

MEDIATION DU DEPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

***RAPPORT
D'ACTIVITE 2022***



Olivier Capitanio
Président du
Département
du Val-de-Marne

Le mot du Président

Le Rapport d'activité de la Médiatrice présenté le 26 juin 2023 en séance du Conseil départemental, a été l'occasion pour moi de rappeler l'utilité et la légitimité de la médiation départementale. Dans un monde de tensions, je fais l'expérience tous les jours qu'il est extrêmement utile que les usagers se sentent proches de leurs institutions. C'est pourquoi j'ai choisi de renforcer les moyens humains dédiés à cette mission dès avril 2022.

En quatre ans, les sollicitations ont augmenté de 175% même si la médiation n'intervient que pour un gros tiers sur des activités liées aux services départementaux. Le reste, plus de 60 %, concerne des sollicitations relevant d'autres administrations. Pour autant, il est nécessaire d'identifier un interlocuteur prêt à écouter et à accompagner les usagers dans leurs démarches. En orientant à bon escient et en renouant un dialogue avec les Val-de-Marnais, le Département fait ainsi preuve de son écoute et de sa proximité.

Je me félicite du taux de 89 % d'issues positives de ces sollicitations dont 18% de modifications de décisions prises par l'administration. La médiation a ainsi permis de fluidifier les relations, d'éviter les incompréhensions et de rétablir les personnes dans leurs droits.

L'intervention de la médiatrice pour éviter autant que possible des contentieux inutiles et fastidieux devant le Tribunal administratif est en cours d'expérimentation et l'administration y participe activement. Il peut y avoir une mauvaise interprétation de part et d'autre de la situation des allocataires, il faut donc faire en sorte de trouver des solutions et éviter d'encombrer inutilement les tribunaux dont les délais de traitement sont croissants.

Ce rôle d'alerte de la Médiation sur la récurrence des difficultés rencontrées par les usagers avec les services départementaux est indispensable. C'est pourquoi, nous améliorons en continu nos process, en tenant compte des observations issues de la médiation.

Le rapport 2022 détaille les 438 sollicitations reçues par la Médiatrice, je vous en souhaite bonne lecture. J'ai la conviction que la démarche de règlement amiable des différends est un espace bénéfique à toute la société : habitants, administration et justice. Je forme des vœux pour que la Médiation territoriale puisse se développer dans d'autres collectivités de notre territoire, pour essaimer cette culture de la médiation et du dialogue !



Le mot de la médiatrice

Ce 4e rapport d'activité que j'ai l'honneur de présenter est à l'image de l'année 2022 : une année très positive pour la qualité de l'écoute de l'administration offerte aux usagers, dans la particularité de leur sollicitation.

Fidèle à l'engagement de l'Exécutif de maintenir et renforcer le principe et les moyens de la Médiation pour garantir réactivité et indépendance, Mme Mouchrik a intégré la Médiature. Forte de sa formation et de son expérience d'éducatrice spécialisée, son arrivée a permis de contribuer à la qualité de l'écoute des familles en difficulté et d'aider à la compréhension des écrits administratifs.

Une année dense et enrichissante, marquée par la tenue du Congrès international de toutes les Médiations à Angers, en présence de 800 personnes venues de 16 pays. Placé sous le Haut Patronage du Président de la République, ce Congrès a été organisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, aux côtés de La Défenseure des Droits et de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

En 2022, 167 personnes ont sollicité une médiation sur un sujet relevant du Département : suite à l'absence de réponse de la collectivité, à l'incompréhension d'un courrier reçu ou pour une contestation de décision.

Au-delà des chiffres, ce sont avant tout des citoyens qui ont le sentiment d'être confrontés à une administration jugée parfois comme incompréhensible, inhumaine ou toute puissante. A cela ils demandent que l'on considère ou réévalue leur situation avec attention, respect et bienveillance.

Je renouvelle tous mes remerciements aux agents qui ont bien voulu se plier à l'exercice de la médiation, cette collaboration est fondamentale. L'intervention de la Médiature a permis de faire réétudier des situations et à rechercher une décision « en équité » en se basant sur la singularité de chaque demande. Pour l'Administration, en reconnaissant une erreur d'appréciation, une méconnaissance, un manque de discernement ou de bienveillance, elle se rapproche du citoyen en confortant la notion de service rendu au public. La mobilisation des directions a encore permis cette année de diminuer le délai moyen de réponse.

Chaque année entre 40 et 60% seulement des sollicitations concernent le Département. Toutes les personnes ont bénéficié d'une écoute bienveillante et d'une réorientation la plus adaptée. Le développement du travail en réseau a notamment permis en 2022, le versement (ou l'effacement de dettes indues) de 118.000€ pour des Val-de-Marnais suite à l'intervention auprès des médiateurs de la CAF, CPAM, CNAV et Pôle emploi. Qu'ils en soient ici remerciés.

Le bilan de l'engagement de la Collectivités sur les recommandations 2021 est très positif. L'expérimentation, avec le Tribunal administratif, de la Médiation préalable proposée aux allocataires du RSA en contentieux avec le Département est actuellement en cours. Le bilan et les perspectives seront présentés lors du prochain rapport d'activité. Le Président a, de nouveau, répondu favorablement aux recommandations que je présente dans ce rapport. Cette détermination de l'Exécutif est un soutien indispensable au travail de médiation institutionnel et constitue un ancrage fort dans le travail à conduire par l'Administration. Convaincue des bienfaits de la Médiation, je vous invite, chers lecteurs, à partager cette volonté autour de vous !

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

SOMMAIRE

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

MODALITES DE FONCTIONNEMENT	9
-----------------------------------	---

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

BILAN DE L'ACTIVITE 2022	14
--------------------------------	----

▪ 438 sollicitations enregistrées en 2022	15
> I - Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux.....	17
○ 1.1 - Les principaux sujets de sollicitations par Pôle et Direction.....	19
○ 1.2- Le résultat des médiations	24
> II - Les sollicitations relevant d'une autre institution	26
> III - Recommandations.....	33
> IV - Perspectives	35

ANNEXES	36
---------------	----

▪ ANNEXE 1 – RAPPORT « CREATION D'UNE MEDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GENERAL »	37
▪ ANNEXE 2 – LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES	41
▪ ANNEXE 3 – SOLLICITATIONS PAR COMMUNE.....	45
▪ ANNEXE 4 - REPONSE 2022 DU PRESIDENT A LA MEDIATRICE.....	46
▪ ANNEXE 5 - NOTIFICATION MDPH.....	48
▪ ANNEXE 6 - QUELQUES TEMOIGNAGES RECUS EN 2022.....	51

1

INTRODUCTION

INTRODUCTION

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

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

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

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

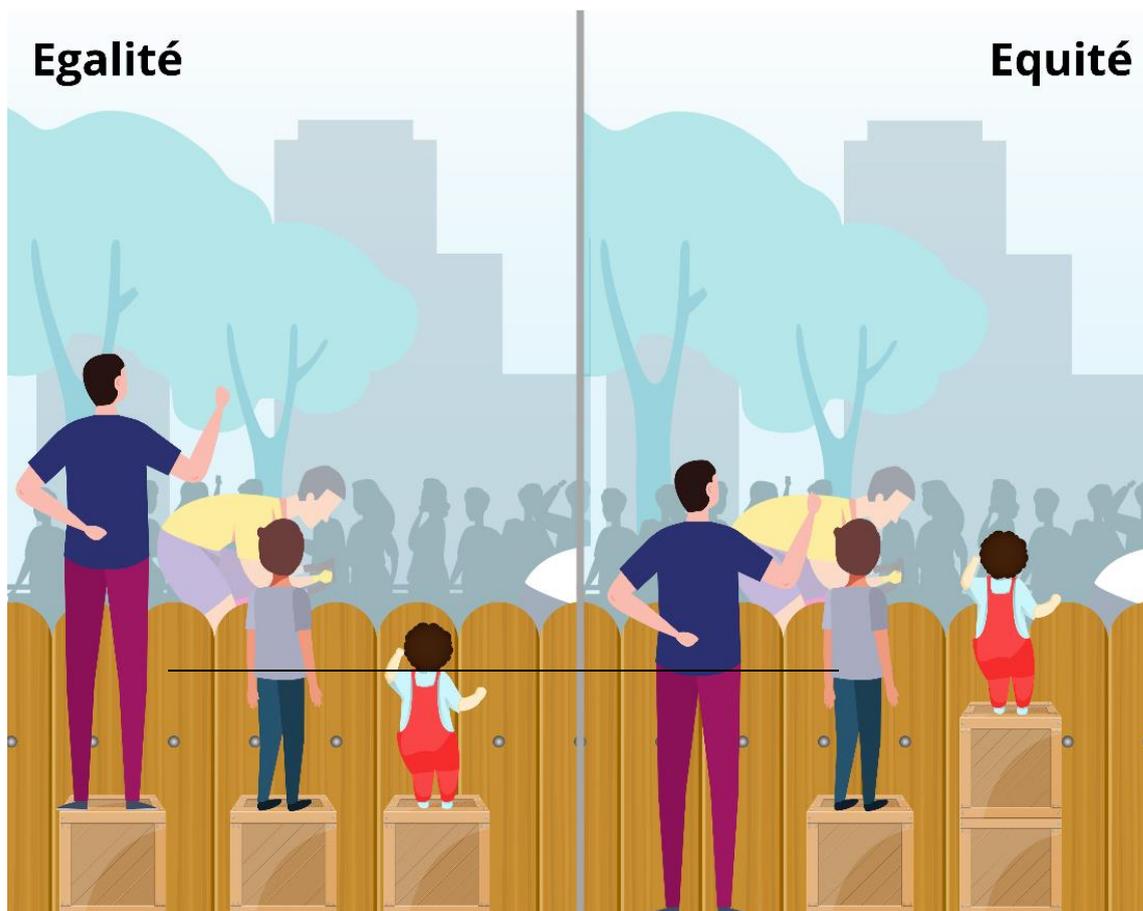
« Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'Administration du Conseil général du Val-de-Marne et de ses élus ».
« Le Médiateur rend des avis et prononce des décisions individuelles ».

Le positionnement de la Médiatrice en dehors de tout rapport hiérarchique permet de solliciter directement les directions, de demander un nouvel examen des situations, le cas échéant de faire modifier des décisions, d'être entendu sans avoir à utiliser un parcours administratif classique. Cette posture spécifique assure l'indépendance nécessaire à cette fonction, pour étudier en toute neutralité et impartialité le point de vue des parties, de trouver des solutions ou de s'entendre sur le constat d'un désaccord.

Ce travail s'appuie sur la Charte de l'association des Médiateurs des collectivités territoriales (cf. annexe 2 - Charte de l'association des Médiateurs des collectivités territoriales). Le Département est membre de cette association, ce qui permet de mobiliser le réseau national des médiateurs en s'appuyant sur leurs expériences.

La médiation départementale a poursuivi en 2022 son activité en direction des usagers des services départementaux et de toutes les personnes, institutions et associations qui l'ont sollicitées.

