RAPPORT 2021

MÉDIATEUR

du Département de
la Charente-Maritime

la Charente Maritime
LE DÉPARTEMENT

ÉDITORIAL

© Sébastien Laval

> « L'action de proximité est la marque de fabrique du Département »

L'action de proximité est la marque de fabrique du Département. En 2018, nous avons souhaité l'améliorer encore plus par l'installation d'un médiateur susceptible d'y contribuer en tant qu'instance facilitatrice et conciliante.

Les crises se succèdent et le Département fait figure à chaque fois de rempart et d'amortisseur social. Par leur sens de l'écoute et de la réactivité, nos services et ceux de nos partenaires que nous soutenons sont pleinement mobilisés pour répondre aux attentes et aux besoins de la population. Le médiateur vient utilement en appui de cet engagement en se situant dans la droite ligne du partage des valeurs humaines et sociales qui représentent les fondements de nos compétences et de notre légitimité à agir en faveur des Charentais-Maritimes.

Le rapport d'activité 2021 témoigne de ce rôle important de relais et de passerelle utile avec les autres administrations, véritable accompagnement des différentes missions départementales qui participe de cette exigence d'efficacité de laquelle nous ne devons jamais nous détourner.

Les témoignages de personnes concernées, les chiffres de résolution des dossiers qui y figurent sont autant de satisfactions à mettre au crédit de la réussite de nos politiques départementales.

L'investissement de Christian LEYRIT n'est pas étranger à ce remarquable bilan, qui peut compter sur sa connaissance fine de notre territoire et du fonctionnement de nos institutions. Un atout supplémentaire pour faire du Département de la Charente-Maritime une référence dans la relation avec les usagers des services départementaux.

Sylvie MARCILLY, Présidente du Département de la Charente-Maritime

© Sébastien Laval

SOMMAIRE

LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE-MARITIME P. 4

P. 5 / Les objectifs
P. 6 / Son rôle
P. 6 / Sa méthode
P. 8 / Son domaine de compétence
P. 8 / La déontologie de la médiation
P. 9 / Comment saisir le médiateur ?
P. 10 / Ses moyens
P. 10 / Les partenaires

BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2021 P. 12

P. 12 / 504 saisines en 2021, une augmentation de 28% par rapport à 2020
P. 13 / 97% des demandes émanent des personnes physiques, essentiellement des femmes
P. 13 / Répartition des âges des demandeurs
P. 14 / Des demandes inégalement réparties sur le territoire
P. 16 / État des dossiers au 15/02/2022
P. 17 / Résultats des dossiers

EXEMPLES DE SAISINES P. 19

P. 19 / Problème avec la MDPH
P. 19 / Problème de rSa avec la CAF
P. 20 / Problème avec la MDPH
P. 20 / Relogement d'une personne handicapée dans un appartement adapté
P. 21 / Remboursement d'un indu de PCH
P. 21 / Relogement d'une femme victime de violences conjugales
P. 21 / Difficultés de mises aux normes d'un logement par Habitat 17
P. 22 / Litige concernant la prise en charge de frais liés à une formation professionnelle
P. 22 / Difficultés relatives à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
P. 22 / Problème d'AAH avec la CAF
P. 23 / Factures anormales d'eau à Saint-Xandre
P. 23 / Factures anormales d'eau sur l'Île de Ré

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS P. 24

P. 26 / Suites données aux propositions formulées par le médiateur dans son rapport d'activité 2020

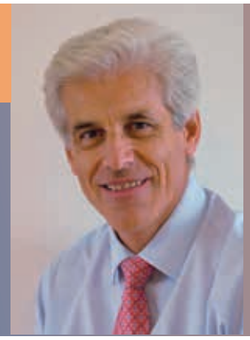
TÉMOIGNAGES P. 30

ANNEXES P. 39

P. 40 / Statut du médiateur de la Charente-Maritime
P. 42 / Loi Engagement et Proximité : Article 81 sur la médiation dans les collectivités territoriales
P. 44 / Les missions de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) : de nouveaux objectifs
P. 48 / Le congrès international de toutes les médiations
P. 50 / La charte des médiateurs des collectivités territoriales
P. 52 / Code de déontologie de l'Association nationale des médiateurs
P. 54 / Rapport de la Défenseure des droits « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? »
P. 65 / Le Club des médiateurs de services au public

LE MESSAGE DU MÉDIATEUR

Christian LEYRIT
Préfet de région honoraire
Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales



© MEEDDM / B.Suard

> « Il est essentiel que les citoyens disposent d'un recours gratuit, pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue. »

L'année 2021 a vu une nouvelle augmentation des saisines : 504, soit +28% par rapport à 2020 et +83% par rapport à 2019, et une forte progression des résolutions complètes des litiges (76%).
Cette augmentation est essentiellement due à la demande d'Eau17, face à la recrudescence des litiges concernant les factures d'eau avec la création de trois collectifs, à l'Île de Ré, à Saint-Xandre et à Surgères/Saint-Georges-du-Bois.

Trouver les voies d'une solution consensuelle constitue l'objectif central de mes missions dans lesquelles la Présidente Marcilly m'a conforté dès le début du mandat de la nouvelle Assemblée départementale. Ce travail d'écoute et de facilitateur se fait bien sûr en lien avec les administrations et les différentes juridictions afférentes.

En 2021 s'est développée une collaboration confiante avec la médiatrice de la CAF, avec une dizaine de médiations avec les familles et les services du Département, sur des présomptions de fraudes. Par ailleurs, en 2022, vont être mises en place en Charente-Maritime, avec l'accord du Département, du Conseil d'État et des Présidentes du tribunal administratif de Poitiers et de la cour administrative d'appel de Bordeaux, des médiations à l'initiative du juge. Lorsqu'il n'y a pas eu de médiation en amont, et que le tribunal administratif est saisi d'un litige avec le Département, une ordonnance du juge administratif désignera le médiateur du Département pour proposer à l'autre partie une médiation. Ce processus, expérimenté avec succès en Seine-Saint-Denis, est triplement gagnant :

- pour le citoyen, qui bénéficie d'un mode amiable et gratuit de règlement d'un différend, susceptible de lui éviter un long parcours judiciaire ;
- pour le tribunal administratif, qui bénéficie d'un médiateur indépendant connaissant bien la collectivité, et gratuit, ce qui est essentiel pour les contentieux sociaux ;
- pour le Département, qui évitera des contentieux coûteux en temps et en énergie.

Dans la société actuelle, où l'administration doit satisfaire un nombre croissant de demandes, et où les procédures sont de plus en plus dématérialisées et dépersonnalisées (cf. rapport de la Défenseure des droits en annexe), il est essentiel que les citoyens disposent d'un recours gratuit, pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue, en particulier les plus vulnérables et les plus défavorisés.

© François Poche

LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE-MARITIME

Dans une société agitée par des fractures et une violence grandissante, où de nombreux citoyens se sentent démunis face à des procédures inintelligibles, à une inflation de législations ou de règlements changeants, le Département de la Charente-Maritime a souhaité se doter d'un médiateur.

Les objectifs

Les objectifs sont multiples :

- faciliter l'accès au droit des personnes ;
- faciliter le dialogue entre les services départementaux, les usagers et les différents partenaires de l'action publique conduite par le Conseil départemental ;
- régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité en prenant en compte non seulement la légalité mais aussi l'équité,
- éviter les recours contentieux, sources de tensions, de dépenses et de perte de temps ;
- améliorer la qualité du service rendu aux usagers ;
- faire évoluer certains dispositifs en cas de dysfonctionnements observés, au vu des propositions soumises par le médiateur.

Bref, il s'agit de développer une nouvelle capacité d'écoute et de compréhension, de favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité, et de participer à l'amélioration du lien social.

Le principe, le statut et la désignation du médiateur ont été décidés à l'unanimité lors de la session plénière du Conseil départemental du 26 octobre 2018. Une conférence de presse a été tenue par le Président du Département et le médiateur le 13 décembre 2018. La mission a effectivement débuté le 1er janvier 2019.

© Thierry Martrou

Son rôle

Le médiateur cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers à l'administration départementale.

- Son intervention est gratuite.
- Ses délais de réponse au demandeur sont courts.
- Il est un intercesseur, donne un avis et cherche à convaincre.
- Il agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.

Il agit dans le respect de la légalité, en tenant compte de l'équité.

- Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise un rapprochement entre les Charentais-Maritimes et l'administration départementale, en ouvrant un espace de dialogue.
- Saisi de nombreux autres litiges ne concernant pas l'administration départementale, et en accord avec le Président Dominique BUSSEREAU, le médiateur les traitait avec toutefois trois exceptions (les problèmes de voisinage, les infractions routières et les différends familiaux).
  À son arrivée, la Présidente Sylvie MARCILLY a demandé au médiateur ne plus traiter les litiges hors de son champ de compétence. Le médiateur transmet donc ces affaires aux délégués du Défenseur des droits, aux conciliateurs de justice ou aux autres médiateurs compétents (entreprises, CPAM, Pôle Emploi, Télécommunication…), sans opérer de suivi des dossiers.
- Il est chargé de faire des propositions visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- Il entretient et développe des relations avec les autres médiateurs de services au public et des collectivités territoriales dans le département (conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits, médiateurs CAF, MSA, CARSAT, La Poste, Orange, ENEDIS, EDF…), et au-delà (Pôle Emploi, CNAV…).

> « Le monde matériel repose sur l'équilibre, le monde moral sur l'équité… »
>
> Victor Hugo

Sa méthode

- Toute réclamation adressée au médiateur fait l'objet d'un examen attentif.
- Le médiateur a eu un (ou plusieurs) contacts téléphoniques avec chacun des 504 demandeurs. C'est d'autant plus important que dans la plupart des cas, les personnes n'ont pas d'interlocuteur et ont le sentiment d'être ignorées, voire méprisée. Cette phase d'écoute attentive et bienveillante, qui prend nécessairement beaucoup de temps, est essentielle.
- Le médiateur demande ensuite que lui soient transmises toutes les pièces du dossier par e-mail, ou lorsque les personnes ne possèdent pas d'ordinateur, par courrier.
- Dans un certain nombre de cas, il organise une rencontre avec le demandeur dans son bureau de La Rochelle, ou il se déplace dans les bureaux des délégations territoriales : Saintes, Jonzac, etc.
- Il étudie le dossier, recherche les informations nécessaires et interroge le service ou l'organisme compétent. Il convient en effet de s'assurer dans un premier temps que le droit a bien été appliqué.
- Lorsqu'il s'agit de traiter les situations en équité (le droit ayant été appliqué), le médiateur intervient auprès des personnes ayant le pouvoir de décision.
- Parfois, le médiateur organise des réunions de médiation, avec toutes les parties en présence. C'est généralement la première fois que le demandeur peut exposer sa demande ou ses griefs, et cela dans un cadre serein. Le médiateur doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'arguments, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité. **En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, le médiateur permet d'éviter qu'il y ait à l'issue un gagnant et un perdant.**
- Dans certains cas, le demandeur peut accepter une décision qui lui est défavorable, dès lors qu'il dispose d'explications claires et motivées.
  Pour éliminer la frustration et retrouver la confiance dans les institutions, il est indispensable que les citoyens aient le sentiment que les décisions prises sont légitimes.

COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION ?

LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR

1 Privilégier l'écoute et la reformulation

L'écoute permet de démêler les émotions et les faits, et de reformuler ce qu'exprime chaque partie pour appréhender autrement le conflit. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Elle permet de faire émerger les attentes, puis le « raisonnablement possible » pour chaque partie.

2 Comprendre et faire comprendre la décision contestée

Il est important que le médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée par les services de l'administration départementale.
Le dialogue avec les services ne vise pas la recherche d'une potentielle faute mais la compréhension des conditions d'application des procédures.

3 Construire une chronologie des faits partagée pour faciliter les échanges

L'enchaînement des événements peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents et le témoignage de l'usager qu'il confronte à ceux délivrés par les services, en privilégiant les faits. Une fois établie, elle constitue le support essentiel du débat contradictoire.

4 Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales.
Pour l'usager, il s'agit d'exprimer sa plainte, pour ensuite la surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente.
Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la situation singulière de l'usager.
Le médiateur propose une solution en équité.

- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, et grâce à sa position d'observateur indépendant, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité en session plénière du Conseil départemental. Ce rapport est rendu public.

Son domaine de compétence

- Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent **les services départementaux, les établissements ou services assurant des missions confiées par le Département et les établissements financés par la collectivité** (cf. statut du médiateur en annexe).
- **De manière concrète, cela concerne l'action sociale (rSa, APA…), la protection de l'enfance et de la famille, le logement, le handicap (y compris MDPH), les collèges, les routes départementales, le sport, le tourisme, la culture, l'aménagement de l'espace, le SDIS, Eau17...**
- Le médiateur n'intervient pas dans les domaines suivants :
  - › litiges entre particuliers (il renvoie les demandeurs vers les conciliateurs de justice) ;
  - › l'attribution et l'exécution de marchés publics ;
  - › l'attribution de subventions ;
  - › les litiges entre le Département et ses agents ou ses représentants du personnel ;
  - › les litiges entre les élus du département ;
  - › la mise en cause d'une décision de justice.
- Au-delà de ce champ, le médiateur est saisi quotidiennement par d'autres types de litiges, qui perdurent parfois depuis des années, concernant les services de l'État, ses établissements publics, les finances publiques, les distributeurs d'énergie, les collectivités territoriales, les opérateurs téléphoniques, la CPAM, les banques, les caisses de retraites, etc.

Depuis septembre 2021, le médiateur ne traite plus ces dossiers et les réoriente vers les délégués du Défenseur des droits, les conciliateurs de justice ou vers les autres médiateurs compétents.

- La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique prévoit dans son article 81 : « la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L213-6 du Code de justice administrative » (cf. annexes).
- Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration de revenir sur une décision prise ; son avis a valeur de recommandation au service.
- Si un service concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, le service doit motiver son refus.
- Dans le cas contraire, si le service accepte de suivre la recommandation du médiateur, il revient à ce service de modifier ou de remplacer sa décision initiale et d'en informer le requérant et le médiateur.

La déontologie de la médiation

• Le respect de l'État de droit

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

• L'indépendance

Le médiateur et ses collaborateurs doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services du Département. Le médiateur, nommé pour une période de 6 ans, ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis des élus et de l'administration.

• La neutralité

Le médiateur respecte une stricte neutralité : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties. Il respecte la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

• L'impartialité

L'impartialité implique une attitude de distanciation. Le médiateur doit être attentif aux sentiments qu'il peut éprouver à l'égard d'une partie, par les phénomènes naturels de sympathie et d'antipathie.

L'impartialité concerne la relation du médiateur avec les parties, tandis que la neutralité est relative à la solution.

• La confidentialité

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

À partir des opinions exprimées, le médiateur donne un avis en équité.

Ces principes fondamentaux se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation, notamment dans ceux de l'Association nationale des médiateurs et dans la Charte des médiateurs des collectivités territoriales (cf. annexes).

Comment saisir le médiateur ?

Qui peut faire appel au médiateur ?

• **Les particuliers, les associations et les entreprises** peuvent saisir gratuitement le médiateur. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Les élus, les services du Département ou d'autres administrations, les institutions de médiations, ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager.

En 2021, un certain nombre de demandeurs ont été orientés vers le médiateur par des conseillers départementaux ou des maires.

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

Le médiateur peut être saisi :

• **Par courrier postal** à l'adresse suivante :
Monsieur le médiateur du Département de la Charente-Maritime
49 avenue Aristide Briand
17000 LA ROCHELLE

• **Par téléphone** : 05 17 83 43 00 ou 06 33 90 53 42

• **Par courrier électronique** aux adresses suivantes :
› mediateur.departement@charente-maritime.fr
› christian.leyrit@charente-maritime.fr

• **Via un formulaire disponible sur le site internet du département :** https://la.charente-maritime.fr/mediateur

Le médiateur reçoit les demandeurs à son bureau :
49, avenue Aristide Briand
17000 LA ROCHELLE

Il peut également recevoir dans les locaux des délégations territoriales : Jonzac, Rochefort, Royan, Saintes et Saint-Jean-d'Angély.

Il est demandé que les réclamations soient exposées de la façon la plus claire et la plus précise possible, en joignant tous les documents nécessaires à la compréhension et à l'étude de la demande.

