

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

ANNEE 2017

RAPPORT DU MEDIATEUR DEPARTEMENTAL : Sommaire

LA MEDIATION AU DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE	Page 3
QUELQUES EXEMPLES DE SAISINES	Page 17
QUELQUES EXEMPLES DE MEDIATION	Page 14
<u>ANNEXES :</u>	Page 23
- Rapport du Conseil départemental du 19 mai 2014	
- Délibération du Conseil départemental du 19 mai 2014	
- Méthode de travail du médiateur	
- Informations diverses	

LA MEDIATION AU DEPARTEMENT DU VAL DE MARNE

Au moment de mettre en page le 3^{ème} rapport annuel du Médiateur du Département du Val de Marne, il m'a semblé utile de prendre le temps de regarder en arrière, afin de se caler sur les objectifs de la création d'une Médiation Institutionnelle dans les services départementaux. Au début du printemps 2017, « La Lettre d'Information de l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales », proposait de faire une série de portraits de plusieurs Médiateurs, différents par la collectivité pour laquelle ils travaillaient (Région, Département, Commune et Département, Commune et Groupement de Communes). Je vous propose donc, puisqu'un certain nombre d'élus présents aujourd'hui dans cette assemblée n'y siégeaient pas lorsque fut votée la création de la Médiation Institutionnelle, et fut approuvée ma nomination comme Médiateur du Département. Aussi je vous propose de reprendre les points marquants de ce « Portrait du Médiateur » paru le 27 mars 2017.

1) Comment votre collectivité a-t-elle été amenée à proposer un service de médiation ? Quel est votre statut ?

L'idée de créer un service de Médiation au sein du Département du Val de Marne est le fruit de plusieurs réflexions et d'un concours de circonstances.

Lors de l'avant dernier mandat du Président du Conseil Départemental, celui-ci avait mis en place une initiative de rencontres directes avec les habitants du Val de Marne, ville par ville. Force était de constater que, malgré le succès de cette initiative où les participants pouvaient poser toutes les questions en direct au Président, nombre de participants avaient une certaine difficulté à connaître les compétences du Département, et confondaient assez facilement les services municipaux, départementaux et de l'état, ceux de la Région étant largement méconnus. Au cours de ces rencontres étaient abordées en priorité les questions sociales, celles d'aménagement, de logement, de transport, d'autonomie, de petite enfance et, à une époque où se discutait la réforme des collectivités locales, une certaine inquiétude se faisait jour sur la possibilité de disparition de services rendus au public. A la fin de ces rencontres, régulièrement, étaient posées des questions plus personnelles que l'administration présente récoltait.

Parallèlement, la direction Générale mettait en œuvre le 3^{ème} projet d'administration, dans lequel la relation des services au public prenait une place importante, se traduisant par la reconnaissance du droit à l'erreur, mais aussi par la création d'une direction des relations humaines (accueil, courrier, plateforme d'accueil téléphonique, accueil physique dans les bâtiments départementaux centraux, puis ceux territorialisés).

La Direction Générale, sur la reconnaissance du droit à l'erreur, proposa une conférence élargie à tout l'encadrement, en invitant Claire Brisset, alors médiatrice de la ville de Paris, accompagnée de Claude Déjean, devenu Médiateur de la Ville de Paris au départ de Madame Brisset.

Ainsi, la Direction Générale reçut la commande de réfléchir à la création d'une Médiation institutionnelle au Conseil départemental du Val de Marne.

La complexité de l'organisation administrative de la société, une certaine défiance envers les institutions qui pouvaient se traduire par un fort taux d'abstention aux élections dans les villes, la difficulté de trouver ou de repérer des interlocuteurs et du soutien pour les personnes en situation de fragilité, pouvaient être les raisons d'un désintérêt de la chose publique ressenti par les élus. La création d'une Médiation ne serait-elle pas un des outils pratiques, utiles à la compréhension du qui fait quoi ?

Le Directeur général des services départementaux que j'étais à l'époque, fut frappé de plusieurs pathologies aussi brutales qu'handicapantes, m'empêchant d'assurer ma mission de DGSD que j'assumais depuis 7 ans.

C'est ainsi que je proposais au président du conseil départemental de me confier la mission de préfigurer, puis de construire un service de médiation dont j'assurerais la conduite si le Conseil départemental en était d'accord. Rattaché directement au Président sans aucun lien hiérarchique avec le cabinet ou l'administration, je fus nommé collaborateur de cabinet, Médiateur institutionnel du Val de Marne à l'unanimité des membres du Conseil.

Je pense que le fait d'avoir travaillé 11 ans au sein de la Direction générale, supposait que je connaissais bien le fonctionnement de l'administration, mais aussi les élus et leurs attentes. Enfin, la recherche têtue de l'équité m'était reconnu.

Pour terminer, la nouveauté de la médiation territoriale, le peu de collectivités à s'en être dotée répondait à la recherche quasi systématique de l'innovation dans les différentes formes de management et l'originalité des réponses apportées.

2) Comment le département du Val de Marne a-t-il développé cette idée de Médiation ?

La Médiation institutionnelle, vécue comme une mission de recours amiable et indépendante mise en place par la collectivité à destination de ses usagers, saisie par ces mêmes usagers en cas de litige avec ses propres services, contribue à construire une confiance partagée, fondée sur l'écoute et le respect, le droit et l'équité, valeurs unanimement partagées par les conseillers départementaux du Val-de-Marne. Le fait qu'elle constitue une ultime étape du recours gracieux mais n'empêche pas d'ester en justice en cas de désaccord avéré, a un côté rassurant. Tirer par ailleurs de la médiation des idées pour améliorer le service rendu au public, ne pouvait qu'entraîner l'adhésion des élus qui souhaitent mettre la citoyenneté et la relation au service public départemental au cœur du projet de la collectivité.

