

CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA SEINE-SAINT-DENIS

RAPPORT DU MÉDIATEUR

2024

 *Le Médiateur*

seine · saint · denis
LE DÉPARTEMENT

LE MOT DU PRÉSIDENT

STÉPHANE TROUSSEL

Président du
Département de la
Seine-Saint-Denis



Avec 900 saisines en 2024, l'activité de la Médiature continue de progresser auprès des usagers et des usagers pour qui nous devons réétudier notre position ou qui nous échappent, soit parce qu'ils ne parviennent pas à communiquer avec nous, soit parce qu'ils ne reçoivent pas de réponse de notre part, soit parce qu'ils ne savent pas qu'ils peuvent recourir au Médiateur.

Au sujet de la communication avec nos administré-es, le Médiateur nous recommande de modifier le processus d'édition informatique de nos courriers. Trop lent, il ne nous permet pas de faire les changements nécessaires de leur contenu en temps et en heure et laisse partir des courriers parfois obsolètes, suscitant de l'incompréhension voire des litiges inutiles avec nos usagers et nos usagers.

Je fais évidemment mienne cette recommandation et le remercie de nous éclairer encore et toujours sur les «endroits» de notre fonctionnement qui nécessitent des améliorations. Il nous permet ainsi d'éviter que ces dysfonctionnements ne produisent l'inverse des effets escomptés, en multipliant les litiges ou en ne donnant pas la possibilité de les résoudre.

Il participe également à l'amélioration de l'image du service public départemental qui peut, bien sûr, commettre des erreurs mais qui peut et sait, à la suite de son intervention, les corriger avec diligence.

Ainsi, 66% des saisines entrant dans la compétence du Médiateur ont donné droit à l'usager-ère et dans les 34% restants, ayant donné droit à l'administration, seules onze personnes ont souhaité poursuivre auprès du Tribunal administratif.

Le Tribunal administratif, avec lequel nous avons un partenariat depuis 2020 consistant à envoyer au Médiateur toutes les requêtes n'ayant pas été préalablement traitées par ses soins. Nous sommes ainsi la première collectivité de France à avoir initié ce travail et il s'étend désormais sur le plan national.

En 2024, les résultats sont exceptionnellement bons, avec, après l'intervention du Médiateur, un abandon de 62% de l'ensemble des poursuites judiciaires engagées par des usager-ères à notre rencontre.

Par ailleurs, le Médiateur et les quatre agentes de la collectivité que nous mettons à sa disposition, et que je remercie vivement pour leur travail, contribuent à faire rayonner la Seine-Saint-Denis au-delà de ses frontières. J'accueillerai ainsi cette année une délégation de médiateurs et de défenseurs des droits ibéro-américains. Nous avons en effet aidé ces derniers à se rendre au 3ème congrès international de toutes les médiations d'Angers, dont notre Médiateur est une des chevilles ouvrières.

Enfin, l'assemblée générale 2024 de l'Association nationale des médiateurs des collectivités territoriales a vu la nomination de notre Médiateur au poste de Vice-président en charge des relations avec les départements et je tenais à le féliciter pour cette élection.

Vous l'aurez compris, 2024 aura marqué une belle dynamique pour le Médiateur! Je vous invite à la découvrir à travers la lecture de son rapport.

LE MOT DU MÉDIATEUR

SANTIAGO SERRANO

Médiateur du
Département de la
Seine-Saint-Denis.



Comme à l'accoutumée, je voudrais commencer par féliciter pour leur travail et remercier chaleureusement les agentes mises à disposition du Médiateur par le Département.

Djamila KOULAL, Isabelle GIRAUD, Marie-Laure HODE et Sylvana GARDRAT, médiatrices déléguées, forment l'équipe de la Médiature et ses résultats sont aussi très largement les leurs.

Grâce à elles, notre structure avance positivement et se professionnalise chaque jour un peu plus au bénéfice des usagers et de l'administration départementale.

La Médiature du Département de la Seine-Saint-Denis est aujourd'hui amplement reconnue dans l'univers socio-professionnel territorial et national de la médiation et par un nombre exponentiel d'usager-ères qui font de plus en plus appel à elle.

Les médiatrices déléguées contribuent pour une part très importante à cette réalité et je veux ici, une nouvelle fois, les remercier grandement.

Le Médiateur du Département est également largement identifié par un nombre grandissant d'usager-ères comme la porte d'entrée de réclamations en direction des administrations les plus diverses de la Seine-Saint-Denis.

Cela nous oblige et nous amène à développer un véritable service sur ce volet via un partenariat renforcé avec les médiateurs des autres institutions et les délégués du Défenseur des droits.

En 2024, les usager-ères, tout comme l'administration départementale, ont continué à nous interpeller de façon croissante avec le franchissement de la

barre symbolique de 900 saisines.

Nous avons ainsi installé, au fil des ans, une coopération fructueuse avec l'administration et je pense pouvoir dire sans faire erreur que nous sommes désormais perçus comme une structure aidante à l'amélioration du service public tant pour les directions que pour les usager-ères.

Conscients de l'intérêt de la fonction, l'appui du Président du Département comme celui de son Directeur général des services et des directions ne se dément pas et je veux ici les remercier de leur précieux soutien.

Par ailleurs, notre partenariat avec le Tribunal administratif s'est lui aussi installé durablement avec des résultats significativement en hausse en termes de réduction des contentieux juridiques avec la collectivité.

Notre expérimentation, initiée il y a maintenant quatre ans, fait de plus en plus d'émules au niveau national et nous vaut de concourir au prix national du Conseil National de la Médiation.

Avec la participation du Département à l'accueil de défenseurs des droits latino-américains au prochain Congrès international de toutes les médiations à Angers en 2025 dans lequel je suis fortement impliqué et avec ma récente élection à la Vice-présidence de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, la Seine-Saint-Denis est plus que jamais, un acteur en vue et reconnu dans le monde de la médiation.

Le rapport 2024, détaille l'ensemble de ces points et je vous en souhaite une bonne lecture.



La médiation départementale.

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

TABLE DES MATIÈRES

1 De l'utilité de la médiation institutionnelle	6	7 Recommandation 2025 du Médiateur	30
2 Les objectifs	8	Redonner la main aux directions métiers en matière d'édition informatique pour les courriers à l'adresse des usager·ères	
3 Le fonctionnement	10	Réponse de l'administration départementale	
4 L'activité	12	8 Principales activités partenariales en 2024	32
Évolution et nature du nombre de saisines		9 Perspectives 2025	34
Répartition des saisines départementales par domaine		Les réclamations	
Résultats des saisines départementales		L'effectivité de mise en œuvre des recommandations	
Répartition des saisines hors compétences départementales		Le partenariat inter-médiateurs et délégué·es de la Défenseure des droits, le tribunal administratif, le réseau national et international des médiateurs	
Modes de saisines et répartition géographique		ANNEXES	35
5 La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif	18	Carte actualisée du réseau des médiateurs territoriaux	
Le dispositif		Programme du 3 ^e congrès international de toutes les médiations 2025	
Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)			
6 Évaluation de la Médiation par les usager·ères	22		
Les données			
Verbatim exhaustif 2024			

1 DE L'UTILITÉ DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle dont la territoriale fait partie, est un outil indispensable au fonctionnement des institutions publiques et parapubliques.

Elle répare des erreurs commises au détriment de leurs usager·ères dont la résolution reste massivement lettre morte là où la médiation n'existe pas.

Chaque année, l'action de la médiation territoriale, dernier recours avant la procédure judiciaire, donne droit à plus de 50% des requérant·es et rétablit de la relation humaine permettant l'acceptabilité de la décision administrative quand celle-ci est fondée.

Ce volet de son action revêt une importance cruciale pour les institutions tant les difficultés de prise en compte des requêtes des usager·ères sont légion et relèvent bien trop souvent du parcours du combattant.

Cela génère de la colère et le sentiment d'être méprisé par les institutions dont les réponses sont perçues comme inadaptées, tardent à être données ou n'arrivent tout simplement jamais.

Chaque année, l'action de la médiation territoriale (...) donne droit à plus de 50 % des requérant·es.

L'amplification des rancœurs, générée par ce problème structurel des administrations publiques et para-publiques, augmente encore à travers l'écho dont elles font l'objet dans l'espace de déformation de l'information que représentent pour partie aujourd'hui les réseaux sociaux.

Les effets en sont extrêmement délétères pour l'image des institutions et des services publics déjà fréquemment perçus comme défaillants sur cet aspect.

Par ailleurs, les saisines adressées aux médiateurs institutionnels constituent un « testing in vivo » des contre-effets de certains processus administratifs a priori pensés comme optimaux dans le service rendu aux usager·ères.

En les mettant en lumière, la médiation institutionnelle permet également de colmater une faille dans la perception des institutions des éventuels dysfonctionnements de leurs dispositifs en direction des usager·ères.

Elle complète ainsi le champ de vision nécessaire à la mise en œuvre concrète des politiques publiques en anticipant les obstacles à leur efficacité et/ou en les ajustant après-coup à travers ses recommandations.

En ce sens, si la médiation institutionnelle a pour premier objet de régler à l'amiable les différends pour lesquels elle est interpellée, elle constitue également un allié important des administrations publiques et parapubliques dans l'amélioration continue de leur fonctionnement et de leur image.

À la question de savoir si la médiation institutionnelle est utile, j'y ajouterai pour ma part qu'elle est indispensable.

La médiation institutionnelle (...) constitue également un allié important des administrations publiques et parapubliques dans l'amélioration continue de leur fonctionnement et de leur image.

Pour autant et malgré les débuts de sa reconnaissance institutionnelle à travers quelques textes de loi et la création du Conseil National de la Médiation en 2023, elle marque encore le pas.

Elle ne revêt pas un caractère obligatoire et fait défaut dans nombre d'institutions d'importance telles, entre autres, les préfectures ou des collectivités territoriales.

Là où elle est présente, ses prérogatives sont disparates d'une institution à une autre, insuffisantes pour régler certains litiges ou influencer sur l'évolution nécessaire de dispositifs inadaptés à la réalité vécue par les usager·ères.

Son positionnement, selon les endroits, ne lui garantit pas toujours une pleine indépendance, point vital pour l'efficacité de son action.

Ainsi, ici ou là, des médiateur·rices sont confronté·es à des situations d'impuissance et aux risques de l'épuisement, du confinement voire de l'éviction.

Dans ce contexte, des évolutions restent à mener sur au moins deux versants.

Le premier a trait à un changement culturel du regard porté par les institutions sur la fonction de médiateur·rice.

Comme tout changement culturel, celui-ci sera long et mérite d'être engagé de façon plus structurée qu'aujourd'hui en pensant collectivement à sa communication et à sa promotion.

Le Conseil national de la médiation et le Défenseur des droits font certainement partie des instances incontournables de la réflexion collective pour amplifier ce travail.

Le deuxième point est celui des avancées législatives nécessaires à l'ancrage et au renforcement de la fonction.

