

MEDIATION DU DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

RAPPORT
D'ACTIVITE 2025

Le mot du Président



Olivier Capitanio

Président du
Département
du Val-de-Marne

Ce nouveau Rapport de la Médiature retrace les sollicitations présentées à la suite d'un différend avec le Département ou par méconnaissance des différentes institutions et faute d'interlocuteur. Cette « photographie » du dialogue entre usagers et la Médiatrice permet à l'Exécutif de mieux comprendre les difficultés particulières et la récurrence de points de crispation exprimés par les personnes.

Les réponses apportées avec diligence et exhaustivité aux sollicitations sont des appuis précieux pour l'apaisement des relations entre les usagers et l'administration.

Le nombre des sollicitations enregistrées progresse de 266 % depuis 2019. Je constate avec satisfaction que le pourcentage concernant les services départementaux progresse légèrement, ce qui répond à une triple gageure : faire connaître ce dispositif, tout en veillant à répondre à toutes les sollicitations, sans pour autant révéler une explosion des réclamations impliquant un différend avec notre collectivité.

Avec 583 sollicitations en 2025 et un délai moyen de 15 jours pour clôturer ces démarches, ces activités répondent aux attentes de la collectivité d'une médiation à l'écoute des habitants.

Pour préserver le contact humain et favoriser le recours aux prestations et services, le Département a fait le choix de porter à 35 le nombre de permanences décentralisées dans les communes. Au moment où les démarches administratives se dématérialisent de plus en plus, je note que la Médiature continue à en constater les effets bénéfiques.

Par ailleurs, la médiation proposée aux allocataires du RSA ayant déposé une requête devant le Tribunal administratif, assure un espace de dialogue propre à dénouer des différends et produit des effets positifs. L'expérimentation de la médiation avec les personnes qui ont fait recours devant le TA de Melun à la suite du refus de Carte Mobilité Inclusion de stationnement se poursuit en 2026. Le Département s'inscrit ainsi dans une démarche d'accompagnement des usagers rencontrant des difficultés à activer des dispositifs très complexes en matière de RSA et de prise en compte du handicap.

L'image d'une Collectivité à l'écoute de ses habitants, reste au cœur des préoccupations de ses élus. L'Exécutif départemental est très attentif à l'amélioration des délais d'instruction et de règlement des différends, en évitant le recours aux tribunaux longs et coûteux pour la Collectivité comme pour les usagers. Certes, l'administration et les agents du Département peuvent commettre des erreurs d'appréciation. Mais nous devons pouvoir, le cas échéant, prendre en compte de nouveaux éléments, reconsidérer le point de vue de l'utilisateur et sa situation particulière. Cette année encore, j'ai souhaité répondre aux recommandations de la Médiature visant à l'amélioration du service rendu aux usagers. Avec la Direction générale des services nous continuons à y être attentifs, en engageant les services départementaux à s'inscrire dans cette démarche.

La médiation s'impose dans une société démocratique, comme un mode alternatif dans la prévention et la résolution des conflits. Dans ce contexte, je ne saurais trop conseiller aux collectivités du Val-de-Marne de se doter d'un tel dispositif.

Je remercie la Médiatrice et sa collaboratrice Mme Sombé, pour leur investissement et leur contribution à l'amélioration de la qualité du service rendu au public. J'associe à ces remerciements les services départementaux qui participent activement à la qualité des réponses apportées et à la mise en place des recommandations.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport, présenté lors de la séance de l'Assemblée Départementale du 22 juin 2026.

Le mot de la médiatrice

« La médiation c'est un moment d'humanité dans des procédures parfois kafkaïennes ».
Pierre Drai



Claude Roussel-Brun

Médiatrice du
Département
du Val-de-Marne

La Médiation comme mode amiable de résolution des conflits est toujours plus d'actualité ! Les administrations ne sont pas exemptes de reproches et les usagers de ces services se sentent parfois totalement écartés de leurs droits fondamentaux.

Ce 7e Rapport de la Médiature présenté à l'Exécutif démontre encore toute l'importance d'un espace apaisé pour que l'usager puisse s'exprimer, bénéficier d'un temps d'écoute et permettre une nouvelle étude par l'Administration ou une réorientation adéquate.

En 2025, le Département était concerné par 46% des sollicitations reçues : l'absence de réponse, l'incompréhension d'une décision ou le dépôt d'un recours ont motivés les usagers à se tourner vers la Médiature. L'aboutissement à un accord positif ou partiellement positif dans 78% des sollicitations relevant des services Départementaux, met en évidence une volonté de bienveillance. Après une démarche de médiation, les usagers ont obtenu une réponse adaptée à leur demande, des explications sur le parcours d'un dossier ou un changement de la décision initiale du Département. Les personnes font ainsi l'expérience d'une Collectivité à l'écoute et qui accepte de reconsidérer une situation singulière, de décider en équité et si besoin de reconnaître une erreur.

Dans un délai moyen de 15 jours, que les sollicitations relèvent du Département ou d'une autre entité, les usagers ont obtenu des réponses grâce à la mobilisation de l'administration et de Mme SOMBE la collaboratrice de la Médiatrice. Ecoute, empathie, respect, impartialité, clarté des réponses, réactivité etc. tels sont quelques-uns des mots qu'utilisent les usagers ou les professionnels pour définir la Médiation du Conseil départemental (Cf. les témoignages de l'annexe 4). Cet espace contribue à l'image d'une administration proche de ses citoyens. A notre petite échelle et sans minorer le travail accompli au quotidien par l'Administration, les objectifs visés sont constants. La Médiature s'attache à garantir neutralité et confidentialité, repérer les éventuels dysfonctionnements, éviter/diminuer les contentieux devant les tribunaux et présenter des recommandations aux élus.

L'an passé, Monsieur le Président avait souhaité répondre en reprenant une partie de celles-ci. Ce Rapport en fait le bilan, en présentant de nouvelles recommandations. Elles portent sur la nécessité de poursuivre avec le Tribunal administratif la « médiation préalable proposée aux usagers », l'amélioration des délais et le nombre de courriers/courriels recevant une réponse écrite.

Je tiens à remercier les services pour leur réactivité, la qualité des réponses apportées et leur participation à la recherche d'une décision « en équité ». En faisant parfois le « pas de côté », les Directions permettent d'apaiser les personnes et leur sentiment d'injustice, face à des administrations parfois perçues comme déshumanisées.

En acceptant ce regard extérieur posé par la Médiature, cette photographie au travers des sollicitations reçues, le Département du Val-de-Marne reste précurseur. En France seulement une soixantaine de collectivités territoriales (Ville, Région, Département, ...) ont fait ce choix ambitieux.

Excellente lecture, en souhaitant qu'elle puisse insuffler des envies de Médiature dans d'autres collectivités et administrations Val-de-Marnaises !

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
Portrait des demandeurs	5
MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT.....	6
Modalités de saisine	6
Mode de connaissance.....	6
Moyens mis à disposition.....	7
Fonctionnement.....	7
Délais de réponse tous motifs – hors requêtes du Tribunal.....	8
BILAN DE L'ACTIVITÉ 2025.....	9
I. LES SOLLICITATIONS CONCERNANT LES USAGERS DES SERVICES DEPARTEMENTAUX	11
Principaux sujets de sollicitations	11
Résultat des médiations.....	15
Les requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun	16
II. LES SOLLICITATIONS RELEVANT D'UNE AUTRE INSTITUTION.....	17
III. BILAN DES RECOMMANDATIONS EMISES EN 2025	20
IV. RECOMMANDATIONS 2026	20
V. LA MEDIATURE DEPARTEMENTALE DANS LA PRESSE.....	22
VI. PERSPECTIVES.....	26
ANNEXES.....	27
Annexe 1 - Rapport « création d'une médiation institutionnelle au Conseil Général ».....	27
Annexe 2 - Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales	31
Annexe 3 - Répartition par ville des 583 sollicitations - cartographie	37
Annexe 4 - Témoignages d'usagers (Extraits)	39
Annexe 5 - Claire Hédon – Défenseuse des Droits.....	41

INTRODUCTION

(Extraits du Rapport présenté à la séance du Conseil départemental le 22 juin 2026)

La Médiation départementale a poursuivi en 2025 ses activités en direction des usagers des services départementaux et de toutes les personnes, institutions ou associations qui l'ont sollicitée conformément à la Délibération du 19/05/2014 (Cf. annexe 1).

La Médiature s'efforce de rapprocher l'usager et les services de la collectivité, d'incarner une administration départementale bienveillante et à l'écoute. Elle s'assure qu'à chaque demande d'un usager, une réponse sera donnée par la Collectivité. 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 par l'administration.

583 sollicitations ont été enregistrées en 2025, dont 15 requêtes proposées en médiation par le Tribunal administratif de Melun, soit une augmentation de 266 % en 7 ans (553 en 2024, 159 en 2019).



Portrait des demandeurs

Majoritairement des femmes (358 / 221 hommes). La démarche peut être faite pour le compte d'une personne par un tuteur, un proche aidant ou un élu.

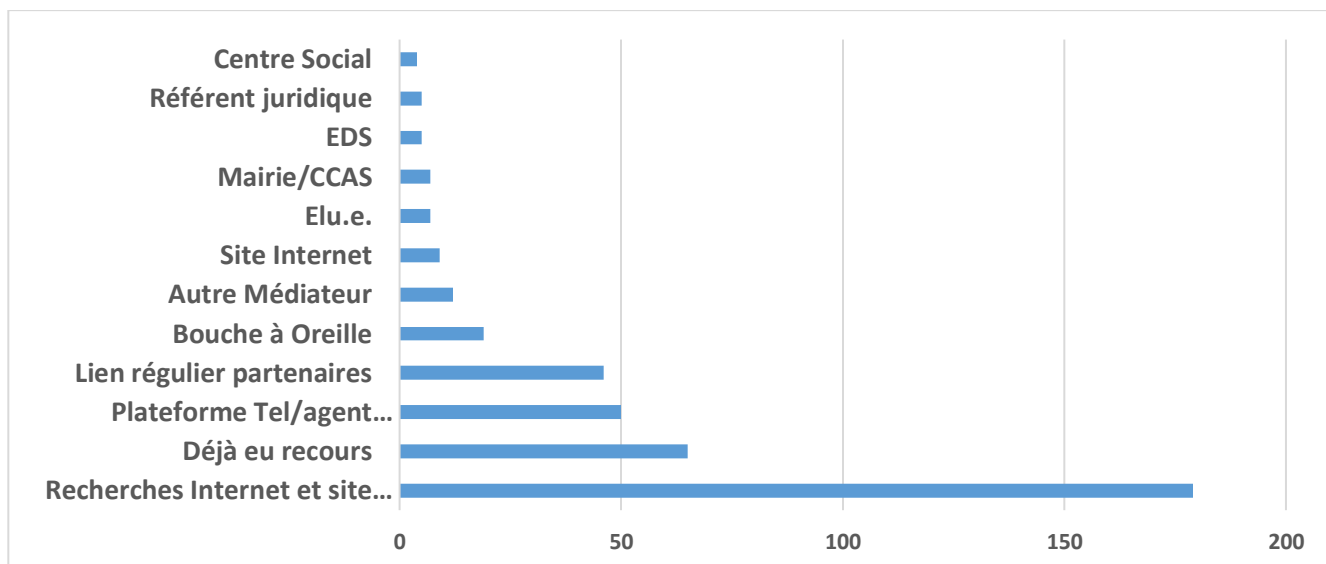
Moyenne d'âge : 44 ans. Voir en Annexe 3 cartographie et répartition par ville.

