

DÉPARTEMENT
DE LA SEINE-SAINT-DENIS

RAPPORT DU MÉDIATEUR

2025

 *Le Médiateur*

seine·saint·denis
LE DÉPARTEMENT

LE MOT DU PRÉSIDENT

STÉPHANE TROUSSEL

Président du
Département de la
Seine-Saint-Denis



En octobre 2020, conformément aux prérogatives octroyées par la loi « proximité et engagement » de décembre 2019, nous avons décidé par délibération d'instituer un Médiateur, ainsi que de renforcer la Médiature départementale.

Depuis, plus de 4 000 usager-ères insatisfaits de la réponse à leur recours ont pu bénéficier de ses services, dont 65 % en moyenne ont obtenu gain de cause. Parmi les autres, pour lesquels la position de l'administration départementale a été maintenue parce que fondée, seuls 2 % ont saisi le Tribunal administratif.

C'est d'ailleurs avec le Tribunal administratif de Montreuil que, depuis 2021, le Médiateur a engagé un partenariat consistant à traiter l'ensemble des requêtes des usager-ères n'ayant pas fait au préalable l'objet d'une médiation. Au total, 389 cas ont été traités, entraînant une diminution de 30 % des contentieux les trois premières années, puis d'environ 60 % en 2024 et 2025. Une réussite qui a valu à ce partenariat d'obtenir en 2025 le 1^{er} prix du Conseil National de la Médiation pour la justice administrative, remis en décembre par la Chancellerie.

Les directions départementales saisissent également plus fréquemment le Médiateur pour régler à l'amiable des conflits avec des usagers dont elles n'arrivent pas à trouver l'issue. En 2025, neuf litiges d'envergure ont ainsi pu être résolus grâce à l'intervention du Médiateur du Département.

Enfin, le Médiateur joue pour notre collectivité un rôle de lanceur d'alerte sur les pratiques susceptibles de générer des contentieux et nous recommandons chaque année des pistes d'évolution pour réduire les litiges. Il constitue ainsi un levier essentiel de la politique d'amélioration continue de nos relations avec les usager-ères.

Très reconnu dans l'univers socio-professionnel de la médiation, au niveau national comme international, notre Médiateur porte haut l'image du Département de la Seine-Saint-Denis dans ce champ de l'éthique et de l'équité entre les citoyen-nes et leurs administrations publiques.

Soutenu par quatre agentes départementales mises à sa disposition, dont je salue l'excellent travail, le Médiateur apporte une plus-value indéniable à notre institution et, comme je l'ai déjà fait par le passé, je recommande vivement aux collectivités de notre département de rejoindre ce mouvement en instituant aussi leur propre médiateur.

2025 aura été de nouveau une année dense pour le Médiateur et je vous invite à le constater par vous-mêmes en vous plongeant dans cet utile et riche rapport ! Bonne lecture à toutes et tous.

LE MOT DU MÉDIATEUR

SANTIAGO SERRANO

Médiateur du
Département de la
Seine-Saint-Denis

Vice-président
de l'Association
des Médiateurs
des Collectivités
Territoriales



Tout d'abord, par tradition mais aussi par conviction, je voudrais saluer et remercier les agentes départementales mises à disposition du Médiateur par le Département et qui concourent au travail qui vous est présenté.

Djamila KOULAL, Marie-Laure HODE, Isabelle GIRAUD et Sylvana GARDRAT, médiatrices déléguées, constituent l'équipe de la Médiature.

Sans elles, la Médiature départementale ne serait pas ce qu'elle est aujourd'hui, une structure efficace et reconnue au service du dialogue entre les usager-ères et leur administration départementale.

Année après année, les résultats sont là, en progression constante en quantité comme en qualité du service rendu, et je les remercie de nouveau pour leur indispensable apport à ce travail.

Je veux aussi remercier les Directions départementales qui sont l'autre pendant de cette réussite et sans lesquelles rien ne serait possible. Dans ce contexte, je sais toujours pouvoir compter sur la Direction générale des services, avec à sa tête Olivier VEBER que je remercie chaleureusement de son appui.

Si nous nous installons toujours plus dans le paysage départemental de l'accès au droit des citoyen-nes, en particulier vulnérabilisé-es, nous nous ancrons également davantage dans les débats nationaux et internationaux sur l'évolution et le renforcement de la défense des droits humains.

Ainsi 2025 aura vu la tenue du 3^{ème} congrès international de toutes les médiations à Angers organisé par Destination Angers, opérateur du Palais des congrès de cette même ville, et par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont le Département est membre.

Cet événement majeur est un rendez-vous incontournable dans le monde de la médiation et de la défense des droits. La Médiature de la Seine-Saint-Denis participe de manière importante à son organisation et y intervient régulièrement.

Pour cette édition, le Département de la Seine-Saint-Denis a participé à la venue de défenseurs des droits latino-américains en posture difficile dans leur propre pays.

Le Président Stéphane TROUSSEL a adhéré sans hésitation à ce projet et je le remercie grandement d'avoir permis qu'il prenne corps.

À l'occasion de ce congrès et face au constat que l'asymétrie structurelle entre les requérants et les institutions génère trop souvent une atteinte aux droits, il a été lancé l'Appel d'Angers pour une éthique partagée de la médiation.

Cet Appel invite à travailler sur ce volet pour déboucher sur les « Principes d'Angers » lors de la prochaine édition du congrès en 2027.

Cette question est au cœur des préoccupations des acteurs de la défense des droits humains, et la Médiature de la Seine-Saint-Denis y prendra toute sa part.

Comme vous pourrez le constater dans ce rapport, l'année 2025 aura été riche de travail quotidien et d'événements partenariaux.

Je vous en souhaite une bonne lecture.



La médiation départementale.

De gauche à droite: Isabelle Giraud, Djamila Koulal, Santiago Serrano, Marie-Laure Hodé, Sylvana Gardrat.

LE MOT DES MÉDIATRICES DÉLÉGUÉES



Djamila KOULAL



Marie-Laure HODÉ



Isabelle GIRAUD



Sylvana GARDRAT

L'année 2025 a été marquée par un nombre de saisines aussi élevé que l'année précédente, témoignant des difficultés persistantes rencontrées par les usagers face à la complexité des administrations, qu'elles soient départementales ou extra-départementales. Ce constat renforce notre engagement envers eux et souligne l'utilité incontestable de la médiation institutionnelle. La médiation s'impose comme un outil indispensable pour rétablir un dialogue souvent rompu. Elle constitue un levier essentiel pour apaiser les tensions, résoudre les litiges et prévenir le recours aux actions judiciaires. Ma mission s'inscrit dans la poursuite d'une ambition encourageante en parfaite adéquation avec les valeurs de la médiation. Je tiens également à mettre l'accent sur l'importance de la collaboration étroite avec nos partenaires. Cette synergie intensifie notre dynamique, permettant d'accompagner efficacement les personnes en difficulté et de faciliter l'accès au droit pour celles en situation de fragilité sociale.

Djamila KOULAL, *Médiatrice déléguée*

Nous avons souvent affaire à des usagers perdus dans le méandre administratif. Ils ne savent plus à qui s'adresser, surtout quand leur situation ne rentre pas tout à fait dans les cases. Dans ces cas-là notre intervention les rassure et même s'ils n'obtiennent pas forcément gain de cause, ils ont eu un interlocuteur pour expliquer leurs difficultés. Notre rôle participe à favoriser l'accès aux droits et je le vois comme un des moyens de lutter contre l'exclusion sociale, de rétablir si besoin de l'équité dans les relations Usagers-Administration et de pacifier ces mêmes relations.

Marie-Laure HODÉ, *Médiatrice déléguée*

2025 est ma 3^e année au sein de la Médiation. J'ai toujours autant de fierté à travailler avec mes collègues au rétablissement des liens entre les services départementaux et les personnes très diversifiées qui nous sollicitent quand elles ont le sentiment de ne pas être entendues. Cette année m'a aussi permis de participer au 3^e Congrès international de toutes les médiations, à Angers. J'y ai pris la mesure de l'importance de la médiation dans les luttes en faveur de l'équité, pour surmonter les crises, apaiser les tensions et rétablir la confiance entre les citoyen·nes et les institutions.

Isabelle GIRAUD, *Médiatrice déléguée*

Cette année 2025, le dispositif de Médiation institutionnelle a révélé un niveau toujours élevé des réclamations spontanées des Séquano-Dionysiens et des ordonnances du Tribunal Administratif de Montreuil. Enrichie par mon expérience professionnelle, mon accompagnement a nécessité d'intervenir sans condescendance afin de renouer le lien entre l'administré exprimant sa souffrance face au silence de l'administration. L'essentiel dans mon engagement au sein de la Médiation reste l'écoute active.

Sylvana GARDRAT, *Médiatrice déléguée*



TABLE DES MATIÈRES

1 Renforcer et développer la médiation institutionnelle	8	8 Témoignages d'usager-ères	34
2 Les objectifs du Médiateur	10	9 Témoignages de directions et services départementaux	36
3 Le fonctionnement de la Médiation	12	10 Recommandations 2026 du Médiateur	38
4 L'activité	14	Ne plus faire porter par l'usager la dépense anticipée des aides attribuées à travers le système de paiement sur facture acquittée	38
Evolution et nature des saisines traitées en 2025	14	Défense des décisions de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) auprès du Tribunal administratif par le Pôle décisions et recours de cette même entité	39
Délais de traitement	15	11 Principales activités partenariales en 2025	40
Origine des requêtes	15	12 Perspectives 2026	44
Modes de saisines	16	Continuer à servir l'intérêt général par le règlement amiable des litiges	44
Répartition géographique	16	S'assurer de l'effectivité de mise en œuvre des recommandations	44
Répartition par domaine et résultat des saisines départementales	18	Partenariat inter-médiateurs et délégué-es de la Défenseure des droits, réseau national et international des médiateurs.	44
Saisines hors compétences départementales	20	Éthique de la médiation	44
5 La Médiation en partenariat avec le Tribunal administratif	21	ANNEXE	
Le dispositif	21	L'Appel d'Angers - 14 mars 2025	46
Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)	23		
6 Évaluation de la Médiation par les usager-ères	25		
Les données	25		
Verbatim 2025	26		
7 Exemple de deux médiations menées en 2025	31		

01 RENFORCER ET DÉVELOPPER LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle, un besoin important dans la palette des actions à l'œuvre pour regagner la confiance des citoyen·nes dans les institutions.

Nulle nécessité aujourd'hui de démontrer la plus-value qu'apporte la médiation institutionnelle pour les administrations publiques et parapubliques tout comme pour les entreprises qui ont décidé de s'en doter.

Au-delà de régler de façon massive des litiges à l'amiable, elle réhumanise les relations entre les usager·ères et les institutions et participe, à travers ses recommandations, à l'amélioration de leur fonctionnement dans ce domaine.

Elle contribue également au travail de désengorgement des tribunaux quand des partenariats fructueux s'engagent avec des médiateurs institutionnels là où ils existent et sont prêt à s'y investir.

Au delà de régler des litiges à l'amiable, la médiation réhumanise les relations entre usager·ères et institutions.

C'est le sens du décret de loi de juillet 2025 appuyé par les instances judiciaires de notre pays, appelant à la systématisation de la présence de médiateurs institutionnels au sein des institutions publiques.

Cette question est d'autant plus cruciale que des dizaines de milliers d'usager·ères errent dans les difficultés propres à la gestion des désaccords au sein des administrations.

Soit ils ne parviennent pas à parler à quelqu'un pour s'expliquer ou obtenir une explication, soit ils n'obtiennent aucune réponse à leurs recours, soit cette réponse ne les satisfait pas et ils n'ont d'autre voie, en l'absence de médiateur, que le contentieux juridique pour ceux d'entre eux en ayant la capacité psychique et matérielle.

Dans ce maquis de procédures bien trop souvent éloignées des réalités vécues et frein à un règlement raisonné des litiges, les usager·ères se tournent vers le premier médiateur qu'ils dénichent par les biais les plus divers, bouche à oreille, recherche internet, etc.

Ainsi, nous recevons de plus en plus de requêtes qui ne relèvent pas de notre champ de compétence. Il en est de même pour d'autres médiateurs institutionnels.

Cette réalité nous oblige et un fort partenariat est mis en place pour transférer les requêtes au bon interlocuteur quand il existe.

Malheureusement de trop nombreuses institutions n'ont pas franchi le pas de la médiation et ce mouvement initié par le monde judiciaire et de la défense des droits mérite d'être soutenu et concrétisé.

Investir l'Appel d'Angers, pour un sursaut éthique à même de garantir les principes de la médiation : volonté, neutralité, impartialité et indépendance.

Nous avons plus que jamais besoin de la médiation institutionnelle et je nous invite collectivement à nous saisir avec plus de force de cette revendication d'utilité publique.

Au-delà de la nécessité d'un déploiement plus consistant de la médiation institutionnelle, nous constatons aussi, ici et là, à l'échelle internationale, des médiations qui conduisent au non-respect des droits humains.

Des médiations où le pot de terre perd toujours contre le pot de fer tant dans l'univers de l'environnement, de la famille et des administrations que de l'entreprise.

À cet instant, la question de l'éthique de la médiation est posée.

C'est le sens de l'Appel d'Angers que vous trouverez en annexe de ce rapport et qui appelle à ce sursaut éthique à même de garantir les principes fondamentaux de la médiation : volonté, neutralité, impartialité et indépendance.

Je compte m'investir concrètement dans cet Appel pour construire et renforcer les principes éthiques de la médiation et j'appelle amplement mes amis médiateurs à rejoindre ce mouvement.

02 LES OBJECTIFS DU MÉDIATEUR

Les objectifs du Médiateur s'inscrivent dans les orientations du Conseil départemental concernant les relations avec les usager-ères et dans le cadre de la Charte des médiateurs portée par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) dont le Département est membre.