Les questions, non exhaustives, de son obligation, du renforcement de son indépendance à travers son irrévocabilité, de son positionnement hors de toute tutelle, de ses prérogatives, de la durée de son mandat, de sa supervision par le Défenseur des droits, sont autant de sujets qu'il convient de travailler collectivement dans la perspective d'une évolution de son cadre légal.

Le Défenseur des droits, constitutionnellement indépendant, institution clé, stable et centrale de la médiation institutionnelle, a entamé un travail en ce sens que le contexte national d'instabilité politique et législatif a freiné en 2024.

En 2025, le monde de la médiation institutionnelle a sans doute tout intérêt à appuyer dans sa démarche et à s'y associer pour faire progresser sa cause.

2 LES OBJECTIFS DU MÉDIATEUR

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

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

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

Il répond aux saisines des usager-ères dont les réclamations auprès de services départementaux n'ont pas abouti. Il peut également s'autosaisir de situations jugées préoccupantes.

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

Au-delà des réclamations des usager-ères, le Médiateur se saisit également de leurs interpellations quant à des questions liées, de leur point de vue, à des dysfonctionnements des services départementaux.

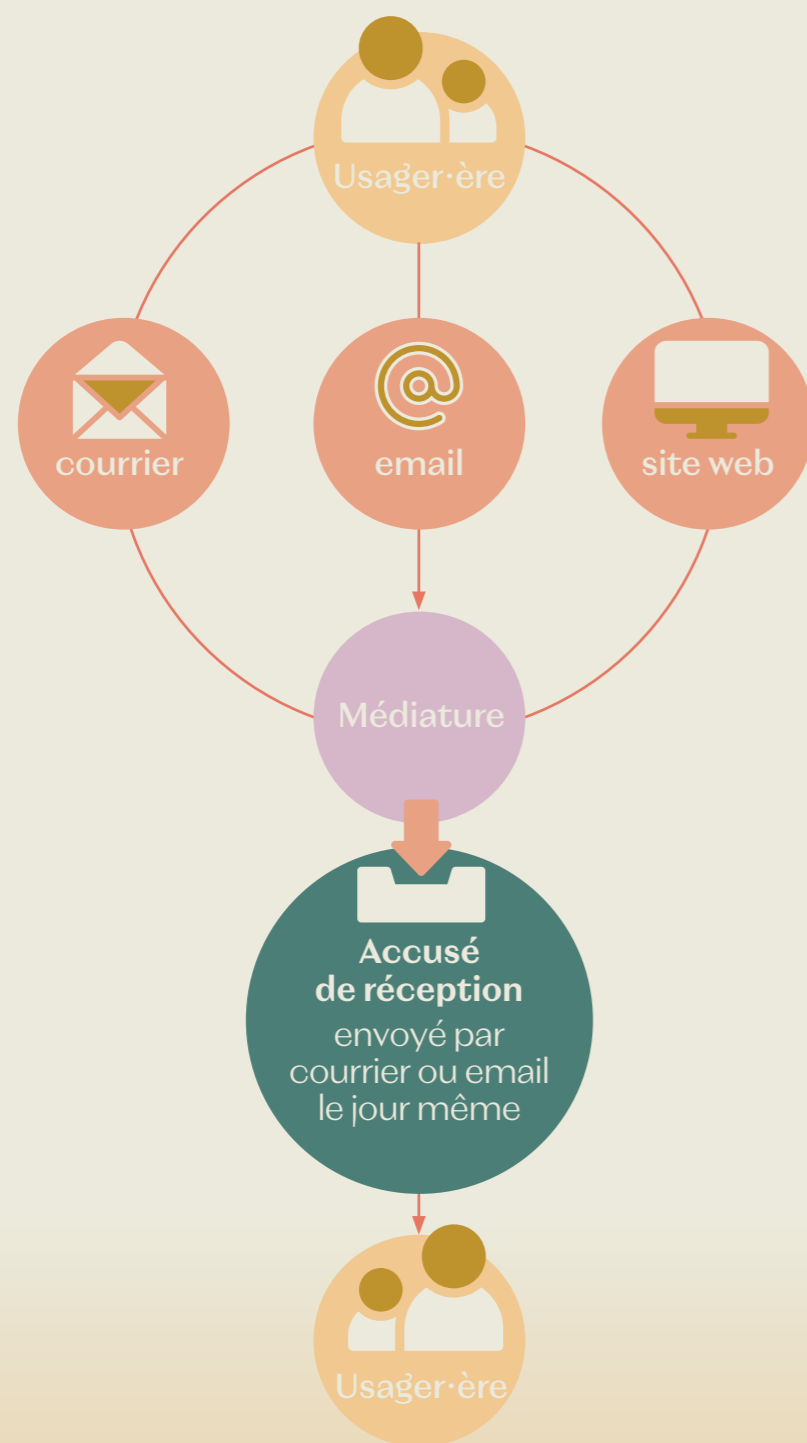
L'action du Médiateur s'appuie sur les principes énoncés dans les textes traitant de la médiation, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs, dans la charte du Club des médiateurs de services au public et dans celle de l'AMCT.

Ces principes sont les suivants:

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



3 LE FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATURE



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

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

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

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

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

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

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

Elle est également transmise aux structures de recours et de contentieux existantes dans les directions ciblées.

Un délai de réponse est fixé par le Médiateur.

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

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

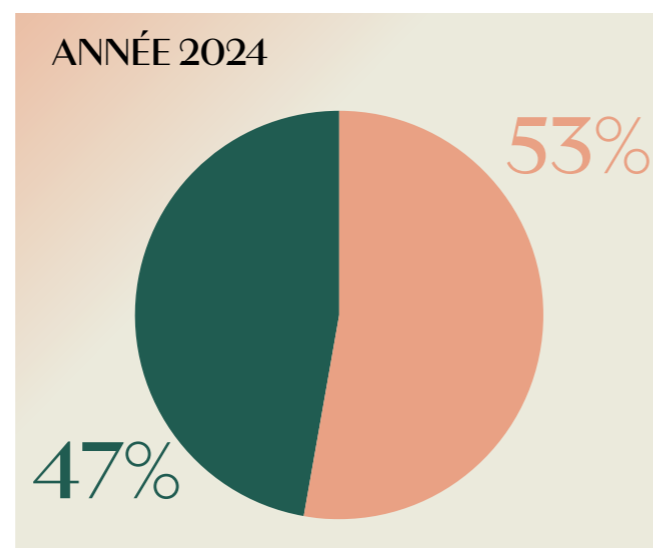
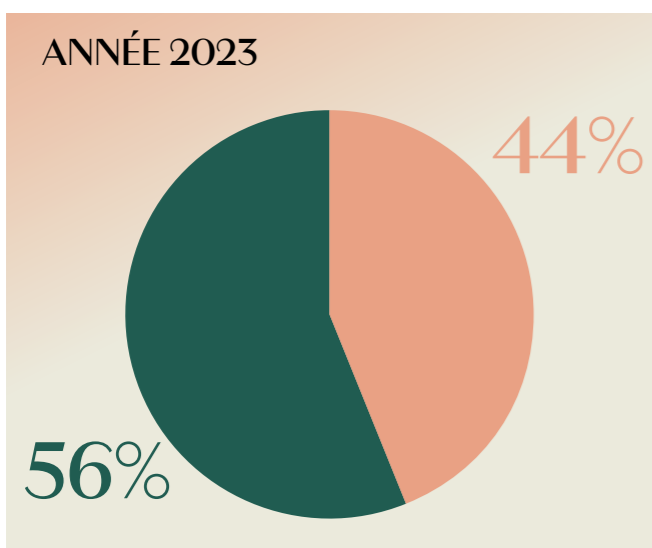
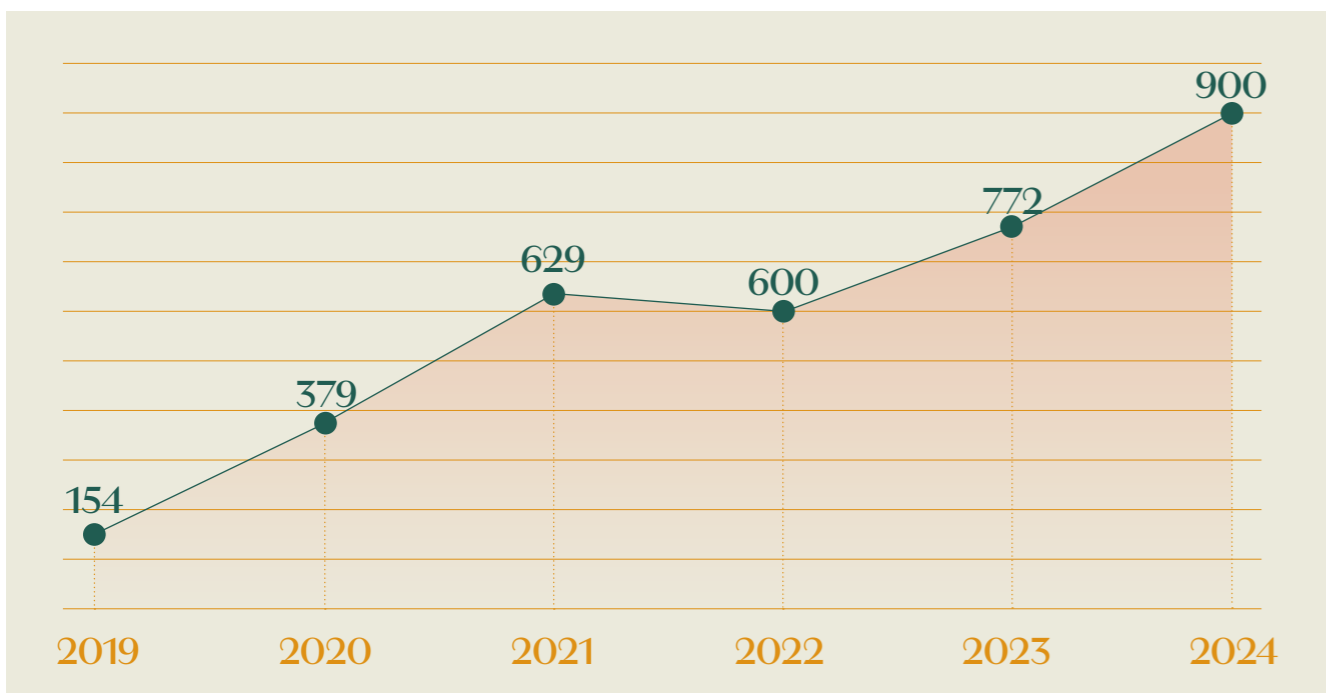
Tout dossier est clos par l'envoi à l'utilisateur d'une réponse notifiant les conclusions de la médiation.

