

RAPPORT D'ACTIVITE 2021 MEDIATION DU DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE



Olivier Capitanio
Président du
Département
du Val-de-Marne

Le mot du Président

Le nouvel exécutif, élu en juillet 2021, a pour objectif de faire de notre département la référence en matière de qualité de vie dans notre région, dans les dix prochaines années. A ce titre, j'ai souhaité que les activités de médiation se poursuivent pour contribuer à favoriser un climat de confiance et une proximité entre les usagers et les services départementaux.

Faciliter l'accès au droit, éviter les recours contentieux, participent activement à la qualité du service rendus aux Val-de-Marnais. La confirmation dans ses fonctions de Claude Roussel-Brun a été l'occasion de conforter son cadre d'intervention, dans une démarche d'écoute équilibrée et attentive des parties en litige selon une posture sobre, impartiale et naturellement indépendante.

La publication de ce rapport d'activité permet de rappeler les priorités qui demeurent pour la médiation : incarner une administration bienveillante et à l'écoute, éviter de longues et inutiles démarches devant les tribunaux, contribuer à l'amélioration des services par la présentation de recommandations aux élus. Sur ce dernier point, j'ai souhaité répondre à la Médiatrice et engager l'administration à réfléchir à des pistes d'amélioration.

En développant le partenariat avec les acteurs institutionnels et une communication adaptée, s'appuyant sur les agents de proximité, les sollicitations ont progressé de 159% entre 2019 et 2021. Elles ne marquent pas une augmentation des différends entre les citoyens et la collectivité (puisque ceux-ci diminuent) mais une meilleure connaissance des fonctions de la médiatrice et de la portée de ses interventions. Avec un taux de 87 % d'issues favorables dont 10% de modifications de décisions prises par l'administration, la médiation a ainsi permis de fluidifier les relations, d'éviter les incompréhensions et de rétablir les personnes dans leurs droits.

Pour autant, plus de la moitié des sollicitations concernent d'autres structures. En orientant à bon escient et en développant le dialogue avec les Val-de-Marnais, le Département fait ainsi preuve de son écoute et de sa proximité.

Ce rapport détaille les sollicitations reçues par la Médiatrice, je vous en souhaite bonne lecture.

Forts de notre expérience, espérons que les années à venir soient propices à essaimer, auprès des autres collectivités de notre territoire, cette culture de la médiation !



Claude Roussel-Brun
Médiatrice du
Département
du Val-de-Marne

Le mot de la médiatrice

Ce rapport d'activité est le 3^{ème} que j'ai l'honneur de présenter. Je mesure le chemin parcouru en 4 ans, les sollicitations passant de 159 en 2019 à 412 en 2021.

Certes les 155 personnes qui ont sollicité une médiation suite, à l'absence de réponse de la collectivité, de l'incompréhension d'un courrier reçu, d'une contestation de décision, restent une proportion très faible des usagers, au regard de l'activité de la Collectivité.

Au-delà des chiffres, ce sont autant de citoyens qui demandent de l'attention, du respect et qui peuvent très vite perdre confiance en une administration « toute puissante ».

Je renouvelle mes remerciements à tous les agents qui ont bien voulu se plier à l'exercice de la médiation. Elle permet de faire réétudier leur situation pour rechercher une décision « en équité » à distinguer de l'égalité !

Pour l'Administration, en reconnaissant une erreur d'appréciation, une méconnaissance, un manque de discernement ou de bienveillance, elle se rapproche du citoyen en confortant la notion de service public. La mobilisation des agents de la collectivité pour répondre aux usagers et aux demandes de la Médiatrice ont permis de faire diminuer le temps moyen de réponse. Ce point reste néanmoins à surveiller car ces délais s'ajoutent à ceux qui précèdent cette sollicitation par l'utilisateur. La tenue de permanences déconcentrées sur le territoire permet aussi de lutter efficacement contre la dématérialisation, à outrance, des procédures administratives soulignée par la Défenseure des droits. L'accompagnement des personnes les plus éloignées des démarches administratives sur internet, réalisé avec un relais humain possible est un réel appui.

Chaque année, seules 40 et 60% des sollicitations concernent le Département.

Le développement du travail en réseau a permis le versement (ou l'effacement de dettes indues) de 72.000€ aux Val-de-Marnais suite à l'intervention auprès des médiateurs de la CAF, CPAM, CNAV et Pôle emploi, qu'ils en soient ici remerciés. A contrario les sollicitations concernant la Préfecture pour les personnes en attente de rendez-vous de renouvellement de titre de séjour sont en très nette augmentation et sans lien de travail en directe en l'absence de contact direct.

Je prends note avec beaucoup de satisfaction de l'engagement de l'exécutif à maintenir et renforcer le principe et les moyens de la Médiation pour garantir réactivité et indépendance. La réponse du Président sur les recommandations que j'ai présentées dans mon rapport, constitue un ancrage fort dans le travail à conduire avec l'Administration. Cela ouvre de nombreuses perspectives d'échanges notamment avec le Tribunal administratif pour expérimenter la Médiation préalable proposée aux usagers. Je ne manquerai pas d'en faire un premier bilan lors de la rédaction du prochain rapport d'activité.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
--------------------	---

MODALITE DE FONCTIONNEMENT	9
----------------------------------	---

▪ Les différentes modalités	10
> Les modalités de saisine.....	10
> Le mode de connaissance.....	10
> Les moyens mis à disposition	10
> Les modalités de fonctionnement	11
> Les délais de réponse	12

BILAN DE L'ACTIVITE 2021	13
--------------------------------	----

▪ 412 sollicitations enregistrées en 2021	14
> I - Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux.....	15
> 1.1 - Les principaux sujets de sollicitations par Pôle et Direction.....	17
> 1.2- Le résultat des médiations.....	21
> II - Les sollicitations relevant d'une autre institution	23
> III - Recommandations.....	29
> IV - Perspectives	32

ANNEXES	34
---------------	----

▪ ANNEXE 1. RAPPORT « CREATION D'UNE MEDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GENERAL »	35
▪ ANNEXE 2. LA CHARTE DES MEDiateURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES	39
▪ ANNEXE 3. CONFIRMATION DES FONCTIONS DE LA MEDIATRICE	43
▪ ANNEXE 4. REPARTITION DES SOLLICITATIONS PAR VILLE	44
▪ ANNEXE 5. QUELQUES TEMOIGNAGES RECUS EN 2021	45
▪ ANNEXE 6. EXTRAIT DU RAPPORT DE LA DEFENSEURE DES DROITS.....	51
▪ ANNEXE 7. LOI N°2019-1461 DU 27/12/2019	55

1

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Avec la mise en place de la médiation, le Département avait pour objectif d'offrir aux usagers des services départementaux, la possibilité de solliciter de façon gratuite et bienveillante une personne en capacité d'étudier leurs réclamations en toute neutralité.

La Médiation départementale telle que définie par le rapport de la séance du Conseil général du 19 mai 2014 (cf. Annexe 1) vise, dans le cadre d'un différend entre un administré du Val-de-Marne et le Département à :

- Personnaliser la relation au citoyen par la nomination d'un médiateur départemental ;
- Apporter une réponse individualisée ;
- Renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens ;
- Équilibrer les rapports entre l'institution et l'individu ;
- Contribuer à la lisibilité des politiques publiques ;
- Améliorer la qualité du service aux usagers ;

Dans cette fonction la Médiatrice s'efforce de rapprocher l'usager et les services administratifs de la collectivité, d'incarner une Administration départementale bienveillante et à l'écoute. Cette pratique contribue à éviter des démarches devant les Tribunaux, fastidieuses pour le public comme pour le Département, en trouvant un accord admissible par toutes les parties en justice et en équité.

Cette médiation doit aussi permettre de repérer d'éventuels dysfonctionnements et de proposer aux élus des pistes d'améliorations à travailler avec les directions et les services.

« Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration du Département du Val-de-Marne et de ses élus. ».

« Le Médiateur rend des avis et prononce des décisions individuelles ».

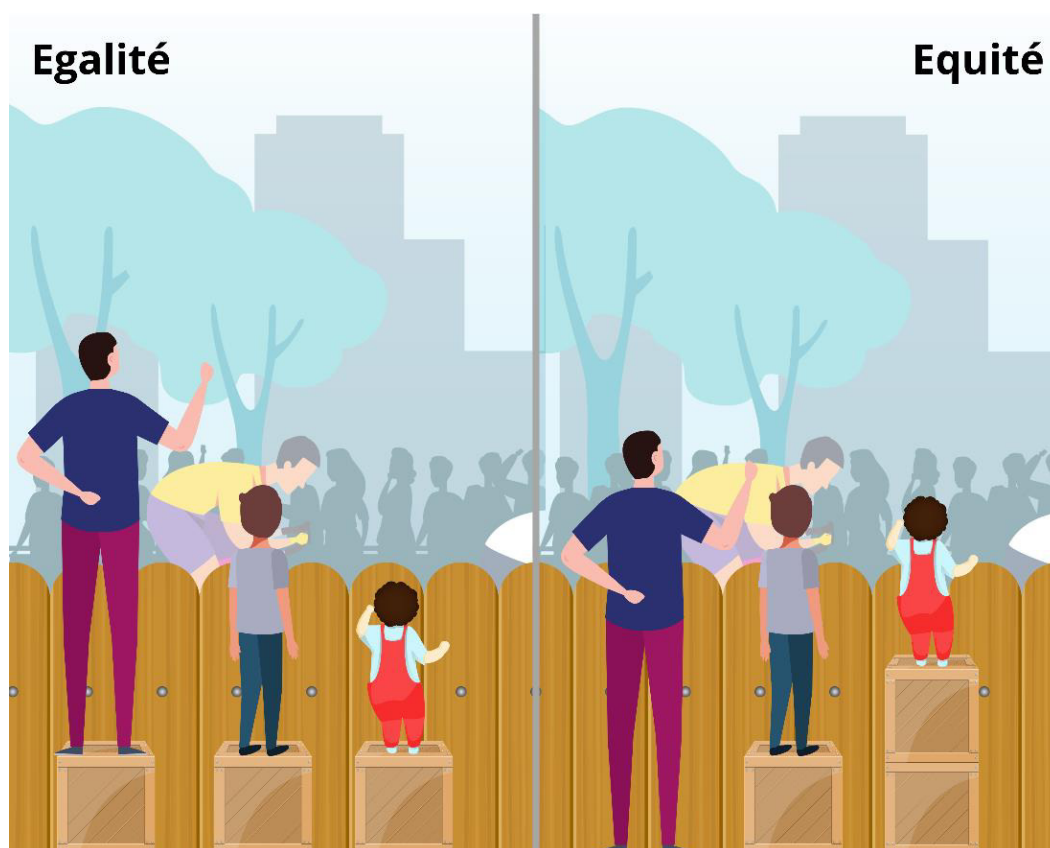
Le positionnement de la Médiatrice en dehors de tout rapport hiérarchique permet de solliciter les services, de demander un nouvel examen des situations, le cas échéant de faire modifier des décisions, d'être entendu sans avoir à utiliser un parcours administratif classique. Cette posture spécifique assure l'indépendance nécessaire à cette fonction, pour étudier en toute neutralité le point de vue des parties, de trouver des solutions ou de s'entendre sur le constat d'un désaccord. Ce travail s'appuie sur la Charte de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (cf. Annexe 2 - Charte de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales). Le Département est membre de cette association ce qui permet de mobiliser le réseau national des médiateurs en s'appuyant sur leurs expériences.

M. Olivier CAPITANIO, à l'occasion de son élection à la Présidence du Département, a confirmé dans ses fonctions Mme Claude ROUSSEL-BRUN comme Médiatrice du Département du Val-de-Marne (Cf. Annexe 3) marquant ainsi son attachement à l'indépendance de la fonction.

La médiatrice départementale a poursuivi en 2021 son travail sur 2 axes pour redynamiser ce dispositif et favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité :

1. le renouvellement de la communication auprès des agents départementaux, des habitants et des élus locaux d'une part,
2. le développement du partenariat avec les acteurs associatifs et institutionnels du territoire d'autre part.