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

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

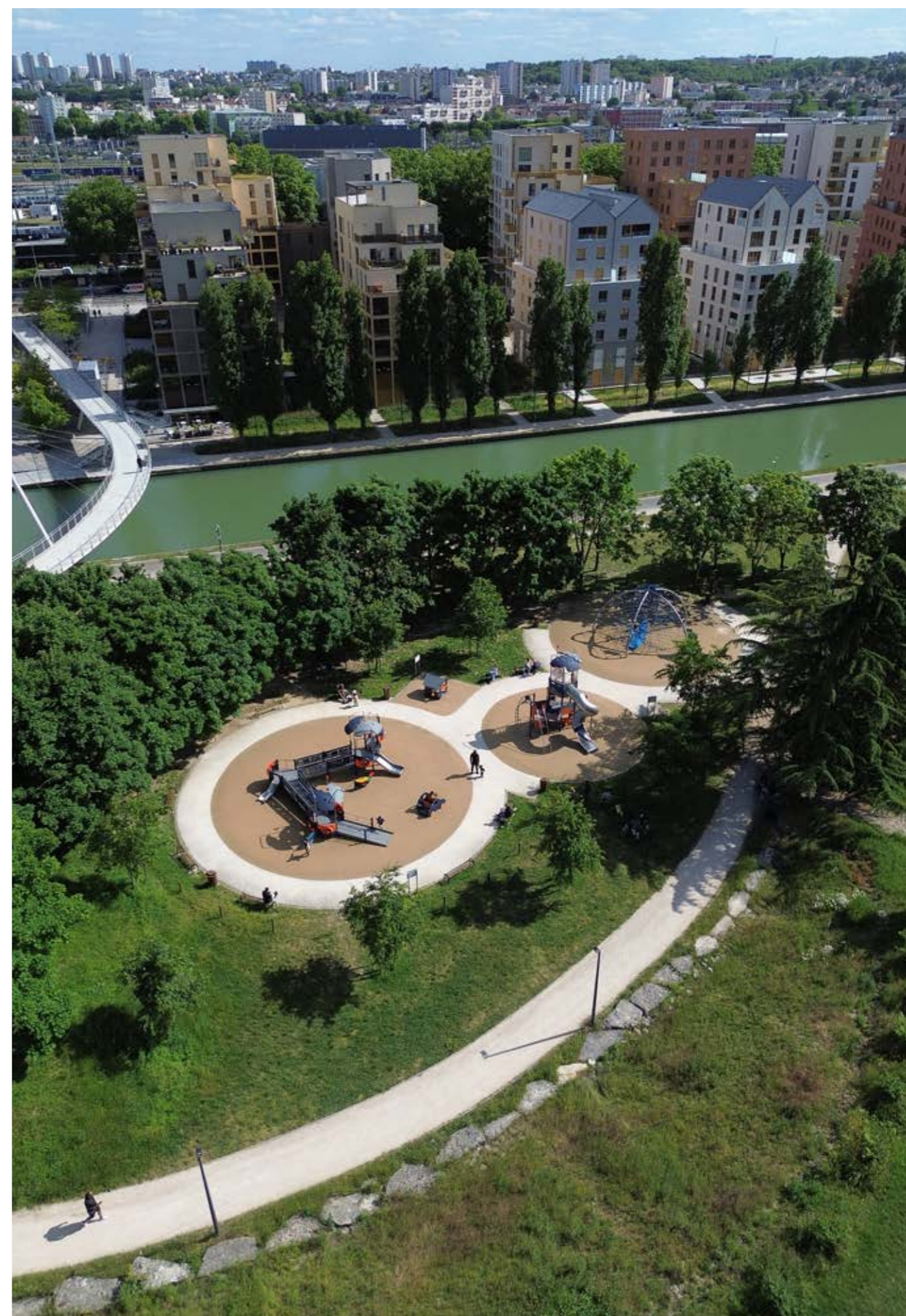
Il répond aux saisines des usager-ères dont les réclamations auprès de services départementaux n'ont pas abouti. Il peut également s'autosaisir de situations jugées préoccupantes ou être saisi par les services du Département confrontés à des difficultés avec certain-es usager-ères.

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

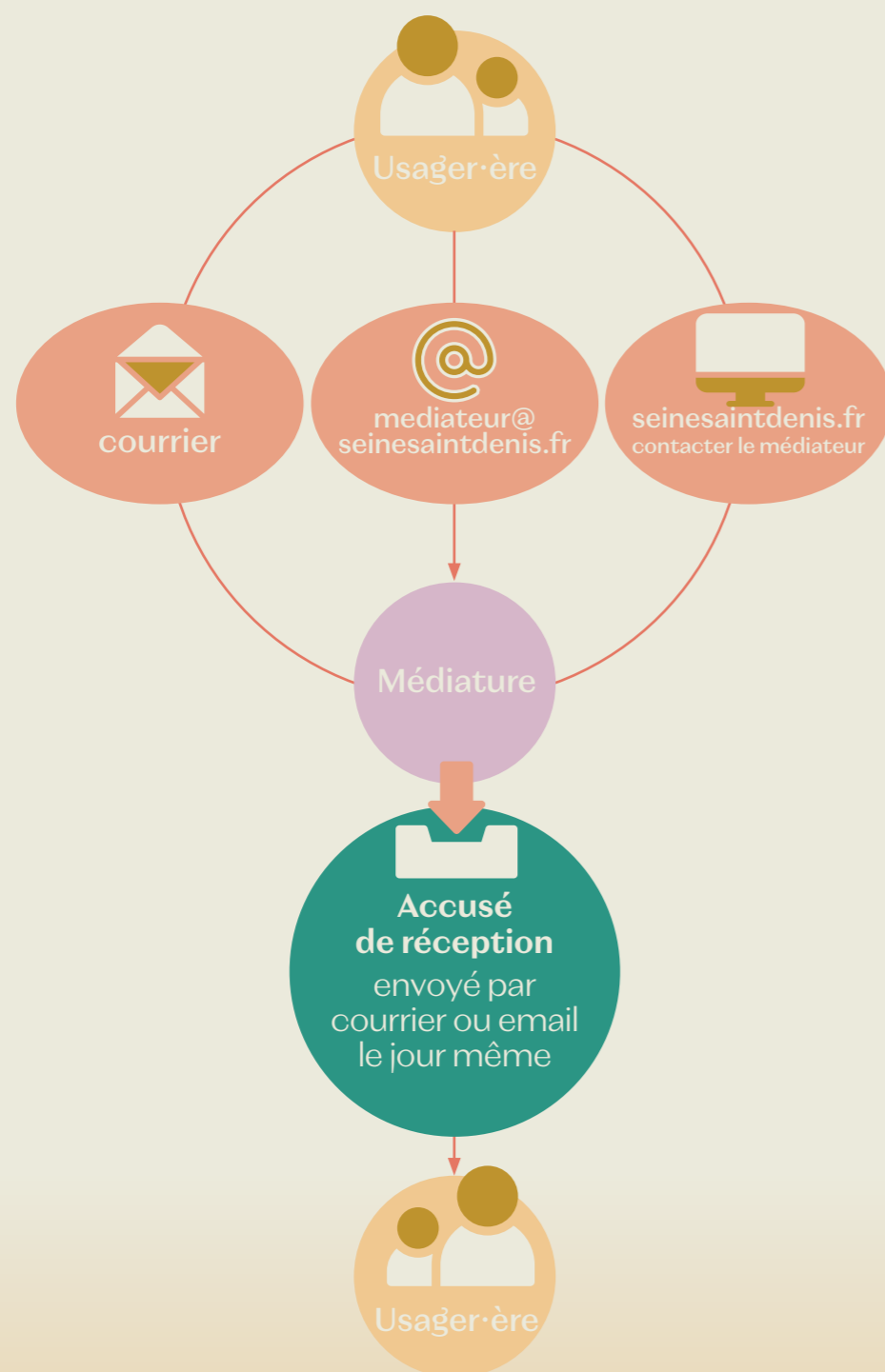
Au-delà des réclamations des usager-ères, le Médiateur se saisit de ce qu'ils peuvent percevoir comme des dysfonctionnements des services départementaux.

L'action du Médiateur s'appuie sur les principes énoncés dans les textes traitant de la médiation, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs, dans la charte du Club des médiateurs de services au public et dans celle de l'AMCT :

- **Indépendance, neutralité 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.**



03 LE FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATURE



Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception via le canal utilisé par l'utilisateur. Si un numéro de téléphone est renseigné, l'utilisateur est appelé-e dans un délai de 48 heures. L'appel permet une reformulation de la demande et de s'assurer que les conditions sont réunies pour un traitement par la Médiature.

Si seul le mail est renseigné, le contact se fait par ce biais avec les mêmes objectifs.

En cas de saisine par courrier où ne figurent ni numéro de téléphone ni adresse mail, un courrier est envoyé dès réception pour demander ces éléments. Si la demande est complète et valide, elle passe alors en traitement.

→ Les demandes ne concernant pas le Département sont réorientées, avec l'accord de l'utilisateur, vers le médiateur de l'institution concernée (CAF, CPAM, CNAV, France Travail, Défenseur des droits, etc.). Cette orientation est ciblée en donnant les coordonnées précises du correspondant idoine et relayée, avec le consentement de l'utilisateur, par l'envoi à ce correspondant des éléments réceptionnés.

→ Si l'utilisateur n'a pas réalisé un recours préalable auprès du service concerné, il-elle est réorienté-e vers ce service. Cependant, si la demande revêt un caractère d'urgence ou de gravité, la Médiature peut s'en autosaisir.

→ Si les premiers échanges ne permettent pas d'éclaircir correctement les tenants et aboutissants de la réclamation, un rendez-vous avec la Médiature est proposé dans les meilleurs délais à l'utilisateur, soit dans les locaux du Département, soit dans sa commune de résidence s'il-elle a des difficultés pour se déplacer.

Une fois la réclamation validée, la requête est transmise aux directeur·rices concerné·es pour traitement, avec les éléments d'identification, l'objet de la demande et, le cas échéant, les premières observations après une analyse administrative et/ou juridique.

Elle est également transmise aux structures de recours et de contentieux existantes dans les directions ciblées. Un délai de réponse est fixé par le Médiateur.

À réception de la réponse, si le Médiateur estime que la décision de l'administration n'est pas totalement fondée, il propose aux directions d'envisager une évolution de la réponse faite à l'utilisateur et, si besoin, organise une rencontre de médiation entre les parties.

Si le désaccord persiste et que l'interpellation de l'utilisateur semble fondée du point de vue du Médiateur, le Président ou le Directeur général des services, peuvent être saisis.

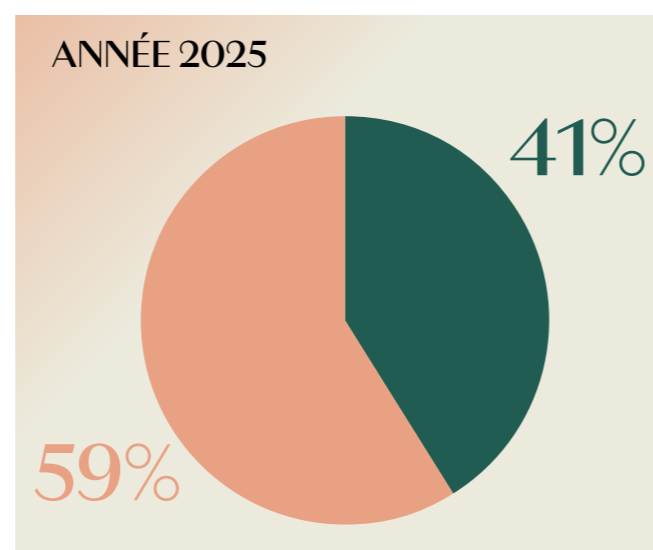
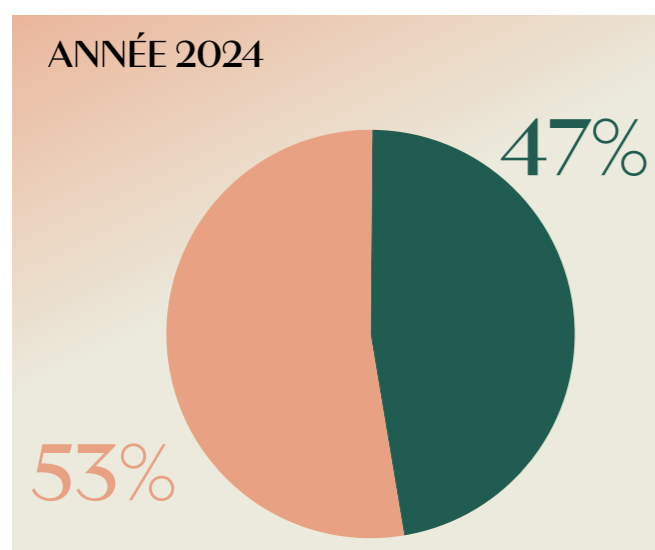
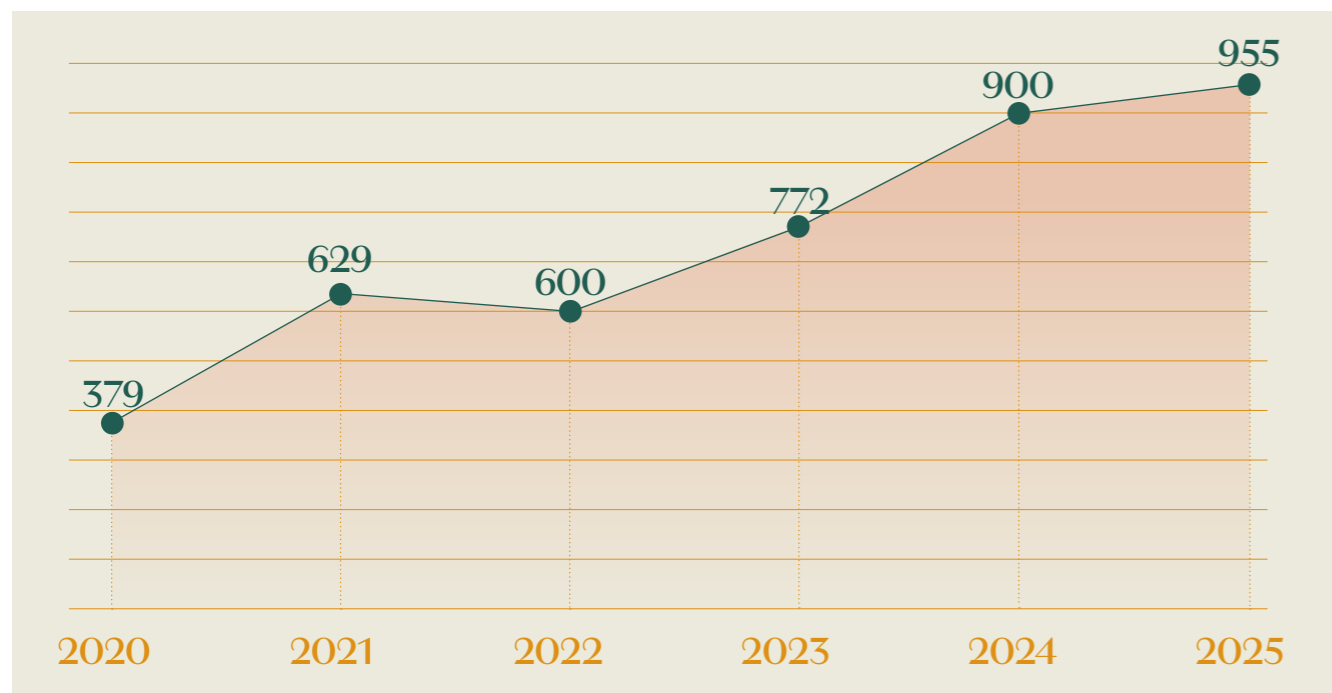
Tout dossier est clos par l'envoi à l'utilisateur d'une réponse notifiant les conclusions de la médiation.