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

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

4 L'ACTIVITÉ

Évolution et nature du nombre de saisines

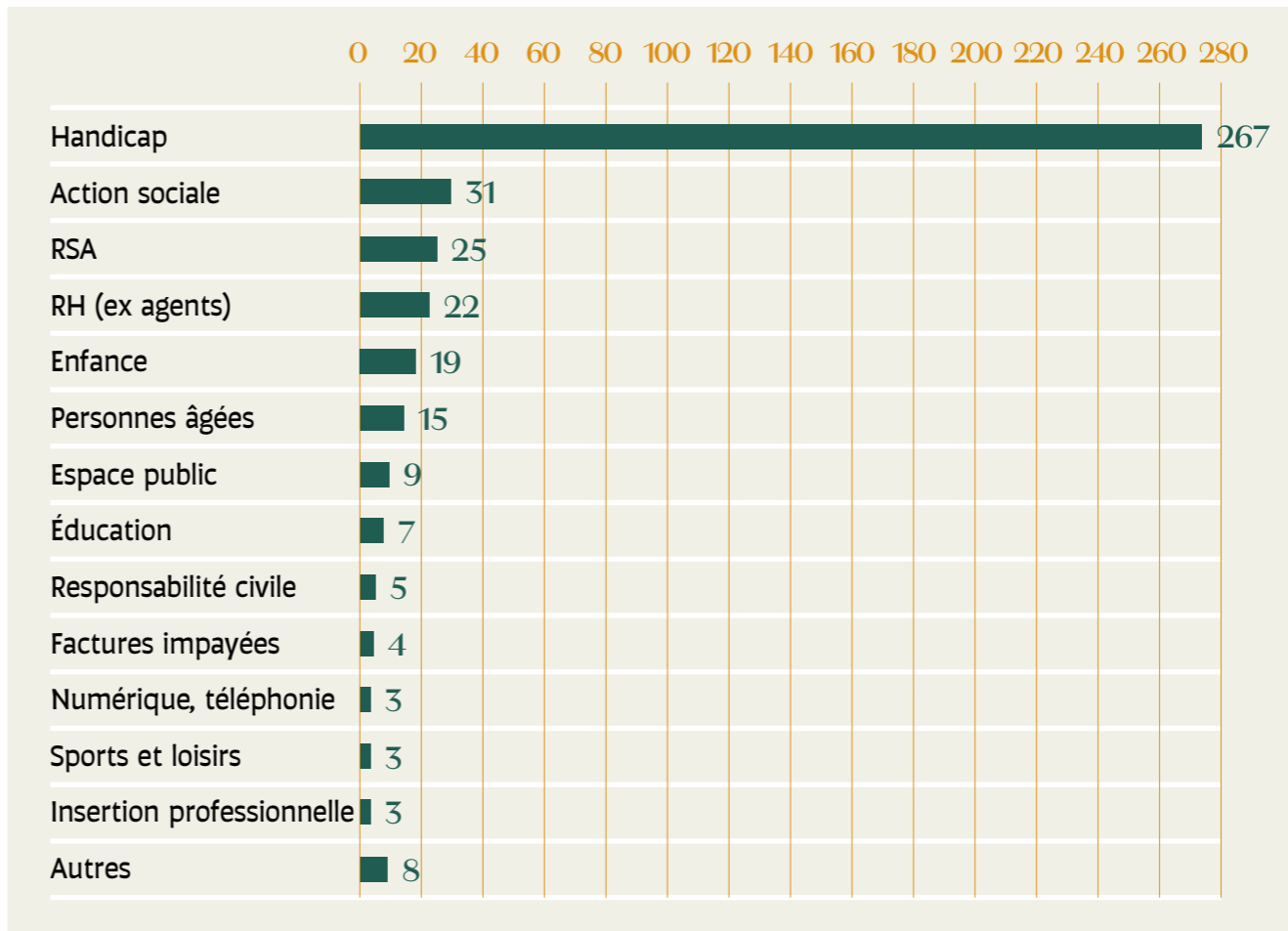


● Saisines départementales ● Saisines extra-départementales

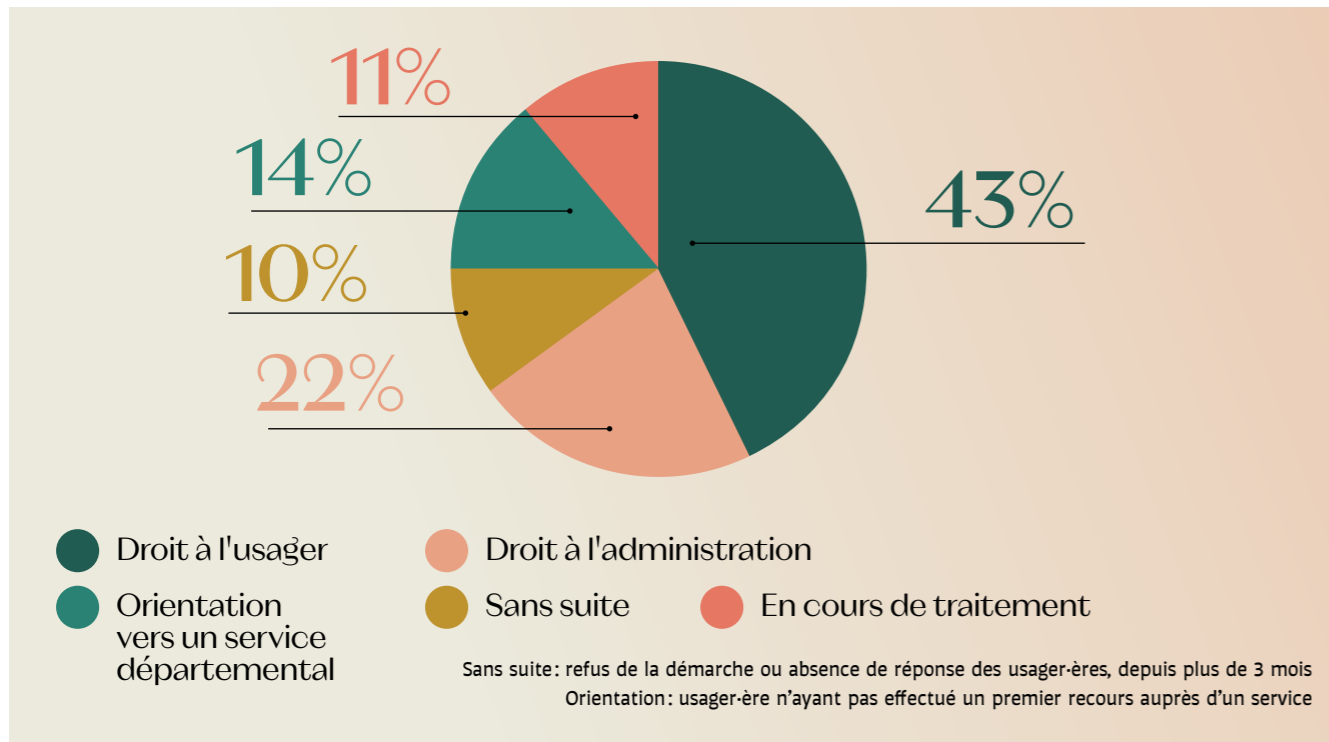
Avec **900 requêtes traitées** en 2024, l'activité a **augmenté de 17%** par rapport à 2023, ce qui montre l'appropriation en hausse du recours au médiateur par les usager-ères.

Mais, alors que le nombre de saisines relevant de la compétence du Médiateur est stable, avec 421 saisines en 2024, les saisines ne relevant pas du domaine de compétence du Département sont en forte augmentation et représentent plus de la moitié des saisines traitées en 2024.