À quel moment saisir le médiateur ?

Avant de saisir le médiateur, le demandeur doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service concerné.

> Que l'équité préside à toutes tes actions, qu'elle accompagne toutes tes paroles.
>
> Pythagore

Ses moyens

Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens matériels mis en place par le Conseil départemental. Depuis le 1er janvier 2020, il est assisté par une juriste à temps plein, Madame Mathilde PERNIER, ainsi que par la secrétaire de la Direction de l'action sociale, du logement et de l'insertion, Madame Valérie BOURASSEAU, à temps partiel. Durant son congé maternité, Madame Mathilde PERNIER a été remplacée par Madame Anaïs RIDEL. Monsieur Jonathan BOISSIER a participé à l'élaboration du présent rapport. Ces personnes ont montré une efficacité et un engagement dignes d'éloges.

Les partenaires

Le médiateur départemental s'est efforcé de constituer un réseau de correspondants au niveau départemental, régional et national.

- Au niveau départemental : avec tous les conciliateurs de justice (par l'intermédiaire des Présidents des tribunaux judiciaires), les trois délégués du défenseur des droits, avec les médiateurs de la CAF, de la CPAM, de la MSA, de l'URSSAF, de la Poste, avec les responsables d'Orange, d'EDF, d'ENGIE, d'ENEDIS, d'Eau17, de la SAUR, d'AGUR et des offices publics d'HLM.
- Au niveau régional : avec les médiateurs de Pôle Emploi (à Bordeaux) ou du rectorat…
- Au niveau national : avec la Défenseure des droits, le directeur général de la CNAF…

L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

Un réseau de médiateurs des collectivités territoriales s'est constitué en 2012. Il s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013.

Aujourd'hui, cette association regroupe 53 collectivités:

- Deux régions : Ile-de-France et Sud Provence-Alpes Côte-d'Azur
- Quatorze départements : Cantal, Charente-Maritime, Gironde, Ille-et-Vilaine, Indre-et-Loire, Maine-et-Loire, Mayenne, Nièvre, Pyrénées-Atlantiques, Seine-Saint-Denis, Somme, Val-de-Marne, Val d'Oise, Saint-Martin (COM).
- Cinq métropoles ou communautés d'agglomération : Angers, Bourges, La Rochelle, Lille, Nice.
- Trente-deux villes : Angers, Arles, Bondy, Bordeaux, Bourges, Cergy, Gap, La Rochelle, la Roche-Chalais, Le Bouscat, Margency, Marseille, Mérignac, Metz, Montereau-Fault-Yonne, Mulhouse, Nevers, Nice, Noisy-le-Sec, Paris, Pantin, Pessac, Quimper, Saint-Denis, Saint-Ouen L'Aumône, Sèvres, Sisteron, Talence, Tarbes, Toulouse, Trébeurden, Tulle.

Le médiateur de la Charente-Maritime est adhérent de cette association ; **il a été élu président en octobre 2020.** Il a fixé de nouveaux objectifs, très ambitieux pour promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivité. Une nouvelle organisation a été mise en place

Le nombre de collectivités adhérentes a progressé de 40% en un an.

BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2021

504
SAISINES EN 2021

DONT **47%** HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE

UNE FORTE AUGMENTATION DES DEMANDES PAR RAPPORT À 2020 : + 28%

+ 97% dans le champ de compétence
- 8 % hors champ de compétence

97% DES DEMANDES ÉMANENT DES PERSONNES PHYSIQUES

Seules 15 demandes proviennent d'associations et d'entreprises.
Un certain nombre de personnes ont été orientées vers le médiateur par des conseillers départementaux, des maires ou des services du Département.

97% PERSONNES PHYSIQUES

11 ASSOCIATIONS

4 ENTREPRISES

1 AUTRE (ARS)

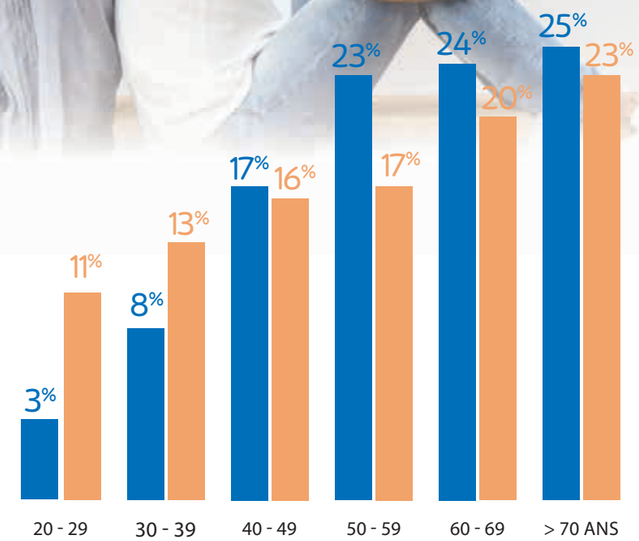
UNE MAJORITÉ DE DEMANDEURS SONT DES FEMMES

53%

47%

RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS ET DES HABITANTS DU DÉPARTEMENT

Une surreprésentation des personnes âgées de plus de 50 ans : 72% des demandeurs, alors qu'ils ne représentent que 60% de la population des plus de 20 ans.



Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge

Pourcentage de la population totale du département

© Sébastien Laval

MODALITÉS DU PREMIER CONTACT

Ce premier contact s'effectue essentiellement par téléphone (le médiateur ayant diffusé son numéro de téléphone fixe et son numéro de téléphone portable).

58% TÉLÉPHONE

31% MAIL

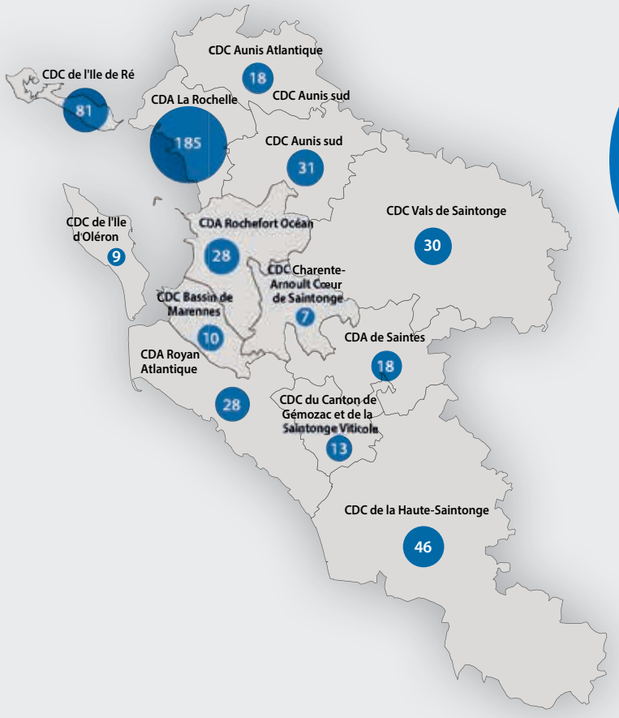
6% COURRIER

5% FORMULAIRE EN LIGNE (site du Département)

> « Jamais en dehors de la justice nul ne trouvera le bonheur ; mais sur l'équité l'homme peut fonder l'espoir d'éviter sa ruine. »
>
> Euripide

DES DEMANDES INÉGALEMENT RÉPARTIES SUR LE TERRITOIRE

Nombre de dossiers en 2021



TOTAL
504
DEMANDES

Le plus grand nombre de dossiers rapportés à la population provient la Communauté de communes de l'Île de Ré et de la Communauté d'agglomération de La Rochelle

Parts des demandes reçues pour 10 000 habitants

ÉTAT DES DOSSIERS 2021 (AU 15/02/2022)

95% CLASSÉS

5% EN COURS

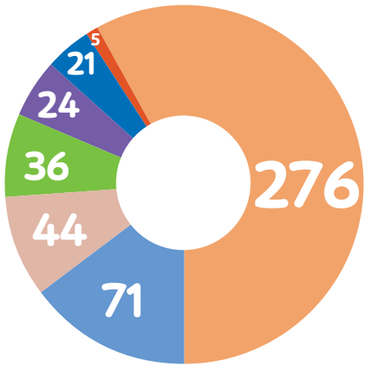
Au 15 février 2022, 95% des dossiers 2021 ont été traités.

DEMANDES TRAITÉES OU RÉORIENTÉES

24 demandes ont été jugées irrecevables

44 abandonnées

133 réorientées vers les conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des droits, médiateurs familiaux ou autres



- Traités directement par le médiateur
- Réorientation vers les conciliateurs de justice
- Abandon de la réclamation
- Réorientation vers les délégués du Défenseur des droits
- Demande irrecevable
- Réorientation vers d'autres médiateurs
- Réorientation vers un médiateur familial

LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

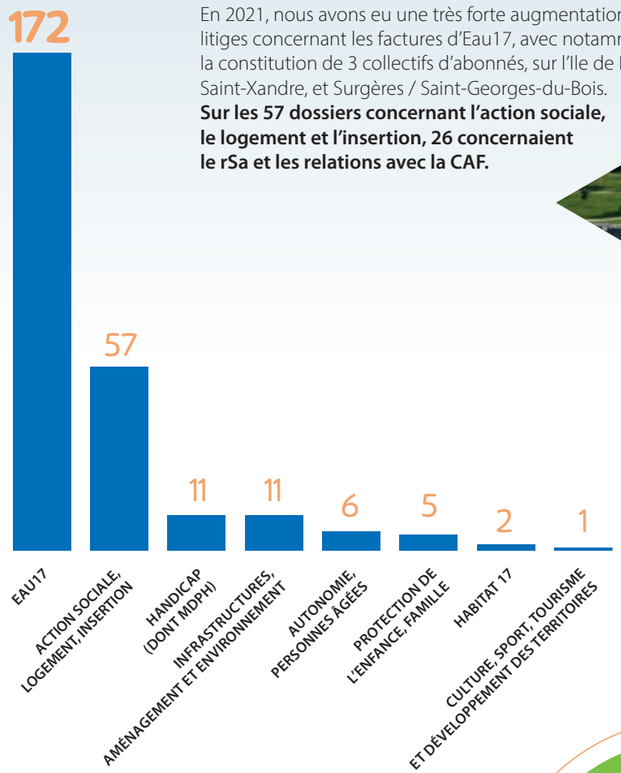
La Défenseure des droits est Madame Claire HEDON, nommée le 22 juillet 2020 pour un mandat de 6 ans. Elle veille au respect des droits et libertés par les administrations, promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant, et lutte contre les discriminations. Il y a 3 délégués du Défenseur des droits en Charente-Maritime : à La Rochelle, Rochefort et Saintes, qui interviennent de manière gratuite.

LES CONCILIATEURS DE JUSTICE

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles, justifiant d'une expérience en matière juridique d'au moins 3 ans. Ils sont nommés sur proposition du juge d'instance par ordonnance du premier Président de la cour d'appel.
Ils ont pour objectif le règlement amiable des litiges de la vie quotidienne (relations entre bailleurs et locataires, litiges entre personnes ou commerçants, troubles de voisinage…), et interviennent de manière gratuite.

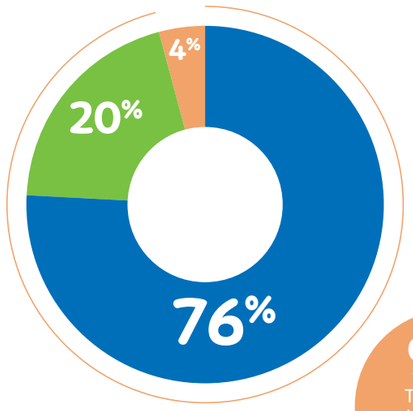
NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR CONCERNÉ DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

En 2021, nous avons eu une très forte augmentation des litiges concernant les factures d'Eau17, avec notamment la constitution de 3 collectifs d'abonnés, sur l'Ile de Ré, Saint-Xandre, et Surgères / Saint-Georges-du-Bois.
Sur les 57 dossiers concernant l'action sociale, le logement et l'insertion, 26 concernaient le rSa et les relations avec la CAF.



© Sébastien Laval

RÉSULTAT DES DOSSIERS RELEVANT DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

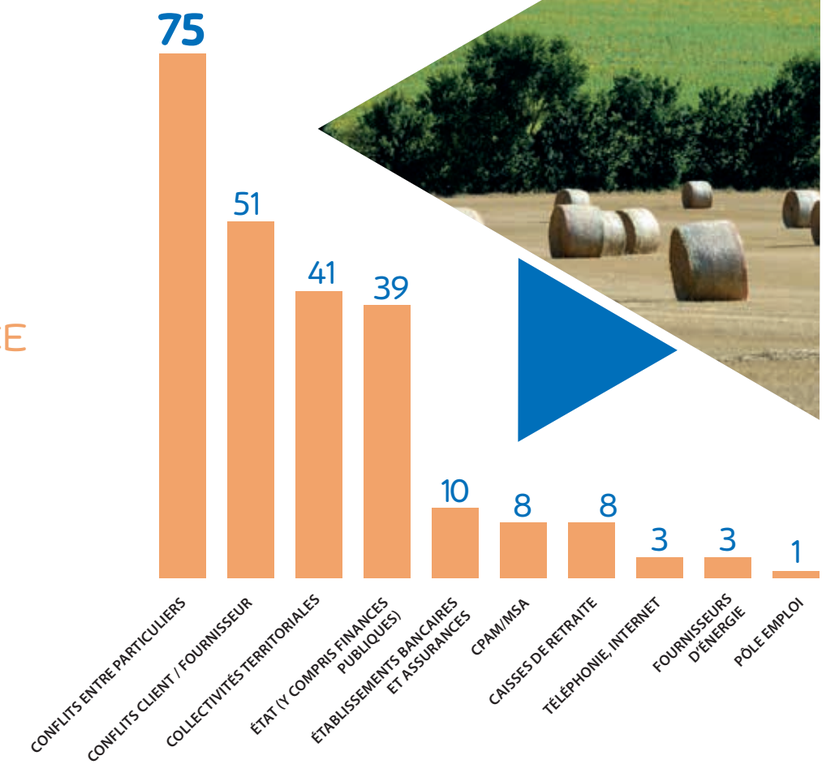


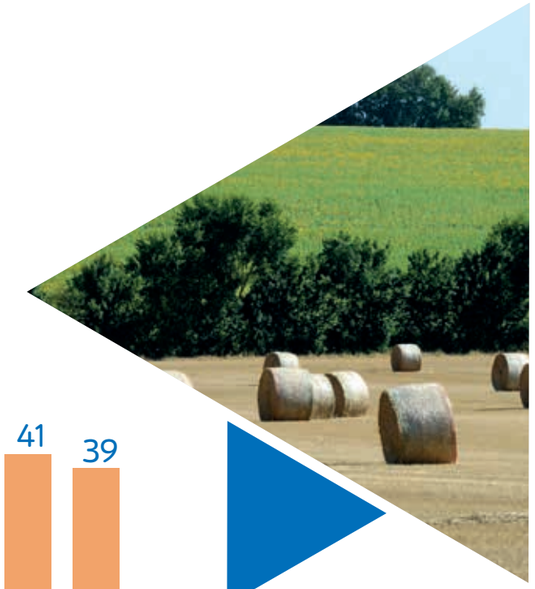
- Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- Confirmation décision contestée

96% TOTAL DES RÉSOLUTIONS PARTIELLES ET COMPLÈTES

NOMBRE DE DEMANDES PAR DOMAINE HORS CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Hors champ de compétence, la majorité des demandes concernaient **les conflits entre particuliers et des litiges de consommation** (avec des entreprises ou des fournisseurs).