En fonction des réponses apportées par les services, le Médiateur peut faire des recommandations afin d'éviter la reproduction du litige.

Si le Médiateur estime que la décision de l'administration n'est pas totalement fondée, il propose aux directions d'envisager une évolution de la réponse faite à l'utilisateur.

04 L'ACTIVITÉ

Évolution et nature du nombre de saisines

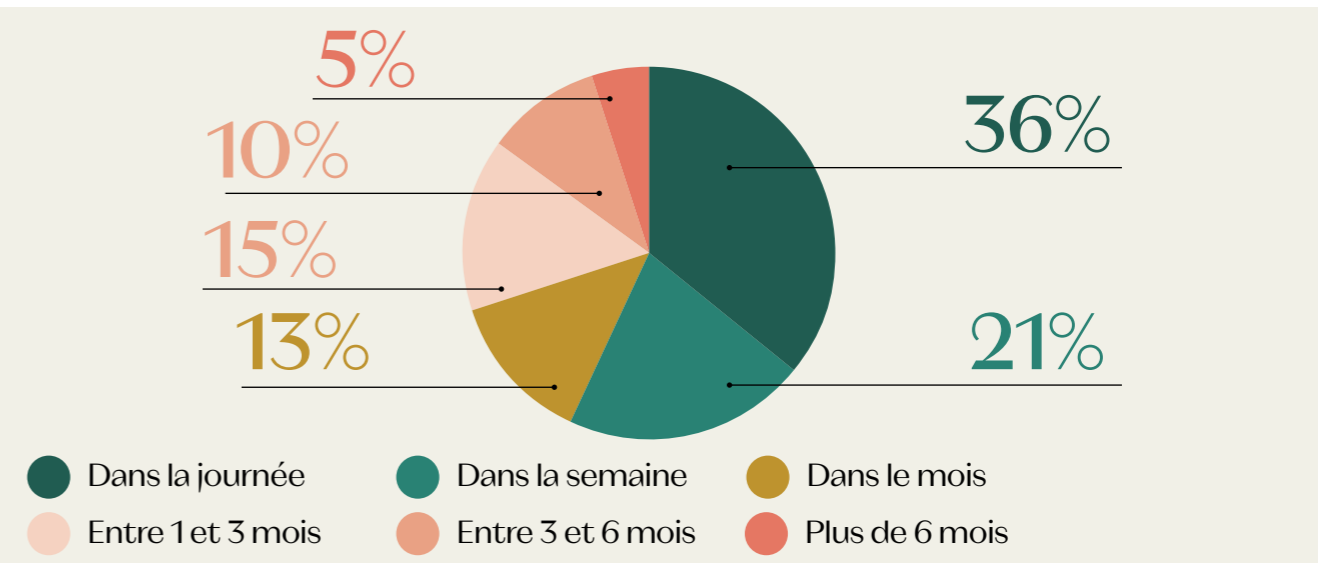


● Saisines départementales ● Saisines extra-départementales

Avec **955 requêtes traitées** en 2025, l'activité a **augmenté de 6 %** par rapport à 2024, ce qui montre l'appropriation du recours au médiateur par les usager·ères.

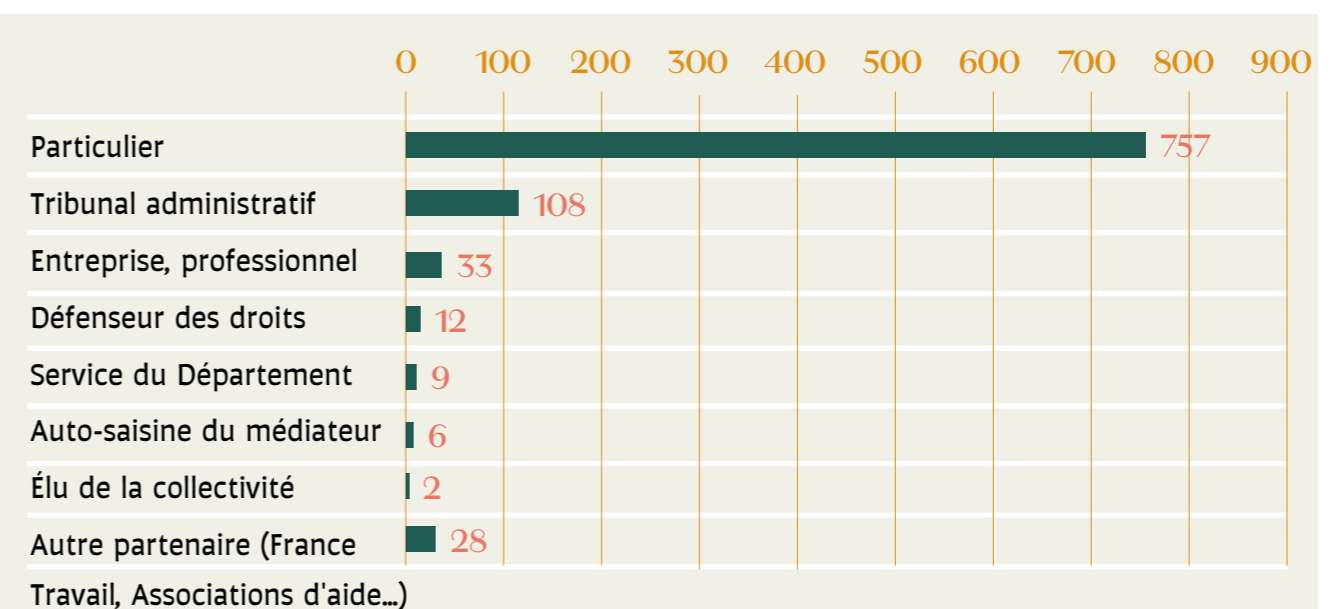
Alors que le nombre de saisines relevant de la compétence du Médiateur est stable (421 saisines en 2024, 426 en 2025), les saisines ne relevant pas du domaine de compétence du Département sont encore en augmentation et représentent **59 %** des saisines traitées en 2025.

Détails de traitement



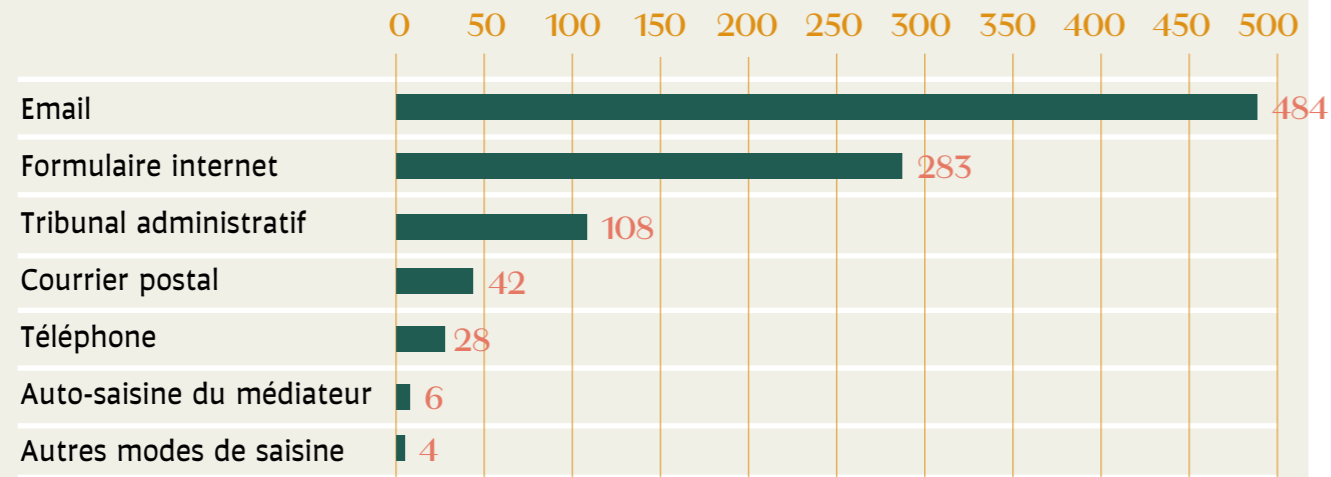
Malgré l'augmentation du nombre de requêtes, 70 % d'entre elles sont traitées en moins d'un mois.

Origine des requêtes



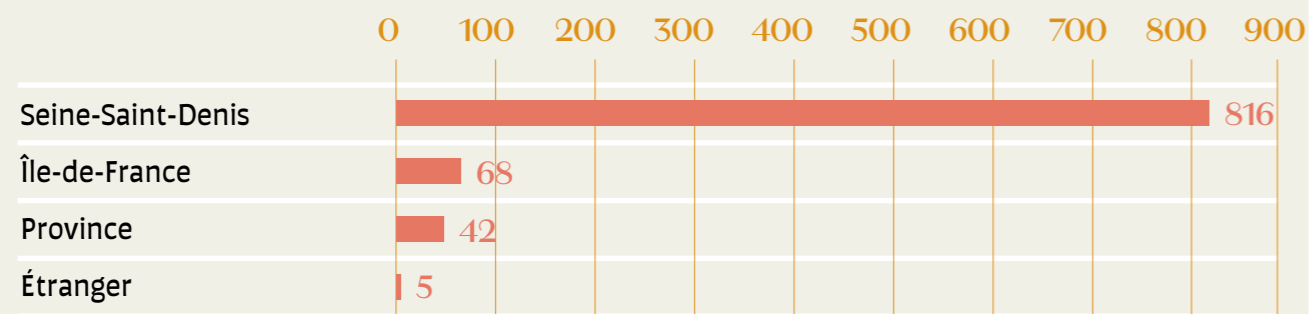
Les requêtes émanent principalement des particulier·ères mais celles provenant du Tribunal administratif sont en hausse, tout comme celles des professionnels.

Modes de saisines



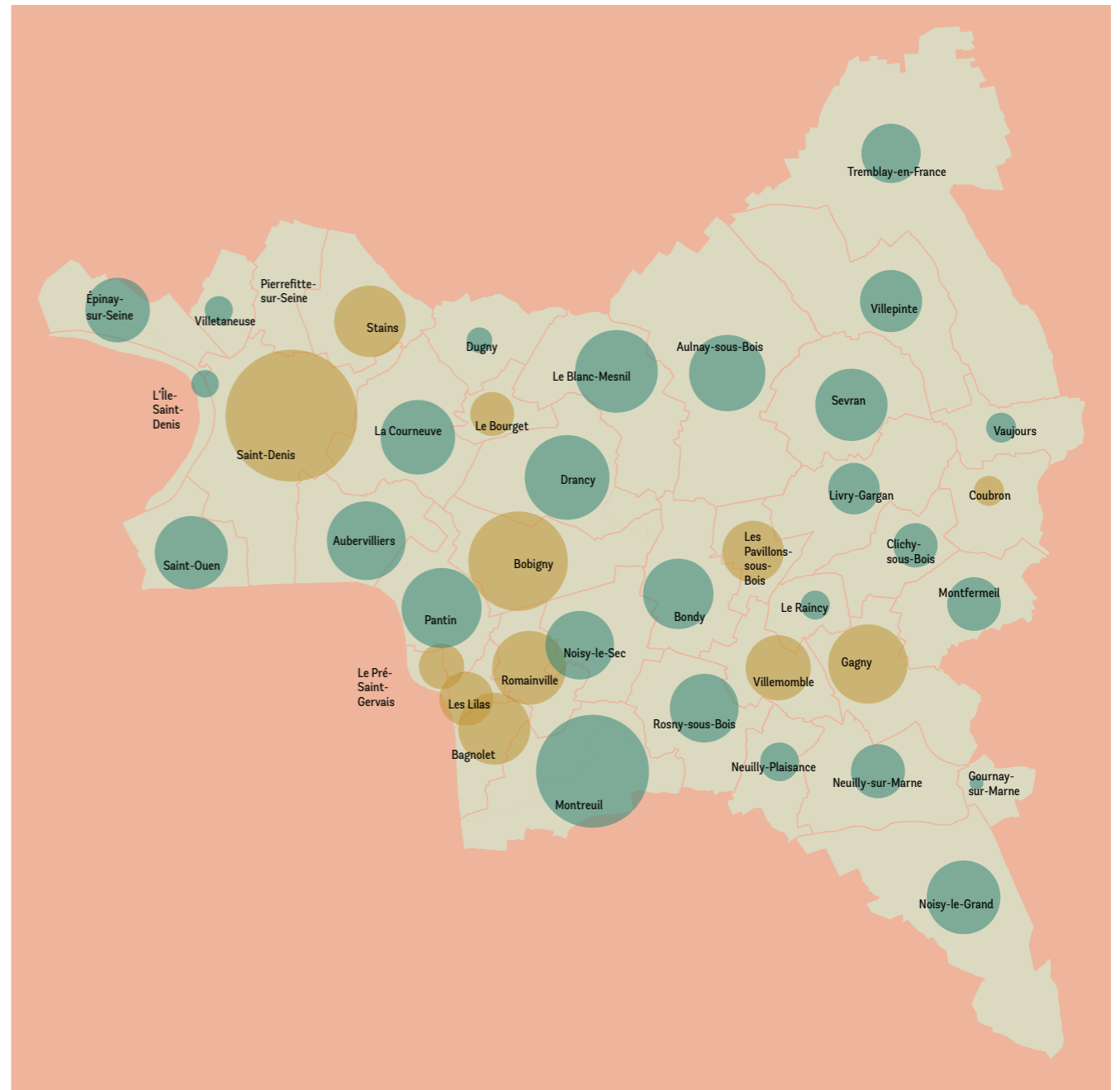
Le mode de contact privilégié reste le numérique, via le mail mediateur@seinesaintdenis.fr ou le formulaire accessible depuis le site seinesaintdenis.fr.

Répartition géographique



L'essentiel des requérant-es réside en Seine-Saint-Denis.

