que soit sa forme, fait systématiquement, et autant que faire se peut, d'un accusé de réception écrit, récapitulant la situation du demandeur, réclamant les pièces manquantes au bon traitement du dossier.

Dans le cas d'une situation « courante » (c'est à dire une situation dont le processus est connu par le médiateur), une proposition de plan d'action est envoyée au demandeur afin de recueillir formellement son accord. Le médiateur ne s'engage pas sur un délai précis, la marche des administrations avec lesquelles il travaille ne pouvant pas être contrôlée par lui. Il demande, en cas d'information nouvelle parvenant au demandeur d'être tenu informé.

Par ailleurs, une rencontre au mieux trimestrielle mais le plus souvent semestrielle est organisée avec les services et directions appelées à travailler avec le médiateur afin d'examiner les situations les plus complexes ou en cas de désaccord entre les parties.

Chaque avancée dans le dossier fait l'objet d'une information adressée aux parties prenantes.

La question se pose sur les dossiers à rediriger, dénommés « divers » précédemment. Par expérience et par impuissance, le médiateur constate que dans la plupart des cas ces dossiers sont classés sans suite pour les raisons énumérées ci-dessus.

Jacques Toubon, Défenseur des droits, dans son rapport 2016 et dans un entretien avec le courrier des Maires (Avril 2017) faisait le constat « que la rétractation de la possibilité d'accès aux droits était indéniable. A l'image des services de l'Etat, des grandes entreprises nationales, telles la Poste ou les caisses de protections sociales, les services des collectivités territoriales proposent indéniablement un service public local diminué rendant encore plus difficile encore l'accès aux droits. Ces services publics locaux sont victimes de la course à la baisse de la dépense et des effectifs. Le Défenseur des droits se doit alors d'intervenir pour garantir l'accès aux droits à ceux qui n'ont pas la capacité de se rendre in situ. Il en est de même sur l'influence sur l'accès aux droits pour pallier les effets négatifs de la numérisation par l'accompagnement des personnes qui manient mal les outils informatiques. Toutefois les choses évoluent, et les services sociaux se rendent compte des difficultés d'accès en ligne pour un grand nombre d'usagers, créant une véritable fracture numérique et une inégalité dans l'accès au service public et donc à l'accès aux droits. ».

Aussi, le Médiateur du département du Val-de-Marne a décidé de donner suite à ces saisines :

- -en avertissant l'utilisateur que le sujet ne relève pas de sa compétence.
- -qu'il ne peut garantir un résultat positif pour le requérant.
- que cette action rentre dans la volonté politique du département du Val-de-Marne de travailler et d'agir au plus près des usagers du service public départemental.
- Qu'il s'agit pour lui de mettre à la disposition des usagers départementaux ses connaissances administratives, son réseau de correspondants, et quelque

fois son savoir-faire (écrire ou dire, synthétiser et simplifier) afin de rendre plus compréhensible la difficulté dans laquelle se trouve le plaignant. Le nombre de saisines, s'il en était besoin, démontre l'utilité d'agir ainsi, en prenant garde à ce que ce type d'interventions reste l'exception.

LA RECONNAISSANCE

Au-delà des courriers de remerciements, la Médiation Départementale dans le Val-de-Marne a fait partie des **10 lauréats de l'innovation du Prix du Service public du Moniteur pour l'année 2016**.

Par ailleurs le Médiateur du département du Val-de-Marne a représenté le Club des médiateurs des collectivités territoriales sur le volet départemental de la médiation institutionnelle lors d'une conférence tenue à Bordeaux avec les **barreaux des avocats des régions d'Occitanie et de la Nouvelle Aquitaine**.

REFLEXION SUR LA MEDIATION

Nous avons beaucoup parlé des qualités essentielles et partagées par le corps des médiateurs et les collectivités territoriales, mais assurément intégrées par les usagers du service public (s'il en était besoin, le nombre croissant de saisines en est la preuve) :

- -le sens de l'écoute
- -la compétence
- -l'impartialité
- -le souci de l'équité à combiner avec le respect de la légalité
- -la discrétion
- -la créativité pour imaginer les arguments et les solutions quand tout paraît bloqué.

Il est deux autres qualités essentielles du médiateur sur lesquelles il est nécessaire d'insister :

- L'indépendance vis à vis de l'autorité qui a pris la décision contestée. C'est la condition première de la crédibilité du médiateur. Pour garantir cette indépendance du médiateur, l'ordonnance N°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui transpose dans notre droit national la directive européenne du 21 mai 2013, exige que le médiateur soit désigné selon une procédure transparente, par un organe collégial comprenant notamment des représentants d'associations de consommateurs, qu'il ait un mandat d'une durée minimale de 3 ans et qu'il n'ait aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel dont il contrôle les prestations. Réunis en colloques au Ministère de l'Economie et des Finances, le constat a été fait que ces textes ne sont pas applicables aux collectivités territoriales, sauf si celles-ci sont amenées à connaître des litiges en matière de consommation. On peut cependant se douter que les exigences qu'ils contiennent seront étendues tôt ou tard à des domaines autres que celui de la consommation.
- La seconde qualité est la confiance ; celle que les citoyens réclamants doivent avoir en lui. Cette confiance n'est pas innée : elle s'acquiert et se mérite. Cette confiance est tout aussi indispensable de la part de celui qui a pris la décision concernée. Le médiateur n'a pas le pouvoir de décider : il doit

convaincre l'autorité qui, au bout du compte, décide. Pour y parvenir il doit être crédible. **Créer une relation de confiance avec les décideurs sans aliéner en rien son indépendance : telle est la combinaison délicate que le médiateur doit opérer pour réussir sa mission.**

CHARTRE DE L'ASSOCIATION DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Cette charte figure intégralement dans le rapport d'activité 2015 ; on la trouvera également sur le site web de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT).

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.

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.

Le Médiateur du Département du Val-de-Marne

François Casteignau