

RAPPORT 2019



**MÉDIATEUR
DU DÉPARTEMENT
DE LA CHARENTE-MARITIME**



ÉDITORIAL



“ Permettre la prise en compte humaine et équitable de chaque situation, remédier aux dysfonctionnements et participer à l'amélioration du lien social ”

Au cours de la dernière décennie, s'est développé un climat de défiance à l'encontre des responsables politiques et de la parole républicaine. En 2019, la fragilisation du lien social, la montée des individualismes et de la violence, l'opposition entre les élites et « le peuple », se sont exacerbées, dans un contexte économique fragile. Face à ces constats, les collectivités publiques doivent repenser leurs relations avec les administrés en favorisant l'écoute et le dialogue.

Les départements, collectivités principalement en charge des politiques sociales, sont au premier rang pour promouvoir un climat de confiance avec les citoyens, et notamment les plus défavorisés.

C'est la raison pour laquelle l'Assemblée Départementale a, sur ma proposition, décidé à l'unanimité, la nomination de Christian LEYRIT comme médiateur, afin que chaque demande puisse obtenir une réponse adaptée, afin que tout sentiment d'injustice, toute cause de litige entre les citoyens et la collectivité soit résolu. L'objectif est aussi d'éviter les recours contentieux, sources de tensions et de perte de temps.

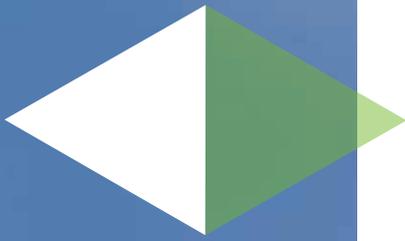
Bref, il s'agit de permettre la prise en compte humaine et équitable de chaque situation, de remédier aux dysfonctionnements et de participer à l'amélioration du lien social, si nécessaire aujourd'hui.

Le nombre très important de saisines du médiateur (275) et les témoignages montrent avec éloquence l'utilité de la médiation qui est un rouage essentiel de la démocratie, en ce sens qu'elle permet à chaque citoyen d'être entendu.

Ce rapport, très argumenté, sera présenté en séance plénière du Conseil Départemental et rendu public.

Je tiens à saluer l'important travail et l'engagement du médiateur Christian LEYRIT, qui a su mettre au profit de notre Collectivité sa grande expérience et des convictions humanistes plus que jamais nécessaires.

Dominique BUSSEREAU,
Président du Département
de la Charente-Maritime
et de l'Assemblée des Départements
de France, Ancien Ministre



SOMMAIRE

LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE-MARITIME P.5

- P. 5 / Les objectifs
- P. 6 / Son rôle
- P. 6 / Sa méthode
- P. 8 / Son domaine de compétence
- P. 8 / La déontologie de la médiation
- P. 9 / Comment saisir le médiateur ?
- P. 10 / Ses moyens
- P. 10 / Les partenaires

BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2019 P.12

- P. 12 / 275 saisines en 2019, dont 60% hors du champ de compétence
- P. 13 / 95% des demandes émanent des personnes physiques
- P. 13 / Répartition des âges des demandeurs
- P. 15 / Une répartition des demandes inégalement réparties sur le territoire
- P. 16 / État des dossiers (au 01/03/2020)
- P. 17 / Les résultats dans le champ de compétence et hors de ce champ

EXEMPLES DE SAISINES P.19

- P. 19 / Un enfant belge placé depuis 8 mois au foyer de l'enfance de Puilboreau
- P. 20 / Litige avec la CAF
- P. 21 / Litige avec la CAF
- P. 21 / Remboursement des frais d'hébergement d'un EPHAD à la suite d'un décès
- P. 22 / Jugement d'expulsion non suivi d'effet
- P. 22 / Problème de logement pour une personne handicapée
- P. 23 / Problème d'attribution de logement social
- P. 24 / Malfaçons multiples dans un logement social neuf
- P. 24 / Consommation anormale d'eau
- P. 24 / Coupure internet, télévision, téléphone
- P. 25 / Pénalité pour dépôt tardif de déclaration d'impôts
- P. 25 / Paiement d'une redevance d'enlèvement des ordures ménagères sur un terrain situé en zone agricole et en site classé

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS P.28

- P. 28 / rSa et relations avec la CAF
- P. 32 / Délais de réponse des services du Département aux recours gracieux
- P. 32 / Délai d'instruction des dossiers
- P. 32 / Dossiers MDPH
- P. 33 / Péage du pont de l'île de Ré
- P. 33 / Information sur la possibilité de recours au médiateur
- P. 33 / Développement de la culture de la médiation
- P. 34 / Logement social
- P. 35 / Autres remarques

TÉMOIGNAGES P.36

ANNEXES P.44

- P. 44 / Statut du médiateur de la Charente-Maritime
- P. 46 / Loi Engagement et Proximité: Article 81 sur la médiation dans les collectivités territoriales
- P. 48 / Les missions de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)
- P. 50 / Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
- P. 52 / Code de déontologie de l'Association nationale des médiateurs
- P. 54 / Synthèse du rapport du Défenseur des Droits: « lutte contre la fraude aux prestations sociales: à quel prix pour le droit des usagers ? »
- P. 59 / Synthèse du rapport de France Stratégie sur la médiation

LE MESSAGE DU MÉDIATEUR

Christian LEYRIT
Préfet de région honoraire
Vice-président de l'association
des médiateurs des collectivités
territoriales



“ Il est important
que ces personnes
vulnérables se sentent
considérées et
reconnues dans
leur dignité. ”

Dans une société agitée par les fractures et une violence grandissante où de nombreux citoyens se sentent démunis face à des procédures inintelligibles et de plus en plus dématérialisées, à une inflation de législations changeantes, le Président du Département, Dominique BUSSEREAU, a souhaité la nomination d'un médiateur.

Ayant été désigné lors de la session plénière du 13 octobre 2018, ma mission a véritablement débuté le 1^{er} janvier 2019.

Alors qu'il existe en Charente-Maritime de nombreuses structures d'accès au droit et une multiplication de « pseudo-médiateurs » (qui ne respectent aucun des trois critères de la médiation : indépendance, neutralité, impartialité), j'ai été impressionné par le nombre important de saisines : 275 en 2019 ; des citoyens, souvent âgés, en situation de précarité financière, sociale et parfois psychologique.

La première action fut donc d'écouter, avec empathie et bienveillance les récits de ces 275 personnes qui, souvent en butte à des organismes depuis un an, deux ans ou plus, n'ont jamais pu exposer leur difficulté à une personne physique. Il est important que ces personnes vulnérables se sentent considérées et reconnues dans leur dignité. La deuxième mission est de prendre contact avec le service ou l'organisme, à un niveau différent de celui qui traite le dossier. Le médiateur doit en effet veiller à rétablir un certain équilibre entre deux « personnes » radicalement asymétriques : d'un côté, un citoyen qui cherche à faire valoir ses droits, d'un autre, des administrations qui prennent des

décisions à la chaîne, en fonction d'une réglementation qu'elles doivent faire respecter. La troisième mission est de faire appliquer le droit. Quelle ne fut pas ma surprise de constater dans de nombreux cas que des organismes ou des offices d'HLM ne respectent pas le droit et prennent des décisions extrêmement lourdes marquées par l'arbitraire, oubliant le principe du contradictoire. J'observe que ces décisions sont souvent prises au détriment de femmes seules avec enfants, parfois malades, ou victimes de violences.

Lorsque le droit est bien appliqué, mais qu'il conduit à des situations insupportables pour certaines personnes, l'objectif est que le dossier soit traité, non plus en droit mais en équité (notion manifestement inconnue dans de nombreuses organisations...).

Enfin, dans le cas où la décision finale est défavorable aux requérants, elle doit leur être expliquée, afin qu'elle puisse apparaître légitime, évitant ainsi blessures et frustrations.

Au total, en 2019, plus de 80% des requêtes ont reçu une réponse favorable, de manière complète ou partielle. Le traitement de centaines de situations m'a conduit à formuler 13 propositions concernant notamment le rSa et les relations CAF-Département, les délais d'instruction des dossiers et les recours gracieux, la MDPH, le logement social, le développement de la culture de la médiation... Puissent ces propositions permettre de faire coïncider le plus étroitement possible le droit et la justice, pour tous, avec une attention particulière aux plus faibles et aux plus vulnérables.



LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE- MARITIME

Dans une société agitée par des fractures et une violence grandissante, où de nombreux citoyens se sentent démunis face à des procédures inintelligibles, à une inflation de législations ou de règlements changeants, le Département de la Charente-Maritime a souhaité se doter d'un médiateur.

Les objectifs

Les objectifs sont multiples :

- Faciliter l'accès au droit des personnes,
- Faciliter le dialogue entre les services départementaux, les usagers et les différents partenaires de l'action publique conduite par le Conseil départemental,
- Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité en prenant en compte non seulement la légalité mais aussi l'équité,
- Éviter les recours contentieux, sources de tensions, de dépenses et de perte de temps,
- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers,

- Faire évoluer certains dispositifs en cas de dysfonctionnements observés, au vu des propositions soumises par le médiateur.

Bref, il s'agit de développer une nouvelle capacité d'écoute et de compréhension, de favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité, et de participer à l'amélioration du lien social.

Le principe, le statut et la désignation du médiateur ont été décidés à l'unanimité lors de la session plénière du Conseil départemental du 26 octobre 2018. Une conférence de presse a été tenue par le Président du Département et le médiateur le 13 décembre 2018. La mission a effectivement débuté le 1^{er} janvier 2019.



Son rôle

Le médiateur cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers à l'administration départementale.

- Son intervention est gratuite.
- Ses délais de réponse au demandeur sont courts.
- Il est un intercesseur, donne un avis et cherche à convaincre.
- Il agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.

Il agit dans le respect de la légalité, en tenant compte de l'équité.

- Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise un rapprochement entre les Charentais-Maritimes et l'administration départementale, en ouvrant un espace de dialogue.
- Il saisit de nombreux autres litiges ne concernant pas l'administration départementale, et en accord avec le Président, le médiateur les traite avec toutefois deux exceptions :
 - Les problèmes de voisinage : le médiateur réoriente les réclamations vers les conciliateurs de justice.
 - Les infractions routières et la gestion des points du permis de conduire : le médiateur redirige les intervenants vers les délégués du Défenseur des droits.
- Il est chargé de faire des propositions visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- Il entretient et développe des relations avec les autres médiateurs de services au public et des collectivités territoriales dans le département (conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits, médiateurs CAF, MSA, CARSAT, La Poste, Orange, ENEDIS, EDF ...), et au-delà (Pôle Emploi, CNAV ...).

“ Mieux vaut la paix certaine que la victoire espérée... ”

Tite-Live, historien romain

Sa méthode

- Toute réclamation adressée au médiateur fait l'objet d'un examen attentif.
- Le médiateur a eu un (ou plusieurs) contacts téléphoniques avec chacun des 275 demandeurs. C'est d'autant plus important que dans la plupart des cas, les personnes n'ont pas d'interlocuteur et ont le sentiment d'être ignorées, voire méprisées. Cette **phase d'écoute attentive et bienveillante**, qui prend nécessairement beaucoup de temps, est essentielle.
- Le médiateur demande ensuite que lui soient transmises toutes les pièces du dossier par e-mail, ou lorsque les personnes ne possèdent pas d'ordinateur, par courrier.
- Dans de nombreux cas, il organise une rencontre avec le demandeur dans son bureau de La Rochelle, ou il se déplace dans les bureaux des délégations territoriales : Rochefort, Saintes, Jonzac...
- Il étudie le dossier, recherche les informations nécessaires et interroge le service ou l'organisme compétent. Il convient en effet de s'assurer dans un premier temps que le droit a bien été appliqué.
- Lorsqu'il s'agit de traiter les situations en équité (le droit ayant été appliqué), le médiateur intervient à haut niveau, auprès des personnes ayant le pouvoir de décision : Président du Département, Préfet, directeur régional ou départemental, éventuellement auprès des instances nationales.
- Parfois, le médiateur organise des réunions de médiation, avec toutes les parties en présence. C'est généralement la première fois que le demandeur peut exposer sa demande ou ses griefs, et cela dans un cadre serein. Le médiateur doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'arguments, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité. **En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, le médiateur permet d'éviter qu'il y ait à l'issue un gagnant et un perdant.**
- Dans certains cas, le demandeur peut accepter une décision qui lui est défavorable, dès lors qu'il dispose d'explications claires et motivées. Pour éliminer la frustration et retrouver la confiance dans les institutions, il est indispensable que les citoyens aient le sentiment que les décisions prises soient légitimes.



COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION ?

LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR

1

Privilégier l'écoute et la reformulation

L'écoute permet de démêler les émotions et les faits, et de reformuler ce qu'exprime chaque partie pour appréhender autrement le conflit. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Elle permet de faire émerger les attentes, puis le « raisonnablement possible » pour chaque partie.

2

Comprendre et faire comprendre la décision contestée

Il est important que le médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée par les services de l'administration départementale. Le dialogue avec les services ne vise pas la recherche d'une potentielle faute, mais la compréhension des conditions d'application des procédures.

3

Construire une chronologie des faits partagée pour faciliter les échanges

L'enchaînement des événements peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents et le témoignage de l'utilisateur qu'il confronte à ceux délivrés par les services, en privilégiant les faits. Une fois établie, elle constitue le support essentiel du débat contradictoire.

4

Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales. Pour l'utilisateur, il s'agit d'exprimer sa plainte, pour ensuite la surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la situation singulière de l'utilisateur. Le médiateur propose une solution en équité.

- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, et grâce à sa position d'observateur indépendant, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité en session plénière du Conseil départemental. Ce rapport est rendu public.

Son domaine de compétence

- Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent les **services départementaux, les établissements ou services assurés des missions confiées par le Département et les établissements financés par la collectivité** (cf. statut du médiateur en annexe).
- **De manière concrète, cela concerne l'action sociale (rSa, APA ...), la protection de l'enfance et de la famille, le logement, le handicap (y compris MDPH), les collèges, les routes départementales, le sport, le tourisme, la culture, l'aménagement de l'espace, le SDIS ...**
- Le médiateur n'intervient pas dans les domaines suivants :
 - › Litiges entre particuliers (il renvoie les demandeurs vers les conciliateurs de justice)
 - › L'attribution et l'exécution de marchés publics
 - › L'attribution de subventions
 - › Les litiges entre le Département et ses agents ou ses représentants du personnel
 - › Les litiges entre les élus du Département
 - › La mise en cause d'une décision de justice
- Au-delà de ce champ, le médiateur est saisi quotidiennement d'autres types de litiges, qui perdurent parfois depuis des années, concernant **les services de l'État, ses établissements publics, les finances publiques, la Poste, les distributeurs d'eau et d'énergie, les collectivités territoriales, les opérateurs téléphoniques, la CPAM, les banques, les caisses de retraite, les offices d'HLM etc.**
Compte tenu de la mission principale du Conseil départemental, qui concerne le social et la solidarité envers les plus démunis, le médiateur traite également ces litiges.
- Le statut du médiateur de la Charente-Maritime indiquait : « la saisine du médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux ». Toutefois, la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique prévoit le contraire dans son article 81 relatif à la médiation (cf. annexes).
- Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration de revenir sur une décision prise ; son avis a valeur de recommandation au service.
- Si un service concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, le service doit motiver son refus.
- Dans le cas contraire, si le service accepte de suivre la recommandation du médiateur, il revient à ce service de modifier ou de remplacer sa décision initiale et d'en informer le requérant et le médiateur.

La déontologie de la médiation

• Le respect de l'État de droit

La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

• L'indépendance

Le médiateur et ses collaborateurs doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services du Département. Le médiateur, nommé pour une période de 6 ans, ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis des élus et de l'administration.

• La neutralité

Le médiateur respecte une stricte neutralité : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties. Il respecte la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

• L'impartialité

L'impartialité implique une attitude de distanciation. Le médiateur doit être attentif aux sentiments qu'il peut éprouver à l'égard d'une partie, par les phénomènes naturels de sympathie et d'antipathie. L'impartialité concerne la relation du médiateur avec les parties, tandis que la neutralité est relative à la solution.

• La confidentialité

Le médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

À partir des opinions exprimées, le médiateur donne un avis en équité.

Ces principes fondamentaux se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation, notamment dans ceux de l'Association nationale des médiateurs et dans la Charte des médiateurs des collectivités territoriales (cf. annexes).



Comment saisir le médiateur ?

Qui peut faire appel au médiateur ?

• Les particuliers, les associations et les entreprises peuvent saisir gratuitement le médiateur. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Les élus, les services du département ou d'autres administrations, les institutions de médiations, ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager. Le médiateur peut également s'auto-saisir.

En 2019, un certain nombre de demandeurs ont été orientés vers le médiateur par les mairies. Ce dernier peut également s'auto-saisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et qui relèveraient de son champ de compétence.



Comment le saisir ?

Le médiateur peut être saisi :

• **Par courrier postal** à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur du département de la Charente-Maritime
85 boulevard de la République - CS 60003
17076 La ROCHELLE Cedex 9

• **Par téléphone** : 05 17 83 43 00 ou 06 33 90 53 42

• **Par courrier électronique** aux adresses suivantes :
› mediateur.departement@charente-maritime.fr
› christian.leyrit@charente-maritime.fr

• **Via un formulaire disponible sur le site internet du département :**

<https://la.charente-maritime.fr/mediateur>

Le médiateur reçoit les demandeurs à son bureau :
49 avenue Aristide Briand
17000 La ROCHELLE

Il peut également recevoir dans les locaux des délégations territoriales : Rochefort, Royan, Saintes, Saint-Jean-d'Angély, Jonzac.

Il est demandé que les réclamations soient exposées de la façon la plus claire et la plus précise possible, en joignant tous les documents nécessaires à la compréhension et à l'étude de la demande.

À quel moment saisir le médiateur ?

Avant de saisir le médiateur, le demandeur doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service concerné.



Ses moyens

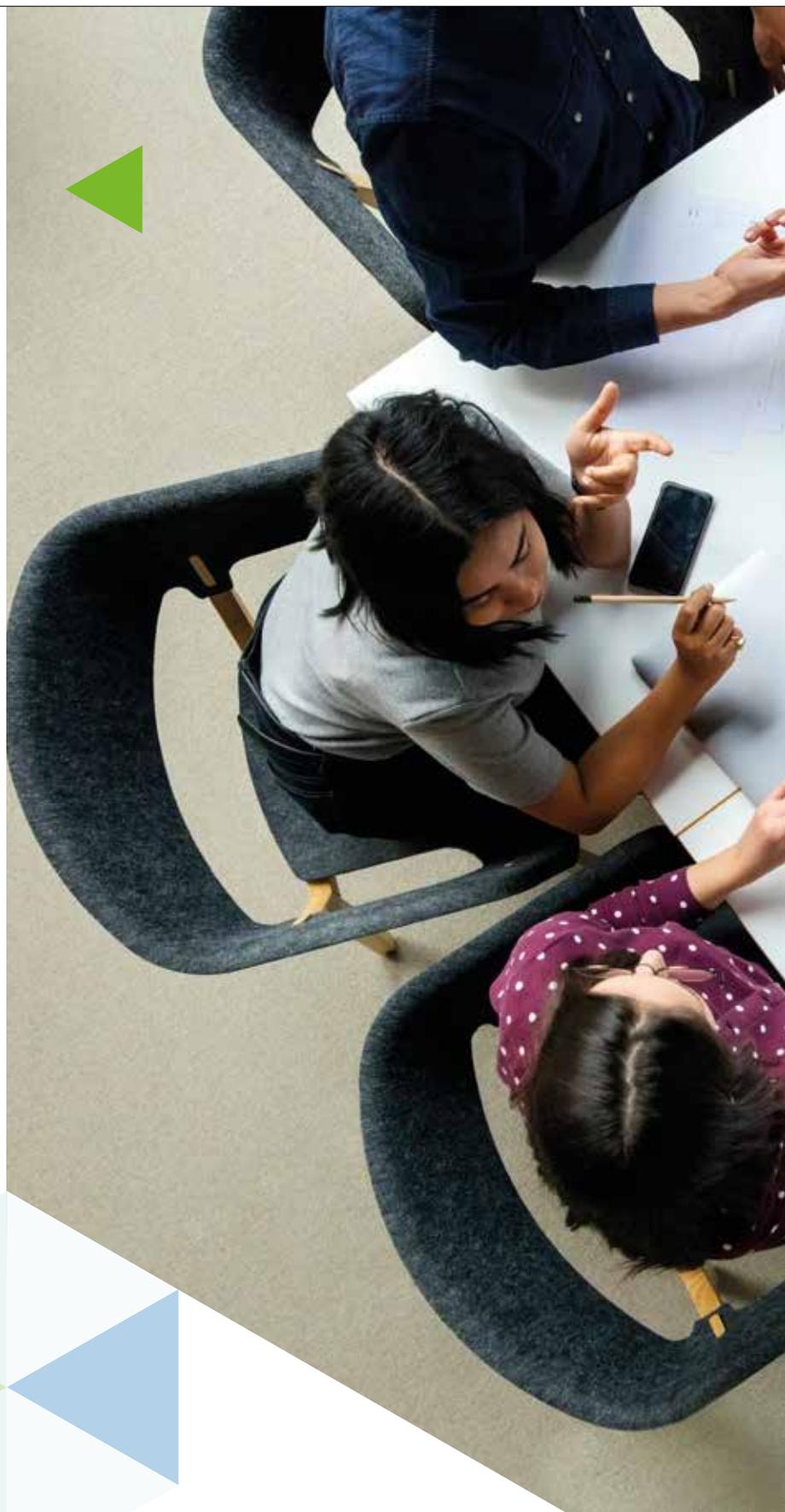
Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens matériels mis en place par le Conseil départemental. En 2019, il était assisté par un juriste à mi-temps, Monsieur Naël SAADE, ainsi que par la secrétaire de la Direction de l'action sociale, du logement et de l'insertion, Madame Valérie BOURASSEAU, à temps partiel. Ces deux personnes ont montré une efficacité et un engagement dignes d'éloges.

Compte tenu du nombre important de dossiers à traiter, une juriste, Madame Mathilde PERNIER, a été recrutée à temps plein à compter du 1^{er} janvier 2020.

Les partenaires

Le médiateur du Département s'est efforcé de constituer un réseau de correspondants au niveau départemental, régional et national.

- Au niveau départemental : avec tous les conciliateurs de justice (par l'intermédiaire des Présidents des tribunaux judiciaires), les trois délégués du Défenseur des droits, avec les médiateurs de la CAF, de la CPAM, de la MSA, de l'URSSAF, de la Poste, avec les responsables d'Orange, d'EDF, d'ENGIE, d'ENEDIS, de la SAUR, et des offices publics d'HLM, et bien sûr avec les services de l'État (Préfet, directeurs des services départementaux, conciliateur des finances publiques...).
- Au niveau régional : avec les médiateurs de Pôle Emploi (à Bordeaux), le Directeur régional des Douanes, la rectrice d'Académie, le Directeur des Services de la région Nouvelle-Aquitaine ...
- Au niveau national : avec le Défenseur des droits, le directeur général de la CNAF, la médiatrice de la CNAV...





L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

Un réseau de médiateurs des collectivités territoriales s'est constitué en 2012. Il s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013. Aujourd'hui, cette association regroupe :

- Deux régions : Ile-de-France et Sud Provence-Alpes Côte-d'Azur
- Une dizaine de départements : Cantal, Ille-et-Vilaine, Maine-et-Loire, Mayenne, Seine-Saint-Denis, Somme, Val-de-Marne, Val d'Oise, Charente-Maritime, Gironde, Nièvre ...
- Une trentaine de villes : Paris, Marseille, Bordeaux, Lille, Nice, Metz, Nevers, Bourges, Tarbes, Angers, Cergy, Rueil-Malmaison, Quimper, Pantin, La Rochelle, Brive, Tulle, Gap, Sèvres, Mulhouse, Tourcoing, Sisteron, Saint-Ouen L'Aumône, Bondy, Vence, Fontenay-sous-Bois.

Le médiateur de la Charente-Maritime est adhérent de cette association ; il a été élu vice-président en décembre 2019. Il a été très actif (notamment auprès du cabinet du ministre Sébastien LECORNU) pour l'adoption de l'article 81 relatif à la médiation dans les collectivités territoriales, dans le projet de loi « *engagement dans la vie locale et proximité de l'action publique* ».

Le Président de l'Assemblée des départements de France, Monsieur Dominique BUSSEREAU, a également écrit au Ministre Sébastien LECORNU à ce sujet.



BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2019

DEMANDES RELEVANT
DE LA COMPÉTENCE
DU DÉPARTEMENT
OU NON



CATÉGORIES DES DEMANDEURS

Seules 6 demandes proviennent d'entreprises, 5 d'associations, et 3 des services du département.

Fin 2019, un certain nombre de personnes ont été orientées vers le médiateur par les maires.



95%

PERSONNE PHYSIQUE



2%

ASSOCIATION



2%

ENTREPRISE



1%

SERVICE DU DÉPARTEMENT

TYPES DE DEMANDEURS

(PERSONNES PHYSIQUES)

Une majorité de demandeurs sont des femmes



RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS ET DES HABITANTS DU DÉPARTEMENT

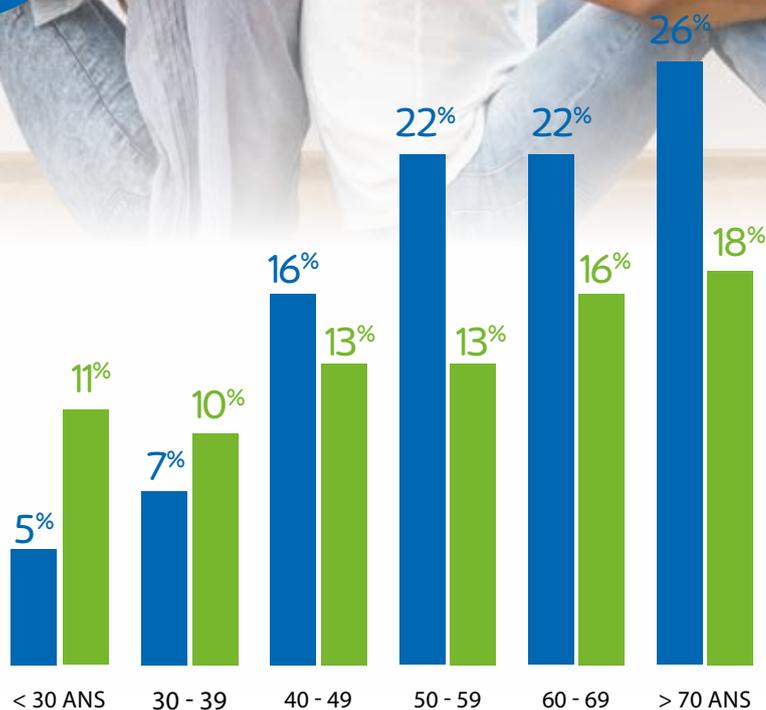
Une surreprésentation des personnes âgées : 26 % des demandeurs ont plus de 70 ans.