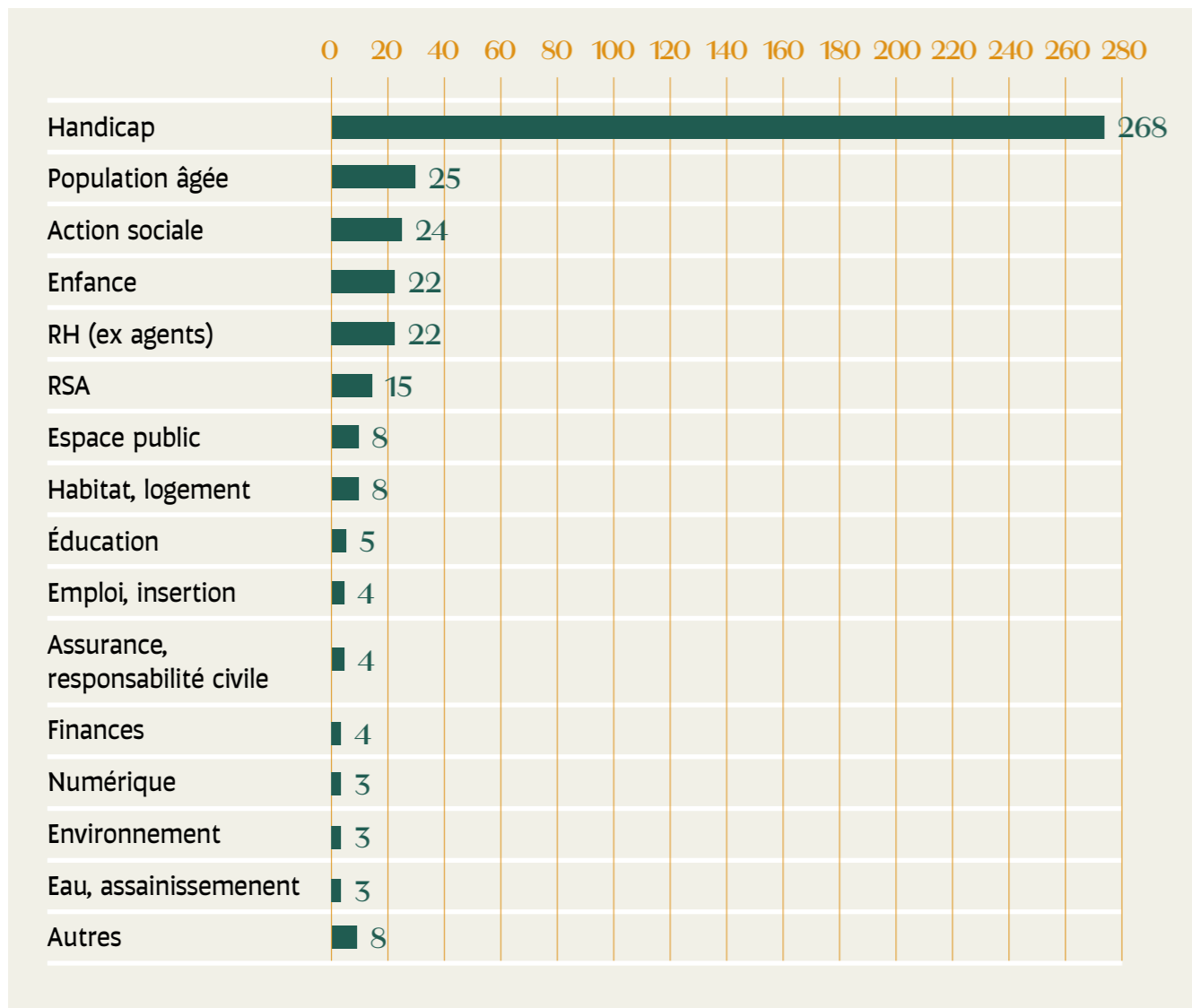
Sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, le recours au Médiateur du Département reste homogène.



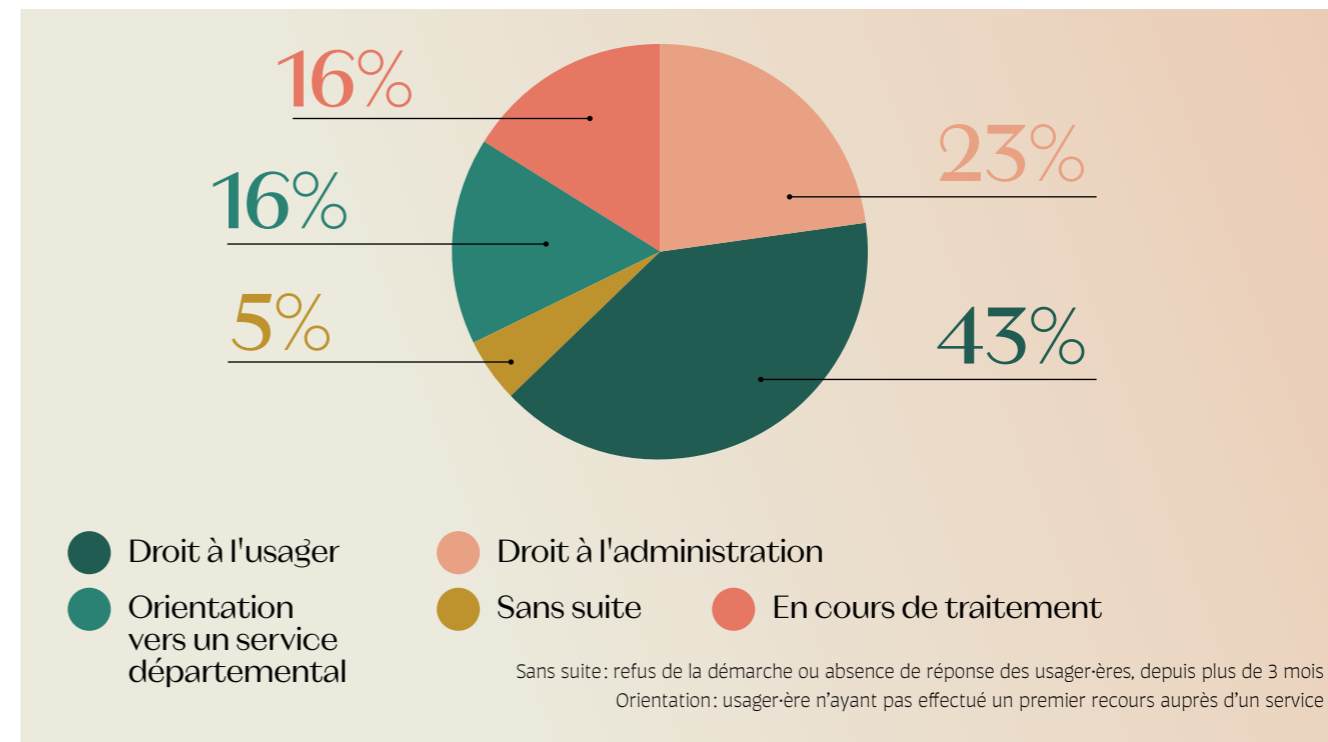
La taille des cercles est proportionnelle au nombre de signalisations issues de chaque ville: de 1 pour Gournay-sur-Marne à 81 pour Saint-Denis.

Les cercles jaunes correspondent aux 12 villes où la proportion de saisine par rapport à la population est de plus de 5,5 pour 10 000 habitants, la moyenne étant de 4,7.

Répartition et résultats des saisines départementales



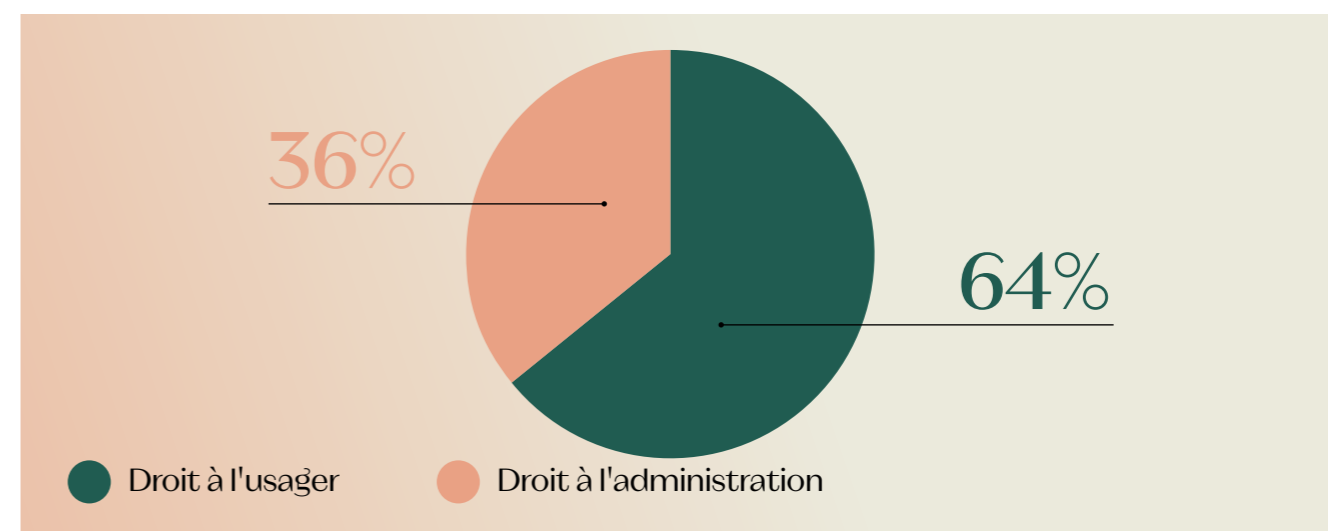
Répartition et résultats des saisines départementales



Sur les 426 réclamations éligibles au traitement avec les services du Département:

172 ont donné droit à l'usager-ère,
97 ont donné droit à l'administration,
70 n'ayant pas fait l'objet d'une démarche préalable,
ont été orientées vers les services concernés,

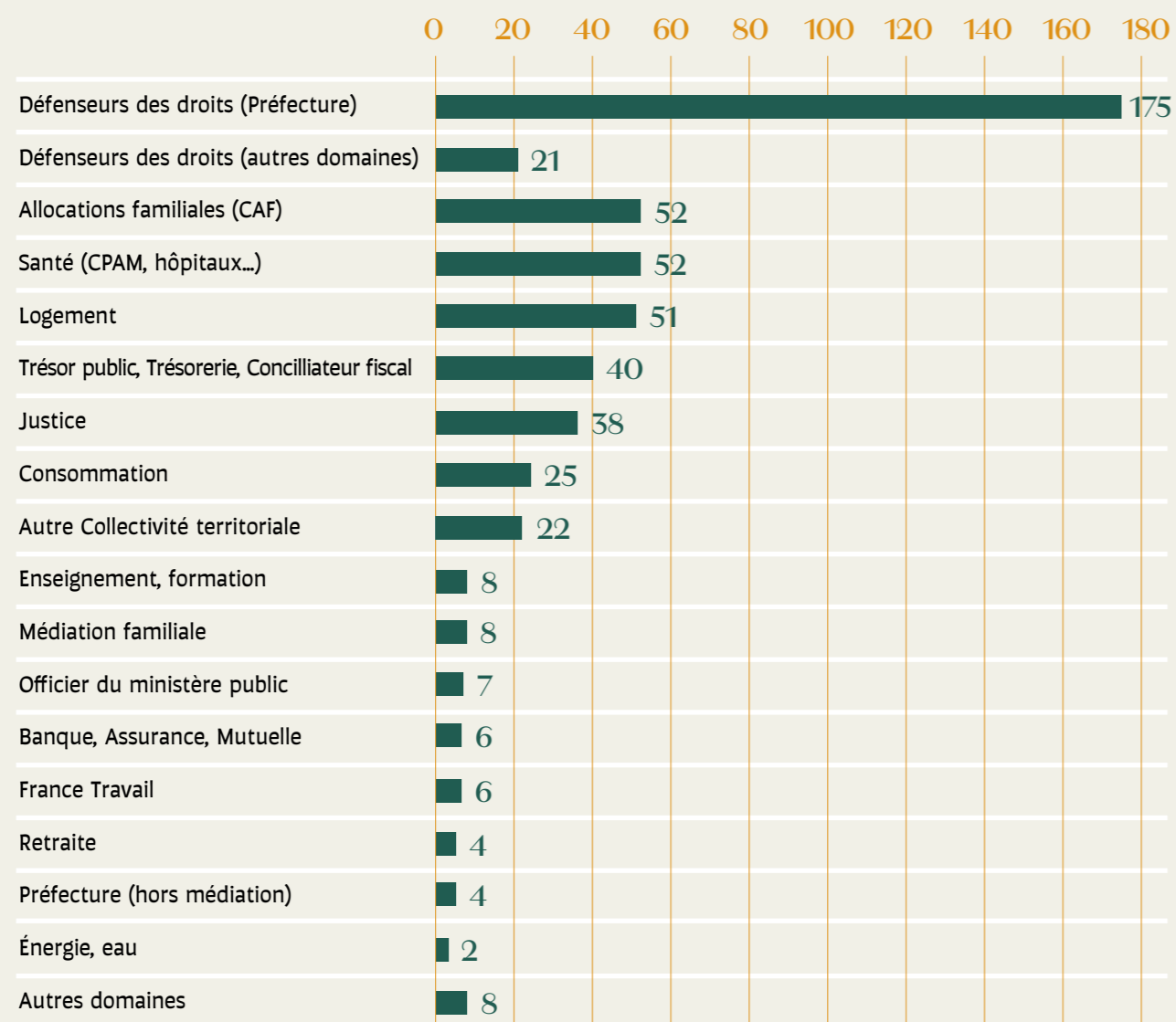
21 ont été classées « sans suite »: refus de
la démarche ou absence de réponse de
l'usager-ère depuis plus de trois mois,
66 sont en cours de traitement.



2025 voit un taux de résolution des saisines traitées de 64 % en faveur des usager-ères, en légère baisse par rapport aux 66 % de 2024. Seul 1,7% des dossiers traités en médiation en 2025 (hors désignation par le Tribunal administratif)

ont été suivis d'un recours contentieux. Ces résultats attestent de l'atteinte des objectifs de la Médiature: régler les litiges à l'amiable et éviter les contentieux juridiques.

Répartition des saisines extra-départementales



Les saisines ne relevant pas des services départementaux sont encore plus nombreuses en 2025, en particulier celles concernant le droit des étrangers. Elles confirment les difficultés d'identification du bon interlocuteur rencontrées par une frange non négligeable d'usager-ères perdu-es dans le panorama administratif et institutionnel. Dans le cadre du partenariat avec les médiateur-rices et conciliateur-rices sectoriel-les, ces réclamations ont bénéficié d'un traitement personnalisé et ont été réorientées ou relayées vers les bon-nes interlocuteur-rices.

Il convient de noter que si ces saisines n'entrent pas dans notre champ de compétence, leur orientation ciblée représente un vrai service pour les usager-ères et nécessite une organisation du partenariat en ajustement constant afin de prendre en compte l'évolution des demandes. Cette évolution marque également une forte identification du Médiateur du Département et ce service apporte un gain d'image au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

05 LA MÉDIATION EN
PARTENARIAT AVEC LE
TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Le dispositif

Dans le cadre d'un partenariat engagé depuis le 1^{er} janvier 2021 entre le Médiateur du Département et le Tribunal administratif (TA) de Montreuil, les Président-es de chambre prennent une ordonnance de médiation désignant le Médiateur du Département pour tout litige opposant un-e usager-ère au Conseil départemental.

Ces ordonnances donnent au Médiateur la mission de prendre contact avec les plaignant-es, de les informer sur 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 soit immédiatement chargé de continuer les opérations.

Si le Médiateur n'obtient pas l'accord de l'usager-ère, il en informe le juge mandant par retour de courrier, ce qui met fin au processus de médiation.