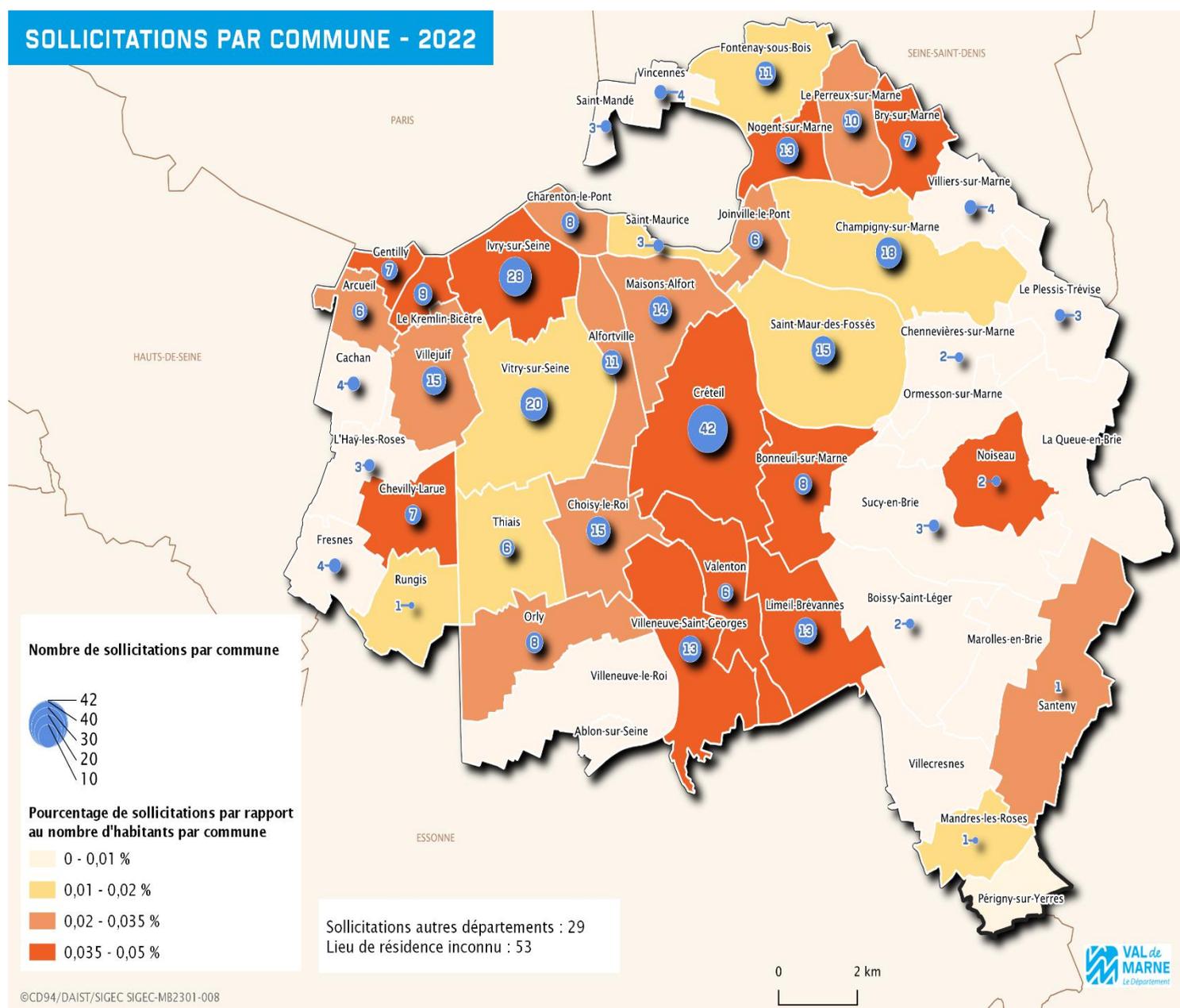
Bilan : 438 sollicitations enregistrées en 2022 (412 en 2021, 313 en 2020 et 159 en 2019).



La répartition des sollicitations sur le territoire

L'étude qualitative menée à partir de 2020 a permis d'affiner la répartition par commune du nombre de sollicitations. (Cf. annexe 3).

- ❖ On notera que 29 sollicitations émanent de personnes ne résidant pas en Val-de-Marne. Il s'agit de familles de personnes relevant de la direction de l'Autonomie ainsi que d'utilisateurs des routes départementales.
- ❖ Certaines communes (Créteil, Ivry-sur-Seine, Villeneuve-Saint-Georges, ...) paraissent surreprésentées au regard du nombre d'habitants. Cela découle du développement partenarial, localement avec le Point d'accès au droit et des délégués de la Défenseure des droits, ou de sollicitations transmises directement par des élus départementaux



Rapport présenté à la séance du Conseil Départemental du Val-de-Marne le 26 juin 2023.

2

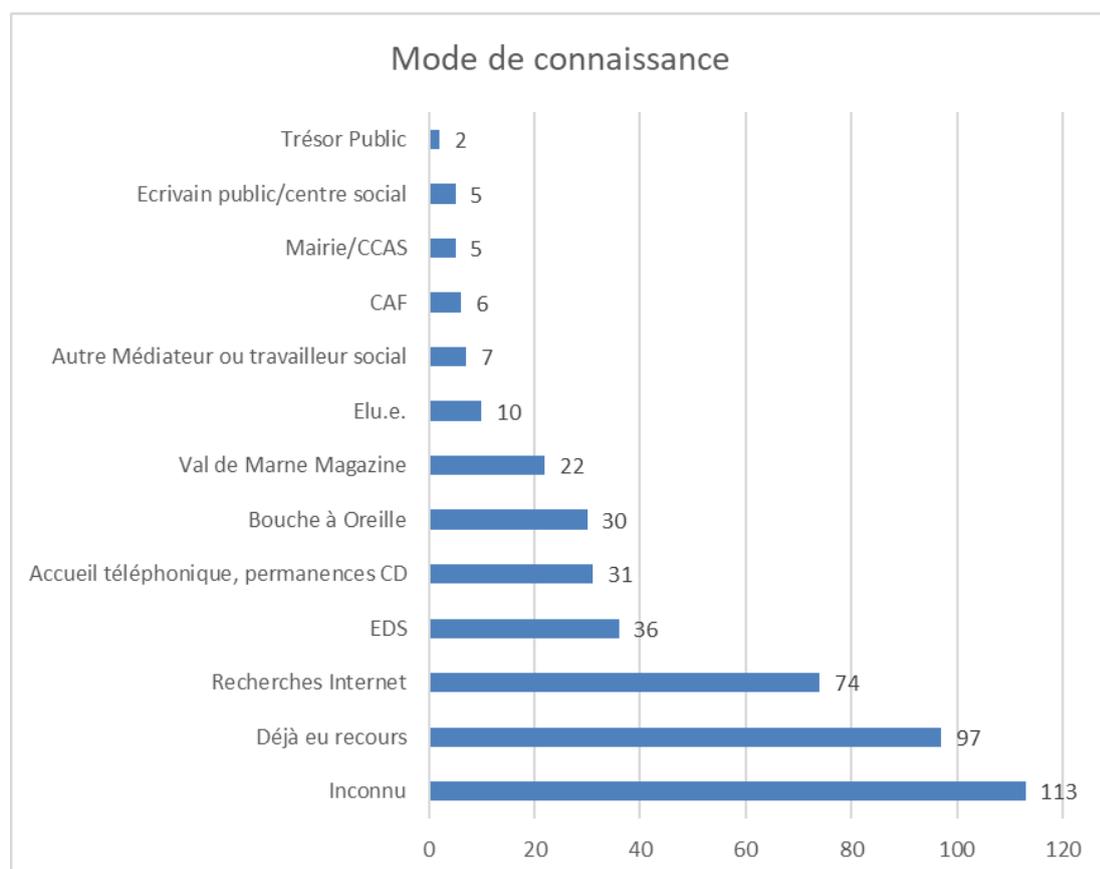
MODALITES DE FONCTIONNEMENT

LES DIFFERENTES MODALITES

Les modalités de saisine

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier (7 %), téléphone (27 %) et majoritairement par mail (48 %). La médiation peut être aussi directement sollicitée par un élu, un autre médiateur institutionnel, un travailleur social ou un délégué de la Défenseure des droits dans le cadre de liens réguliers (14 %).

Le mode de connaissance



Majoritairement, le public recherche de l'aide sur internet pour trouver un médiateur (18 %). Des associations et les services départementaux dont l'accueil téléphonique, les EDS et les permanences de proximité, assurent aussi ce relai de communication et orientent des usagers. Nous commençons à recenser des usagers qui ont connus notre existence par le « bouche à oreille ».

Le Magazine du Département a consacré, en septembre 2022, un article à la médiation départementale générant 18 sollicitations de personnes entre septembre et octobre indiquant avoir pris connaissance de cette possibilité à cette occasion. La nouvelle mise à disposition de documents à l'attention du public et des professionnels dans les accueils des EDS et de la MDPH s'est étalée de décembre 2022 à début 2023 ainsi qu'auprès des villes, associations, ...

Monsieur le Président du Conseil départemental a adressé le rapport d'activités aux élus du territoire. Ce document, la plaquette et l'affichette de présentation ont été directement mailés à tous les présidents d'association œuvrant dans le domaine de l'accès au droit et à l'action sociale.

L'information sur la possibilité de solliciter la Médiatrice figure sur le site internet. La Médiation est ponctuellement mise en avant sur les réseaux sociaux ainsi que dans le Magazine.

- ❖ *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 1ère 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 champs d'intervention.*

Les moyens mis à disposition

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression (+ 175 % en 4 ans) la 8e recommandation de la Médiatrice portait sur les moyens humains à affecter. Le nombre de sollicitations induit une charge de travail très conséquente qui n'était plus absorbable par la seule Médiatrice.

Le temps d'écoute nécessaire aux usagers, l'étude de chaque situation, le travail de suivi des réponses apportées par les services en garantissant délais raisonnables et exhaustivité, n'était plus compatibles avec les moyens mis à disposition. Cette question des moyens est une des garanties de l'indépendance de la Médiation et de l'autonomie de l'action propre à la fonction.

*« L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. »
(Extrait de la Charte des Médiateurs - cf. annexe 2)*

- ❖ *Par courrier du 27/04/2022, (Cf. annexe 4), le Président avait répondu positivement à cette recommandation en indiquant : « Compte tenu de l'augmentation des sollicitations faites auprès de vous et pour répondre à votre demande, vous disposez désormais, depuis le 19 avril dernier, d'une assistante à plein temps. ».*
- ❖ *Cette prise de poste a été un véritable appui pour le bon déroulé des activités.*

Les modalités de fonctionnement

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

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

En moyenne, 4 démarches sont nécessaires pour faire aboutir une sollicitation (entre 1 et 31 selon la complexité de la situation). Exceptionnellement, en raison d'une non réponse ou d'un manque de précisions, les directeurs généraux adjoints sont alors sollicités directement en fixant un nouveau et dernier délai.