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Modalités de saisine

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier, téléphone, via le site internet du Département (29 %) et majoritairement par mail (47 %). La Médiature peut être aussi directement sollicitée par un élu, un autre médiateur institutionnel (CPAM, CAF, France Travail...), un travailleur social ou un délégué de la Défenseure des droits, dans le cadre d'échanges réguliers.

Mode de connaissance



Majoritairement, le public recherche de l'aide sur internet ou sur le site du Département pour trouver un médiateur (41 %). 21% des usagers avaient déjà eu recours ou ont eu connaissance de la Médiature par le « bouche à oreille ». Lors des permanences en ville ou à l'accueil des services départementaux, les agents ont orienté 50 personnes vers la Médiature.

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 du Département.

- ❖ 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 Conseil départemental 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 ». De ce fait, une partie importante des sollicitations ne correspond pas à notre champ d'intervention.

Moyens mis à disposition

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression, la Médiature a été renforcée en avril 2022 par une collaboratrice, poste désormais occupé par Mme SOMBE. Le nombre de sollicitations induit une charge de travail très conséquente qui n'était plus absorbable par la seule Médiatrice. 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).



Fonctionnement

La Médiature assure un temps d'écoute nécessaire aux usagers, l'étude de chaque situation, le travail de suivi des réponses apportées par les services, en garantissant délai raisonnable et exhaustivité. 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, de premiers éléments de réponse.

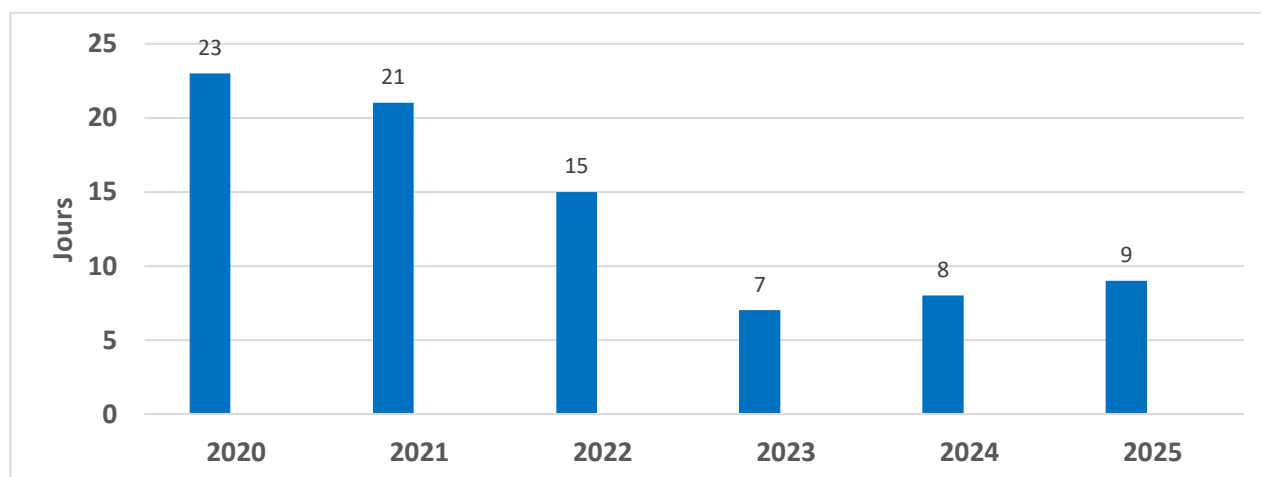
Le contenu des échanges avec les usagers est strictement confidentiel.

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 2 et 37 selon la complexité de la situation).

À l'issue de ces échanges, un mail ou un courrier est adressé à l'utilisateur reprenant les éléments du différend et stipulant l'issue de cette médiation : accord (total ou partiel), refus/maintien de la décision. Cette étape clôture la sollicitation.

Délais de réponse tous motifs – hors requêtes du Tribunal

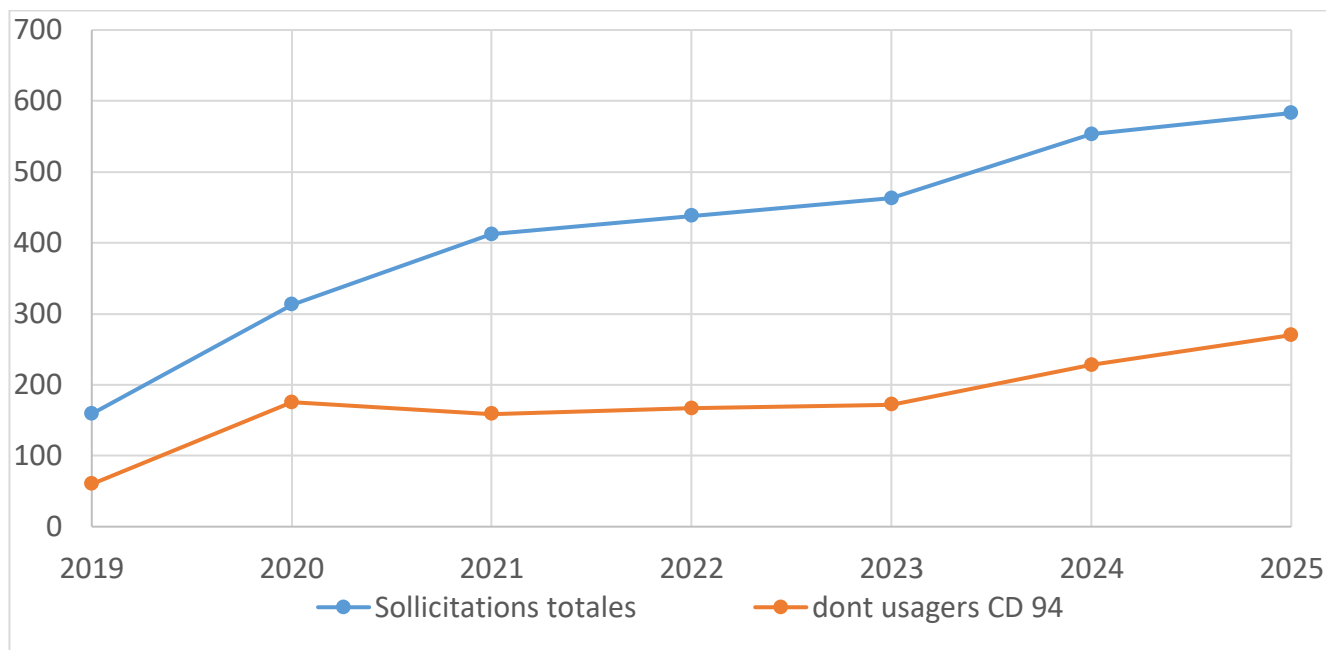


Les usagers ont reçu une **réponse à leur sollicitation en moyenne en 9 jours tous motifs confondus et en 15 jours pour un sujet relevant exclusivement du Département** (entre 1 à 174 jours pour le dossier le plus complexe relevant du Conseil départemental).

- ❖ *Il convient de souligner que ces délais s'ajoutent à l'attente des usagers avant sollicitation de la Médiation.*
- ❖ *Les requêtes confiées en médiation par le Tribunal administratif sont plus complexes et ont nécessité de nombreux échanges et plusieurs mois de travail ; 54 jours en moyenne. Les délais du Tribunal étant de 24 à 30 mois, la médiation reste plus réactive et efficace.*



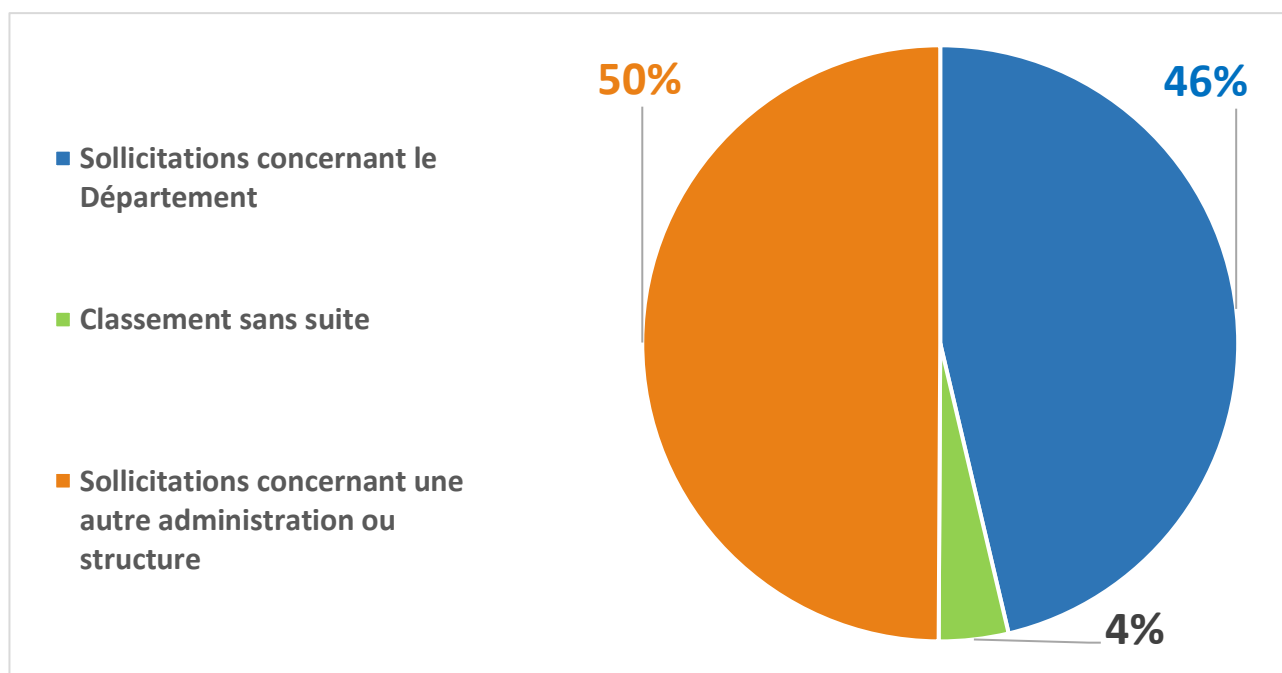
BILAN DE L'ACTIVITÉ 2025



Cette augmentation de 266 % en 7 ans ne doit pas être seulement interprétée comme une augmentation des différends avec la collectivité. Sans conteste, la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2025. La volonté réaffirmée de la Collectivité de faire connaître la Médiation par le déploiement d'une communication adaptée et le développement du partenariat, permettent une augmentation du nombre de sollicitations.

- ❖ Aux 568 sollicitations adressées par les personnes, s'ajoutent 15 requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun concernant spécifiquement le RSA et le refus de Carte Mobilité Inclusion stationnement.

Répartition des 583 sollicitations 2025 :



Pour consolider le partenariat, la « **6ème Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne** » a eu lieu le 14/10/2025. Organisée par la Médiature du Conseil départemental, une soixantaine de personnes ont activement participé à cette initiative.



Cette réunion s'est tenue en présence du **Vice-Président du Tribunal Administratif de Melun**, d'un **représentant de la Préfecture**, du **Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD)** et de la **Médiature de la Région Ile de France**, des **médiateurs départementaux ou régionaux de la CAF/CPAM/France Travail/Rectorat/Services Fiscaux**, de nombreux **Conciliateurs de justice**, **conseillers numériques** et **agents France Services**, **représentants des Points d'Accès aux Droits** et **Délégués de la Défenseure des droits**.