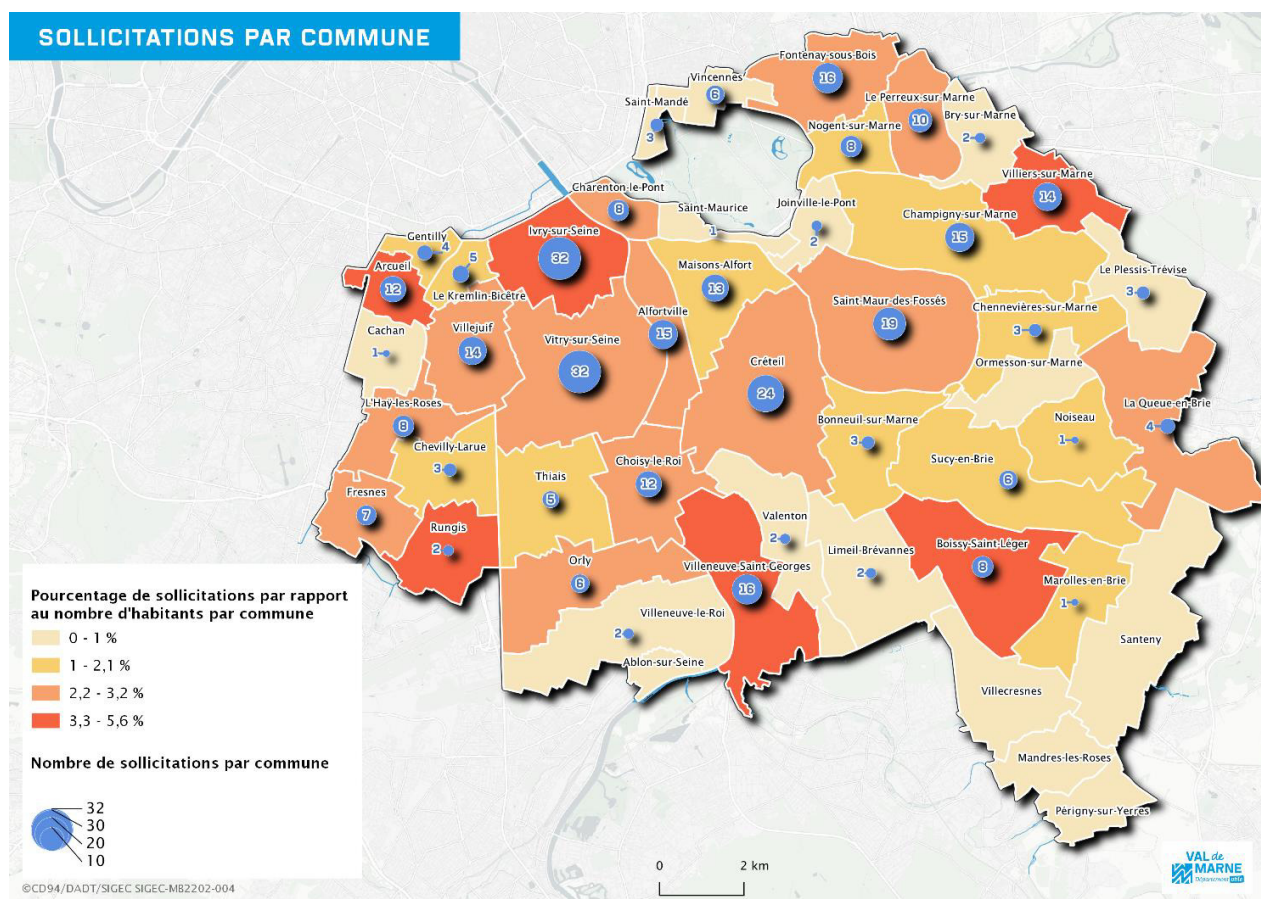
Bilan : 412 sollicitations ont été enregistrées en 2021, 313 en 2020 et 159 en 2019.



La répartition des sollicitations sur le territoire

L'étude qualitative menée à partir de 2020 a permis d'affiner la répartition par commune du nombre de sollicitations. (Cf. Annexe 4).

- ❖ On notera que 23 sollicitations émanent de personnes ne résidant pas en Val de Marne. Il s'agit de familles de personnes relevant de la Direction de l'Autonomie ainsi que d'usagers des routes départementales.



Rapport présenté à la séance du Département du Val-de-Marne le 27 juin 2022.

2

MODALITES DE FONCTIONNEMENT

Les modalités de saisine

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier (5 %), téléphone (25 %), directement sur le site internet du Département (22 %) et majoritairement par mail (40 %). Quelques personnes se présentent spontanément à l'accueil de la Préfecture. La médiation peut être aussi directement sollicitée par un élu, un autre médiateur institutionnel, un travailleur social ou un délégué de la Défenseure des droits dans le cadre de liens réguliers (10%).

Le mode de connaissance

La Collectivité avait opéré au 1^{er} semestre 2020 un vaste programme de communication par l'envoi d'un courrier à plus de 300 élus et partenaires. Cette information avait été relayée dans les points d'accueil du public du Département et du milieu associatif. Une communication interne puis grand public avait été déployée (le Magazine Val-de-Marne et les réseaux sociaux). La mise à disposition de documents prévue de nouveau en 2021 à l'attention du public et des professionnels dans les accueils des EDS et de la MDPH, n'a pu être réalisée en raison des consignes sanitaires. L'information sur la possibilité de solliciter la Médiatrice figure sur le site internet. La Médiation est ponctuellement mise en avant sur les réseaux sociaux ainsi que dans le Magazine.

Majoritairement le public recherche de l'aide sur internet (34%). Des associations et les services départementaux dont l'accueil téléphonique, les EDS et les permanences de proximité assurent aussi ce relai de communication et orientent des usagers (16%).

- ❖ *On notera que le grand nombre de recherches sur internet a un effet mécanique de mise en avant de cette activité. En effet, la Médiation du Département du Val-de-Marne constitue la 1^{ère} proposition faite par les outils de recherches en ligne lorsque les personnes utilisent les mots « médiation en Val de Marne ».*

Les moyens mis à disposition

Dès la création de la Médiation départementale, cette question avait été anticipée en affectant du temps de secrétariat et une collaboratrice. Cette activité ayant été moins valorisée auprès du public, le Médiateur intervenait seul au regard du nombre de sollicitations.

Désormais, le nombre de sollicitations (+ 159 % en 3 ans) induit une charge de travail très conséquente qui n'est plus absorbable par la seule Médiatrice. Le temps d'écoute nécessaire aux usagers, l'étude de chaque situation, le travail de suivi des réponses apportées par les services en garantissant délais raisonnables et exhaustivité, ne sont pas compatibles avec les moyens mis à disposition. Cette question des moyens est une des garanties de l'indépendance de la Médiation et de l'autonomie de l'action propre à la fonction.

« L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur 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. » (Extrait de la Charte des Médiateurs cf. Annexe 2)

A titre de comparaison, la Médiation départementale de Charente-Maritime dispose d'un Médiateur et d'une collaboratrice pour 500 sollicitations, tout comme en Gironde pour 350 sollicitations et la Seine St Denis d'un Médiateur et de 3 collaborateurs pour 600 sollicitations annuelles.

- ❖ *Au regard de la progression constante du nombre des demandes, l'affectation formelle à la Médiation d'un mi-temps de collaboratrice est indispensable pour maintenir la qualité du service rendu.*

Les modalités de fonctionnement

La médiatrice travaille seule, assistée très ponctuellement par une collaboratrice de la Direction générale. Un message accusant réception de la demande par mail est automatiquement envoyé. Les personnes sont systématiquement contactées par téléphone si leur demande concerne le Département ou si leur message est peu explicite. La Médiatrice s'engage auprès de la personne à répondre dans un délai d'une quinzaine de jours pour régler totalement le dossier ou apporter au moins des premiers éléments de réponse.

La médiatrice sollicite en direct les directions en fixant le délai de réponse. Plusieurs échanges entre la Médiatrice et les Directions sont parfois nécessaires pour obtenir la réponse la plus précise possible, compréhensible par l'utilisateur et correspondant à son besoin. Ce dernier est régulièrement informé de l'avancement de sa sollicitation.

En moyenne 4 démarches sont nécessaires pour faire aboutir une sollicitation (entre 1 et 25 selon la complexité de la sollicitation). Ce chiffre est légèrement en baisse par rapport à 2020.

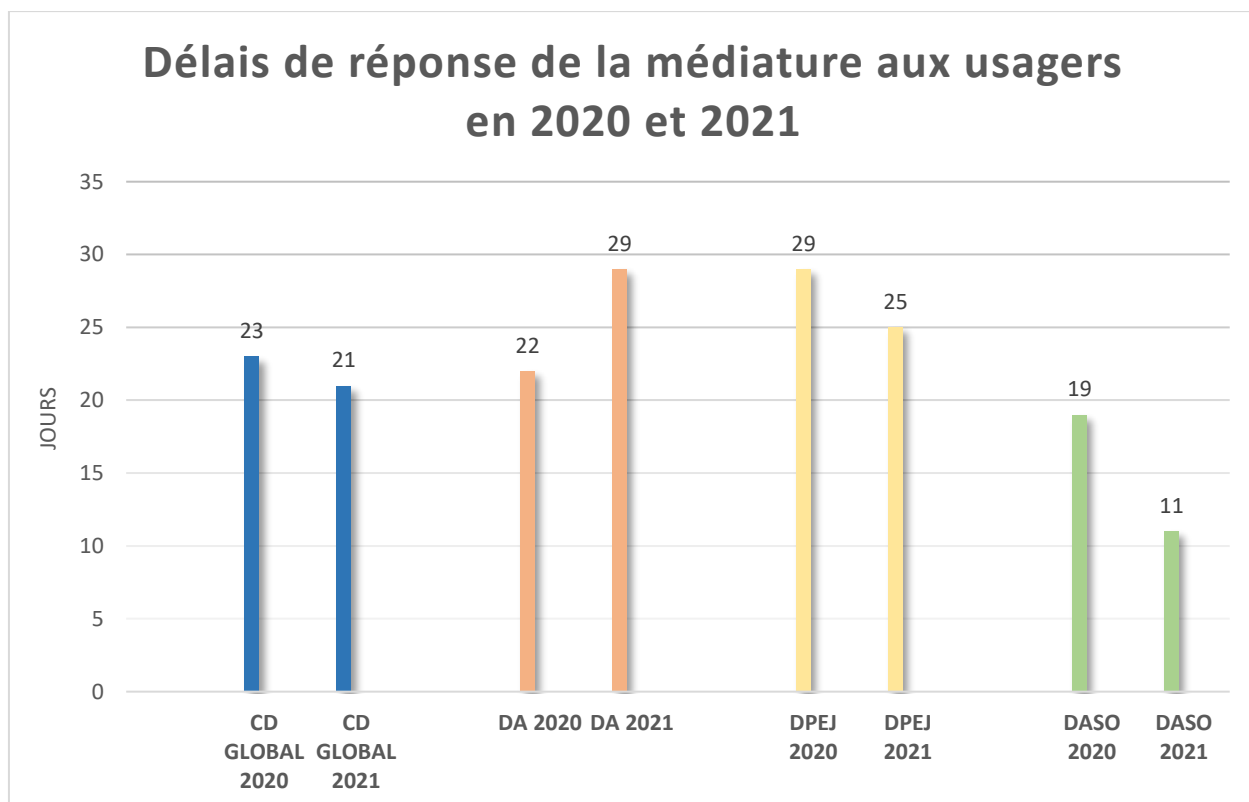
Exceptionnellement en raison d'une non réponse ou d'un manque de précisions, les directeurs généraux adjoints sont alors sollicités directement en fixant un nouveau et dernier délai.

A l'issue de ces échanges et après entretien téléphonique si besoin, un mail ou un courrier est adressé à l'utilisateur reprenant les éléments du différend et stipulant l'issue de cette sollicitation : accord (total ou partiel), maintien de refus. Cette étape clôture la sollicitation. L'utilisateur est invité à donner son appréciation qualitative des renseignements fournis ou de l'intervention réalisée.

Lorsque la sollicitation est hors champs de compétence, l'utilisateur reçoit une réponse explicative, accompagnée d'une orientation la plus précise possible (nom de l'organisme à solliciter, coordonnées, horaires de permanences, ...).

Les délais de réponse

Ils ne sont pas toujours à la hauteur des ambitions de la Collectivité. L'utilisateur a reçu une **réponse à sa sollicitation en moyenne en 21 jours** (entre 1 à 139 jours pour le dossier le plus complexe relevant du Conseil départemental). Il s'agit de jours de travail ouvrés. S'ajoute à ce délai le nombre de semaines ou de mois précédents la saisine de la Médiation durant lesquels l'utilisateur s'est manifesté généralement plusieurs fois sans obtenir de réponse de l'administration.



Direction de l'Autonomie (DA)

Direction de l'Action Sociale (DASO)

Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPEJ)

- ❖ On notera que cette donnée est en progression car le délai moyen en 2020 était de 23 jours avec un pic à 154 jours pour le dossier le plus complexe. Néanmoins **cette question doit rester un point de vigilance pour toutes les directions et spécifiquement du domaine social.**

A large green rectangle occupies the top third of the page. Inside the rectangle, on the left side, is a large white number '3'. The rectangle has a small triangular corner cut-off at the bottom right.

3

BILAN DE L'ACTIVITE 2021

412 SOLLICITATIONS ENREGISTREES EN 2021

412 sollicitations ont été enregistrées en 2021 (313 en 2020 et 159 en 2019)

Cette augmentation ne doit pas être interprétée comme une augmentation des différends avec la Collectivité (elles sont d'ailleurs en diminution). La volonté réaffirmée de la collectivité de faire connaître la Médiation par le déploiement du plan de communication et le développement du partenariat permettent une montée en puissance régulière par une meilleure connaissance de ce service proposé aux usagers.

La crise sanitaire a augmenté les difficultés d'ordre social et il a été perçu une grande détresse notamment dû à l'isolement (personnes âgées, familles monoparentales et étudiants). Le public était donc en attente d'un interlocuteur, d'une écoute et d'une aide.

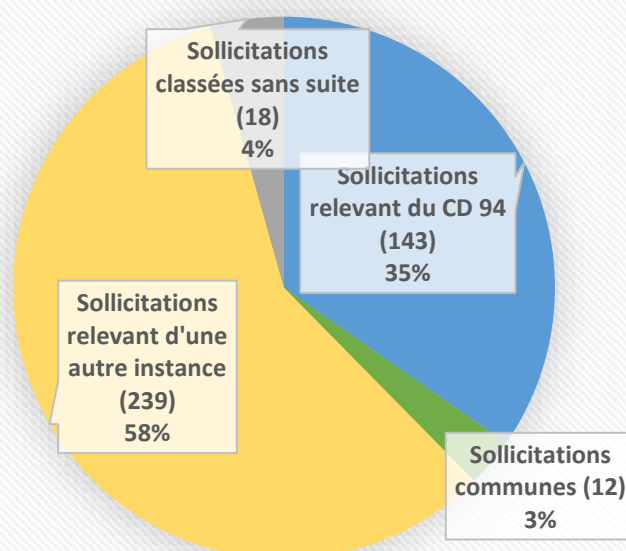
Sans conteste la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2021 (+ 159%) Les sollicitations se répartissent en deux catégories :

I - Les usagers des services départementaux

II - Les demandes relevant d'une autre institution

- ❖ *On notera que pour 12 sollicitations le Département et une autre institution sont conjointement concernés par la sollicitation (3 %). Les sollicitations sont classées sans suite lorsque les usagers ne donnent pas suite à nos demandes de justificatifs ou ne souhaitent pas le transfert vers une autre médiation. La Médiatrice s'efforcera d'améliorer cet accompagnement (18 usagers).*

REPARTITION DES 412 SOLLICITATIONS EN 2021



I - Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux

155 sollicitations (179 en 2020) soit **38 %** des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Département (dont 12 en commun avec une autre institution). Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à non réponse ou une incompréhension de la réponse.