Répartition et résultats des saisines départementales

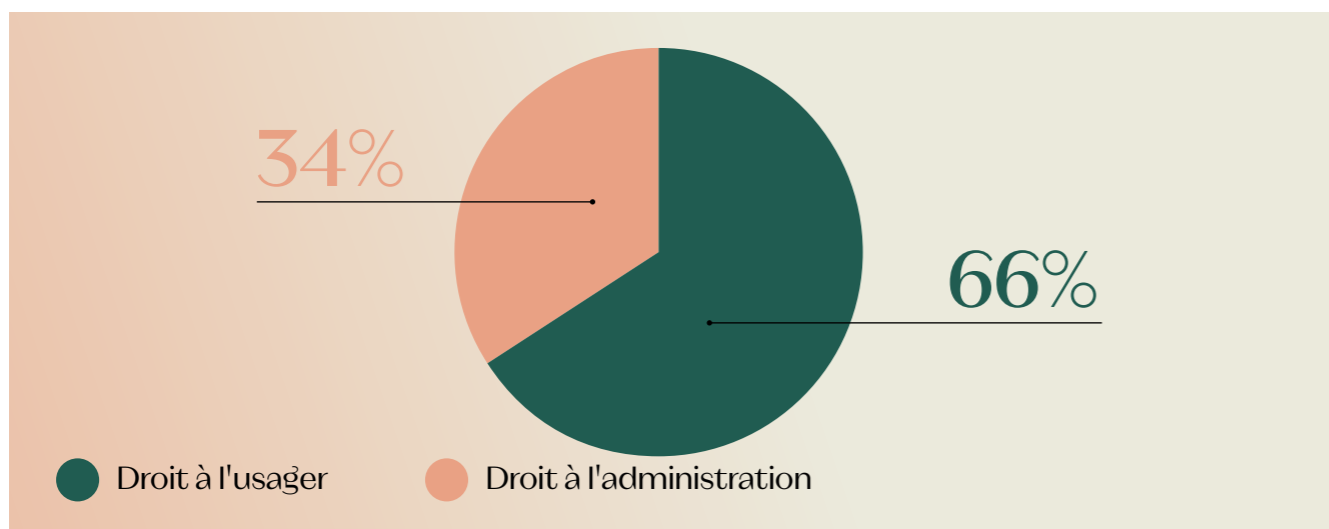


Répartition et résultats des saisines départementales



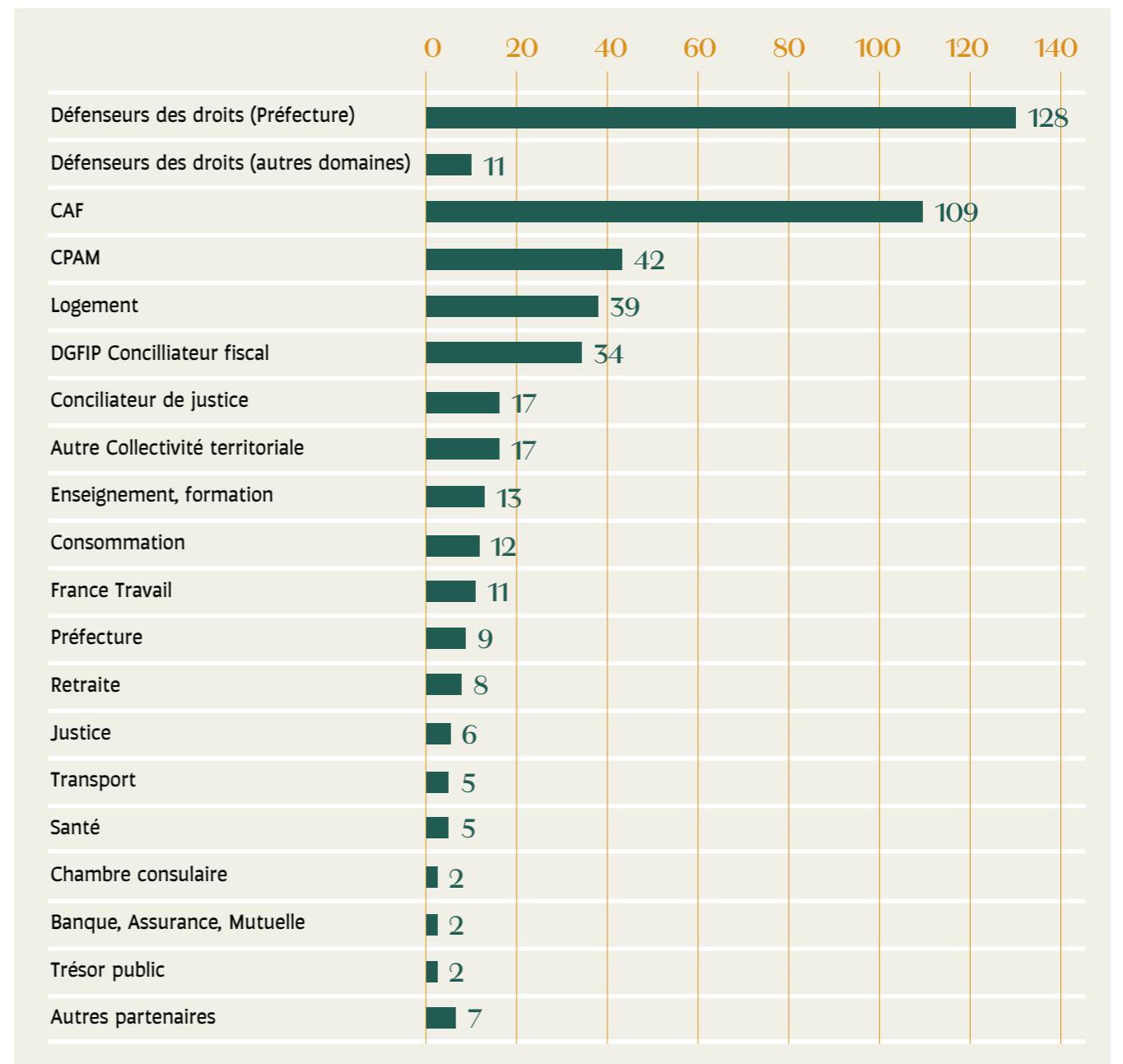
Sur les 421 réclamations éligibles au traitement avec les services du Département:

181 ont donné droit à l'usager-ère,	42 ont été classées « sans suite »: refus de la démarche a posteriori ou absence de réponse de l'usager-ère de plus de trois mois,
93 ont donné droit à l'administration,	47 sont en cours de traitement.
58 n'ayant pas fait l'objet d'une démarche préalable, ont été orientées vers les services concernés,	



2024 voit un taux de résolution des saisines traitées de 66% en faveur des usager-ères, soit un taux stable par rapport à 2024.

Répartition des saisines extra-départementales



Les saisines ne relevant pas des services départementaux ont été très nombreuses en 2024, en particulier celles concernant le droit des étrangers et les prestations de la CAF.

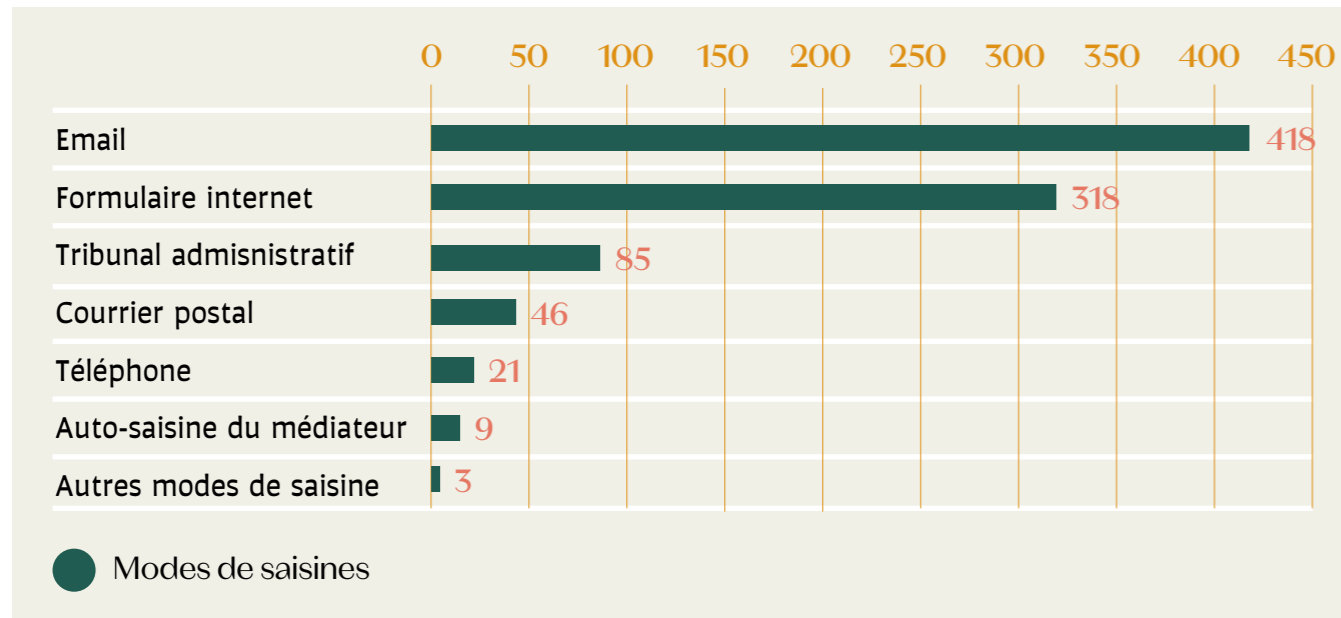
Elles confirment les difficultés d'identification du bon interlocuteur rencontrées par une frange non négligeable d'usager-ères perdu-es dans le panorama administratif et institutionnel.

Dans le cadre du partenariat avec les médiateur-rices et conciliateur-rices sectoriel-les, ces réclamations ont bénéficié d'un traitement personnalisé et ont été réorientées ou relayées vers les bon-nes interlocuteur-rices.

Il convient de noter que si ces saisines n'entrent pas dans notre champ de compétence, leur orientation ciblée représente un vrai service pour les usager-ères, nécessitant une organisation renforcée du partenariat afin de prendre en compte l'accroissement des demandes.

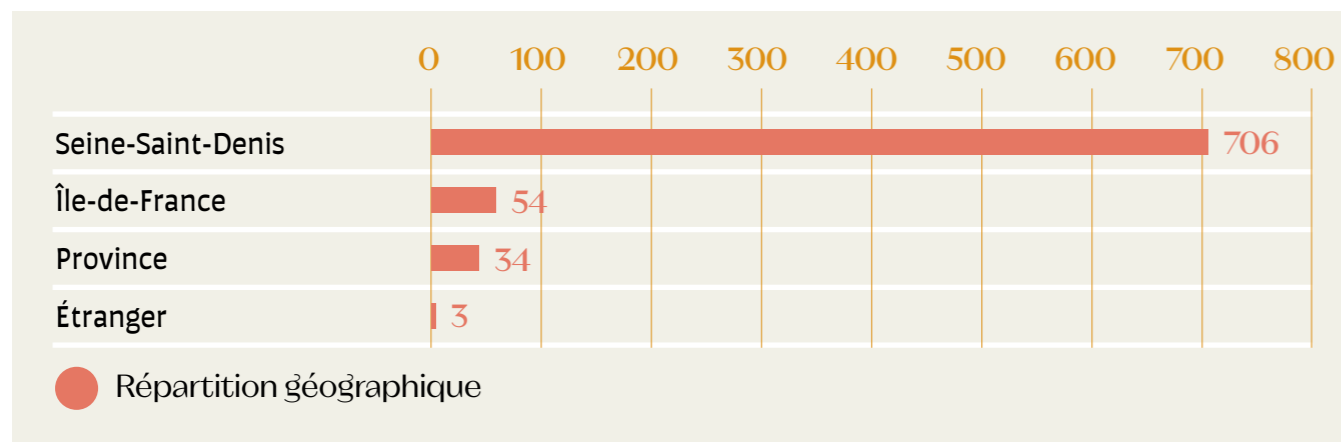
Cette évolution marque également une forte identification du médiateur du Département et le service rendu dans ce champ apporte un gain d'image au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

Répartition modes de saisines



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

Répartition géographique



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

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



La taille du cercle est proportionnelle au nombre de signalisations issues de chaque ville : de 1 pour L'Île-Saint-Denis à 57 pour Saint-Denis.

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

5 LA MÉDIATION EN PARTENARIAT AVEC LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Le dispositif

Depuis décembre 2019, la loi stipule que le recours à un service de médiation territoriale interrompt le délai de recours au Tribunal Administratif (TA).

Dans le cadre de l'application de cette disposition, le TA a proposé que puisse être envisagée, à titre expérimental, une médiation en amont de l'instruction pour des situations pouvant utilement en relever.

Il a été proposé au TA que cette démarche soit étendue à l'ensemble des requêtes déposées auprès de la juridiction.

En effet, cette mesure offre aux requérant-es, qui ont saisi le TA par ignorance de l'existence de la possibilité de recours au Médiateur, l'opportunité de bénéficier de son service dont le caractère gratuit est un avantage supplémentaire, notamment pour les personnes en difficulté sociale.

En cas d'accord, l'ordonnance prévoit que le Médiateur désigné soit immédiatement chargé de continuer les opérations.

Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2021, les Président-es de chambre prennent une ordonnance de médiation désignant le Médiateur du Département pour tout litige opposant un-e usager-ère au Conseil départemental.

Ces ordonnances donnent au Médiateur la mission de prendre contact avec les plaignant-es, de les informer sur la médiation et de recueillir leur accord pour engager un processus de médiation en vue de régler leur litige.

En cas d'accord, l'ordonnance prévoit que le Médiateur désigné soit immédiatement chargé de continuer les opérations.