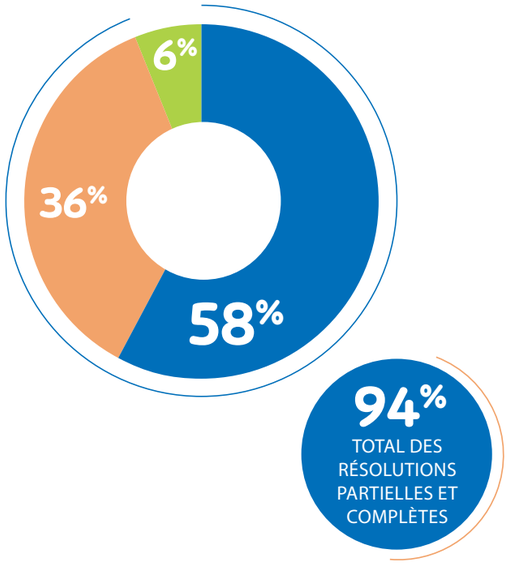




© Thierry Martrou

RÉSULTATS DES DOSSIERS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE
(TRAITÉS AVANT SEPTEMBRE 2021)

Hors champ de compétence, **une grande majorité des résultats est favorable aux demandeurs.**



- Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- Confirmation décision contestée

EXEMPLES DE SAISINES

1 / PROBLÈME AVEC LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Madame B. a déposé une demande d'allocation adulte handicapé (AAH) à la MDPH en janvier 2021, qui a été rejetée car son taux d'incapacité a été fixé à moins de 50%, compte tenu des éléments médicaux évalués. Elle a contesté cette décision, indiquant être aujourd'hui dans l'incapacité de travailler. Le médiateur a demandé un nouvel examen de son état de santé, ce qui a été fait par un médecin coordinateur.

À la suite de cet examen, une réponse favorable lui est parvenue au mois de décembre 2021 pour une ouverture de ses droits en janvier 2022. Après une seconde intervention du médiateur auprès de la directrice de la MDPH, il a été obtenu que la date de notification soit modifiée et que les droits soient ouverts en janvier 2021.

2 / PROBLÈME DE REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA) AVEC LA CAF

Monsieur C., allocataire du rSa, recevait en parallèle des aides financières aléatoires de sa mère en fonction de ses besoins. Monsieur affirme ignorer que ces aides devaient être indiquées dans ses déclarations trimestrielles de revenus. À la suite d'un contrôle de la CAF, ses droits ont été suspendus et le remboursement d'un indu d'environ 18 000€ lui a été réclamé.

Plaidant la bonne foi, le médiateur a obtenu des services du Département que la plainte envisagée ne soit finalement pas déposée. Une réduction de la dette a été accordée ainsi que des délais de paiements.

3 / PROBLÈME AVEC LA MDPH

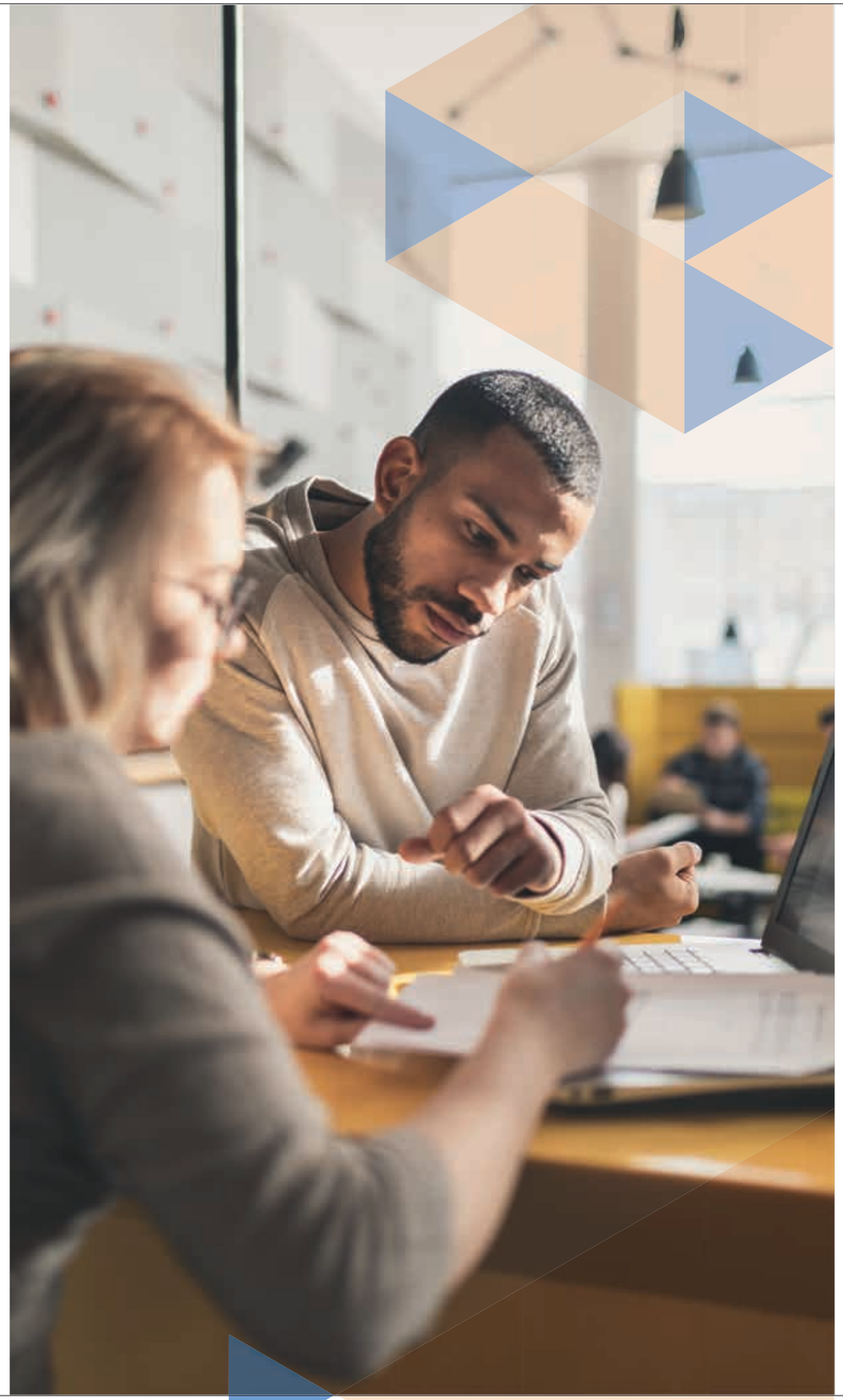
Madame D. saisit le médiateur car son fils de 11 ans, scolarisé dans un collège du département, bénéficiait d'une allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) qui finançait des cours d'ergothérapeute, nécessaires pour gagner en autonomie. Cette aide a été supprimée et son taux d'incapacité a été réduit en dessous de 50%.
Or, Madame D. a expliqué au médiateur que les difficultés scolaires de son fils s'étaient au contraire accentuées avec les périodes de confinements dues au COVID-19.

Le médiateur a saisi la directrice de la MDPH afin que cette demande soit étudiée de nouveau au regard de tous les arguments avancés par les parents. Quelques semaines plus tard, la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) a rencontré Madame D. et l'AEEH a été maintenue pour une durée d'un an.

4 / RELOGEMENT D'UNE PERSONNE HANDICAPÉE DANS UN APPARTEMENT ADAPTÉ

Madame G. a saisi le médiateur car elle rencontre des difficultés avec son logement depuis plus de deux ans, qui selon elle, n'est pas adapté à son handicap, notamment du fait que le seul moyen de chauffage est un poêle à granulés, alors qu'elle n'est pas en mesure de porter les granulés.

Le médiateur est intervenu auprès de l'organisme de logement social et un nouveau logement en rez-de-chaussée lui a été attribué.



5 / REMBOURSEMENT D'UN INDU DE PRESTATION DE COMPENSATION DU HANDICAP (PCH)

Monsieur G. a été reçu par le médiateur et lui a fait part de sa situation financière périlleuse qui l'empêchait de rembourser une dette de PCH. En effet, après un changement de situation familiale, la CAF a considéré que la PCH avait été versée par erreur entre octobre 2018 et octobre 2020, et lui réclame alors la somme de 8 107€, qu'il a alors commencé à rembourser à hauteur de 50€ par mois.

Le médiateur a alors organisé une réunion de médiation avec Monsieur G., la médiatrice de la CAF et les directrices des services de d'Autonomie et de la MDPH afin de trouver une issue à ce litige. Il a été convenu qu'au regard de la situation financière de Monsieur G., une remise totale de dette lui serait accordée.

6 / RELOGEMENT D'UNE FEMME VICTIME DE VIOLENCES CONJUGALES

Madame L. a contacté le médiateur pour lui faire part de difficultés d'hébergement et de relogement compte tenu des violences conjugales qu'elle subissait quotidiennement.

Après une longue écoute de ses difficultés, le médiateur a établi des contacts entre cette femme, différentes assistantes sociales et l'association Tremplin 17.
Il a également aidé Madame L. dans ses démarches auprès de la mutualité sociale agricole (MSA), car elle n'arrivait pas à faire transférer son dossier à la CAF après l'arrêt de son activité agricole. Madame L. est aujourd'hui relogée et n'a plus de souci avec son ex-conjoint.

7/ DIFFICULTÉS DE MISES AUX NORMES D'UN LOGEMENT PAR HABITAT 17

Le médiateur a été saisi par Monsieur B., agissant au nom de sa sœur, et cherchant une solution rapide au litige l'opposant à Habitat 17. La sœur de Monsieur B. a besoin d'assistance respiratoire et est donc « sous oxygène ». Or, l'installateur du système d'assistance et l'électricien ont constaté que l'électricité du logement n'était plus aux normes, et qu'une panne d'électricité pourrait alors priver Madame de son oxygène. Après plusieurs courriers, la seule solution apportée par Habitat 17 était de déménager dans un autre logement, alors qu'elle demandait que l'électricité de son logement actuel soit mise aux normes, n'ayant aucun désir de déménagement.

Devant l'urgence de la situation, le médiateur a saisi directement le directeur d'Habitat 17, et les travaux ont été effectués dans la semaine suivante.

8 / LITIGE CONCERNANT LA PRISE EN CHARGE DE FRAIS LIÉS À UNE FORMATION PROFESSIONNELLE

Monsieur G. contacte le médiateur car après avoir bénéficié d'une formation professionnelle, dont le coût est censé être pris en charge en totalité par l'Association de Gestion de Financement de la Formation des Chefs d'Entreprise (AGEFICE), il constate un reste à charge de 480€, ce qui n'était pas convenu à l'origine.

Après avoir reçu tous les éléments, le médiateur a pris contact avec l'AGEFICE afin de comprendre cette différence de prise en charge des frais annexes de 480€. Il s'avère que l'organisme avait révisé sa politique de prise en charge de frais annexes au regard de la crise sanitaire, et des consignes ministérielles préconisant le suivi à distance des formations.

Compte tenu du fait que sa formation avait été effectuée en présentiel, et de l'impact financier qu'avait pour Monsieur ce reste à charge, l'AGEFICE a exceptionnellement pris en charge les frais annexes.

9/ PROBLÈME D'AAH AVEC LA CAF

L'AAH de Madame B. a été suspendu le 1er février 2021, la laissant sans ressources. Elle a saisi le médiateur au mois d'avril 2021 pour lui faire part de sa situation et chercher de l'aide. Elle explique n'avoir fait l'objet d'aucun contrôle de la CAF et ne pas comprendre la raison de cette suspension. Elle a eu plusieurs échanges vains avec la CAF, durant lesquels des compléments d'information sur une présumée vie de couple lui ont été demandés. Dans les faits, elle a été victime de violences de la part d'un homme avec qui elle avait eu une relation. Cet homme est aujourd'hui en prison, et elle affirme ne jamais avoir vécu avec cette personne.

Au regard des éléments apportés, le médiateur a saisi la directrice de la CAF pour l'alerter de cette situation, et au début du mois, les droits à l'AAH ont été rétablis rétroactivement.

10 / DIFFICULTÉS RELATIVES À L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA)

Madame G. saisit le médiateur au nom de sa mère, qui réside dans un EPHAD privé du département (ORPEA). L'aide sociale a été accordée à cette dernière en octobre 2019 avec effet rétroactif depuis le mois de mai 2019.
La décision du Département a été transmise à l'EPHAD mais malgré de nombreuses relances de Madame G., elle n'arrivait pas obtenir les factures rectifiées, prenant en compte le tarif moyen départemental. Cette différence de traitement entre le Département et la facture de l'EPHAD engendrait une dette d'environ 5 500€.

Le médiateur a sollicité la directrice de l'Autonomie pour éclaircir le litige entre Madame G. et l'EPHAD et a organisé une réunion entre toutes les parties. Il s'avère qu'une demande de dérogation aurait dû être formulée par l'établissement dans ce cas précis, et envoyée au Département. Ce dernier a maintenu sa position initiale d'admission à l'aide sociale, malgré l'absence de demande de dérogation, de façon exceptionnelle, afin de ne pas précariser les conditions d'accueil de la mère de Madame G.
Par ailleurs, l'organisme de retraite complémentaire de cette dame a versé 4 000€. Enfin, à la demande du médiateur, ORPEA a annulé le solde de la dette.

11/ FACTURES ANORMALES D'EAU À SAINT-XANDRE

Début 2021, le médiateur a été saisi par un collectif d'abonnés de Saint-Xandre qui ont reçu des factures anormalement élevées.

Le médiateur a organisé le 11 mars 2021 six réunions avec Eau17, la SAUR et les abonnés.

Il est apparu que le système de télérelève a été défaillant entre 2013 et 2019, conduisant généralement à des consommations sous-estimées. Fin 2019, Eau17 a demandé à la SAUR d'effectuer des relèves physiques de compteur, mais celles-ci n'ont pu être effectuées que fin 2020, du fait du confinement.

Lorsque le compteur a été changé au cours des 3 dernières années (index 0), il existe une consommation réellement constatée entre l'origine et la fin 2020. Le médiateur a demandé que la dette soit échelonnée jusqu'en août 2022.

Lorsque le compteur n'a pas été changé réellement, situation la plus fréquente, le médiateur a demandé de surseoir au paiement de la dernière facture, en attendant une seconde relève physique, six mois après la relève de fin 2020. La consommation constatée sera multipliée par 10 pour obtenir la consommation sur les 5 dernières années.
La SAUR déduira du montant total dû la somme des factures réglées sur la période.

Le médiateur a en outre proposé que la SAUR fasse un geste commercial, compte-tenu du fait que le service n'a pas été satisfaisant (aussi bien sous l'angle technique que sur la relation client). Ce geste commercial a été fixé à 20% de l'écart de consommation sur 5 ans, par rapport à la consommation facturée au cours des 5 dernières années.

Pour les 72 demandes traitées, les abonnés ont exprimé une totale satisfaction, ainsi qu'Eau17 et la SAUR.

12 / FACTURES ANORMALES D'EAU SUR L'ÎLE DE RÉ

Un collectif d'habitants de l'Île de Ré a contacté le médiateur au début de l'année 2021 car ils avaient reçu des factures d'eau très élevées (jusqu'à 16 000€), sans rapport avec leurs consommations habituelles.
Dans ce secteur de l'Île de Ré, l'ancien distributeur, la SAUR, a été remplacé par AGUR le 1er janvier 2019. C'est lorsque AGUR est intervenu pour changer les compteurs qu'une relève physique de l'ancien compteur a été effectuée, faisant apparaitre ces consommations considérables.
Hormis quelques très rares cas de fuite d'eau, il s'avère que la SAUR n'a pas effectué de relève physique fin 2018 à la fin de son mandat, ni même parfois depuis des années, les consommations estimées étant souvent notoirement sous-évaluées.

Le médiateur a organisé une série de médiations avec la SAUR, AGUR, Eau17 et chaque abonné. Les consommations antérieures au 31 décembre 2018 non facturées par la SAUR ont été annulées.
Sur 54 demandes, 53 ont été résolues à la satisfaction totale des abonnés, avec l'accord d'Eau17, de la SAUR et d'AGUR.

COMMENTAIRES

Alors qu'il existe en Charente-Maritime de nombreuses structures d'accès au droit (maison du droit, points d'accès au droit, maison des initiatives et des services de Marennes…), plus d'une vingtaine de conciliateurs de justice et trois délégués au défenseur des droits, on ne peut qu'être impressionné par le nombre élevé de saisines du nouveau médiateur du Département.
Des citoyens, souvent âgés, en situation de grande précarité financière, sociale et psychologique, déboussolés dans cette société digitalisée où il n'y a plus de contact humain, et où il est impossible de se faire entendre, où il est même impossible d'être simplement écouté.