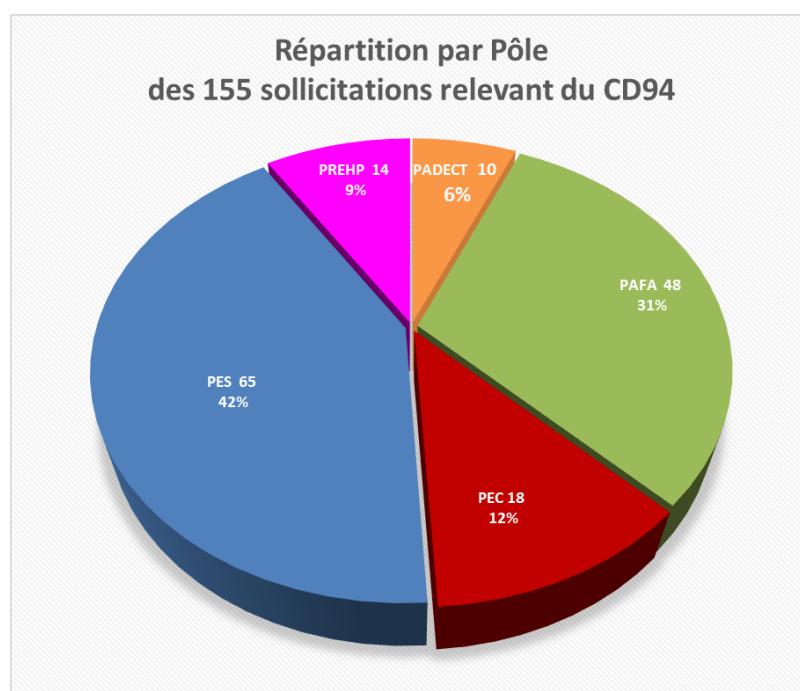
Il convient de saluer ici la qualité des échanges avec les services et directions. Il est acquis pour chacun que les relations de travail doivent être constructives et s'opérer en toute transparence.

Le Directeur général et les Directrices et Directeurs généraux adjoints rencontrés ont fait part de leur disponibilité pour un temps de travail ou de leur aide en cas de difficulté à obtenir une réponse suite à une interpellation. À l'occasion de situations particulières, ceci a permis un échange sur le mode de fonctionnement de leurs services, une meilleure compréhension permettant d'évoquer des améliorations souhaitables.

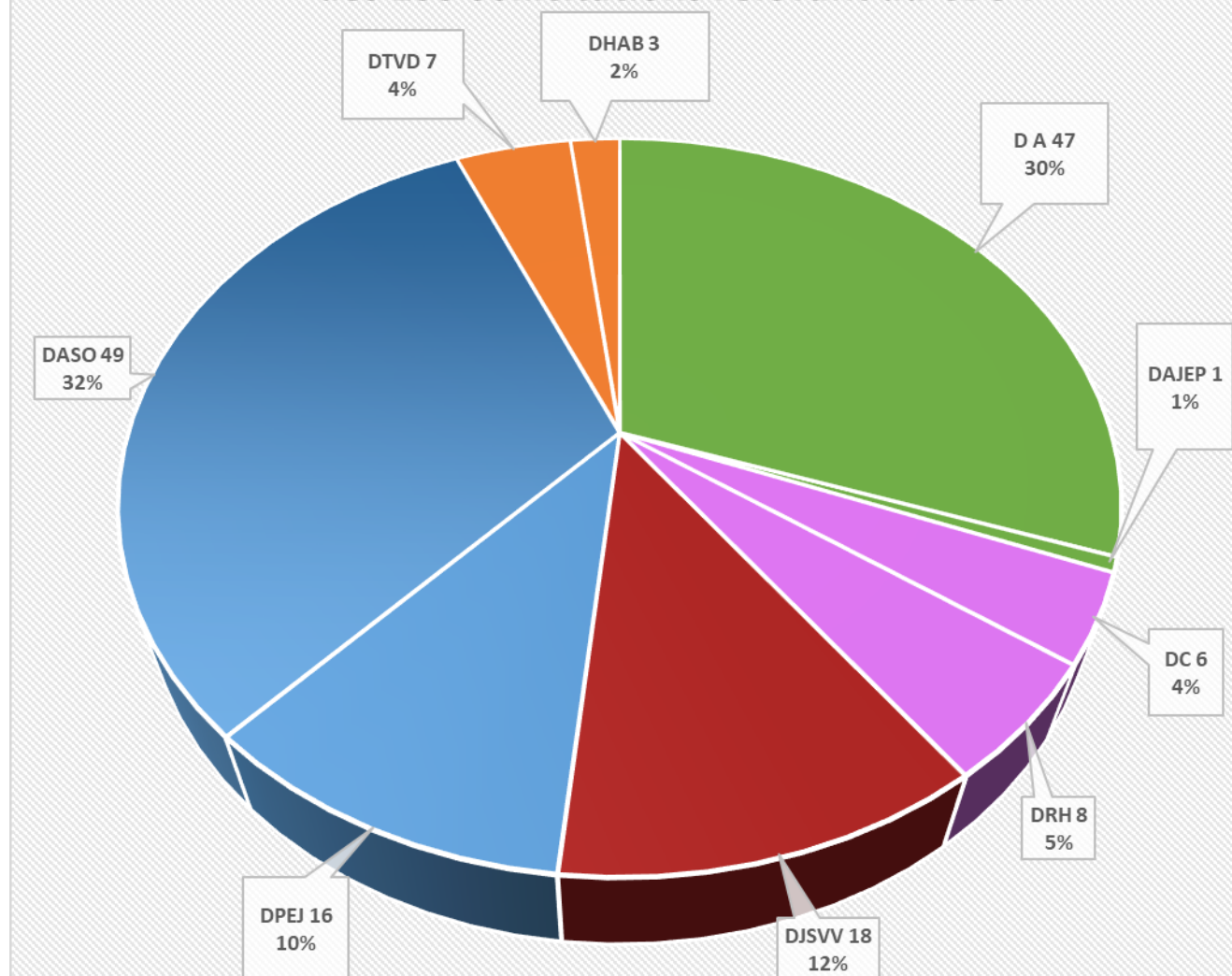
Compte tenu de la charge de travail des directions sociales en période de Covid, la Médiatrice n'a pas sollicité celles-ci pour une réunion de cadres comme ce fut le cas en 2020.

Une visioconférence a pu cependant être mise en place avec les responsables des Espaces départementaux des solidarités et les conseillères techniques du service de l'action sociale territoriale. Cette présentation des activités de la Médiatrice a permis de mieux expliciter son rôle et l'interface possible avec les autres Médiateurs des administrations sociales (CAF, CPAM, CNAV).

Les 155 sollicitations se répartissent ainsi entre Pôles et Directions :



Répartition par Direction des 155 sollicitations relevant du CD94



Légende :

Pôle Enfance et Solidarités (PES) : 65 sollicitations (42 %)

Direction de l'Action Sociale (DASO) : 49 sollicitations

Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (DPEJ) : 16 sollicitations

Pôle Autonomie Finances et Administration (PAFA) : 48 sollicitations (31 %)

Direction de l'Autonomie (DA) : 47 sollicitations

Direction des Affaires Juridiques et Patrimoniales (DAJEP) : 1 sollicitation

Pôle Education et Culture (PEC) : 18 sollicitations (12 %)

Direction de la Jeunesse, des Sports et des Villages Vacances (DJSVV) : 18 sollicitations

Pôle Relations Humaines et à la Population (PREHP) : 14 sollicitations (9 %)

Direction des Relations Humaines (DRH) : 8 sollicitations

Direction des Crèches (DC) : 6 sollicitations

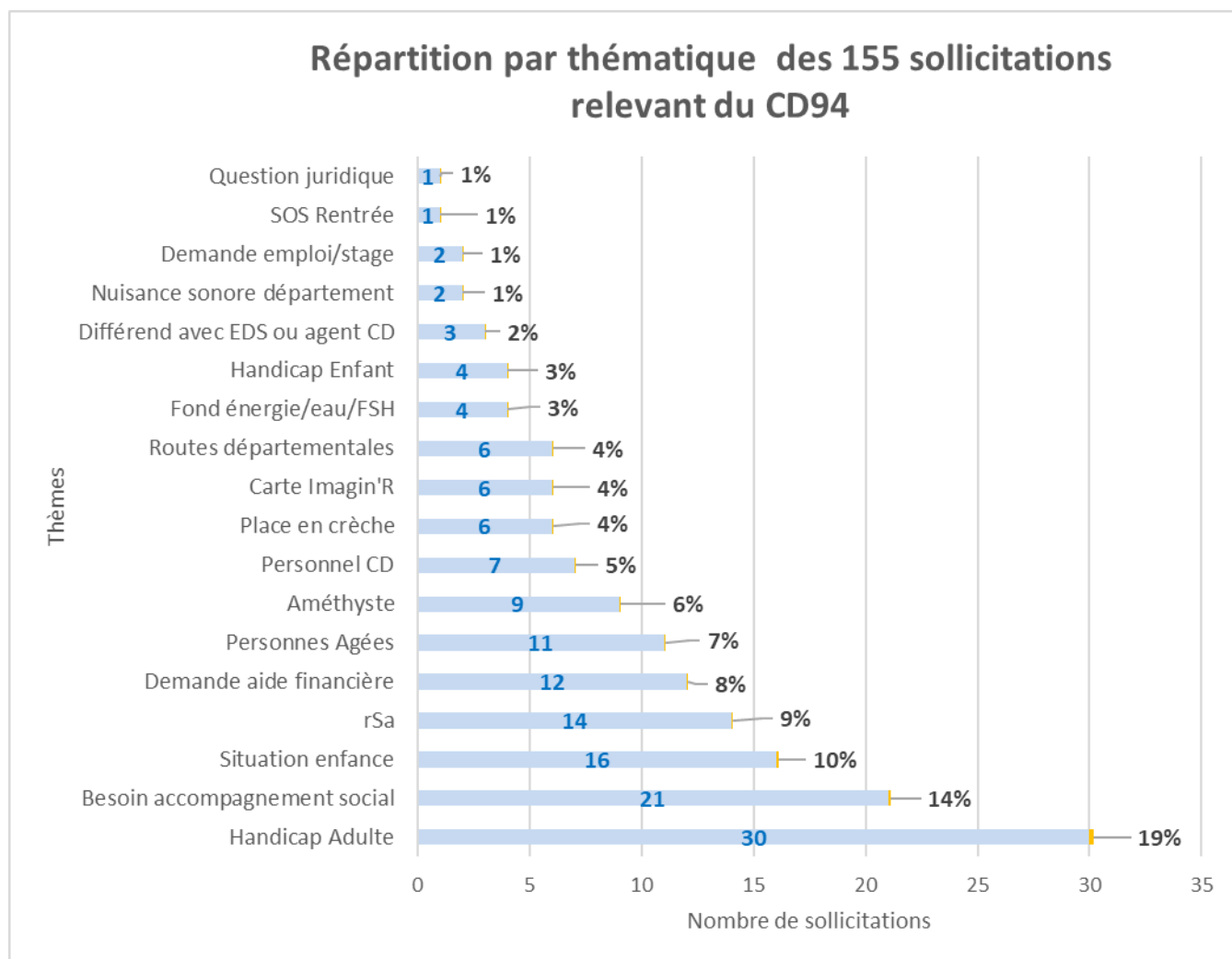
Pôle Aménagement, Déplacement, Emploi et Cohésion Territoriale (PADECT) : 10 sollicitations (6 %)

Direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements (DTVD) : 7 sollicitations

Direction de l'Habitat (DHAB) : 3 sollicitations

1.1 - Les principaux sujets de sollicitations par Pôle et Direction.

Les Directions de l'Administration départementale les plus sollicitées sont, sans surprise, celles dont les actions impactent très directement le quotidien des Val-de-Marnais les plus fragiles, en situation d'isolement.



Les saisines émanent en grande majorité d'un public en grande difficulté sociale et/ou financière. Leur demande est donc présentée avec d'autant plus d'insistance ou d'urgence qu'elle reflète la précarité de leur situation. Le nombre de sollicitations doit être regardé à l'aune du nombre global d'utilisateurs de ces services et des prestations qu'elles dispensent ou instruisent.

Les personnes font appel à la médiation pour :

- Une demande d'explication,
- En cas de non réponse ou d'une réponse trop tardive.
- Un recours contre une décision,
- Se plaindre de l'attitude de certains agents,

C'est principalement autour des compétences sociales du Département (rSa, enfance et famille, personnes âgées et/ou en situation de handicap) que les désaccords se cristallisent.

Les deux pôles intervenant dans le domaine social sont concernés par 73 % des sollicitations.

- **Le Pôle Enfance et Solidarité** regroupe **65 demandes** et 42 % de la totalité des sollicitations.

Dans le contexte très particulier de la pandémie, des demandes plus pressantes ont été exprimées par certains usagers sur les périodes de confinement. La DASo a été régulièrement sollicitée pour accompagner ce public. Sur l'année 50 familles (+ 35%) ont été orientées vers un Espace Départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.