Ils représentent 18 % de la population.

L'âge des demandeurs est sensiblement différent selon que l'on est dans le champ de compétence du département ou pas.

▶ Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge

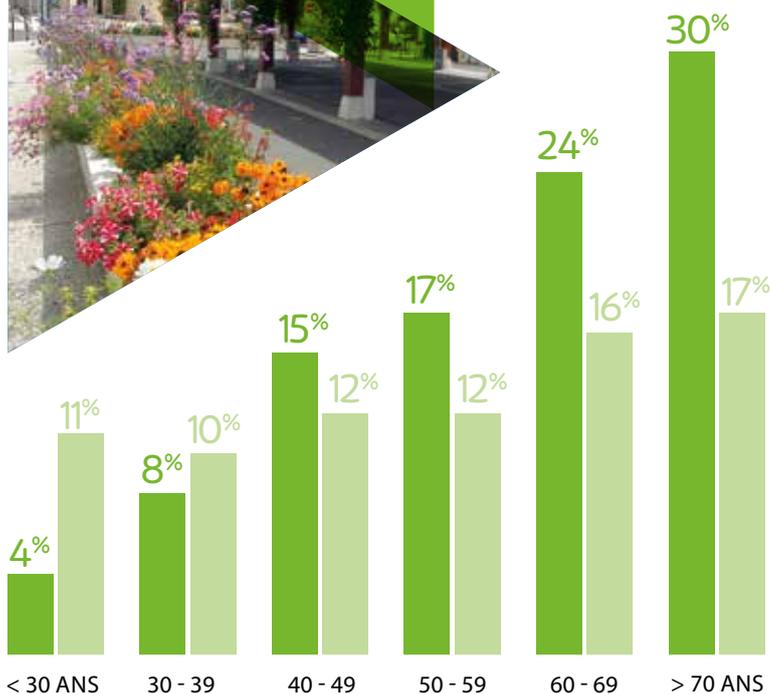
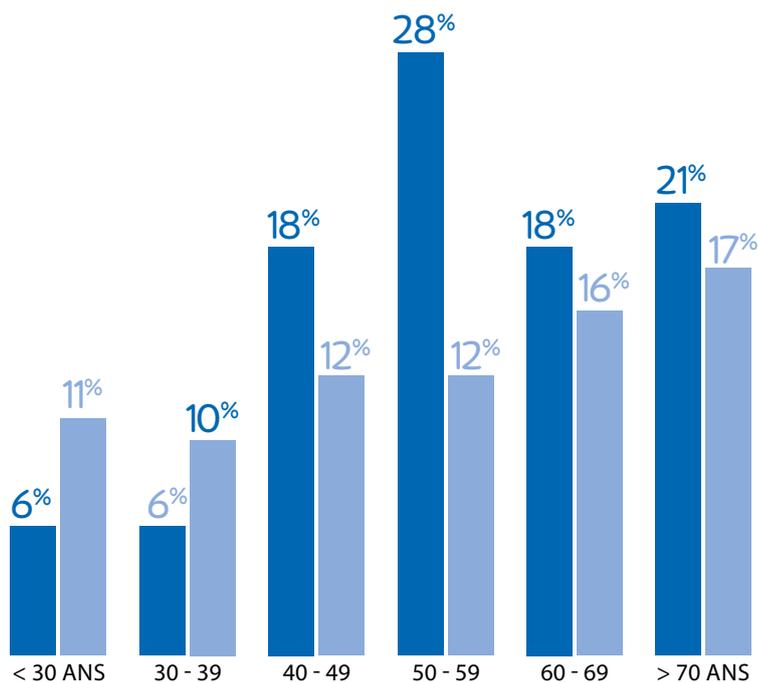
▶ Pourcentage de la population totale du département



RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

Une surreprésentation de la tranche d'âge de 50 à 59 ans : 28% des demandeurs alors qu'ils ne représentent que 12% de la population.

 Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge
  Pourcentage de la population totale du département



RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

Une surreprésentation des personnes âgées : 30% des demandeurs ont plus de 70 ans alors qu'ils ne représentent que 17% de la population.

 Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge
  Pourcentage de la population totale du département

MODALITÉS DU PREMIER CONTACT

Le premier contact s'effectue essentiellement par téléphone (le médiateur ayant diffusé un numéro de téléphone fixe et un numéro de portable), puis par e-mail.



DES DEMANDES INÉGALEMENT RÉPARTIES SUR LE TERRITOIRE

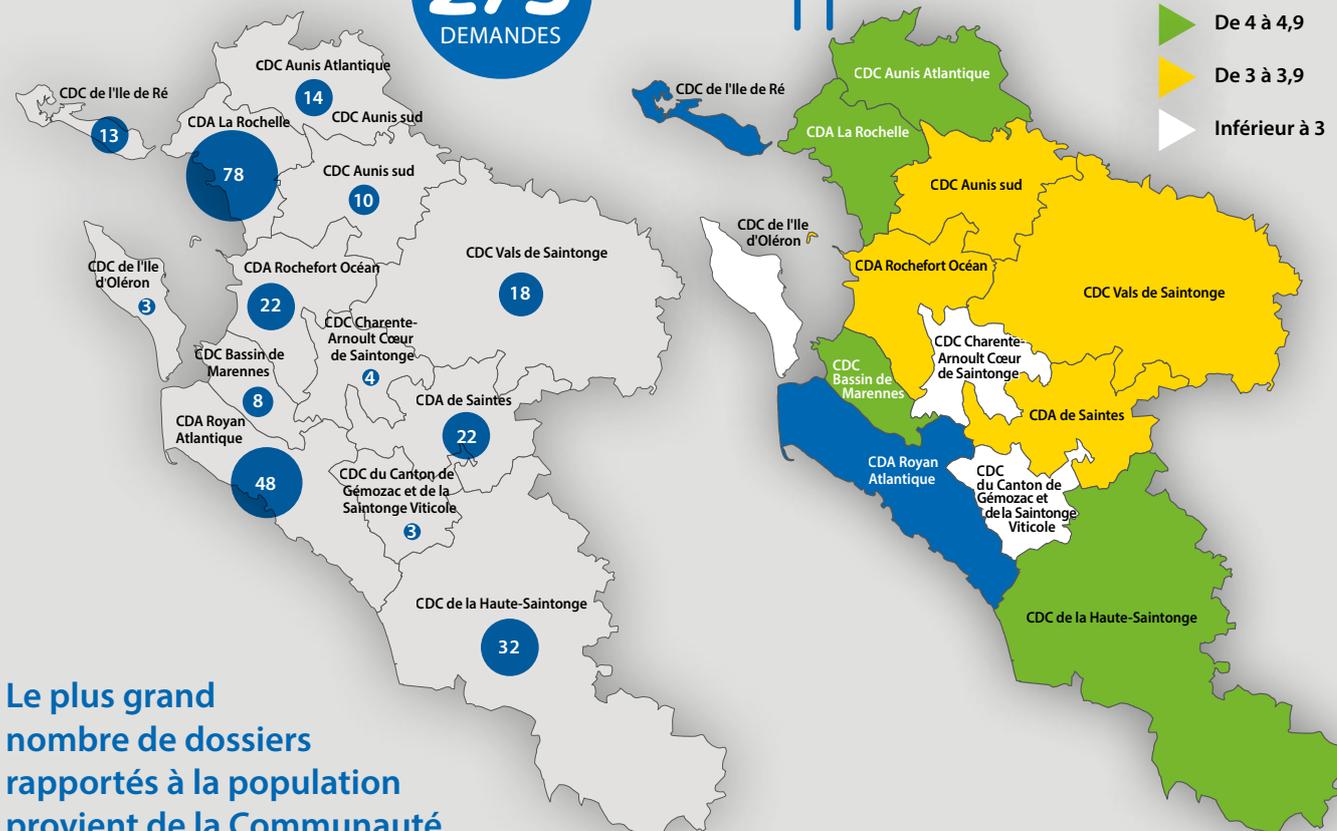
Nombre de dossiers en 2019

TOTAL
275
DEMANDES



Parts des demandes reçues pour 10 000 habitants

- ▶ Supérieur à 5
- ▶ De 4 à 4,9
- ▶ De 3 à 3,9
- ▶ Inférieur à 3



Le plus grand nombre de dossiers rapportés à la population provient de la Communauté de communes de l'Île de Ré et de la communauté d'agglomération de Royan-Atlantique

ÉTAT DES DOSSIERS 2019 (AU 01/03/2020)

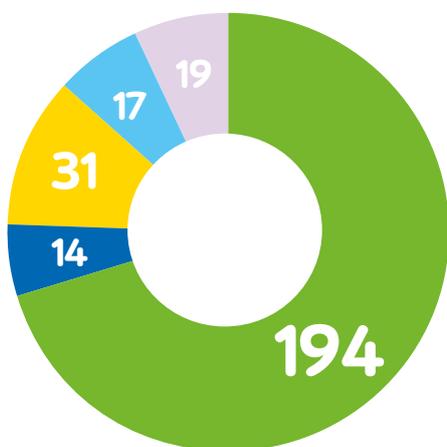
Au 1^{er} mars 2020, 95% des dossiers 2019 ont été traités.

95%
CLASSÉS

5%
EN COURS

DEMANDES TRAITÉES OU RÉORIENTÉES

45 demandes ont été réorientées vers les conciliateurs de justice et les délégués du Défenseur des droits.



-  Traités directement par le médiateur
-  Réorientation vers les délégués du Défenseur des droits
-  Réorientation vers les conciliateurs de justice
-  Abandon de la réclamation
-  Demande irrecevable (demande infondée ou fantaisiste, justice déjà saisie ...)

LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits est Monsieur Jacques TOUBON, nommé le 16 juillet 2014 pour un mandat de 6 ans. Il veille au respect des droits et libertés par les administrations, promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant, et lutte contre les discriminations. Il y a 3 délégués du Défenseur des droits en Charente-Maritime : à La Rochelle, Rochefort et Saintes, qui interviennent de manière gratuite.

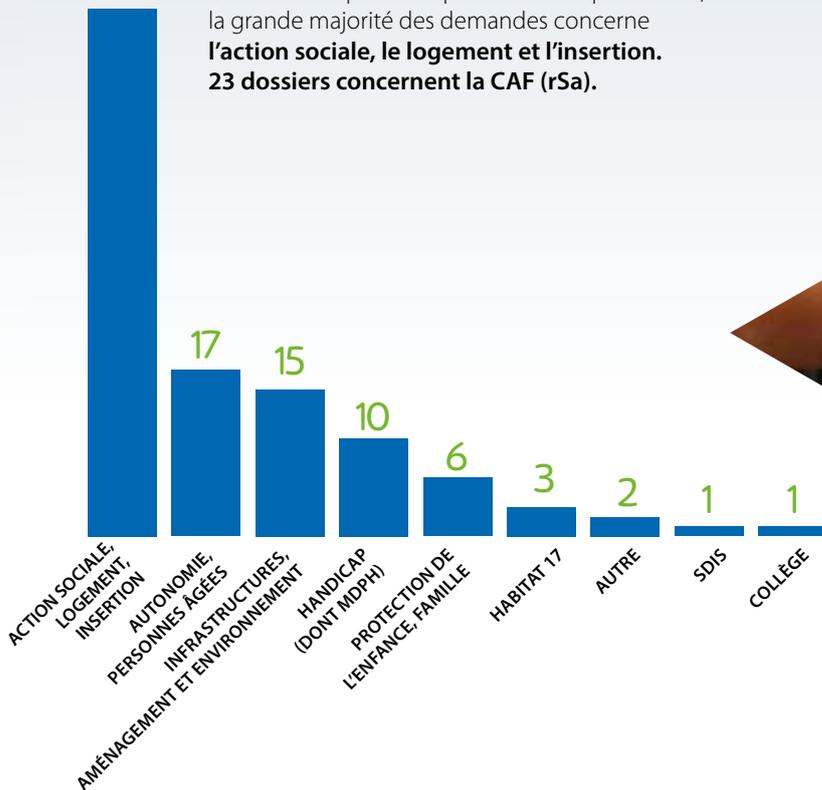
LES CONCILIEURS DE JUSTICE

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles, justifiant d'une expérience en matière juridique d'au moins 3 ans. Ils sont nommés sur proposition du juge d'instance par ordonnance du premier Président de la cour d'appel. Ils ont pour objectif le règlement amiable des litiges de la vie quotidienne (relations entre bailleurs et locataires, litiges entre personnes ou commerçants, troubles de voisinage ...), et interviennent de manière gratuite.

NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR CONCERNÉ DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

54

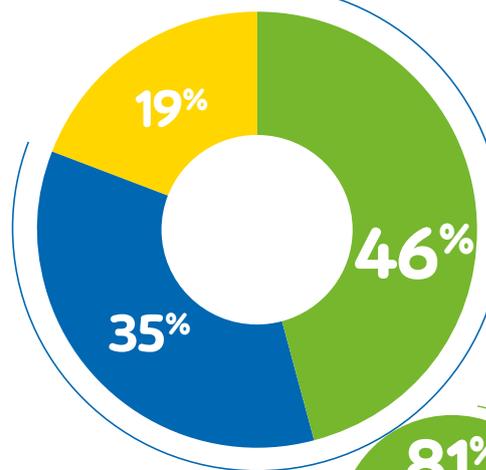
Dans le champ de compétence du département, la grande majorité des demandes concerne **l'action sociale, le logement et l'insertion**. 23 dossiers concernent la CAF (rSa).