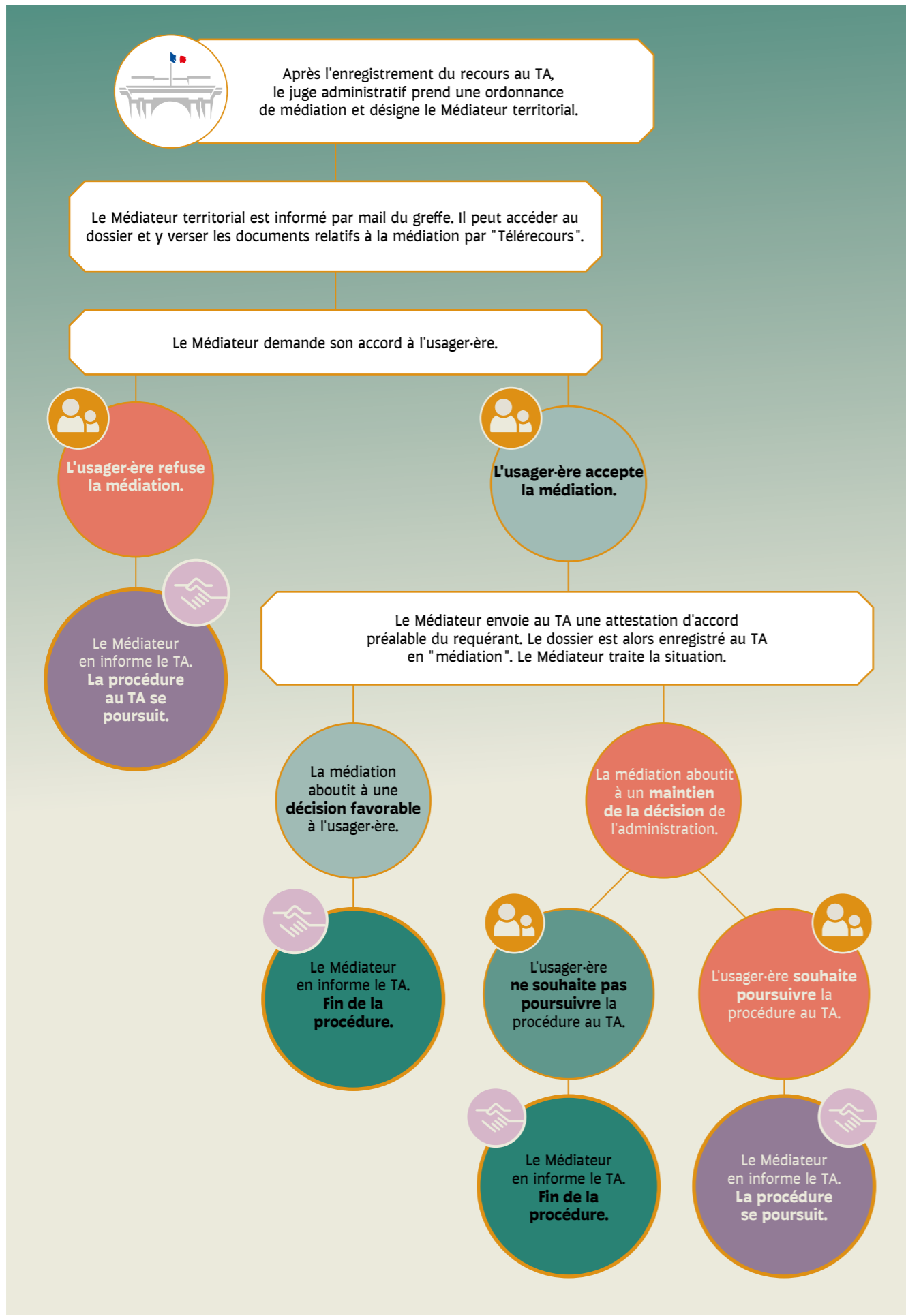
Il s'agit de tendre à la diminution des recours contentieux, objectif partagé par le Tribunal administratif, le Conseil départemental et le Médiateur du Département.

Les trois parties, usager-ère, TA et Département en tirent profit tant en termes de gain de temps et de charge de travail que d'efficacité dans les décisions.

En 2025, ce dispositif s'est vu récompensé du 1^{er} prix national de la médiation pour la justice administrative du Conseil National de la Médiation.

Le schéma suivant décrit la procédure de médiation sur ordonnance du juge.

Tendre à la diminution des recours contentieux, objectif partagé par le Tribunal administratif, le Conseil départemental et le Médiateur.



Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)

En 2025, le TA a adressé au médiateur du Département 108 ordonnances de médiation.

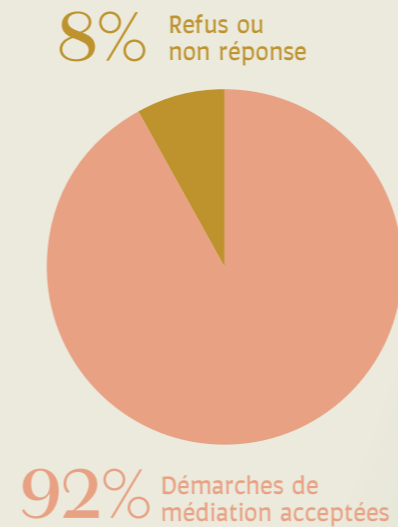
11 ne relevaient pas du périmètre d'intervention du Médiateur (litige entre employé-es et employeur),

8 ont été refusées par les réclamant-es ou sont restées sans réponse depuis plus de trois mois,

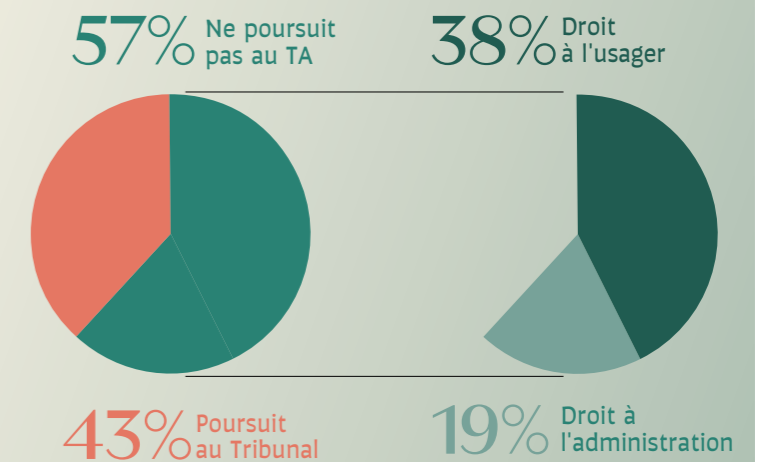
6 sont en attente d'accord des réclamant-es
83 ont fait l'objet d'une démarche de médiation

parmi lesquelles 61 ont été menées à terme et 22 sont en cours.

Acceptation de la démarche



Répartition des saisines poursuivies ou non au TA



Cette 5^e année d'expérimentation a vu le nombre d'ordonnances augmenter et le taux d'acceptation se stabiliser tout comme le taux de baisse de contentieux. Ces tendances sur cinq ans confirment l'intérêt de la systématisation de la médiation en amont de l'instruction.

En 2025, le dispositif aura permis à 38 % des « administré-es plaignant-es » d'obtenir gain

de cause sans passer par le tribunal et à 19 % d'abandonner les poursuites grâce à une meilleure « acceptation-compréhension » de la décision, suite au dialogue instauré au cours de la médiation. Pour le Département, le bénéfice est la **diminution de 57 %** de sa production de mémoires en défense. Le Tribunal bénéficie, lui aussi, de cette baisse **des contentieux entre les usager-ères et l'administration départementale.**

Comme l'année précédente, plus de 90 % des saisines concernent les prestations Autonomie, principalement la Carte Mobilité Inclusion Stationnement. Seules 8 % des saisines 2025 portent sur d'autres domaines: Fonds Solidarité Logement, Contrat Jeune majeur, dédommagement suite travaux, financement de formations...



Remise au ministère de la Justice du 1^{er} prix national de la médiation pour la justice administrative du Conseil National de la Médiation (CNM) au Tribunal administratif (TA) de Montreuil pour son partenariat avec le Médiateur de la Seine-Saint-Denis.

En présence de gauche à droite de:
Frédérique Agostini, Présidente du CNM
Antoine Jarrige, membre du CNM, Président du TA de Poitiers
Jean-François Baffray, Président de la 5^e chambre du TA de Montreuil
Pierre Le Garzic, Co-référent médiation et 1^{er} Vice-président du TA de Montreuil
Didier Israel, Co-référent médiation et Président de la 11^e chambre du TA de Montreuil
Santiago Serrano, Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis
Christiane Feral-Schuhl, Vice-présidente du CNM

En 2025, le dispositif aura permis une baisse de 57% des contentieux et a obtenu le 1^{er} prix national du Conseil national de la médiation.

06 ÉVALUATION DE LA MÉDIATION PAR LES USAGER·ÈRES

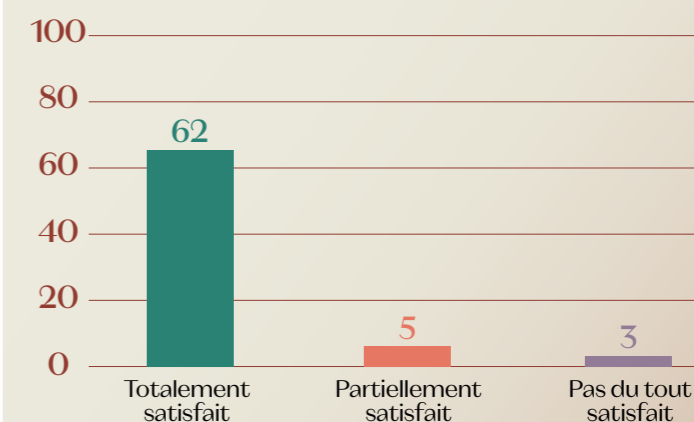
LES DONNÉES

La démarche qualité, initiée depuis 2020, s'est poursuivie en 2025.

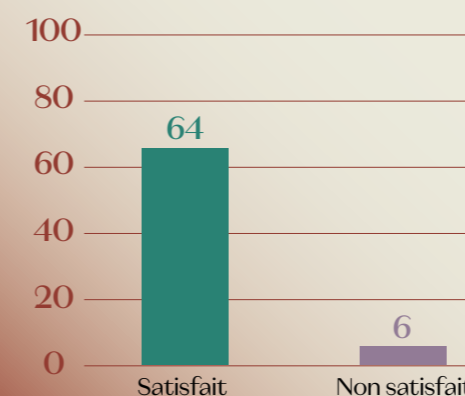
À la clôture de leur dossier, les personnes ayant bénéficié d'une médiation sont systématiquement invitées à répondre à un questionnaire simple, sur trois items, avec possibilité d'expression libre.

70 réponses ont été reçues en 2025, soit 26 % des dossiers clos après une médiation. Le seuil de représentativité étant de 25 %, les résultats reflètent bien l'état d'esprit général des bénéficiaires des services de la Médiation.

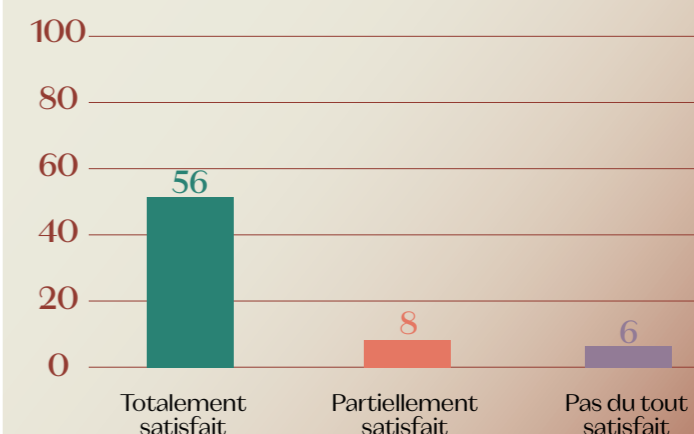
Évaluation par les usager·ères de la qualité de la médiation



Évaluation par les usager·ères des délais de traitement de leur recours à la médiation



Évaluation par les usager·ères de la réponse obtenue



VERBATIM 2025

Tous les verbatims reçus ont été retranscrits et repris tels qu'écrits par les personnes dans le sondage ayant répondu au sondage qui leur est proposé quelle que soit l'issue de la médiation (seuls les noms cités sont anonymisés).

- Madame la médiatrice déléguée et très réactif, elle a réglé mon problème assez rapidement. Elle est très gentille et très compréhensible car j'étais vraiment en difficulté avec ma carte améthyste, je la remercierai jamais assez, c'est une femme extraordinaire.
- **La prise en main du dossier par le médiateur a été parfaite en termes de rapidité, réactivité et de solution trouvée et apportée. Merci d'avoir débloqué la situation. Cordialement.**
- Pas de remarques si ce n'est que dire que j'ai été satisfait de la manière dont on a traité mon dossier. En vous remerciant.
- **Satisfaite de l'intervention du médiateur mais dommage de devoir en passer par là pour régler des problèmes simples**
- Malgré l'effort logique et considérable de la médiatrice déléguée, la CAF a à la dernière minute - malgré une proposition à l'amiable de sa part qui démontrait bien le bien fondé de ma plainte - décidé de tout annuler et de refuser un arrangement sans motivation valable. Après deux ans d'effort de ma part et de la part de la médiatrice c'est un abus de pouvoir car aucune explication, justification a été donné.
- **RAS**
- Un grand merci à Madame la médiatrice déléguée pour son professionnalisme et son soutien qui n'a rien lâché jusqu'à l'obtention de mes droits et de mes justificatifs. Personne très compétente
- **La médiatrice en charge de notre dossier a su prendre en charge le dossier avec beaucoup d'humanité et de bienveillance, elle a été très réactive avec un suivi très efficace.**
- Je remercie énormément Mme la médiatrice déléguée sur sa réactivité ses explications et le résultat obtenue merci à vous
- **Merci de votre écoute sur ce dossier Cordialement**
- Mme la médiatrice déléguée a fait tout ce qui était en son pouvoir pour m'aider sur plusieurs sujets. Elle a relancé à plusieurs reprises certains services concernés, en vain. Une seule situation a été débloquée, et j'en suis satisfaite après plus d'un an d'attente et d'actions personnelles infructueuses.
- **Merci pour le suivi et vos différents retours d'avancement du dossier. Bonne continuation.**