> « Les médiateurs nous permettent de retrouver en nous la force de se battre pour ne pas sombrer, ne pas perdre pied, nous aident à retrouver notre dignité et à défendre nos droits »
>
> Une requérante

5 MISSIONS

La première mission est donc **d'écouter**, longuement et avec bienveillance le récit de ces 504 personnes, souvent en butte à des organisations depuis un an, deux ans ou plus, ballottés d'organismes en organismes, ne pouvant exposer leur difficulté à une personne physique, ou lorsqu'elles peuvent enfin en rencontrer, considérés souvent avec d'autant plus de condescendance qu'elles sont fragiles et défavorisées.

Il s'agit donc en premier lieu que ces personnes soient reconnues dans leur dignité !

De plus, ces personnes n'ont généralement pas la possibilité de faire valoir leur droit en justice pour des raisons psychologiques et financières (malgré l'aide juridictionnelle).

Il est donc particulièrement important que les Départements, collectivités principalement en charge du social et de la solidarité, puissent se doter d'un médiateur. L'ancien président de l'Assemblée des Départements de France a souhaité d'ailleurs promouvoir cette fonction dans les Départements. Une requérante écrivait récemment : « les personnes avec de faibles revenus ont vraiment besoin de médiateur comme vous, afin qu'elles puissent être défendues et représentées gratuitement » (cf. annexes).

La deuxième mission du médiateur est de **prendre contact** avec le service ou l'organisme à un niveau différent de celui qui gère le dossier. Il doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'informations car bien évidemment, il existe un fort déséquilibre entre la personne et les institutions.

La troisième mission est de **faire prévaloir** le droit. Quelle n'a pas été la surprise du médiateur de constater dans de nombreux cas que des organismes ou des offices d'HLM… ne respectent pas le droit et prennent des décisions extrêmement lourdes marquées par l'arbitraire. Nous verrons des exemples ci-après.

La quatrième mission est, lorsque le droit est bien appliqué, mais qu'il se traduit par des décisions insupportables pour certaines personnes, de **traiter le dossier, non plus en droit mais en équité.**

La cinquième mission est dans certains cas, de faire en sorte que des décisions défavorables aux requérants, puissent leur être **expliquées** en détail, de façon à ce qu'elles puissent être considérées comme **légitimes**, évitant ainsi d'importantes frustrations ou blessures.

SUITES DONNÉES AUX PROPOSITIONS FORMULÉES PAR LE MÉDIATEUR DANS SON RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

DÉLAI DE RÉPONSE DES SERVICES DU DÉPARTEMENT AUX NOTAIRES CHARGÉS D'UNE SUCCESSION

« Le Département informe dans un délai maximum de 15 jours les notaires en charge des successions s'il existe ou non une créance du département au titre de l'aide sociale ; le montant exact de la créance faisant l'objet d'un second courrier dans un délai de 3 mois maximum. »

Réponse

Dans le cadre de la récupération sur succession mise en œuvre suite au décès d'une bénéficiaire de l'aide sociale à l'hébergement en EHPAD, le médiateur est intervenu à la demande d'héritiers auxquels avait été notifié un titre de recettes portant sur la récupération de la créance exposée par les frais de séjour pris en charge par le Département. Le notaire avait liquidé la succession rapidement sans attendre la réponse des services et sur la foi d'une information erronée des héritiers qui avaient affirmé l'absence d'aide sociale. En outre, ils ne témoignaient d'aucune impécuniosité.

Par ailleurs, dans le cadre de l'étude organisationnelle menée en 2021 sur le traitement de l'aide sociale en faveur des personnes âgées et handicapées, des objectifs de traitement ont été fixés et prévoient notamment de :

- **« Répondre en Délégation Territoriale systématiquement aux interrogations des notaires pour un décès, dans les 15 jours de la sollicitation sur l'existence d'une créance départementale et/ou d'un indu,**
- **Réduire le délai de détermination du montant de la créance départementale par l'Unité de Gestion Financière (UGF) de la direction de l'Autonomie,**
- **Organiser en Délégation territoriale le traitement des dossiers de récupération sur la succession, dès détermination du montant de la créance par l'UGF, et en tout état de cause dans les trois mois après le décès (…) ».**

DÉLAI DE RÉPONSE DES SERVICES AU MÉDIATEUR

« Les services adressent une réponse au médiateur dans un délai de 15 jours, et l'informent de la nécessité éventuelle de procéder à des examens complémentaires. »

Réponse

Il a été rappelé aux services d'adresser au médiateur une réponse dans des délais raisonnables, n'excédant jamais deux mois.

PASSAGE DE LA PCH À L'APA

« Face à cette réglementation absurde concernant le droit d'option entre la PCH et l'APA, qui méconnaît le caractère très évolutif de certaines maladies, il est proposé au Président du département et aux parlementaires d'intervenir auprès des Secrétaires d'État chargés des Personnes Handicapées et de l'Autonomie afin de pouvoir passer de la PCH à l'APA sans attendre un délai de 5 à 6 ans. »

Réponse

Cette proposition concerne le droit d'option entre la prestation de compensation du handicap et l'allocation personnalisée d'autonomie. Ce droit est totalement réglementé par l'article L. 245-9 du Code de l'action sociale et des familles qui dispose que : « Toute personne qui a obtenu le bénéfice d'une prestation de compensation avant l'âge mentionné à l'article L. 245-1 du même code et qui remplit les conditions prévues à l'article L. 232-1 peut choisir, lorsqu'elle atteint cet âge et à chaque renouvellement de l'attribution de cette prestation, entre le maintien de celle-ci et le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie.

Lorsque la personne qui atteint cet âge n'exprime aucun choix, il est présumé qu'elle souhaite continuer à bénéficier de la prestation de compensation. »

Il est donc prévu que son choix puisse s'exercer à la date de fin de validité de la décision en cours de la prestation de compensation du handicap et non à tout moment. Cette disposition conforme au code a été mise en œuvre à bon droit par la MDPH et le Département. Toute modification relève de la compétence du législateur.

HABITAT 17

Habitat 17 répond aux demandes de réunions contradictoires formulées par le médiateur.

Réponse

Depuis l'arrivée d'un nouveau directeur général d'Habitat 17, les relations sont désormais normalisées et confiantes.

© Fabien Lestrade

PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Propositions concernant les femmes victimes de violence :

- augmentation du nombre de logements sociaux loués par des associations pour les femmes victimes de violence ;
- participation du Département aux côtés de l'État pour la création de maison-relais dédiées aux femmes victimes (la première à Royan doit ouvrir en 2021), ainsi qu'à l'accompagnement social ;
- mise en place d'assistants sociaux du Département dédiés aux violences conjugales, pour renforcer les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG).

Réponse

• Le groupe hospitalier de Saintonge a obtenu une subvention de l'ARS dans le cadre de son dernier appel à projets devant lui permettre de recruter un infirmier de coordination et un assistant social à mi-temps pour accueillir les femmes victimes de violences au sein de l'établissement, réaliser un bilan global afin d'orienter vers une prise en charge interne ou externe en fonction des besoins identifiés et contribuer à organiser l'animation, la formation et le soutien des professionnels du territoire. Ce projet doit bénéficier à l'ensemble des établissements qui composent le GHT de Saintonge.

• Le Grenelle des violences conjugales a permis le financement en France de 2000 places supplémentaires d'hébergement des victimes de violences conjugales (1000 en 2020 et 1000 en 2021). En Charente-Maritime, la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) a financé 22 nouvelles places en 2020 (20 à La Rochelle et 2 à Rochefort) et 9 places supplémentaires en 2021 (3 à Rochefort, 1 à Saint-Jean d'Angély, 5 à Royan), portant à 69 le nombre total de places d'hébergement dédiées. En 2022, l'effort continue avec le financement d'une maison-relais à Royan, portée par Tremplin 17. D'une capacité de 20 places, cette maison relais doit permettre d'offrir un cadre sécurisé pour les femmes les plus vulnérables et pour leurs enfants. L'accompagnement pluridisciplinaire proposé et le lien avec leurs partenaires habituels (CIDFF, CMP....) permettront de répondre aux besoins spécifiques de ce public.

• Le Département participe déjà aux côtés de l'État au financement des maisons-relais. Les travailleurs sociaux des délégations territoriales interviennent en tant que de besoin dans l'accompagnement des femmes victimes de violence.

> « Il est rassurant de savoir qu'il existe une solution efficace et humaine pour les pauvres redevables de l'administration perdus dans un océan de démarches et sans interlocuteurs. »
>
> Un requérant

Propositions concernant les auteurs

- développement de l'intermédiation locative pour loger les auteurs (location pour une association dans le parc public ou privé) ;
- expérimentation avec l'État et les collectivités de centre d'hébergement pour les auteurs (il en existe dans certains départements) ;
- extension des unités d'accueil des mineurs victimes de violence (AMIV) aux femmes victimes (il n'y a plus d'unité médico-judiciaire en Charente-Maritime).

Réponse

• Un projet mené par l'Escale à titre expérimental en 2022 a pour but d'assurer l'hébergement de quatre auteurs de violences conjugales (disposant de ressources limitées) en appartement diffus (deux appartements T3 meublés) et de mettre en œuvre un accompagnement social en lien avec les partenaires (AEM, SPIP, Justice). Il bénéficie d'un financement de la DDETS sur le budget opérationnel de programme 177, dédié à l'hébergement des personnes en situation de précarité. Le financement de places dédiées aux auteurs de violences a été accordé à titre exceptionnel et sous condition de faibles ressources. Son renouvellement sera soumis aux résultats de l'expérimentation et une augmentation des crédits n'est pas envisageable à ce stade.

• Les unités médico-judiciaires sont de la compétence de l'État

FACTURATION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Il est proposé qu'Eau17 rappelle fermement à tous les opérateurs de distribution d'eau leur obligation légale de réaliser une relève physique de compteur au moins une fois tous les 2 ans (en l'absence de télé-relève), le délai souhaitable étant plutôt une fois par an. La relève physique doit être systématique dans la dernière année du contrat de l'opérateur. Eau17 doit également contrôler qu'il n'y a pas de défaillance du fonctionnement de la télé-relève des opérateurs.

Réponse

Eau17 a écrit à tous les opérateurs pour leur rappeler leurs obligations. Dans le cas où des relèves physiques n'ont pu être réalisées du fait de l'abonné, des mises en demeure ont été notifiées par les exploitants, conduisant parfois à la fermeture de branchements.

Eau17 a par ailleurs rappelé aux opérateurs l'obligation d'effectuer des relèves physiques chaque année à la même période (avec un écart maximum de 10 jours).

Enfin, Eau17 a mis en place un suivi mensuel de la télé-relève pour les opérateurs qui en disposent.

TÉMOIGNAGES

Cher Monsieur Leyrit,

Je tiens à vous faire part de mes plus vifs remerciements pour vos interventions de médiation auprès d'usagers des services d'eau de Charente Maritime ces dernières années.
Votre disponibilité et votre écoute a permis de régler des situations complexes notamment à ST Xandre, l'île de Ré ou Surgères.

Eau17 ne peut bien évidemment pas s'affranchir de la médiation nationale, efficace pour des conflits individuels parfaitement caractérisés et dont les réponses écrites peuvent conduire à fixer une jurisprudence très utile.

Néanmoins, le règlement local des conflits par un tiers indépendant qui prend le temps de recevoir les usagers est parfois indispensable. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit d'arbitrer des différends auprès de collectifs organisés par les réseaux sociaux ou plus simplement de groupes d'usagers qui interpellent le service de l'eau pour une problématique commune.

A cet égard, Eau17 souhaite pouvoir continuer à vous solliciter dans votre mission de médiation auprès des usagers du service public de l'eau des collectivités adhérentes à Eau17.

Bien à vous,

eau17 70 ANS

Denis MINOT
Directeur Général
eau17.fr
Eau 17
131 Cours Genté - CS 50017 – 17119 SAINTES CEDEX
Votre service public de l'eau s'adapte et innove depuis 1952

Monsieur Leyrit,

Je tiens à vous remercier pour avoir géré la centaine d'administrés de ma commune suite aux problèmes de tarification qu'ils ont pu rencontrer avec la Saur.

Ils m'avalent tous contactée en tant que maire et sans votre travail et votre intervention sur la situation de ces personnes, elles n'auraient pu être résolues auprès de la Saur.

Je vous remercie infiniment. Votre rôle est très important pour les petites communes comme la mienne.

Bien cordialement.

Évelyne Ferrand
Maire de Saint-Xandre

Bonjour M. Leyrit,

je vous adresse ce message pour vous confirmer que nous tenons à vous remercier pour votre intervention qui a permis d'apaiser rapidement une période de tension avec certains administrés de l'île de Ré suite à la réception de leur facture en janvier 2021. Le fait de vous être déplacé et d'avoir organisé des rencontres avec les administrés, Agur et le Syndicat des Eaux de Charente-Maritime a permis d'expliquer et de comprendre la situation pour chaque cas rencontré. Une étude détaillée de chacun de ces cas a permis de trouver des solutions.
Le suivi des dossiers que nous avons ensuite réalisé ensemble a ensuite permis de s'assurer que les engagements de chacune des parties étaient respectés.

Cordialement,

Jean-Baptiste Fagalde

LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU PAR AGUR

Bonsoir Monsieur le Médiateur,

Merci pour le soutien précieux apporté à Saur dans l'identification et la résolution des situations critiques en cours de clôture à St Xandre notamment.

Je sais que votre apport sera également déterminant pour une réponse plus pertinente et plus rapide aux cas les plus difficiles de Surgères & St Georges, vis-à-vis des abonnés comme des élus.

Nous poursuivons notre collaboration efficace sur ces dossiers.

Bien à vous

Guillaume GUERPILLON
Directeur des Exploitations Atlantique
Direction Régionale Charente Dordogne Limousin
13 rue Paul-Emile Victor
17640 Vaux-sur-Mer

saur France

Bonjour Mr Leyrit,

Je tiens à vous témoigner toute ma reconnaissance pour votre main tendue vers J... , pour vos interventions multiples dans différentes institutions pour trouver des solutions moins difficiles que la justice .
Ce geste chargé d'humanité lui a démontré qu'il est considéré en tant qu'être humain et non comme un dossier transmis de service en service.
Votre soutien face à cette machine infernale, la CAF, dont les rouages ne sont pas simple à comprendre, lui a redonné confiance. A ce jour il a retrouvé la force de reprendre le chemin du travail depuis le mois de juillet....

Je souligne qu'une médiation à toute son importance dans des situations opposant un citoyen lambda aux institutions ....le citoyen n'est pas armé moralement pour se défendre et souvent n'a pas non plus les moyens financiers.

A ce jour, pour avoir bénéficié de cette aide gratuite, ce dont nous avons pleinement conscience . J... et moi même , je constate que les médiateurs sont des maillons indispensables dans la chaîne humaine de notre système qui se deshumanise de plus en plus face à ce monde virtuel....
Les médiateurs nous permettent de retrouver en nous la force de se battre pour ne pas sombrer, ne pas perdre pied, nous aident à retrouver notre dignité et à défendre nos droits...
Je soutiens le rôle du médiateur dans ce monde compliqué, pour redynamiser le lien social dont nous avons tant besoin.

Très sincèrement, je vous remercie encore pour tout le soutien que vous nous avez apporté .

Cordialement.

Bonjour monsieur leyrit,
je tient à vous remercier d'etre intervenu dans mon dossier.malgré la complexité de ma demande, et les éléments un peu confus que je vous ai remis.j'ai put à cette occasion, constater votre compétence et votre efficacité.pour cela,je vous remercie et peut témoigner de votre indispensable utilité.cordialement,

---

Monsieur Leyrit,

je vous ai parlé au téléphone pour vous soumettre mon problème avec la MDPH.

J'ai été particulièrement heureuse que vous me répondiez directement, sans que j'aie à supporter ces abominables plateformes téléphoniques sans issue sur lesquelles on tombe habituellement lorsqu'on essaye de trouver un interlocuteur humain. En réalité, je suis stupéfaite. Et reconnaissante.

(...)