Le fait de mettre en place une mission de préfiguration a permis d'associer de près ou de loin tous les acteurs de l'institution, notamment cette mission a permis de faire tomber des préconçus sur les aspects juridiques, politiques, sur les postures des uns et des autres mais surtout sur celle du Médiateur.

Enfin, un benchmark a été réalisé auprès de quelques collectivités dotées de cet outil ainsi qu' une plongée en immersion dans le service de la Médiation de la ville de Paris, benchmark qui fit tomber les quelques hésitations qui subsistaient encore, notamment sur des compétences assurées par le département du Val de-Marne dans le domaine de la petite enfance avec 112 crèches départementales ; la protection de l'enfance fut également écartée des compétences d'intervention du médiateur ainsi que les questions relatives aux relations employés (agents départementaux)/employeur (département).

3) Connaître de l'intérieur l'administration et les élus du département, est-ce pour vous un avantage ou une vigilance à avoir depuis que vous êtes Médiateur ?

J'allais dire les deux. Connaître l'administration, son fonctionnement, mais aussi ses « défauts », ses compétences, savoir qui fait quoi, repérer les personnes relais, savoir quels sont, sinon les sujets tabous, tout au moins les points de vigilance qui peuvent entraîner des blocages, sont gages de gain de temps et d'évitement d'erreurs.

Le plus difficile pour moi fut très certainement le changement de fonction et les regards que les uns et les autres se portaient. « Rétrogradation ? » « Rôle de censeur ? » « de juge ou de super flic ? » « Il faut vraiment 8 mois pour établir une carte européenne de stationnement ? » « Cela fait 15 jours que j'ai posé une question et je n'ai pas de retour ? »

Cette connaissance est également un avantage indéniable pour établir un réseau-ressource sur lequel savoir et pouvoir compter.

En certains cas, des essais de détournement de mes fonctions pour aller plus vite, l'attribution d'un savoir encyclopédique, le soupçon de « pouvoir parallèle », furent des obstacles assez facilement contournables.

4) Présentez votre service et vos missions précises. Etes-vous amené à établir un rapport annuel d'activité et à définir des préconisations de changement et d'amélioration du fonctionnement de l'administration ?

Au moment de sa création, au-delà du Médiateur, le service était composé d'une déléguée à mi-temps et d'une chargée de mission à 1/5 ème de temps.

Aujourd'hui les postes des collaboratrices du Médiateur ont été supprimés. Le Médiateur ne travaille pas tout seul pour autant. En effet, j'ai mis en place un système en étoile qui d'une part m'autorise à saisir n'importe quel service, et une personne dédiée dans chaque service pour répondre à mes recherches, y compris pour la plateforme d'accueil téléphonique qui fait un accueil de second degré et est ainsi en capacité de renseigner l'appelant sur « c'est de sa compétence », « ce n'est pas de sa compétence ». J'assure seul mon secrétariat.

C'est ainsi que je réalise annuellement un rapport d'activité qui est présenté en tête à tête au Président, lequel le présente à son tour en assemblée générale et me donne l'autorisation de le présenter en Direction générale. Si le rapport annuel est favorablement accueilli par les élus et –

jusqu'à aujourd'hui- adopté à l'unanimité, il n'en est pas forcément de même dans tous les services, notamment ceux qui tiennent le haut du classement en terme du nombre de saisines. Le rapport est présenté également aux instances paritaires et publié sur la plateforme web du conseil départemental. Les rencontres bisannuelles organisées avec les services et le Médiateur, l'examen de situations particulières de façon rapide, ont considérablement amélioré la compréhension du rôle du Médiateur, qui, ni juge ni censeur, est perçu comme une aide à la prise de décision et apporte un éclairage nouveau sur des réponses du service public qui étaient classées sans suite (assez souvent considérées comme hors du champ de compétence du service) ou apporte des éléments de compréhension plus «décomplexée» sur une situation complexe, dans laquelle en particulier la dimension de résolution technique est privilégiée .

Suivant la récurrence des questions posées, je suis amené à faire des propositions de révisions de politiques (gratuité des transports pour certaines catégories de personnes, facilité de compréhension de certains avis de commissions sur des refus de prestations...). Le Président donne également son avis sur certains points soulevés par le rapport du Médiateur, points qui font souvent écho au rapport annuel du Défenseur des Droits.

Le constat a été fait que de nombreuses saisines du Médiateur étaient avant la création du service de la Médiation des sollicitations traitées par le cabinet du Président. La question du délai de réponse au-delà de l'accusé de réception classique d'un courrier d'intervention ou d'alerte sur une situation qui était la règle auparavant, posait un véritable problème de crédibilité de l'efficacité de la prise en compte de la sollicitation. La rapidité de réponse aux saisines du médiateur a sérieusement amélioré cette partie de la relation de l'exécutif à la population.

5) Votre parcours professionnel et personnel vous destinait-il à devenir un jour Médiateur du Département du Val de Marne ?

Il serait facile de dire NON. Mon parcours professionnel, avec un diplôme d'architecte et un DEA de sciences politiques en poche ne me destinait pas à devenir Directeur Général d'un département millionnaire. Et pourtant... En revanche, homme de projet et de terrain, il m'était plus facile de m'apercevoir du détail qui « cloche » ou du grain de sable qui risque de gripper les rouages d'une grande administration.

Formé à l'école du management participatif, auteur des 3 premiers projets d'administration de la collectivité qui se voulaient être les réponses administratives au projet politique de l'exécutif, naturellement j'ai été poussé, même avec une délégation de décision et de pouvoir très poussée, à mettre en place l'évaluation des politiques publiques, l'analyse des situation d'urgence. Il devenait évident qu'une fonction manquait dans cette organisation. C'est l'idée iconoclaste qu'une administration pouvait être « malfaisante » ou « porteuse de souffrance », qu'elle pouvait adopter une posture de toute puissance et parfois d'un certain mépris vis à vis de son public malgré la mise en place de services dédiés et formés à l'accueil, qu'elle pouvait se tromper, que l'évidence de la création d'un service de Médiation est venue. Au-delà des circonstances particulières qui m'ont fait quitter ma fonction de DGSD, il y avait une évidence personnelle et fonctionnelle à ce que je prenne les fonctions de Médiateur.