VERBATIM 2025

- Très bel accompagnement et réactivité de Mme la médiatrice déléguée et l'a remercie infiniment Bien à vous
- **Très contente et satisfaite de la qualité des échanges et du résultat obtenu grâce à la Médiatrice déléguée.**
- Dossier très bien suivi par la médiatrice mais dommage que j'ai eu un refus malgré mon handicap
- **Bonjour, Je tenais à souligner le professionnalisme donc à fait preuve madame la Médiatrice déléguée. En effet, elle a été tout au long de nos échanges bienveillante, à l'écoute et disponible . Je tenais à la remercier ainsi que ma maman pour cela. Bien à vous.**
- Madame la Médiatrice déléguée a été d'une aide précieuse et d'un professionnalisme exemplaire.
- **Avec la saisie du médiateur ma demande a été traitée en 1 mail contre 60 envoyé à pch**
- Réactivité et professionnalisme à 200% et respect de nos doléances
- **Je remercie Madame la Médiatrice déléguée pour son aide rapide et efficace.**
- Mme la Médiatrice déléguée a été très efficace en répondant très rapidement à mes demandes, très à l'écoute également, belle réactivité Je suis en attente du dossier CAF pour le versement de l'AEEH de ma fille que je n'ai toujours pas perçu malgré notification de la MDPH Bien à vous
- **Une parfaite prise en charge de Mme la Médiatrice déléguée alliant efficacité, respect et surtout rassurance. Un grand Merci!**
- Je suis content de l'échangé avec Mme la Médiatrice déléguée pour obtenir des informations sur mon dossier très en retard suite au problème de paiement. J'espère qu'il y a le résultat pour le paiement.
- **Des questions restent sans réponse et je dois de nouveau faire un courrier au département pour faire appel une médiation. Trop de lourdeurs administratives et peu d'information du service concerné**

VERBATIM 2025

- Pleinement satisfait, Juste une remarque : si le résultat est bien celui que nous demandions, la médiation s'étant passée en chambre nous ne connaissons pas la teneur des discussions ayant mené à ce résultat. Un peu moins d'opacité améliorera le ressenti. Bien cordialement
- **Je remercie beaucoup.. Elle était à l'écoute Bien suivie mon dossier**
- L'explication donnée par la Médiatrice déléguée le 30 juillet était intéressante, car les renseignements concernant l'APA ne m'avaient pas été donnés clairement par le service APA le 29 juillet lors de son appel téléphonique.
- **Bonne écoute et identification des besoins et bon suivi!**
- Très bonne relation de confiance avec le Médiateur et ses adjointes.
- **Très bien, après un long moment d'errance pour faire avancer le dossier de ma mère ça à été réglé en quelques jours. Encore Merci à vous..**
- Avec un grand merci pour votre aide.
- **Je suis satisfait de la qualité du médiateur du département. Il m'a donné les informations que j'ai souhaitées. Je vous remercie infiniment de l'aide et de votre écoute.**
- Le 05.07.2025 je remercie madame la médiatrice déléguée qui a fait tout son possible pour pouvoir obtenir gain de cause à mon problème je la remercie énormément cordialement
- **Mme la médiatrice déléguée a fait un très bon travail de médiation. Elle a été à l'écoute et a fait son maximum afin d'obtenir une nouvelle évaluation de mon dossier. J'ai pu obtenir ma carte cmi pour une durée de 5 ans. Ce qui me facilite actuellement mon quotidien (carte déjà reçu). Un grand merci**
- Je n'ai aucune remarque éventuelle à donner, juste dire que la personne qui était en charge de mon dossier était très professionnelle.
- **Un grand merci à la médiatrice qui a été d'une grande aide et à l'écoute et de sa disponibilité.très réactive je lui envoie mes remerciements.**
- Merci bcp d'avoir réglé mon problem, des moi sans réponse, je devien folle, grace a vous cest fini Merci Merci Merci

VERBATIM 2025

- **Je tiens à remercier sincèrement toutes les équipes, et tout particulièrement la médiatrice déléguée, pour leur humanité, leur écoute et leur soutien. Lors du premier rendez-vous mon fils a été rejeté, son handicap n'était pas reconnu, ce qui a été pour moi un choc immense. Grâce à la médiatrice déléguée, à son engagement et à sa bienveillance, mon enfant a enfin été reconnu. Son humanité et celle de son équipe resteront inoubliables. Merci infiniment**
- Le fait que ma situation de handicap puisse enfin être reconnue représente pour moi un pas essentiel, après un parcours difficile. Malgré que ces maladies me bouffent au quotidien, cette reconnaissance permet que mes difficultés durables soient prises en compte avec humanité. Je vous remercie infiniment pour votre écoute, votre soutien et votre engagement, qui me donnent la force d'avancer. Je tiens à remercier chaleureusement pour l'écoute, la bienveillance et le soutien apportés.
- **Je remercie infiniment la médiatrice déléguée pour le travail qu'elle a fait pour moi elle était remarquable par contre concernant la MDPH je ne suis pas vraiment satisfait car ils connaissent bien mon cas mes maladies ils sont chroniques et malgré ça ils m'ont attribué une carte de 5 ans?**
- Pas de remarque, service au top!
- **à l'écoute ,suivis du problème vue les difficultés**
- Merci beaucoup madame la médiatrice déléguée. Vous m'avez porter assistante pour un dossier à titre exceptionnel car ma psychiatre avait oublié d'envoyer le dossier finissant par le perdre de vue sans m'en avertir. Je vous remercie
- **Je tiens à remercier Madame la médiatrice déléguée pour son accompagnement, sa disponibilité et la qualité de ses conseils. J'ai été très satisfaite de sa prise en charge et de son professionnalisme. Son soutien m'a été d'une grande aide.**
- très à l'écoute, suivi au top. bravo!

VERBATIM 2025

→ **Le médiateur a été très réactif et soucieux d'arriver à un accord entre les parties, alors que ce dossier n'était pas simple compte tenu de son ancienneté. Le dossier a toujours été relancé quand il le fallait et il a été résolu très positivement.**

→ **Je très satisfait**

→ **Personne très compétente qui a su mener à bien mon dossier auprès de la mdph et qui n'a pas hésité à me contacter pour me donner des nouvelles.**

→ **Je suis très satisfaite du service rendu. J'ai contacté toutes les institutions le l'état et seul le médiateur de la république m'a tendu la main. La médiatrice déléguée a été très réceptive et efficace. Elle a suivi le dossier sérieusement en relançant la MDPH régulièrement. Je la remercie sincèrement pour son investissement.**

→ **UN GRAND MERCI POUR CETTE COLLABORATION**

→ **Je suis très satisfaite de cette prestation que je recommanderai. La Médiatrice fut à l'écoute et réactive. Le dossier a été suivi avec sérieux. Un grand merci**

→ **rien**

→ **La personne est très à l'écoute**

→ **Très content**

07 EXEMPLE DE DEUX MÉDIATIONS MENÉES EN 2025

Médiation entre la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et un usager demandant son affiliation rétroactive à l'Assurance Vieillesse des Parents au Foyer (AVPF)

En février 2025, le requérant M saisit le Médiateur du Département en ces termes : « Depuis 2001, je m'occupe à temps plein de mon conjoint, reconnu handicapé avec un taux d'incapacité de plus de 80 % et nécessitant une aide permanente. Je pensais l'AVPF automatique. En janvier 24, j'ai appris, lors de la préparation de mon départ à la retraite, que je n'avais été affilié à l'AVPF qu'à partir de 2019. Ma demande d'attribution rétroactive de ce droit à la MDPH a été refusée au motif qu'il n'y a pas de preuve de saisie de la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) à ce sujet avant 2019. J'ai demandé comment solliciter la CDAPH mais je n'ai pas obtenu de réponse. J'ai sollicité la CAF et la CNAV, ils me renvoient vers la MDPH. L'absence de cotisation AVPF entre 2001 et 2019 ne peut être due qu'à un manquement de la MDPH. »

M demande au Médiateur la démarche à suivre pour corriger ce qu'il considère comme un manquement.

La MDPH confirme au Médiateur qu'elle fonde son refus sur l'absence de trace de demande AVPF avant 2019 dans le dossier de la personne aidée (le conjoint de M) et signale que le délai légal de recours est largement dépassé, d'autant plus qu'avant 2006, la MDPH n'existait pas, l'organisme en charge était la COTOREP.

M admet avoir pu ne pas cocher la case « AVPF » sur les formulaires avant 2019, par ignorance et parce qu'il maîtrise mal le français écrit. A partir de 2019, c'est un enfant du couple qui a rempli les demandes de renouvellement des droits et a correctement coché cette case.

En mars 25, le Médiateur soumet à la MDPH des avis du Défenseur des droits en faveur de l'attribution rétroactive, sur des cas similaires dans d'autres départements, au motif que les personnes auraient dues être correctement informées par la MDPH (ou, avant elle, par la COTOREP) sur la bonne complétude des formulaires au moment du dépôt de leurs demandes.

La MDPH maintient son refus car faute de demande, l'équipe pluridisciplinaire n'a pas évalué la nécessité d'assistance. De plus, le taux d'incapacité de la personne aidée a été évalué à moins de 80 % par la COTOREP en 2001, l'allocation compensatrice pour tierce personne a été refusée le 2 mai 2006 et les cartes d'invalidité accordées ne présentent pas la mention "besoin d'accompagnement", l'AVPF n'aurait donc pas pu être attribuée.

Interrogé par le Médiateur, M fournit une attestation de la COTOREP d'avril 2004 : « taux handicap > 80 %, AAH et carte invalidité avec mention station debout pénible » et un jugement du Tribunal du Contentieux de l'incapacité de Paris, d'avril 2006, déclarant que

la personne aidée réunit depuis le 1er novembre 2004 les conditions requises pour bénéficier de la majoration pour assistance d'une tierce personne. Après échange avec le Médiateur, M accepte de faire porter sa demande sur 2004-2019 et non plus 2001-2019 puisqu'il ne peut pas fournir d'attestation d'invalidité à plus de 80 % de la personne aidée avant 2004.

En avril 2025, la MDPH indique au Médiateur que le jugement du Tribunal du Contentieux de l'incapacité de Paris concerne la CPAM (Assurance maladie) et non la COTOREP ou la MDPH qui n'ont pas reconnu le besoin de présence de tierce personne.

Le Médiateur se rapproche de son homologue de la CPAM pour lui demander son avis. Il confirme que le jugement du Tribunal du contentieux de l'incapacité de Paris atteste de l'obligation de la personne aidée d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie mais précise que la CPAM n'est pas en mesure d'accorder l'AVPF, ce droit étant accordé par la CDAPH.

Informée de la position de la CPAM, la MDPH accepte de préparer un passage en CDAPH mais émet de fortes réserves sur la prise en compte de cette rétroactivité par la CAF et les caisses de retraite du fait de la longueur de la période de rétroactivité demandées (15 ans).

Entre mai et juin 2025, le Médiateur et la MDPH échangent sur le dossier.

En juillet 25, la MDPH qui doit aussi instruire le renouvellement du droit de la personne aidée, propose une visite d'évaluation afin de présenter à la CDAPH une situation à jour.

En août 2025, M informe le Médiateur qu'il a obtenu la reconnaissance des cotisations retraite pour la période 2001 à 2016 au titre de l'éducation de ses enfants. La demande de rétroactivité auprès de la MDPH est donc ramenée à la période 2017-2019. Sa caisse de retraite attend la régularisation pour ces trois années. Le Médiateur informe la MDPH de cette évolution de la demande.

Par contre, à l'issue de la visite d'évaluation, la MDPH indique avoir décelé un contexte de désaccord et émet des doutes sur la volonté de la personne aidée d'obtenir la rétroactivité de l'AVPF pour M. Sans cette volonté, il ne serait pas réglementaire d'accorder l'AVPF à son aidant.

Le Médiateur qui est en relation avec M par mail et téléphone, mais n'a pas eu de contact direct avec la personne aidée, obtient un courrier signé de cette dernière confirmant sa volonté au sujet de l'attribution rétroactive de l'AVPF à M et le transmet à la MDPH.

La MDPH précise au Médiateur que les évaluateurs ont été mal accueillis lors de la visite à domicile et confirme qu'ils ont des doutes concernant les souhaits de la personne aidée.

Le Médiateur demande alors à la famille de la rencontrer.

La rencontre a lieu au domicile, la personne aidée, bien que très affectée par son état de santé, confirme sans ambiguïté que M est son unique aidant depuis 2001 et demande que l'AVPF lui soit attribuée rétroactivement sur toutes ces années. M confirme avoir très inquiet le jour de l'évaluation, n'avoir pas compris l'objectif des questions et craindre d'être mal jugé car son conjoint était très anxieux ce jour-là.

Fin septembre 2025, la personne aidée reçoit un nouveau plan personnalisé de compensation proposé par la MDPH avec rétroactivité de l'AVPF depuis 2004 pour M en tant qu'aidant à temps plein.

La Médiation fait droit à l'Usager après huit mois de traitement.

Médiation entre la Direction de l'Eau et de l'Assainissement (DEA) et un usager se plaignant de remontées d'eaux usées dans son immeuble

En janvier 2025, le requérant K saisit le Médiateur du Département en ces termes : « En mai 2024, j'ai signalé à la DEA que, depuis les travaux qu'elle a réalisés dans la rue fin 2022, les canalisations de mon immeuble se bouchent

fréquemment, provoquant des remontées d'eaux usées dans les appartements du rez-de-chaussée. Le regard installé par la DEA a inversé la pente d'écoulement ! J'ai échangé à ce sujet avec la DEA mais rien de concret n'est mis en œuvre pour résoudre le problème. »

La DEA confirme au Médiateur avoir eu de nombreux échanges avec K depuis mai 2024. Elle précise avoir réhabilité en 2021, et non 2022, les canalisations publiques d'eaux usées de cette rue et installé un regard permettant leur auscultation, au niveau de l'immeuble de K, sans modifier les positions des branchements qui sont sensibles dans ce secteur à très faible pente. Pour la DEA, le problème ne vient pas du dispositif installé en 2021 mais sans doute d'un défaut du clapet anti-retour qui doit être mis en place par le propriétaire. Cette consigne a été rappelée plusieurs fois à K par la DEA qui relève, par ailleurs, qu'il ne s'est pas manifesté entre 2021 et mai 2024. Le dialogue semble bloqué mais la DEA accepte de participer à une rencontre avec K sur site.

Informé par le Médiateur de la position de la DEA, K reste persuadé que la pente du raccordement a été inversée lors de l'installation du regard et provoque des bouchons. Il ne s'explique pas que la situation ne se soit dégradée qu'en 2024 mais assure avoir des clapets conformes. Il accepte le principe d'une rencontre avec la DEA sur site.

En mars 2025, K, les équipes de la DEA et une médiatrice déléguée se rendent sur le site.

La DEA fait constater à K que l'écoulement est très faible avant même d'atteindre le domaine public mais K assure que la pente en domaine privée n'a pas été modifiée depuis la construction de l'immeuble en 1991. Or entre 1991 et 2024, il procédait à un nettoyage tous les trois ans alors que depuis 2024, un nettoyage s'impose tous les quatre mois. La DEA préconise un nettoyage des canalisations privées et maintient que la pente n'a pas été modifiée sur le domaine public. Les échanges sont courtois mais, à l'issue de la rencontre, chaque partie reste convaincue que l'autre est à l'origine du problème. Avant d'ouvrir un recours contentieux, K et la DEA acceptent de programmer une autre intervention, avec caméra, au moment d'un curage de l'installation privée.