Et je vous rencontre. Soudain, je reprends espoir, car comme je vous le disais, je n'ai jamais rencontré quelqu'un comme vous. Vos luttes sont les miennes. Et vous m'êtes apparu comme un justicier. J'ai bien lu et relu les chapitres du rapport 2019 concernant la déontologie. Notamment celui sur l'impartialité. Mais je crois qu'il est très difficile, voire impossible de se contenter de baser une action sur une simple procédure, sans tenir compte de l'affectivité qu'on peut éprouver intimement face à des personnes en grande détresse. Sans aucun sentiment, on est inopérant. Seul la colère contre les injustices, la compassion pour la misère, la fierté d'agir sont des carburants qu'on utilise dans le moteur des procédures, sans cela inerte. Je ne crois pas que vous fassiez fi de ses sentiments. Au contraire. C'est en cela que vous êtes si différent et si efficace.

Dans ce monde si dur, cette société se dégrade à force d'indifférence, coupe le lien social entre les gens, plonge dans l'obscurité les misérables et ceux qui sont en train de le devenir. Pourtant, ces gens-là sont le microbiote du monde. Il convient de les soigner et de les protéger pour que le monde tourne mieux. Et vous, vous m'êtes apparu comme un phare, comme un médecin qui possède un vaccin miraculeux contre les injustices, comme celui qui recolle les pots de terre brisés par les pots de fer.

Je vous remercie pour tous ceux à qui vous avez littéralement sauvé la vie.

Veuillez agréer, Monsieur, l'exacte expression de ma considération et de mon grand respect.

Bonjour Monsieur LEYRIT,
Je tenais à vous remercier pour avoir mis fin à ce litige avec pôle emploi .
Vous remercie également d'avoir pris le temps de m'écouter quand plus personne ne le faisait, car je ne savais plus à qui m'adresser.
Merci beaucoup d'avoir mis fin à ce calvaire pour moi ,,je trouve admirable ce que vous faites et heureusement qu'un poste comme le vôtre puisse exister pour régler toute sorte de litige
Ca ne doit pas être de tout repos , alors je vous souhaite bon courage et bonne continuation à Vous.
ENCORE MERCI A VOUS

Bonjour Monsieur Leyrit,

Je me permet de vous écrire cet e-mail,

J'ai pu déménager par mes propres moyen en reprenant la location d'une de mes collègue au mois d'avril 2021 suite à ça pu regagner ma location prévue et définitive le 1er novembre sur Arvert.

Je n'ai plus jamais eu de soucis avec mon ancien conjoint et j'ai pu aussi régulariser ma situation avec la caisse d'allocatio familiales.

A ce jour tout va très bien.
Je tenais à vous remercier pour l'écoute et le soutien que vous m'avez apporté à ce moment là, vous avez été bien le seul
Je vous en remercie très sincèrement.

Madame M., victime de violences conjugales

Monsieur LEYRIT
je vous remercie très sincèrement de l'aide précieuse que vous m'avez apportée concernant le traitement mon dossier FIPHFP.
Le résultat va au-delà de mes attentes puisque la participation du FIPHFP couvre entièrement mon reste à charge qui était de 1600 euros pour mes appareils auditifs.
En vous exprimant encore toute ma reconnaissance, je vous prie de recevoir, Monsieur LEYRIT, mes sincères salutations.

Monsieur,
En pièce jointe je vous communique la lettre que je viens de recevoir de L' AGEFICE, qui m'accorde à titre exceptionnel la somme de 480 euros qui a fait l'objet du litige.
Je tiens tout particulièrement à vous remercier pour votre dévouement et votre efficacité dans cette affaire.
Bien cordialement

Bonjour Monsieur LEYRIT,

Je vous informe que je viens enfin de recevoir le versement du capital de décès de mon mari, ...

Je vous remercie sincèrement de votre aide dans cette douloureuse affaire, après 10 mois de négociations !

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Monsieur le Médiateur,

Grâce à votre travail et celui de votre équipe, nos dossiers sont enfin arrivés à terme.
Nous vous sommes très reconnaissants pour votre aide. Nous ne manquons pas de transmettre la qualité de vos services à notre entourage.
Avec tous nos remerciements,
soyez assuré Monsieur le Médiateur, de notre haute considération.

Bonjour ,Mr Leyrit Médiateur

je viens vous remercier pour votre écoute et votre accompagnement pour le problème de refus administratif .

Votre intervention par e-mail auprès du service avec votre réactivité .

A ce jour , j 'ai un reçu une réponse favorable par courrier .

Merci pour votre bienveillance et votre engagement auprès des citoyens de la Charente-Maritime .

Cordialement , SD

Bonjour Monsieur,

Nous tenions à vous remercier sincèrement pour votre intervention auprès de la SAUR, car vous avez obtenu un accord avec cet organisme et notre problème de facture incohérente avec notre consommation d'eau, est résolu.

En effet, nous n'avions aucun moyen de contacter un responsable de la SAUR pour nous expliquer, nos courriers postaux ou demandes par mail sont restés sans réponses.
Votre rôle est très important car vous êtes un intermédiaire entre nous et ces sociétés qu'il est impossible de contacter lorsque nous sommes face à un problème.

Avec tous nos sincères remerciements
Cordialement

Bonjour,

nous sommes heureux de constater que nous avons pu être soutenus par Mr Leyrit notre médiateur de l'eau de la Charente maritime, lors d'un litige envers notre fournisseur d'eau pour une dette qui nous était attribuée, alors que nous n'étions pas responsables de ce qu'on nous demandait.

Nous ne pouvons que recommander cette personne, qui a réglée ce problème avec patience et délicatesse.

Bien amicalement.

Monsieur
Ayant eu depuis des mois des soucis avec mon fournisseur d 'eau AGUR à l Île de Ré, j'ai fait appel à votre médiation en désespoir cause.
Grâce à vous j'ai pu résoudre à l'amiable un différent sur une fuite d'eau qui durait depuis deux ans.
Malgré plusieurs lettres recommandées ce fournisseur ne répondait pas....et j 'avoue avoir été une fois de plus perplexe devant l 'insouciance et le non-respect du consommateur qui est pourtant un client de ce type de service administratif..
Après l'envoi d'une simple lettre vous êtes intervenu rapidement et avec autorité pour régler au mieux mon problème.
Il est rassurant de savoir qu' il existe une solution efficace et humaine pour les pauvres redevables de l 'administration perdus dans un océan de démarches et sans interlocuteurs.
Merci encore une fois de vous être occupé de mon dossier et d 'avoir trouvé rapidement une solution à l amiable.

Je devais régler une consommation de 2277 m3 d'eau pour une somme de 10060,17.€ J'ai rencontré le responsable de la CER Oléron autour de mon compteur d'eau par deux fois. J'ai fait venir par deux fois un plombier qui constatait qu'il n'y avait pas de fuite. En gros il fallait que je prouve que je n'avais pas utilisé cette eau (je ne rentre pas dans les détails). J'ai eu des lettres de rappel, une mise en demeure. J'ai lu dans le Sud Ouest que le médiateur avait traité des problèmes de consommation excessive d'eau dans l'île de Ré. Je l'ai contacté. Et j'ai prévenu le service clientèle que j'avais recours à lui.L 'envoi de lettres de mise en demeure a cessé. Fin juillet j'ai reçu une lettre d'excuse pour les désagréments occasionnés et une rectification de ma facture. La CER a fait la moyenne des années 17, 18, 19 et je n'ai eu à payer que 43 m3. Mais pas d'explication de l'anomalie.
Je tiens à témoigner de l'utilité et de l'efficacité du travail du médiateur.

Très décontenancé par une facture d'eau reçue d'un montant de plus de 2300€, envoyée sans plus d'explication, j'ai contacté immédiatement M. Christian Leyrit, Médiateur Départemental des Charentes Maritimes en charge de ce dossier.
M. Leyrit a fait preuve d'une grande efficacité et m'a aidé à la fois à comprendre la situation et à revendiquer un juste rééquilibrage de ces factures.
Ce travail préliminaire a permis de régler très rapidement la question avec la société AGUR qui a repris le marché de la distribution d'eau dans la région en 2018, succédant à la SAUR.
Il a suffi d'un conference call avec les repsonsables d'AGUR pour confirmer la médiation et le rééquilibrage logique et juste de cette facture de régulation.
Cela n'aurait certainement pas été possible sans son intervention.
L'utilité du médiateur dans ce type de cas me semble tout simplement indiscutable, pour le bénéfice de tous.

Bonjour Monsieur,

Nous tenons à vous remercier vivement pour l'efficacité dont vous avez fait preuve dans le traitement de notre dossier.
Nous attendons donc la facture rectificative de AGUR accompagnée d'un nouvel échéancier pour 2021.
Encore un grand merci !
Cordialement

Monsieur le Médiateur et Cher Monsieur,

Contrairement à ce que je vous avais dit je m'aperçois que j'ai omis de vous tenir au courant de la réponse apportée par Eau 17 suite à la réunion de médiation que vous avez conduite le 28 janvier 2021. Je vous prie de bien vouloir m'excuser.

Par lettre du 3 février jointe ci-dessous Agur annulait la facture de 1726,67€ et la remplaçait par une nouvelle facture de 1178,17€ ce qui correspond à un dégrèvement de 548,50€. C'est ce qui avait été annoncé lors de la réunion J'ai réglé immédiatement le solde restant et enfin nous repartons sur une base plus sereine.

À nouveau permettez moi de vous remercier très sincèrement, ainsi qu'A D , pour votre médiation et pour toutes les autres médiations que vous dirigez sans relâche.

Je vous prie de croire à mes sentiments les plus sincères.

Bonjour Monsieur,

Nous tenons particulièrement à vous remercier pour votre intervention et médiation auprès du distributeur d'eau AGUR qui nous avait adressé une facture d'eau exorbitante de 1600 euros ne correspondant pas à notre consommation habituelle. Nous avons découvert le Collectif de Bois Plage nous apprenant que nous n'étions pas les seuls à rencontrer ces problèmes au moment du passage de la SAUR à AGUR

Après avoir étudié notre dossier vous vous êtes occupé rapidement et efficacement de tout ce dossier que nous n'arrivions pas à faire valoir auprès du fournisseur d'eau.

Quel soulagement en recevant des nouvelles de la Société AGUR de constater qu'elle prenait en compte votre intervention et nous restituait les sommes trop perçues. Nous garderons présent à l'esprit à l'avenir qu'en de tel cas il faut se faire aider en tant que consommateur et que heureusement il existe des médiateurs pour guider et conseiller.

Au mois de janvier 2019, je reçois une facture de la SAUR de 342 m3 (consommation estimée) pour une durée de 8 mois, alors que je suis seule occupante au foyer.
Je conteste cette facture et, à plusieurs reprises, je me rends à Périgny pour rencontrer la chargée de clientèle mais je ne parviens pas à convaincre mon interlocutrice que cette consommation est particulièrement aberrante et qu'un contrôle de l'installation serait opportun.
Le 5 juin 2019, je reçois une facture de 372 m3 qui annule et remplace celle du 19 janvier 2019 et inclut les mois de janvier et février 2020 (soit 32m3 pour 2 mois !!!). Cette nouvelle facture se fonde sur un télé-relevé....
Je conteste cette nouvelle facture encore plus insensée que la précédente et je demande à nouveau un contrôle du matériel, ce qui m'est refusé au prétexte « **que les compteurs et les télé relevés sont très fiables** ».

A son initiative, une conférence téléphonique à quatre est organisée avec le responsable local de la SAUR et la chargée des relations avec la clientèle.
Durant cet échange, face à ma demande persistante, la SAUR se décide enfin à programmer le contrôle de mon compteur d'eau.
Rendez-vous est pris pour le Jeudi 30 septembre après midi.
Deux techniciens de la SAUR se présentent à 15 heures et procèdent au jaugeage du compteur.
Celui-ci se révèle particulièrement déficient.
Après avoir reçu le feu vert de leur responsable contacté par téléphone, les techniciens procèdent à son remplacement par un compteur d'un modèle plus récent.
En conclusion, sans mon opiniâtreté et le ferme soutien du Médiateur départemental, la situation n'aurait pas évolué et de nouveaux problèmes de facturation n'auraient pas manqué de surgir...

Cher Monsieur Leyrit,

Nous revenons vers vous mon mari et moi pour vous informer que nous avons bien reçu de la part de AGUR un chèque de régularisation de notre affaire et de nouveau nous vous en remercions.

Depuis notre dernier échange nous avons tenté de trouver un lien pour faire part de l'efficacité et de la rapidité avec laquelle vous avez mené à bien cette médiation.

Merci de bien vouloir nous dire comment procéder.

Bonne journée, cordialement

Par vos compétences mon conflit avec la Compagnie des eaux a été résolu en quelques semaines
Pour ma part je bataillais depuis le 7 octobre 2020 sans résultat
Merci pour vos services

monsieur LE mediateur j ai enfin la carte grise de ma voiture de collection Citroen traction avant de 1951 grace a votre intervention j ai obtenu la pièce necessaire a l obtention de ma carte grise vous avez résolu en 15 jours grace a votre intervention auprès des services de l état le document que je réclamais depuis 1 an et demi .merci de tout cœur et recevez toute ma reconnaissance et félicitation pour votre éfficacité

J ai fait l objet d une saisie pour un délit que je n' ai pas commis (portable au volant) étant donné que je n' ai plus de voiture car je ne peux plus conduire depuis une dizaine d année, j ai du me bagarrer a partir du mois d avril , courrier et coup de téléphone régulier , rien ne avancer , j ai donc fait appel à vos services et vous vous êtes occupé de mon dossier et grâce à vous l affaire a été classé sans suite à carte date j attend le remboursement . Tout c est fait rapidement .je vous en remercie cordialement

ANNEXES

Statut du médiateur de la Charente-Maritime

ARTICLE 1 :

Il est institué un Médiateur du Département de la Charente-Maritime, en la personne de M. Christian LEYRIT, chargé de mettre en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs de services au public.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est une personnalité qualifiée et indépendante chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration départementale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

ARTICLE 3 :

La qualité de médiateur est incompatible avec tout mandat électoral obtenu dans le ressort géographique du Département de la Charente-Maritime.

Le Médiateur du Département est désigné pour une durée de 6 ans. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté par l'autorité de désignation ou à l'initiative du Médiateur.

ARTICLE 4 :

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration départementale et de ses élus.

Le Département met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, et les services sont tenus de répondre à ses demandes relatives au traitement des dossiers qui lui sont soumis.

Il peut bénéficier de formations dans le but d'améliorer sa pratique.

ARTICLE 5 :

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est compétent pour connaître les litiges entre usagers (particuliers, entreprises, associations...) et les services du Département.

Il intervient dans tous les domaines de l'action départementale, excepté :

- les litiges entre particuliers ;
- les litiges commerciaux entre tiers ;
- la remise en cause d'une décision de justice, l'attribution et l'exécution de marchés publics, l'attribution de subventions ;
- les litiges entre le Département et ses agents (agents publics et assistants familiaux) ;
- les litiges entre les représentants du personnel et le Département, les litiges entres les élus du Département ;
- les litiges relevant d'administrations autres que le Département.

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

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration départementale et ses agents.

Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent les services départementaux, les établissements ou services assurant des missions confiées par le Département et les établissements financés par la Collectivité.

ARTICLE 6 :

Tout usager des services ou établissements désignés ci-dessus en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le Médiateur du Département pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

Avant de saisir le Médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du Médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur agit avec impartialité et confidentialité au regard des informations qu'il recueille.

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

Le Médiateur peut notamment être saisi par courrier et par courriel. La médiation ne vaut pas recours gracieux.

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.

ARTICLE 7 :

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation qui respecte les principes de confidentialité, de neutralité et d'impartialité est contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur qui dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation et de recommandation auprès du demandeur et de l'administration. La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au demandeur ses conclusions ainsi qu'au service du Conseil départemental.

ARTICLE 8 :

Dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire du Département, une convention entre le Médiateur du Département et les autres Médiateurs (services de l'État, collectivités territoriales, entreprises publiques, sociétés nationales, délégués du Défenseur des droits,...), pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

ARTICLE 9 :

Le Département fera connaître la création de la Médiation Départementale au travers de tous les canaux de communication dont il dispose.

Chaque année, le Médiateur du Département rendra compte au Président du Département de la Charente-Maritime de son action, en lui présentant un rapport d'activité.

Ce rapport annuel est rendu public et comportera notamment des statistiques sur le mode de saisine, l'identité des réclamants (personnes physiques ou morales), la répartition géographique des réclamations et par domaines d'activité, les délais de réponse et les résultats de la médiation.