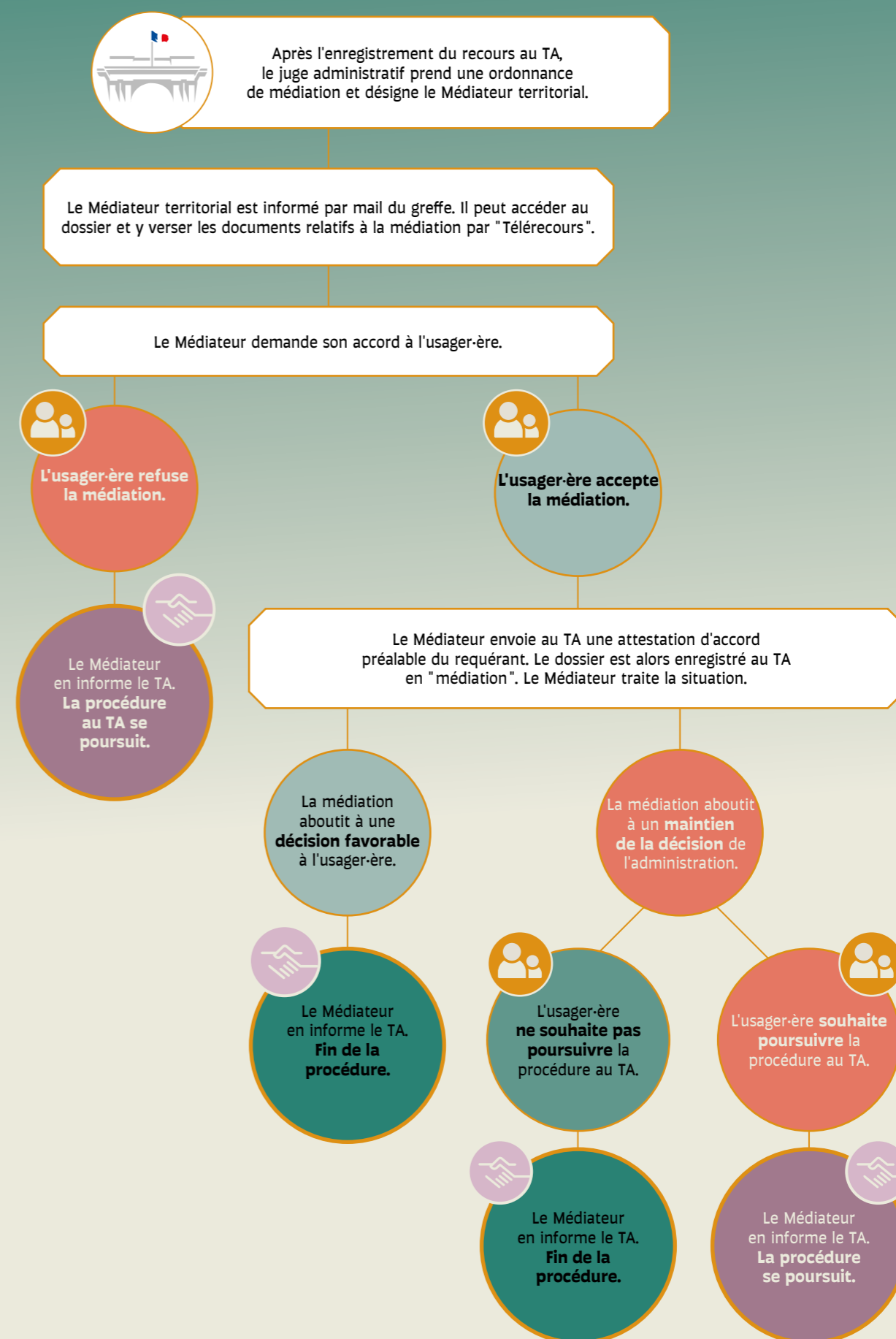
Si le Médiateur n'obtient pas l'accord de l'usager-ère, il en informe le juge mandant par retour de courrier, ce qui met fin au processus de médiation.

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

Le Département en tire, pour sa part, l'avantage direct de ne plus avoir à se défendre sur les contentieux pour lesquels une médiation a abouti.

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

1. Cette nouvelle disposition partenariale entre le TA et le Médiateur du Département a pris effet le 1^{er} janvier 2021.



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

En 2024, le TA a adressé au médiateur du Département
85 ordonnances de médiation.

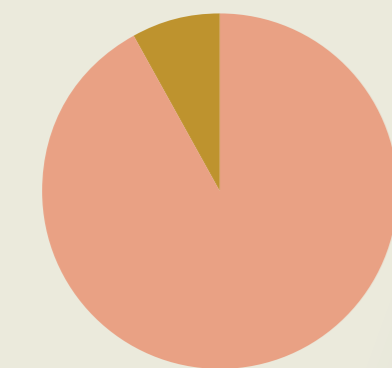
7 ont été refusées par les
réclamant-es ou sont restées sans
réponse depuis plus de trois mois,

78 ont fait l'objet d'une démarche
de médiation parmi lesquelles

70 ont été menées à terme
et 8 sont en cours.

Acceptation de la démarche

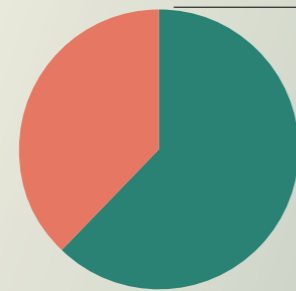
8% Refus ou
non réponse



92% Démarches de médiation acceptées

Répartition des saisines poursuivies ou non au TA

62% Ne poursuit
pas au TA



38% Poursuit
au Tribunal

38% Droit
à l'utilisateur



24% Droit à
l'administration

Cette 4^e année d'expérimentation a vu le volume d'ordonnances se stabiliser mais le taux d'acceptation s'est encore amélioré tout comme la baisse de contentieux des saisines qui est passée de 30% en 2023 à 62% en 2024. Ces tendances sur quatre ans confirment l'intérêt de la systématisation de la médiation en amont de l'instruction.

En 2024, le dispositif aura permis à 38% des « administré-es plaignant-es » d'obtenir gain de cause sans passer par le tribunal et à 24% d'abandonner les poursuites grâce à une meilleure « acceptation-compréhension » de la décision, suite au dialogue instauré au cours de la médiation. Pour le Département, le bénéfice est la diminution de 62% de sa production de mémoires en défense. Le Tribunal bénéficie, lui aussi, de cette baisse des contentieux.

Comme l'année précédente, plus de 94% des saisines concernent les prestations Autonomie, à 84% la Carte Mobilité Inclusion Stationnement et, dans une moindre mesure, le Forfait Améthyste (5%), l'orientation professionnelle (4%) et la RQTH (1%).

Seules 6% des saisines portaient sur d'autres domaines : refus d'aides financières, place en crèche, loyers.

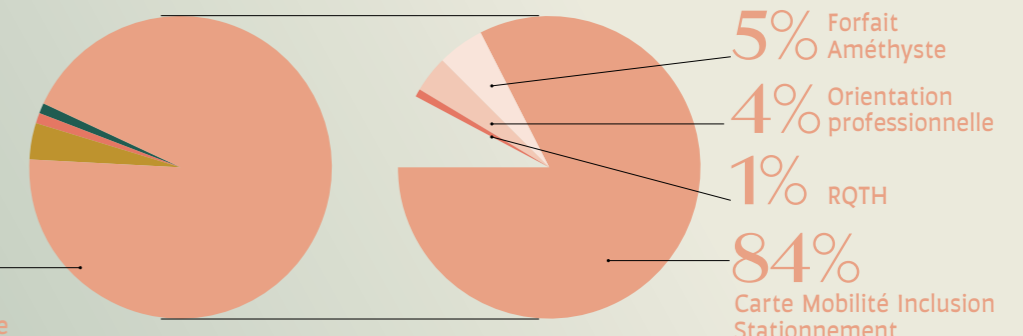
Répartition des ordonnances de médiation par domaine

1% Loyer

1% Place en crèche

4% Aides financières

94% Autonomie



En 2024, le dispositif aura permis la baisse de 62 % des contentieux judiciaires entre les usager·ères et l'administration départementale.

6 ÉVALUATION DE LA MÉDIATION PAR LES USAGER·ÈRES

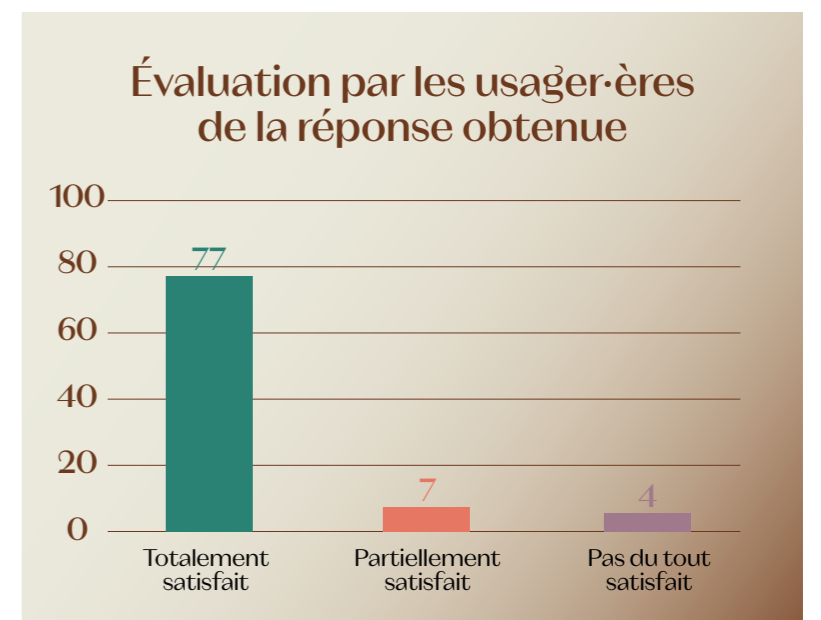
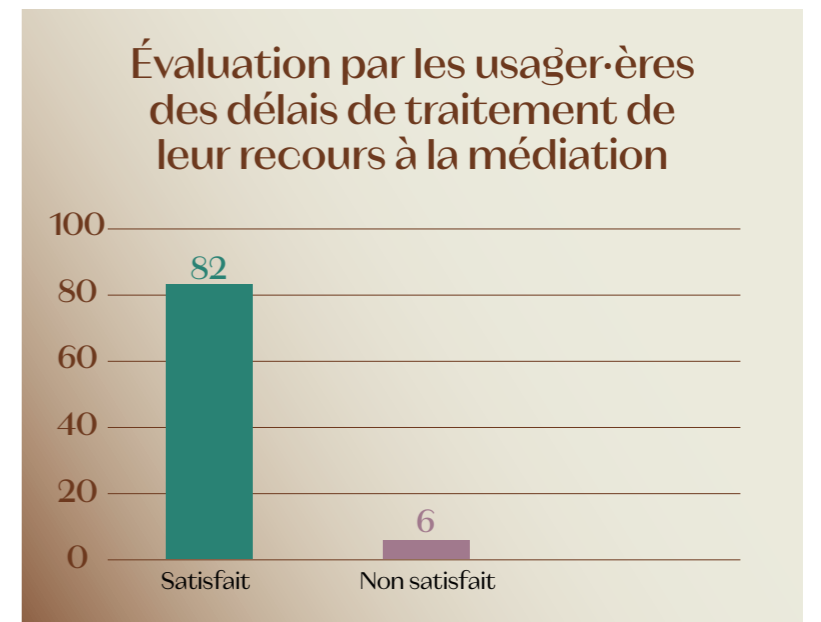
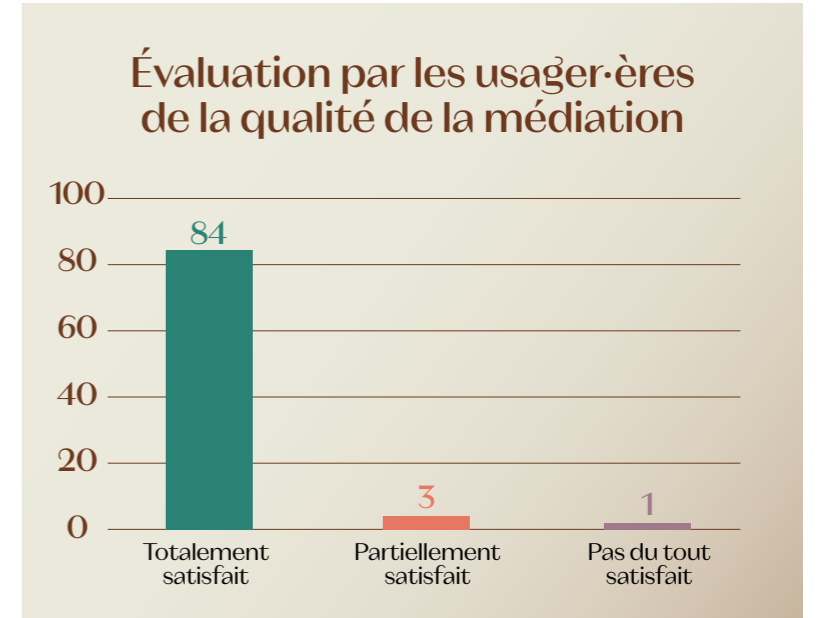