- ❖ *On notera qu'en raison des difficultés exprimées ou repérées lors des entretiens téléphoniques, la médiatrice propose aux personnes de solliciter un travailleur social alors que leur demande initiale est loin de cette problématique.*
 - ❖ *La médiatrice est parfois amenée à demander une prise de contact par l'EDS suite à une alerte émanant de la CPAM ou de la CAF.*
- La **Direction de l'action sociale** est concernée par 49 sollicitations et 75% des sollicitations de ce pôle social :
 - ✓ 21 demandes concernent leur relation avec un EDS : soit dans l'attente d'un rendez-vous soit pour contester les conditions de leur accompagnement social.
 - ✓ 14 usagers ont demandé des précisions sur le refus d'une aide financière ou l'attribution de celle-ci.
 - ✓ 14 sollicitations concernent un indu d'allocation rSa et une demande de remise de dette. Il s'agit aussi de contestations de fausses déclarations ou de qualification de fraude notifiée par la CAF, de refus d'ouverture de droit au rSa ou du montant de l'allocation.
 - ❖ *On notera des délais importants entre la détection initiale d'un indu par la CAF et la notification définitive aux usagers de la décision du Département à leur encontre, fixant le montant de la remise de dette et le montant restant à leur charge. Ceci est d'autant plus préjudiciable pour l'image du Département que les décisions sont souvent favorables aux usagers en terme financier. Les plafonds fixés prennent en compte la situation sociale des familles. Ce geste social est en partie occulté par les délais de réponse dommageables pour les usagers comme pour le Département.*
 - ❖ *Le suivi des réponses aux contestations concernant le refus d'aide financière reste à consolider (de 3 à 44 jours de délais de réponse aux sollicitations de la médiation après démarches de l'usager réalisées précédemment).*

- La **Direction de la protection de l'enfance et de la jeunesse** est concernée par 16 sollicitations (+ 45 % en 2021) et 25 % de celles du Pôle.

La médiation est régulièrement sollicitée par des familles qui vivent très mal le placement d'un enfant et la décision d'un juge. Pour mémoire, la médiation ne peut être sollicitée suite à une décision de justice. Elle ne peut intervenir que sur les conditions de la mise en œuvre de cette décision de justice.

La médiation agit pour rassurer les familles, expliquer les étapes des procédures et la place de chacun, en s'assurant que les conditions d'accueil et d'accompagnement social sont bien mises en œuvre de façon respectueuses et bienveillantes.

- ❖ On notera que ce « petit » nombre de sollicitations mobilise beaucoup la médiatrice en terme d'énergie, de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. Les conversations sont longues et réitérées.
- ❖ Il a été plusieurs fois porté à connaissance de la Médiatrice, la mention dans les enquêtes sociales « M ou Mme n'a pas cherché à nous contacter ». Ces parents m'indiquant qu'ils avaient vainement essayé de joindre le standard ou avaient laissé des messages sur le répondeur, sans être rappelé par l'EDS. Ils estimaient donc que le rapport transmis au juge était à charge et ne traduisait pas la réalité des faits (sur ce point). **Compte tenu des difficultés déjà connues pour contacter les standards des EDS très souvent saturés et accentuées par le télétravail, cette formulation paraît donc inappropriée en l'état.**
- ❖ Lors de la clôture des interventions et à la lecture des témoignages reçus, on constate que ces médiations ont permis d'apaiser les relations entre parents et professionnels, de renouer le dialogue, en s'assurant par exemple de la transmission des calendriers des visites médiatisées, des délais de rendez-vous, ... (cf. Annexe 5 : témoignages des usagers)



- **Le Pôle Autonomie, Finance et Administration** regroupe **48 demandes** et 31 % des sollicitations.
 - La **Direction de l'Autonomie** est concernée par 47 demandes et 98% des sollicitations de ce Pôle.

Elles concernent 13 personnes âgées et 30 adultes ou enfants (4) en situation de handicap.

Les usagers soulignent majoritairement des délais importants de traitement des demandes de prise en charge ou lors d'un changement de prestataire ou d'établissement. Les personnes expriment le sentiment qu'il n'y a pas de suivi dans l'étude de leur situation, que les modalités sont fastidieuses et complexes pour des aidants déjà très sollicités.

- ❖ *On notera la récurrence des reproches concernant les messages laissés sans suite, les mails non répondus qui génèrent du sur-appel et conduisent à solliciter la médiatrice.*
Ces retards et certaines incompréhensions sont d'autant plus dommageables pour le Département et les usagers, que les critères retenus en Val-de-Marne sont plus favorables que dans d'autres départements.
- ❖ *Concernant les délais de réponse à la médiation, on notera des délais très conséquents :*
29 jours (de 1 à 119 pour le cas le plus complexe) et en augmentation de 31%
- **Le Pôle Education et Culture** est concerné par **18 demandes** soit 12 % des sollicitations.
 - Les sollicitations concernent uniquement la **Direction de la jeunesse, des sports, et des Villages vacances** et plus spécifiquement du service des aides à la mobilité. Ces interpellations concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R et la contribution au Pass Navigo/carte améthyste. Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes suite à un refus qui leur est opposé ou d'une difficulté à réaliser les démarches par internet.
 - ❖ *On notera que l'orientation vers les points d'accueil ou vers les gestionnaires du service, pour l'accompagnement des personnes dans leurs démarches à réaliser sur internet, résout ces difficultés. Le service est extrêmement réactif aux sollicitations (de 1 à 3 jours).*
- **Le Pôle Relations Humaines et à la Population (PREHP) : 14 sollicitations (9 %)**
 - Pour la **Direction des Relations Humaines (DRH)** les 8 sollicitations concernent majoritairement des difficultés sociales du personnel. Dans ce cas un contact est pris avec le service concerné pour une attention particulière.
 - Pour la **Direction des Crèches (DC)** les 6 sollicitations concernent une incompréhension sur le mode de calcul (période Covid) et des demandes de place en crèche.
 - ❖ *Pour mémoire le champs d'intervention de la médiation n'intègre pas les demandes de place en crèche (en raison de la collégialité des décisions prises avec les partenaires locaux), ni les différends des agents avec leur employeur.*
- **Le Pôle Aménagement, Déplacement, Emploi et Cohésion Territoriale : 10 sollicitations (6,5%)**
 - Elles concernent majoritairement la **Direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements (DTVd)** : 7 sollicitations.
 - ❖ *On notera que les personnes ont sollicité la médiation pour des questions sur des travaux à venir sur une route départementale ou suite à l'absence de réponse à leur sollicitation. Ces usagers font ensuite part de leur grande satisfaction pour la réactivité des agents à intervenir ou pour souligner le respect des délais communiqués. La médiatrice a présenté des excuses au nom de la collectivité en l'absence de réponse à leurs sollicitations précédentes.*

1.2- Le résultat des médiations

Quelques chiffres pour éclairer la portée des démarches de médiation réalisées :

Pour 81 personnes et 52% des sollicitations, une issue favorable a été réservée aboutissant à un accord des parties.

- ❖ *Ce chiffre indique un niveau d'erreurs ou de retards au détriment de l'utilisateur et la production de préjudices pour celui-ci. Certes, ce pourcentage reste dans la moyenne des chiffres des autres médiateurs, pour autant il souligne tout l'intérêt de la médiation et d'une attention particulière à accorder à ces situations pour investiguer ce qui a généré ce dysfonctionnement.*
- ❖ *Dans 10 situations, l'utilisateur a obtenu un changement de la décision initiale de la Collectivité concernant l'action sociale (2) l'autonomie (1) les aides à la mobilité (7). 6% des 155 sollicitations relevant du Conseil Départemental ont ainsi reçu une issue très positive suite à la sollicitation de la Médiatrice. Il s'agit de dossiers très complexes qui ont nécessité de nombreuses démarches sur de longues périodes.*
- ❖ *On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle est aussi en capacité de revenir sur sa décision et de rétablir l'utilisateur dans ses droits.*
- ❖ *En faisant droit aux usagers le Département renoue un dialogue, rassure les personnes sur leur capacité à agir et à être entendu. Il rapproche l'administration et le citoyen en faisant preuve d'humanité et d'équité.*

La sollicitation de 54 personnes a abouti à un accord partiel : l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction sur la totalité de sa demande initiale, mais une amélioration de la décision du Conseil départemental au regard de sa situation.

Pour 20 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée, accompagnée par un temps d'explication.

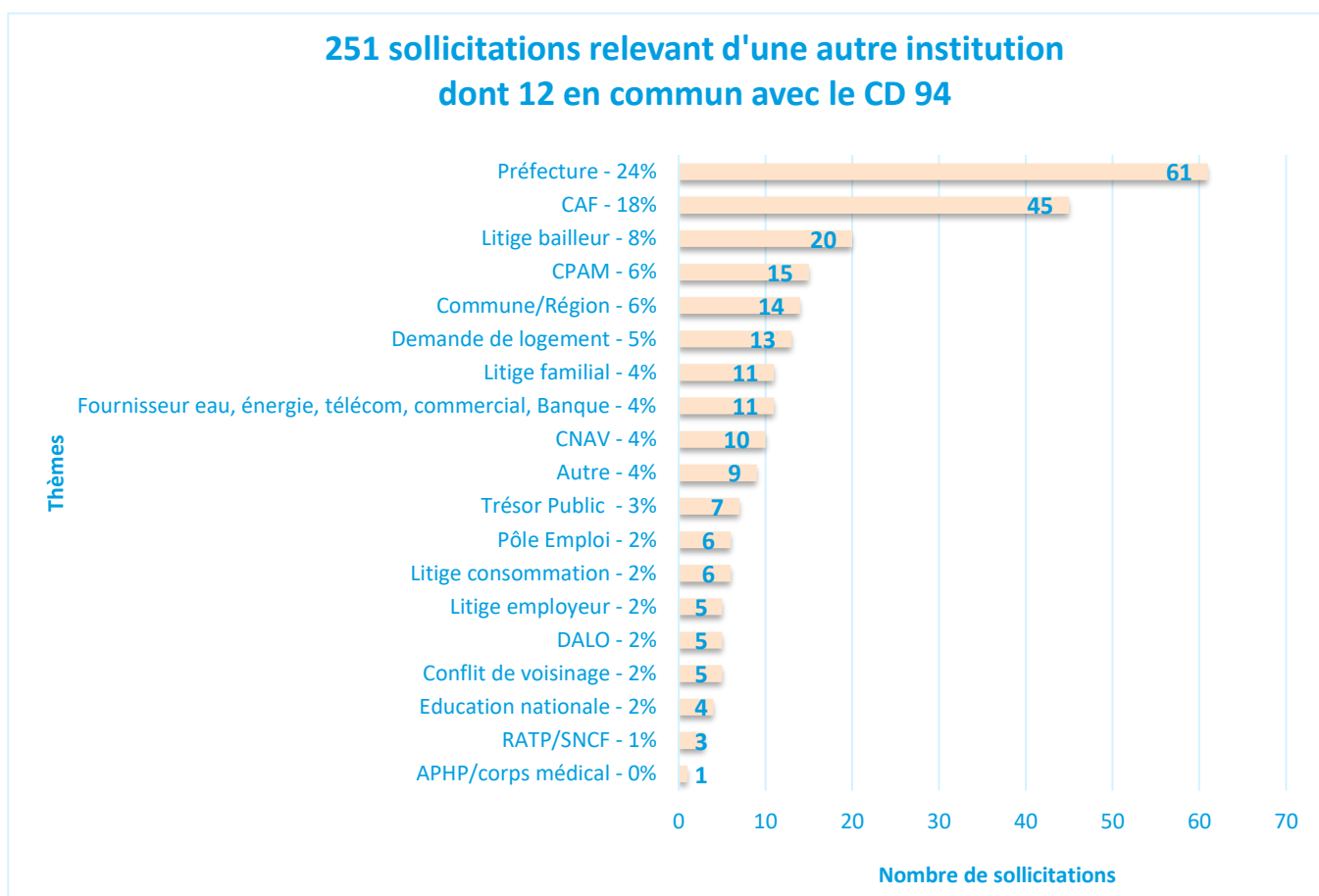
Malgré le taux de 13 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (35%) en faveur de l'utilisateur, le niveau de satisfaction exprimé par l'utilisateur est plus élevé.

Dans 63 % des sollicitations, les personnes remercient pour ce service, la prise en compte de leur démarche, le fait même d'avoir été écouté et surtout d'avoir eu une réponse après de multiples démarches restées sans suite. (Cf. Annexe 5 : quelques extraits de remerciements d'utilisateurs en 2021).

- ❖ *On notera toutefois que si la Médiatrice présente ses excuses à l'utilisateur au nom du Département, les services ne le font pas, sauf dans de très rare cas. C'est d'autant plus dommageable lorsque la réponse est positive pour l'utilisateur et entraîne un coût pour la collectivité. En effet malgré ce geste, la personne reste sur une mauvaise image du Département.*
- ❖ *Ce geste d'apaisement serait reçu très positivement par l'utilisateur, en atteste les réponses reçues par la Médiatrice suite à son message informant de la clôture de l'intervention et présentant des excuses au nom de la Collectivité.*



II - Les sollicitations relevant d'une autre institution



239 sollicitations (58 %) relèvent d'une autre administration ou institution.

- ❖ *On notera que 12 sollicitations sont communes aux services du Conseil Départemental du Val-de-Marne et ceux de la CAF, CPAM ou CNAV. En effet les actions de ces partenaires ont une incidence sur l'activité, les décisions des services de l'APA ou pour le rSa. L'inverse est aussi vrai concernant la MDPH et le versement de l'AAH par la CAF.*

Il est à noter que les rapports d'activités d'autres médiations institutionnelles montrent en 2020 des chiffres oscillants entre 45 et 65 % de saisines nécessitant une réorientation. Avec 58 % en 2021, le Val-de-Marne se situe dans cette fourchette.

En 2020, sans doute, grâce à une communication précisant mieux le domaine d'intervention, nous étions en deçà de cette moyenne tout en augmentant le nombre global.