Personnelle parce que à l'écoute des signaux faibles, mais aussi présent au premier rang lors de crises institutionnelles de l'administration que je dirigeais avec la volonté de ne pas rentrer dans un rapport de force mais dans un compromis partageable par toutes les parties, capable de reconnaître mes erreurs de jugement et de les corriger, ma culture et ma formation me portaient naturellement à trouver la solution et la réponse équitable.

Professionnellement, le poste de DG est un observatoire idéal pour détecter les erreurs ou les défaillances d'une organisation.

Enfin, premier collaborateur d'un Président qui a fait du consensus sa ligne de conduite sur les grands projets de la collectivité, il m'était difficile de ne pas me retrouver dans une posture de recherche de l'équité.

6) Le positionnement est toujours un sujet central et délicat pour des fonctions comme celle de Médiateur. Comment êtes-vous positionné aujourd'hui dans l'organigramme de votre collectivité ?

Je suis positionné sur un poste de collaborateur de cabinet, directement rattaché au Président du Conseil départemental, sans aucun lien hiérarchique ni avec le Directeur de cabinet ni l'administration à quelque niveau que ce soit.

Mon indépendance est totale, sauf lorsqu'une saisine et ma réponse peut avoir un aspect politique, auquel cas, ma position est validée par le Directeur de cabinet.

7) Au quotidien, ce rôle de médiateur répond-il à vos aspirations ?

Oui, dans la mesure où je me sens utile, et où l'on me juge utile. Par ailleurs, ce sentiment d'utilité, au fil du temps et de la complexité des situations qui me sont soumises a changé, je pense que le rôle de Médiateur est devenu indispensable dans toute organisation qui échange un ou des services. La preuve en est la création des Médiateurs de la consommation.

8) Au quotidien, comment travaillez-vous avec les services ?

Lors de la préfiguration de la création de la mission de Médiation, plusieurs réunions d'encadrement avaient planché pour affiner les contours de cette mission, mais aussi pour en définir les limites. Je disais plus haut que les questions de la petite enfance et les ressources humaines ne rentraient pas dans mon champ de compétences. Cela ne m'empêche pas d'accuser réception de la saisine et d'expliquer que ce sera telle ou telle direction qui prendra la réponse et le sujet en charge. Cela peut paraître comme faisant « boîte » aux lettres ; ma plus-value apparaît essentiellement sur la précision et la qualité de la réponse qui se veut pédagogique, voire indicative sur la meilleure façon de procéder.

Sur tous les autres sujets de ma compétence, soit je suis en capacité de donner l'information moi-même, ou de régler la situation avec les médiateurs d'autres administrations, collectivités ou organismes, soit la saisine est complexe et demande un travail de groupe. Auquel cas, il existe une ou plusieurs personnes dédiées dans chaque direction (en général des chargés de mission au plus près des décideurs) avec lesquelles je me mets en rapport pour que ma proposition de règlement soit comprise, discutée, partagée admise et mise en œuvre. En revanche c'est le Médiateur qui reçoit seul ou accompagné par un représentant de la direction concernée la ou les personnes qui sont à l'origine de la saisine du Médiateur.

9) Comment les usagers ont-ils connaissance de l'existence de ce service ? Quels outils de communication ont été mis en place ?

Lors de ma nomination deux articles sont parus dans la presse locale et un article dans le journal du Conseil départemental. Par ailleurs, des affiches avec ma photo de format A0 sont installées dans les 360 bâtiments départementaux. Elles sont accompagnées par des dépliants 4 pages expliquant à la fois mon existence, mon rôle et les moyens de me contacter. Enfin le site web du Conseil départemental comporte une rubrique « consulter le Médiateur », rubrique qui reprend la plaquette mise à disposition dans les bâtiments départementaux, mais qui permet également de faire une saisine dématérialisée. Equipé de matériel informatique portable je suis en capacité de répondre théoriquement 24h/24 et 365 jours par an. Il m'arrive très souvent de répondre en soirée ou le week-end aux sollicitations, à la plus grande surprise du public.

10) Comment définiriez –vous votre fonction en quelques mots ?

« Ni juge, ni censeur : facilitateur »

11) Qu'est-ce qui vous a le plus étonné, intéressé depuis la prise de vos fonctions ? Quel dossier vous a le plus marqué ?

L'étonnement, mais qui est peut-être plus le constat d'une certitude que j'avais, c'est la méconnaissance du fonctionnement de « l'Administration » française par les citoyens.

Je me suis également penché sur le rôle des réseaux, leur complémentarité, et j'allais presque dire leur complicité lorsque les administrations ou les organismes ont un Médiateur ou une personne faisant fonction. Ces réseaux fonctionnent, avec une véritable volonté d'entraide et de résoudre les situations complexes.

Une des saisines la plus étonnante à laquelle j'ai eu à répondre, c'est la demande au Général de la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris de ne pas utiliser la sirène de leur camion lorsqu'ils sortent de la caserne d'une ville du Val de Marne. Mais au-delà de l'anecdote, toutes les questions touchant aux refus d'obligation alimentaire pour des parents placés en foyers d'hébergement sont les plus lourds à

porter : les confidences, les raisons qui vous sont apportées sont assez souvent difficiles à porter ; c'est toujours des souvenirs de souffrance, de maltraitance depuis longtemps enfouis dans l'histoire d'une personne ou d'une famille qui refont surface.

12) Qu'est-ce qui vous donne le plus de satisfaction dans votre mission ?