La 2^e intervention est fixée en mai. La veille, la société commanditée par K pour le

curage annonce qu'elle ne pourra pas être présente. Un nouveau débordement des eaux usées ayant eu lieu quatre jours avant, les canalisations ont été débouchées en urgence, la DEA accepte donc de maintenir quand-même son intervention avec caméra.

K, les équipes de la DEA et une médiatrice déléguée se retrouvent sur site. Malgré le récent débouchage, ils constatent que l'évacuation se fait mal. Les relevés de niveaux effectués par la DEA confirment une pente faible mais ne font apparaître aucune contrepente. L'inspection par caméra révèle d'important dépôts de graisse dans les canalisations privées et une forte déformation de l'évacuation entre la sortie de l'immeuble et le raccordement au réseau public, cause principale de la mauvaise évacuation. En plus du remplacement de cette évacuation, la DEA conseille à K de procéder à un curage complet de son installation et à sa mise aux normes sur quelques points précis.

K comprend l'origine des dégâts des eaux à répétitions dont il rendait la DEA responsable.

La médiation est close en faisant droit à l'Administration, avec les remerciements de l'Usager pour l'aide à l'identification de la cause réelle des dysfonctionnements.

08 TÉMOIGNAGES D'USAGER·ÈRES

M^{me} F., contestation du refus d'attribution d'Allocation Adulte Handicapé

J'ai contacté par courrier toutes les institutions de l'état et seul le médiateur du Département m'a tendu la main.

Il a entendu ma détresse et a suivi mon dossier avec sérieux et efficacité en relançant la MDPH régulièrement.

Ses démarches ont porté leurs fruits.

Je le remercie infiniment.

C.F.

M. A., contestation du plan de compensation du handicap proposé par la MDPH

Je tenais à vous adresser mes remerciements les plus sincères pour votre écoute attentive, votre disponibilité et la bienveillance dont vous avez fait preuve tout au long de mes démarches. Dans une période particulièrement difficile pour moi, votre accompagnement a représenté un soutien réel et profondément apaisant. Le temps que vous m'avez accordé, votre attention et votre compréhension ont eu une valeur immense. Le fait que ma situation de handicap puisse enfin être pleinement reconnue, et que les difficultés réelles et durables auxquelles je fais face soient prises en compte avec justesse et humanité, me touche profondément. Je n'ai rien demandé, et malgré les épreuves subies, cette reconnaissance me permet aujourd'hui d'avancer et de renaître, avec force et dignité, tel un phénix.

Votre humanité, votre sens de l'écoute et votre professionnalisme m'ont permis de me sentir entendu et respecté. La gratitude que je

ressens à votre égard est profonde et dépasse largement ce que les mots peuvent exprimer.

Je vous adresse donc ma reconnaissance la plus totale et vous remercie très sincèrement pour votre engagement et votre humanité. Veuillez recevoir, Madame la Médiatrice, l'expression de ma considération respectueuse et reconnaissante.

G.A.

M^{me} D., contestation d'un indu RSA

Avant tout je voudrais saluer le travail du service médiateur et de la médiatrice déléguée qui m'a accompagnée avec un professionnalisme et un soutien hors pair.

Le 25 décembre 2020 j'étais en fin de droits ARE et j'ai fait une demande de RSA qui m'a été attribué et qui a duré un peu plus d'un an avant de reprendre un CDD. En avril 2021 je reçois un courrier de la CAF me réclamant 2 995,42 €. Malgré mes multiples courriers, mes appels téléphoniques fréquents où un collaborateur de la CAF m'assure que ce n'était pas correct et qu'un technicien allait me contacter, après une visite à la CAF de Bobigny j'ai été saisie sur mon compte, ce que j'ai su par ma banque. Le dossier était entretemps transféré au Conseil départemental. J'ai appris cela beaucoup plus tard car l'information m'a été envoyée par La Poste et la lettre s'est perdue puis elle est arrivée avec deux mois de retard.

Les raisons pour cette saisie d'une somme importante pour moi qui m'a coûté pas mal d'agios auprès de ma banque, n'ont jamais été clairement exposés.

Je me suis donc adressée au médiateur puis j'ai recommencé à tout décrire et de tout transmettre le mieux que je pouvais.

La médiatrice déléguée m'a, à un certain

moment, proposé un compromis négocié avec le Département que j'ai accepté mais la proposition a tout d'un coup été annulée. Elle a continué sans cesse de remettre ma réclamation -dont elle avait compris le bien-fondé- aux services concernés et de contester la décision. Finalement quatre ans après j'ai enfin récupéré mon argent grâce à la ténacité et la compétence de la médiatrice déléguée.

Je suis profondément touchée que l'on puisse encore obtenir justice.

Sincères salutations.

M.D.

M^{me} Le Rouzic, factures impayées par le Département, travaux dans les collèges.

Je souhaite témoigner de l'intervention particulièrement efficace du Médiateur de Seine-Saint-Denis dans le cadre d'un dossier litigieux qui concernait notre Société.

Face à une situation complexe et bloquée depuis de nombreux mois, nous avons décidé de solliciter son aide afin de trouver une solution équitable et rapide.

Dès l'ouverture du dossier, le Médiateur s'est montré très réactif, à l'écoute et très engagé.

Son approche méthodique et rigoureuse lui a permis d'identifier rapidement les points de blocage, ainsi que les démarches nécessaires pour arriver à un résultat satisfaisant pour les parties.

Tout au long du dossier, il a mené des actions concrètes et déterminantes :

- Prise de contact rapide avec les services concernés ;
- Vérification approfondie des éléments du dossier ;

- Relances régulières et suivies afin d'éviter tout nouveau retard ;
- Médiation active visant à favoriser un accord ;
- Accompagnement constant pour s'assurer de l'avancée du traitement et du respect des engagements.

Grâce à son intervention professionnelle, rigoureuse et d'une grande efficacité, le dossier a pu aboutir de manière favorable. Ses démarches ont permis de résoudre le litige.

Je souhaite ainsi souligner la qualité de son travail et son engagement constant dans la recherche de solutions.

Fabienne LE ROUZIC, Directrice juridique, Groupe BALAS

09 TÉMOIGNAGES DE DIRECTIONS ET SERVICES DÉPARTEMENTAUX

Lucie DUFOUR, Directrice de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

Le médiateur du Département est un allié précieux à la fois pour les usagers et pour notre administration. Depuis mai 2023, il a accompagné plus de 250 saisines d'usagers concernant la MDPH. Pour celles en provenance du Tribunal Administratif, 50% des usager-ères n'ont pas poursuivi leur recours grâce à l'intervention du médiateur et de ses équipes. Sur l'ensemble des dossiers traités par les équipes du médiateur, 77 % ont donné droit aux usagers et 23 % ont donné droit à l'administration. Outre cet accompagnement aux usagers, le médiateur est aussi un soutien important pour appuyer la MDPH lorsqu'elle est face à des contentieux avec des usagers : depuis avril 2025, le médiateur a réglé à l'amiable deux situations donnant droit à la MDPH et une situation est en cours. A chaque fois, le médiateur et son équipe prennent le temps d'écouter notre administration, d'écouter l'usager et d'assurer la médiation entre les parties, dans l'objectif d'aboutir à un dialogue apaisé entre elles.

Élodie SEVEN, Directrice de l'autonomie (DA)

La collaboration avec le Médiateur du Département constitue un véritable soutien dans le traitement des dossiers individuels complexes de la Direction de l'Autonomie. Face à des situations impliquant des personnes âgées, des personnes en situation

de handicap ou encore des aidants parfois perdus dans la multiplicité des règles, délais et démarches, cette coopération renforce la qualité de notre réponse publique. Le médiateur apporte un regard impartial, apaisant et structurant, qui permet d'éclairer les situations les plus sensibles, de lever les incompréhensions et de restaurer la confiance lorsque les parcours administratifs deviennent trop difficiles à suivre. Sa capacité à entendre les préoccupations des usagers et à reformuler les enjeux facilite le dialogue avec les équipes de la DA, souvent confrontées à des situations humaines urgentes, émotionnellement lourdes ou administrativement bloquées.

Justine RIGAULT, Directrice de la nature, des parcs et de la biodiversité (DNPB)

La DNPB a fait appel au Médiateur à deux reprises depuis 2024, concernant deux dossiers de voisinage, l'un au parc départemental Georges-Valbon sur la commune de Stains et l'autre au parc de la Poudrerie sur la commune de Vaujours. La première saisine concerne une plainte d'un riverain voisin de l'entrée des trois Rivières au parc départemental Georges-Valbon. Le riverain était en contact avec le service aménageur et gestionnaire depuis la création de l'extension de parc des Trois Rivières en 2012. Les demandes de plantations, de gestion de la clôture, de taille des arbres et les plaintes du bruit du portillon d'accès ou des usagers se regroupant ou jouant au ballon étaient régulières. Des échanges réguliers par téléphone, email, et sur place avaient eu lieu depuis 2012 et la relation s'était récemment tendue avec un ton de plus en plus pressant voir agressif de la part de ce riverain, malgré des interventions

de gestion régulières. A la demande de la DNPB une médiation a été initiée début 2024. Cela a permis d'étudier la situation dans sa globalité et d'associer les différentes parties prenantes du problème. Ainsi des échanges réguliers ont été organisés par les médiateurs, réunissant un collectif d'habitants, le syndic de copropriété, Plaine Commune qui gère les espaces verts du mail coté ville, Stains sur le sujet de la pose de caméras, et le Département gestionnaire du parc Georges-Valbon. La situation de nuisance sonores et d'insécurité a pu être partagée dans un diagnostic commun et chaque acteur a pu s'engager sur les mesures à prendre pour trouver et mettre en œuvre collectivement des solutions. Le rythme des messages et plaintes du voisin s'est atténué et la médiation a également permis de cadrer le ton des échanges. Le Département a réalisé des travaux de dépose du portillon bruyant, de réaménagement de l'entrée de parc, de plantations, de pose de dispositif pour inciter les usagers à entrer dans le parc plutôt qu'à stationner sur le muret d'entrée de parc, et de pose de poteaux permettant de déplacer à l'intérieur du parc les jeux de ballon. Prochainement des plantations complémentaires seront installées au pied d'une vitrine de signalétique, afin d'éviter les jeux de ballons. Plaine Commune est également intervenu pour réaménager et mieux clôturer un massif jouxtant l'immeuble d'habitation du collectif d'habitants. La médiation a ainsi permis de prendre de la hauteur sur la situation, de renouer le dialogue devenu trop tendu entre l'habitant et le gestionnaire, d'être le garant de la cordialité des échanges, d'associer les bons acteurs et de formaliser échanges et engagements de chacun. Des aménagements ont été réalisés au printemps 2025 et la dernière étape à venir permettra de faire le bilan des impacts sur les nuisances sonores. Le premier bilan de l'été est plutôt positif de la part du collectif d'habitants puisque les regroupements bruyants en soirée ont drastiquement diminués. L'autre médiation initiée au parc de la Poudrerie concerne également un sujet de voisinage entre des riverains et le parking du parc, ouvert 24h/24 depuis février 2023. Le riverain et son collectif se plaignaient de l'insécurité induite par l'ouverture nocturne du

parking. Par ailleurs les habitations concernées avaient pour la plupart un accès direct au parking du parc, par des portillons piétons. Dans cette situation également les échanges entre le service gestionnaire de la DNPB et ce riverain devenaient de plus en plus tendus. Une médiation a été demandée par la DNPB en juin 2025 et plusieurs réunions sur site ont eu lieu. Le Département avait pris l'engagement de refermer le parking en soirée et de disposer des ralentisseurs dans le parking pour éviter les rodéos. La proposition de clore les portillons privés, non autorisés par le Département a également été faite. Le collectif d'habitant a refusé cette dernière proposition d'intervention et globalement la médiation qui s'est close, fin 2025. Si cette issue n'est pas satisfaisante, le travail de médiation a néanmoins permis de trouver un cadre de dialogue entre les riverains et le service gestionnaire qui a depuis procédé à la fermeture nocturne du parking.

Benjamin BOËL, Chargé de projet à la Délégation à la transition écologique et à la résilience (DTER)

Dans le cadre de l'implantation d'une ferme urbaine sur une parcelle départementale à Sevran, la DTER a saisi le Médiateur du Département afin de résoudre un conflit de voisinage ultérieur à ce projet d'agriculture urbaine. La propriété d'une riveraine voisine était impactée par la propagation d'une espèce exotique invasive (la renouée du Japon) provenant de la parcelle départementale. La médiation a permis d'instaurer un dialogue entre les services de la collectivité et cette usagère. Elle a été précieuse dans l'acceptabilité sociale de l'installation de ce projet de cette ferme. De plus, cette médiation pourrait permettre le règlement amiable du litige en évitant le recours contentieux, coûteux, chronophage et générateur de tensions, en proposant des solutions concertées et pacifiées. Par son écoute, sa pédagogie et sa capacité à faire émerger des solutions, le Médiateur a contribué à l'amélioration du lien social et à la qualité du service public départemental en pointant un dysfonctionnement et en contribuant à l'humanisation des relations administration/administrés.

10 RECOMMANDATIONS 2026 DU MÉDIATEUR

Ne plus faire porter par l'usager la dépense anticipée des aides attribuées à travers le système de paiement sur facture acquittée

PROBLÉMATIQUE

Des usager-ères en situation de handicap disposant de faibles ressources obtiennent une Prestation de Compensation du Handicap (PCH) attribuée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) pour les aider à adapter leur logement à leur handicap ou à s'appareiller de diverses prothèses permettant de l'atténuer.

Une fois ce droit obtenu, leur dossier est transféré à la Direction départementale de l'Autonomie (DA) chargée de leur verser l'aide financière prévue. Afin de s'assurer que l'aide est utilisée à bon escient, il est demandé à l'usager-ère d'avancer les fonds et de produire ensuite une facture de la société ayant procédé aux travaux avec la mention « acquittée ». Une fois cette démarche effectuée, la mise en paiement du droit de l'usager-ère est déclenchée par la DA. En 2024 et 2025, plusieurs saisines du Médiateur ont eu trait à cette problématique tel le cas de l'usager P bénéficiant d'une PCH pour adapter sa salle de bain à son handicap. Cette prestation couvre plus de 40% du devis prévu mais le versement de la PCH ne peut se faire que sur présentation de la facture avec mention « acquittée » or P ne dispose

pas des fonds pour avancer la totalité. La facture proforma fournie par P ne permet pas de procéder au versement. En conséquence, P, ne pouvant pas faire face à la dépense, n'a pu bénéficier de son droit et a été privé de l'aménagement préconisé par la MDPH. Ce système de traitement du paiement de PCH, attribuées pour apporter une aide matérielle indispensable à l'amélioration de la vie de personnes en situation de handicap et aux faibles ressources, a pour conséquence de ne pas produire les effets escomptés. De fait, de nombreux usager-ères essayent de recourir à des prêts à la consommation avec des taux d'intérêts très élevés pour avancer les fonds ou renoncent tout simplement à leur droit dans l'incapacité de faire face à la dépense demandée. Ceci constitue un paradoxe dans la mesure où ces personnes ont demandé à bénéficier de ce droit précisément parce qu'elle ne pouvait assumer une charge financière qu'on leur demande malgré tout d'assumer une fois le droit obtenu.