On peut aussi supposer (certains usagers l'ont confirmé) que les personnes ne vont pas jusqu'à la page de présentation sur le site du Département. En effet, celui-ci précise que la Médiatrice n'intervient que dans le cas d'un différend avec les services du Département et spécifie les sollicitations récurrentes qui sont hors champs (demande de logement, difficultés avec la Préfecture, CAF, ...). Pour autant, faute de trouver un interlocuteur les personnes font de multiples interpellations en espérant une réponse.

Par ailleurs, la confusion entre la Médiatrice du « Val-de-Marne » comme institution et Médiatrice « compétente sur tout le territoire du Val-de-Marne » se poursuit. Enfin, certains usagers pensent s'adresser au « Médiateur de la République » intervenant auprès des administrations, fonction devenue depuis plusieurs années « Défenseur des droits ».

En 2021 l'accumulation sur 2 ans de cette période Covid a eu des conséquences importantes en terme de volume et de délais pour la CAF, la CPAM et la CNAV notamment. Ces administrations en conviennent et leurs médiateurs indiquent dès à présent des hausses substantielles (+ 100 demandes à la CAF) et des retards de traitement aussi à leur niveau (6 semaines en moyenne pour le Médiateur de la CPAM).

- ❖ *On notera que cette transparence entre médiatures institutionnelles sur les difficultés rencontrées (retard, erreur, procédure d'enquête en cours, ...) est fondamentale car elle permet de travailler en confiance et réactivité.*
- ❖ *Pour développer le partenariat, la « 2^{ème} Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 12/10/2021 en salle du Département du Val-de-Marne. Elle s'est tenue en présence de M. DEWAILLY Vice-Président du Tribunal Administratif de Melun et Président de la Chambre des Médiations, de représentantes du Département de Val-de-Marne de l'accès au droit (CDAD) et des responsables régionaux et départementaux de la Défenseure des droits. Les médiatrices de la CAF, de la CPAM, de la CNAV et de Pôle Emploi, ont pu échanger sur les missions de chacun, leurs modes d'intervention et leurs résultats. Cette deuxième initiative, unanimement saluée par les acteurs de la Médiation institutionnelle du Val-de-Marne s'est élargi aux responsables des Points d'accès au droit et des Maisons de la Justice et du Droits.*



« 2^{ème} Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne le 12 octobre 2021 »

Toutes les sollicitations ont fait l'objet d'une étude attentive afin d'apporter aux personnes une réponse adaptée ou les orienter vers d'autres administrations ou intervenants quand cela était nécessaire. L'échange et l'écoute de ce public, permettent de cerner les difficultés rencontrées, de les orienter à bon escient et si besoin, de faciliter leurs démarches.

Même si une médiation au sens strict du terme n'est pas alors mise en place, le service rendu à l'usager est lui bien réel. Cette démarche est fidèle aux engagements de la collectivité d'être aux côtés des habitants. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf. Annexe 5 : quelques extraits de remerciements d'usagers en 2021).

- ❖ *On notera que durant les confinements, des situations plus complexes ont mobilisé et resserré le partenariat déjà initié, au « bénéfice » des usagers.*
- ❖ *D'autres partenaires orientent vers la médiation départementale des personnes pour lesquelles ils sont déjà intervenus pour régulariser un droit et à cette occasion ont repéré une fragilité. Ces sollicitations donnent lieu à une orientation vers la Direction de l'Action Sociale pour un accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux départementaux.*

Ces 239 sollicitations relèvent de façon récurrente de la CAF (45) et de la Préfecture (61).

Ce point est à souligner car les demandeurs sont alors dans deux situations diamétralement opposées pour être entendus.

Pour la **CAF** : avec l'accord des personnes, leur demande est directement transmise à la Médiatrice de la CAF, il en va de même pour le public de Pôle emploi, de la CNAV, de la CPAM, et de la MSA pour l'ASPA. Il s'agit généralement de personnes ayant un litige avec cette administration, ou n'ayant pas eu de réponse à leur situation particulière et urgente. Leur service de médiation traite avec diligence ces demandes.

Il en va différemment avec la **Préfecture**. Pour les 61 usagers qui ont contacté la médiatrice il s'agit de personnes qui n'arrivent pas à prendre rendez-vous sur le site internet dédié pour leur dépôt de demande de naturalisation ou de prolongement de titre de séjour. Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit. M. TOUBON, ancien Défenseur des droits avait à plusieurs reprises rappelé l'Etat à ses obligations dans ce domaine. Mme HEDON a fait de même dans son dernier rapport annuel et dans 2 rapports particuliers. (Cf. annexe 6).

- ❖ *Ces rapports mettent aussi en avant la question de « l'éloignement des services publics dû à la dématérialisation » des procédures, empêchant le dialogue direct entre les administrations et les usagers, surchargeant inutilement les services sociaux qui accueillent le public (comme les Espaces Départementaux des Solidarités - EDS).*

La Médiatrice est ainsi sollicitée par des travailleurs sociaux d'EDS ou des référents d'insertion intervenants dans des structures financées par le Département.

En 2021, 18 professionnels ont demandé un appui dans leurs démarches pour des familles dont ils accompagnent l'insertion. Il s'agit de personnes en attente de renouvellement de titre de séjour auprès de la Préfecture (9) ou de versements de prestations CAF (5), CPAM (1) ou CNAV (3). Ces retards peuvent induire des pertes de droits, des licenciements et le versement de prestations financières par le Département en cas de rupture de revenus pour des familles avec enfants mineurs.

❖ **On notera ainsi deux situations spécifiques :**

- *L'interpellation par un référent social d'une structure financée par le Département : une allocataire rSa qui faute d'obtenir un RV à la Préfecture pour le renouvellement de son titre de séjour dans les délais n'a pu signer un CDI avec une entreprise dans le cadre de son parcours d'insertion.*
- *La directrice d'un établissement pour personnes handicapées sollicite la médiatrice pour une allocataire de l'AAH stabilisée dans la structure après une longue période d'errance. La référente ne peut entrer en contact avec la Préfecture pour le renouvellement du titre de séjour et demander un autre rendez-vous en raison des difficultés psychiques de la personne. Les allocations sont suspendues par la CAF et son hébergement remis en cause.*

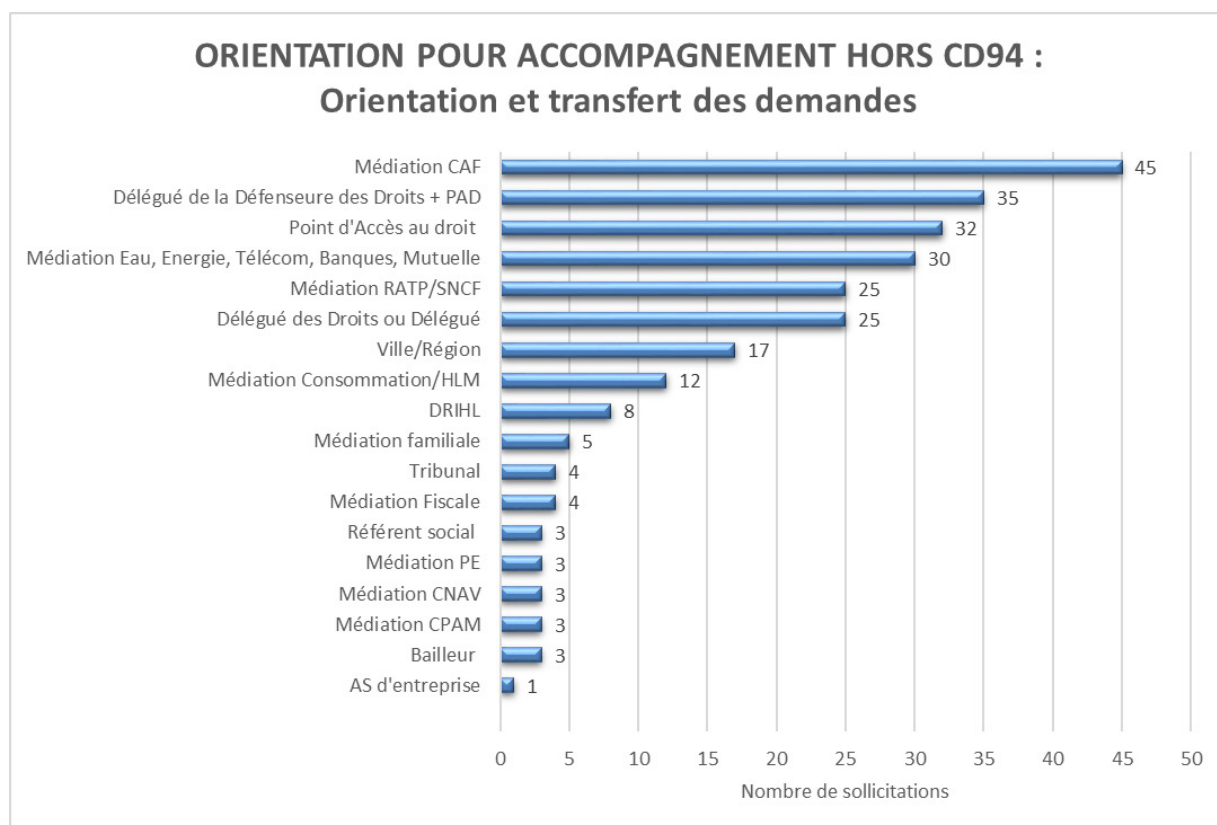
La Médiatrice ne peut que constater le non-respect du droit des usagers, une charge de travail supplémentaire pour les agents de la Collectivité et des dépenses du département dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance.

Ce point fait donc l'objet d'une **recommandation spécifique**.

Une orientation et un accompagnement

L'ensemble des sollicitations qui ne relève pas du Département du Val-de-Marne reçoit une réponse sous 1 à 10 jours. Après étude de la situation, les personnes sont orientées vers l'interlocuteur dédié ou le plus apte à répondre. Si besoin, ces dernières sont accompagnées dans leurs démarches. L'augmentation notable de la mise en place de services de Médiation facilite les démarches des usagers en direction des administrations mais aussi des prestataires de service. On citera notamment la médiation de l'eau, de l'énergie, de la RATP, des banques, des mutuelles, ... qui ont été sollicitées en 2021. Néanmoins ces médiations ne sont pas assez connues.

- ❖ *On notera cependant que majoritairement les sollicitations ne peuvent se faire que directement par l'utilisateur et par internet via un portail dédié. La réorientation des usagers doit donc être accompagnée pour rassurer et faciliter leurs démarches.*



*DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

*PAD : Point d'Accès au Droit

Le résultat de ces orientations

Avec l'accord des familles, la sollicitation est directement transférée de médiature à médiature.

55 sollicitations ont ainsi été transmises à la CAF, la CPAM, la CNAV ou la MSA et 46 de ces usagers ont reçu une réponse de ce partenaire.

Pour 18 sollicitations, la mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations a été nécessaire au règlement des situations (CAF et Pôle emploi ou CAF, CNAV et Département, ...). Cette mobilisation, le plus souvent à la demande de travailleurs sociaux, a permis de régulariser des demandes en attente depuis de longs mois sans explication.

- ❖ *On notera que l'interpellation directe par la médiatrice du Conseil Départemental du Val-de-Marne a généré plus de **72.079€ de versements** (ou d'effacements de dette indument réclamées par d'autres organismes). Il ne s'agit que des sommes portées à connaissance par 25 familles concernant la CAF, la CPAM et la CNAV. Ce montant est donc à minima.*
- ❖ *Cette évaluation pécuniaire n'avait jamais été réalisée et devra être poursuivie.*
- ❖ *Cette démarche est très appréciée par des personnes qui se sentent impuissantes, négligées dans leur dignité et mises en situation de fragilité sociales et financières.*



III – Recommandations

Au-delà de l'accueil et de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches, la délibération du 19/05/2014 prévoit que la Médiation émette des recommandations et propositions dans son rapport annuel.

La loi de du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique précise dans son article 81 « 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. »

Certaines figuraient déjà dans le rapport 2020. Si certains aspects ont pu être abordés, d'autres ont dû être reportés en raison de la pandémie et des conditions d'exercice des missions.

- 1 **Un meilleur encadrement des délais de réponse aux usagers et prestataires de service.** Cette question renvoie aux processus de travail et à l'organisation de certains secteurs d'activités.
- 2 **La détection des courriers adressés au public le plus fragile et qui restent sans réponse** de la part des usagers. Ces derniers déjà en situation précaire socialement ou en lien avec leur perte d'autonomie et/ou de handicap, devraient être mieux identifiés pour faire l'objet d'un rappel.
- 3 **La présentation systématique des excuses au nom de la collectivité en cas d'erreur** ou de retard qui lui sont imputables.
- 4 **La modification de certaines formulations** dans les rapports d'enquêtes sociales ou certains courriers qui ne paraissent pas appropriées. Compte tenu de la réalité des difficultés à contacter les équipes en EDS en l'absence de transmission des numéros de téléphone des lignes directes, cette situation ne peut être imputée aux usagers.
- 5 **Concernant le contentieux de l'allocation rSa : simplification et raccourcissement des délais** de traitement des recours et des demandes de remises de dette. Ce processus est trop complexe pour les usagers et devrait être retravaillé avec la CAF.

- 6 La loi « Engagement et Proximité » adoptée en décembre 2019 et applicable au 01/01/2021 a institué la possibilité pour la collectivité de se doter d'une médiation territoriale (Cf. Annexe 7). L'article 81 prévoit que « 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. »

Ce point devra être travaillé avec les services juridiques de la collectivité et le Tribunal administratif de Melun pour faciliter la mise en œuvre la plus simple pour les usagers.