Si je dis qu'une situation qui semble inextricable, résolue est source de grand plaisir cela paraît évident. Mais c'est peut-être de sentir le soulagement de la personne que l'on a en face de soi, ou au téléphone qu'elle a trouvé le bon interlocuteur qui est la plus grande satisfaction quotidienne.

13) Selon vous, depuis la prise de votre fonction, quelles sont les conséquences sur le fonctionnement de votre collectivité ?

Il y a quelque chose de rassurant dans le fait de savoir qu'existe au sein de la collectivité quelqu'un dédié aux missions « impossibles », L'image de la collectivité en sort également renforcé dans son approche bienveillante de sa relation au public.

Il ne s'agit pas de passer au Médiateur les dossiers communément surnommé « les patates chaudes », mais d'initier un nouveau mode de travail avec les directions et les autres administrations, à tel point que l'on n'entend plus les : « c'est de la faute de... », mais : « voyons avec le Médiateur qu'elle est son approche ».

Enfin, l'initiative du Département donne des idées à d'autres collectivités du territoire pour mettre en place quelque chose qui ressemble à la Médiation.

14) Combien de dossiers avez-vous traités à ce jour et quels sont les principaux motifs de saisine ?

Le Médiateur a traité en 2015, 120 saisines, y compris des sujets qui n'étaient pas de la compétence du département mais qui ont été accompagnées vers les organismes ou les administrations concernées. Quand je parle d'accompagnement, il s'agit d'abord d'une reformulation du problème qui est abordée, et, même si mon envie serait que la personne se prenne en charge dès l'ors qu'elle est en possession de toutes les informations et explications, force est de constater qu'il existe des fractures techniques, sociales ou culturelles qui sont impossibles à surmonter par la personne qui vient vous solliciter. Il ne s'agit pas de prendre le rôle d'un écrivain public, mais quasiment de faire la démarche pour la personne non équipée en matériel informatique, paralysée face à un écran ou un clavier, L'année 2016 a vu le nombre de saisines doubler, puisque c'est 210 saisines qui ont été traitées par le Médiateur.

En 2017, 197 saisines écrites ont été traitées par le médiateur, comparables à 2016 (moins de 10) . Ne sont pas comptabilisées les saisines téléphoniques qui ne font l'objet que d'une réponse orale. Cela relève le plus souvent d'une demande de renseignement qui peut être difficile à trouver pour la personne en demande mais bien connu du médiateur ou du service en charge du sujet. On peut dire que le Médiateur traite 200 dossiers par an.

Les sujets récurrents sont ceux qui ont trait aux compétences sociales du département : les ruptures dans le versement du RSA et les relations avec la CAF, les décisions de la MDPH, en particulier les délais annoncés pour le traitement des dossiers, problème soulevé par ailleurs par le Défenseur des droits dans son rapport 2015.

15) Comment intervenez-vous lorsque vous êtes saisi ?

Les saisines se font pour plus de 70% d'entre-elles par écrit, soit de façon dématérialisée, soit par courriel, soit par courrier. Un accusé de réception est systématiquement fait, dans la quasi-totalité des cas dans la journée de réception. Les saisines par téléphone qui représente 30% des cas restant se traduisent souvent par une demande de rendez-vous. Les rendez-vous ne sont pris que si le demandeur produit très rapidement un dossier étayant sa demande. Je fais le constat que le fait de demander un dossier diminue considérablement la poursuite de la saisine. Je l'explique soit par le besoin de s'épancher auprès de quelqu'un après un rendez-vous qui s'est mal passé avec un organisme, et que la conversation téléphonique permet de relativiser la situation et d'apaiser la tension, soit parce qu'il n'y a pas de motif sérieux de saisine, et qu'il s'agit le plus souvent d'une menace de saisir une « autorité » supérieure après une réponse ne satisfaisant pas le demandeur.

Les services concernés sont systématiquement destinataire des copies de toutes les réponses ou informations qui sont données. Les services font remonter en général les informations préoccupantes à leurs élus de secteur.

16) Quel regard portez-vous sur l'AMCT et quelles en sont vos attentes ?

L'AMCT est l'outil adéquat pour les médiateurs des collectivités territoriales qui se sont dotées d'un service de Médiation, pour donner du corps et de la professionnalisation à ce nouveau métier. Pour les collectivités locales qui hésitent à franchir le pas, l'association permet d'informer, mais aussi de rassurer sur le sérieux et l'utilité de la profession.

Mes attentes portent essentiellement sur les retours d'expérience des autres médiateurs autour de sujets précis, ainsi que sur les échanges de pratiques.

17) Selon vous, pourquoi existe-t-il aujourd'hui un tel besoin de médiation ?

Je pense que le besoin de médiation a toujours existé, mais que très peu de collectivités territoriales ont compris cette nécessité de professionnaliser la fonction. La complexité de l'administration française qui s'est accrue récemment avec la loi Notre, a eu pour résultat notamment que l'administré, déjà perdu dans « le qui fait quoi », et « le j'ai droit à quoi », d'une notion d'incompréhension est passé à une posture de défiance. Les associations qui se sont créées autour de la défense des consommateurs, mais aussi contre la création de projets d'intérêts publics ou

privés, ont entraîné un besoin plus important de contact incarné avec leurs élus, et maintenant avec leur administration. De plus en plus d'administrés n'hésitent plus à saisir les tribunaux administratifs dès lors qu'ils pensent leurs droits bafoués. La médiation, dont les origines sont plus nord-européennes ou anglo-saxonnes a démontré son efficacité. Logiquement, elle s'installe dans le paysage institutionnel français pour le plus grand bien des citoyens.

Le besoin de clarté et de transparence qui fait l'actualité de ces derniers mois, s'applique normalement à l'administration prise dans son ensemble.