RÉSULTATS DES DOSSIERS RELEVANT DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Dans le champ de compétence **une grande majorité de résultats est favorable aux demandeurs**.

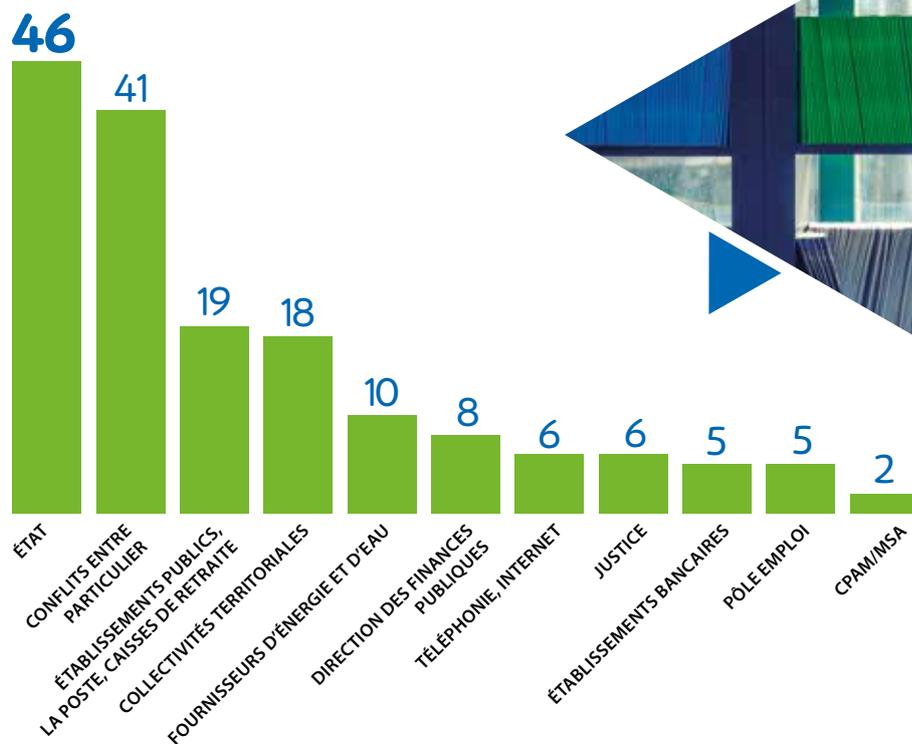
- ▶ Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- ▶ Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- ▶ Confirmation décision contestée



81%
TOTAL DES RÉSOLUTIONS PARTIELLES ET COMPLÈTES

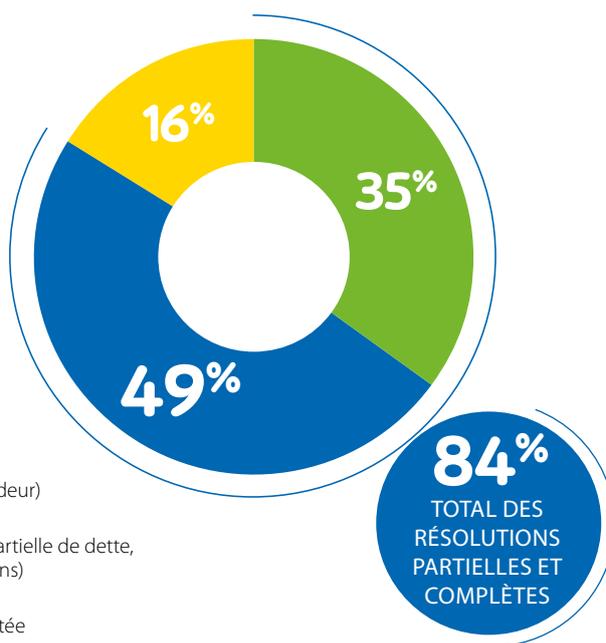
NOMBRE DE DEMANDES PAR DOMAINE HORS CHAMP DE COMPÉTENCE

Hors champ de compétence du département, une très grande variété de domaines concernés, notamment beaucoup de **dossiers concernant les services de l'État**.



RÉSULTATS DES DOSSIERS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE

Hors champ de compétence, **une grande majorité des résultats est favorable aux demandeurs**.



- ▶ Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- ▶ Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- ▶ Confirmation décision contestée

OBSERVATIONS

Lorsque le médiateur a réorienté les demandes vers les conciliateurs de justice ou les délégués au Défenseur des droits, il a précisé les noms des interlocuteurs, les numéros de téléphone, les lieux et horaires des permanences. Il s'est ensuite informé des suites du litige. On observe alors que 35% des demandeurs ne font pas la démarche. Cela montre qu'un nombre important de personnes renvoyées d'interlocuteurs en interlocuteurs finissent par baisser les bras. Cela renforce l'intérêt que le médiateur traite tous les sujets qui lui sont soumis, même en dehors du champ de compétence du Département.



EXEMPLES DE SAISINES

1 / UN ENFANT BELGE PLACÉ DEPUIS 8 MOIS AU FOYER DE L'ENFANCE DE PUILBOREAU

Un délégué territorial du Département et une juge pour enfant ont saisi le médiateur au sujet d'un jeune enfant belge de 16 ans, légèrement handicapé, qui était au foyer de l'enfance de Puilboreau. Cet enfant était venu en Charente-Maritime avec sa mère et deux autres enfants. Cette dernière est partie vivre définitivement en Guinée, laissant ce jeune seul ... Celui-ci a été placé au foyer de Puilboreau. Sa mère est décédée quelque temps après en Guinée. Les services du Département et la juge pour enfants n'arrivaient pas à obtenir de décision des autorités belges, pour qu'il puisse rejoindre sa famille en Belgique, depuis 8 mois. La situation était compliquée par le fait que ce jeune ne portait pas le nom de son père biologique, mais celui d'un homme de nationalité nigériane.

Pour la déchéance de paternité, la question était posée : est-ce le droit belge ou le droit nigérian qui s'applique ?

Ce jeune déscolarisé n'avait aucune raison de rester éloigné de sa famille, qui réside en Belgique. Le médiateur a entrepris de multiples démarches auprès du procureur du Roi, du défenseur belge des droits de l'enfant, de l'aide à la jeunesse de sa région, du Ministère des Affaires Étrangères belge, et auprès de la famille (père biologique, frère, oncle, grand-mère maternelle ...).



À la suite de ces interventions, l'enfant a pu rejoindre sa famille en Belgique fin janvier 2019, à la satisfaction générale.

2 / LITIGE AVEC LA CAF

Madame D. saisit le médiateur au sujet d'un différend avec la CAF. Elle affirme être séparée de son époux depuis mars 2010. Elle vit avec cinq enfants, dont un enfant de 9 ans atteint de leucémie. Elle-même a de graves problèmes de santé.

Lors d'un contrôle effectué par la CAF en décembre 2016, il a été retenu que Madame D. vivait en couple. Cette dernière a contesté le rapport du contrôleur assermenté de la CAF devant le Tribunal administratif de POITIERS. La CAF et Madame ont ensuite saisi parallèlement le Procureur de la république. Les services du Département ont suivi la position de la CAF, et réclament à Madame le remboursement de 56 355 € au titre d'indu du rSa.

Dans cette affaire, la CAF a commis cinq fautes :

- Le rapport du contrôleur était uniquement à charge. Il a notamment « omis » d'indiquer que la présence de Monsieur le jour de la visite inopinée était justifiée par l'accompagnement de l'enfant atteint de leucémie au CHU de POITIERS,
- Madame ayant déposé un recours gracieux concernant le rSa, la CAF ne l'a pas transmis au Président du Conseil départemental et l'a rejeté elle-même, contrairement à l'article L262-47 du Code de l'action sociale et des familles,
- En janvier 2019, la CAF a supprimé la totalité du rSa, des allocations familiales, de l'APL et a même « ponctionné » 230 € sur l'allocation enfant handicapé, laissant à une famille de 6 personnes, 652€ ...
- Alors même que Madame contestait le rapport du contrôleur, la CAF a décidé un nouveau contrôle le 6 février 2019, avec le même contrôleur...
- Le médiateur ayant évoqué personnellement ce dossier avec le Président et la directrice de la CAF le 30 janvier, celle-ci lui écrivait le lendemain : « au vu des informations que vous m'avez communiquées (ndlr : qui ne concernaient nullement la question de la vie maritale), j'ai décidé de circonscrire la période de vie maritale du 2 avril 2013 au 31 janvier 2019. À partir de février 2019, Madame percevra l'intégralité de ses prestations. » La CAF a ensuite annulé la visite du contrôleur du 6 février. Dans cette affaire, c'est l'arbitraire qui a prévalu.



Peu avant l'audience, le Président du Département a écrit au Président du tribunal administratif de POITIERS, pour indiquer qu'il convenait de faire droit à la requête de Madame. Le tribunal a annulé les décisions de la CAF concernant le rSa, car prises par une autorité incompétente.



3 / LITIGE AVEC LA CAF

Madame P. a saisi le médiateur d'un différend avec la CAF, pour suspicion de fraude. Madame, qui a des problèmes de santé, a deux enfants majeurs à charge. À partir de juillet 2019, la CAF a supprimé totalement le rSa et l'APL ; la famille n'a plus aucune ressource pour vivre. Lors de la visite inopinée du contrôleur de la CAF le 21 mars 2019, Monsieur était présent.

Madame et les 3 enfants indiquent qu'il n'habite plus avec Madame depuis 2011, mais il a toujours conservé son adresse chez elle, d'où la suspicion de fraude. Le Département, suivant la position de la CAF, réclame 31 446 € de trop-perçu de rSa, et a saisi le Procureur de la république pour fraude. N'ayant plus aucun revenu, Madame ne peut évidemment payer son loyer, et elle est assignée par son bailleur au tribunal en vue d'une expulsion. Il faut d'ailleurs noter que le logement est quasi insalubre (cafards, moisissures...).

Après plusieurs échanges avec l'assistante sociale qui suit cette famille depuis 8 ans, le médiateur a organisé des réunions avec Madame, ses enfants, l'assistante sociale, et les services du Département, puis en présence de la médiatrice de la CAF. Lors de ces échanges contradictoires,

il est apparu à toutes les parties que Madame n'était pas une fraudeuse, mais victime de son ex-mari, qui a vécu avec plusieurs femmes, sans vouloir déclarer ses divers domiciles, vraisemblablement dans un but de fraude aux prestations sociales.

Ainsi, Madame P. est victime d'une quadruple peine :

- Elle a été victime de violences conjugales (dépôt de plainte en 2012), ainsi d'ailleurs qu'un de ses enfants victime de violences du père.
- Le comportement de son ex-mari a conduit à ce que toutes ses allocations soient supprimées.
- Le Département lui réclame 31 446 € de trop-perçu et a saisi le procureur.
- Elle est visée par une procédure d'expulsion.

À la suite de ces médiations, Madame a retrouvé ses droits à la CAF à partir du 1^{er} novembre 2019. Toutefois, la CAF a « accepté de déqualifier la fraude, mais a décidé de ne pas remettre en cause les conclusions du contrôle » (qui concluaient à la fraude!!!). De ce fait, le rSa et l'APL n'ont pas fait l'objet d'un rappel entre juillet 2019 et novembre 2019.



Le Département a annulé ses précédentes décisions relatives au paiement de l'indu du rSa et à la saisine du procureur. La CAF a accepté de déqualifier la fraude.

4 / REMBOURSEMENT DES FRAIS D'HÉBERGEMENT DANS UN EPHAD À LA SUITE D'UN DÉCÈS

Madame B. saisit le médiateur car à la suite du décès de sa mère, le Département lui réclame, à elle et ses deux frères, 7 400 € chacun pour le remboursement des frais d'hébergement qui avaient été pris en charge par le Département au titre de l'aide sociale. Elle a fait un recours gracieux auprès des services de l'autonomie en juin 2018. La réponse négative est arrivée 14 mois plus tard.



Le médiateur a organisé une rencontre des trois enfants avec la directrice concernée du Département. Après examen et compte tenu des retraites très modestes des personnes, la Commission Permanente de décembre 2019 a annulé les dettes des trois enfants.

5 / JUGEMENT D'EXPULSION NON SUIVI D'EFFET

Madame L., retraitée, a saisi le médiateur au sujet d'un problème avec un locataire. Elle a en effet loué une petite maison de 50 m² contigüe de sa résidence principale à un jeune de son village qu'elle connaissait parfaitement, ainsi que ses parents. Celui-ci n'a pas réglé un seul loyer mensuel. De plus, ce jeune recevait fréquemment de nombreux amis, occasionnant d'importantes nuisances. Madame L. saisit la justice et le juge ordonne l'expulsion après la période hivernale.

Confiante dans l'exécution de cette décision, la propriétaire, qui a une retraite modeste, décide de louer sa maison l'été suivant en location saisonnière, et d'occuper le petit logement qui devait être libéré par le locataire. Malheureusement, la force publique n'a pas été accordée pour l'expulsion, et l'été approchant, elle indique que sa seule solution sera de planter une tente dans son jardin ...



Le médiateur a réuni toutes les parties : Madame L., son locataire accompagné d'une assistante sociale, ainsi qu'une responsable de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Il sollicite tous les bailleurs sociaux du secteur. Finalement, le jeune homme a obtenu un logement social, libérant la maison de Madame L.



6 / PROBLÈME DE LOGEMENT POUR UNE PERSONNE HANDICAPÉE

Madame B. sollicite le médiateur pour le motif suivant : seule avec 4 enfants, dont un enfant handicapé et un autre souffrant de problèmes cardiaques, elle occupe un logement social à Saintes au 4^e étage sans ascenseur. Elle demande un logement au rez-de-chaussée depuis près de deux ans, sans résultat.