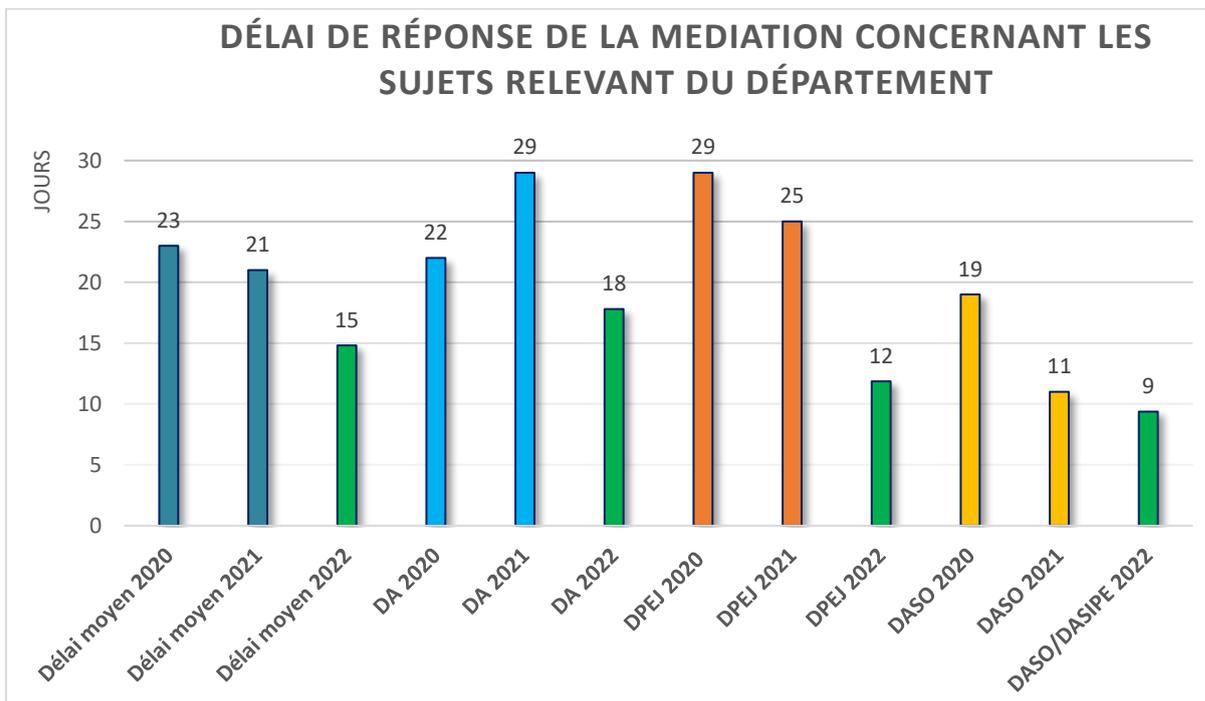
À l'issue de ces échanges, après entretien téléphonique si besoin, un mail ou un courrier est adressé à l'utilisateur reprenant les éléments du différend et stipulant l'issue de cette sollicitation : accord (total ou partiel), refus/ maintien de la décision. Cette étape clôture la sollicitation. L'utilisateur est invité à donner son appréciation qualitative des renseignements fournis ou de l'intervention réalisée (Cf. annexe 6 – témoignages d'utilisateurs).

Lorsque la sollicitation est hors champs d'intervention de la médiation départementale, l'utilisateur reçoit une réponse explicative, accompagnée d'une orientation la plus précise possible (nom de l'organisme à solliciter, coordonnées, horaires de permanences, proposition de transmission à l'organisme concerné dans le cadre du réseau des médiateurs, ...)

Les délais de réponse

Ils sont en très nette amélioration. Les usagers ont reçu une **réponse à leur sollicitation en moyenne en 8 jours tout motif confondu et en 15 jours pour un sujet relevant du Département** (entre 1 à 147 jours pour le dossier le plus complexe relevant du Conseil départemental). Il s'agit de jours de travail ouvrés. S'ajoute à ce délai le nombre de semaines ou de mois qui précèdent la saisine de la Médiature, durant lesquels l'utilisateur s'est manifesté plusieurs fois sans obtenir de réponse de l'administration.

- ❖ *L'arrivée de la collaboratrice a permis une étude plus rapide des dossiers et un suivi resserré des échéances fixées aux directions, conjointement aux efforts notables des directions pour respecter les délais.*
- ❖ *On notera cependant que certains dossiers en cours depuis plusieurs mois ne sont pas clôturés à ce jour.*
- ❖ *Cette question doit rester un point de vigilance des directions concernant des dossiers très complexes ou en interaction entre plusieurs directions.*



Il s'agit d'un focus sur les délais des 3 directions les plus sollicitées par la médiation :

DA : direction de l'Autonomie

DASO/DASIPE : direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi

DPEJ : direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse

3

BILAN DE L'ACTIVITE 2022

438 SOLLICITATIONS ENREGISTREES EN 2022

438 sollicitations ont été enregistrées en 2022 (412 en 2021, 313 en 2020 et 159 en 2019).

Cette augmentation de 175 % en 4 ans ne doit pas être interprétée comme une augmentation des différends avec la collectivité, qui sont stables. Sans conteste, la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2022. La volonté réaffirmée de la collectivité de faire connaître la Médiation par le déploiement du plan de communication et le développement du partenariat permettent une montée en puissance régulière par une meilleure connaissance de ce service proposé gratuitement aux habitants du Val-de-Marne et/ou aux usagers.

La Médiature a poursuivi son travail de présentation aux partenaires institutionnels et de représentation de la collectivité en matière de médiation. Ainsi, le « Congrès de toutes les médiations » organisé en octobre 2022 par l'association des Médiateurs des collectivités territoriales en présence de 850 participants internationaux, a été l'occasion de rencontres et d'échanges pour promouvoir la spécificité des médiateurs départementaux



(A l'issue du Congrès, 60 propositions ont été adressées au Président de la République, à la Première Ministre, à tous les Ministres et Secrétaire d'Etat, au Président du Sénat, à la Présidente de l'Assemblée nationale, au Président de la Commission des lois de cette Assemblée, au Vice-Président du Conseil d'Etat et à la Défenseure des Droits.)

La Médiatrice a été invitée par les « Personnes Qualifiées » (siégeant notamment en CDAPH pour représenter les usagers) pour présenter son activité et les interactions possibles auprès des autres médiateurs.

Les sollicitations se répartissent en deux catégories :

I - Les usagers des services départementaux

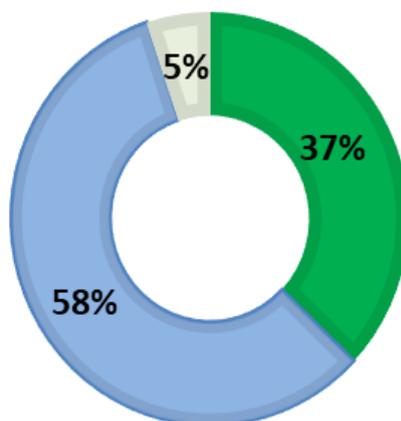
II - Les demandes relevant d'une autre institution

- ❖ *On notera, comme en 2021, que pour 12 sollicitations le Département et une autre institution sont conjointement concernés par la demande (3 %).*

- ❖ *Les sollicitations sont classées sans suite lorsque les usagers ne répondent pas à nos demandes de justificatifs ou ne souhaitent pas le transfert vers la médiation d'un autre organisme.*

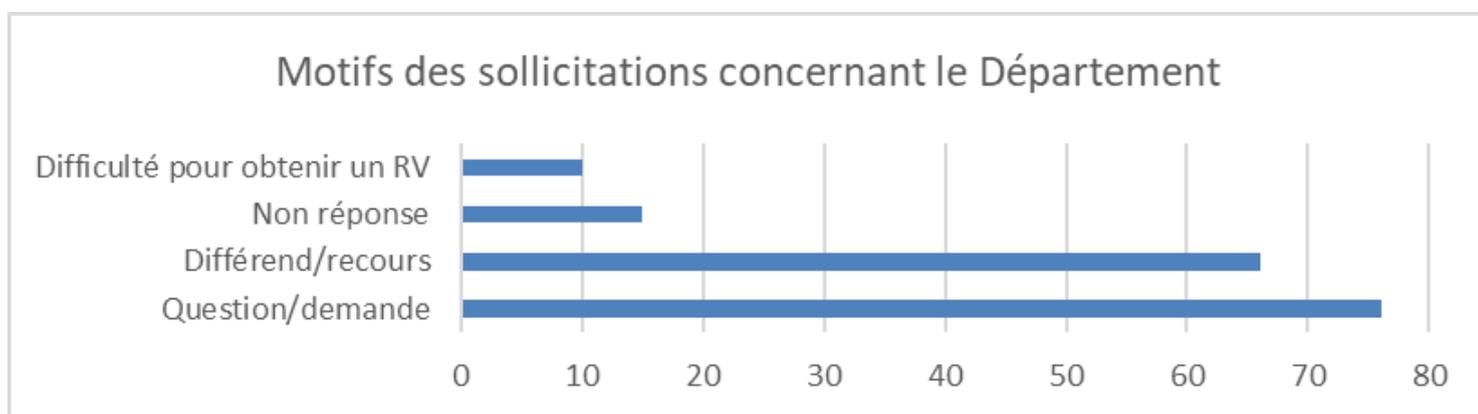
RÉPARTITION DES 438 SOLLICITATIONS 2022

- Sollicitation concernant le Département (167) : 37%
- Sollicitation Hors Champs de la Médiation départementale (260) : 58%
- Classement sans suite (23) : 5%



I - Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux

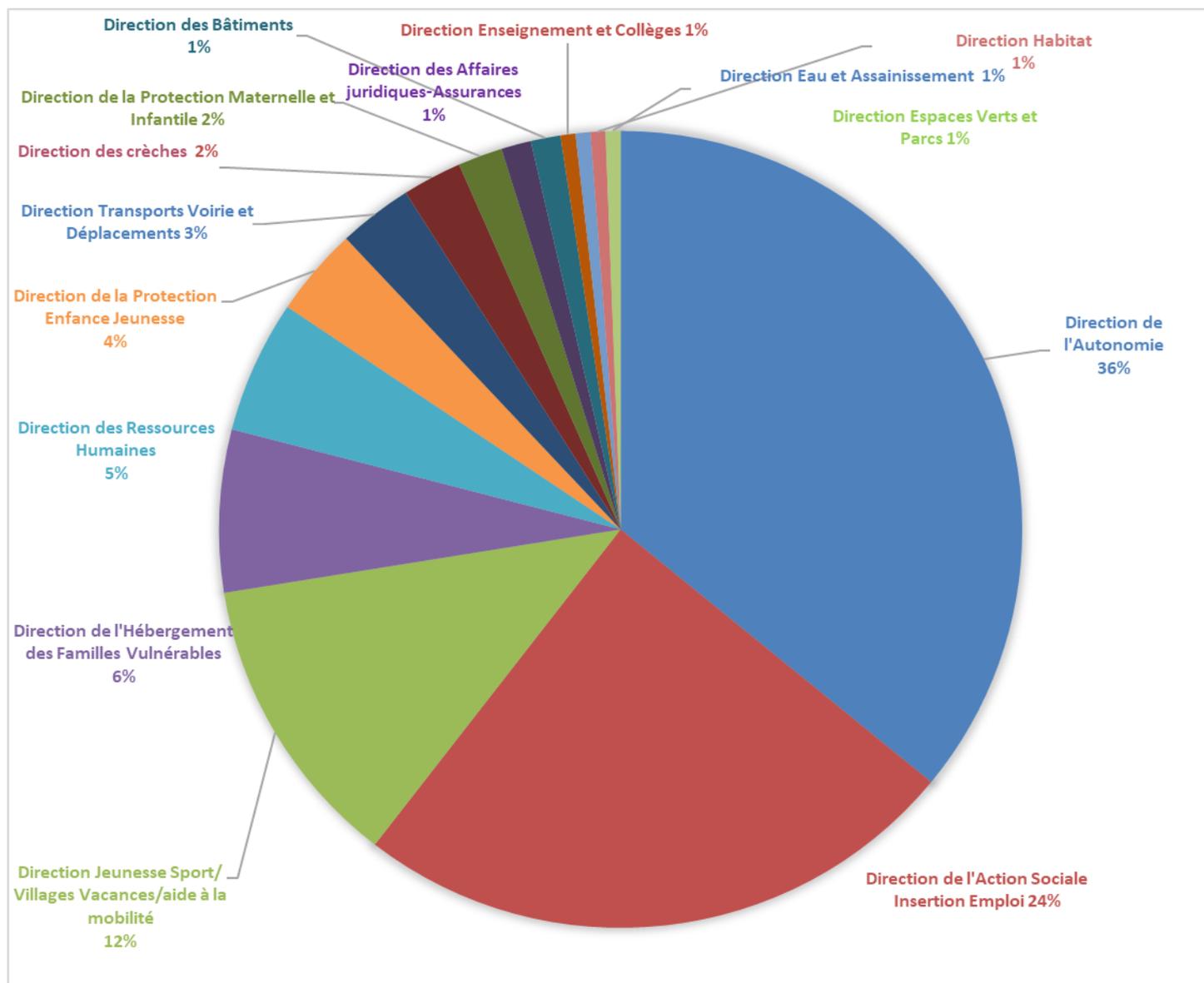
167 sollicitations (159 en 2021) soit 37 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental (dont 12 demandes en commun avec une autre institution). Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à non réponse ou une incompréhension de la réponse.