Cette administration dont j'ai dit la complexité y est-elle prête ? Je pense que beaucoup de chemin et d'efforts restent à faire, tant la notion de « pré carré » reste ancrée dans les esprits, arrivant parfois à mettre les administrations en compétition plutôt qu'en ordre de marche pour des coopérations bien comprises sans tutelle, sans comparaison de « poids » ou de puissance, de noblesse appartenant à tel corps ou de peu d'importance parce que dépendant d'une collectivité de petite taille .

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 les cinq derniers points qui ont fait évoluer le service rendu à la population 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-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.

En 2017 comme initiées l'année précédente, se sont institutionnalisées les rencontres avec les directions, les services, les administrations, les associations ou des groupes de travail mis en place par la Direction de l'Action Sociale, sur tous les sujets sur lesquels le Médiateur peut être appelé à intervenir.

La question sous-jacente est la connaissance ou la reconnaissance de l'existence du Médiateur et de son travail afin d'éviter des différends avec les services départementaux, et de ce fait de régler à l'amiable ou de trouver la bonne posture permettant de ne pas ester en justice.

— 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'allocations familiales 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-Marnais.

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 un contact écrit ou 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,

C'est ainsi qu'un pan de la médiation qui est la rencontre incarnée et contradictoire avec l'utilisateur n'a pas lieu. 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.

LE MEDIATEUR DEVELOPPEUR DE RESEAUX

Le Médiateur du Val-de-Marne, comme il s'y était engagé a essayé de développer un réseau d'administrations, de collectivités, et d'associations.

Force est de reconnaître que cette partie du travail est un échec :

- D'une part 200 dossiers à traiter seul est la limite à ne pas franchir si l'on veut rester sérieux et efficace dans le service rendu.
- Le sentiment d'empiéter sur un terrain qui n'est pas le vôtre, sans volonté de vouloir tout faire, mais simplement par bonne volonté, ou désir de rendre service, est très mal vécu par certaines administrations attentives, pour ne pas dire tatillonnes.

Le premier de ses interlocuteurs est bien évidemment l'administration départementale, qui, à aucun moment ne lui a fait défaut tout au long de la chaîne hiérarchique, et a su mettre à sa disposition ses techniques, ses connaissances et sa volonté.

Sans vouloir hiérarchiser l'importance et la richesse des relations avec les autres administrations, le Défenseur des Droits par l'intermédiaire de ses Délégués sont des appuis précieux, professionnels et disponibles pour travailler de façon conjointe à résoudre les problèmes qui nous sont soumis. Il en est de même pour les relations que le Médiateur a su maintenir avec le Secrétaire général de la Préfecture, jusqu'à sa nomination sur un autre poste et dont les interventions étaient d'une efficacité et d'une rapidité rares.

Un des interlocuteurs privilégiés de l'administration départementale, est la Caisse d'Allocations familiales ; s'étant dotée d'un poste de médiatrice, la CAF est aussi un interlocuteur précieux pour le Médiateur Départemental.

Enfin le rapprochement avec les associations est très lent à se mettre en place même si leur efficacité est au rendez-vous. Il en est ainsi des restos du cœur et du secours populaire. Un premier contact a été pris avec le secours catholique à l'occasion du traitement d'une saisine, mais n'a pas été suivi d'effet. Ce travail est à poursuivre, il est long et demande de la constance et de la patience. Il ne doit pas se substituer au travail accompli par ces associations, il en est le complément. L'existence et l'activité du Médiateur Départemental n'est pas forcément vécu comme constructif mais comme compétitif (?).

MEDIATEUR MAIS HOMME A TOUT FAIRE ?

Lors des rapports au Président du Conseil départemental les années précédentes, 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 conseillers départementaux qui pourraient également le solliciter, pour régler un différend entre l'administration départementale et l'utilisateur, lorsqu'ils en ont connaissance au cours de la tenue des permanences de leurs élus. C'est le cas d'un élu du plateau briard qui ne s'est pas contenté de signaler un dysfonctionnement d'un opérateur de l'assainissement dans le service à rendre et celui effectivement rendu, mais a accompagné le médiateur dans son travail de négociation et l'habitante qui se plaignait pour la rassurer sur l'efficacité de la démarche.

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 i'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, même si le nombre de ces sollicitations dites mal dirigées est soit anecdotique (une trentaine en 2017 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 les rapports précédents (2015, 2016), 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^e 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.

C'est ainsi qu'il est intéressant de voir s'installer sous le régime libéral des médiateurs privés, que certains cabinets d'avocats affichent clairement qu'ils font de la médiation à titre onéreux.

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'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. 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.

Le Médiateur s'est fortement inspiré 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, un courrier, 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 de la relation que certaines administrations entretiennent avec leurs administrés, ou de l'inexistence totale de lien autre que celui du site WEB de l'administration concernée.

Le Médiateur du Département a décidé, dans des situations caractéristiques de public désemparé 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.

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 2017

Le médiateur a fait l'objet **en 2017 de 197 sollicitations** permettant d'ouvrir un « dossier » de conciliation ou de médiation. Cela représente plus une stabilisation légèrement à la hausse plus qu'une véritable **augmentation**.

Pour ordre de comparaison le Médiateur de la **Région Ile-de-France a traité avec son équipe 150** saisines en 2017 dont **une soixantaine ne concernait pas la Région Ile de France**.