Après de nombreux échanges entre le médiateur et les responsables de l'office HLM, Madame L. s'est vu proposer un logement en rez-de-chaussée, dans le même immeuble, parfaitement adapté à sa famille.

7 / PROBLÈME D'ATTRIBUTION DE LOGEMENT SOCIAL

Madame G. s'est séparée de son conjoint et vit seule avec deux enfants. Son loyer étant très élevé eu égard à ses revenus, elle sollicite depuis plus d'un an un logement social, et en a parlé au maire de sa commune, qui est d'ailleurs son propriétaire actuel. Des logements sociaux sont en effet en construction dans cette commune.

Lors de la commission d'attribution le 13 août 2019, le maire propose Madame G. en première position pour un logement 3 pièces, et ce logement lui est attribué. Cette dernière reçoit une lettre circonstanciée du bailleur social datée du 13 août, indiquant le détail du loyer, et la date de prise de possession du logement le 26 septembre 2019.

Cette lettre précise : « Conformément à l'article R444-1 du Code de la construction et de l'habitation, à réception de ce courrier, vous avez un délai de 10 jours pour accepter l'attribution », ce qui conduit au 24 août.

Madame G., à l'issue de la visite du logement le 21 août 2019 avait indiqué son accord sur le bon de visite. Elle se présente le 22 août pour la signature du bail et propose de remettre en main propre le bulletin-réponse portant acceptation. Son interlocutrice de l'office HLM refuse et indique qu'il faut faire un courrier. Madame G. écrit un e-mail à l'office le matin du 22 août précisant « J'ACCEPTÉ LE LOGEMENT ». Elle adresse enfin un courrier en Chronopost avec le bulletin d'acceptation. Ce courrier a été distribué à l'office d'HLM le 23 août à 12 h 00. À quatre reprises avant la date limite, Madame a signifié son acceptation.

Malgré cela, une nouvelle commission d'attribution réunie le 3 septembre 2019 affecte le logement à une autre famille.

Le médiateur écrit au directeur général de l'office d'HLM pour demander qu'une réunion puisse se tenir avec Madame G., le maire de la commune (également demandeur) et les responsables de l'office (interlocutrice de Madame, directeur, présidente). Le directeur général refuse cette réunion au motif que des « propos pas toujours sereins auraient été échangés ». Il conclut en précisant que « l'intervention du médiateur serait en revanche bienvenue sur le sujet significatif des encombrants »!!!

Afin que cette décision totalement arbitraire et illégale ne soit déferée devant le juge administratif et le juge judiciaire (pour discrimination), le médiateur a saisi le Président du Département.



Le Président du Département a demandé qu'un logement de même type en construction dans la même commune soit attribué à Madame G. en mai prochain. Le médiateur demande en outre qu'une compensation financière soit apportée par l'office d'HLM à Madame, celle-ci ayant dû supporter un surcoût de loyer pendant 9 mois, du fait de cette décision illégale.

8 / MALFAÇONS MULTIPLES SUR UN LOGEMENT SOCIAL NEUF

Madame G. est entrée dans une maison neuve réalisée par un office d'HLM en octobre 2018. Elle a d'emblée constaté un nombre de malfaçons invraisemblable : mauvaises odeurs persistantes, escalier peu stable, prises de courant posées à moitié dans le vide, évier mal posé, absence de réception TV, grésillement du compteur électrique, etc. Le médiateur s'est rendu à deux reprises dans cet appartement pour vérifier ses dires. Il a par ailleurs été surpris par le libellé du bail : un bail d'un mois renouvelable par tacite reconduction, comprenant une seule page et ne comprenant aucun indice de révision de loyer. Entrée en octobre 2018, le loyer a fait l'objet d'une augmentation le 1^{er} janvier 2019!..

En juin-juillet 2019, la famille a dû rejoindre un camping durant 5 semaines pour permettre de réaliser des travaux pour inverser la pente des canalisations d'évacuation des eaux usées. Malgré ces travaux importants (qui ont nécessité de casser tout le carrelage du séjour), les odeurs ont persisté.



La famille de Madame G. a quitté cette maison et a pu emménager en janvier 2020, dans un logement communal après concertation entre le médiateur et le maire de la commune. Le médiateur a pu obtenir l'exonération de 5 mois de loyer, compte tenu des désagréments subis.

9 / CONSOMMATION ANORMALE D'EAU

Madame D. sollicite le médiateur car elle a reçu une facture d'eau de 4933 € pour deux mois, pour une résidence secondaire occupée un mois par an.

Entre le 8 août 2018 et le 30 août 2018, la consommation est de 1 075 m³ alors que depuis 10 ans, la consommation annuelle ne dépasse pas 20 m³. Madame D. a sollicité son plombier qui n'a rien constaté d'anormal.



Après contact du médiateur avec le directeur régional de la compagnie des eaux, un abattement de 1000 m³ a été opéré.

10 / COUPURE INTERNET, TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE

Madame D. saisit le médiateur en novembre 2019 car depuis qu'elle est reliée à la fibre optique en 2017, elle a subi de nombreuses coupures d'internet, de télévision et de téléphone. L'opérateur est injoignable et les démarches à la boutique sont sans résultats, alors que le montant des factures est prélevé chaque mois.



Le médiateur est intervenu auprès de la direction de l'opérateur et le problème a été résolu.

11 / PÉNALITÉ POUR DÉPÔT TARDIF DE DÉCLARATION D'IMPÔTS

Monsieur J. contacte le médiateur car il a reçu une pénalité de 10% de ses impôts sur le revenu, le service des impôts n'ayant pas reçu la déclaration des revenus au titre de l'année 2017.

Monsieur J., âgé de 80 ans, affirme avoir adressé sa déclaration dans les délais, comme d'habitude, et indique n'avoir jamais eu le moindre différend avec l'administration fiscale.



À la suite de l'intervention du médiateur, la bonne foi du médiateur ne pouvant être remise en cause, la majoration a été annulée.

12 / PAIEMENT D'UNE REDEVANCE D'ENLÈVEMENT DES ORDURES MÉNAGÈRES SUR UN TERRAIN SITUÉ EN ZONE AGRICOLE ET EN SITE CLASSÉ

Madame P. est devenue propriétaire d'un terrain dans le cadre d'une succession. Ce terrain à camper a été déclassé en 2009 et classé en terrain agricole ; il est en outre situé sur un site classé par décret du 30/04/2011. Il en découle une interdiction formelle d'y pratiquer le camping.

Madame P. n'a jamais contesté le changement de destination de sa parcelle et n'a jamais utilisé son terrain pour du camping depuis 2009. Aucune infraction n'a été constatée et aucun service d'enlèvement des ordures ménagères n'a été rendu.

Pourtant, Madame P. paie chaque année une redevance d'enlèvement des ordures ménagères de 200 €.

Elle a contesté cette décision devant le tribunal administratif

de POITIERS, qui s'est déclaré incompétent et l'a renvoyée vers les tribunaux judiciaires. Madame P. a alors saisi le médiateur qui a contacté le maire de la commune et le président de la communauté de communes.

Dans un premier temps, la communauté de communes a accepté l'exonération pour 2019, mais a demandé à Madame P. une déclaration avant le 1^{er} mai de chaque année. Il apparaît paradoxal que l'on demande désormais à chaque usager potentiel de déclarer chaque année qu'aucun service n'a été rendu pour ne pas avoir à payer de redevance ou de taxe...



La redevance 2019 a été remboursée. La demande de déclaration annuelle a finalement été retirée. En revanche, l'exonération n'a pas été appliquée rétroactivement sur 5 années, comme semblait l'indiquer le règlement de la communauté de communes.



COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS

Alors qu'il existe en Charente-Maritime de nombreuses structures d'accès au droit (maison du droit, points d'accès au droit, maison des initiatives et des services de Marennes ...), plus d'une vingtaine de conciliateurs de justice et trois délégués au Défenseur des droits, on ne peut qu'être impressionné par le nombre élevé de saisines du nouveau médiateur du Département. Des citoyens, souvent âgés, en situation de grande précarité financière, sociale et psychologique, déboussolés dans cette société digitalisée où il n'y a plus de contact humain, et où il est impossible de se faire entendre, où il est même impossible d'être simplement écouté.

“ Les personnes avec de faibles revenus ont vraiment besoin de médiateur comme vous, afin qu’elles puissent être défendues et représentées gratuitement ”

Une requérante



La première mission est donc d’écouter, longuement et avec bienveillance le récit de ces 275 personnes, souvent en butte à des organisations depuis un an, deux ans ou plus, ballottées d’organismes en organismes, ne pouvant exposer leur difficulté à une personne physique, ou lorsqu’elles peuvent enfin en rencontrer, considérées souvent avec d’autant plus de condescendance qu’elles sont fragiles et défavorisées. Il s’agit donc en premier lieu que ces personnes soient reconnues dans leur dignité ! De plus, ces personnes n’ont

généralement pas la possibilité de faire valoir leur droit en justice pour des raisons psychologiques et financières (malgré l’aide juridictionnelle). Il est donc particulièrement important que les départements, collectivités principalement en charge du social et de la solidarité, puissent se doter d’un médiateur. Le président de l’Assemblée des Départements de France souhaite d’ailleurs promouvoir cette fonction dans les départements.

La deuxième mission du médiateur est de **prendre contact** avec le service ou l’organisme à un niveau différent de celui qui gère le dossier. Il doit veiller à l’équilibre des forces pour animer les échanges d’informations car bien évidemment, il existe un fort déséquilibre entre la personne et les institutions.

La troisième mission est de **faire prévaloir le droit**. Quelle n’a pas été la surprise du médiateur de constater dans de nombreux cas que des organismes ou des offices d’HLM ... ne respectent pas le droit et prennent des décisions extrêmement lourdes marquées par l’arbitraire. Nous verrons des exemples ci-après.

La quatrième mission est, lorsque le droit est bien appliqué, mais qu’il se traduit par des décisions insupportables pour certaines personnes, de **traiter le dossier, non plus en droit mais en équité**.

La cinquième mission est dans certains cas, de faire en sorte que des décisions défavorables aux requérants, puissent leur être **expliquées** en détail, de façon à ce qu’elles puissent être considérées comme **légitimes**, évitant ainsi d’importantes frustrations ou blessures.



RSA ET RELATIONS AVEC LA CAF

Les litiges avec la CAF ayant fait l'objet d'une saisine du médiateur sont très nombreux : 23.

La plupart de ces litiges sont relatifs à des suspicions de fraude. Si la lutte contre la fraude est évidemment parfaitement légitime, la manière dont elle s'exerce conduit à des dérives dans les procédures de contrôle, de qualification et de sanction de la fraude.



Un premier sujet concerne le contrôle proprement dit.

De nombreux témoignages concordants dénoncent les procédés utilisés par les agents de contrôle lors de leurs enquêtes sur une éventuelle fraude : atteinte à la vie privée, manque d'informations relatives aux personnes interrogées lors des enquêtes de voisinage, refus de prendre en compte certaines pièces justificatives ou demandes de pièces abusives ; les visites se concluant souvent par l'affirmation des contrôleurs qu'ils sont agents assermentés...

Afin d'être en mesure de se défendre, la personne soupçonnée de fraude doit être « informée dans le plus court délai de la nature et de la cause de l'accusation » (article 6 paragraphe 3 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme).

Dans ce cadre, doivent lui être notifiés les griefs qui lui sont reprochés afin qu'elle puisse prendre connaissance des arguments de fait et de droit susceptibles de lui être opposés.

Or, dans de nombreux rapports de contrôle consultés par le médiateur, il est indiqué que les personnes ont été informées de la visite par e-mail, alors que les familles ne disposent ni d'internet, ni d'adresse électronique !

Dans son rapport intitulé « *le droit à l'erreur, et après ?* » de 2019, le Défenseur des droits appelait de ses vœux le renforcement de la formation des personnes en charge du contrôle. Il proposait à ce titre d'insister sur le cadre procédural contradictoire, les règles déontologiques afférentes à la fonction de contrôleur, les droits et devoirs des contrôleurs et des usagers et sur les règles de rédaction du procès-verbal.

“

Outre leurs effets dramatiques sur la situation des personnes, généralement précaires, ces dérives peuvent porter également atteinte aux principes d'égalité devant les services publics et de dignité de la personne ou encore au principe du contradictoire.

”

Jacques TOUBON,
Défenseur des droits

Dans son rapport « *lutte contre les fraudes aux prestations sociales : à quel prix pour le droit des usagers* » de septembre 2017, ce dernier faisait plusieurs constats et recommandations :

- **Des règles et pratiques plus cohérentes**, afin de permettre à l'usager d'identifier les difficultés ou de mesurer les enjeux de chacune de ses déclarations,
- **Mieux informer les bénéficiaires** face à la complexité du cadre juridique : une information intelligible et accessible,
- **Renforcer les droits de la défense** en insistant sur le caractère contradictoire de la procédure,
- **Préserver la dignité des personnes** : le Défenseur des droits est fermement attaché à l'idée que les bénéficiaires des prestations sociales, y compris lorsqu'ils sont considérés comme fraudeurs, conservent certains droits, notamment celui de vivre dans la dignité. Il dénonce une pratique propre aux CAF, consistant, dès lors qu'une dette est considérée comme d'origine frauduleuse, à calculer le montant des retenues effectuées sur les prestations servies en remboursement de la dette d'un usager, non plus en fonction des ressources et des charges de la famille, mais en fonction du montant total de la dette, divisé par un nombre de mois maximum pour procéder au remboursement.