Recommandation

Afin de permettre aux usager-ères de bénéficier de ce droit tout en préservant la garantie de bonne utilisation des fonds, il est recommandé de maintenir ce système de paiement sécurisé mais de faire porter l'avance par la société prestataire qui la supporte déjà de fait, cette dernière facturant sur prestation réalisée. Dans cet ajustement du dispositif, c'est le prestataire et non plus l'usager-ère qui fournit pour paiement la facture et l'attestation de réalisation de la prestation à la DA qui procède ensuite au règlement de la société. L'usager-ère est alors libéré-e de cette contrainte administrative et de l'avance de fonds auquel il ou elle ne pouvait faire face.

Réponse de l'administration départementale

L'administration est tout à fait favorable à cette évolution permettant l'effectivité du droit accordé. Néanmoins, il faudra s'assurer de la possibilité réglementaire pour le Conseil Départemental (CD) de se substituer au bénéficiaire de la PCH par le paiement de la facture. En outre, et en cas de prise en charge partielle, le CD ne versera que la part PCH de la prestation réalisée. Il faudra donc que le prestataire fasse deux factures successives, une au CD et une à l'usager-ère. Cette recommandation nécessitera donc de clarifier le process associé au cours de l'année 2026.

Défense des décisions de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) auprès du Tribunal administratif par le Pôle décisions et recours de cette même entité

PROBLÉMATIQUE

Les contestations juridiques des décisions de la MDPH, après Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO), relèvent selon leur nature soit du Tribunal Judiciaire (TJ) soit du Tribunal Administratif (TA).

Ainsi les allocations handicap et leurs compléments, les prestations de compensation du handicap, les admissions en établissement social ou médico-social et les cartes mobilité inclusion priorité et invalidité dépendent du TJ. D'un autre côté, la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, les orientations vers les établissements et services d'aide

par le travail, vers les centres de rééducation professionnelle et vers les centres de pré-orientation ainsi que les cartes mobilité inclusion stationnement dépendent du TA. Comme souligné plus haut, il s'agit dans les deux cas, de contestations de décisions de la MDPH qui maîtrise les tenants et aboutissants de chaque dossier. Or, si la défense de la décision est bien assurée par le Pôle décisions et recours de la MDPH pour ses dossiers au TJ, ce n'est pas le cas pour ceux défendus au TA. En effet, pour des raisons dont nous n'avons pas retrouvé la trace, il a été considéré que la MDPH, groupement d'intérêt public, n'était pas un service départemental et que par conséquent les dossiers dépendants de la justice administrative et ayant donc trait à l'administration départementale, devaient être défendus par le Département. Ce raisonnement a eu pour effet qu'à ce jour, tous les recours au TA de contestations de décisions de la MDPH ne sont pas défendus par son pôle Décisions et recours mais par le pôle Réclamations et contentieux de la Direction départementale de l'Autonomie (DA). La MDPH qui a traité la demande de l'usager-ère puis réexaminé celle-ci pour répondre au RAPO doit transmettre à la DA les éléments de constitution d'un mémoire en défense pour qu'ils soient portés auprès du TA. Dans les faits, les agents départementaux qui défendent les décisions de la MDPH auprès du TA n'en sont pas parties prenantes. Au-delà d'une certaine incompréhension pour les agents de la MDPH qui traitent les RAPO et produisent les mémoires en défense devant les juridictions, il subsiste le risque d'une moindre maîtrise de fond du dossier ainsi que celui, classique, de déperdition de l'information.

Recommandation

Pour mettre un terme à cette anomalie fonctionnelle, il est recommandé que la défense des décisions de la MDPH auprès du TA ne soit plus déléguée à la DA mais soit assurée par les agents départementaux du pôle Décisions et recours de la MDPH.

Réponse de l'administration départementale

L'administration départementale approuve cette recommandation et demande qu'elle soit effective dès la fin du 1^{er} trimestre 2026.

11

PRINCIPALES ACTIVITÉS
PARTENARIALES EN 2025

1 MARS 2025 Accueil de la délégation de l'Alianza Global del Ombudspersons Local (AGOL) - Alliance globale des médiateurs et défenseurs locaux -, réseau ibéro-américain des défenseurs et médiateurs locaux par le Département de la Seine-Saint-Denis.

Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Espagne, Guatemala, Mexique, Uruguay

2 En présence de Daniel GUIRAUD 1^{er} Vice-Président du Département. Ici en discussion avec le Médiateur de BOGOTA.



3 MARS 2025 Congrès international de toutes les médiations, soutenu par le Département de la Seine-Saint-Denis, attribution du 1^{er} prix du Conseil National de la Médiation au partenariat entre le Tribunal administratif de Montreuil et le Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis, Angers

4 SEPTEMBRE 2025 1^{er} sommet mondial pour les droits humains, San Salvador, EL SALVADOR

5 NOVEMBRE 2025 Conférence sur la défense des victimes de la traite humaine, prostitution et travail clandestin, Andorre-la-Vieille, ANDORRE

6, 7 NOVEMBRE 2025 Conférence européenne sur le rôle des médiateurs en contexte multiculturel, Bruxelles, BELGIQUE



Cette frise retrace les principaux événements de 2025 liés aux partenariats tant locaux que nationaux et internationaux, où le Médiateur s'est investi. Elle illustre la densité de son action et son implantation dans le champ de la médiation.

- Partenariats locaux
- Partenariats nationaux
- Partenariats internationaux

JANVIER	FÉVRIER	MARS
Comité de pilotage du Congrès international de toutes les médiations d'Angers co-organisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)	AG extraordinaire de l'Alianza Global del Ombudsperson Local, réseau ibéro-américain des défenseurs et médiateurs locaux (AGOL) Élection du Médiateur du Département au comité de direction. Réunions de préparations et groupes de travail pour le Congrès international de toutes les médiations d'Angers	Réception d'une délégation de l'AGOL BOBIGNY ET PARIS Congrès international de toutes les médiations soutenu par le Département de la Seine-Saint-Denis Grand témoin de la table ronde Médiations et conflits d'usage de l'espace public ANGERS Attribution du 1 ^{er} prix du Conseil National de la Médiation au Tribunal Administratif de Montreuil dans le cadre d'un dispositif partenarial avec le Médiateur de la Seine-Saint-Denis ANGERS Participation à la rentrée solennelle de la médiatrice de Lyon LYON
JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE
	Réunions sur l'Appel d'Angers avec M. Ismaël RINS, Secrétaire général de la Fédération Ibéro-américaine de l'Ombudsman	Sommet mondial pour les droits humains SAN SALVADOR, EL SALVADOR Conférence Commission Déontologie BOBIGNY Assemblée collégiale Médiation ²¹ (association représentant plus de 5 000 médiateurs) PARIS Rencontre Union Départementale des CCAS et des acteurs du social en Seine-Saint-Denis AUBERVILLIERS

AVRIL	MAI	JUIN
Bilan du Congrès international de toutes les médiations Participation à la cérémonie de nomination de Charles Collin, Médiateur de la ville et de la CA Bourges Plus, au grade de Chevalier de l'ordre national du mérite BOURGES Assemblée générale constitutive du Cercle de la Médiation française PARIS Rencontre bilan avec le Tribunal Administratif MONTREUIL	Conseil d'administration AMCT	Comité de direction d'AGOL Réunions sur l'Appel d'Angers avec les Médiateurs de l'Argentine et du Mexique
OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
Réunions de travail avec AGOL Nuit du droit au Tribunal Administratif MONTREUIL	Conférence sur la défense des victimes de la traite humaine ANDORRE-LA-VIEILLE, ANDORRE Conférence européenne sur le rôle des médiateurs en contexte multiculturel BRUXELLES, BELGIQUE Congrès des Départements de France Tenue du stand de l'AMCT ALBI Conseil d'administration de l'AMCT	Réunion de travail sur l'Appel d'Angers Remise du 1 ^{er} prix du Conseil National de la Médiation pour la justice administrative au Tribunal Administratif de Montreuil pour son action partenariale avec le Médiateur de la Seine-Saint-Denis PARIS

12 PERSPECTIVES 2026

Continuer à servir l'intérêt général par le règlement amiable des litiges

Qu'il s'agisse du partenariat éprouvé avec le Tribunal administratif comme de l'accueil des saisines des usager·ères, la Médiature continuera à s'investir avec la même intensité dans ce qui constitue l'essence de sa fonction, le règlement amiable des différends à travers le dialogue avec les personnes et entités impliquées.

S'assurer de l'effectivité de mise en œuvre des recommandations

Pour faire suite à la mise en place du contrôle interne par l'Inspection générale (IG) de la collectivité de l'effectivité d'application des recommandations validées du médiateur, un point général sera effectué avec l'IG sur ce volet.

Une attention particulière sera portée à la mention de la possibilité de saisir le médiateur dans toutes les réponses de l'administration aux réclamations et recours des usager·ères.

Partenariat inter-médiateurs et délégué·es de la Défenseure des droits, réseau national et international des médiateurs

2026 verra la confirmation de l'implication de la Médiature dans les différents réseaux départementaux, nationaux et internationaux où elle occupe pour nombre d'entre eux des fonctions à responsabilité.

Une rencontre du réseau partenarial départemental et régional sera programmée afin de faire le point sur notre dispositif commun de travail au bénéfice de nos usager·ères.

Éthique de la médiation

Le Médiateur du Département participera activement au travail sur les principes éthiques de la médiation (cf. Appel d'Angers en annexe) au sein de l'AMCT (association des médiateurs des collectivités territoriales), de Médiation 21 (structure regroupant plusieurs associations de médiation représentant plus de 5 000 médiateurs) et de l'AGOL (alliance globale des médiateurs et défenseurs locaux ibéro-américains).

ANNEXES



L'Appel d'Angers

14 mars 2025

Discours formulé à l'initiative de l'INNE (Institut International pour la Négociation écologique), www.negotiation-ecologique.fr (contact : secretariat@negociation-ecologique.fr)

Prononcé le 14 mars 2025 par Séverine CARREZ (France), Présidente de l'INNE avec Ismaël Rins (Argentine) Défenseur du Peuple en Argentine et coordinateur de l'Appel d'Angers.
Contact : appel_angers@mailo.com

Chères médiatrices, chers médiateurs, chères actrices et acteurs du quotidien, des territoires et du monde, chers organisateurs du Congrès,

En 2022, je vous rencontrais pour la première fois à cette même place au sein du panel d'ouverture du Congrès.

Je vous parlais alors de la médiation face aux crises climatiques et écologiques, et de son rôle essentiel pour désamorcer des conflits parfois violents et planifier autrement l'avenir de nos territoires grâce à la médiation.

Je me tiens devant vous aujourd'hui, en clôture de ce Congrès, avec une conviction profonde : Notre force réside dans notre communauté.

Ensemble, nous portons des valeurs, nous progressons, et nous prouvons que le dialogue peut être une clé là où tout semble parfois fermé.

Depuis 2022, j'ai découvert bien plus qu'un congrès : j'ai découvert une communauté engagée, bienveillante, à l'écoute. J'ai mesuré l'importance de nos différents domaines d'intervention : médiation familiale, scolaire, organisationnelle, environnementale... Autant de réalités, mais un même engagement. J'ai aussi compris combien une formation solide était essentielle : pour créer un espace de dialogue sécurisant, manier les bons outils, s'adapter aux situations les plus complexes.

Mais surtout, une évidence s'est imposée : nous médiateurs ne devons pas être seuls.

Nous devons nous unir pour développer à l'échelle planétaire une médiation éthique.

UNE NÉCESSITÉ : S'UNIR POUR UNE MÉDIATION ÉTHIQUE

Il y a quelques mois, Ismaël Rins, médiateur du peuple en Argentine, m'a appelée. Il m'a partagé ses difficultés sur le terrain : des médiations inégales, des décisions où les droits humains sont bafoués au nom de compensations financières.

Ce n'est pas un cas isolé. Dans le monde de l'entreprise, de la famille comme dans le domaine environnemental aussi, nous pouvons constater ces dérives.

Comment, en tant que médiateurs, pouvons-nous nous entraider pour garantir une médiation plus éthique, pour en assurer le respect des principes fondamentaux : volonté, neutralité, impartialité et indépendance.

C'EST ICI QUE NOUS FAISONS APPEL A VOUS, MÉDIATEURS DU MONDE ENTIER

Nous avons besoin de vos regards, de vos expériences, de vos sensibilités provenant du monde entier pour éclairer ce chemin. La médiation existe dans tant de domaines, mais elle manque encore, malgré des initiatives nationales

déterminantes (CNM), d'une coordination globale, autonome et indépendante.

Nous devons renforcer sa place, sa légitimité, faciliter son recours, en garantissant le cadre.

Pour cela, il est temps d'unir nos forces.

L'APPEL D'ANGERS : BATIR ENSEMBLE LES PRINCIPES D'UNE MÉDIATION ÉTHIQUE

Aujourd'hui, nous lançons l'Appel d'Angers.

Cet appel est une invitation à tous ceux qui croient en une médiation forte, reconnue, incontournable à l'échelle locale et internationale. Pour toutes celles et ceux qui rendent possible le dialogue lorsque celui-ci a été si longtemps interrompu.

Nous vous appelons à construire ensemble les Principes d'Angers, un cadre de référence fondamental pour une médiation éthique.

Signer cet Appel, c'est affirmer que nous croyons en une médiation éthique et juste.

Rejoindre cet Appel, c'est s'engager à bâtir ensemble cette vision.

En 2027, lors du prochain Congrès, nous nous engageons à vous présenter le fruit de ce travail collaboratif : « les Principes d'Angers ».

CES PRINCIPES TRACERONT LES GRANDES LIGNES D'UNE MÉDIATION QUI PLACE LA DIGNITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DE CHAQUE DIALOGUE

Cette démarche est déjà soutenue par un très grand nombre de médiateurs et de défenseurs des droits.

Je remercie très sincèrement les organisateurs du Congrès pour ce temps de parole si précieux.

Je suis Séverine Carrez, docteure en droit, médiatrice, Présidente de l'INNE et du GT éthique en action au sein du CF de l'IUCN.

Je vous remercie de m'avoir écoutée.

J'espère que cet Appel marquera le début d'une mobilisation mondiale pour la médiation et la paix.

Avec tout mon engagement.

Cet Appel est une invitation à tous ceux qui croient en une médiation forte, reconnue, incontournable à l'échelle locale et internationale.

Contacter le Médiateur
ssd.fr/mediateur



   
SUIVEZ-NOUS #SSD93
seinesaintdenis.fr