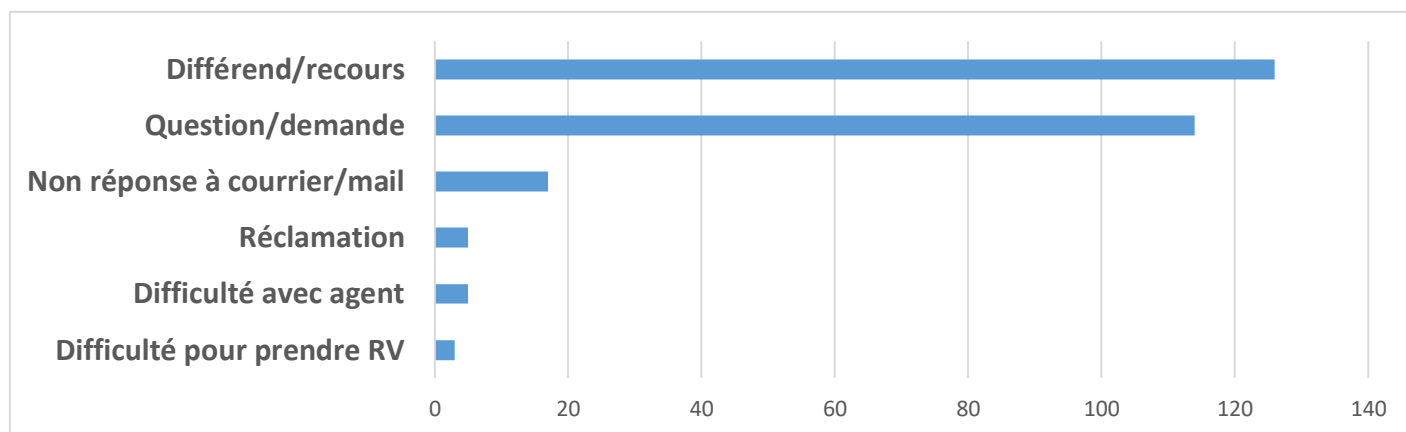
Cette initiative majeure pour la médiation en Val-de-Marne est plébiscitée par les partenaires, chaque année plus nombreux et actifs.

Les médiateurs institutionnels et le représentant de la Défenseure des Droits ont souligné la qualité et la réactivité des réponses apportées au sein de ce réseau, indispensables au fonctionnement de celui-ci.

I. Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux

270 sollicitations (228 en 2024) soit 48 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental.

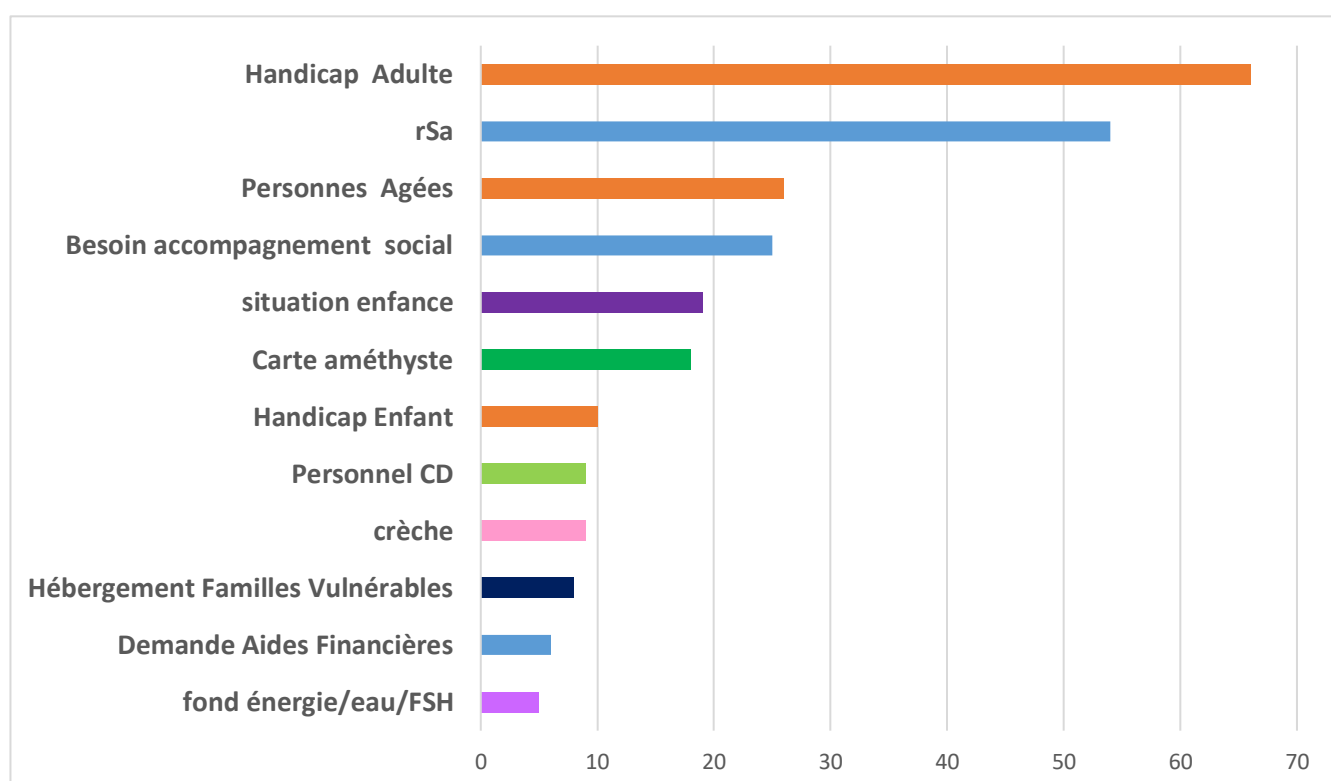
Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation en l'absence de réponse ou une incompréhension de la réponse.



Principaux sujets de sollicitations

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'ils versent ou instruisent.

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



Les directions du domaine Social (Autonomie, Action Sociale, Mission Hébergement et Protection de l'enfance, PMI) sont concernées par 84 % des sollicitations (en hausse de 7 %).

- **La Direction de l'Autonomie et la MDPH** regroupent 102 demandes soit 38 % de toutes les sollicitations relevant du Département. Ce nombre est stable après une très forte augmentation depuis 2 ans.
- Les sollicitations concernent 26 personnes âgées en perte d'autonomie et 66 adultes et 10 enfants pour les situations de handicap.

On notera la récurrence des reproches concernant :

- ❖ *La difficulté à joindre un correspondant de la MDPH ou de la direction de l'Autonomie (messages restés sans suite, mails non répondus...). Cela génère inquiétude, tension, sur-appel qui conduisent à solliciter la médiatrice.*
- ❖ *Les familles et usagers soulignent des délais jugés anormalement longs au regard de la prégnance de leurs demandes et l'urgence d'une prise en charge en raison de leur état de santé, à la suite d'un changement de Département ou l'entrée dans un établissement.*
- ❖ *Le manque de visibilité sur l'avancement de leur demande au regard des délais d'instruction très conséquents constatés.*
- ❖ *Le délai de paiement des prestataires, avec des difficultés récurrentes et une complexité des modes de calcul réglementaires, sont régulièrement soulignés auprès de la Médiature.*
- ❖ *On relève dans les propos recueillis : la difficulté pour les personnes qui constituent une demande auprès de la MDPH de bien identifier les documents permettant une évaluation ou l'étude d'un recours pour que la décision soit la plus appropriée. Les personnes pensent (à tort) qu'ils seront convoqués à la MDPH pour rencontrer un spécialiste et pourront ainsi expliquer de vive voix leur situation pour une évaluation plus précise. La Médiature réalise un travail d'information sans systématiquement solliciter la Direction concernée.*



©Adobe stock

- **La Direction de l'Action Sociale, de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** est concernée par 84 sollicitations (46 en 2024) soit 31% de toutes les sollicitations relevant du Département.
 - Cette très nette augmentation inclut notamment les 15 requêtes proposées par le Tribunal administratif concernant du RSA mais aussi des difficultés dans l'articulation de l'accompagnement des allocataires dans leur parcours d'insertion.
 - Cette direction a été régulièrement sollicitée pour recevoir rapidement des personnes. À la suite d'un entretien avec la Médiature et au regard de leur sollicitation, 43 familles (20 en 2024) ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.
 - ❖ 25 demandes concernent leurs relations avec un EDS : soit dans l'attente d'un rendez-vous soit pour contester les conditions de leur accompagnement social.
 - ❖ 6 usagers sollicitaient l'attribution d'une aide financière d'urgence au regard de leur situation, demande de précisions ou contestation d'un refus.
 - ❖ 54 sollicitations concernent un indu d'allocation RSA et une demande de remise de dette. Ce chiffre est en très nette augmentation (25 en 2024). Il s'explique à la fois par les 15 requêtes du TA mais aussi par la relance des démarches de récupération de dettes anciennes de la part du Trésor Public à la demande du Département.
 - On notera que la Médiature intervient aussi à la demande d'un travailleur social pour être en interface entre les démarches d'accompagnement social mises en œuvre en EDS et une autre institution (CAF, France Travail ...) dans le cadre d'un intérêt mutuel bien compris.
- **Direction des Relations à la Population** et plus spécifiquement du **Service des Aides à la Mobilité** : ces 21 sollicitations concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (5) et des aides à la mobilité Navigo/carte améthyste (18). Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes à la suite d'un refus qui leur est opposé ou d'une difficulté à réaliser les démarches par internet.
 - ❖ On notera que ce type de difficultés se résout rapidement, à la suite de l'orientation vers les points d'accueil et les 35 permanences en villes ou vers les gestionnaires du service qui accompagnent les usagers dans leurs démarches à réaliser sur internet. **Ces « relais » humains restent indispensables.**
 - ❖ 5 personnes ont souhaité faire part de leurs grandes difficultés financières à la suite du remplacement du dispositif Carte améthyste par Valib+