Cette pratique, contraire aux dispositions juridiques en vigueur, a pour conséquence de déroger à la garantie dite du « reste à vivre ». Cette somme qui doit normalement être laissée à n'importe quel débiteur constitue un seuil en dessous duquel la possibilité de vivre dans la dignité paraît remise en cause.

Enfin, selon le Défenseur des droits, les organismes apprécient de façon extensive la notion de concubinage se contentant souvent, par exemple, d'une adresse commune pour conclure à une vie de couple.



QUATRE EXEMPLES DE DÉCISIONS ARBITRAIRES DE LA CAF, AYANT PLACÉ DES FAMILLES DANS DES SITUATIONS DRAMATIQUES :

• **Une femme vivant seule avec deux enfants de 7 mois et 2 ans et demi**, soupçonnée de fraude, où les retenues de la CAF étaient telles qu'il restait à cette famille de trois personnes 288,62 € par mois pour vivre (avec 150 € de solde de loyer à payer) ...

• **Madame D., évoquée page 20 avec les « cinq fautes de la CAF » en particulier :**

› Le rejet par la CAF, sans transmission au Président du Département du recours gracieux concernant le rSa (décision annulée par le Tribunal administratif car prise par une autorité incompétente),

› Reste à vivre de 652 € pour une famille de 6 personnes (suppression totale du rSa, des allocations familiales, de l'APL et prélèvement de 230 € sur l'allocation enfant handicapé),

› Décision totalement arbitraire de la CAF, écrivant au médiateur: « au vu des informations que vous m'avez communiquées (ndlr: qui ne portaient pas sur la vie maritale), j'ai décidé de circonscrire la période de vie maritale du 2 avril 2013 au 31 janvier 2019. Madame retrouvera ses droits le 1^{er} février 2019 ».

Les services du Département quant à eux réclamaient un remboursement de 56 355 €...

• **Madame P., encore soupçonnée de fraude, avec deux enfants à charge, évoquée précédemment page 21 :** la CAF a supprimé totalement les allocations, elle n'a alors plus aucun revenu. Elle est victime d'une quadruple peine.

› Victime de violences conjugales

› Victime du comportement de son ex-conjoint, qui a conduit à la suppression de toutes ses allocations

› Le département réclame le remboursement des sommes indues (31 446 €) et a saisi le procureur

› Elle est visée par une procédure d'expulsion

Dans les deux derniers cas, comme dans beaucoup d'autres, il est établi que ces deux femmes totalement démunies avec des enfants à charge n'étaient pas des fraudeuses mais des victimes d'ex-conjoints fraudeurs.

On peut dès lors comprendre le désarroi, le désespoir de ces femmes ...

• **Enfin, dernier cas, Madame P., au chômage avec un enfant à charge**, qui n'avait jamais bénéficié des allocations de la CAF, devait rembourser des trop-perçus d'un ex-compagnon. ..., qui lui n'était pas inquieté.

**Afin de remédier à ces situations dramatiques,
qui concernent très souvent des femmes seules avec enfants
le médiateur formule plusieurs propositions.**

PROPOSITION n° 1

Les recours administratifs concernant le rSa doivent être traités par les services du Département (Art. L262-47 du Code de l'action sociale et des familles modifié par la loi du 17 mai 2013).

Jusqu'à présent, la CAF demandait aux bénéficiaires d'adresser ces recours à la CAF.

Ayant constaté dans un certain nombre de cas que la CAF omettait de transmettre ces recours au Président du Département, et répondait elle-même (une décision a été annulée par le Tribunal administratif de POITIERS), et afin de lever toute ambiguïté, il est proposé que les recours soient adressés directement au Président du Département, avec copie à la CAF et que les courriers de la CAF mentionnent la possibilité de saisir le médiateur du Département avant saisine du tribunal administratif.

Le Président du Département a d'ores et déjà écrit à la directrice de la CAF le 29 août 2019 en ce sens. Aucune suite n'a encore été donnée par la CAF. En revanche, toutes les décisions des services du Département mentionnent désormais la possibilité de saisir le médiateur.



Les courriers de décision de la CAF relatifs au rSa doivent mentionner que les recours administratifs sont à adresser au Président du Département (avec copie à la CAF) et non à la CAF, et évoquer la possibilité ultérieure de saisir le médiateur du Département, cette saisine interrompant les délais de recours contentieux (Article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019).

PROPOSITION n° 2

S'agissant des dossiers de fraude présumée au rSa, la CAF ne transmet aujourd'hui aux services du Département que le rapport du contrôleur, sans aucune pièce justificative annexe, sans aucune information relative aux enquêtes de voisinage réalisées.

Le Département ne dispose donc pas d'éléments d'appréciation suffisants pour prendre une décision objective et éclairée.



Exiger de la CAF qu'elle transmette aux services du Département toutes les informations et pièces justificatives, comme cela se pratique dans la quasi-totalité des départements.

PROPOSITION n° 3

Il existe au sein de la CAF une commission des fraudes qui se réunit régulièrement. En Charente-Maritime, contrairement à la majorité des départements, la CAF refuse que les services du Département participent à une instance collégiale d'étude des dossiers communs de fraude présumée concernant le rSa.



Obtenir de la CAF que les services du Département participent à la commission des fraudes, afin que le Département puisse prendre des décisions éclairées.

PROPOSITION n°4

Comme indiqué précédemment, sur la base d'éléments fragiles, le Département décide parfois d'engager le recouvrement d'indus rSa de montants importants, et de saisir le procureur. En 2019 il y a eu 49 saisines du procureur.

Ces décisions, extrêmement lourdes, prises à l'encontre de personnes, (presque toujours des femmes avec enfants) vulnérables et fragiles, ne laissent plus d'espoir de se sortir de situations difficiles. Elles ne devraient être prises qu'après un débat contradictoire avec la famille.



Aucune décision de saisine du procureur, pour motif de fraude notamment, ne sera prise par le Département avant qu'un débat contradictoire ne soit organisé sous l'égide du médiateur, avec les services du Département et la CAF d'une part, et la famille d'autre part.



PROPOSITION n°5

De manière plus générale, le médiateur partage totalement les recommandations du Défenseur des droits :

- **Mieux informer les bénéficiaires**
- **Renforcer les droits de la défense**
- **Préserver la dignité des personnes**

Il importe de porter à la connaissance des personnes les règles et les droits de la défense.



Élaborer un document simple et accessible à tous, présentant en matière de rSa les règles concernant le concubinage et la colocation, les droits de la défense, le minimum vital en fonction de la famille, ainsi que les recours possibles. Ce document serait élaboré de concert par les services du Département et de la CAF.

DÉLAIS DE RÉPONSE DES SERVICES DU DÉPARTEMENT AUX RECOURS GRACIEUX

Le médiateur a observé que les recours gracieux auprès des services du département et les recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) obtenaient des réponses dans des délais parfois très longs (14 mois), ou bien n'obtenaient jamais de réponse.

La décision implicite de rejet en cas de silence pose véritablement problème.

PROPOSITION n°6



Tout recours gracieux auprès des services du département doit recevoir une réponse, et cela dans un délai de deux mois. Chaque direction fournira chaque année un tableau récapitulatif des délais de réponse.

DÉLAI D'INSTRUCTION DES DOSSIERS

À la suite de la loi du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens, les textes prévoient 39 procédures pour lesquelles le silence gardé par le Conseil départemental sur une demande vaut accord. Il s'agit de demandes d'autorisations, d'agrèments ou de dérogations, relatives aux Codes de l'action sociale et des familles, de l'éducation, du Code forestier, du Code général des collectivités territoriales, du Code rural et de la pêche maritime, du Code de la santé publique et du Code du travail.

Le médiateur a observé que certains courriers du département relatifs à des demandes d'autorisation indiquent qu'à partir du moment où le dossier est complet, « le Président du département dispose d'un délai de trois mois pour se prononcer. Par ailleurs, je vous informe qu'une absence de réponse dans ce délai vaut rejet. ».

Le médiateur propose de généraliser la règle selon laquelle le silence vaut accord pour toutes les demandes d'autorisation, d'agrément ou de dérogation.

PROPOSITION n°7



L'absence de réponse aux demandes d'autorisation, d'agrément ou de dérogation dans le délai prescrit de 2 à 6 mois, vaut accord.

DOSSIERS MDPH

Le nombre de dossiers reçus par le médiateur concernant la MDPH est faible, bien que le nombre de recours contentieux soit de l'ordre d'une centaine par an.

Actuellement, en annexe des décisions de la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées, il est indiqué : « *Dans les deux mois après réception de la décision, vous pouvez demander auprès de la MDPH l'intervention d'une personne indépendante chargée de la conciliation. La procédure de consultation suspend les délais de recours* ».

Pour prévenir les recours contentieux, il est proposé que la personne indépendante chargée de la conciliation soit le médiateur du département.

PROPOSITION n°8



Les décisions de la CDAPH mentionnent la possibilité de saisir le médiateur du département, cette saisine interrompant les délais de recours contentieux (article 81 de la loi du 27 décembre 2019).



PÉAGE DU PONT DE L'ÎLE DE RÉ

Le médiateur a été saisi de deux litiges concernant le péage du pont de l'île de Ré, qui l'ont conduit à rencontrer la vice-présidente du Conseil départemental et les responsables administratifs. Il apparaît que la réglementation tarifaire est très complexe (le nombre de situation particulière étant en effet très élevé). Le médiateur a en outre observé que toutes les cartes de paiement n'étaient pas acceptées au péage du pont de l'île de Ré, obligeant les usagers qui n'ont pas d'argent liquide à faire demi-tour et à aller chercher de l'argent liquide en ville.

PROPOSITION n° 9



Engager une réflexion sur une certaine simplification de la réglementation tarifaire et faire en sorte que toutes les cartes de paiement soient acceptées au péage du pont de l'île de Ré.

INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE RECOURS AU MÉDIATEUR

PROPOSITION n° 10



Systématiser l'information relative à la possibilité de recours au médiateur dans tous les courriers de l'administration départementale et la formaliser sur le site web du Département : mettre un lien vers la page du médiateur sur toutes les pages concernant les dispositifs, formulaires et aides mis en ligne par le Département.

DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DE LA MÉDIATION

Il paraît important aujourd'hui que tous les responsables reçoivent une sensibilisation à la médiation. Il existe à La Rochelle un diplôme universitaire de médiation et règlement des conflits délivré par l'Université de La Rochelle, en partenariat avec la Maison de la communication, institution reconnue au plan national.

PROPOSITION n° 11



Tous les directeurs du Département suivront un stage de deux jours sur la médiation et le règlement des conflits.

Le tribunal administratif de POITIERS est très engagé dans le développement de la médiation. Même après l'introduction d'un recours devant le juge administratif, il est possible de s'entendre avec l'autre partie pour recourir à une médiation.

Le tribunal peut également, de sa propre initiative et à tout moment, proposer aux parties de recourir à une médiation. Dans ce cas, la procédure contentieuse est suspendue.

Si la médiation aboutit à un accord, la procédure s'achève par un désistement ou un non-lieu à statuer constaté par le juge. Si elle échoue, la procédure contentieuse reprend son cours, sans que puissent être invoqués devant le juge les échanges intervenus au cours de la médiation.

Le tribunal administratif de POITIERS et la Cour administrative d'appel de BORDEAUX ont d'ores et déjà signé des conventions avec de grandes collectivités en faveur du développement de la médiation.

PROPOSITION n° 12



Le Département signe une convention avec le tribunal administratif de POITIERS et la Cour administrative d'appel de BORDEAUX en faveur du développement de la médiation.

LOGEMENT SOCIAL

Le médiateur a reçu de très nombreuses requêtes concernant le logement social. Ces requêtes concernent l'attribution de logements, les malfaçons, le paiement des loyers et les procédures d'expulsion.

Le cas le plus invraisemblable concerne la non-attribution d'un logement à une femme seule avec deux enfants alors que la commission d'attribution le lui avait attribué et qu'elle l'avait accepté à quatre reprises dans le délai prescrit de 10 jours : remise du récépissé en main propre, message électronique et courrier postal (cf. page 23), décision totalement arbitraire et illégale. Le droit doit aussi s'appliquer dans les offices HLM.

Par ailleurs, certains organismes disposent de « pseudo-médiateurs », qui ne présentent aucune des caractéristiques du médiateur : ni indépendance, ni neutralité, ni impartialité.

PROPOSITION n° 13



Le Département encourage la nomination de médiateurs indépendants dans les offices HLM.

Le médiateur a également été surpris par des baux d'un mois renouvelable par tacite reconduction, des baux d'une page où ne figure aucun indice de révision de loyer.

De manière générale, il existe un manque de logements sociaux dans les zones tendues (le temps d'attente s'accroît), mais aussi de logements adaptés aux personnes en situation de handicap.

AUTRES REMARQUES

De nombreuses saisines concernent les services de l'État ou ses établissements publics.

• La Préfecture et les directions départementales de l'État :

Les services sociaux du département ont signalé au médiateur des situations particulières de personnes étrangères, dont certaines ont pu être traitées avec le préfet lui-même. Certaines associations observent parfois des délais assez longs pour obtenir un rendez-vous au service des étrangers.

Les directions départementales ont généralement traité avec écoute et diligence les requêtes du médiateur.

• Les finances publiques :

Les contacts avec le directeur et le conciliateur des finances publiques ont permis de traiter les problèmes des personnes en difficulté de manière très positive et rapide. Il en fut de même avec les finances publiques du département du Gard.

• L'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) :

Le traitement des titres sécurisés montre les limites d'une totale digitalisation des services, où il est impossible de traiter « manuellement et avec un interlocuteur physique » les situations particulières. Ainsi, une erreur sur une carte grise d'un véhicule appartenant à un colonel n'a pu être rectifiée au bout de huit mois.