Dans le tableau qui suit, 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 :

- **50 dossiers RSA** ont fait l'objet d'un traitement en médiation (indus, fausses déclarations, pertes de droits, étalement de dette). L'intervention du Médiateur ne se substitue pas au travail accompli par les travailleurs sociaux de la Direction de l'Action Sociale. Il s'agit de bénéficier du lien privilégié que les deux médiateurs du Conseil départemental et de la CAF ont établi, pour mieux comprendre les actions de la CAF et solliciter un traitement différent de celui en cours.
- **34 dossiers divers** ont été traités (difficultés de relations usagers/autres administrations, assistance dans le cadre d'une agression sexuelle sur majeur, demande de déménagement à la suite d'une agression sexuelle sur mineur, dossiers RSI, dossier de retraite, litiges avec la sécurité sociale)
- **12 dossiers de logement** (demande de logement, changement de logement, dettes auprès de propriétaires bailleurs, foyers logement)
- **8 dossiers MDPH** (dossier « d'urgence », demande d'accélération des délais de traitement d'une demande, désaccord avec les décisions de la CDAPH – essentiellement financières)
- **7 dossiers de petite enfance** (placement, maltraitance, hébergement en hôtel, non-respect du règlement des crèches, suivi d'un couple trisomique et de leur enfant, agréments d'assistantes maternelles)
- **6 dossiers de travaux de voirie** (effondrement de murs, indemnités pour perte de chiffre d'affaire, désaccord sur le tracé du GPE, plaintes pour nuisances sonores)
- **6 dossiers dépendance** (personnes âgées, demande de médiations avec les services fiscaux dans le cadre de successions, demande de changement d'établissement d'accueil, refus d'obligation alimentaire)
- **5 dossiers d'enseignement** (formation, obtention de bourses)
- **4 dossiers de transport** (remboursement de la carte Imagine'R, délais de prise en compte des remboursements dans le cadre de participation de l'institution à l'achat de cartes de transport)
- **4 dossiers de foncier** (indemnisation dans le cadre de travaux de voirie, 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, demande d'intervention auprès du payeur général)
- **1 dossier sport** (problèmes financiers au cours d'un voyage d'initiation à un sport collectif)
- **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 (**50**) 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, et bien évidemment avec les membres de la Direction de la DASO, le médiateur est régulièrement invité au comité de Direction de cette direction 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 ou au téléphone : 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 sur les dossiers du RSA. Il existe une petite confusion sur les rôles respectifs des médiateurs, celui du département étant vu comme celui qui suit les questions du RSA et seulement celles-ci. Cette confusion ne prêche pas à conséquence.

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 donc 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 lors 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, alors même qu'elle a été calculée le plus favorablement possible pour le bénéficiaire

Exemple de saisine concernant le RSA

Madame IRMA a un trop perçu du RSA de 12 000 €. Cette dette est le résultat de fausses déclarations, l'accumulation de pénalités appliquées par la CAF sur le refus de suivre le plan d'apurement de la dette. Madame IRMA ayant entendu par des allocataires qu'il existait un médiateur au département du Val de Marne et que celui-ci peut intervenir pour renégocier avec les différentes administrations concernées l'étalement des indus, saisit le médiateur départemental et lui propose de financer l'effacement de sa dette en réglant 12€ par mois au lieu de 150 € qui lui avaient été proposés et qu'elle avait acceptés. 1 000 mois pour effacer une dette alors qu'elle avait « oublié » certains mois de régler son indus, le tout demandé avec désinvolture et une attitude qui laissait penser qu'elle n'avait aucune intention de s'acquitter de quoi que ce soit. Dans le cadre de la médiation qui succéda au refus d'accepter cette proposition et d'engager des démarches afin que chaque partie prenante donne le même avis, Madame IRMA demanda s'il était possible de se désaffilier de la CAF : sans scrupule, elle déclara au médiateur que son intention était de déménager dans un autre pays au sein de la communauté européenne afin de ne plus être débitrice mensuellement de la saisie de 150 €.

Le médiateur avertit ses correspondants de ce que Madame IRMA avait déclarée, mettant, par ses déclarations, fin à la médiation. Après quelques mois de silence, madame IRMA recontacte le médiateur se plaignant de saisies sur son compte bancaire qu'elle n'avait pas clôturé. Des recherches rapides et techniquement faciles permirent de constater que Madame IRMA s'était installée chez un membre de sa famille travaillant en Allemagne. L'histoire aurait pu s'arrêter là si le Médiateur n'avait reçu vers la fin de l'année une nouvelle plainte émanant cette fois -ci du département de l'Essonne où Madame IRMA s'était installée, et vivait mal les prélèvements mensuels sur le même compte qu'elle n'avait pas changé.

Madame IRMA n'est qu'un cas rare qui illustre cependant une attitude méprisante vis-à-vis des fonctionnaires des différentes administrations, mis en place pour aider les personnes en difficulté et trouver avec eux des solutions sur lesquelles les parties prenantes s'engagent à régler à l'amiable et en confiance une situation difficile, mais pouvant être résolue.

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 choisies de se doter ; mais c'était sans compter sur les

compétences « floues » que l'utilisateur attribue à la première administration qui répond autre chose que « je ne sais pas ».

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'utilisateur, 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 microcholine devraient relever à mon sens des services de sécurité des villes ou de la **responsabilité des services d'hygiène et de sécurité des villes**. Mais les choix financiers de nombreuses collectivités locales et la réorganisation de services publics ne peuvent plus répondre à ce type de sollicitations d'utilisateurs.

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.

Je passerai rapidement sur la demande d'un utilisateur 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 numéros de ses dossiers sociaux, CNI, numéros d'affiliation à la CAF, numéros 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'utilisateur. Le temps passé à écouter une plainte, certes gênante pour l'utilisateur, 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 utilisateurs qui possèdent et utilisent le web, et ceux qui en sont démunis, soit parce que trop âgés pour vouloir s'en servir, soit trop pauvres pour pouvoir en acquérir.