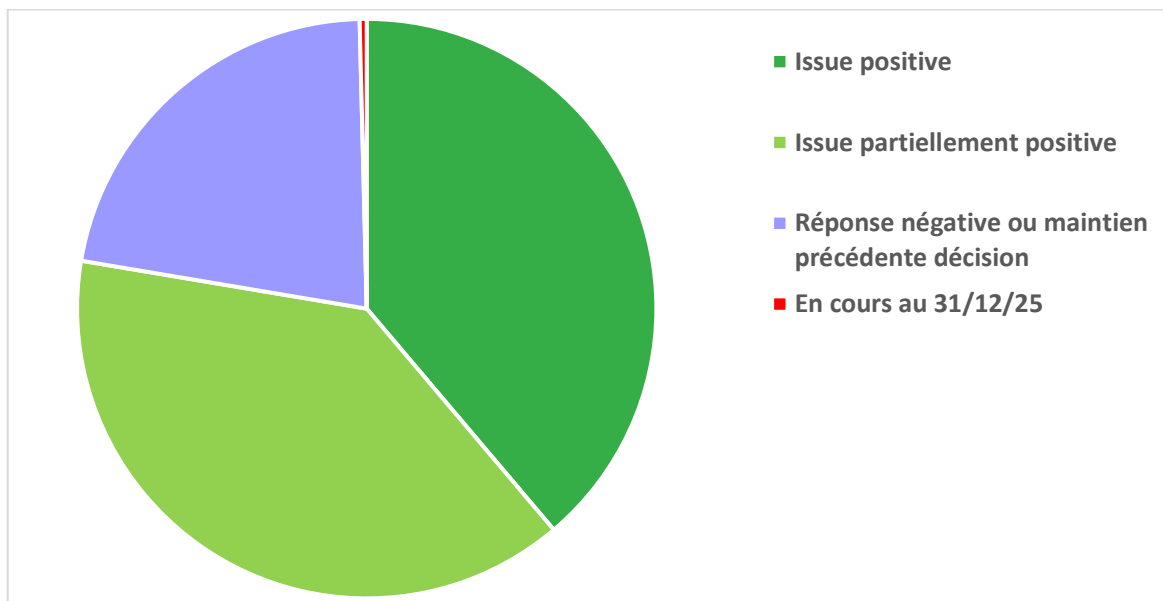
©Lucille Schoenhentz

- **La Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse** est concernée par 20 sollicitations (10 en 2024).
 - La médiation est sollicitée par des familles qui vivent douloureusement le placement d'un enfant et la décision du juge. Pour mémoire, une médiation ne peut être sollicitée pour contester 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 ces sollicitations mobilisent beaucoup la Médiature en termes de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. La présence d'une collaboratrice, éducatrice spécialisée, est un gage d'efficacité dans le partage de l'analyse avec la médiatrice.*
 - ❖ *Le service adoption a été concerné cette année par 6 sollicitations relatives aux délais d'attribution d'une évaluation. Habituellement de 3 à 4 mois, 6 mois d'attente étaient nécessaire en 2025. Les personnes font part de leur désarroi et de leurs craintes dans ce long parcours. La Direction a été transparente sur ses retards. Sa communication avec les familles a permis de rassurer et de poser des calendriers de prise en charge.*
-
- **La Direction de la petite enfance / crèches** est cette année concernée par 9 sollicitations.
 - ❖ *Les demandes de places en crèche ou de dérogation n'entre pas dans le cadre du champ d'intervention de la Médiature. Des explications sont apportées aux familles au regard du grand nombre de demandes enregistrées.*
 - ❖ *Lors de contestation de dettes : la mobilisation des différents intervenants permet de répondre aux familles.*
 - ❖ *Il s'agit parfois de « rupture » de la confiance entre les parents et le personnel. La Direction s'est efforcée de renouer un dialogue avec les familles pour restaurer des relations apaisées*



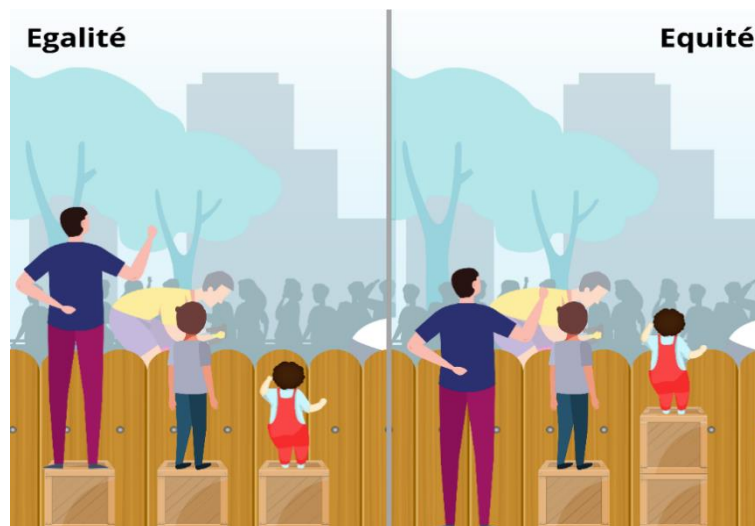
©Éric Legrand

Résultat des médiations



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

- **Pour 99 personnes et 39 % des sollicitations, une issue favorable** a été réservée aboutissant à un accord des parties (46 % en 2024).
 - ❖ *Ce chiffre indique un niveau d'erreurs ou de retards au détriment de l'utilisateur et la production de préjudices pour celui-ci. 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 ou cette incompréhension.*
- **La sollicitation de 99 personnes a pu aboutir 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 Département ou des explications plus conséquentes et compréhensibles lui permettant d'améliorer sa situation.
- **Au total, 78 % des sollicitations relevant de la collectivité ont reçu une réponse positive ou partiellement positive.**
 - ❖ *On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle a aussi la 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. Ces démarches diminuent d'autant le risque de contentieux au Tribunal Administratif.*
- **Pour 56 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée, accompagnée par un temps d'explication.**
 - ❖ *Le taux de maintien des décisions est en augmentation, notamment en raison des changements dans les dispositifs. Le remplacement de la Carte Améthyste par Valib+ et la transformation des prises en charge de l'hébergement d'urgence, empêchent de fait une modification des décisions.*
 - ❖ *Malgré le taux de 22 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (39 %) en faveur de l'utilisateur, le niveau de satisfaction exprimé par l'utilisateur est plus élevé.*
 - ❖ *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. Même pour un constat de désaccord, ce temps d'écoute, de reformulation, d'attention et de conseils pour une réorientation si besoin, est perçu de façon positive par les personnes. (Cf. annexe 4 : quelques extraits de témoignages d'utilisateurs en 2025).*

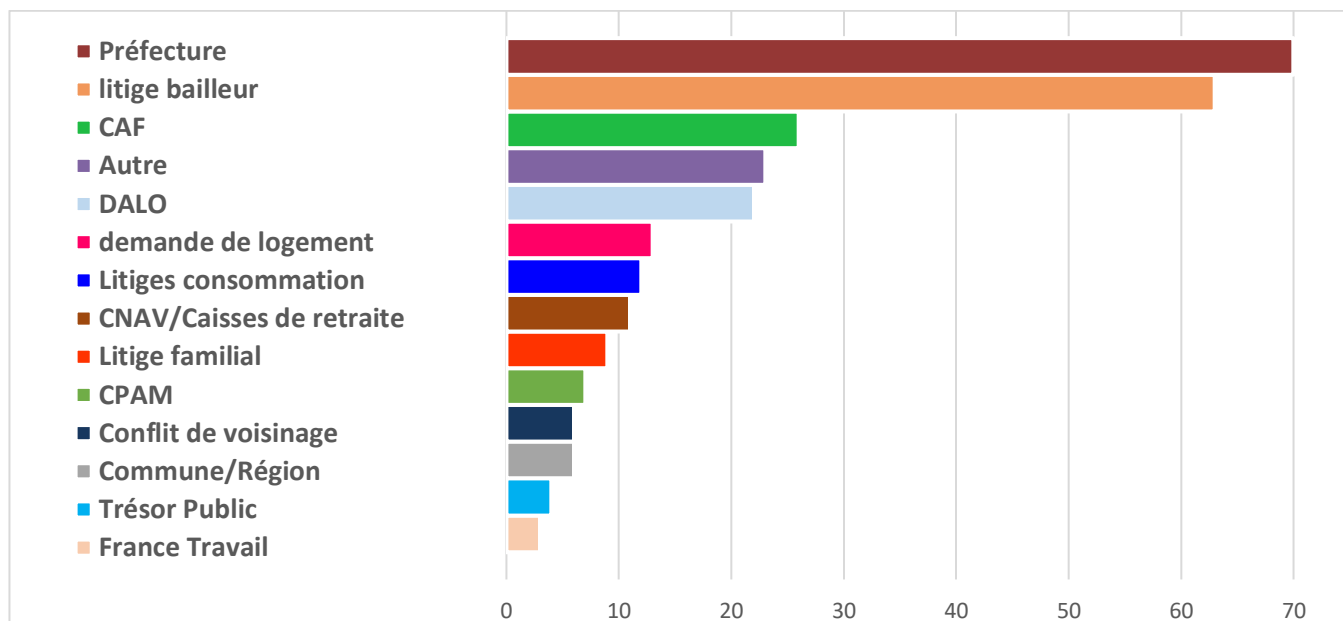


Les requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun

- Aux 568 sollicitations adressées par des personnes ou des partenaires, s'ajoute 15 requêtes transmises par le Tribunal Administratif concernant spécifiquement le RSA ou les refus de Carte Mobilité Inclusion stationnement.
- L'objectif de cette « médiation préalable proposée » est conforme aux principes généraux qui ont prévalu à la mise en place de la Médiation, notamment pour la réduction des contentieux devant les Tribunaux.
 - ❖ La Médiatrice étudie chaque requête afin d'évaluer au préalable si une médiation peut intervenir. Les personnes sont contactées pour obtenir leur accord. Une ordonnance rédigée par le Tribunal ouvre ensuite à minima 4 mois pour une démarche de médiation.
 - ❖ Spécifiquement ces médiations demandent plus de démarches (12 contre 4 pour les autres sollicitations) et des délais beaucoup plus longs (54 jours pour 9 sur les autres sollicitations).
 - ❖ On notera que les délais du Tribunal Administratif sont actuellement de 24 à 30 mois, ce qui offre du temps pour ce dialogue.
 - ❖ Cette médiation proposée aux personnes ayant déposé une requête devant le Tribunal Administratif concernait en 2025 uniquement du contentieux RSA. Elle a donné lieu à 7 ordonnances sur 15 requêtes, après accord de la Médiatrice et des usagers.
 - ❖ Un nouveau bilan est en cours de finalisation avec le Tribunal concernant le RSA et les refus de carte CMI Stationnement pour évaluer le nombre de personnes qui, depuis 2023, ont finalement retiré leur requête à la suite de la médiation ou en cas de maintien de celle-ci, la décision prise par le Tribunal.
- Les résultats :
 - Sur 7 « Médiations préalables proposées » qui ont été entamées :
 - Pour 3 requêtes : le Département a maintenu sa décision.
 - Dans 2 dossiers : à la suite des explications données les usagers ont compris leurs erreurs (méconnaissance du dispositif) et acceptés l'existence d'une dette. Le Département a proposé aux personnes de formuler une demande de remise de dette, qui sera étudiée sur la base des critères habituels en la matière.
 - Pour 1 personne : la dette a été totalement effacée. Il s'agissait d'une erreur technique de la CAF. Monsieur a été remboursé des sommes prélevées à tort et a retiré sa requête évitant ainsi d'aller jusqu'au jugement.
 - Au 26/02/26 un dossier était toujours en cours d'étude depuis avril 2025.

II. Les sollicitations relevant d'une autre institution

291 sollicitations relèvent d'une autre administration ou institution.



On notera que certaines sollicitations sont communes aux services du Conseil départemental et à la CAF, CNAV, CPAM ou France Travail. En effet, les actions de ces partenaires ont une incidence directe sur les décisions des services de l'APA ou sur le RSA. L'inverse est aussi vrai concernant la MDPH et le versement de l'AAH par la CAF.

- ❖ *Les rapports d'activités d'autres Médiatures départementales montrent depuis 2020 des taux oscillants entre 45 et 65 % de saisines nécessitant une réorientation. Avec 50 % en 2025, la Médiature du Val-de-Marne se situe dans cette fourchette.*
- ❖ *La page de présentation sur le site du Département 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 physique à solliciter en direct, les personnes font de multiples interpellations en espérant une réponse d'au moins l'un des destinataires.*
- ❖ *Toutes les sollicitations, quel que soit le motif, ont fait l'objet d'une étude attentive. L'échange et l'écoute de ce public permettent de cerner les difficultés rencontrées, de les orienter à bon escient et 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 bien réel. Cette posture respectueuse fait la démonstration de l'attention que le Département porte à l'ensemble des citoyens Val-de-Marnais. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf annexe 4 : quelques extraits de remerciements d'usagers en 2025).*

Ces 291 sollicitations relèvent de façon récurrente de la Préfecture : 70 (82 en 2024) et de la CAF : 26.