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

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

Les 167 sollicitations se répartissent ainsi entre directions :

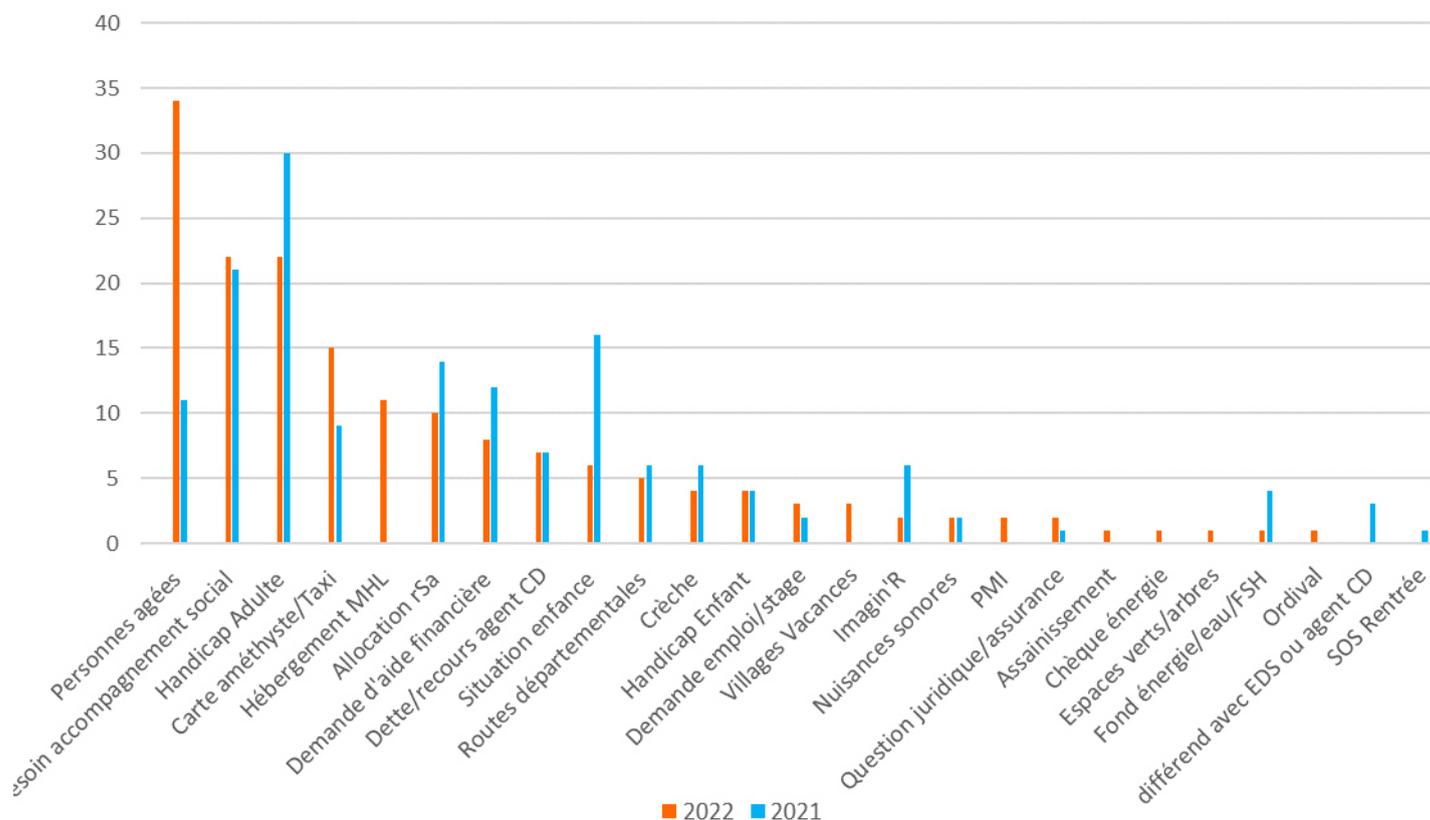


❖ *En septembre 2022, les pôles et certaines directions ont été réorganisés. Pour cette année, dans un souci de cohérence des statistiques, la répartition par pôle n'a pas été retenue. Concernant les services qui ont changés de direction, le choix a été fait de conserver le périmètre antérieur.*

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

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

Thèmes des sollicitations CD - comparaison 2022/2021



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

Les directions concernées par plus de 5 sollicitations sont ici présentées.

- ❖ On notera cependant la réactivité et la qualité des réponses de directions moins sollicitées mais tout aussi mobilisées.

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

Les directions du domaine Social (Autonomie, Action Sociale, Mission Hébergement et Protection de l'enfance) sont concernées par **70 %** des sollicitations.

- ❖ *On notera qu'en raison des difficultés exprimées ou repérées lors des entretiens téléphoniques, la médiatrice propose aux personnes de solliciter un travailleur social alors que la demande initiale est loin de la problématique énoncée dans un premier temps.*
- ❖ *La médiatrice est parfois amenée à demander une prise de contact par un Espace départemental des Solidarités (EDS) suite à une alerte émanant de la CPAM ou de la CAF*

- **La direction de l'Autonomie et la MDPH** sont concernées par **60 demandes** (47 en 2021) soit 36 % de toutes les sollicitations relevant du Département (+ 6 %).

Elles concernent 34 personnes âgées en perte d'autonomie (13 en 2021) et pour les situations de handicap : 22 adultes (30 en 2021) et 4 enfants (idem 2021).

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

La médiation a été plusieurs fois sollicitée concernant la complexité des notifications reçues et la difficulté à les comprendre (*Cf. annexe 5*). Les personnes reçoivent une notification de plusieurs pages, comprenant plusieurs réponses apportées par la MDPH. L'utilisateur doit alors « repérer » et utiliser l'orientation correspondant le mieux à sa situation et aux places réellement disponibles dans les structures. La présentation prête trop à confusion, ce qui nécessite l'interpellation de la direction (ou directement un service par l'utilisateur) pour se faire expliquer les décisions, qu'elles soient favorables ou non.

- ❖ *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. Il paraîtrait opportun de faire figurer les lignes directes et boîtes mails génériques pour éviter le non réponse en cas de vacance de poste.*
- ❖ *Les familles et usagers constatent et découvrent à l'occasion d'une 1^{ère} demande 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.*

- ❖ Concernant les délais de réponse à la médiation, on notera une **très nette amélioration** des délais (très conséquents en 2021 : 29 jours : de 1 à 119 jours pour le cas le plus complexe) qui sont redescendus à **18 jours en 2022** (de 3 à 82 jours et 1 demande encore en cours depuis 10/22) tout en rappelant qu'ils s'ajoutent aux délais d'attente avant sollicitation.
- ❖ On notera que des mandataires et services de tutelle ont sollicité une médiation concernant des situations complexes ou très anciennes suite à la connaissance de l'existence de la médiation (11,7 % des sollicitations). Ils ont fait part de leur grande satisfaction à bénéficier d'un accueil neutre et réactif.
- ❖ On relève dans les propos recueillis, la difficulté pour les personnes qui constituent une demande auprès de la MDPH à bien identifier les documents permettant une évaluation ou l'étude d'un recours pour que la décision soit la plus appropriée.



➤ La **direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** regroupe **41 sollicitations** (49 en 2021) soit 34% de toutes les sollicitations relevant du Département (- 2%). Cette direction a été régulièrement sollicitée pour accompagner du public. Sur l'année, 31 familles ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.

- ✓ 22 demandes concernent leur relation avec un EDS : soit dans l'attente d'un rendez-vous soit pour contester les conditions de leur accompagnement social.
- ✓ 8 usagers ont demandé des précisions sur le refus d'une aide financière ou l'attribution de celle-ci.
- ✓ 10 sollicitations concernent un indu d'allocation rSa et une demande de remise de dette. Il s'agit aussi de contestations de fausses déclarations ou de qualification de fraude notifiée par la CAF, de refus d'ouverture de droit au rSa ou sur le montant de l'allocation.

❖ *On notera des délais importants entre la détection initiale d'un indu par la CAF et la notification définitive aux usagers de la décision du Département à leur rencontre, fixant le montant de la remise de dette et le montant restant à leur charge.*

❖ *La Médiatrice a été informée par la direction de l'évolution du barème des remises de dettes et de nouvelles modalités de gestion mises en place pour accélérer ce processus de traitement. La Médiature mesurera en 2023 l'incidence de ces évolutions.*

❖ *Les délais de réponse sont en progression en passant de 19 jours en 2020 à 9 jours en 2022.*

❖ *Pour 7 sollicitations, l'intervention conjointe de la direction Sociale et de la Médiation CAF ou CPAM a été nécessaire pour faire aboutir la demande (ouverture de droits, versement ou effacement de 3 006 € de dettes).*

❖ *On notera que la Médiature est intervenue 26 fois à la demande d'un travailleur social pour être en interface entre les démarches d'accompagnement social mis en œuvre en EDS et une autre institution dans le cadre d'un intérêt mutuel bien compris.*

➤ La **direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse** est concernée par 6 sollicitations soit un très net recul (16 en 2021).

La médiation est sollicitée par des familles qui vivent très mal 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 ce « petit » nombre de sollicitations mobilise beaucoup la médiatrice en terme de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. Les conversations sont longues et répétées.*

❖ *Les délais de réponse sont en nette progression en passant de 29 à 12 jours.*

- Les sollicitations relevant de l'ancienne **direction de la jeunesse, des sports, et des Villages vacances** et plus spécifiquement du **service des aides à la mobilité** : ces 17 interpellations concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (2) et aides à la mobilité Navigo/carte améthyste (15). Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes suite à un refus qui leur est opposé ou d'une difficulté à réaliser les démarches par internet.
 - ❖ *On notera que ce type de difficultés se résout rapidement, suite à l'orientation vers les points d'accueil ou vers les gestionnaires du service qui accompagnent les usagers dans leurs démarches à réaliser sur internet. Ces « relais » restent indispensables.*
 - ❖ *Le service est extrêmement réactif aux sollicitations et a modifié sa décision pour 6 personnes (35 %) suite à une nouvelle étude de la situation au regard des éléments complémentaires d'analyse.*
 - ❖ *On notera l'intérêt d'une décision prise en équité. Ainsi lorsqu'une autre administration agit avec retard, l'utilisateur ne peut être tenu responsable et subir consécutivement un refus. L'interpellation a bon escient d'un délégué de la Défenseure des droits a permis de régulariser cette situation au bénéfice de l'utilisateur.*