Dans les cas précédents, la notion de médiateur peut être 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'utilisateur 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

Le fils d'un philosophe célèbre, philosophe lui-même, atteint de sclérose en plaque fréquentait assez souvent des amis possédant un des hôtels particuliers bordant le bois de Vincennes. Se faisant conduire, il avait l'habitude de se faire descendre devant une porte cochère dont la largeur ne pouvait laisser passer qu'une moto. La sortie du

véhicule était assez lente ainsi que l'installation dans le fauteuil handicapé, suffisamment longue en tous les cas pour permettre à la personne qui habitait derrière la porte chère pour abreuver d'injures à la fois le chauffeur et le philosophe. Au bout d'une demie douzaine de prise de « bec », le philosophe excédé par les relations dont se targuait le riverain, quand la personne insultée appelait les forces de police, il saisit le médiateur. Fort heureusement cette voie est une route départementale et doit être reprise dans son entier pour réfection des trottoirs et suppression des zébras et autre « passage privé, interdiction d'arrêt » dont le riverain avait couvert sa porte cochère et le trottoir. Une enquête permis au médiateur de se rendre compte que la personne en question terrorisait la totalité de la rue. Un courrier adressé au riverain, rappelant un arrêt du conseil d'état sur la « privatisation » du domaine routier départemental au bénéfice injustifiées d'une seule personne, suffit à ce que le philosophe passât des soirées moins épuisantes.

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 le logement ne correspond pas à l'accueil d'une personne handicapée, mais qu'au contraire accentue le handicap. 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 2016 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 et quelque fois par intérêt.

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 cour 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.

En revanche la position d'une administration partenaire du Conseil départemental fut tout à fait contraire à celle prise par la MDPH, niant tout droit d'intervention au médiateur, malgré la production d'un arrêté du conseil d'état prônant la prise en compte de ce type de cas, considérant qu'une pension militaire pour faits de guerre ne peut pas être considérée comme une ressource.

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, mais de ce fait le médiateur ne peut plus agir. Cette réorganisation, 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 alcoolique et ivre tous les soirs faisait preuve envers sa mère qui demandait à sa fille de protéger son petit frère (sous entendant de prendre les coups à sa place). La jeune femme qui avait saisi le médiateur terminait en général en se faisant uriner dessus par son père. 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. La question n'a toujours pas été tranchée par le juge. Par ailleurs, devant la panique qui saisissait Madame Alexandre à chaque fois qu'elle rencontrait le médiateur, celle-ci a décidé de se faire représenter par un avocat, mettant ainsi fin à la médiation.

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

L'année du médiateur fut encombrée par une plainte d'un père contre les pratiques non conformes à la réglementation sur les crèches quelles que soient leur mode de gestion, notamment dans les informations que les directions des crèches doivent aux parents séparés.

Dans cette situation, le rôle du médiateur a été secondaire : il s'est contenté d'une lecture attentive des textes et a eu une attitude d'alerte auprès des personnels ayant eu à faire à un père mécontent (à juste titre) de l'absence d'information sur l'activité et l'état de santé de son fils ; le médiateur, sans analyse très poussée, pensait que le personnel de la crèche « payait » d'une certaine façon les relations exécrables qu'entretenaient le père et la mère de l'enfant. Cette analyse si elle s'est révélée exacte, n'a pourtant pas été aidante dans la gestion de l'attitude du père qui a porté plainte contre toute personne ayant eu à faire à son fils dans cette crèche municipale, y compris contre le médecin de PMI.

De très longues séances d'écoute, ont permis d'apaiser la situation au bout de 8 mois, situation pouvant être assimilée dans les résultats à du harcèlement, mais jamais dans les faits .

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

Avant le démarrage du Grand Paris Express, celui ci 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 indiqué, 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, saisine déposée en 2016. 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 fois 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'aucun recours quelconque devant la justice malgré les annonces répétées dans la presse locale.

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'informations qui peuvent prévenir les conflits, même si ceux-ci ont du mal à s'éteindre par eux-mêmes, la concertation étant souvent perçue par ce type de riverain comme le résultat de « ils doivent faire comme on veut ».

DOSSIER COLLEGES

Le Médiateur n'a pas eu de dossiers collèges à traiter en médiation au cours de l'année.

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 Imagine'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.

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, portant essentiellement sur des questions de bornage ou d'explication de textes réglementaires sur des murs mitoyens mais dont les propriétaires riverains ont changé, des situations complexes qui font plus appel aux connaissances des services fonciers du département qu'à sa médiation.

Exemple : une des sous-préfecture du val de marne est riveraine d'une propriété privée, close par un mur en panneaux de bétons, lequel est longé par un chemin piéton. Une division de parcelle ancienne a rendu la situation assez complexe sur le plan de l'entretien : le chemin appartient au département, le mur longeant le chemin est resté propriété de l'état afin d'empêcher, avant l'existence de ce passage piétonnier les intrusions dans la propriété de l'état (qui n'est close que sur ce côté) depuis la propriété riveraine. Le mur, mal fondé, menace de tomber soit sur le chemin piétonnier, soit dans la propriété voisine. Le différend porte bien sûr à la fois sur l'origine de propriété, les droits et devoirs de chacune des parties prenantes, mais surtout sur « qui » paye la facture de réparation du mur dont la longueur est suffisamment importante pour que, à minima la réfection et au maximum la reconstruction du mur puisse être prise sans discussion par l'une ou l'autre des parties.

Seule une négociation simple est logique semble sortir des discussions : le mur est propriété de l'état qui s'en défend arguant que de fait il est devenu mitoyen. Aucune convention n'existe sur laquelle s'appuyer pour trancher en droit de la propriété. Dans les faits, ce mur est fragile, sa défense de la propriété de l'état et purement théorique et il interdit aujourd'hui plus les pénétrations dans la propriété privée. Quant au chemin départemental, il n'a de départemental que le nom parce que faisant partie d'une parcelle plus grande, chemin ou sentier plus qu'aménagement urbain.

Aucune décision satisfaisante n'a été prise. Le médiateur a proposé que devant les postures des uns et des autres seul le juge était en position de trancher et de dire le droit.