En 2025, la Médiature a été sollicitée pour de nombreuses personnes en litige avec leur bailleur. Il s'agit souvent de confusions avec la Commission Départementale de Conciliation (service de l'Etat dépendant de la DRIHL), dont la fiche obligatoire de saisine n'est pas encore disponible en ligne.

➤ **Pour la Préfecture :**

- ❖ 70 personnes ont contacté la médiatrice pour demander une intervention car elles ne reçoivent pas de réponse à la suite de leur demande de renouvellement de leur titre de séjour. Les délais se trouvent dépassés et les personnes n'obtiennent pas de justificatifs indiquant le traitement en cours. La Médiature est régulièrement sollicitée par des travailleurs sociaux d'EDS, des référents autonomie ou d'insertion pour leurs usagers. Il peut s'agir aussi d'agents du Conseil départemental pour leur situation personnelle. Ces retards peuvent induire des licenciements, des pertes de droits (CAF/AAH, etc.) et de ce fait, nécessiter le versement par le Département de prestations financières en cas de rupture de revenus pour des familles avec enfants mineurs.
- ❖ Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit.

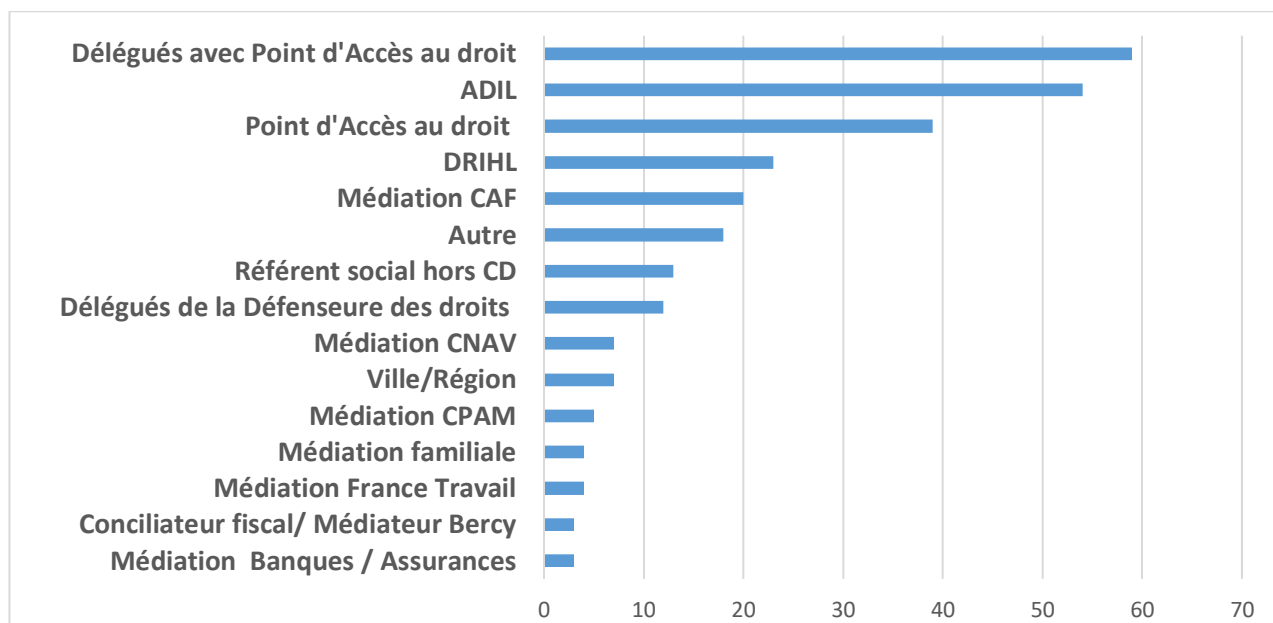
➤ **Pour la CAF :**

- ❖ Avec l'accord des personnes et en fonction de leurs capacités à effectuer par eux même cette démarche, leur demande est directement transmise à la Médiatrice de la CAF. Le site de la CAF permet désormais de solliciter la Médiature CAF en ligne et plus seulement par courrier.



Une orientation et un accompagnement :

- Les sollicitations qui ne relèvent pas du Conseil départemental reçoivent une réponse sous 3 jours en moyenne. Après étude de la situation, les personnes sont orientées vers l'interlocuteur dédié ou le plus apte à répondre. 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 (médiateurs de la consommation, RATP/SNCF, banques, mutuelles, ...).
- ❖ *On notera cependant que, majoritairement, les sollicitations ne peuvent se faire que directement par l'utilisateur et par internet via un portail dédié.*
- ❖ *Les 17 points France Services répartis en Val-de-Marne participent à ce travail d'accompagnement à la saisine en ligne des médiateurs, dans la mesure de leurs moyens.*



- * Délégués : de la Défenseure des droits (une 20^e). Orientation conjointement ou non vers un Point d'accès au droit.
- * DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement : gestion du dispositif DALO (Droit au logement opposable) et de la commission de conciliation (CDC).
- * 16 Points d'Accès au Droit et 2 Maisons de la Justice et du Droit dépendent du Conseil Départemental d'accès au droit dont le Département est membre.
- * ADIL : Agence départementale d'Information sur le Logement

Le résultat de ces réorientations :

Avec l'accord des familles, les sollicitations sont directement transférées de Médiation à Médiation pour le public de la CAF, France Travail, CPAM, Trésor public, Education nationale. Il s'agit généralement de personnes ayant un litige avec cette administration ou qui n'ont pas reçu de réponse à leur situation particulière et urgente. Leur service de médiation examine ces demandes avec diligence. A noter que l'ensemble de ces organismes ont désormais mis en place, directement depuis leur site internet, la possibilité de saisir leur médiateur.

- La mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations est parfois nécessaire au règlement de situations complexes. Cette mobilisation, le plus souvent à la demande de travailleurs sociaux, a permis de régulariser des demandes en attente depuis de nombreux mois.
- ❖ *Cette démarche est très appréciée par des personnes en colère contre des services publics, sourds à leur détresse et mises en situation de fragilités sociales et/ou financières.*
- ❖ *On notera que de nombreuses personnes rencontrent des difficultés avec la CNAV dans la finalisation de leur demande de retraite, en raison des retards de traitement et/ou de la complexité de leur situation. Comme très souvent, les délais de cette administration entraînent des conséquences pour le Département dans l'activité des EDS et potentiellement sur les demandes d'aides financières.*

III. Bilan des recommandations émises en 2025

Le Président du Département avait souhaité répondre aux recommandations de la Médiatrice dans un courrier du 26/05/25 (Cf. annexe 6)

- ❖ **La proposition d'une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif** à la suite d'un refus de carte mobilité inclusion stationnement :
 - Le bilan chiffré de cette expérimentation est toujours en construction car il n'y a pas eu de nouvelles requêtes proposées par le TA sur ce thème en 2025.
- ❖ **La présentation d'excuses au nom de la Collectivité lorsqu'une erreur manifeste, une négligence, un délai manifestement déraisonnable est constaté :**
 - Cette recommandation, rappelée par le Président lors de son intervention du 26/06/25 en séance du Conseil départemental, paraît avoir été intégrée dans les process, mais n'est pas encore systématique.
- ❖ **Une progression du nombre de courriers d'usagers recevant une réponse écrite de l'administration pour tendre vers l'arrêt du rejet implicite comme mode de réponse aux usagers :**
 - La Médiation n'a pas noté d'amélioration mais constate que les Directions s'efforcent de répondre avec rapidité et exhaustivité à ses sollicitations.

IV. Recommandations 2026

- ❖ Au-delà de l'accueil et de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches, la délibération du 19/05/2014 prévoit que la Médiatrice émette des recommandations et propositions dans son rapport annuel.
 - ❖ La loi 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. »
- 1 **La proposition d'une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif à la suite d'un refus de carte mobilité inclusion stationnement** : poursuite de l'expérimentation et des échanges avec le Tribunal sur ce sujet, en parallèle des médiations déjà généralisées pour le contentieux RSA qui se déroulent.
 - 2 **Une progression du nombre de courriers d'usagers recevant une réponse écrite de l'administration pour tendre vers l'arrêt du rejet implicite comme mode de réponse aux usagers.** Cette question reste entière au regard des nombreuses sollicitations d'usagers qui soulignent l'absence de réponse à leurs courriers. La Médiation invite l'administration à s'emparer de ce sujet pour évaluer le taux de réponse et éviter des recours contentieux.

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

“

Madame la Médiatrice départementale,

Je note encore une fois dans ce rapport annuel, que les saisines, toujours plus nombreuses du public, s'accompagnent de toujours plus de satisfaction exprimée de la part de nos usagers.

Cela met en évidence que le dispositif de médiation a trouvé son rythme de croisière et s'impose dans le paysage comme une voie de dialogue reconnue entre les val-de-marnais et l'administration départementale. Je note également le soin apporté par la médiation tant à la rapidité dans les réponses apportées que l'exigence de clarté mises à ces communications, en explicitant, notamment, de manière accessible les motifs qui sous-tendent les décisions prises.

Sans surprise, les directions départementales les plus sollicitées par la médiation sont celles dont les actions impactent très directement le quotidien des Val-de-Marnais les plus fragiles, en situation d'isolement, de handicap, de précarité économique. Ces publics, qui bénéficient d'une attention particulière et sont au cœur des politiques portées par le Département, doivent être fortement accompagnés, notamment en leur expliquant, dans des délais raisonnables, les décisions qui sont prises, et en établissant avec eux des relations de confiance basée sur une communication soignée, explicite, attentive.

Je vous remercie de votre engagement en faveur du dialogue entre l'administration départementale et les val-de-marnais et vous indique que votre rapport 2025 fera l'objet d'une présentation dans l'ensemble des commissions et devant l'Assemblée départementale le 22 juin prochain.

Olivier Capitanio
Président du Département du Val-de-Marne

”

V. La Médiature départementale dans la presse :

« Découverte d'un métier du service public : Claude Roussel-Brun, médiatrice en collectivité territoriale.

Le médiateur d'une collectivité a pour mission de répondre, de manière individuelle et confidentielle, aux usagers qui le saisissent, dans un but : apaiser les relations entre usagers et administration. Zoom sur cette fonction encore méconnue ! (extraits)

Apaiser les relations entre administration et usagers : c'est la mission du médiateur territorial. Concrètement, celui-ci doit accueillir de manière confidentielle les saisines des usagers qui sont en conflit ou en tension face à l'administration, mais aussi proposer en interne des améliorations pour éviter la répétition de certains litiges. Chaque collectivité peut décider d'avoir ou pas un médiateur, et peut aussi décider de son champ de compétences, la durée de son mandat, la manière dont il est choisi, les moyens à sa disposition... Dans le cadre donné par la loi Engagement et proximité du 27 décembre 2019, dont l'article 81 établit quelques règles – notamment pour garantir son impartialité. Aujourd'hui, on trouve en France une soixantaine de médiateurs territoriaux. Depuis 2019, Claude Roussel-Brun exerce cette fonction au Conseil départemental du Val-de-Marne (7 500 agents) : elle nous raconte son quotidien.

Comment êtes-vous devenue médiatrice territoriale ?

Au départ, j'ai une maîtrise en administration économique et sociale, option communication. Je suis entrée au Conseil départemental du Val-de-Marne en 1987, et j'ai occupé plusieurs fonctions, d'abord à la direction de la communication puis à la direction de l'action sociale. C'est en 2019 que j'ai remplacé le médiateur de ma collectivité – fonction qui existait depuis 2014 au sein du Conseil départemental.