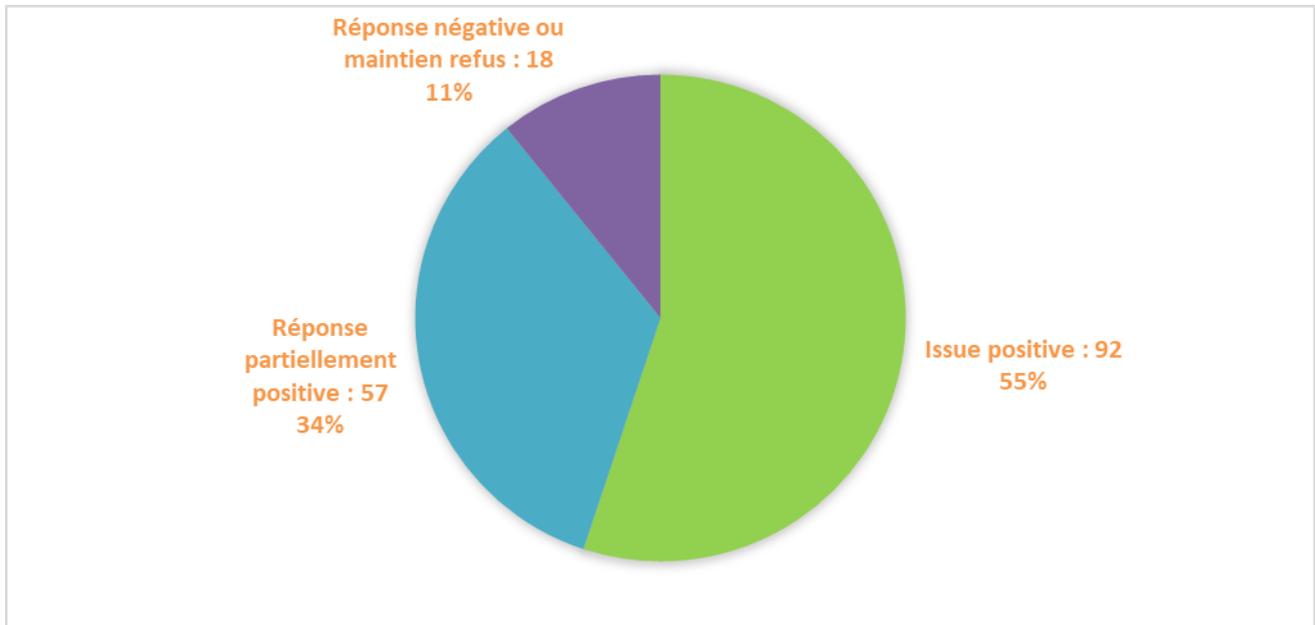
- Pour la **direction des Ressources Humaines** : 9 sollicitations ont été enregistrées.
 - ❖ *Pour mémoire le champ d'intervention de la médiatrice exclu les différends de la Collectivité avec ses agents. Les sollicitations sont uniquement transférées à la direction avec l'accord des personnes. La Médiation intervient pour s'assurer que les personnes auront une réponse explicative écrite à leurs courriers. Dans ce cadre les sollicitations d'anciens agents sont recevables et ont fait l'objet de transmissions à la direction.*
 - ❖ *Concernant des difficultés sociales du personnel, les personnes sont écoutées, rassurées sur la confidentialité des échanges et orientées vers le service concerné.*
 - ❖ *Les délais sont inégaux et 2 sollicitations sont actuellement encore en cours à plus de 45 jours.*

- **La direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements** : 5 sollicitations.
 - ❖ *Les personnes ont sollicité la médiation en 2021 comme en 2022 dans « l'espoir » de travaux à venir sur une route départementale ou suite à l'absence de réponse à leur sollicitation.*
 - ❖ *Concernant les aménagements des pistes cyclables, la médiation a été sollicitée pour leur retrait (corona-piste) et/ou leur développement.*
 - ❖ *On notera un délai moyen de réponse de 23 jours.*

- À l'occasion de la rédaction du **règlement départemental d'action sociale**, la direction générale a sollicité la Médiatrice pour une relecture en tiers neutre.
 - ❖ *Cette participation a permis de relever et corriger des points d'imprécisions déjà repérés laissant trop de place à des incompréhensions de la part des usagers.*

1.2- Le résultat des médiations

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



Pour 92 personnes et 55 % des sollicitations, une issue favorable a été réservée aboutissant à un accord des parties (81 et 52 % en 2021).

- ❖ *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 de l'attention particulière à accorder à ces situations pour investiguer ce qui a généré ce dysfonctionnement.*
- ❖ **Pour 17 de ces 92 sollicitations l'utilisateur a obtenu un changement de la décision initiale** de la Collectivité concernant l'action sociale (1), crèche (1), l'hébergement (5), l'autonomie (3), les aides à la mobilité (6), villages vacances (1).
- ❖ **18 % des 167 sollicitations** relevant du Conseil départemental ont ainsi reçu une **issue très positive suite à la sollicitation de la Médiatrice**. Il s'agit de dossiers parfois très complexes qui ont nécessité de nombreuses démarches sur de longues périodes (16 jours en moyenne dont 68 pour le plus compliqué).
- ❖ *On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle est aussi en capacité de revenir sur sa décision et de rétablir l'utilisateur dans ses droits.*
- ❖ *En faisant droit aux usagers, le Département renoue un dialogue, rassure les personnes sur leur capacité à agir et à être entendu. Il rapproche l'administration et le citoyen en faisant preuve d'humanité et d'équité. Ces démarches diminuent d'autant le risque de contentieux au Tribunal administratif.*

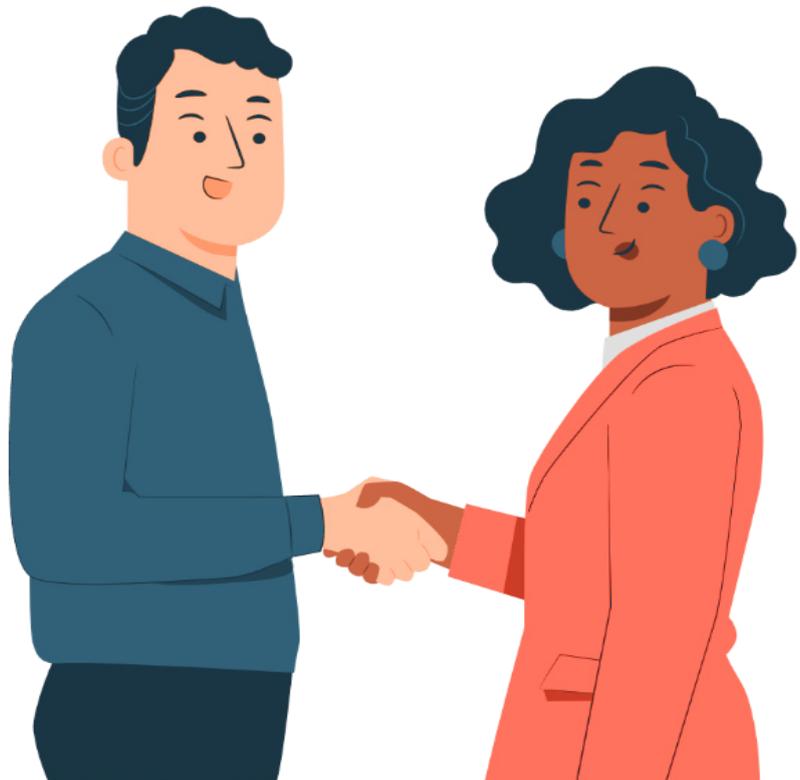
La sollicitation de 57 personnes a abouti à un accord partiel : l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction sur la totalité de sa demande initiale, mais une amélioration de la décision du Conseil départemental ou un temps d'explication plus conséquent au regard de sa situation. (54 en 2021).

❖ Au total ce sont **89 % des sollicitations relevant de la collectivité qui ont reçu une réponse positive ou partiellement positive.**

Pour 18 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée, accompagnée par un temps d'explication.

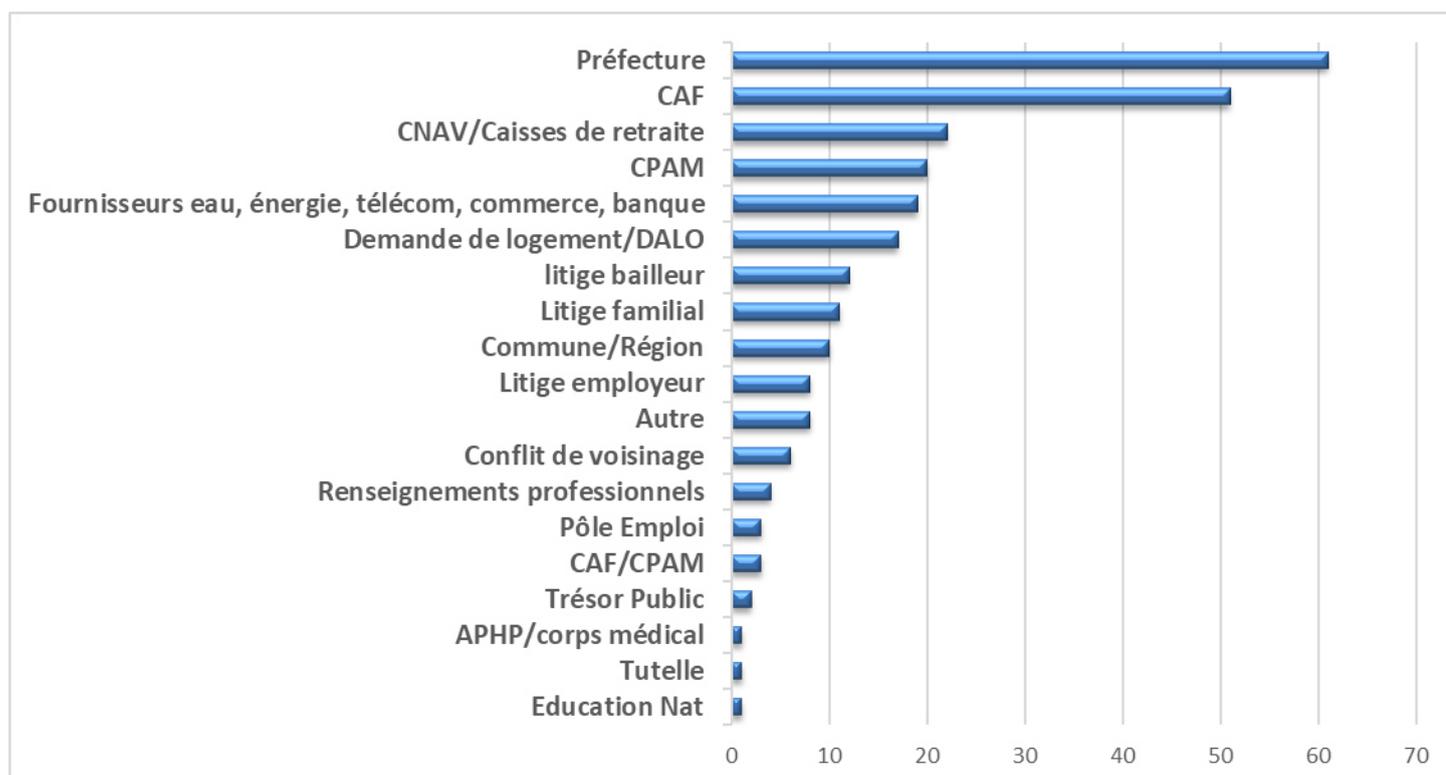
Malgré le taux de 11 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (34 %) en faveur de l'utilisateur, le niveau de satisfaction exprimé par l'utilisateur est plus élevé.

Dans 66 % (63 % en 2021) des sollicitations, les personnes remercient pour ce service, la prise en compte de leur démarche, le fait même d'avoir été écouté et surtout d'avoir eu une réponse après de multiples démarches restées sans suite. (Cf. annexe 6 : quelques extraits de témoignages d'utilisateurs en 2022).



II - Les sollicitations relevant d'une autre institution

260 sollicitations (59 %) relèvent d'une autre administration ou institution.