LES DONNÉES

La démarche qualité, initiée depuis 2020, s'est poursuivie en 2024.

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

88 réponses ont été reçues en 2024, soit 32% des dossiers clos après une procédure de médiation. Le taux de réponse est stable par rapport à 2023 et dépasse largement le seuil de représentativité de 25%. Les résultats reflètent donc l'état d'esprit général des bénéficiaires des services de la Médiation.



VERBATIM 2024

Tous les verbatims reçus ont été retranscrits et repris tels qu'écrits par les personnes dans le sondage.

- Merci pour votre intervention et votre professionnalisme. Cordialement,
- Je suis très satisfait des réponses aux questions que j'ai demandé.
- Très satisfaite de la personne en charge du dossier de mon fils. Personne à l'écoute et très réceptive J'ai eu des réponses à toutes les questions posées.
- Nous pensions être reçus afin de faire valoir nos droits. Le délai de réponse de la MDPH et son manque d'initiatives et de contacts a été très frustrant. Il y a eu une totale opacité. Nous sommes très déçus de la décision sans pouvoir faire valoir nos droits et arguments durant les échanges. Nous n'avons eu qu'un seul interlocuteur malgré sa bienveillance (Médiatrice)..
- MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE INTERVENTION ET VOTRE REACTIVITE SANS LE TRAITEMENT DE CE DOSSIER.
- Bonjour, pour mon point de vue personnel la communication entre Mme la médiatrice à été exemplaire. Mais remarques sont positives concernant mon dossier MDPH qui a été résolu avec succès. Dans l'attente bien cordialement.
- Je suis heureuse que ma fille est entamée la démarche auprès de vous. Personnellement, je n'aurais pas osé. Je vous remercie très sincèrement de votre intervention.
- Merci à la médiatrice déléguée qui a été à l'écoute et qui a permis le bon traitement de mon dossier AAH. Bonne continuation
- À l'écoute et apporter des réponses à question
- je tiens a remercier la médiatrice déléguée malgré le refus de la mdph de la carte de stationnement inclusive tres bonne mediatrice
- Énorme aide par le médiateur. Merci beaucoup Toujours en attente de la liste des entreprises agréées dans le val de Marne par le département 93

VERBATIM 2024

- Bonjour, j'ai apprécié particulièrement la qualité de la relation avec les interlocuteurs de la médiation. Concernant le délai, j'ai mentionné que je n'étais pas satisfaite car je l'ai trouvé un peu long mais peut être est il nécessaire pour instruire. Aussi, faudrait il plus communiquer sur ce délai au préalable. Enfin, c'est surtout les services du Départ 93 de l'APA (domicile- établissement) qui n'ont pas été réactifs (plusieurs mails sont restés sans réponse d'où appel à la médiation).
- Bjr, je trouve la validité de la carte un peu court pour une maladie qui est incurable salutation
- Je vous remercie pour votre intervention et votre efficacité.
- J'ai bien été orienté mon problème à été résolu rapidement avec bien vaillance. En vous remerciant
- Je remercie beaucoup la médiatrice pour son travail
- Depuis longtemps nous attendions une réactivité sur nos demandes, chose qui n'était plus possible par téléphone, ce service est réactif et c'est tout ce que nous demandons, avoir des réponses rapide à nos questions. cordialement.
- XXX (bisous)
- Médiateur très réactif et très aimable
- Aucune remarque bien ressu rapides correctes merci
- La médiatrice a bien pris en compte notre demande et a fait le nécessaire pour résoudre la situation dans les plus brefs délais. Nous lui sommes très reconnaissants.
- Je finis pas de vous remercier infiniment merci beaucoup de votre compréhension.
- Une Médiation humaine, professionnelle, efficace ,bienveillante et sage. Je vous remercie pour cet accompagnement précieux et sage Bien cordialement

VERBATIM 2024

- J'ai été ravie de la qualité de réponse apporté réclamation de notre bénéficiaire
- Avec un grand merci pour votre efficacité. En espérant que les services de le MDPH répondront aussi efficacement au requérant. Bien cordialement
- Médiatrice au top et très pro
- Merci à toute l'équipe de Médiation de leur précieuse aide et collaboration
- J'ai demandé une médiation pour que la personne qui, en charge de la médiation, obtienne un arrangement, mais j'ai l'impression que personne ne m'a défendu ou à chercher vraiment un arrangement ou à défendre mon intérêt. Je suis déçu car le but du médiateur je pense et de faire le maximum pour obtenir, ou chercher le serait qu'à obtenir quelques résultats
- Heureusement vous être là sinon on c'est pas comment on va faire tous les démarches
- Je remercie la médiatrice déléguée pour la rapidité et l'efficacité dont elle a fait preuve pour résoudre mon problème.
- Bonne continuation dans vos projets
- L'aide de la médiatrice déléguée a été très précieuse, nous la remercions infiniment.
- Content
- L'exercice et le temps de réponse et inadmissible 3 mois sans réponse malgré mes multiple relance .la prochaine je contacterai directement le médiateur. Merci à elle. En 24h le problème était résolu Après 3 mois d attente.
- Je pense que le département a confié le réseau fibre à une société manquant des compétences nécessaires à la réalisation de ces travaux Beaucoup trop de sous traitants Je n'ai jamais vu un seul salarié de Debitex On m'a toujours dit qu'il fallait choisir le mieux disant et non le moins disant

VERBATIM 2024

- J'ai été surpris de rapidité de traitement de la médiation pour une demande restée en souffrance depuis plusieurs années.
- ENCORE MERCI sans la médiatrice déléguée je serai toujours sans réponse. Merci pour votre professionnalisme de votre suivi surtout d'avoir été du début jusqu'à la fin
- Un grand merci!
- Issue très satisfaisante
- L'équipe et très à l'écoute attentive et reactivité l'ensemble de l'équipe je la recommande vivement ils sont très très efficace et professionnel merci encore du soutien que vous m'avez apporté dans mes démarches merci
- Traitement du dossier avec réactivité et bienveillance. Un grand merci!
- Je souhaite remercier l'efficacité de la médiatrice déléguée car elle a été très efficace et prévenante a mon égard en me tenant informer des étapes au fur et a mesure de mon dossier. C est agréable de ce dire qu'il y a encore des personnes efficaces pour traiter des dossiers importants. Encore merci. Cordialement.
- Merci de tout mon cœur
- La médiatrice a été très claire et professionnelle quand bien même ma requête n'a pas été acceptée.
- La prise en charge de mon dossier a été très rapide et l'intervention du Médiateur a permis de faire avancer mon dossier. Je vous remercie pour votre intervention Très cordialement

VERBATIM 2024

- Réponse rapide, adaptée, satisfaisante, je remercie particulièrement le Médiateur pour son engagement et son professionnalisme. Sans réponse depuis des mois qui finissent par constituer des années des services du Conseil départemental malgré mes sollicitations, l'intervention du Médiateur a débloqué une situation très anxiogène pour moi en une semaine et demi. Encore merci...
- Terre setisfe
- L'efficacité de la médiation et son sens de persuasion m'ont permis d'avoir la force d'y croire.
- J'ai pas de remarque à faire pour moi c'est dommage que j'ai pas pu avoir un avis favorable à ma demande Cordialement
- Bonjour, je remercie ma médiatrice pour toute l'aide qu'elle a pu m'apporter sur mon dossier. Cordialement
- Merci de votre aide!
- Je souhaite remercier la médiatrice déléguée pour son aide concernant le déblocage de ma situation sur les versements de la PCH. Votre intervention a vraiment fait la différence, et je vous suis très reconnaissante pour votre écoute et votre efficacité. Avec tous mes remerciements.
- Très satisfaite, merci beaucoup!
- Il reste encore des factures impayées, le dossier n'est pas clos, pour autant on a reçu un mail de clôture alors que nous n'avons pas pu échanger à nouveau avec la personne en charge du dossier. Pouvez-vous nous recontacter? cdt.
- La dame au téléphone était humaine et ne juge pas. MERCI

VERBATIM 2024

- Dommage qu'il faille faire appel au médiateur dans un cas aussi simple. Si l'agent qui a étudié ma demande avait examiné attentivement tous les documents fournis, cela aurait évité 3 mois de retard dans le traitement du dossier donc la perte d'un peu plus de 130 euros pour moi et l'envoi de plusieurs sms et courriers identiques pour le Département.
- Je suis très satisfaite de l'intervention du médiateur dans mon dossier. Les réponses ont été très rapide. Merci encore.
- Pour une première expérience avec une médiatrice du département, cela fut un vrai bonheur! Très attentive à la demande, a recherché tous les éléments du dossier de la famille et a été très sérieuse dans le suivi et le retour de ses demandes. Issue favorable obtenue. En espérant que tous les médiateurs procèdent au même travail de qualité
- L'intervention du médiateur a permis de mettre en place une méthode d'échange et un cadrage que nous n'aurions pas pu obtenir de nous-mêmes, et nous a permis de faire aboutir ce sujet, qui semble satisfaire toutes les parties. Encore merci pour votre implication!
- Votre aide a été rapide et complète. Votre médiatrice déléguée ne nous a pas lâchées ma mère et moi et nous a aidée avec une grande efficacité. MERCI!
- Pas de remarque. Merci à la médiatrice
- Médiatrice au top très pro et très professionnelle
- J'étais saisie de bonnes mains pour les démarches de mon dossier alors qu'elle m'a bien renseigné et aidé
- Merci infiniment à Madame la médiatrice mais c'est sa salutation pour elle

7 RECOMMANDATIONS 2025 DU MÉDIATEUR



Redonner la main aux directions métiers en matière d'édition informatique pour les courriers à l'adresse des usager·ères

PROBLÉMATIQUE

Des directions nécessitant pour modifier le contenu de courriers à l'adresse de leurs usager·ères, et édités dans un logiciel métier, de passer par la Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information (DINSI) qui leur donne rang et réalise la modification à travers un prestataire extérieur.