Une jeune femme ayant acheté un véhicule en novembre 2017 n'a pu obtenir sa carte grise qu'en décembre 2019... avec l'intervention du médiateur auprès de la direction et de la présidente du Conseil d'Administration de l'ANTS.

• Pôle Emploi :

Un certain nombre de dossiers concernant Pôle Emploi ont été enregistrés : difficulté à trouver un emploi, problème de formation, etc. Il faut souligner une attitude positive

de la direction et des médiateurs régionaux localisés à Bordeaux face aux requêtes.

• Caisses de retraite :

Un certain nombre de difficultés ont pu être résolues avec l'intervention auprès de la médiatrice nationale de la CNAV à PARIS.

• Banques et compagnies d'assurance :

De nombreux problèmes ont été signalés, avec un taux de résolution voisin de zéro. On constate une rigidité de ces institutions incapables de traiter les sujets en équité.

• La Poste :

Deux litiges n'ont pu encore trouver de réponse, 9 et 11 mois après l'intervention du médiateur à tous les niveaux de la Poste.

• Fournisseurs d'eau et d'énergie, téléphonie et internet :

De nombreuses saisines dans ces domaines (Exemple : consommation d'eau en augmentation brutale : de 2 à 900 fois la consommation moyenne des dernières années). En règle générale, des solutions positives ont pu être trouvées.

• Transport scolaire :

Une saisine concernant les transports scolaires, désormais de la compétence de la région Nouvelle-Aquitaine, a été enregistrée. Pour une famille de 5 enfants, le coût est passé de 70 € (lorsque la compétence était au département) à 190 € par enfant !

• Relations avec les collectivités territoriales :

Le médiateur a reçu 19 requêtes concernant les relations avec les collectivités territoriales (problèmes d'urbanisme, de taxes de séjour pour les locations saisonnières, de stationnement, de CCAS ...).

MÉDIATEUR, CONCILIATEUR ET FACILITATEUR

Depuis quelques années, la médiation en France s'est développée de façon spontanée et désordonnée, et le mot de médiateur est utilisé à tort et à travers.

Ainsi, il existe des « médiateurs » à la CAF, la MSA, la CPAM, l'URSSAF, la CARSAT, Pôle Emploi, chez les distributeurs d'énergie, dans les banques ou encore les offices HLM ...

Ces « médiateurs », rattachés à la hiérarchie interne, ne remplissent aucun des critères fondamentaux de la médiation : indépendance, neutralité et impartialité.

L'ancienne directrice de la CAF indiquait que sa médiatrice est un « agent d'exécution », rattachée au service communication. Cette personne, d'ailleurs remarquable, n'occupe pas une position adéquate et conforme à la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une Société de Confiance (ESSOC). Une note de la CNAF du 26 avril 2019 précise d'ailleurs : « il conviendra de s'assurer de la conformité des moyens confiés aux médiateurs des CAF pour exercer efficacement ses missions, notamment en termes d'indépendance et de rattachement hiérarchique ».

Ces médiateurs devraient plutôt être dénommés « conciliateurs » (comme aux Finances Publiques), ou « facilitateur ».

Ce mélange des genres et des termes détruit en réalité encore un peu plus la confiance des citoyens dans les institutions. Des citoyens s'adressent à ces médiateurs en espérant avoir un regard nouveau, ouvert et distancé par rapport à leurs problèmes. Ils constatent souvent que ces interlocuteurs n'ont aucune latitude pour remettre en cause ou amender les décisions de leur direction, ce qui renforce encore leur frustration.

Le médiateur du département est intervenu au niveau gouvernemental et du Conseil d'État pour que les textes officiels mettent de l'ordre dans cette terminologie. Un premier résultat est l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019 relatif aux médiateurs des collectivités territoriales.



TÉMOIGNAGES

Il est significatif de noter qu'un grand nombre de messages de remerciements s'adressent au Président du Conseil départemental, Dominique BUSSEREAU, pour son initiative de désigner un médiateur départemental.

Bonjour Monsieur Bussereau,

Je vous écris concernant le dossier de mon fils.

Je tenais simplement à remercier Monsieur Christian LEYRIT et saluer l'excellent et énorme travail qu'il a effectué, afin de régler ce dossier.

Plusieurs personnes ayant travaillé dessus n'ont guère pu faire avancer les choses. En reprenant ce même dossier en main, Monsieur LEYRIT a pu rapidement débloquent la situation; ce qui a permis à mon fils de rentrer rapidement dans son pays et dans sa famille ici en Belgique après plusieurs mois d'absence, suite au décès de sa mère.

Remerciements à Monsieur Christian LEYRIT de la part de toute la famille.

Nos salutations.

Je voudrais dans ce billet exprimer ma reconnaissance à Monsieur Leyrit , médiateur départemental ,pour l'aide qu'il m'a apportée : il a su m'écouter , comprendre mes problèmes et agir en conséquence pour me venir en aide .

J'avais sollicité toutes les administrations : préfecture (5 lettres au préfet) , cohésion sociale (3 lettres au président et une au ministre) , services sociaux , sans avoir aucun retour . Découragée , pour ne pas dire désespérée , j'ai vu un article sur une revue , parlant du « médiateur » à solliciter quand on avait tout essayé sans succès !

Je lui ai écrit , le lendemain il me téléphonait , 8 jours plus tard il avait organisé une réunion des différents partis en cause et fixait une date limite pour que le problème soit résolu ! Il s'est investi lui même dans la recherche de la solution et vient de me téléphoner « problème résolu »

Je ne saurais trop le remercier , sans lui je repartais pour une année de gros problèmes

Monsieur Leyrit,

Suite à un litige avec le CCAS de
concernant plusieurs mois de non attribution de l'A.P.A et après plus d'un an de démarches qui n'ont servi à rien .
Votre intervention , rapide et extrêmement efficace à permis de résoudre le problème en seulement deux jours , alors que nous n'espérons plus obtenir gain de cause .

Les personnes avec de faibles revenus ont vraiment besoin de médiateur comme vous , afin qu'elles puissent être défendues et représentées gratuitement

Merci monsieur Leyrit vous avez toute notre gratitude .

Veuillez accepter , monsieur , nos respectueuses salutations

A

Monsieur Dominique BUSSEREAU
Maison de la Charente Maritime
85 boulevard de la République
CS 60003
17076 LA ROCHELLE Cedex 9

Objet : remerciements suite intervention de
Monsieur le Médiateur départemental

■■■■■, le 17 juillet 2019

Monsieur le Président,

Accompagnée de M ■■■■■ Conciliateur de Justice, j'ai saisi, sur vos conseils et ceux de votre secrétariat de ■■■■■ Monsieur Christian LEYRIT, Médiateur départemental, pour un litige grave que je rencontrais avec les services de la MDPH de LA ROCHELLE.

En moins de 48h00, nous étions reçus par Monsieur le Médiateur qui, immédiatement après notre rencontre, intervenait auprès de la MDPH et en moins de cinq jours mon litige, qui durait depuis septembre 2018, était réglé.... avec avis favorable.

Ce qui a pour conséquence de permettre à mon fils ■■■■■, âgé de 10 ans, de enfin être reconnu avec un handicap évalué entre 50 et 80% et pris en charge au titre de l'allocation AEEH et mise à disposition, dès la rentrée scolaire prochaine, d'une aide mutualisée par un auxiliaire de vie scolaire.

D'autre part, Monsieur le Médiateur a aussi pris en charge mon dossier CAFavec qui je suis en litige depuis cinq années et qui refuse de m'accorder les aides auxquelles je peux prétendre...

C'est au regard de ces situations que je me permets de vous adresser, ainsi qu'à Monsieur Christian LEYRIT, en mon nom ainsi qu'au nom de M ■■■■■, nos sincères remerciements et notre profonde reconnaissance pour le dévouement de Monsieur le Médiateur départemental.

Actuellement en formation, près de M ■■■■■ dans l'espoir d'assurer prochainement son remplacement, c'est avec grand plaisir que je me tiens à votre disposition pour me présenter à vous même ainsi qu'à vos Services.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes respectueuses salutations.

Monsieur BUSSEREAU,

Je tiens à vous remercier d'avoir mis en place au sein de notre département Monsieur LEYRIT, médiateur départemental grâce auquel nous avons pu obtenir dans les meilleurs délais une réponse rapide de la sous préfecture concernant un recours de légalité du permis de construire.

En effet, la maison de Madame ■■■■■ se vend et notre acquéreur a eu un recours aux tiers.

Grâce à Monsieur LEYRIT, nous avons eu une écoute, une empathie et une compréhension hors du commun. Le sous préfet a classé le dossier.

Ma maman dont je suis tutrice va pouvoir rester en EHPAD dans les meilleures conditions.

Un grand merci.

Très cordialement.

6

Monsieur BUSSEureau,

Ayant été, durant plusieurs mois, dans une situation délicate, à laquelle je ne trouvais pas d'issue favorable, j'ai eu la chance d'être reçu par Monsieur LEYRIT, médiateur du département, afin qu'il étudie mon dossier, ce qu'il a fait avec la plus grande impartialité.

Grâce à son intervention cette affaire a été résolue, ce qui fût un grand soulagement pour moi.

Je tiens, par ce courrier, à vous remercier de permettre aux citoyens d'avoir la possibilité de recevoir le précieux soutien de Monsieur le médiateur du département.

Je vous prie de bien vouloir agréer, monsieur Bussereau, l'expression de ma considération distinguée.

Monsieur Dominique BUSSEureau

Président du Conseil Départemental de Charente Maritime

Je me permets de vous informer que Monsieur Leyrit (médiateur) a été d'un grand secours pour mon dossier CAF. Ce Monsieur est un humaniste et il est à l'écoute des déboires de chacun;

C'est un fait que j'avais envie de vous signaler.

Veuillez agréer Monsieur Le Président, mes salutations distinguées;

MR LE PRESIDENT
DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

Monsieur,

Je viens par la présente vous faire connaître ma satisfaction concernant la médiation qu'a faite Mr le médiateur du département, j'ai saisi celui-ci pour deux différents avec le péage du pont de l'île de Ré. J' ai ressenti lors de nos échanges une personne impliqué qui vous écoute et qui ensuite lorsqu'il prend en charge votre affaire la suit.

Je pense que les médiations sont importantes et qu'elles ne doivent pas souffrir du manque de moyen humain ou financier surtout quand l'on sait le désamour des Français pour la politique et les urnes.

Je vous prie d'agréer Mr le Président mes sincères salutations.

Je tiens à remercier Monsieur Bussereau Président du département de la Charente Maritime, d'avoir fait intervenir Monsieur Leyrit Médiateur du département pour m'aider lors de sérieuses difficultés et injustice.

Bien cordialement

Monsieur,

J'ai demandé votre intervention après 6 mois de débat avec le Conseil Général afin d'obtenir le montant de la dette du Département récupérable sur la succession de notre mère.

Les démarches d'une succession sont lourdes, elles s'ajoutent au deuil, nous avons vu notre mère lentement partir avec la maladie.

Et les relances incessantes et pesantes, dans notre cas auprès du conseil général, nous maintiennent dans la douleur.

Merci n'est pas un mot suffisant, mais je n'ai qu'un simple Merci pour l'aide que vous nous avez apporté.

Vous avez été d'une efficacité et rapidité pour régler notre problème.

Merci de votre écoute, et surtout de nous avoir traité en tant que personne. Derrière chaque problématique, il y a des personnes, des êtres avec des sentiments.

MERCI Monsieur, vous n'êtes pas seulement intervenu pour nous donner une réponse, vous avez mis fin à notre souffrance et avez permis que nous fassions notre deuil.

Mille MERCI.

Roche, le 28 janvier 2013

Josiane Boushon LEYRIT
Département départemental
85 Bd de la République
17026 LA ROCHELLE CEDEX 9

Josiane de Jolieton,

Ma chère, [REDACTED] et moi-même
tenons à vous remercier vivement de votre
intervention auprès du Conseil Départemental
concernant les frais d'hébergement en EHPAD
de notre mère. Que [REDACTED], que
nous étions reconnaissants.

Nous avions eue nos mêmes des
démarches qui se sont malheureusement pas
abouties. C'est grâce à votre intervention que
nous avons enfin obtenu entière satisfaction.

Nous vous en remercions une nouvelle fois
ainsi que votre gentillesse et votre disponibilité
dans des échanges téléphoniques et de l'écriture
à votre bureau.

Très très respectueusement,
L'expression de nos sentiments distingués

Monsieur Reyrit.

Depuis votre intervention pour l'affaire me concernant, je n'avais pas eu l'occasion de vous remercier. Vous m'avez obtenu avec l'appui des Affaires maritimes et le Syndicat professionnel un délai supplémentaire de 3 ans qui j'espère aboutira pour la vente de mon établissement, tous ces soutiens m'ont permis suite à ma dépression de réduire le traitement et d'être mieux.

Encore merci et recevez l'assurance de mes meilleurs sentiments.

Bonjour,

Je tiens à remercier infiniment Monsieur le Médiateur de la Charente Maritime qui m'a écouté avec intérêt et a tenu compte de ma situation atypique. Grâce à son poste de médiateur il a directement sollicité un rendez-vous auprès de Monsieur le préfet qui a pu examiner ma situation et en connaissance de cause, a donné une suite favorable à ma demande. Vraiment un grand merci à Monsieur Médiateur.

Cordialement

Monsieur le Médiateur de la Charente Maritime

Bonjour,

Je tiens à vous remercier ainsi que toute notre famille, pour votre intervention qui a été favorable pour ma belle-mère Mme [REDACTED], qui est une personne fragile et vulnérable suite à son grand âge.