ARTICLE 10 :

Le Médiateur, sur la base des constats et des enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines, pourra proposer au Président du Département des modifications visant à améliorer les relations entre les citoyens et les services départementaux, et à renforcer à l'efficacité et la lisibilité de l'action départementale.

Article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Legifrance.gouv.fr
LE SERVICE PUBLIC DE LA DIFFUSION DU DROIT
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

I. - Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :

« Chapitre II bis « Médiation

« Art. L. 1112-24. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

II. - Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III

« Médiation

« Art. L. 1823-1. - L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

III. - Après le chapitre V du titre II du livre Ier du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :

« Chapitre V bis

« Médiation

« Art. L. 125-12. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

IV. - Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : « , en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».

V. - Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021. Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

Les missions de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) : de nouveaux objectifs.

Cette Association est née en 2013, à l'initiative de Claire BRISSET, Défenseure des Droits des enfants, puis médiatrice de la ville de Paris et du département de Paris de 2008 à 2014.

Elle fut ensuite présidée par Éric FERRAND, médiateur de la ville de Paris, Martin NADEAU, médiatrice du département l'Ille-et-Vilaine, par Hervé CARRE, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire. À la fin de son mandat de médiateur, **il a été remplacé en octobre 2020 par Christian LEYRIT, médiateur du département de la Charente-Maritime.**
Au 1er mars 2022, l'Association regroupait 53 collectivités : 2 régions, 14 départements, 5 métropoles ou communautés d'agglomération, 32 villes, soit **une progression de 40% en un an.**
Un nouveau Conseil d'Administration de 14 membres, plus féminisé, a été élu. Le Président est entouré de 3 vice-présidents, représentants les 4 types de collectivités : région, département, agglomération et métropole, et ville.

Afin d'assurer une véritable autonomie de fonctionnement et de gestion, et aussi une autonomie financière, les cotisations des collectivités ont été sensiblement augmentées (de 50€ pour les communes de moins de 5 000 habitants à 2000€ pour les régions).

Hervé CARRE, qui avait donné une remarquable impulsion à la tête de l'Association, est devenu secrétaire général.

Un évènement majeur est intervenu le 27 décembre 2019, avec l'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, qui reconnaît et institutionnalise les médiateurs des collectivités territoriales.

DES OBJECTIFS AMBITIEUX ONT ÉTÉ FIXÉS :

- **Une action volontariste de promotion de la méditation dans les 4 types de collectivités.**

Cette action sera à la fois verticale, en s'appuyant sur les grands réseaux d'élus : ARF, ADF, France urbaine, Villes de France (qui rassemble les villes de 10 000 à 100 000 habitants), AMF, et horizontale, au niveau de chaque région. Des correspondants régionaux, véritables ambassadeurs de la médiation ont été, ou vont être nommés, y compris dans les territoires d'outre-mer.
Un document de promotion de la médiation (comprenant les messages de 10 personnalités) a été diffusé aux nouvelles collectivités qui souhaitent désigner un médiateur (aspects juridiques, exemples de délibérations...).

- **Le président et les 3 vice-présidents animent un club informel des médiateurs** dans chaque type de collectivité afin de traiter des problématiques spécifiques et de diffuser de bonnes pratiques.
- **Une formation spécifique sera dispensée aux nouveaux médiateurs à partir d'octobre 2022.** Il sera par ailleurs proposé au CNFPT et à l'INET, des modules de formation pour les élus et agents territoriaux sur la médiation et la résolution des conflits.
- **Un compagnonnage ou « coaching »** sera proposé aux nouveaux médiateurs.
- **La communication sera développée :** nouveau site internet, présence sur les réseaux sociaux et dans la presse, diffusion régulière d'une lettre d'information.
- Enfin, à la suite de la réussite du colloque organisé à Angers en 2020, **un second colloque sera organisé dans cette ville du 5 au 7 octobre 2022.**

LES MISSIONS

1 / Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales

L'AMCT répond aux interrogations des chefs d'exécutifs territoriaux et des Directions générales en amont ou en accompagnement de la création d'une offre de médiation au sein de leur collectivité.

2 / Développer le partage d'expériences et contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation

L'AMCT coopère avec les réseaux d'élus des collectivités territoriales : AMF, ARF, AD et France Urbaine, et dialogue avec les membres du Parlement pour renforcer le cadre légal de la médiation institutionnelle. L'AMCT propose d'accueillir chaque nouveau médiateur en lui proposant un parrainage sur 6 mois.

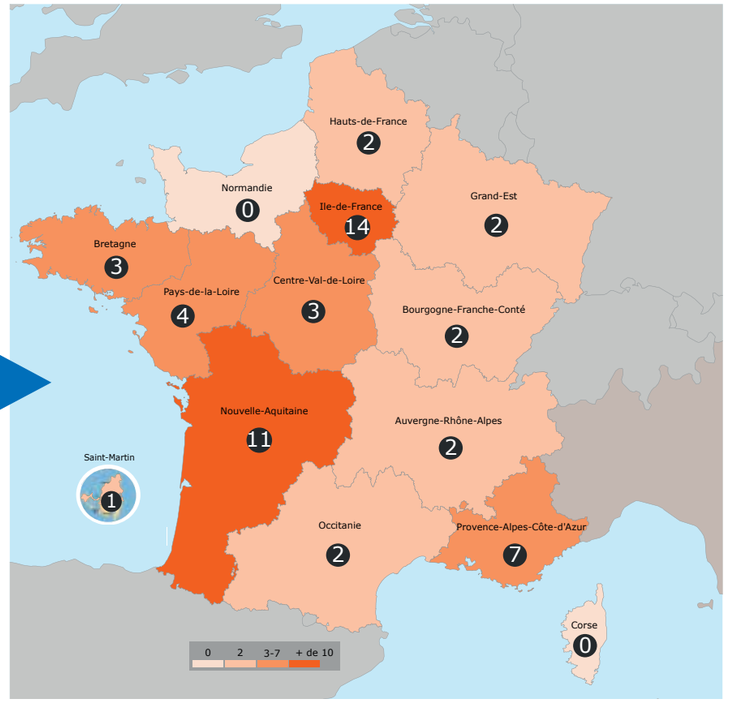
3 / Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante

Formation des médiateurs territoriaux et compagnonnage des nouveaux médiateurs.

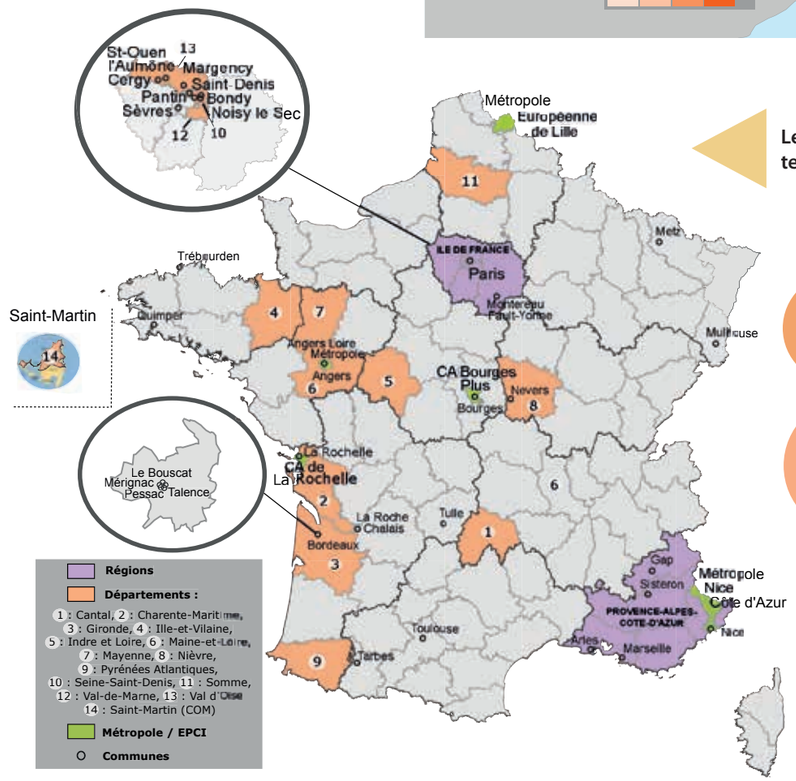
4 / Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation

L'AMCT a pris l'initiative d'organiser le 1er CONGRÈS INTERNATIONAL DE TOUTES LES MÉDIATIONS à Angers en février 2020. L'AMCT est membre actif du collectif Médiation 21.

Nombre de médiateurs des collectivités par région au 1er mars 2022



Les médiateurs des collectivités territoriales au 1er mars 2022



2 RÉGIONS

14 DÉPARTEMENTS

5 INTER COMMUNALITÉS

32 VILLES

MÉDIATION TERRITORIALE ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les collectivités fournissent, soit en régie, soit par délégation de service public, un certain nombre de prestations qui sont dans le champ de la médiation de la consommation : transports, musées, théâtres, cantines scolaires, eau, assainissement…
Le cadre juridique de la médiation de la consommation résulte de la transposition d'une directive européenne du 21 mai 2013. Il en ressort un ensemble complet de dispositions figurant dans le code de la consommation, qui concerne notamment la nomination et la rémunération du médiateur et les garanties d'indépendance.

Les demandes de référencement de médiateur de la consommation sont instruites par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui s'appuie sur la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Le président d'une métropole ayant saisi la CECMC pour que son médiateur territorial puisse être référencé comme médiateur de la consommation, le président de l'AMCT, Christian LEYRIT a rencontré en juillet 2021 le président de la CECMC, Monsieur EL NOUCHI.

Un groupe de travail AMCT-CECMC-DGCCRF s'est réuni.
Les conclusions qui ont été validées par la CECMC dans sa réunion de mars 2022 sont les suivantes :

« L'existence de la médiation de la consommation n'exclut pas un autre mode de règlement des litiges des consommations (RELC) dès lors que les parties au litige sont d'accord pour soumettre leur litige et qu'elles sont parfaitement informées des modalités de résolution des différends. D'un point de vue juridique, rien ne s'oppose à ce que le médiateur territorial intervienne pour régler à l'amiable des litiges en matière de consommation, si un consommateur en fait la demande et que le professionnel en accepte le principe pour le différend qui les oppose.

Toutefois, lorsque le médiateur territorial intervient sur ce type de litige, il ne le fait pas en tant que médiateur de la consommation et il ne les traite pas dans le cadre de la médiation de la consommation.

Cette option de complémentarité offre une certaine souplesse en préservant la mission de proximité du médiateur territorial.

Il a cependant été précisé que cette possibilité n'exonère en rien les professionnels fournissant des prestations entrant dans le champ de la médiation de la consommation de leur obligation de désigner un médiateur de la consommation inscrit par la CECMC sur la liste notifiée à la Commission européenne.

Elle ne donne pas non plus une compétence exclusive au médiateur territorial pour traiter les litiges de consommation, même de proximité et de faible montant.

L'intervention du médiateur de la collectivité territoriale s'inscrit comme une voie de recours complémentaire qui suppose l'accord des deux parties. Cela signifie que le professionnel reste libre de choisir son médiateur de la consommation (qui doit être référencé par la CECMC) et que le consommateur reste libre de confier son litige au médiateur de la consommation désigné par le professionnel ou au médiateur territorial, voire à un conciliateur.

La possibilité doit donc toujours être donnée au consommateur dans les conditions fixées par le code de la consommation de saisir un médiateur de la consommation.

De son côté, le professionnel saisi peut refuser d'entrer dans une démarche de règlement amiable menée par le médiateur territorial et demander que le litige soit pris en charge par le médiateur de la consommation qu'il a désigné. »

Un consommateur dont le litige a été traité par le médiateur territorial peut-il valablement saisir le médiateur de la consommation s'il est insatisfait de l'issue proposée à son litige ? La réponse est non, en vertu de l'article L612-23° du Code de la consommation.

En revanche, rien ne s'oppose à ce qu'un consommateur saisisse un médiateur territorial après avoir saisi en premier le médiateur de la consommation, sans obtenir satisfaction.

MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE ADMINISTRATIF

Une expérimentation a été lancée début 2021 en Seine-Saint-Denis.

Les usagers ayant déposé au tribunal administratif de Montreuil un recours contre une décision du Département de la Seine-Saint-Denis, et n'ayant pas bénéficié d'une médiation en amont, se voient proposer une médiation à l'initiative du juge.

Une ordonnance du juge administratif désigne le médiateur du Département et lui donne pour mission de prendre contact avec les parties, de les informer de la médiation et de recueillir leur accord pour engager un processus de médiation en vue de régler leur litige. En cas d'accord, l'ordonnance prévoit que le médiateur désigné est immédiatement chargé de continuer les opérations de médiation.

Il est expressément prévu que le médiateur n'est pas rémunéré.
En 11 mois, 45 dossiers ont fait l'objet d'une telle ordonnance de médiation : rSa (60%), droits des personnes handicapées, droit des personnes âgées, protection de l'enfance, aides sociales, voirie…
La médiation n'a été refusée que dans 3% des cas.

Ce processus est triplement gagnant :

- **pour l'usager,** qui bénéficie d'un mode amiable et gratuit de règlement d'un différend, susceptible de lui éviter un long parcours judiciaire ;
- **pour le tribunal administratif,** qui bénéficie d'un médiateur indépendant connaissant bien la collectivité et gratuit, ce qui est essentiel pour les contentieux sociaux ;
- **pour le Département,** qui évitera ainsi des contentieux coûteux en temps et en énergie …

Le Conseil d'État et les juridictions administratives sont très intéressés pour y avoir recours. Ce dispositif est très voisin des ordonnances « 2 en 1 », expérimentées au tribunal administratif de Strasbourg et qui vise à accélérer le traitement des dossiers.

Cette médiation à l'initiative du juge sera mise en place en 2022 en Charente-Maritime, avec l'accord du Conseil départemental et des présidentes du tribunal administratif de Poitiers et de la cour administrative d'appel de Bordeaux.

Le Congrès international de toutes les médiations
ANGERS 5-7 octobre 2022

La première édition du Congrès international de toutes les médiations s'est déroulée à Angers en février 2020. Elle a réuni 650 participants de 22 nationalités.

La seconde édition du Congrès international de toutes les médiations, #mediations2022, se déroulera à nouveau à Angers du 5 au 7 octobre 2022. Elle est organisée par l'AMCT et Destination ANGERS, avec le soutien d'Angers Loire Métropole, de la ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire. Notre objectif est d'atteindre 1000 participants. Le préprogramme de ce congrès figure ci-dessous.

2ND INTERNATIONAL CONGRESS FOR ALL MEDIATIONS

#MEDIATIONS2022
5-7 OCT. 2022
ANGERS - FRANCE

LA MÉDIATION, UN REPÈRE AU CŒUR D'UN MONDE EN TRANSITION

PROGRAMME PRÉVISIONNEL

SÉANCES PLÉNIÈRES

CRISE CLIMATIQUE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Controverses, acceptabilité sociale, représentativité. Quelle est le rôle de la médiation environnementale ?

PROFESSION MÉDIATEUR

Comment garantir aux citoyens l'accès à un médiateur qualifié pour une médiation de qualité ?

OSER LA CONFIANCE ENTRE LES ACTEURS DE LA SANTÉ ET DU MEDICO-SOCIAL

Dans un contexte où la vulnérabilité est au cœur de la prise en charge, comment permettre aux professionnels, aux institutions et aux usagers de s'inscrire dans un dialogue coopératif ?

MÉDIATIONS EN MILIEU SCOLAIRE SOCLE D'UNE RELATION PACIFIÉE

Approches croisées entre la France, l'Europe et le Proche Orient.
La gestion des conflits et la prévention de la violence à l'école par l'apprentissage de l'écoute, du dialogue et du travail en équipe.

VIOLENCES FAITES AUX FEMMES ET MÉDIATION

Comment les femmes victimes de violence peuvent-elles être mieux entendues ?
La médiation restaurative peut-elle être une option pour les violences sexuelles et conjugales ?

CONFLITS INTERNATIONAUX

La médiation dans les relations internationales et la gestion des conflits internationaux

TABLES RONDES

MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

Comment redonner de la considération aux personnes vulnérables confrontées aux institutions et limiter l'effet pot de terre contre pot de fer ?

MÉDIATION CITOYENNE ET VIVRE ENSEMBLE DANS LES TERRITOIRES

Nouvelles méthodes d'intervention sur les conflits collectifs qui désagrègent le tissu social et menacent le bien vivre ensemble.