Ce système constitue un irritant majeur pour les directions concernées, corsetées par son manque d'agilité, la lenteur du dispositif, la faiblesse des opportunités liée à l'appel à un prestataire externe pour chaque modification. Cela entraîne en conséquence la nécessité pour les directions de faire des choix dans les ajustements des courriers pour envoi en nombre devant être réédités dans le logiciel et cela au détriment de la communication du Département avec ses usager·ères.

À ce jour, nombre de courriers dont les contenus sont obsolètes et incompréhensibles depuis plusieurs années pour les usager·ères comme pour les agent·es continuent à être expédiés.

Un nombre non négligeable de saisines adressées au Médiateur ont trait à l'incompréhension de la part des usager·ères des courriers de réponses à leur demande.

La possibilité de saisir le Médiateur du Département avant le tribunal administratif en cas de désaccord suite à un recours ne figure toujours pas dans la partie des courriers relevant de ce dispositif malgré la validation de cette mesure depuis quatre ans.

Un nombre important d'usager·ères perdent cette opportunité par manque d'information, avec pour effet, et pour une part, la production de contentieux juridiques qui auraient pu être évités.

Recommandation

Afin de corriger ce problème structurel dans les relations aux usager·ères, il est recommandé de redonner la main en matière éditique aux directions qui le souhaitent.

Celles-ci désigneront des agent·es qui seront formé·es par la DINSI à la maîtrise des fonctions d'édition du logiciel.

Cette fonction ne nécessitant pas un temps plein, il est recommandé afin de ne pas dépendre d'une seule personne et pallier d'éventuelles absences, de former deux agent·es par direction.

Les directions métiers qui reprendront la main, retravailleront les contenus des courriers obsolètes avec l'appui du Pôle projet relation usagers de la Direction de l'innovation et de la transformation usagers, en charge de la simplification et de la compréhension des courriers à l'adresse des administré·es et de la Médiation.

Réponse de l'administration départementale

L'administration adhère pleinement à cette recommandation correspondant à une priorité de son action visant à l'amélioration de la relation usager.

La DINSI, la DITU et les directions concernées travailleront de concert et en lien avec la Médiation, pour rendre effective cette mesure pour la fin 2025.

8 PRINCIPALES ACTIVITÉS PARTENARIALES EN 2024

JANVIER

Atelier au Kiosque, espace ressources des agents du Département
Présentation Médiature

Réunion AGOL
(Alliance Globale Ombudspersons Locaux, (réseau ibéro-américain des défenseurs et médiateurs locaux))

FÉVRIER

Réunion de travail avec la DEF sur les incivilités et les agressions

Assemblée collégiale Médiation 21
(principal réseau national de médiateurs)

Comité de pilotage du Congrès international de toutes les médiations d'Angers

MARS

Rencontre avec la médiatrice de Seine-Saint-Denis habitat
BOBIGNY

Réunion MDPH – Tribunal administratif – Médiature
BOBIGNY

Partage d'expérience Logiciel métier Médiature avec le médiateur de la Ville de Noisy-le-Sec

Séminaire Médiations plurielles au CNAM Médiations institutionnelles et sociales
PARIS

Comité d'administration de l'Association des Médiateurs des collectivités Territoriales (AMCT)

Comité de pilotage du Congrès d'Angers

JUILLET

Réunion de travail avec la DEF sur les incivilités et les agressions

Réunions de préparations et groupes de travail pour le Congrès d'Angers

Rencontre avec JP Raffarin à sa fondation en vue de son intervention au Congrès d'Angers

AOÛT

Réunions de préparations et groupes de travail pour le Congrès d'Angers

AGOL préparation AG2025

Conférence Défenseur des droits humains du Guatemala

SEPTEMBRE

Réunion de travail sur les procédures avec la MDPH

Présentation du rapport Médiation 2023 en réunion des directeurs

Groupe de travail Sevrans CCAS
SEVRAN

Assemblée collégiale Médiation 21

Rencontre des Délégués Défenseurs des Droits
PARIS

AVRIL

Réunion du réseau des Défenseurs des droits et des médiateurs institutionnels de Seine-Saint-Denis
BOBIGNY

Rencontre avec l'UD CCAS 93
BOBIGNY

Réunions de préparations du Congrès d'Angers

AGOL préparation du séminaire de Buenos Aires

MAI

Atelier au Kiosque, espace ressources des agents du Département
Présentation Médiature

Comité départemental CCAS 93
BOBIGNY

Restitution du rapport national du Défenseur des droits Seine-Saint-Denis.
BOBIGNY

Comité d'administration de l'AMCT

Réunions de préparations et groupes de travail du Congrès d'Angers

Séminaire Médiation et Migrations
BUENOS AIRES, ARGENTINE

JUIN

Partage d'expérience Protocole Tribunal Administratif avec les médiateurs de Saint-Denis et Noisy-le-Sec
MONTREUIL

Comité technique Professionnels Solidarité Education de la ville
SEVRAN

Assemblée collégiale Médiation 21

Comité d'administration de l'AMCT

Comité de pilotage du Congrès d'Angers

OCTOBRE

RENCONTRE AVEC LES CCAS ORGANISÉE PAR L'UD CCAS 93
TREMBLAY-EN-FRANCE

CA AMCT

COFIL CONGRÈS ANGERS
ANGERS

NOVEMBRE

Rencontres départementales sur la discrimination
PANTIN

Rencontre avec la Mission métropolitaine de protection contre les conduites à risques (MMPCR)
AUBERVILLIERS

Assemblée générale de l'AMCT
LYON

Assises des Départements de France
ANGERS

Réunions de préparations et groupes de travail pour le Congrès d'Angers

DÉCEMBRE

Rencontres avec les agents d'accueil du Département
Présentation Médiature

Séminaire Médiateurs France Travail
NOISY-LE-GRAND

Colloque Médiation 21

Réunions de préparations et groupes de travail pour le Congrès d'Angers

Cette frise retrace les principaux événements de 2024 liés au partenariat tant local que national et international, où le Médiateur s'est investi. Elle illustre la densité de son action et son implantation dans le champ de la médiation.

- Partenariats locaux
- Partenariats nationaux
- Partenariats internationaux

9 PERSPECTIVES 2024

Les réclamations

L'extension des modifications des courriers de réponse aux usager·ères mentionnant la possibilité de saisir le Médiateur devrait faire encore progresser le nombre de saisines avec un objectif de 1 000 saisines en 2025.

L'effectivité de mise en œuvre des recommandations

2025 verra la mise en place du contrôle interne par l'Inspection générale de la collectivité de l'effectivité d'application des recommandations validées du médiateur.

Les résultats de ce travail seront exposés dans le rapport 2025 du médiateur.

Le partenariat inter-médiateurs et délégué·es de la Défenseure des droits, le tribunal administratif, le réseau national et international des médiateurs

2025 verra la confirmation de l'implication de la Médiation dans les différents réseaux départementaux, nationaux et internationaux.

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

Le partenariat avec le tribunal administratif se confirmera et les réunions d'évaluation du dispositif seront poursuivies

L'investissement au niveau national au sein de l'AMCT et de Médiation 21 continuera à être important, en particulier sur un projet de socle commun national de prérogatives entre les médiateurs institutionnels et sur les problématiques de formation et d'agrément.

L'implication dans les réseaux internationaux suivra la même direction en particulier au cours du congrès international de 2025 où le Médiateur s'investira de manière active et interviendra dans une table ronde au panel international sur le thème « médiation et conflits d'usage de l'espace public ».

Enfin, l'assemblée générale 2025 de l'Alliance Globale des Ombudsmen Locaux (AGOL, réseau international de médiateurs) verra l'entrée du médiateur dans ses instances dirigeantes.