- 7 En lien avec les deux derniers points, il conviendrait de réinterroger le processus de décision concernant les recours rSa, afin de permettre **l'éventuel traitement en médiation des recours formulés par les usagers devant le Tribunal Administratif** à la demande de celui-ci.
- 8 Le **renforcement des moyens humains** mis à disposition de la Médiatrice au regard de l'augmentation des sollicitations et de la nécessité de conserver la qualité du service rendu au public.
- 9 Concernant les nombreuses sollicitations relevant de la Préfecture, il paraît indispensable de mettre en place un lien privilégié avec le service des étrangers, spécifiquement pour les situations où le travail d'accompagnement social et d'insertion et/ou les finances de la collectivité sont impactées.

Réponse de Monsieur le Président du Département du Val-de-Marne aux recommandations de la médiatrice :



Madame la Médiatrice départementale,

Vous m'avez remis le 9 mars dernier, votre rapport sur l'activité 2021 de la Médiation, qui sera présenté à l'Assemblée départementale le 27 juin prochain.

Ce rapport fait état des sollicitations croissantes des usagers du service public départemental et des autres acteurs du service public.

Comme j'ai eu l'occasion de vous l'indiquer, la médiation départementale est un élément fondamental pour l'accès aux droits et le maintien de la confiance entre nos services et les Val-de-marnais.

Vous formulez neuf recommandations pour lesquelles je souhaite donner suite.

Les délais de réponse sont une problématique que la majorité départementale avait déjà relevé et sur lesquels elle s'est engagée. J'ai demandé aux services concernés de revoir les process et les modalités d'instruction pour aider les agents dans leur travail d'instruction des dossiers de demandes et pouvoir ainsi répondre plus rapidement.

Concernant les modalités de relance auprès des usagers destinataires de courriers de demandes de compléments de pièces, votre recommandation est prise en compte, dans la limite toutefois du rôle d'un service instructeur.

Je retiens votre proposition de présentation systématique d'excuses au nom du Département en cas d'erreur ou de retard imputable à la collectivité, qui doit être systématique.

Le pôle Enfance et Solidarités a d'ores et déjà intégré la nécessité de modifier les rédactions types de certains de ses courriers dont certaines formulations ne sont pas adaptées.

Le contentieux de l'allocation RSA relève, comme vous l'indiquez, d'un processus mis en place par la CAF. Néanmoins, je vous ai indiqué que j'étais favorable à une expérimentation de la médiation des recours des usagers devant le Tribunal Administratif de Melun, en lien avec ce dernier.

La Direction des affaires juridique et patrimoniales a bien intégré la question des interruptions des délais de recours et suppression de prescriptions issues de la loi Engagement et Proximité de décembre 2019.

Compte tenu de l'augmentation des sollicitations faites auprès de vous, et pour répondre à votre demande, vous disposez désormais, depuis le 19 avril dernier, d'une assistante à plein temps.

Enfin, j'ai sollicité la Préfète de Département afin de renforcer les liens avec le bureau des étrangers de la Préfecture pour faciliter le traitement de situations ne pouvant trouver une issue faute de délivrance des titres de séjour dans les délais.

Je vous remercie pour votre engagement pour le Département et les Val-de-Marnais et sais pouvoir compter sur votre action pour améliorer encore le service rendu aux usagers.



Olivier Capitanio
Président du Département du Val-de-Marne

IV – Perspectives

La médiatrice départementale va poursuivre et consolider les travaux déjà engagés avec les partenaires en s'appuyant sur les réalisations 2021.

■ Développement du travail en interne :

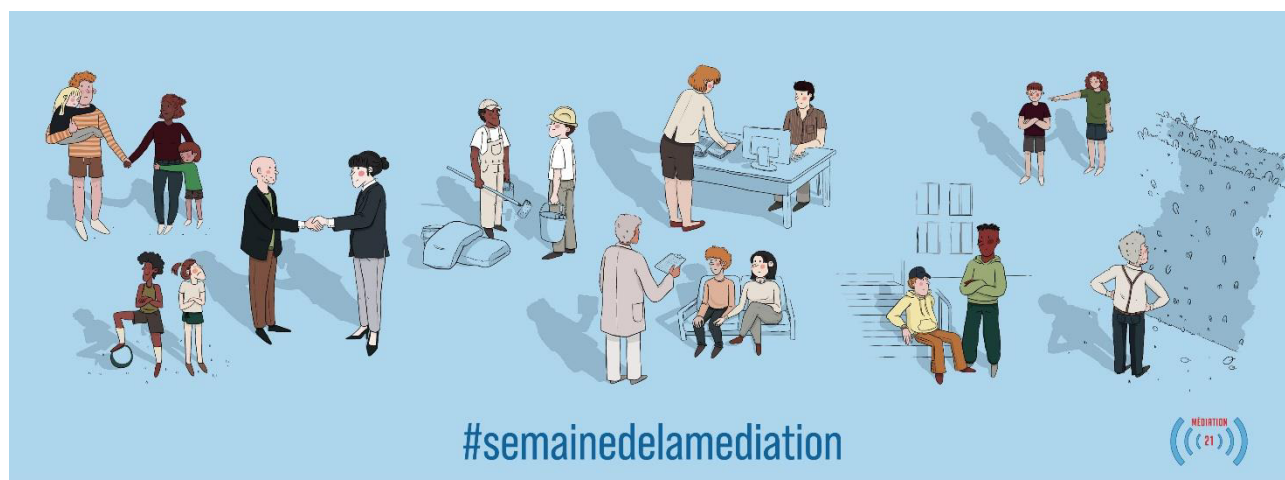
- Des rencontres régulières avec les directions de l'Administration départementale seront poursuivies et accentuées au cours de l'année 2022.
- En concertation avec la Direction générale, mise en place d'un droit de consultation dans le logiciel de traitement numérique des courriers (Elise). Il s'agit d'examiner les courriers de réclamations, de recours administratifs et de s'assurer de l'effectivité des réponses aux usagers de façon adaptée. Une attention particulière pourrait être apportée aux demandes récurrentes ou aux non-réponses.

■ Développement du partenariat et communication :

- Conformément à la délibération de 2014, la médiatrice départementale est adhérente à l'Association des Médiateurs des collectivités territoriale (AMCT) qui constitue un réseau d'échanges, de partage d'informations et de bonnes pratiques. Depuis octobre 2020 elle siège au Conseil d'administration. A ce titre elle participe à l'organisation d'une web conférence prévue le 19/05/2022 à l'attention des 180.000 abonnés du réseau professionnel Idéal'Co concernant la mise en place de médiateurs dans les collectivités territoriales.
- Le prochain « Congrès de toutes les médiations » organisé par l'AMCT, aura lieu en octobre 2022. En février 2020, la Médiatrice avait représenté le Département au 1er Congrès, en présence de 650 participants internationaux et de deux prix Nobel de la paix.



- La prochaine semaine mondiale de la médiation du 08 au 15 octobre 2022 pourrait être l'occasion de développer encore ce réseau partenarial et de sensibiliser les communes du Val-de-Marne à la médiation institutionnelle. Le mois d'octobre 2021 a été l'occasion pour la collectivité de valoriser dans sa communication le service de médiation proposé aux habitants (site internet et réseaux sociaux). Cette marque forte pourrait être accentuée en 2022 par la communication dans Interval et le magazine du Département.



4

ANNEXES

ANNEXE 1 – RAPPORT « CREATION D'UNE MEDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GENERAL »

RAPPORT N° 2014-3 - 1 . 3 .3 au

CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

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

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

Les objectifs :

Il s'agit : d'apporter une réponse individualisée.

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

Son rôle et son organisation :

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

La médiation départementale fera intervenir des acteurs différents :

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

La qualité de médiateur est incompatible avec un mandat électif de conseiller général.

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

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

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

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

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

- 2- **Les correspondants du médiateur départemental** : pour le compte du médiateur, ils reçoivent les demandeurs, enregistrent les demandes, les lui transmettent. Ils assurent des permanences sur l'ensemble du territoire départemental. Les correspondants du médiateur sont volontaires pour assurer cette mission. Ils sont désignés par le Président du Département général sur proposition de la Direction générale et du médiateur.
- 3- **Les référents internes du médiateur** sont les équipes de direction : au sein des services départementaux, les référents répondent aux sollicitations du médiateur. Ils doivent lui fournir, dans un délai fixé avec lui, l'historique de la réponse à l'origine du différend.
- 4- **L'équipe administrative** : elle réceptionne et trie les appels, les courriers, les mails, les remontées des correspondants. Elle assure la correspondance du médiateur avec les directions et les usagers. Elle traite les dossiers et veille à leur suivi. Elle anime le réseau des correspondants du médiateur.

Saisine :

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

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

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

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

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

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

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

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

Les moyens - la méthode :

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

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

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

Les pouvoirs du médiateur :

Le médiateur départemental dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendue comme la capacité à solliciter auprès des directions toutes informations utiles.

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

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

Au titre de ses missions, le médiateur départemental peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place dans les domaines de la médiation et de l'accès au droit. Chaque année, le médiateur rend compte au Président du Conseil général de son action en lui présentant son rapport d'activité. Ce rapport est rendu public.

Je vous prie de bien vouloir délibérer.

Le Président du Conseil général,

Rapport présenté par :

M. GUILLAUME

Vice-président du Conseil général



VAL de MARNE

Conseil général

Transmis au préfet du Val-de-Marne au titre
du contrôle de légalité et exécutoire

le 21/05/2014

DÉLIBÉRATION N° 20:14-3 - 1 . 3 .3 du

CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

LE CONSEIL GÉNÉRAL,

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 modifiée relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public ;

Vu la loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 modifiée relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits ;

Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ;

Vu le rapport de M. le Président du Conseil général ;

Sur le rapport présenté au nom de la 1^{re} commission par M. Nérin ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :

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

ANNEXE 2 – LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Préambule

Le Réseau 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.

A 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
- Ecoute équilibrée et attentives des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un 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.

A 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, 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 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'informations 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 ou significatifs.

ANNEXE 3 – CONFIRMATION DES FONCTIONS DE LA MEDIATRICE



Créteil, le 05 octobre 2021

Madame Claude ROUSSEL-BRUN
Médiatrice départementale
Hôtel du Département
21/29 avenue du Général de Gaulle
94000 CRETEIL

Olivier CAPITANIO

Président
du Conseil départemental
du Val-de-Marne

// HÔTEL DU DÉPARTEMENT
21-29, av. du Général-de-Gaulle
94054 Créteil cedex
Tel : +33 1 43 99 70 01
olivier.capitanio@valdemarne.fr
www.valdemarne.fr

Madame la Médiatrice,

Dans votre courrier du 05 juillet dernier, vous attiriez mon attention sur le devenir de la médiation du Conseil départemental et sur vos fonctions.

A la suite de votre entretien avec M. VERCROY, Directeur général des services, et conformément à la délibération N° 214-3 du 19/05/2014, j'ai le plaisir de vous informer que vous êtes confirmée dans vos fonctions de Médiatrice du Conseil Départemental du Val-de-Marne pour la durée de mon mandat.

Le nouvel exécutif a pour objectif de faire de notre département la référence en matière de qualité de vie dans notre région dans les 10 prochaines années. A ce titre je souhaite que vos activités contribuent à favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité, facilitent l'accès au droit, évitent le recours contentieux et participent à la qualité du service rendu aux usagers.

Pour ce faire je vous demande de poursuivre le travail de développement du partenariat avec les acteurs Institutionnels, de renforcer le recours à la médiation, notamment en vous appuyant sur les agents départementaux et une communication adaptée.

Vous ne manquerez pas de faire part de vos activités et de vos recommandations lors de la présentation de votre rapport annuel.

Je vous prie de croire, Madame la Médiatrice, en l'assurance de ma considération distinguée.

Bien cordialement,

O. Capitanio
Olivier CAPITANIO

ANNEXE 4 – REPARTITION DES SOLLICITATIONS PAR VILLE

Ablon-sur-Seine (94480)	0
Alfortville (94140)	15
Arcueil (94110)	12
Boissy-Saint-Léger (94470)	8
Bonneuil-sur-Marne (94380)	3
Bry-sur-Marne (94360)	2
Cachan (94230)	1
Champigny-sur-Marne (94500)	16
Charenton-le-Pont (94220)	8
Chennevières-sur-Marne (94430)	3
Chevilly-Larue (94550)	3
Choisy-le-Roi (94600)	12
Créteil (94000)	24
Fontenay-sous-Bois (94120)	16
Fresnes (94260)	7
Gentilly (94250)	4
Ivry-sur-Seine (94200)	32
Joinville-le-Pont (94340)	2
L'Haÿ-les-Roses (94240)	8
La Queue-en-Brie (94510)	4
Le Kremlin-Bicêtre (94270)	5
Le Perreux-sur-Marne (94170)	10
Le Plessis-Tréville (94420)	3
Limeil-Brévannes (94450)	2
Maisons-Alfort (94700)	15
Mandres-les-Roses (94520)	0
Marolles-en-Brie (94440)	1
Nogent-sur-Marne (94130)	8
Noisieu (94880)	1
Orly (94310)	6
Ormesson-sur-Marne (94490)	0
Périgny (94520)	0
Rungis (94150)	2
Saint-Mandé (94160)	3
Saint-Maur-des-Fossés (94100)	19
Saint-Maurice (94410)	0
Santeny (94440)	0
Sucy-en-Brie (94370)	6
Thiais (94320)	5
Valenton (94460)	2
Villecresnes (94440)	0
Villejuif (94800)	14
Villeneuve-le-Roi (94290)	2
Villeneuve-Saint-Georges (94190)	16
Villiers-sur-Marne (94350)	14
Vincennes (94300)	6
Vitry-sur-Seine (94400)	32