NOUVELLES ORGANISATIONS & NOUVELLES CONFLICTUALITÉS DU TRAVAIL

Comment repenser la place et le rôle de la médiation dans un contexte d'affaiblissement des corps intermédiaires (partis, syndicats, économie sociale) et d'accélération des transformations (digitalisation et hybridation)

DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION ADMNISTRATIVE

Comment développer la médiation préalable et la médiation à l'initiative du juge ? L'obligation en matière de médiation contribue-t-elle à sa démocratisation ?

JUSTICE RESTAURATIVE POST TERRORISME

Quand un dialogue permet, malgré l'horreur vécue, de mettre des mots sur les maux.

RECOURS A LA MÉDIATION EN MATIERE DE JUSTICE CIVILE ET PÉNALE

De la pollinisation de la médiation auprès des juridictions civiles et pénale. Expériences innovantes.

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION COMMENT LEVER LES FREINS A SON DEVELOPPEMENT ?

Véritable enjeu de l'accès au droit, quelles sont les diverses pratiques de médiation de la consommation ?

MÉDIATION FAMILIALE & VULNERABILITES

La médiation dans la sphère privée :
Le grand âge, les ados ... Une réponse pour les personnes vulnérables ?

LES ACTEURS DE LA MÉDIATION

Complémentarité et/ou concurrence au profit des parties.

JUSTICE -ASSURANCE -MÉDIATION : UN TRIPTYQUE VERTUEUX

Quelle place pour l'assureur dans la résolution des conflits ?
Les bénéfices d'une coopération innovante entre juristes, assureurs et médiateurs.

ETHIQUE & INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Intelligence artificielle : la fin de l'individu ?

HARCELEMENT SEXUEL DANS L'ENTREPRISE

La médiation, une 3ème voie entre silence et sanction ?

MÉDIATION INTER ENTREPRISES ET COMMERCIALE

Préserver les relations d'affaires en trouvant ensemble une solution sans avoir à saisir la justice. Pratiques émergeantes.

MÉDIATIONS INTERCULTURELLES

Résolution des différends interindividuels et collectifs, sensibilisation à la différence, promotion du pluralisme. Perspective critique et internationale.

NUMERIQUE ET MÉDIATION

Avancées, défis et difficultés du développement du numérique pour les acteurs de la médiation. La médiation, remède aux défis de la société numérique ?

LES ORGANISATEURS

DESTINATION angers
AMCT MÉDIATION

SOUTIEN

DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE anjou
angers loire métropole
Angers

LES CO-ORGANISATEURS

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
CONSEIL D'ÉTAT
Défenseur des droits
ANM association nationale des médiateurs
CIM
CONSEIL NATIONAL DES BARREAUX LES AVOCATS
équi justice
ffcm
FCMGO
FORUM DE SÍNDICS I SÍNDIQUES DEFENSORS I DEFENSORES LOCALS DE CATALUNYA
FRANCEMÉDIATION
GEMME France
MÉDIATION
Planet'Mediation

www.mediationscongress.org

La Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales

PRÉAMBULE

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- **Indépendance et Impartialité**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Écoute équilibrée et attentive des parties en litige**
- **Respect du contradictoire**
- **Confidentialité**
- **Sens de l'équité**
- **Compétence et efficacité**
- **Transparence**

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être u**n lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques**.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du Réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

Code de déontologie du médiateur, Association Nationale des Médiateurs

Rédigé par le Rassemblement des Organisations de la Médiation (R.O.M.), Présenté au Palais Bourbon le 5 février 2009

Les signataires de ce code se placent dans la mouvance européenne, au sens de la Directive 2008/52 du 21 mai 2008. Ils considèrent que le « Code de conduite européen pour les médiateurs » de 2004, référencé en annexe du présent code, est perfectible parce que n'incluant pas les avancées actuelles de la pratique de la médiation.

En conséquence, le présent Code constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation en France et la contribution des signataires à l'amélioration du Code de conduite européen pour les médiateurs. Le présent Code s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques régissant le domaine d'exercice de chaque médiateur.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION

La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

Les organisations et les personnes physiques, signataires du présent Code de Déontologie, affirment leur attachement aux Droits Humains et aux valeurs que sont : la liberté, l'indépendance, la neutralité, l'impartialité, la confidentialité, la responsabilité.

L'éthique s'entend comme la réflexion du médiateur sur sa pratique et ses actes par rapport à ces valeurs.

La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions.

Le recours à la médiation peut intervenir dans le cadre :

- conventionnel, à la demande d'une ou plusieurs personnes concernées, agissant individuellement ou conjointement ;
- d'une procédure judiciaire, à la demande du magistrat, des avocats ou des personnes concernées.

La médiation est confiée à une personne physique : le médiateur.

Outre le préambule ci-dessus, le présent Code se compose de trois parties :

- les règles garantes de la qualité de médiateur ;
- les règles garantes du processus et des modalités de la médiation ;
- les responsabilités du médiateur et les sanctions éventuellement encourues.

LES RÈGLES GARANTES DE LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR

La formation

- Le médiateur doit avoir suivi, et posséder, la qualification spécifique à la médiation, en fonction notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque organisation.
- Le médiateur, outre la participation à des séances d'analyse de la pratique, actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue (symposiums, colloques, ateliers professionnels, etc.).

La posture de médiateur

Le médiateur est un tiers. Il doit respecter les exigences suivantes :

L'indépendance

Le médiateur doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation, même lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle. Le médiateur s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

La neutralité

Le médiateur accompagne les personnes dans leur projet, sans faire prévaloir le sien.

Pour ce faire, le médiateur s'engage, impérativement, à un travail sur lui-même et sa pratique. Il s'engage à participer de manière régulière à des séances collectives d'analyse de la pratique. Il est recommandé d'y associer une supervision.

L'impartialité

Le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre.

Le médiateur s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation. Il doit refuser la mission si l'un des membres de son équipe a agi, et/ou agit, en qualité autre pour l'une des personnes concernées par la médiation.

La loyauté

Le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

LES RÈGLES GARANTES DU PROCESSUS ET DES MODALITÉS DE LA MÉDIATION

Règles garantes du processus de la médiation

Le consentement

Le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré. Il s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Il doit vérifier que les informations données ont bien été comprises. Le médiateur doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La confidentialité

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public.

Le médiateur ne peut notamment pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet. En cas de médiation judiciaire, il peut, tout au plus, indiquer au juge s'il y a eu accord ou non.

Règles garantes des modalités de la médiation

L'information

Le médiateur délivre aux personnes, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise. Il informe notamment les participants de l'existence du présent Code de déontologie, auquel il se réfère.

Le consentement

Comme il a été dit plus haut, le médiateur doit obligatoirement recueillir le consentement, libre et éclairé, des personnes, préalablement à leur entrée en médiation. Une convention de médiation constatera ce consentement.

La convention de médiation

La convention de médiation est écrite. Cette convention comprendra notamment les éléments qui participent à l'organisation de la médiation :

- déroulement du processus ;
- durée des rencontres ;
- lieu de la médiation ;
- coût de la médiation ;
- liberté de prendre conseil auprès d'autres professionnels ;
- comportement en médiation (respect, non-violence, etc.).

Elle comportera obligatoirement l'engagement des participants sur la confidentialité des informations dévoilées en médiation : celles-ci ne pourront en particulier être utilisées dans une procédure en cours ou à venir. Par cette convention, les parties prennent acte de l'engagement du médiateur de respecter le présent Code.

Le déroulement de la médiation

La médiation se déroule dans un lieu neutre.

La fin de la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit (protocole), ou non écrit, entre les personnes. Un protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître. Les documents écrits sont signés par les seules personnes concernées.

Les accords écrits sont la propriété des personnes concernées. Elles ont la possibilité de les faire homologuer par un juge.

LES RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

Le médiateur a, en plus des responsabilités déjà citées dans ce texte, les responsabilités suivantes :

Responsabilités du médiateur

- Il n'a pas d'obligation de résultat.
- Il est le garant du déroulement apaisé du processus de médiation.
- Il informe les personnes de ce que, tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil auprès des professionnels qu'elles souhaitent. S'il a un doute sur la faisabilité et/ou l'équité d'un accord, connaissance d'un risque d'une atteinte à l'ordre public… il invite expressément les personnes à prendre conseil auprès du professionnel compétent avant tout engagement. Il doit s'efforcer d'aider la ou les personnes dont il aurait reçu des informations au cours d'entretiens individuels à les exprimer, si elle(s) l'estime(nt) indispensable à la progression du processus.
- Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance encore mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

Sanctions

Le médiateur signataire du présent code s'engage à le respecter. En cas de manquement, le médiateur s'expose à être exclu de la liste des médiateurs du centre ou de l'association dont il est membre.

LES CHIFFRES-CLÉS

97 % de la surface du territoire métropolitain est couverte par au moins un opérateur mobile en 4G.

PRÈS DE 80 % des ménages résidant dans les zones urbaines et périurbaines sont couverts par la fibre, contre seulement **30 %** dans les zones rurales et de montagne.

Dans le cadre du plan France relance, **908 MILLIONS D'EUROS** ont été prévus pour accélérer la transformation numérique, dont **250 millions** dédiés à l'inclusion numérique.

PRÈS D'UN QUART DES FRANÇAIS ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

22% des personnes ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur, ni d'une tablette.

8% des Français n'ont pas d'adresse mail personnelle ou professionnelle.

15% des Français n'ont pas de connexion internet à domicile.

3% de la population utilise des cartes prépayées pour ses communications par téléphone mobile.

28% des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne.

UN QUART DES 18-24 ANS indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, c'est **14 points** de plus que la moyenne.

À ce jour, **600 000 PASS NUMÉRIQUES** ont été achetés par des distributeurs, essentiellement des collectivités territoriales, et **100 000** effectivement utilisés. Chaque usager pouvant bénéficier d'entre 5 et 10 chèques, entre **10 000** et **20 000** personnes auraient, depuis 2019, effectivement bénéficié de ce dispositif.

LES CONSTATS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS

En 2021, près de **115 000 réclamations** ont été adressées à la Défenseure des droits. 90 000 d'entre elles concernent les services publics, pour 35 000 en 2014.

Comme le précédent, ce rapport souligne les **difficultés spécifiques que rencontrent certains publics** :

- les **personnes âgées** sont encore souvent éloignées du numérique ;
- les **jeunes** sont moins à l'aise qu'on ne le croit avec l'administration dématérialisée ;
- les **personnes handicapées** n'ont toujours pas affaire à des services publics accessibles ;
- les **majeurs protégés** et les **personnes détenues** n'ont pas vu leur situation s'améliorer ;
- les **personnes étrangères** sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux ;
- les **personnes en situation de précarité sociale** vivent les démarches numériques comme un obstacle parfois insurmontable, alors que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital.

Mais ces publics ne sont pas les seuls à rencontrer des difficultés.

En définitive, **les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous**.

Si la possibilité d'effectuer des démarches en ligne simplifie de nombreuses situations, **chacun d'entre nous** peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème.

Surtout, la dématérialisation s'est accompagnée d'un **report systémique sur l'usager** de tâches et de coûts qui pesaient auparavant sur l'administration. C'est à l'usager de se former, de se faire aider, de faire, d'être capable.

Pour accéder à ses droits, il lui appartient de s'adapter aux conditions de l'administration. C'est un renversement historique d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité – qui devient une qualité attendue de l'usager, plutôt qu'une exigence qui incombe au service.

EXEMPLES

Plusieurs exemples de réclamations traitées au cours de l'année écoulée par la Défenseure des droits et ses délégués illustrent ces difficultés récurrentes.

« Ma prime rénov' » vise à aider les ménages à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement. Bien que l'aide soit destinée aussi aux ménages les moins favorisés, le choix a été fait d'une procédure exclusivement numérique. Si la Défenseure des droits est régulièrement saisie par des demandeurs qui rencontrent une difficulté avec l'interface numérique, elle ne peut que s'inquiéter de la situation des ménages les plus précaires qui ne parviennent pas à engager la démarche eux-mêmes, faute d'accès à internet ou de maîtrise des outils numériques.

La transformation d'un nombre croissant de gares en **« Points d'arrêt non gérés »** (PANG), c'est-à-dire en gares où les voyageurs ne peuvent acheter de billet avant de monter dans le train, empêche certains usagers de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train, particulièrement ceux qui ne sont pas équipés d'un smartphone. Dans certains cas, les usagers se voient appliquer, à bord du train, un tarif supérieur au prix d'achat du titre de transport proposé en gare ou en ligne, voire ont fait l'objet d'une verbalisation immédiate, qui reflète une logique de suspicion de fraude.

Faute d'avoir pu réaliser en ligne sa **déclaration trimestrielle de ressources**, et l'espace France services où il a l'habitude de faire ses démarches étant fermé pendant l'été, un réclamant sans domicile fixe et dépourvu d'équipement numérique a vu la Caf mettre fin à ses droits au RSA pour défaut de déclaration.

La création du **compte personnel Pôle emploi** vaut, par défaut, acceptation de la communication dématérialisée, sans que les intéressés n'en soient nécessairement conscients. Ainsi, un demandeur d'emploi a saisi le Défenseur des droits car il a été radié de Pôle emploi en raison de deux absences à des rendez-vous avec son conseiller. Habitant en « zone blanche », privé de réseau téléphonique et de connexion internet, il n'avait pas reçu à temps ni les SMS, ni les mails de convocation sur son téléphone portable.

Une personne étrangère résidant en France depuis plus de 10 ans, a failli perdre ses droits au minimum vieillesse car la préfecture avait considéré qu'elle avait quitté le territoire français en 2019, lors d'un changement de procédure de **renouvellement de sa carte de séjour**. La personne en question avait renouvelé son titre par courrier, alors que la préfecture venait de dématérialiser cette démarche. La préfecture ne lui avait pas délivré de récépissé et la considérait absente : en conséquence, la MSA considérait qu'elle avait quitté la France en 2019 et que cela l'empêchait de bénéficier de la SASPA. Après saisine de la préfecture, la caisse a finalement reconnu son erreur, et le dossier est en cours de réexamen.

DES PUBLICS SPÉCIFIQUES PÉNALISÉS PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ SOCIALE

Les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi **ceux qui ont le moins accès au numérique** : 40 % des personnes non-diplômées, 22 % des personnes pauvres et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile, alors que ce n'est le cas que de 15 % de l'ensemble des Français. Les causes de la **vulnérabilité numérique** peuvent être liées à la **maîtrise des outils**, à la **connexion** (absence de connexion internet fixe, problèmes d'accès à internet en accueil de jour...) ou à **l'équipement**. **L'isolement social** (familial, géographique, professionnel) ainsi qu'une certaine **méfiance vis-à-vis de l'environnement numérique** et le **coût d'accès** à Internet sont autant d'obstacles sur le chemin des droits.

Durant le premier confinement, de nombreuses personnes ont été confrontées à l'impossibilité d'être aidées dans leurs démarches en raison de la fermeture des services publics et de l'arrêt ou de la diminution des activités et des actions menées par les associations (fermeture des accueils de jours, arrêt des maraudes en particulier).

PRÉCONISATIONS

- Associer les usagers précaires ou pauvres, les associations qui les accompagnent et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation continue des sites publics ;
- Proposer aux locataires des bailleurs sociaux publics ou privés, de logements étudiants, de pensions de famille ou encore de centres d'hébergement d'urgence une connexion à un prix solidaire négocié ;
- Développer les filières de récupération et de reconditionnement d'ordinateurs, tablettes et smartphones, pour leur donner une seconde vie à des prix solidaires.

LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Il y a trois ans, seuls 12 % des démarches administratives en lignes **étaient accessibles aux personnes en situation de handicap** ; si elles sont désormais 40 %, début 2022, cela signifie que 60 % ne le sont pas encore. Les obligations pesant sur les administrations sont trop peu contraignantes : les sanctions ne portent « que » sur **l'obligation de déclaration** de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

En raison des dispositifs **« CAPTCHA »**, destinés à reconnaître les humains des robots, les déficients visuels sont privés d'accès à de nombreux services publics numériques dans leurs démarches, alors qu'il existe pourtant d'autres sécurités numériques qui ne sont pas basées sur la lecture de caractères difficilement déchiffrables.