ANNEXES

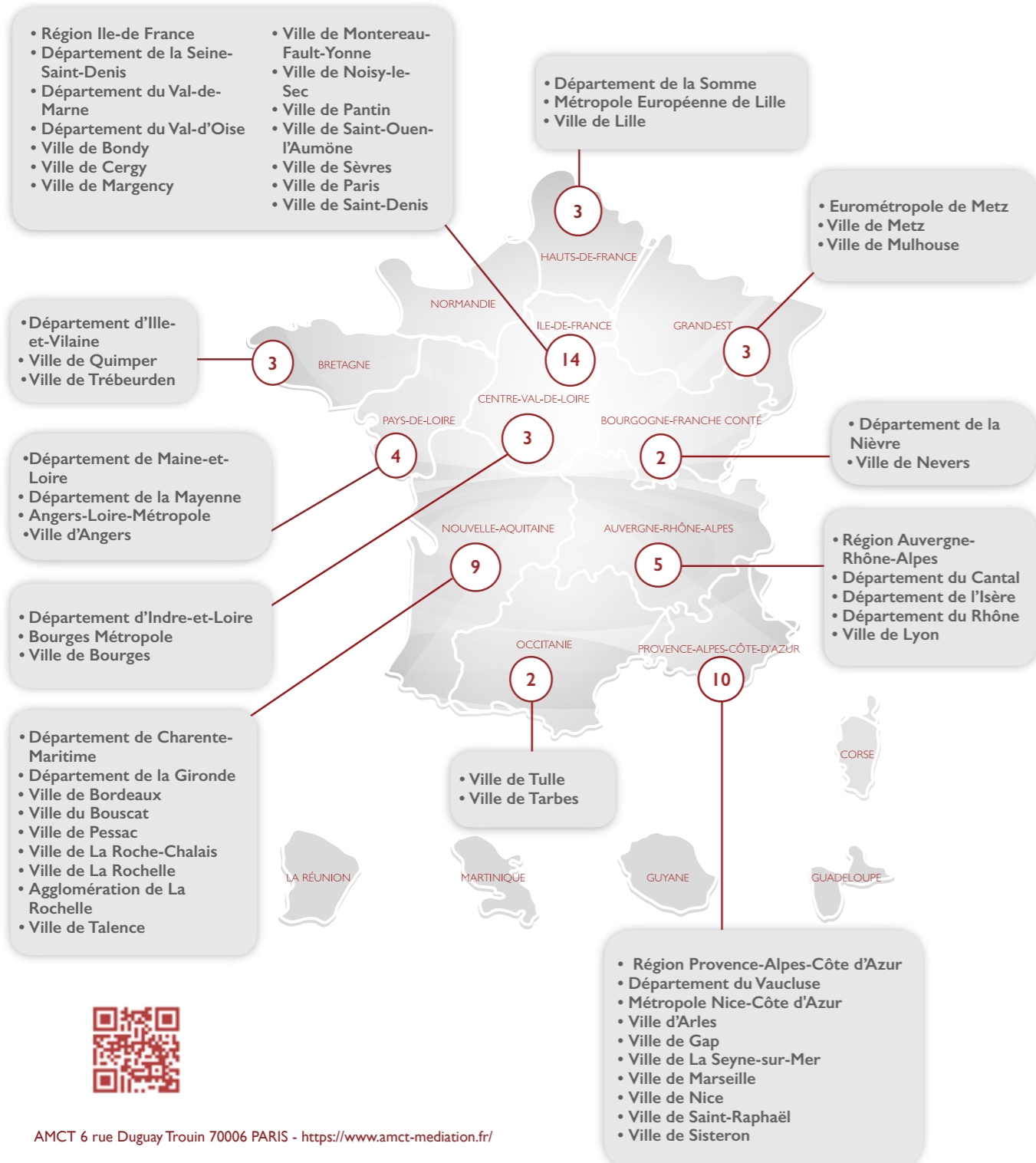




ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



3RD INTERNATIONAL
CONGRESS FOR ALL
MEDIATIONS



#MEDIATIONS2025
12-14 MARCH 2025
ANGERS - FRANCE

Sous le haut patronage de
Monsieur Emmanuel MACRON
Président de la République



La médiation, un espace de dialogue indispensable
pour des sociétés en tension

WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG

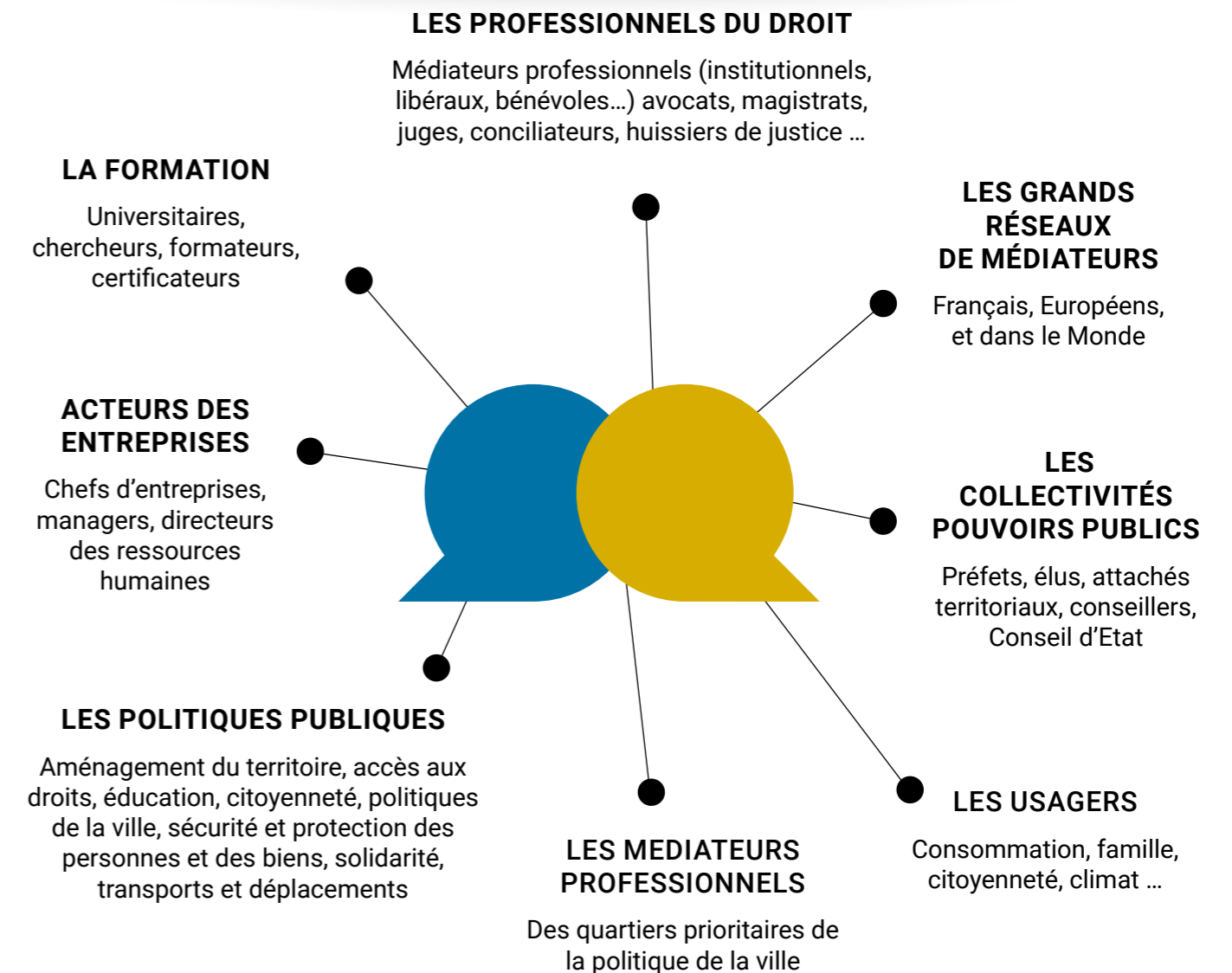




**INSTAURER UNE CULTURE DE LA MÉDIATION ET
OFFRIR UNE PLUS GRANDE VISIBILITÉ PUBLIQUE
DES MÉDIATEURS ET DE LEURS PRATIQUES**

COMMENT ?

- En faisant progresser la structuration des réseaux de médiateurs en France et en Europe
- En croisant les bonnes pratiques et les expériences multi secteurs pour que les différents acteurs s'expriment, dans leur diversité, d'une voix commune
- En animant des rencontres et démarches entre réseaux européens et internationaux pour aboutir à une coopération de projet
- En confrontant la vision des médiateurs, des professions juridiques et des pouvoirs publics
- En rapprochant le secteur public et le secteur conventionnel



NOTRE FIL ROUGE ?

- Proposer des solutions concrètes pour mettre fin aux conflits dans des conditions acceptables, de manière économique et rapide
- Répondre à une société en demande d'humanité, grâce à la résolution des conflits où l'humain est au cœur des décisions
- Co-construire un projet structurant pour rétablir une égalité de traitement entre citoyens

LES ORGANISATEURS



L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'AMCT réunit un réseau dense et diversifié de Médiateurs dans les collectivités territoriales qui totalise une cinquantaine de membres, qui œuvre à promouvoir sans relâche les atouts de la médiation comme facteur de paix, de concorde et de renforcement des droits humains.

www.amct-mediation.fr



DESTINATION ANGERS

Destination Angers, une organisation cohérente au service du tourisme, du tourisme d'affaires, des événements professionnels et grand public à Angers.

www.destination-angers.com

LES CO-ORGANISATEURS



LES SOUTIENS PUBLICS



LE CONGRÈS EN CHIFFRES



800
participants



+ 100
Intervenants
de tous les continents



15 TABLES
RONDES



5 PLÉNIÈRES



1 COMMUNAUTÉ
DE MÉDIATEURS

POURQUOI S'INSCRIRE ?

- Participer au seul événement qui réunit l'ensemble de la communauté des médiateurs français et internationaux de toutes les disciplines
- Élargir son réseau, générer des contacts
- Fidéliser et recruter de nouveaux clients, adhérents, collaborateurs
- Prendre part à la construction d'un projet structurant pour l'avenir de la profession
- Se former en validant plus de 20 heures de formation
- S'inspirer des bonnes pratiques et des expériences multi-secteurs

LES THÉMATIQUES



3RD INTERNATIONAL
CONGRESS FOR ALL
MEDIATIONS

#MEDIATIONS2025
12-14 MARCH 2025
ANGERS - FRANCE



PLÉNIÈRE	LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET POUR L'ÉGALITÉ PAR LA MÉDIATION
TABLE-RONDE	LA MÉDIATION AU PLUS PRÈS DES VICTIMES DE DISCRIMINATIONS
TABLE-RONDE	QUELLE MÉDIATION POUR GARANTIR L'ACCÈS À L'ÉCOLE ?
TABLE-RONDE	PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : LA MÉDIATION POUR FAVORISER LES AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES



PLÉNIÈRE	SURMONTER LES CRISES DANS LES ENTREPRISES PAR LA MÉDIATION
TABLE-RONDE	PRÉVENIR LES CRISES SOCIALES ET ÉCONOMIQUES DANS L'ENTREPRISE OU Y REMÉDIER
TABLE-RONDE	AIDER L'ENTREPRISE À SURMONTER LES DÉFIS LIÉS À LA CRISE ENVIRONNEMENTALE
TABLE-RONDE	RÉPONDRE À LA DÉSHUMANISATION DES RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS



PLÉNIÈRE	SUSCITER LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR LA MÉDIATION
TABLE-RONDE	ENSEIGNER LA MÉDIATION
TABLE-RONDE	OSER LA MÉDIATION DANS LES SITUATIONS DE VIOLENCE
TABLE-RONDE	RENOUVELER LA MÉDIATION FAMILIALE



PLÉNIÈRE	DÉVELOPPER LA MÉDIATION POUR PRÉVENIR ET APAISER LES TENSIONS DANS LA VIE PUBLIQUE
TABLE-RONDE	LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE, AMBASSADRICE DU DIALOGUE POUR LES CITOYENS ET L'ADMINISTRATION
TABLE-RONDE	LES MÉDIATIONS ET LES CONFLITS D'USAGE DE L'ESPACE PUBLIC
TABLE-RONDE	PROTECTION DE L'ENFANCE ET MÉDIATIONS



PLÉNIÈRE	RÉDUIRE LES TENSIONS DANS LE MONDE AVEC LA MÉDIATION
TABLE-RONDE	PUISSANCE DE LA MÉDIATION DANS LES CONFLITS ARMÉS
TABLE-RONDE	LA MÉDIATION DANS LES INSTITUTIONS INTERNATIONALES
TABLE-RONDE	MÉDIATION ET POLITIQUES ENVIRONNEMENTALES

INSCRIVEZ-VOUS



WWW.MEDIATIONSCONGRESS.ORG/INSCRIPTIONS

Contacter le Médiateur
ssd.fr/mediateur



SUIVEZ-NOUS #SSD93

seinesaintdenis.fr