Pourquoi avez-vous souhaité occuper cette fonction ?

Ce qui m'intéresse depuis toujours – et c'est pour ça que je soulignais l'importance de la communication dans mon parcours – c'est de travailler l'image de la collectivité. Pour moi, un service public est un service rendu au public, et je considère que la Fonction publique doit être irréprochable dans son écoute et son adaptation. L'autre aspect qui m'intéressait et qui est lié, est de faire des recommandations pour améliorer le service public. C'est donc un tout : répondre aux usagers, améliorer le service rendu, corriger les failles, éviter les recours contentieux devant les tribunaux.

J'aime aussi l'idée de corriger cette image des « fonctionnaires qui ne font rien ». Je trouve qu'il est intéressant d'expliquer aux usagers pourquoi ces délais, comment l'administration fonctionne.

Quelles sont vos missions ?

Le rôle d'un médiateur est d'accueillir les questions, recours, colères des usagers. Au quotidien, ils nous sollicitent, ma collaboratrice et moi, par courrier, mail, téléphone, site internet. Notre travail est d'abord d'écouter et de comprendre, et parfois seulement d'expliquer. Les conversations peuvent être détaillées et longues. Après ce premier contact, il est parfois nécessaire d'avoir plus d'éléments de compréhension : dans ce cas, avec l'accord de la personne, je questionne le directeur ou la directrice du domaine concerné, qui se charge d'obtenir une réponse de ses services. Je transmets enfin la réponse à l'utilisateur, avec les mots les plus simples possibles.

Parfois, il est nécessaire de faire un entretien de médiation. Cela arrive 4 ou 5 fois par an, et c'est souvent lié à des erreurs manifestes, le sentiment d'avoir été humilié. Je rassemble alors le directeur ou directeur adjoint – de même, je ne descends pas dans la hiérarchie – et l'utilisateur autour d'une table. Ensemble, ils s'expliquent, écoutent, et tentent de trouver une solution – ou font le constat qu'ils ne sont pas d'accord.

Une dernière mission est de proposer des améliorations de l'administration : grâce aux saisines, je vois les dysfonctionnements qui se répètent, les formulaires qui ne sont jamais compris... Alors je le signale et je formule des recommandations.

Concrètement, quel type de sollicitation avez-vous au Conseil départemental Val de Marne ?

Elles sont diverses ! En 2025, j'ai reçu 583 sollicitations. Sur ces 583, environ la moitié ne relevait pas du conseil départemental, mais d'une autre administration. Dans ce cas-là, j'oriente vers les bons interlocuteurs : la médiatrice de la CAF, un conciliateur de justice, le défenseur des droits, etc.

Dans celles qui relèvent du département, la majorité des questions concerne le grand âge, le handicap ou un besoin social comme le RSA. Certains usagers contestent le montant d'une aide, ou un refus. D'autres questions sont plutôt liées aux démarches : absence de réponse à une demande, incompréhension d'un courrier reçu par exemple.

Comment se terminent ces sollicitations ?

Sur les sollicitations qui relèvent du département, 38% des sollicitations finissent positivement, avec une réponse qui leur convient. 40% n'ont pas obtenu tout ce qu'ils auraient voulu, mais au moins une partie. 78% des sollicitations finissent donc positivement ou partiellement positivement. Et il n'y a que 22% des cas où les personnes ne sont pas satisfaites de la réponse.

Est-ce que certaines saisines vont jusqu'au tribunal ?

Certaines personnes me contactent avec cette intention. Après notre travail, elles renoncent souvent, car elles ont compris la décision de l'administration. Mais pas toujours.

Inversement, je suis régulièrement sollicitée par le tribunal administratif pour prendre connaissance des requêtes déposées par des usagers. Je dois les étudier et si je pense qu'il y a matière à médiation, je la propose. Ils peuvent accepter, ou pas ; dans tous les cas, leur requête reste dans la file d'attente, et si la médiation fonctionne, ils la retirent.

Le médiateur a une place particulière dans la collectivité : pouvez-vous nous détailler ?

L'une des particularités est que tous les échanges avec les usagers sont couverts par le secret. Si je sollicite la direction sur leur dossier, je dois avoir leur accord.

De mon côté, je ne suis pas réellement dans l'organigramme : je ne rends compte de mon activité qu'au Président. En effet, pour être impartiale et neutre, je ne peux avoir autorité sur personne, ni qu'on ait autorité sur moi. Cela me permet, par exemple, d'imposer des délais de réponse aux directions. Nous avons une [charte des médiateurs](#) qui détaille ce positionnement particulier.

Pour vous, quelles sont les compétences ou connaissances que doit avoir un médiateur ?

Je pense d'abord qu'il est utile de connaître l'administration et un certain nombre de démarches afin de répondre aux usagers.

Côté compétences, nous sommes environ 60 médiateurs des collectivités en France, tous avec des parcours très différents : au sein de notre [Association des médiateurs des collectivités territoriales \(AMCT\)](#) par exemple, on trouve des avocats, anciens préfets ou sous-préfets, anciens ministres, anciens élus, il y a même un ancien cadre d'une banque...

Côté formation, j'ai fait des formations en médiation à l'IGPDE. Et comme il n'existait pas de formation en médiation spécifique aux collectivités territoriales, nous en avons créé une avec l'AMCT.

Pour vous, quelles sont les qualités d'un médiateur ?

Je dirais la patience, l'écoute, la reformulation et l'empathie. Il faut aussi arriver à se mettre à distance émotionnellement. Enfin, il faut être persévérant et ne pas abandonner quand l'administration ne répond pas.

Une conclusion sur votre vision de cette fonction ?

Pour moi, il est indispensable que l'utilisateur ait un interlocuteur. L'administration ne peut pas être sourde et aveugle. Pour les élus, faire le choix d'avoir un médiateur est innovant et constructif en matière de relations aux citoyens. Dans ce monde si complexe, avoir encore un humain qui répond, c'est essentiel ! Et je pense aussi qu'il est essentiel que l'administration soit capable de s'excuser lorsqu'elle a fait une erreur manifeste. L'erreur est humaine, mais il faut que l'utilisateur puisse avoir quelqu'un qui l'aide, lui répond, et s'excuse le cas échéant. »

Propos recueillis par Julie Desbiolles, Réseau service public - CASDEN Mag 20/02/26

[Merci à elle d'avoir eu l'idée de ce sujet et de la belle mise en avant de nos activités !](#)



Médiatrice départementale

Au cœur du lien entre usagers et administration

Depuis plus de dix ans, la médiation départementale joue un rôle essentiel dans la relation entre le Département et les usagers. Créée en 2014, elle constitue un recours gratuit et impartial pour toute personne rencontrant un désaccord, une incompréhension ou un blocage avec un service départemental.

« Humaniser l'administration »

Tout usager – qu'il soit ou non Val-de-Marnais – peut saisir la médiation s'il fait face à un différend, une absence de réponse, une contestation ou une difficulté liée à un service départemental (routes, espaces verts, aides sociales...). La médiatrice départementale n'est ni juge, ni avocate : « Nous faisons parfois uniquement de la médiation pédagogique pour expliquer le contenu d'un courrier/décision du Département », explique Claude Roussel-Brun, médiatrice du Val-de-Marne depuis 2019. Forte d'une expérience de plus de 30 ans au sein du Département, dont 20 dans le domaine de l'action sociale, elle connaît bien le Val-de-Marne. Nommée pour la durée du mandat du président du département, la médiatrice ne dépend d'aucun service de l'administration. Elle dispose d'un pouvoir d'investigation et d'interpellation qui lui permet d'obtenir des directions les informations utiles à son action de médiation. Renforcer le dialogue, améliorer le service public et prévenir les

contentieux sont au centre de cette fonction. Les agents départementaux peuvent également la saisir, mais uniquement en tant qu'usagers.

Qui sollicite la médiation ?

La plupart des saisines relèvent du domaine de l'action sociale, cœur des missions départementales. Situations de vulnérabilité, dossiers complexes, informations insuffisantes... autant de contextes où la médiation constitue un appui déterminant. L'objectif : apporter une réponse compréhensible, accessible et apaisée. Les demandes portent principalement sur les délais de traitement, les refus d'aides financières, les contestations administratives (MDPH, APA), ou encore les sommes indûment perçues par une personne liée au RSA.

Un relais impartial entre l'usager et l'administration

« La médiation, c'est avant tout écouter la personne et décrypter la demande afin



Lucille Schoenhentz



Sabine Sombé

collaboratrice de la médiatrice
départementale

Mon parcours a toujours été tourné vers l'humain. Après une licence AES, un master en sciences de l'éducation et une maîtrise

en sciences sociales, j'ai travaillé quatorze ans comme éducatrice spécialisée. J'ai ensuite rejoint la DASIPE avant d'intégrer la médiation départementale en 2024. Ce métier exige écoute, bienveillance, patience et capacité d'analyse, mais aussi un profond sens du service public. Il repose sur des principes auxquels je suis très attachée : secret professionnel, impartialité, neutralité et indépendance.

2024

- **46 % D'ISSUES POSITIVES**
- **33 %** de réponses positives partielles
- **76 %** d'utilisateurs satisfaits

60

collectivités ont choisi
d'intégrer des médiateurs
au sein de leur administration.

**14 jours
ouverts**

C'est le délai moyen
de traitement
avec une information régulière
de l'utilisateur tout au long
du processus.

d'identifier le véritable motif», explique Claude Roussel-Brun. Plus d'une demande sur deux concerne finalement un organisme extérieur au Département. Dans ce cas, la médiation assure un rôle essentiel d'orientation vers le bon interlocuteur (CAF, France Travail, etc.) et les relais appropriés : conciliateurs de justice, points d'accès au droit, Défenseure des droits, ADIL, médiateurs (CAF, consommation, énergie...), etc.

Au-delà du traitement individuel, la médiation contribue aussi à améliorer l'action publique. Chaque année, la médiatrice remet son rapport d'activité au Président. Il contient des préconisations susceptibles d'améliorer le service rendu ou la relation à l'utilisateur (maintien des demandes « papier », accompagnement des dispositifs tout numérique...). « Humaniser l'administration », résume la médiatrice.

Des missions fondées sur l'écoute et l'impartialité

La médiatrice travaille en binôme avec sa collaboratrice, notamment pour certaines

sollicitations : cela leur permet d'avoir deux approches de compréhension. « Il est important d'être plusieurs en médiation. Cela permet d'échanger pour rester neutre et objectif, surtout dans des situations sensibles », confie Claude Roussel-Brun. Cette impartialité est renforcée par une position unique dans l'organigramme. « Je n'ai d'autorité sur personne et je ne peux pas recevoir d'instruction de l'administration. C'est ce qui garantit l'indépendance de la médiation. »

● Vaishnavi Prayag

BON À SAVOIR

Un réseau d'acteurs mobilisé

Chaque année en octobre, la Semaine internationale de la médiation réunit à l'hôtel du Département l'ensemble des médiateurs institutionnels : CAF, France Travail, CPAM, impôts, conciliateurs de justice, France Services, préfecture, Région Île-de-France, ADIL, etc., en présence de cadres de la DASIPE. L'édition 2025 a inclus une présentation du dossier MDPH par la DA et du dispositif insertion RSA par la DASIPE. Pour Claude Roussel-Brun, « Ce réseau est fondamental : il nous permet de réorienter les utilisateurs vers le bon interlocuteur et d'accélérer la résolution de leur situation ».

Comment contacter la médiation ?