ANNEXE 5 – QUELQUES TEMOIGNAGES REÇUS EN 2021

Sollicitations concernant le Département

- **M. C : difficultés avec travailleur social - 01/2021 :**
« Je tiens en revanche à remercier Madame la médiatrice pour son professionnalisme, son intelligence et son amabilité. »
- **Bénévole d'une Association caritative : besoin d'une attestation du CD pour le versement d'une aide financière complémentaire - 05/21 :**
« Ouahhh !! Super rapide et efficace !!! Merci beaucoup. 2 problèmes parfaitement résolus en quelques jours !!! Familles très contentes »
- **M. C : en attente de versement Prestations APA – 07/21 :**
« Il n'y a aucun doute de mon côté sur l'utilité de votre intervention ! »
- **Mme C : Dossier MDPH 07/21 :**
« Merci infiniment pour le suivi de la réponse et votre aide dans ce dossier. »
- **Mme B: besoin d'un accompagnement social 09/21 :**
« C'est si rare d'avoir des humains au téléphone. Vous avez du tact et vous vous souciez de nous. J'ai écrit partout et je ne me rappelais même plus que je vous avais saisi ».
- **Mme D : en attente dossier MDPH 09/21 :**
« Je vous remercie pour votre disponibilité, votre retour rapide et vos excuses au nom du CD94. »
- **M. T : route départementale 09/21 :**
« Je tenais à informer que la route rue de Villeneuve à Sucy en Brie a été refaite. Je vous remercie sincèrement pour toutes vos démarches. Merci d'avoir pris le temps de m'écouter. »
- **Déléguée de la Défenseure des droits pour une situation préoccupante enfance et handicap 09/21 :**
« Merci beaucoup pour le suivi, vous avez été vraiment efficace ! »
- **Mme H : difficultés sociales et de santé 09/21 :**
« Je tiens à vous remercier vivement d'abord pour votre humanité et pour votre professionnalisme. Ça fait du bien d'être écoutée ! »

- **Mme H : difficultés administratives 10/21 :**
« Je suis surprise par votre professionnalisme, car vous seule avait été touchée par ma situation et vous avez agi en ma faveur car je me sentais seule et abusée et vous êtes arrivée à mon secours... ».
- **M. L : demande de travaux de voirie restée sans réponse 11/21 :**
« Les travaux de réparation de la chaussée ont été réalisés la semaine dernière. Je vous remercie de votre intervention et aussi le service de maintenance de la voirie du Département du Val-de-Marne. »
- **Mme C. : difficulté pour obtenir aide mobilité sénior 12/21 :**
« J'ai obtenu le versement 10 jours après votre intervention, merci pour votre implication et votre patience ».
- **M. L : difficultés dans la prise en charge des frais d'équipement pour perte d'autonomie 12/21 :**
« La Direction vient de donner une fin favorable à ce laborieux dossier. Je forme des vœux pour que cette dynamique ne s'essouffle pas... Dans l'immédiat, je tenais à vous remercier pour votre aide si précieuse et votre efficacité. »
- **Mme C : difficultés pour remboursement Imagin'R 12/21 :**
« Je suis très heureuse de vous informer, que le Département du Val De Marne a procédé hier au remboursement de la somme de 171€, au titre du remboursement partiel de la carte Imagin'R. Je suis ravie, cette somme me sera vraiment très utile, croyez-moi. Je tiens à vous remercier grandement Madame, pour votre intervention, qui a porté ses fruits! Merci vraiment à vous ! Sans votre intervention, je n'aurais jamais eu ce remboursement, et cela aurait été vraiment injuste pour moi ! »

Sollicitation concernant une autre institution

- **Mme D : Différend avec la CAF - 02/21**
« Merci de votre réponse si rapide, elle me réconcilie avec la médiation d'une manière générale. »
- **Mme M : différend avec la CAF - 03/21**
« Je tenais à remercier sincèrement toute votre équipe, Merci infiniment pour tous. Je tenais à exprimer mes sincères remerciements, pour ce qui s'avère être une réelle épreuve administrative auprès des services de la caf du val de marne. Sans votre aide actuellement mon dossier serait toujours en traitement sans aucune possibilité d'obtenir un échange téléphonique, voire même écrit. »

- M. M : non réponse de la CAF - 03/21 :
« Votre intervention a été TRÈS utile! Après de longues semaines sans information suite à la naissance des enfants... »
- M. K : difficultés avec la CAF - 04/21 :
« merci pour votre retour et votre efficacité ! En effet le virement a été effectué et c'est arrivé plus vite que je l'aurais imaginé ! Le fait de vous solliciter a été clairement efficace pour mes 4 110€.
Merci encore et bonne journée ☺☀ »
- Mme M : différend avec sa Commune - 04/21 :
« Je suis surprise qu'on me rappelle, je ne sais plus à qui m'adresser. Je vous remercie d'avoir pris du temps pour m'écouter et me conseiller. »
- M. S : difficultés avec la CPAM - 04/21 :
« Je suis vraiment content de ce que m'avez dit, vraiment plaisir de tous ce que vous m'avez proposé pour m'aider. Merci à vous ! »
- M. M : difficultés avec la CAF - 05/21 :
« J'ai enfin compris ce que disait les courriers mais que je comprenais pas. Avec vous j'ai compris ma situation au rsa, vous m'avez bien expliqué les différentes choses de mon dossier,... ».
- M. S : entreprise en difficulté avec les impôts - 05/21 :
« Grace à votre aide j'ai écrit au Médiateur de Bercy. Il vient de me répondre en un mois pour me donner raison ! Milles merci pour vos indications, sans vous je fermais mon entreprise ... »
- Mme C : problème perception retraite - 06/21 :
« Je ne sais pas comment vous dire ma reconnaissance d'avoir pris la peine d'intervenir auprès de la Médiation de la Cnav en ce qui concerne mon problème avec eux !!
La Cnav a agi sans tarder, et aujourd'hui je reçois sur mon compte en banque mes retraites en retard depuis l'année dernière ! Je revis maintenant que ma situation financière, grâce à votre aide, est redevenue normale.»
- Mme L : indu CNAV - 07/21 :
« Merci beaucoup Madame la Médiatrice pour le soutien moral que vous m'apportez. »
- M. B : litige impôts - 07/21 :
« Un grand merci pour votre mail, votre soutien et votre implication »
- Mme A : difficulté pour obtenir un RV à la Préfecture et prestations CAF - 08/21 :
« Avant tout je tiens à vous remercier de votre intervention qui nous à aider à régler une situation dramatique. Le rendez-vous à la préfecture à bien eue lieu. Mme devrait récupérer son titre de séjour d'ici peu. Notre usagère est soulagée et elle a retrouvé sa sérénité.
La médiatrice de la CAF a fait le nécessaire pour débloquer la situation et Mme A a pu rembourser sa dette locative. (2 versements APL et AAH pour 6.200€) »

- **Mme G : Difficultés avec Pôle Emploi - 09/21 :**
« Je suis très satisfaite de vos services et vos informations sont très utiles et importantes pour moi. »
- **Mme F : demande de logement - 09/21 :**
« Merci pour votre écoute et le temps que vous m'avez consacré. C'était dur de pleurer dans le hall (de la Préfecture). J'ai bien compris que vous n'aviez pas de logements sociaux à louer mais j'ai RV avec une AS grâce à vous ! »
- **Mme XF : difficulté avec la CPAM -12/21 :**
« Je viens par ce message vous remercier pour votre intervention. J'ai reçu ma nouvelle carte vitale que je demandais depuis avril 2020 ! »

ANNEXE 6 – EXTRAIT DU RAPPORT DE LA DEFENSEURE DES DROITS

8· POUR LES ÉTRANGERS, DES DYSFONCTIONNEMENTS SYSTÉMIQUES ET DE GRAVES ATTEINTES AUX DROITS

Les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne sont de facto les usagers les plus durement 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 grand nombre de dysfonctionnements structurels, entraînant d'importantes ruptures de droits pour les personnes concernées, et sur lesquels le Défenseur des droits est massivement saisi.

Déjà mise en avant dans le rapport de 2019, cette situation perdure, en l'absence de réponse à la hauteur des enjeux, de la part du ministère de l'Intérieur, aux nombreuses alertes qui lui sont adressées.

8·1· DES MODULES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE SATURÉS

Depuis 2016, certaines préfectures ont recours à un module de prise de rendez-vous en ligne et subordonnent certaines démarches en matière de séjour des étrangers à l'obtention préalable d'un rendez-vous par ce seul biais. Aucune exception n'est admise. Dès lors, lorsque les plages horaires ouvertes à la réservation sont saturées faute de créneaux suffisants, les demandeurs ne sont pas en mesure de prendre rendez-vous et se trouvent dans l'impossibilité d'accomplir les démarches qu'ils sont pourtant tenus d'effectuer en vue du dépôt d'une première demande ou d'une demande de renouvellement de leur titre de séjour, avec souvent des délais très contraints.

Or, ce n'est qu'à l'issue de ce rendez-vous que les personnes qui ont déposé un dossier complet peuvent obtenir un récépissé. Ces procédures dématérialisées défaillantes aboutissent donc à ce que des étrangers soient maintenus dans une situation précaire, voire placés dans une situation irrégulière,

alors même qu'ils disposent de l'ensemble des éléments leur permettant de déposer une demande de titre de séjour.

Dans un nombre conséquent de départements¹⁰⁰, la saturation des plannings est quasi permanente. Cela contraint les usagers à devoir sans cesse tenter de se connecter au site internet de la préfecture, et ce à toute heure du jour et de la nuit puisque les mises en ligne des rendez-vous sont souvent réalisées à des horaires aléatoires pour tenter de lutter contre la captation illicite de rendez-vous à des fins commerciales. La pénurie a en effet engendré une marchandisation de ces rendez-vous par des intermédiaires peu scrupuleux, ce qui a eu pour conséquence de rendre encore plus difficile l'accès aux rendez-vous pour les usagers. Les personnes qui saisissent le Défenseur des droits de ces difficultés ont généralement passé plusieurs mois, voire parfois plusieurs années, à tenter d'obtenir un rendez-vous en préfecture.

Certaines préfectures utilisent ce module de prise de rendez-vous pour la quasi-totalité des demandes de titre de séjour. D'autres le réservent désormais aux personnes en situation irrégulière. Dans ces cas-là, elles recourent, pour les autres situations à d'autres télé-services. Il s'agit de télé-services qui, à défaut de créneau disponible, ne permettent ni de s'inscrire sur une liste d'attente, ni de s'identifier, et ne délivrent pas d'accusé de connexion.

La Défenseure des droits a pris publiquement position à deux reprises concernant ces dispositifs : d'abord par sa décision n°2020-142 du 10 juillet 2020 portant recommandations à l'égard du ministre de l'Intérieur, puis par un avis 20-03 du 28 avril 2021 émis à la suite de son audition par les rapporteurs spéciaux de la commission des finances de l'Assemblée nationale sur la mission Immigration, asile et intégration de la loi de finances.

La Défenseure des droits considère que de cette procédure de prise de rendez-vous en ligne obligatoire résultent des entraves aux grands principes régissant les services publics, en particulier aux principes de continuité et d'égal accès.



Elle relève notamment une différence de traitement entre usagers selon le fondement de leur demande de titre de séjour, étant précisé que tout ressortissant étranger - à l'exception des ressortissants de l'Union européenne - est tenu d'effectuer les démarches lui permettant de détenir un titre de séjour, et qu'un certain nombre d'étrangers qui se trouvent, à un moment donné, en situation irrégulière ne relèvent pas de l'admission exceptionnelle au séjour mais doivent bénéficier de plein droit d'un titre de séjour lorsqu'ils en font la demande¹⁰¹.

Le Conseil d'État a par ailleurs jugé, par un arrêt du 27 novembre 2019¹⁰², que ni les dispositions du code des relations entre le public et l'administration prévoyant un droit de saisine de l'administration par voie électronique, ni le décret du 27 mai 2016 autorisant les administrations à créer des téléservices, n'avaient pour effet de rendre obligatoire, pour l'utilisateur, le recours à ce mode de saisine à l'exclusion de tout autre.

Le Défenseur des droits a ainsi rappelé à de nombreuses reprises 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.

Dans les préfectures où la prise de rendez-vous est quasiment impossible, à défaut de voies alternatives de dépôt des demandes, un recours contentieux est devenu dans les faits un préalable presque obligatoire à l'accès au guichet préfectoral. Le Défenseur des droits a ainsi présenté plusieurs dizaines d'observations dans le cadre de référés « mesures utiles » visant à ordonner à la préfecture de délivrer un rendez-vous¹⁰³. Les tribunaux administratifs ont fait droit à la quasi-totalité de ces demandes.

Il convient de souligner que le Conseil d'État a précisément encadré ce contentieux. Saisi des difficultés rencontrées par une personne souhaitant régulariser sa situation administrative auprès de la préfecture, il a ainsi jugé qu'il incombait à cette dernière de procéder à l'enregistrement d'une demande de titre de séjour dans un délai raisonnable.

À défaut, sous réserve que l'étranger établisse qu'il n'a pu obtenir une date de rendez-vous « *malgré plusieurs tentatives n'ayant pas été effectuées la même semaine* », il est fondé à saisir le juge administratif d'une requête en référé « *mesures utiles* » (CE, réf., 10 juin 2020, n° 435594).

Par une autre décision du 21 avril 2021, le Conseil d'État a rappelé que la preuve de ces tentatives de prise de rendez-vous pouvait être rapportée par la production de captures d'écran anonymes dans la mesure où, à défaut de plage horaire disponible, le téléservice ne permet pas à la personne de s'identifier (CE, réf., 21 avril 2021, n° 448178).