PRÉCONISATIONS

- Mettre en place un dispositif de contrôle de conformité des sites internet publics aux règles d'accessibilité, assorti de sanctions dissuasives ;
- Créer une délégation interministérielle de l'accessibilité numérique ;
- Former les professionnels du numérique à l'accessibilité numérique.

LES PERSONNES DÉTENUES

L'exercice de nombreux **droits et libertés fondamentales** doit rester garanti pour les personnes détenues. **L'impossibilité d'accéder à internet en détention** exclut les personnes détenues des moyens numériques mis à disposition des usagers dans le cadre du développement de l'administration et de la justice numérique.

Le **« Portail du Justiciable »**, service fondé sur une communication par voie électronique des informations relatives à l'état d'avancement des procédures civiles et pénales utilisant le réseau internet, permet notamment au justiciable de saisir la justice via la requête numérique. Il n'est pas accessible en détention.

PRÉCONISATION

- Garantir aux personnes privées de leur liberté un accès aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et des sites de formation.

LES PERSONNES ÂGÉES

Près d'un quart des personnes âgées de 65 ans et plus sont confrontées à des **difficultés dans leurs démarches administratives**. 30 % d'entre elles ont déclaré ne pas disposer d'un accès à internet à leur domicile, proportion qui augmente fortement avec l'âge (21 % des 65-74 ans, 38 % des 75-84 ans et 53 % des 85 ans ou plus). Face aux difficultés administratives, plus d'une personne âgée sur sept **abandonne ses démarches**. Des usagers âgés, jusque-là indépendants dans la réalisation de leurs démarches, sont désormais dépendants de l'aide de leurs proches.

Plusieurs anciens fonctionnaires de l'État, nés à partir de 1940, ont saisi le Défenseur des droits pour faire état de difficultés éprouvées pour obtenir un exemplaire papier du bulletin de pension ou de l'attestation fiscale qui leur étaient précédemment adressés par voie postale.

PRÉCONISATION

- Mettre en place des actions d'« aller-vers », à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

LES MAJEURS PROTÉGÉS

Le fait de bénéficier d'une mesure de protection ne devrait en aucun cas restreindre de façon injustifiée la possibilité pour le majeur protégé de réaliser des démarches en ligne et donc son **autonomie**. Or, aucun site internet public ne propose un **accès distinct** pour les majeurs protégés et pour les personnes chargées de leur mesure de protection. Cette défaillance porte atteinte aux droits et à l'autonomie des majeurs protégés.

La Défenseure des droits a été saisie au sujet des restrictions d'accès aux comptes personnels CAF des personnes protégées lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

PRÉCONISATION

- Étendre l'accès au dispositif « Aidants Connect » aux tuteurs et curateurs familiaux.

LES JEUNES

On ne le sait pas toujours mais les moins de 25 ans sont plus en difficulté que le reste de la population pour réaliser des démarches sur Internet. **Loin du mythe du « digital native »**, certains jeunes peuvent être « agiles » pour effectuer des achats en ligne, pour échanger sur des messageries instantanées, jouer en réseau, produire des contenus créatifs et être perdus face à une procédure administrative, même numérique.

« Je suis resté sans bourse au début de ma première année. J'avais fait ma demande en ligne sur le site du CROUS mais, pensant que cette démarche était liée à Parcoursup, j'ai validé mes demandes sur Parcoursup mais je n'ai pas réalisé de démarche complémentaire pour ma demande de bourse. » (Luc, étudiant en première année de Licence).

PRÉCONISATION

- Former les jeunes au numérique du quotidien et faciliter les démarches qu'ils doivent réaliser en tant que jeunes adultes depuis un seul point d'entrée.

LES ÉLÈVES ET LEUR FAMILLE

Au-delà de l'enseignement à distance mis en œuvre pendant la crise sanitaire, le développement des **Espaces numériques de travail** (ENT) – qui peuvent faciliter, par **une transmission automatisée et instantanée**, la consultation, par les parents, des notes de leur enfant, du cahier de texte et de l'emploi du temps– pose de nombreuses questions sur les relations école-familles-élèves. Comment un parent qui n'est pas autonome avec l'informatique pourra-t-il accompagner la scolarité de son enfant, si les devoirs passent tous par voie électronique ? Ne risque-t-on pas de priver les enfants de leur rôle de médiation entre l'univers de l'école et celui de la famille, et de fragiliser **leur apprentissage de l'autonomie** ?

PRÉCONISATIONS

- Organiser des concertations au sein de la communauté éducative sur les modalités de transmission des informations relatives à la scolarité des élèves, dans un souci permanent de l'intérêt supérieur de l'enfant ;
- Maintenir, pour les familles qui le souhaitent, des communications non numériques avec l'école et l'établissement scolaire.

LES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne sont de facto les usagers les plus mis à l'épreuve de la dématérialisation des procédures administratives. Ils doivent en effet réaliser des démarches en ligne, **sans alternative possible**, pour se voir reconnaître un droit au séjour. Or ce droit conditionne la quasi-totalité de leurs droits économiques et sociaux. Au cours des dernières années, les procédures qui leur sont imposées ont connu **un nombre important de dysfonctionnements structurels**, entraînant d'importantes **ruptures de droits** pour les personnes concernées, et sur lesquels la Défenseure des droits est massivement saisie.

Dans ce contexte, la Défenseure des droits rappelle que **la saisine par voie électronique** de l'administration demeure un droit pour les usagers, qui **ne peuvent se la voir imposer**, et que toute administration est, par conséquent, tenue de prévoir une alternative à la procédure dématérialisée.

PRÉCONISATIONS

- Accompagner la dématérialisation d'effectifs supplémentaires dans toutes les préfectures où les délais de traitement sont actuellement trop longs ;
- Garantir plusieurs modalités d'accès effectif aux services publics afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Permettre aux usagers de contacter l'agent en charge du traitement de leur demande ;
- Ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers dotés d'agents formés au droit ;
- Garantir un égal accès aux guichets préfectoraux à tous les étrangers, quelle que soit leur situation administrative ;
- Modifier le régime de délivrance des attestations dématérialisées créatrices de droits afin que celles-ci soient délivrées dès l'enregistrement d'un dossier considéré comme complet.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR UN SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE À TOUS

Portant atteinte au principe d'égal accès au service public, la dématérialisation à marche forcée met en danger notre cohésion sociale, notre sentiment d'appartenance commun, et fait courir le risque d'un affaiblissement de la participation démocratique, dans toutes ses dimensions.

Ce n'est pas une fatalité. Le développement d'un accès numérique aux démarches administratives constitue un progrès s'il s'accompagne de garanties essentielles pour l'ensemble des usagers, notamment **le maintien systématique d'un accès alternatif et la possibilité d'un accompagnement suffisamment proche, compétent et disponible**. En réaffirmant les principes du service public, le numérique administratif peut être un atout pour notre pays et pour l'ensemble de ses habitants.

La transformation numérique des administrations n'est soutenable que si elle est incluse dans une ambition bien plus large et bien plus exigeante, celle d'une administration parfaitement accessible à tous et à toutes et investie de la responsabilité que chacun et chacune ait accès à ses droits.

La Défenseure des droits propose dans ce rapport des pistes pour contribuer à ce que la dématérialisation se fasse au bénéfice de tous les usagers, et non au détriment d'une partie d'entre eux.

UNE ADMINISTRATION RESPONSABLE DE L'ACCÈS DE TOUS AU SERVICE PUBLIC

Il est essentiel de revenir aux **fondements du service public** et de revitaliser ses grands principes que sont la **continuité, l'égalité et l'adaptabilité**. La dématérialisation des procédures administratives s'inscrirait ainsi comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone.

Cela suppose de **laisser à chaque usager le choix de son mode de relation avec l'administration** et donc de ne pas l'enfermer dans une relation exclusivement numérique, mais aussi de ne pas faire porter aux usagers la responsabilité des éventuelles difficultés qu'il rencontre.

- Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Rendre réellement gratuites les plateformes téléphoniques de tous les services publics (N° vert) et non pas seulement la non surtaxation des appels ;
- Améliorer l'information des usagers afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et de mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant ;
- Donner la possibilité à l'usager de revenir, à tout moment, sur son consentement aux échanges dématérialisés, de façon définitive ou temporaire ;
- Instaurer le principe d'un envoi sous forme papier, des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant les délais et voies de recours ;
- Garantir un délai permettant de faire des rectifications pour toutes les démarches administratives réalisées en ligne.

UNE STRATÉGIE D'INCLUSION ET DE QUALITÉ NUMÉRIQUE DURABLE ET STRUCTURÉE

Il faut également renforcer l'efficacité de la politique d'inclusion numérique, l'inscrire dans le temps, lui donner moyens et visibilité, améliorer la qualité des procédures dématérialisées. De nombreuses mesures sont proposées pour améliorer ces services, en particulier pour les populations actuellement les plus pénalisées par la dématérialisation.

- Inclure des usagers en difficulté avec le numérique dans l'élaboration et dans l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics ;
- Adopter une ergonomie adaptée à tous et un vocabulaire simple. Le Défenseur des droits avait à cet égard préconisé en 2019 l'utilisation du langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- Développer le partage de données et le pré-remplissage des formulaires entre services publics sociaux, nationaux et territoriaux ;
- Développer des espaces de Wifi gratuit et conduire une consultation sur « le droit à la connexion », en y associant aussi bien les fournisseurs d'accès à internet que les personnes précaires elles-mêmes ;
- Mieux faire connaître les dispositifs d'accompagnement des usagers, que leurs services soient identifiés et qualifiés, et que leur action soit coordonnée ;
- Créer une filière des métiers de la médiation numérique ;
- Mettre en place des actions d'« aller-vers», à destination des publics les plus éloignés des services publics, du numérique et donc de l'accès aux droits.

Le Club des médiateurs de services au public

Le Club de médiateurs de services au public a été créé en 2002 afin de rassembler les médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités), qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation. Le club est présidé par Jean-Pierre Teyssier, médiateur Tourisme et voyage. Christian Leyrit, le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), a rejoint ce club le 20 janvier 2022.

LE MÉDIATEUR DE L'AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT

Francis Lambert
mediation@asp-public.fr
Médiateur de l'ASP
12 rue Henri-Rol Tanguy
TSA 10001
93 555 Montreuil-sous-Bois Cedex

LE MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Marielle Cohen-Branche
www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/
Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse
75 082 Paris Cedex 02

LE MÉDIATEUR DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Armand Pujal
lemediateur.asf-france.com
Association Française des Sociétés Financières
24 avenue de la Grande Armée
75 854 Paris Cedex 17

LE MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE

Arnaud Chneiweiss
www.mediation-assurance.org
Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75 441 Paris Cedex 09

LA MÉDIATRICE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Valérie Alvarez
www.mediation-telecom.org
CS 30342.94257
94 257 Gentilly Cedex

LE MÉDIATEUR DE L'EAU

Bernard Jouglain
www.mediation-eau.fr
Médiation de l'Eau
BP 40 463
75 366 Paris Cedex 08

LE MÉDIATEUR DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Catherine Becchetti-Bizot
mediateur@education.gouv.fr
Carré Suffren 110 rue de Grenelle
75 357 Paris Cedex 07 SP

LE MÉDIATEUR DE L'ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

Mohamed AARABI
mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr
Médiateur de l'enseignement agricole
Direction générale de l'enseignement et de la recherche
1 ter avenue de Lowendal
75 700 Paris 07 SP

LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Pierre Pelouzet
www.mediateur-des-entreprises.fr
98-102 rue de richelieu
75 002 Paris

LE MÉDIATEUR DU E-COMMERCE DE LA FEVAD (FÉDÉRATION DES ENTREPRISES ET DE LA VENTE À DISTANCE)

Bernard Siouffi
mediateurduecommerce@fevad.com
Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 rue la Boétie
75 008 Paris

LA MÉDIATRICE AUPRÈS DE LA FÉDÉRATION DES BANQUES FRANÇAISES

Marie Christine Caffet
lemediateur.fbf.fr
Le médiateur auprès de la FBF
CS 151
75 422 Paris Cedex 09

LA MÉDIATRICE DU GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

Anne Guillaumat de Blignières
mediatrice@caissedesdepots.fr
La médiatrice - Caisse des Dépôts
56 rue de Lille
75 356 Paris

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

Bénédicte Gendry
mediateur.edf.fr
Médiateur du groupe EDF
TSA 50.026
75 804 Paris Cedex 08

LE MÉDIATEUR DU GROUPE LA POSTE, LE MÉDIATEUR DE LA BANQUE POSTALE

Eric Moitié
mediateur.groupelaposte.com
Le Médiateur du Groupe La Poste
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D160
75 757 Paris Cedex 15

LE MÉDIATEUR POUR LE GROUPE ENGIE

Jean Pierre Hervé
www.mediateur-engie.com
ENGIE – courrier du médiateur
TSA 27601
59 973 Tourcoing Cedex

LE MÉDIATEUR DE L'INFORMATION DE FRANCE 2 ET FRANCE 3

www.francetvinfo.fr/nous-contacter/mediateur-info
7, esplanade Henri-de-France
75 907 Paris Cedex 15

LE MÉDIATEUR DES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Christophe Baulinet
www.economie.gouv.fr/mediateur
BP 60 153
14 010 Caen Cedex 1

LE MÉDIATEUR DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Roland Baud
www.msa.fr/lfy/fr/le-mediateur-de-la-msa
Monsieur le Médiateur de la MSA
19 rue de Paris
CS 50070
93 013 Bobigny Cedex

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE LA CONSOMMATION DES AVOCATS

Carole Pascarel
mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr
180 boulevard Haussmann,
75 008 Paris

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Olivier Challan-Belval
www.energie-mediateur.fr
Demande d'information / litige : Libre réponse n° 59252,
75443 PARIS Cedex 09
Adresse institutionnelle :
15 rue Pasquier
75 008 Paris

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE PÔLE EMPLOI

Jean-Louis Walter
mediateur.national@pole-emploi.fr
Médiateur National Pôle emploi
1 rue de Docteur Gley
75 987 Paris Cedex 20

LE MÉDIATEUR NATIONAL DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Jean Philippe Naudon
mediateur@secu-independants.fr
M. Le médiateur de la Sécurité sociale pour les indépendants
260 – 264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint Denis Cedex

LE MÉDIATEUR DU NOTARIAT

Christian LEFEBVRE
mediateurdunotariat@notaires.fr
Médiateur du Notariat
60, boulevard de La Tour Maubourg
75 007 Paris

LA MÉDIATRICE DE LA RATP

Betty Chappe
www.ratp.fr/mediateur/
Mme la Médiatrice de la RATP LAC LC12
54 quai de la Rapée
75 599 Paris Cedex 12

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Laurent Batsch
www.iledefrance.fr/mediateur
Le Médiateur de la Région Ile-de-France
2 rue Simone Veil
94 300 SAINT-OUEN

MÉDIATEUR DES RELATIONS COMMERCIALES AGRICOLES

Francis Amand
mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr
Le Médiateur des Relations Commerciales
Agricoles Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
78 rue de Varenne
75 349 Paris 07 SP

LE MÉDIATEUR SNCF VOYAGEURS

Jean-Luc Dufournaud
mediation-sncf.force.com
Médiation SNCF Voyageurs
TSA 37701
59 973 Tourcoing Cedex

LE MÉDIATEUR TOURISME ET VOYAGE

Jean-Pierre Teyssier
www.mtv.travel
MTV - Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17

LE PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Christian LEYRIT
www.amct-mediation.fr
ADF
6 rue Duguay Trouin
75 006 Paris

LE PRÉSIDENT DU CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

Yves Gérard
cerclemediateursbancaires.fr
Le Cercle des Médiateurs Bancaires
43 rue des Missionnaires
78 000 Versailles France

COMPROMIS

EMPATHIE

ÉCOUTE

NEUTRALITÉ

BIENVEILLANCE

IMPARTIALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

DIALOGUE

INDÉPENDANCE

Photos : © Getty Images, iStock, Département 17, couverture : Sébastien Laval, Xavier Leoty

la Charente Maritime
LE DÉPARTEMENT

charente-maritime.fr

Département de la Charente-Maritime
85 boulevard de la République - CS 60003
17076 La Rochelle cedex 9
Tél. 05 46 31 70 00