❖ *On notera que 12 sollicitations (idem 2021) sont communes aux services du Conseil départemental et à la CAF, CNAV, CPAM ou Pôle Emploi. En effet, les actions de ces partenaires ont une incidence directe sur les décisions des services de l'APA ou pour le rSa. L'inverse est aussi vrai concernant la MDPH et le versement de l'AAH par la CAF.*

Il est à noter que les rapports d'activités d'autres médiations institutionnelles montrent en 2021 des chiffres oscillants entre 45 et 65 % de saisines nécessitant une réorientation. Avec 59 % en 2022, le 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.

La confusion perdue entre l'intitulé Médiatrice du « Val-de-Marne » comme institution et Médiatrice « compétente sur tout le territoire du Val-de-Marne ». Dans ce cas les usagers pensent que nous pouvons intervenir pour tous les litiges survenus en Val-de-Marne (avec un commerçant, son bailleur, employeur, ...)

En 2022 les délais de traitement par les services de la CAF, la CPAM et la CNAV restent très conséquents. Certains travailleurs sociaux sollicitent la Médiatrice pour une intervention auprès des autres médiateurs institutionnels (26 en 2022). Ces administrations conviennent de leurs délais et leurs médiateurs indiquent des hausses de leurs sollicitations pour ce motif.

- ❖ *On notera que cette transparence entre médiatures institutionnelles sur les difficultés rencontrées (retard, erreur, procédure d'enquête en cours, ...) est fondamentale car elle permet de travailler en confiance et réactivité.*
- ❖ *Pour développer le partenariat, la « 3^{ème} Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 24/11/2022 en salle du Conseil départemental. Elle s'est tenue en présence de Monsieur DEWAILLY Vice-Président du Tribunal administratif de Melun et Président de la Chambre des Médiations, de représentantes du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et des responsables régionaux et départementaux de la Défenseure des droits.*

Les médiatrices de la CAF, de la CPAM et de la CNAV ont pu échanger sur les missions de chacun, leurs modes d'intervention et leurs résultats, en présence de nombreux délégués de la Défenseure des droits. Cette troisième initiative, appréciée très positivement par les acteurs de la Médiation institutionnelle du Val-de-Marne a confirmé toute son utilité. Elle s'est largement élargie aux responsables des Points d'accès au droit et des Maisons de la Justice et du Droits, en présence d'un chargé de Mission du Médiateur de la Région Île-de-France.



(Photo de Madame Lucille Schoenhentz)

Toutes les sollicitations ont fait l'objet d'une étude attentive, afin d'apporter aux personnes une réponse adaptée ou les rediriger vers d'autres administrations ou intervenants quand cela était nécessaire. L'échange et l'écoute de ce public, permettent de cerner les difficultés rencontrées, de les orienter à bon escient et 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'utilisateur est lui bien réel. Cette démarche est fidèle aux engagements de la collectivité d'être à l'écoute des habitants. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf. annexe 6 : quelques extraits de remerciements d'utilisateurs en 2022).

- ❖ *D'autres partenaires, orientent vers la médiation départementale des personnes pour lesquelles ils sont intervenus pour régulariser un droit mais, à cette occasion, ont repéré une fragilité. Ces sollicitations sont transmises à la direction de l'Action Sociale pour un accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux départementaux.*

Ces 260 sollicitations relèvent de façon récurrente de la CAF : 51 (et 45 en 2021) et de la Préfecture : 61 (idem 2021).

Ce point est à souligner car il perdure et les demandeurs, tout comme la Médiatrice, sont alors dans deux situations diamétralement opposées pour être entendus :

Pour la CAF :

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

Il en va différemment avec la Préfecture :

Pour les 61 usagers qui ont contacté la médiatrice, il s'agit de personnes qui n'obtiennent 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.

- ❖ *On notera un déplacement des difficultés avec cette administration puisqu'en 2021 il s'agissait de l'impossibilité de prendre rendez-vous sur le site internet dédié pour leur dépôt de demande de naturalisation ou de prolongement de titre de séjour. Désormais il s'agit des suites données à ces dépôts. Le Tribunal administratif de Melun enregistre régulièrement des recours contre la Préfecture du Val-de-Marne concernant cette question des délais.*

- ❖ *Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit. Monsieur Toubon, ancien Défenseur des droits avait à plusieurs reprises rappelé l'Etat à ses obligations dans ce domaine. Madame HEDON a fait de même dans son dernier rapport annuel et dans 2 rapports particuliers.*
- ❖ *Ces rapports mettent aussi en avant la question de « l'éloignement des services publics dû à la dématérialisation » des procédures, empêchant le dialogue direct entre les administrations et les usagers, surchargeant inutilement les services sociaux qui accueillent le public (comme les Espaces départementaux des Solidarités - EDS).*

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

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.

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

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

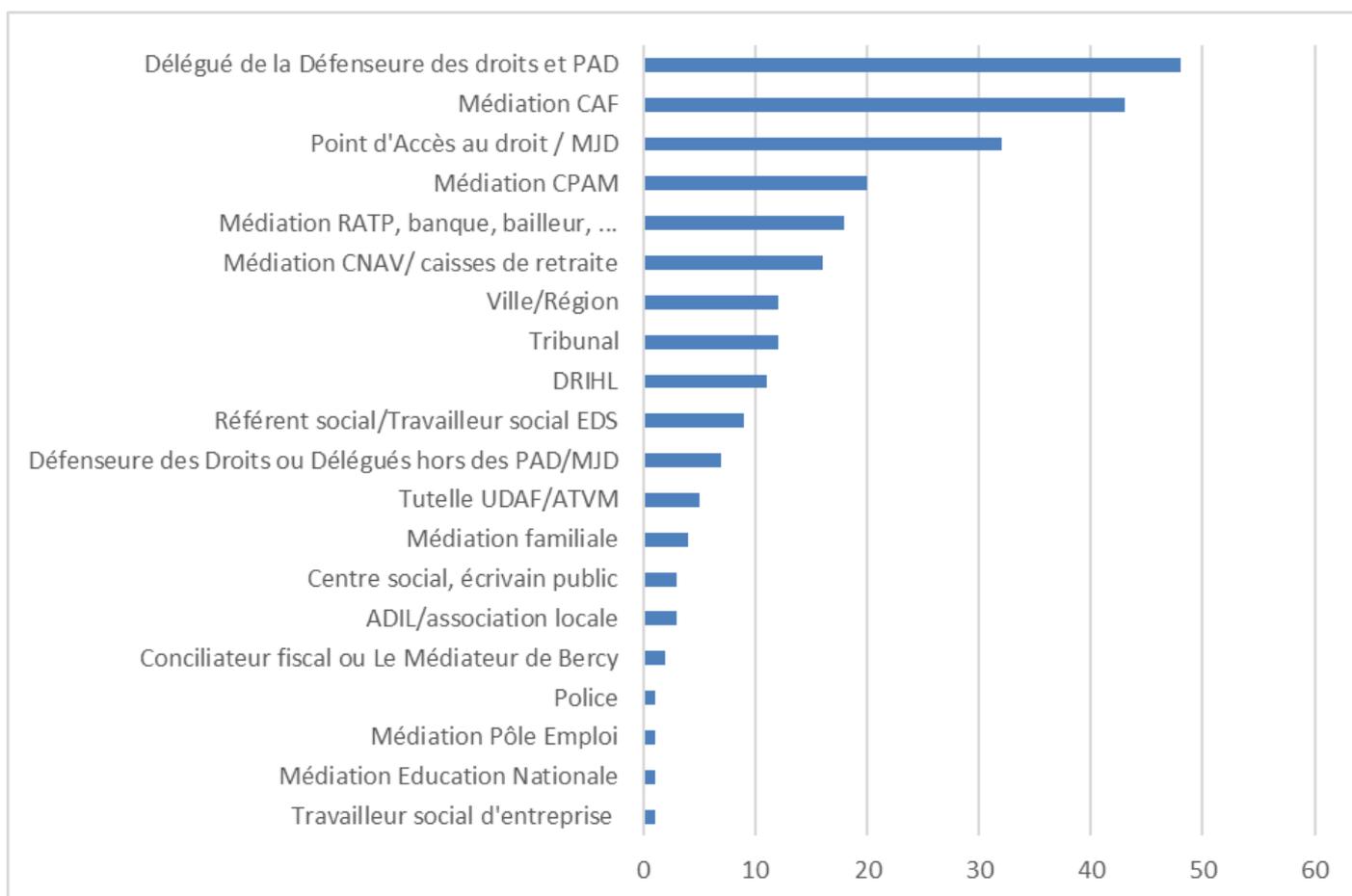


Une orientation et un accompagnement

L'ensemble des sollicitations qui ne relève pas du Conseil départemental reçoit 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. Si besoin, ces dernières sont accompagnées dans leurs démarches.

L'augmentation notable de la mise en place de services de Médiation facilite les démarches des usagers en direction des administrations mais aussi des prestataires de service. On citera notamment les médiateurs de la consommation, de la RATP/SNCF, des banques, des mutuelles, ... qui ont été sollicités en 2022. Néanmoins ces médiations ne sont pas assez connues.

- ❖ *On notera cependant que, majoritairement, les sollicitations ne peuvent se faire que directement par l'utilisateur et par internet via un portail dédié. La réorientation des usagers doit donc être accompagnée pour rassurer et faciliter leurs démarches. Les 15 points France Services et Maison de services au public répartis en Val-de-Marne participent à ce travail dans la mesure de leurs moyens.*
- ❖ *Concernant la Médiation CAF, sous l'impulsion de Madame Dubos première Médiatrice nationale de la CNAF et des CAF nommée en juin 2022, les allocataires pourront solliciter directement une médiation à partir de septembre 2023 (ce qui n'était pas le cas précédemment).*



*DRIHL : direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

*PAD/MJD : Point d'Accès au Droit ou Maison de la Justice et du Droit.

Le résultat de ces orientations :

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

70 sollicitations (55 en 2021) ont ainsi été transmises à la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi.

62 de ces usagers ont reçu une réponse directe de ces médiatures.

Pour **12 sollicitations**, la mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations a été nécessaire au règlement des situations (CAF et Pôle Emploi ou CAF, CNAV et Département, ...). Cette mobilisation, le plus souvent à la demande de travailleurs sociaux, a permis de régulariser des demandes en attente depuis de longs mois sans raisons apparentes.

- ❖ *On notera le versement de **117 248 €** (ou effacement de dette) par d'autres organismes suite à l'interpellation directe par la médiature. Il ne s'agit que des sommes portées à connaissance par 26 familles concernant la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi. Ce montant est donc a minima. Cette évaluation pécuniaire n'avait jamais été réalisée et devra être poursuivie (72 000 € en année incomplète en 2021). Elle n'est pas comparable avec d'autres médiateurs départementaux car ce n'est pas comptabilisé.*
- ❖ ***3 cartes vitales** ont été réalisées par la CPAM en quelques jours pour des personnes en attente depuis de nombreux mois suite à un blocage informatique inexpliqué et réitéré.*
- ❖ *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, cela a une incidence pour le Département par l'activité des EDS et les demandes d'aides financières.*

Le bilan des recommandations émises en 2022 :

Le Président du Département avait souhaité répondre aux recommandations de la Médiatrice dans un courrier du 27/04/22 (Cf. annexe 4).