Ces requêtes ont connu une augmentation spectaculaire depuis 2018 et représentent désormais une part considérable de l'activité de certains tribunaux administratifs, comme le relèvent les rapporteurs spéciaux pour la mission Immigration, asile et intégration¹⁰⁴. Pour le Conseil d'État¹⁰⁵ « *Ce contentieux artificiel donne lieu à des injonctions récurrentes du juge, qui se trouve ainsi chargé de gérer la pénurie de rendez-vous et les files d'attente.* »

8-2- DES « DÉMARCHES-SIMPLIFIÉES » LOIN DE LEVER TOUS LES OBSTACLES

Pour faire face à la crise sanitaire et à la fermeture des guichets qui en a résulté, un grand nombre de préfectures a choisi de recourir au dispositif numérique « démarches-simplifiées » qui permet techniquement à une administration de dématérialiser toute démarche administrative de son choix.

Si cette plateforme a parfois été utilisée pour de simples prises de rendez-vous, elle a le plus souvent servi à dématérialiser l'ensemble de la procédure de dépôt de la demande de titre de séjour.

Là encore, ces téléservices semblent s'être déployés en dehors de tout cadre légal et réglementaire. Un téléservice ne peut en effet être créé que par un acte réglementaire publié. En outre, le décret n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 exclut toute possibilité de solliciter la délivrance d'un document de séjour par voie électronique, sauf - lorsque cela est prévu par

arrêté - par le biais de la plateforme nommée « Administration numérique des étrangers en France »¹⁰⁶. Si ces irrégularités ont pu s'expliquer par la nécessité de prendre en urgence des mesures garantissant la continuité du service public durant les premières semaines du confinement de mars 2020, elles apparaissent nettement moins justifiables aujourd'hui.

Le recours à cette plateforme constitue un progrès par rapport au système de prise de rendez-vous en ligne à plusieurs titres : l'utilisateur peut, en principe, à tout moment déposer sa demande de titre de séjour et se voit automatiquement délivrer un accusé de réception nominatif et daté qui, s'il ne garantit pas son droit au séjour, lui permettra de démontrer la réalité de ses démarches et de se prémunir contre un placement en rétention. À défaut de pouvoir finaliser la demande, la personne devant obligatoirement s'identifier au préalable, elle pourra constituer des preuves nominatives de ses diligences. De plus, la plateforme est utilisable depuis un smartphone et il est possible de reprendre une démarche au stade auquel on l'avait interrompue.

Toutefois, cette dématérialisation qui ne semble pas avoir été encadrée par le ministère souffre d'un défaut d'uniformisation, chaque préfecture ayant établi elle-même ses formulaires. Les informations demandées et les pièces exigées peuvent ainsi varier d'un département à l'autre, ce qui n'est pas sans poser des problèmes au regard des principes de légalité et d'égalité.

Par ailleurs, le fait de ne permettre aucune voie de saisine alternative de l'administration pose un certain nombre de difficultés : il est nécessaire de maîtriser l'outil informatique, et notamment de savoir téléverser des documents, ainsi que de disposer d'une connexion internet pour réaliser la démarche administrative. De ce fait, l'imposition du recours à démarches-simplifiées fait peser une charge considérable sur les travailleurs sociaux et les associations qui accompagnent les personnes dans leurs démarches. En outre, en cas de blocage technique, les personnes sont trop souvent renvoyées vers la plateforme alors qu'un agent de la préfecture pourrait prendre le relais pour compléter lui-même la demande.

Enfin, l'utilisation de cette plateforme est loin de faciliter l'instruction des dossiers du fait du défaut d'interconnexion entre démarches-simplifiées et l'outil métier des préfectures (application AGDREF). Les agents sont dès lors contraints à un important travail de saisie que la dématérialisation devrait pourtant permettre de supprimer, ou du moins de réduire drastiquement.

8-3- L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE DES ÉTRANGERS (ANEF) : UNE PLATEFORME DÉVELOPPÉE À MARCHÉ FORCÉE

Le recours à démarches-simplifiées par les préfectures pour instruire les demandes relatives au séjour des étrangers devrait prendre fin à court terme. Le ministère de l'Intérieur développe en effet sa propre plateforme intitulée « Administration numérique des étrangers en France » (ANEF), qui a vocation à permettre de dématérialiser le dépôt de l'ensemble de ces demandes. Une interrogation subsiste toutefois concernant l'admission exceptionnelle au séjour, pour laquelle un « filtre » sera probablement maintenu en amont de l'accès à l'ANEF.

Depuis février 2019, les titulaires de visas de long séjour valant titre de séjour doivent impérativement utiliser cette plateforme pour valider ces documents et s'acquitter des taxes correspondantes.

À compter de juin 2020, le ministère a proposé aux usagers de réaliser par ce biais certaines démarches simples (demande de duplicata, de renouvellement de récépissé, de DCEM, ou signalement de changement d'adresse). Si l'usage de ce téléservice était alors présenté comme une simple possibilité, certaines préfectures ont saisi cette occasion pour supprimer toute procédure alternative permettant d'accomplir ces démarches.

De même, l'intégration des titres de séjour « étudiant » à l'ANEF semble s'être faite à marche forcée dans la mesure où certaines préfectures n'ont pas réellement tenu compte du caractère expérimental de cette procédure pour la rentrée 2020, ce malgré l'absence de cadre réglementaire prévoyant l'utilisation de ce téléservice.

Au cours de l'année 2021, les « visiteurs » et « passeport-talent » ont été intégrés à l'ANEF, et les étudiants sont désormais tenus d'y recourir, ainsi que les employeurs sollicitant une autorisation de travail pour le compte d'un ressortissant étranger.

Pour l'ensemble de ces démarches, aucune alternative au téléservice n'est maintenue et le seul interlocuteur disponible en cas de difficulté est le « centre de contact citoyen » géré par l'ANTS qui n'est pas outillé pour résoudre un problème informatique individuel ou pour renseigner les usagers sur le fond de leur demande.

L'ANEF présente ainsi globalement les mêmes avantages que démarches-simplifiées pour les usagers : accusé de réception automatique (dénommé « attestation dématérialisée de dépôt en ligne »), démarche intégralement réalisable en ligne, plus de problème de rendez-vous, ceux-ci étant normalement attribués par l'administration dès que le dossier est instruit... Elle souffre également des mêmes carences, à ceci près que son usage est désormais explicitement prévu par le CESEDA et que son déploiement permet de mettre fin à l'hétérogénéité des pratiques puisque les formulaires sont directement établis par le ministère.

Du point de vue des agents traitants, il semble en revanche que le basculement vers l'ANEF présente une plus-value substantielle qui devrait, *in fine*, bénéficier aux usagers – à condition toutefois qu'elle ne s'accompagne pas d'une nouvelle vague de réduction des effectifs chargés de l'instruction des demandes.

Tout d'abord, l'ANEF est interconnectée avec les outils métiers des agents préfectoraux ce qui doit permettre des gains de temps importants. Cet outil a également vocation à permettre un pilotage fin de l'activité, et notamment de traiter en priorité les demandes les plus urgentes, ce que les précédents outils de dématérialisation ne permettaient pas.

Par ailleurs, le CESEDA a été complété pour intégrer ce nouveau téléservice.

En premier lieu, il permet désormais la délivrance *via* l'ANEF - et donc sans déplacement en préfectures - d'attestations créatrices de droits : une attestation de prolongation de l'instruction doit être délivrée lorsque le titre de séjour arrive à échéance pendant l'instruction de la demande de renouvellement, et une attestation de décision favorable est délivrée dès que le préfet a décidé de faire droit à la demande. Ces attestations remplacent les récépissés pour toutes les demandes déposées *via* l'ANEF.

L'introduction de ces nouveaux documents de séjour n'est cependant pas sans poser certains problèmes.

Tout d'abord, seule l'attestation de décision favorable a vocation à être délivrée aux personnes sollicitant une régularisation, quand bien même celle-ci serait de plein droit. Il est donc à craindre que certaines catégories de personnes qui bénéficiaient jusqu'ici de récépissés dès le dépôt d'un dossier complet, ne se voient plus délivrer de document de séjour avant l'issue de l'instruction de leur demande. C'est notamment le cas des parents d'enfants français en situation irrégulière, et des personnes en situation irrégulière justifiant d'une présence conséquente en France et de périodes d'emploi significatives.

Par ailleurs, certaines mesures de coordination n'ont pas encore été prises : si les attestations de décision favorable et de prolongation de l'instruction sont désormais incluses dans la liste des pièces permettant de justifier de la régularité du séjour pour l'inscription sur les listes de Pôle emploi, elles n'ont pas été intégrées à la liste des pièces figurant dans le code de la sécurité sociale concernant les prestations familiales et les aides au logement. Dès lors, la continuité du service de ces prestations n'a pas toujours été assurée par les caisses.

Dans l'attente d'une actualisation des textes, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) a donné pour instruction aux Caf de maintenir temporairement les droits des titulaires d'une attestation dématérialisée de dépôt en ligne, de prolongation de l'instruction, de décision favorable ou de toute preuve de démarche en ligne en vue du renouvellement de leur titre de séjour.

En second lieu, le CESEDA prévoit dorénavant que « *Les personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer elles-mêmes le dépôt en ligne de leur demande bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement leur permettant d'accomplir cette formalité* » (article R.431-2). Les modalités de cet accueil et de cet accompagnement sont cependant renvoyées à un arrêté qui n'a, à ce jour, pas encore été pris.

Si cette disposition ne constitue pas une réelle alternative à la saisine dématérialisée puisqu'il s'agit d'une aide à la saisine dématérialisée, elle pourrait marquer un progrès si tant est que sa concrétisation soit à la hauteur des enjeux.

À l'heure actuelle les trois procédures - rendez-vous en ligne, démarches-simplifiées et ANEF - coexistent dans de nombreuses préfectures. Les modalités de dépôt ont été modifiées à de multiples reprises depuis la réouverture des guichets en juin 2020. Or, les préfectures communiquent peu à ce sujet à destination des usagers, des travailleurs sociaux et des associations qui les accompagnent. En outre, l'information est souvent difficile à trouver sur leurs sites internet, d'autant que des messages contradictoires y subsistent souvent.

Lors des auditions réalisées par le Défenseur des droits, des associations, notamment La Cimade, se sont inquiétées des inégalités et des discriminations qui peuvent découler du passage précipité, obligatoire et sans alternative, à la numérisation des démarches en ligne pour les étrangers.

Le Défenseur des droits partage ces préoccupations. Dans sa décision 2020-142 concernant les modules de prise de rendez-vous en préfecture, il soulignait que le fait d'imposer le recours à une procédure dématérialisée crée des différences de traitement entre les usagers qui y sont soumis, dans la mesure où leurs chances d'obtenir un rendez-vous varient selon l'équipement informatique et le type d'accès à internet dont ils disposent.

Cette différence de traitement pourrait également être considérée comme une discrimination à raison de la « *particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur* ».

Enfin, l'impossibilité pour un ressortissant étranger de déposer une demande de titre de séjour, outre qu'elle heurte les principes fondamentaux du service public, a nécessairement des répercussions considérables et quotidiennes sur son droit au respect de la vie privée et familiale garantie par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'Homme (CEDH), dans la mesure où cela a pour conséquence de le maintenir dans une situation administrative très délicate et de prolonger plus que nécessaire l'incertitude inhérente à la phase d'examen d'une demande d'admission exceptionnelle au séjour.

RECOMMANDATIONS

La Défenseure des droits recommande d'accompagner la dématérialisation d'effectifs supplémentaires dans toutes les préfectures où les délais de traitement sont actuellement trop long.

La Défenseure des droits réitère ses recommandations formulées dans la décision 2020-142, et notamment :

- 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 afin d'être informés régulièrement de l'avancée de l'instruction de celle-ci ;
- Instaurer une procédure permettant à l'usager de signaler une difficulté – d'ordre technique ou due à une situation non prévue – à effectuer la démarche, et ce par tous moyens utiles ;
- Permettre aux agents auxquels ces difficultés sont signalées de disposer de prérogatives suffisantes pour les lever.

Elle recommande également d'ouvrir des points d'accès numériques pérennes dédiés à l'accompagnement des étrangers a minima dans chaque ville où est établie une préfecture

ou sous-préfecture, les doter d'agents formés au droit au séjour – en nombre suffisant – et leur donner accès aux outils métier leur permettant de résoudre toute difficulté technique rencontrée par les usagers dans le cadre de leurs démarches.

La Défenseure des droits recommande de garantir un égal accès aux guichets préfectoraux à tous les étrangers, quelle que soit leur situation administrative.

Elle recommande par ailleurs de 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, y compris aux personnes en situation irrégulière.

Elle recommande enfin de rajouter à la liste des pièces permettant de justifier de la régularité du séjour pour bénéficier des prestations familiales et des aides au logement figurant dans le code de la sécurité sociale les attestations dématérialisées délivrées *via* l'ANEF.

NATURALISATION : DES DÉLAIS INTERMINABLES

Au-delà des difficultés liées à l'obtention d'un titre de séjour, la Défenseure des droits est également saisie chaque année par plus de 1 000 personnes qui ne parviennent pas à voir leur demande de naturalisation traitée dans des délais raisonnables. Impossibilité d'obtenir un rendez-vous auprès de la préfecture pour déposer une demande, attente de plusieurs années avant de recevoir une réponse..., le chemin pour obtenir l'enregistrement d'une demande de naturalisation continue d'être un parcours du combattant. Après avoir saisi à de nombreuses reprises différentes préfectures sur des situations individuelles, et avoir rendu plusieurs décisions depuis 2017, la Défenseure des droits publiera dans les premiers mois 2022 un rapport exposant l'ensemble des atteintes aux droits des usagers constatées dans le cadre de réclamations relatives aux demandes de naturalisation et formulant des préconisations.

ANNEXE 7 – LOI N°2019-1461 DU 27/12/2019

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (1)

- Titre IV : LIBERTÉS LOCALES : SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DU MAIRE
 - Chapitre III : Simplifier le droit applicable aux élus locaux

Article 81 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. »



Département du Val-de-Marne

MEDIATION DEPARTEMENTALE