Par téléphone :
39 94

Par courrier :
Claude Roussel-Brun
Médiatrice
du Département
Hôtel du Département
94054 Créteil CEDEX

Par courriel :
mediation@valdemarne.fr

Sur internet :
valdemarne.fr
(formulaire de saisine)

Merci à la rédaction d'Interval pour l'article à l'attention des agents départementaux : ce sont les meilleurs acteurs de la communication auprès des usagers !

VI. Perspectives

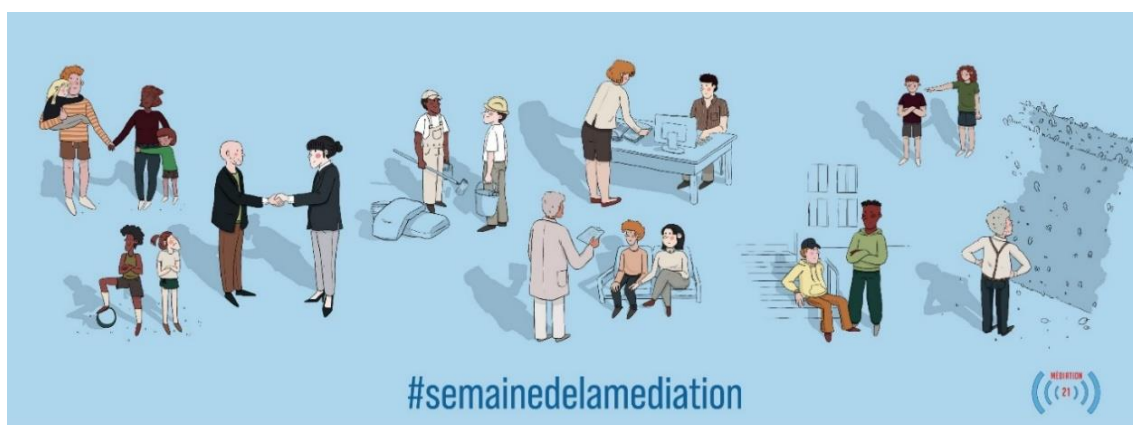
La médiatrice départementale va poursuivre et consolider les échanges avec les partenaires.

❖ **Développement du travail en interne :**

- Rencontres avec les directions de l'Administration départementale et présentation de la Médiature dans les services départementaux à leur demande.

❖ **Développement du partenariat et communication :**

- Conformément à la délibération de 2014, le Département est adhérent à **l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)** qui constitue un réseau d'échanges, de formation, de partage d'informations et de bonnes pratiques. Depuis octobre 2020 la Médiatrice siège au Conseil d'administration et à ce titre, entretient une collaboration active avec les autres médiateurs des collectivités territoriales.
- Poursuites des échanges réguliers avec le Tribunal Administratif et les acteurs de la médiation sur le département et la région Ile-de-France.
- Maintien de la diffusion du rapport annuel aux partenaires, des affichettes et de la plaquette de présentation à leur demande auprès des partenaires (CCAS, Centres sociaux, Points d'accès au droit, France Services, ...).
- Organisation de la **7e Rencontre des médiateurs institutionnels** lors de la semaine mondiale de la médiation le **13 octobre 2026**, pour consolider ce réseau partenarial et sensibiliser les communes à la médiation institutionnelle.
- Proposition, à cette occasion, d'intensifier dans la communication du Département, la mise en avant de l'existence d'une médiation gratuite proposée aux habitants (site internet et réseaux sociaux).



Annexe 1 – RAPPORT « CRÉATION D'UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GÉNÉRAL »

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



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.

**CHARTRE DES
MÉDIATEURS DES
COLLECTIVITÉS
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.

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

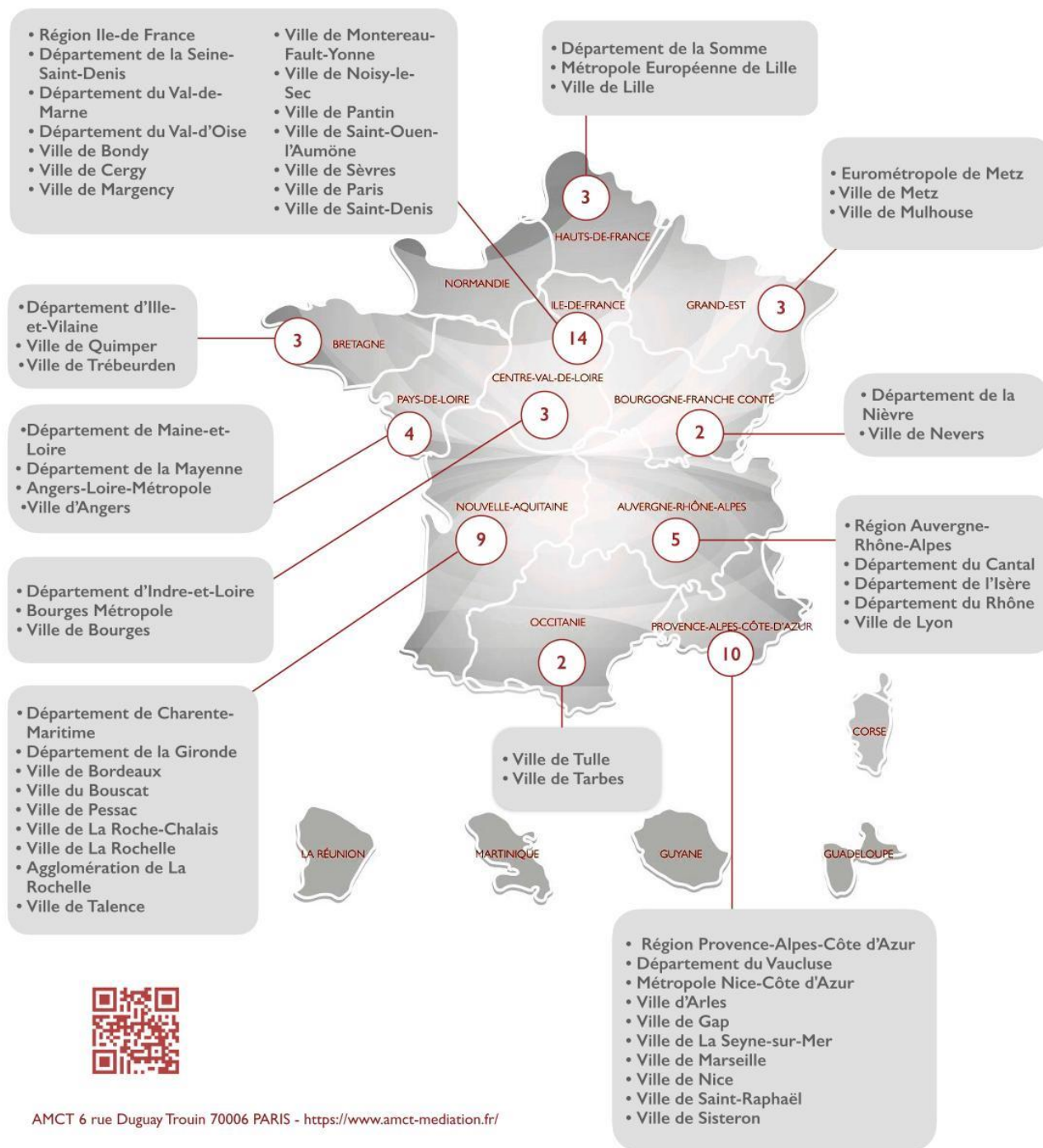
Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

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.

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



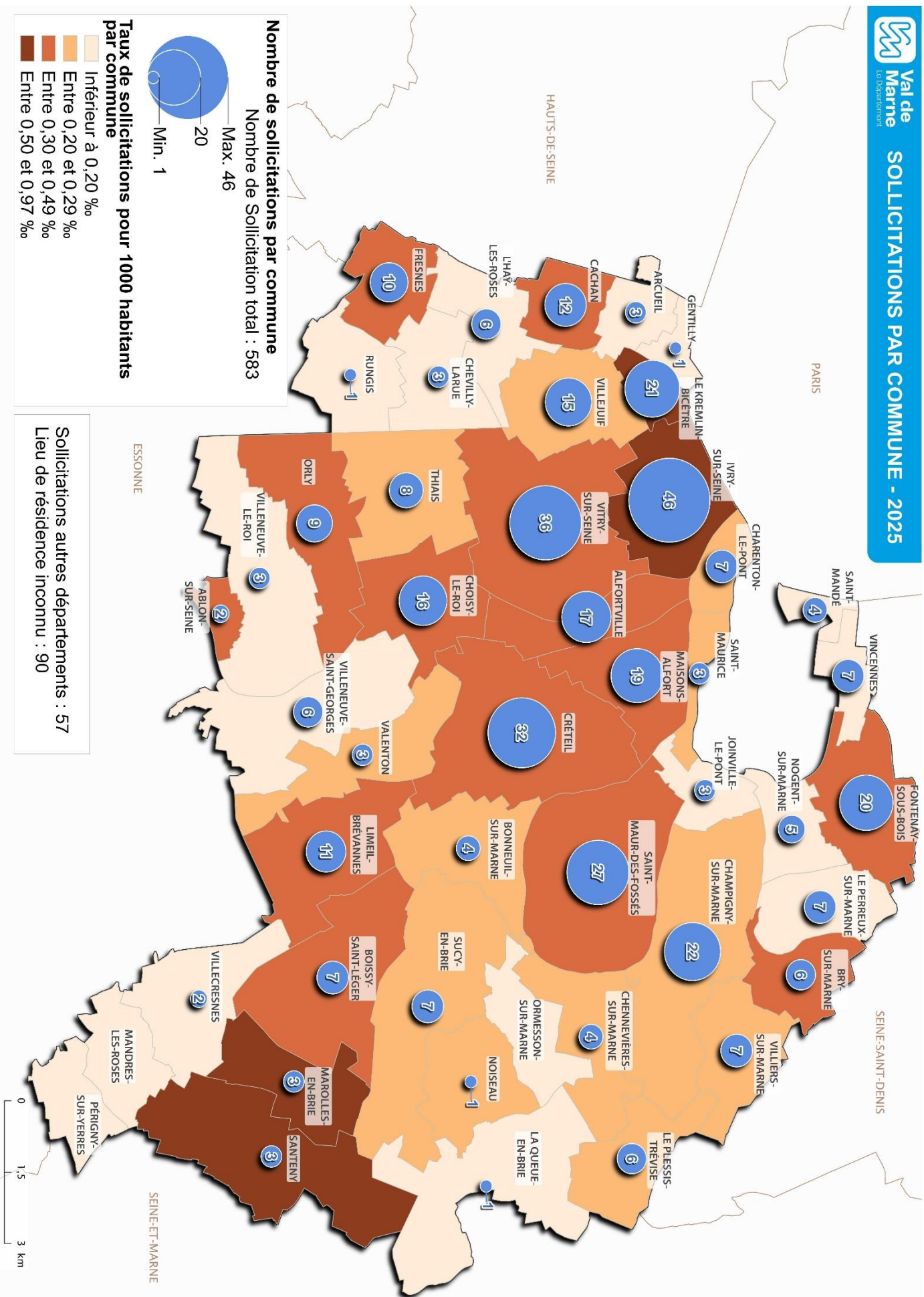
Annexe 3 – Répartition par ville des 583 sollicitations - cartographie

Autre Dpt	57
Inconnu	90
Ablon-sur-Seine	2
Alfortville	17
Arcueil	3
Boissy-Saint-Léger	7
Bonneuil-sur-Marne	4
Bry-sur-Marne	6
Cachan	12
Champigny-sur-Marne	22
Charenton-le-Pont	7
Chennevières-sur-Marne	4
Chevilly-Larue	3
Choisy-le-Roi	16
Créteil	32
Fontenay-sous-Bois	20
Fresnes	10
Gentilly	1
Ivry-sur-Seine	46
Joinville-le-Pont	3
La Queue-en-Brie	1
Le Kremlin-Bicêtre	21
Le Perreux-sur-Marne	7
Le Plessis-Tréville	6
L'Haÿ-les-Roses	6
Limeil-Brévannes	11
Maisons-Alfort	19
Mandres-les-Roses	0
Marolles-en-Brie	3
Nogent-sur-Marne	5
Noisieu	1
Orly	9
Ormesson-sur-Marne	0
Périgny	0
Rungis	1
Saint-Mandé	4
Saint-Maur-des-Fossés	27
Saint-Maurice	3
Santeny	3
Sucy-en-Brie	7
Thiais	8
Valenton	3
Villecresnes	2
Villejuif	15
Villeneuve-le-Roi	3
Villeneuve-Saint-Georges	6
Villiers-sur-Marne	7
Vincennes	7
Vitry-sur-Seine	36



Val de
Marne
Le Département

SOLICITATIONS PAR COMMUNE - 2025



Annexe 4 - TÉMOIGNAGES D'USAGERS (Extraits)

Il s'agit de la stricte reprise des textes des mails reçus à la Médiature.