- ❖ Délais de réponse : *on note une amélioration dans les délais des Directions pour répondre à la Médiatrice. Pour autant, de façon récurrente, ce sujet reste un motif de récrimination des usagers. Ce point doit donc rester en vigilance.*
- ❖ Présentation systématique d'excuses au nom du Département en cas d'erreur ou de retard imputable à la collectivité : *on notera que les directions présentent plus spontanément des excuses et prennent contact directement avec les personnes.*

- ❖ Modification de certaines formulations de rapports d'enquêtes sociales jugées inadaptées par les usagers : *la médiation n'a pas été sollicité sur ce point en 2022.*
- ❖ Expérimentation de la médiation des recours des usagers concernant le RSA devant le Tribunal administratif : *travaillée en amont avec la Direction générale, la Direction concernée et le Tribunal de Melun, elle débutera en avril 2023.*
- ❖ Affectation d'une assistante : *prise de poste en avril 2022 à plein temps avec des effets très positifs sur le déroulé des médiations.*
- ❖ Préfecture - Renforcement des liens avec le bureau des étrangers : *cette démarche a totalement échoué. La transmission au secrétaire général de la Préfecture par le directeur général des services de 4 situations (très soigneusement sélectionnées) n'a été suivi d'aucune réponse de Madame la Préfète. (Pour une des sollicitations la Préfecture avait même été condamné 3 mois plus tôt en référé à recevoir dans le mois cet usager, sans succès.)*



III – Recommandations

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

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

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

- 1 **La proposition d'une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif en matière de contentieux rSa** : cette recommandation avait été retenue par l'Exécutif. Cette expérimentation à partir d'avril 2023 nécessite l'implication active de l'administration pour un bilan en fin d'année.
- 2 La modification de la présentation de certaines **notifications (MDPH)** et une vigilance accrue sur la **transmission de coordonnées pérennes aux usagers pour le suivi de leur demande.**
- 3 **La poursuite de la vigilance sur les délais de réponse aux usagers** et de cohérence avec la présentation de ces délais dans la communication du Département.
- 4 **L'information systématique de la Médiature** concernant les évolutions de dispositifs de nature à générer des différends avec la Collectivité, en amont de leur mise en place.
- 5 Le soutien au travail de réseau de la Médiatrice pour **essaimer la culture de la médiation auprès des Exécutifs** Val-de-Marnais.
- 6 La Concernant les nombreuses demandes relevant du service des étrangers : il paraît indispensable d'intensifier les sollicitations auprès de la Préfecture pour la mise en place d'un lien privilégié, spécifiquement pour les situations où le travail d'accompagnement social et d'insertion et/ou les finances de la collectivité sont impactées.

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



Madame la Médiatrice départementale,

Votre rapport d'activité 2022 a été présenté à l'Assemblée départementale le 26 juin dernier.

Ce rapport fait état d'une augmentation des sollicitations qui ont été faites auprès de la Médiation départementale, surtout concernant des litiges avec d'autres administrations départementales. Seules 37% des sollicitations concernaient en effet le Conseil départemental.

Si cet élément témoigne d'une identification par les usagers du service public de l'existence de la médiation, il illustre l'absence de dispositifs équivalents ou leur repérage dans les autres administrations.

A ce titre, le Département ne saurait être le palliatif des dysfonctionnements relevant d'autres administrations, telle n'est pas la mission de la Médiation départementale.

Les efforts de la médiation doivent en particulier porter sur ce qui relève en propre de l'action des services départementaux.

C'est pourquoi, il convient que le Département poursuive ses efforts pour accélérer ses délais de réponse, améliorer la qualité de rédaction des réponses aux usagers pour être compréhensible et lisible, renforcer la communication de ses dispositifs et de leur évolution.

Le traitement en pré-contentieux en lien avec le Tribunal administratif de Melun est également une nécessité.

Je vous remercie pour votre engagement et pour le travail accompli pour renforcer les liens entre l'administration départementale et les usagers de son service public.



Olivier Capitanio
Président du Département du Val-de-Marne

IV – Perspectives

La médiatrice départementale va poursuivre et consolider les travaux déjà engagés avec les partenaires en s'appuyant sur les réalisations 2022.

▪ Développement du travail en interne :

- Intensification des rencontres avec les directions de l'Administration départementale au cours de l'année 2023.
- Suivi de l'incidence éventuelle de la mise en place du dispositif de réduction/suspension concernant les contentieux liés au rSa.

▪ Développement du partenariat et communication :

- Conformément à la délibération de 2014, la médiatrice départementale est adhérente à l'association des Médiateurs des collectivités territoriale (**AMCT**) qui constitue un réseau d'échanges, de partage d'informations et de bonnes pratiques. Depuis octobre 2020 elle siège au Conseil d'administration et, à ce titre, poursuit une collaboration active avec les autres médiateurs départementaux.

- Intensification des échanges avec le **Tribunal administratif** et les acteurs de la médiation.

Visite des Points d'accès au droit et Maisons de la justice et du droit, à la **rencontre des juges de proximité et conciliateurs de justice**.

- Organisation de la 4^e **Rencontre des médiateurs institutionnels** lors de la semaine mondiale de la médiation en octobre 2023, pour développer 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 proposée aux habitants (site internet et réseaux sociaux). Cette marque forte pourrait être accentuée par la communication dans Interval et le Magazine du Département.



4

ANNEXES

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

RAPPORT N° 2014-3 - 1 . 3 .3 au

CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

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

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

Les objectifs :

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

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

Son rôle et son organisation :

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

La médiation départementale fera intervenir des acteurs différents :

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

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

Le médiateur est directement rattaché au Président du Département. Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration du Département du Val-de-Marne et de ses élus. Le médiateur du Département du Val-de-Marne est désigné pour la durée du mandat du président. Au-delà, ses fonctions peuvent être prolongées de six mois qu'il soit reconduit ou non dans le cadre du nouveau mandat.

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

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

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

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

Saisine :

Tout usager des services publics du Conseil général du Val-de-Marne en litige avec un de ses services ou tout organisme agissant pour le compte de celui-ci dès lors qu'il existe une convention ad hoc peut directement saisir le médiateur départemental pour rechercher une solution amiable. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Sa réclamation doit être précédée des démarches préalables auprès du service ou de l'organisme mis en cause.

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

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

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

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

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

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

Les moyens - la méthode :

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

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

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

Les pouvoirs du médiateur :

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

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

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

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

Je vous prie de bien vouloir délibérer.

Le Président du Conseil général,

Rapport présenté par :

M. GUILLAUME

Vice-président du Conseil général



VAL de MARNE

Conseil général

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

le 21/05/2014

DÉLIBÉRATION N° 20:14-3 - 1 . 3 . 3 du

CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

LE CONSEIL GÉNÉRAL,

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

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

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

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

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

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

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :

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

ANNEXE 2 – LA CHARTE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Préambule

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

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

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

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

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

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

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

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

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

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

Article 2 : Le Médiateur

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

1- Impartialité et indépendance

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

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

2- Compétence et efficacité

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

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

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

Article 3: Le processus de médiation

1- Information et communication

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

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

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

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

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

4- Déroulement de la médiation

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

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

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

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

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

5- Fin de la médiation

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

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

Article 4: Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

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

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

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

ANNEXE 3 – SOLLICITATIONS PAR COMMUNE

Lieu de résidence des usagers en

2022 :

Autre Département	29
Inconnu	53
Ablon-sur-Seine	0
Alfortville	11
Arcueil	6
Boissy-Saint-Léger	2
Bonneuil-sur-Marne	8
Bry-sur-Marne	7
Cachan	4
Champigny-sur-Marne	18
Charenton-le-Pont	8
Chennevières-sur-Marne	2
Chevilly-Larue	7
Choisy-le-Roi	15
Créteil	42
Fontenay-sous-Bois	11
Fresnes	4
Gentilly	7
Ivry-sur-Seine	28
Joinville-le-Pont	6
La Queue-en-Brie	0
Le Kremlin-Bicêtre	9
Le Perreux-sur-Marne	10
Le Plessis-Tréville	3
L'Haÿ-les-Roses	3
Limeil-Brevannes	13
Maisons-Alfort	14
Mandres-les-Roses	1
Marolles-en-Brie	0
Nogent-sur-Marne	13
Noiseau	2
Orly	8
Ormesson-sur-Marne	0
Périgny	0
Rungis	1
Saint-Mandé	3
Saint-Maur-des-Fossés	15
Saint-Maurice	3
Santeny	1
Sucy-en-Brie	3
Thiais	6
Valenton	6
Villecresnes	0
Villejuif	15
Villeneuve-le-Roi	0
Villeneuve-Saint-Georges	13
Villiers-sur-Marne	4
Vincennes	4
Vitry-sur-Seine	20

ANNEXE 4 – REPONSE 2022 DU PRESIDENT A LA MEDIATRICE



Direction générale
Affaire suivie par
Laurent Vercruysse
courriel : laurent.vercruysse@valdemarne.fr
tél. : 01.43.99.71.00

Mme Claude Roussel-Brun
Médiatrice départementale

LV/SM – 2022/47

Créteil, le 27 avril 2022

Objet : Rapport sur l'activité 2021 de la Médiation

Chère

Madame la Médiatrice départementale,

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

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

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

Vous formulez neuf recommandations pour lesquelles je souhaite donner suite.

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

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

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

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

Pour tout courrier :
Monsieur le Président du Conseil Départemental du Val-de-Marne
Hôtel du département
Direction générale
94054 - Créteil Cedex



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

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

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

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

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

Je vous prie d'agréer, Madame la Médiatrice départementale, mes salutations distinguées.

Bien cordialement,

Le Président du Conseil départemental


Olivier CAPITANIO

ANNEXE 5 – NOTIFICATION MDPH



Maison Départementale des
Personnes Handicapées
7-9 Voie Félix Eboué
94000 CRETEIL

Accueil de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 16h30
Du lundi au vendredi (mardi uniquement le matin)

Courrier à conserver
Gardez cet original et faites des
photocopies

Créteil, le 22 février 2022

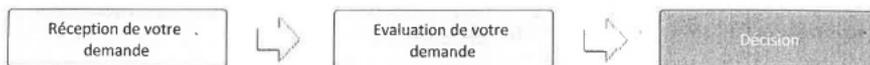
• Votre contact :

01.43.99.79.27
mdph-demandes-1s@valdemarne.fr

Rapport d'Activité Médiation Annexe N° 5

- Votre numéro de dossier :
- Date de naissance :
- Identifiant (NIR) :

Les étapes de votre demande :



Notification de décision suite à la demande pour

Madame et Monsieur

Ce courrier de notification vient en réponse à votre demande déposée le 22 juin 2021.

La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) a examiné votre demande et a rendu sa décision le 22 février 2022.

La CDAPH vous attribue une orientation vers une maison d'accueil spécialisée (MAS) (renouvellement) qui est valable du **17 janvier 2022** au **16 janvier 2032**.

Cette décision concerne une orientation en **accueil temporaire en externat**.

Vous pouvez bénéficier de 90 jours d'accueil temporaire par an.

Voici la structure que la CDAPH a désignée :

Nom de la structure	Adresse	☎	✉
LES CHEMINS D ARIANE	24, RUE TIENNE A LA JUSTICE 55590 CINEY BELGIQUE		

Vous devez prendre contact avec cette structure pour mettre en place votre orientation.

Vous pouvez également contacter d'autres structures semblables.

Votre accompagnement par une de ces structures sera réalisé **sous réserve de places disponibles**.

Suite à l'évaluation de votre situation et en tenant compte de vos attentes, la CDAPH a reconnu que l'accueil dans une Maison d'accueil spécialisée (MAS) vous apportera une aide dans la vie quotidienne ainsi que des soins et une surveillance médicale répondant à vos besoins (articles D344-5-2 et D344-5-3 du code de l'action sociale et des familles).

Cette décision concerne une orientation **en accueil temporaire en internat**.

Vous pouvez bénéficier de 90 jours d'accueil temporaire par an.

Voici la structure que la CDAPH a désignée :

Nom de la structure	Adresse		
LES CHEMINS D ARIANE	24, RUE TIENNE A LA JUSTICE 55590 CINEY BELGIQUE		

Vous devez prendre contact avec cette structure pour mettre en place votre orientation.

Vous pouvez également contacter d'autres structures semblables.