Cette posture n'est pas un échec de la médiation, qui ne peut à elle seule résoudre tous les conflits. Certaines situations de médiation, dès la demande d'intervention du médiateur, sont vouées à l'échec : malgré les explications les plus pédagogiques possibles, les différentes parties prenantes considèrent qu'adopter une solution médiane c'est perdre un peu de sa crédibilité aux yeux de son entourage, familial, professionnel, social. Dans la quasi-totalité des cas, lorsque le médiateur décide qu'il met fin à une médiation devant un désaccord persistant, le juge, implicitement, suit les propositions faites en son temps par le médiateur.

DOSSIERS 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 mais surtout semblables à un parcours d'obstacles, où, épuisé avant la fin, le joueur abandonne épuisé et dépité...pour se tourner vers le médiateur départemental.

DOSSIER SPORT

Une seule saisine a été reçue concernant l'activité sportive développée par un employé du département dans le cadre d'une activité personnelle. L'intervention du Médiateur Département fut assez longue et pénible devant la mauvaise foi déployée par la personne se plaignant de l'employé départemental. Malgré la proposition de déposer plainte contre le dit employé, aujourd'hui aucune instance policière ou judiciaire n'est saisie.

C'est exemple, relativement simple est illustrateur d'un certain changement de ton quand le plaignant s'adresse au médiateur dont le positionnement, connu essentiellement en interne auprès du président, laisse la voie ouverte à des pouvoirs fantasmés, soit dans la crainte (« je ne peux pas aller trop loin dans ma réclamation, car cela risque de me porter tort », ou « quelles sont les relations de cette personnes avec ceux qui détiennent la possibilité de me sortir de l'impasse dans laquelle je suis »).

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-le-Roi.

DOSSIERS LOISIRS

Les saisines concernant le secteur des loisirs, malgré l'importance de l'offre vis à vis des habitants, sont rarissimes. Aucune demande de médiation ne s'est présentée pour l'année 2017.

BILAN DE 5 ANS DE MEDIATION

Peut-on faire un bilan, solitairement, d'un peu plus de 4 ans de médiation sans forcément mettre en œuvre les préconisations scientifiques portées par les directions ayant en charge l'évaluation ?

-Est-ce utile ?

Qu'il s'agisse du Val-de-Marne ou des rares collectivités (régions, agglomérations, département, communes ou leurs groupements) qui ont anticipé la loi prévoyant que toute collectivité de x milliers d'habitants le chiffre n'est pas encore fixé par le projet de loi en préparation), les médiateurs disent unanimement « OUI ». Ce OUI n'est pas basé que sur un ressenti que l'on pourrait qualifier de narcissique, mais parce que les médiateurs, que leur action ait eu un résultat améliorant la situation qui leur est soumise, ou qu'ils mettent fin d'eux-mêmes à la médiation entreprise, constatent dans les deux cas avec les usagers ;

- Qu'une action a été entreprise pour résoudre le problème qui leur était soumis
- Que cette action de prise en compte a un effet positif sur la perception que l'utilisateur a de la réactivité de l'administration : l'administration, pilotée par des élus, répond, répond vite en accusant réception et en reformulant le problème posé
- Que si une erreur d'adressage a été commise par méconnaissance du fonctionnement des administrations (le fameux qui fait quoi), la question posée est adressée au bon interlocuteur, et peut-être enrichie par des éléments de contexte ou de lecture différente que n'aura l'administration finale.
- Que la rapidité de prise en compte (différente du temps de traitement du problème) est appréciée par l'utilisateur
- Que, bien souvent, quel que soit le résultat de la médiation, la prise en compte, l'écoute attentive même pour des questions anecdotiques où médiateur et demandeur peuvent sourire ensemble de ce côté anecdotique et reconnaître ensemble qu'une fois le problème « insoluble ou insurmontable » énoncé, la sollicitation disparaît d'elle-même.
- Ça a semblé utile à quasiment un millier d'habitants du Val-de-Marne qui se sont adressés à la médiation.
- Que ces usagers peuvent faire partie d'associations, de groupe de travail, ou plus simplement de la même file d'attente et parlent entre eux ; c'est ainsi que des courriers commençant par « on m'a dit que vous étiez l'homme qui faisait des miracles » peuvent prêter à sourire ; le médiateur l'entend comme une reconnaissance à la fois de l'existence d'une médiation, mais aussi de quelques réussites dans ses interventions.

Dans le cadre institutionnel qui se dessinerait sur l'agglomération parisienne, que deviendrait la médiation du Val-de-Marne, hors Paris dont les services de la Médiation de Paris ville et département perdureraient ?

Monsieur JOXE a décliné le poste de médiateur de Seine Saint Denis pour lequel il avait été nommé il y a plusieurs mois, et les services de médiation du 93 n'assistent à aucune des sessions de travail du club des médiateurs, il n'y a pas de médiateur dans les Hauts de Seine, ni non plus en Seine et Marne alors que ce fut un des premiers départements à se doter d'un médiateur.

Enfin, le principal point à l'ordre du jour du club des médiateurs qui se tient à Nice en Juin 2017 est très certainement la question qui n'a pas été posée lorsque se sont créées les premières médiations territoriales : quel statut pour les médiateurs, quelle conception des services de médiation. Une enquête trop rapide a permis de vérifier

que plus de la moitié des médiateurs étaient des hauts fonctionnaires à la retraite, reprenant du service en général pendant 5 à 6 ans (Bordeaux, région Ile de France, la Seine Saint-Denis avant déclinaison de la personne nommée, la Seine et Marne, le Nord etc...) comme le permet le code des communes en suivant des conditions financières assez précises (inférieur ou égal à 1/3 de la retraite perçue + 6600 euros annuels) du code des collectivités territoriales..

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 tentative de viol a été portée à la connaissance du médiateur sur la personne d'une écrivaine publique d'une association caritative ; la médiation, après avoir vérifié que plainte avait été déposée, s'est fait aider par Françoise Daphnis tant sur le suivi médical, juridique que psychologique.

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 l'objet, 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'utilisateurs, 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 propose 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

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