Merci aux personnes qui ont bien voulu partager leur témoignage.

Leur confiance nous honore et nous oblige.

Sollicitations relevant du Département :

Mme R : contestation double paiement restée sans réponse :

« Je tiens à vous informer que votre intervention m'a permis d'avancer sur mon dossier. Je me suis mise en relation avec la banque qui a pu obtenir une copie du chèque. Merci d'avoir pris en compte ma réclamation qui me permettra sans aucun doute de trouver une issue favorable. Ne doutez pas que je ferai connaître autour de moi la qualité de vos compétences. »

Mme B : proche aidante : demande d'aide financière :

« Je voulais juste vous remercier de votre gentillesse. De m'avoir aidé car, d'être aidant c'est bien mais c'est dur pour toutes les démarches. »

Mme A : accueil en EDS

« Votre intervention a été d'une grande aide car sans vous je n'aurais pas eu gain de cause et personne ne m'aurait aidé dans mes démarches. L'objectif était justement que ce genre de comportement, réflexions cesse car il y a haut et des bas dans la vie, on ne va pas forcément à l'EDS par plaisir...et il y a beaucoup de personnes qui n'osent pas dénoncer leurs comportements car il ne maîtrise pas forcément la langue française et ne connaissent pas la procédure. Je suis très satisfaite de votre intervention. Merci grâce à vous les personnes seront bien accueillies avec empathie et bienveillance et surtout sans jugement. »

Déléguée de la Défenseure des droits : MDPH

« Votre intervention a été utile et je vous remercie pour le suivi du dossier ainsi que la clarté des réponses apportées. »

M. C : blocage versement APAE.

« Tout arrive, même les miracles - quand la médiatrice s'en mêle ! Grâce à vos services, le dossier jusque-là insoluble de l'APAE injustement refusé à ma maman s'est débloqué et régularisé. Idem pour la nouvelle facture de l'APHP ! Dans le contexte particulièrement douloureux d'un deuil, votre écoute, votre bienveillance, votre réactivité et votre efficacité nous ont été d'un secours inestimable. Votre intervention nous a donné l'image d'un service public exemplaire, parce qu'au service du public. »

M.F : APA

« Une fois encore, un grand merci pour votre aide. L'utilité et la qualité de votre action est extrêmement appréciable et correspondant parfaitement à la définition que je me fais d'un Service Public performant. »

Mme A. : hébergement famille vulnérable

« Merci à toute votre équipe pour cette décision qui va nous permettre de travailler sans avoir à traiter l'urgence locative qui rendait impossible toute réflexion de fond concernant les enfants et leur éducation. »

M. L : dossier APA

« Je viens, par ce mail, vous remercier et vous exprimer toute ma gratitude, à vous en tant que médiatrice ainsi qu'à toute votre équipe. En effet, sans votre intervention, jamais je n'aurais réussi à obtenir un résultat avec une décision aussi juste que positive. Décision qui apporte sérénité et soulagement (je pense à ma maman). Il est bien entendu que je vous ferais part de toute nouvelle démarche à l'avenir. »

Mme S : dette suite décès agent

« Merci encore pour tout, je me répète mais sans vous comment aurais-je fait ? »

Mme F : participation financière aux frais d'hébergement APA :

« Un grand merci pour votre persévérance et votre soutien. Je vous confirme la clôture et l'annulation des injonctions de paiement. Grâce à votre contribution et à votre dévouement au service public , je crois de nouveau à ses efforts. »

Mme G : absence de versement APA :

« Je vous remercie infiniment pour l'aide précieuse que vous m'avez apportée. Sans votre intervention, j'aurais dû attendre énormément de temps. Grâce à vous, la situation a pu être réglée en seulement un mois. Je vous suis très reconnaissante pour votre aide et votre soutien. Cette expérience m'a permis de comprendre à quel point le rôle d'une médiatrice est très important. »

M. Y : en attente décision recours MDPH :

« Je vous remercie pour tout. Votre intervention nous a beaucoup aidé, grâce à vous notre demande a été entendu. Toutes nos demandes ont été accepté par la mdph. »

Déléguée de la Défenseure des droits : dossier MDPH.

« Votre efficacité et votre disponibilité sont maintes fois saluées par la Délégation du Val de marne. Je peux désormais en attester en vous remerciant pour votre intervention dans ce dossier. »

M. M : remboursement lié à un prélèvement d'une dette RSA infondée.

« Je tiens à vous remercier très sincèrement pour votre nouvelle intervention en ma faveur. Notre environnement administratif demeure fragmenté et je suis toujours surpris que les différents services ne communiquent pas entre eux. Je suis donc convaincu que votre travail est non seulement précieux, mais aussi indispensable pour mettre du liant entre toutes les parties. »

Mme B : indu RSA contesté devant le Tribunal Administratif - Médiation Préalable Proposée :

« Je tenais vivement à vous remercier car vous avez été l'une des rares personnes qui avez cru en mon récit nonobstant mes nombreuses missives ayant pour objet de démontrer que je n'avais pas perçu le RSA à tort. Vous ne vous avouez pas vaincu tant que toutes les investigations n'ont pas été menées à terme. Vous avez toute ma gratitude. »

Sollicitations ne relevant pas du Département :**Mme R. : Demande pour la CAF**

« Je vous remercie pour votre retour et pour l'attention portée à ma demande. Bien que la médiation du Conseil Départemental ne puisse pas intervenir sur mon dossier, j'apprécie votre réponse et votre clarification. Vos informations m'ont été utiles car elles m'ont permis de mieux comprendre les champs d'action de la médiation départementale et d'orienter plus efficacement mes démarches futures. »

Mme M : Titre de séjour

« Je tiens à vous remercier vivement de m'avoir répondu et aussi rapidement. Un grand merci aussi pour vos informations et de vos précieux conseils que je vais suivre bien sûr, car je suis désespérée. »

M. D : Admission au séjour

« Je vous remercie sincèrement pour votre réponse et pour le temps que vous avez pris afin de m'expliquer la situation avec autant de clarté et de bienveillance. Même si vous ne pouvez pas intervenir directement dans ma démarche, votre message témoigne d'un véritable sens du service public et d'un grand professionnalisme. Je vous suis reconnaissant pour les précieuses orientations que vous m'avez communiquées, que je vais suivre attentivement. »

M. B (par un travailleur social) : CPAM - en attente indemnités journalières

« M. a reçu son premier paiement de la CPAM vendredi dernier. Je vous remercie sincèrement pour votre aide et votre réactivité tout au long de cette démarche. »

ANNEXE 5 : Claire Hédon – Défenseure des Droits

Extrait de l'interview réalisé pour AEF Info par Evariste Darpas et Evelyne Orman – 24/02/26

« AEF info : Vous constatez une hausse des saisines constante depuis 2020, année où vous avez été nommée Défenseure des droits. Comment expliquez-vous cette évolution ? Pensez-vous avoir aujourd'hui les moyens de remplir vos missions et une visibilité suffisante auprès des citoyens ?

Claire Hédon : Je n'explique pas forcément la hausse des saisines par une amélioration de la notoriété du Défenseur des droits, même si, lorsque l'on publie un rapport sur un sujet spécifique, les réclamations augmentent. Nous savons aussi que dès que nous avons un nouveau délégué ou une nouvelle permanence ouverte, nous recevons de nouvelles réclamations. C'est qu'il y a un besoin. D'autre part, parmi 160 000 réclamations que nous recevons par an, nous avons une vision de la difficulté de l'accès aux droits dans nos domaines de compétences assez larges, mais nous avons tout à fait conscience que l'on ne voit pas tout, car nous sommes mal connus. Nous avons donc besoin des enquêtes de sociologie que nous menons, notamment notre grande enquête Ipsos "accès aux droits" (panel de plus de 5 000 personnes) pour voir, au-delà de nos réclamations, les difficultés vécues par les usagers.

Selon le volet "accès aux services publics" de l'enquête Ipsos "accès aux droits", six personnes sur dix disent être en difficulté avec l'accès aux services publics en général, contre quatre sur dix en 2016. Plus d'une personne sur deux dit être en difficulté pour faire des démarches numérisées seules. Cela concerne autant les plus jeunes que les plus de 55 ans. Une personne sur quatre abandonne des démarches ou ne va pas réclamer ses droits du fait de cette complexité. C'est ce qui crée du ressentiment. On se dit "quelqu'un d'autre a accès aux droits, moi je n'y arrive pas ». Quand je dis cela, je n'accuse pas les agents du service public et je ne suis pas contre la numérisation des services publics, mais il faut maintenir un accès omnicanal.

AEF info : Avec l'intensification du processus de numérisation, l'accès aux services publics est-il devenu trop complexe au point d'être perçu parfois comme excluant ?

Claire Hédon : Le rôle des services publics est de rendre les droits effectifs en se basant sur trois fondements : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité. Or, aujourd'hui, on demande à l'utilisateur de s'adapter. Quand ce dernier n'est pas capable de réaliser ses démarches seul, il faut qu'il ait un proche qui l'aide. De nombreuses personnes âgées qui faisaient parfaitement leur déclaration de revenus seules sans problème doivent aujourd'hui demander à leurs enfants de s'en occuper. Le travail doit souvent être fait par des associations, des travailleurs sociaux, etc., sur qui il y a eu un report de charge. Je veux que l'on revienne à ces grands principes du service public.

AEF info : Vous mettez souvent en avant l'importance de "remettre de l'humain" dans le service public et plus particulièrement dans les accueils. Concrètement, que préconisez-vous ? Faut-il mieux former les agents, mieux organiser les accueils ou sensibiliser les usagers ?

Claire Hédon : C'est l'ensemble. Il faut plus d'effectifs pour accueillir les usagers et mieux former les agents à l'accueil parce que ce n'est pas forcément facile. La question de la confiance dans les services publics passe par cet accueil et par la transmission d'informations claires. On est quand même assez frappés par certains courriers envoyés aux usagers qui sont excessivement complexes et qui ne leur permettent pas de comprendre les voies de recours possibles. La solution passe par cet ensemble. »

Département du Val-de-Marne

MEDIATION DEPARTEMENTALE

22/06/2026