Votre accompagnement par une de ces structures sera réalisé **sous réserve de places disponibles**.

Suite à l'évaluation de votre situation et en tenant compte de vos attentes, la CDAPH a reconnu que l'accueil dans une Maison d'accueil spécialisée (MAS) vous apportera une aide dans la vie quotidienne ainsi que des soins et une surveillance médicale répondant à vos besoins (articles D344-5-2 et D344-5-3 du code de l'action sociale et des familles).

Cette décision concerne une orientation **en accueil en externat**.

Voici la structure que la CDAPH a désignée :

Nom de la structure	Adresse		
LES CHEMINS D ARIANE	24, RUE TIENNE A LA JUSTICE 55590 CINEY BELGIQUE		

Vous devez prendre contact avec cette structure pour mettre en place votre orientation.

Vous pouvez également contacter d'autres structures semblables.

Votre accompagnement par une de ces structures sera réalisé **sous réserve de places disponibles**.

Suite à l'évaluation de votre situation et en tenant compte de vos attentes, la CDAPH a reconnu que l'accueil dans une Maison d'accueil spécialisée (MAS) vous apportera une aide dans la vie quotidienne ainsi que des soins et une surveillance médicale répondant à vos besoins (articles D344-5-2 et D344-5-3 du code de l'action sociale et des familles).

Cette décision concerne une orientation **en accueil en internat**.

Voici la structure que la CDAPH a désignée :

Nom de la structure	Adresse		
LES CHEMINS D ARIANE	24, RUE TIENNE A LA JUSTICE 55590 CINEY BELGIQUE		

Vous devez prendre contact avec cette structure pour mettre en place votre orientation.

Vous pouvez également contacter d'autres structures semblables.

Votre accompagnement par une de ces structures sera réalisé **sous réserve de places disponibles**.

Suite à l'évaluation de votre situation et en tenant compte de vos attentes, la CDAPH a reconnu que l'accueil dans une Maison d'accueil spécialisée (MAS) vous apportera une aide dans la vie quotidienne ainsi que des soins et une surveillance médicale répondant à vos besoins (articles D344-5-2 et D344-5-3 du code de l'action sociale et des familles).

La décision de la CDAPH du **22 février 2022** termine le traitement de votre demande portant sur une orientation vers un établissement ou service médico-social pour adultes.

Vous pouvez contester cette décision de la CDAPH pendant les 2 prochains mois comme indiqué à la dernière page de ce courrier.

Le Président de la Commission
des droits et de l'autonomie
des personnes handicapées
du Val-de-Marne.



Guy AUDRAIN

Conformément à l'article L. 114-1-1 du Code de l'action sociale et des familles, vous avez la possibilité de solliciter un plan d'accompagnement global auprès de la MDPH si l'orientation prévue par la décision de la CDAPH ne peut pas être mise en oeuvre.

Les informations personnelles recueillies par la MDPH du Val De Marne lors de l'examen, du traitement et du suivi de votre demande font l'objet d'un traitement informatique. Vous pouvez demander à la MDPH de récupérer, corriger, supprimer ou réutiliser ces informations (droits prévus dans la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2018). Vous pouvez faire cette demande à : signalements.dpd-dpo@valdemarne.fr.

ANNEXE 6 – QUELQUES TEMOIGNAGES REÇUS EN 2022

Sollicitations concernant le Conseil départemental :

M et Mme M. 01/22 : difficultés avec MDPH :

« Mon épouse et moi-même vous sommes reconnaissants d'avoir permis l'étude de sa demande qui, sans préjuger de la décision finale, nous sommes fondés à le craindre, n'aurait jamais été traitée. Cela nous autorise à souligner le caractère éminent de la fonction que vous occupez et des services que vous rendez, sans faillir, à la collectivité, ce qui est votre honneur. »

Mme M. : difficultés avec MDPH pour placement d'un jeune adulte en Belgique :

« Je suis absolument certaine que votre intervention a été très utile puisque dès le lendemain de votre premier mail les choses ont bougé et j'ai été approchée par téléphone et mail après des mois de vaines tentatives de prises de contact avec les services de la MDPH. En outre, votre intervention aura je l'espère permis de mettre au jour un certain nombre de dysfonctionnements. »

Mme N. 02/22 : Remboursement l'R

« Je voudrais vous adresser un grand remerciement, du fond du cœur, de votre aide envers les personnes seules et démunies. Permettez-moi de vous faire une embrassade avec reconnaissance. »

Mme M. 03/22 : notification MDPH

Le courrier reçu « comportait plusieurs options et il fallait retenir celle qui convient à notre situation. Donc la notification est correcte. A mon tour de vous présenter toutes mes excuses pour avoir réagi un peu vite. A ma décharge, retenez que les courriers sont très mal conçus car ils ne sont pas adaptés dans leur présentation au cas de chaque individu. Lorsque vous attendez une notification de décision d'accueil en internat depuis des mois et qu'en ouvrant le courrier tant attendu vous lisez en première page en gras " décision d'orientation en accueil temporaire en externat " vous tombez dans les pommes avant d'avoir lu la suite...La collaboratrice m'a d'ailleurs assuré que je ne suis pas la seule à avoir mal compris cette notification d'un nouveau format. Il serait donc probablement nécessaire de revoir la présentation des notifications pour faciliter le travail des uns et la compréhension des autres et éviter ainsi des dérangements inutiles. Je vous remercie vivement pour toute l'aide que vous m'avez apportée. »

Mme A Mandataire 03/22 : difficulté dans les échanges avec la MDPH

« L'intervention du médiateur est utile, notre demande permet d'être entendue par le service défaillant. Votre intervention permet d'humaniser la relation avec les services administratifs. »

M. C 06/22 : Direction de l'Autonomie

« Je vous remercie très sincèrement de votre intervention qui a réussi à débloquer cette situation. »

Mme P 07/22 : Demande d'aide financière :

« Je viens de vérifier, et constate avoir effectivement reçu paiement de 150 € mi-juillet 2022, du Conseil Départemental. Mes plus sincères remerciements pour votre écoute bienveillante, et vos promptes diligences à mon égard. »

Mme F 07/22 : Demande d'une mandataire judiciaire - Direction de l'Autonomie :

« Je vous remercie pour le traitement du dossier qui a permis une résolution bien plus rapide que la procédure devant le JAF. Cela a également permis une action dans l'intérêt de la personne protégée, ce qui est au centre de la mesure de protection. Merci beaucoup. »

Mme C 07/22 : demande extension d'agrément PMI :

« Je vous remercie pour votre réponse ainsi que les informations plus détaillées et plus claires que vous nous avez apporté. »

Mme D. 09/22 : demande de carte améthyste :

« Je vous remercie infiniment de votre intervention qui est rapide et efficace, ça m'a beaucoup aidé. »

M. O. 10/22 : demande aide financière Kit retour à l'emploi :

« Merci encore une fois pour vos messages, j'ai beaucoup apprécié votre réactivité. Merci pour ce complément d'info. C'est noté, je verrai ça avec l'EDS, vous avez répondu à ma demande en m'orientant vers les bonnes adresses. Merci encore une fois pour votre aide. Bonne continuation dans ce que vous faites. »

M et Mme D. 10/22 : aide financière pour adaptation logement :

« Nous vous remercions encore pour tout le mal que vous vous êtes donné pour nous. »

M et Mme G. 12/22 : en attente notification MDPH :

« Nous tenions à vous remercier pour l'immense aide que vous nous avez apporté. Nous pouvons maintenant avancer sur des projets structurants pour notre fils. »

Sollicitations concernant une autre administration/structure :

M. M 15/02/22 : difficultés avec CPAM pour versement indemnités journalières :

« Les indemnités sont arrivées, j'ai touché 900€ euros et quelques. Je respire. Merci pour tout »

Mme C 03/22 : difficultés avec CAF et CPAM :

« J'ai eu besoin de faire appel au service de médiation du Val de Marne à plusieurs reprises. L'écoute attentive, la bienveillance et la réactivité de mon interlocutrice a permis de résoudre bon nombre de mes difficultés rapidement et je l'en remercie vivement. »

M. G 04/22 : difficultés avec PE sur indemnisations :

« J'apprécie la réactivité de vos services et la qualité d'écoute. J'espère vous annoncer d'ici quelques jours un dénouement heureux et juste pour mon problème d'indemnisation grâce à l'intervention du médiateur pôle emploi que vous avez eu l'amabilité de contacter pour moi après avoir donné mon accord. »

M.C : amende Ville de Paris pour défaut de paiement de stationnement d'une personne porteuse d'un handicap, avec une Carte Mobilité Inclusion suite décision MDPH 94.

(La carte dispense du paiement depuis la loi de 03/2021 mais pour Paris il convient, en plus, de s'inscrire sur la borne de paiement).

« Merci infiniment pour votre retour et ces informations que personne encore n'avait réussi à me fournir... »

M. B : difficultés avec la CAF :

« Par la présente je tenais à vous remercier par votre intervention auprès de la caf qui m'a permis de remédier à une situation particulièrement délicate grâce à votre bienveillance et l'opportunité que vous m'avez accordée moi-même et m'a famille du fond du cœur mille mercis pour l'intervention et donc été bénéfique et importante pour ma famille Je vous avoue qu'il est rare de recontacter des personnes aussi dévouées et dignes de confiance vous efforts ne passent pas inaperçus c'est donc avec toutes ma reconnaissance que je vous prie d'agréer madame mes salutations et d'accepter mes remerciements. »

Mme K : difficultés avec la CAF :

« Je vous remercie pour votre écoute et votre soutien. Je vous informe que le virement de la CAF a été effectué, je vous en remercie vivement » (2.543€)

M. N 08/22 : difficultés avec la CPAM :

« Mon papa vient de recevoir sa carte vitale grâce à votre action. Je vais la récupérer pour en faire une photocopie avant de la remettre aux infirmières de l'EHPAD. Nous tenons mon papa et moi à vous remercier chaleureusement pour votre action qui a permis de débloquer la situation. »

Mme B 10/22 : problèmes avec la CAF

« Votre intervention a été utile. Vous avez répondu sans délai. Mon problème a été compris rapidement. Vous avez contacté la personne concernée qui a pris contact avec moi (la Médiatrice CAF). L'étude de mon dossier est en cours. Merci encore ! »

Mme D 10/22 : Litige avec opérateur téléphonique :

« Sur vos bons conseils, j'ai contacté leur service réclamation en leur indiquant quelles démarches seraient entamées en cas de refus de leur part de déduire ces frais. Ce courriel leur a été envoyé mercredi 2 septembre, et j'ai obtenu une réponse favorable dès le lendemain pour me dire que ces frais ne me seraient pas réclamés. Je vous remercie encore pour votre aide précieuse et vos conseils avisés. »

Mme S. 10/22 : difficultés avec la CAF :

« J'ai bien reçu la décision de la caf par courrier. Ça m'a vraiment soulager car la situation me met en difficulté. Je suis très reconnaissante de votre aide. Votre intervention a permis à la Caf de bien étudier mon dossier, grâce à vous j'ai eu tous mes droit, maman seule avec 4 enfants. »

Mme N. 12/22 : difficultés avec la CAF :

« Même si mon différent avec la CAF ne concerne pas vos services j'ai eu une réponse écrite rapide suivi d'un rdv téléphonique où mon interlocutrice m'a écouté et trouvé une solution afin de m'aider ! elle a été très claire et bienveillante. »

Mme B. 12/22 : demande carte de séjour 10 ans – Préfecture :

« Je tenais à vous remercier pour votre gentillesse et votre compréhension. Merci d'avoir pris le temps pour me répondre ».



Département du Val-de-Marne

MEDIATION DEPARTEMENTALE

26/06/2023