Vous étiez le dernier recours pour nous aider à solutionner le problème rencontré dans le cadre de votre médiation avec la Direction Générale des Finances Publiques de CHARENTE MARITIME.

Vous avez solutionné le litige dans le cadre de votre médiation de concert avec la DGFP de CHARENTE MARITIME, que je tiens aussi à remercier pour sa compréhension.

Merci encore une fois pour toute l'aide apportée, veuillez accepter Monsieur le Médiateur de la Charente Maritime, l'expression de mes sincères salutations.

Monsieur LEYRIT,

Je tiens à vous remercier pour l'aide précieuse que vous m'avez apporté quant à la résolution du dossier qui, depuis quelques années, me liait à la caisse d'allocations familiales, sous la forme d'une dette importante qui m'était réclamée et dont je ne savais comment m'acquitter proportionnellement à mon budget encore trop faible.

Aussi, l'écoute attentive de monsieur SAADE, que vous m'avez permis de rencontrer, m'a donné la chance d'exprimer clairement ma situation dans cette affaire. L'issue favorable, est un grand apaisement pour moi.

Je suis très touchée par les actions que vous menez envers des personnes qui, ayant, à un moment de leur vie, à faire face à des problèmes auxquels ils ne savent plus trouver de solutions, ont la possibilité d'accéder au réconfort à travers votre soutien, ce qui peut être dans certains cas, j'en suis sûre, une voie vers le mieux-être et un nouveau départ.

Je vous prie de recevoir, monsieur LEYRIT, mes respectueuses et sincères salutations.

A Monsieur le Médiateur.

Monsieur, nous avons eu récemment l'occasion de parler de votre efficacité lors d'une visite de notre famille au cours de laquelle notre principale préoccupation, à savoir, les nombreux ennuis causés par l'ancien passage longeant notre habitation a été évoquée.

En effet, votre action a permis de débloquer une situation compliquée qui perdurait depuis des années.

En renouvelant nos sincères remerciements, nous vous prions de croire, Monsieur, en notre parfaite considération.

17

Cher Monsieur le médiateur,

Nous avons reçu confirmation de la dérogation accordée par le Conseil Départemental concernant notre droit à l'abonnement résidents secondaires au péage du pont de Ré. Ce litige qui s'éternisait nous a mis en situation difficile.

Je ne doute pas que votre médiation ait pu être décisive dans l'issue favorable qui nous a été confirmée par courrier de Mme Desprez.

Vos collaborateurs n'ont pas manqué de m'aviser de l'avancement du dossier à plusieurs reprises, qu'ils en soient également remerciés.

Bien à vous,

Bonjour Monsieur,

En résumé nous bénéficions d'une exonération permanente (*ndlr : de la redevance d'enlèvement des ordures ménagères*) et n'aurons plus à nous soucier à l'avenir de cette formalité administrative que je qualifierais poliment de scandaleuse dans son fondement et sa mise en œuvre.

Le plus indignant est que le Tribunal Administratif a refusé de remettre en cause un délibéré administratif abusif car taxant indument d'une REOM des terres agricoles au demeurant classée en zone naturelle.

Que l'on perde la destination du terrain en 2009, et sa valeur associée est une chose. Que l'on se fasse ensuite racketter par l'administration est purement révoltant...

Le greffe du Tribunal Judiciaire m'ayant indiqué par avance qu'il n'était pas compétent pour remettre en cause une décision administrative, c'est là que je vous ai fait intervenir à nos intérêts avec le résultat que l'on sait.

Votre détermination et votre bon sens, associés à une maîtrise de l'appareil administratif, nous aura permis d'échapper à cette règle absurde.

Encore un grand merci à vous pour votre investissement et une bonne continuation dans cette fonction.

ANNEXES

Statut du Médiateur de Charente-Maritime

ARTICLE 1 :

Il est institué un Médiateur du Département de la Charente-Maritime, en la personne de M. Christian LEYRIT, chargé de mettre en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs de services au public.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est une personnalité qualifiée et indépendante chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration départementale 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 externes.

ARTICLE 3 :

La qualité de médiateur est incompatible avec tout mandat électoral obtenu dans le ressort géographique du Département de la Charente-Maritime.

Le Médiateur du Département est désigné pour une durée de 6 ans. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté par l'autorité de désignation ou à l'initiative du Médiateur.

ARTICLE 4 :

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration départementale et de ses élus.

Le Département met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, et les services sont tenus de répondre à ses demandes relatives au traitement des dossiers qui lui sont soumis.

Il peut bénéficier de formations dans le but d'améliorer sa pratique.

ARTICLE 5 :

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est compétent pour connaître les litiges entre usagers (particuliers, entreprises, associations,...) et les services du Département.

Il intervient dans tous les domaines de l'action départementale, excepté :

- les litiges entre particuliers,
- les litiges commerciaux entre tiers,
- la remise en cause d'une décision de justice, l'attribution et l'exécution de marchés publics, l'attribution de subventions,
- les litiges entre le Département et ses agents (agents publics et assistants familiaux),
- les litiges entre les représentants du personnel et le Département, les litiges entre les élus du Département,
- les litiges relevant d'administrations autres que le Département.

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

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration départementale et ses agents.

Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent les services départementaux, les établissements ou services assurant des missions confiées par le Département et les établissements financés par la Collectivité.

ARTICLE 6 :

Tout usager des services ou établissements désignés ci-dessus en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le Médiateur du Département pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

Avant de saisir le Médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du Médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur agit avec impartialité et confidentialité au regard des informations qu'il recueille.

Les élus, les services du Département 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 et par courriel. La médiation ne vaut pas recours gracieux.

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.

ARTICLE 7 :

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation qui respecte les principes de confidentialité, de neutralité et d'impartialité est contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur qui dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation et de recommandation auprès du demandeur et de l'administration. La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au demandeur ses conclusions ainsi qu'au service du Conseil départemental.

ARTICLE 8 :

Dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire du Département, une convention entre le Médiateur du Département et les autres Médiateurs (services de l'État, collectivités territoriales, entreprises publiques, sociétés nationales, délégués du Défenseur des droits,...), pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

ARTICLE 9 :

Le Département fera connaître la création de la Médiation Départementale au travers de tous les canaux de communication dont il dispose.

Chaque année, le Médiateur du Département rendra compte au Président du Département de la Charente-Maritime de son action, en lui présentant un rapport d'activité.

Ce rapport annuel est rendu public et comportera notamment des statistiques sur le mode de saisine, l'identité des réclamants (personnes physiques ou morales), la répartition géographique des réclamations et par domaines d'activité, les délais de réponse et les résultats de la médiation.

ARTICLE 10 :

Le Médiateur, sur la base des constats et des enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines, pourra proposer au Président du Département des modifications visant à améliorer les relations entre les citoyens et les services départementaux, et à renforcer à l'efficacité et la lisibilité de l'action départementale.

Article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique



I. - Après le chapitre II du titre unique du livre I^{er} de la première partie du Code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :

« Chapitre II bis « Médiation

« Art. L. 1112-24. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I^{er} du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

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

II. - Le titre II du livre VIII de la première partie du Code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III

« Médiation

« Art. L. 1823-1. - L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

III. - Après le chapitre V du titre II du livre I^{er} du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :

« Chapitre V bis

« Médiation

« Art. L. 125-12. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I^{er} du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

IV. - Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : « en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».

V. - Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1^{er} janvier 2021. Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1^{er} janvier 2021.



**LES MISSIONS DE
L'ASSOCIATION
DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES
(AMCT)**

○ NOS MISSIONS ○

1 Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales.

L'AMCT répond aux interrogations des Chefs d'exécutifs territoriaux et des Directions générales en amont ou en accompagnement de la création d'une offre de médiation au sein de leur collectivité.

2 Développer le partage d'expériences et contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation.

L'AMCT coopère avec les réseaux d'élus des collectivités territoriales : AMF, ARF, ADF et France Urbaine. Nous dialoguons avec les membres du Parlement pour renforcer le cadre légal de la médiation institutionnelle. L'AMCT propose d'accueillir chaque nouveau médiateur en lui proposant un parrainage sur 6 mois.

3 Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante.

Nous encourageons à la formation des médiateurs territoriaux à partir de la conviction que la meilleure garantie de l'indépendance repose sur la qualification dont il se dote.

4 Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

L'AMCT a pris l'initiative d'organiser le 1^{er} INTERNATIONAL CONGRESS FOR ALL MEDIATION à Angers en Février 2020. L'AMCT est membre actif du collectif Médiation 21 pour promouvoir la publication et la diffusion du Livre Blanc de la médiation.

◦ NOS ZONES D'IMPLANTATION ◦



Départements

1 Ardennes • 2 Cantal
 3 Charente-Maritime • 4 Gironde
 5 Ile et Vilaine • 6 Mayenne
 7 Loire Atlantique • 8 Maine et Loire
 9 Moselle • 10 Nièvre • 11 Seine St Denis
 12 Somme • 13 Sarthe
 14 Val de Marne • 15 Val D'Oise

● Communes

■ Régions

◦ FOIRE AUX QUESTIONS ◦ ◦ ◦

• Est-ce que je peux être assisté(e) par un avocat pendant une médiation ?

C'est une possibilité même si les Médiateurs privilégient un contact direct avec les usagers. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, être accompagné(e) de toute personne de votre choix pendant l'instruction de votre dossier.

• Est-ce que je peux demander une médiation pour une décision qui a déjà fait l'objet d'une décision de justice ?

Non, le.a Médiateur.e ne peut jamais être saisi.e au sujet d'une réclamation pour laquelle une décision de justice a été prononcée.

• Un.e Médiateur.e est-il. elle soumis.e au secret ?

Oui, il (elle) vous garantit ce secret. Seules les parties intéressées à la résolution amiable auront les éléments nécessaires et avec votre accord.

• J'ai un différend avec une collectivité qui ne dispose pas de médiateur.e. A qui puis-je m'adresser ?

Vous pouvez saisir le Défenseur des Droits.

• Demander une médiation, est ce que cela va me coûter de l'argent ?

Non, pour l'utilisateur la médiation est gratuite.

La Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales

PRÉAMBULE

L'Association 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.**

À 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**
- **Écoute équilibrée et attentive des parties en litige**
- **Respect du contradictoire**
- **Confidentialité**
- **Sens de l'équité**
- **Compétence et efficacité**
- **Transparence**

L'Association 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.

À 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 garantie à sa fonction. En ce qui concerne 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, notamment 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'information 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.

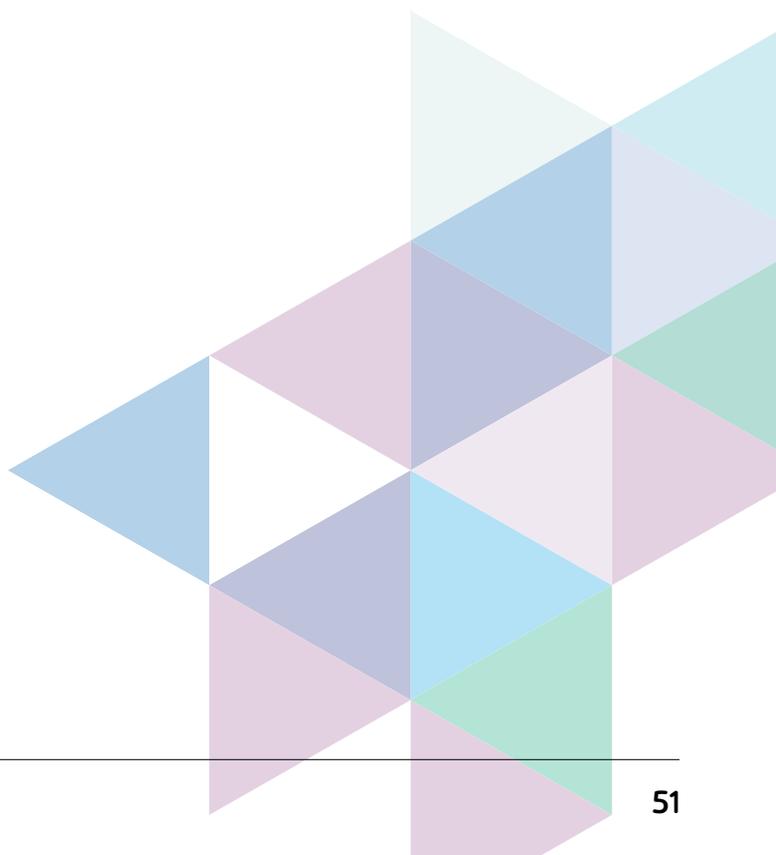
Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

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 répétitifs ou significatifs.



Code de déontologie du médiateur, Association Nationale des Médiateurs

Rédigé par le Rassemblement des Organisations de la Médiation (R.O.M.), Présenté au Palais Bourbon le 5 février 2009

Les signataires de ce code se placent dans la mouvance européenne, au sens de la Directive 2008/52 du 21 mai 2008. Ils considèrent que le « Code de conduite européen pour les médiateurs » de 2004, référencé en annexe du présent code, est perfectible parce que n'incluant pas les avancées actuelles de la pratique de la médiation.

En conséquence, le présent Code constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation en France et la contribution des signataires à l'amélioration du Code de conduite européen pour les médiateurs. Le présent Code s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques régissant le domaine d'exercice de chaque médiateur.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION

La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

Les organisations et les personnes physiques, signataires du présent Code de Déontologie, affirment leur attachement aux Droits Humains et aux valeurs que sont : la liberté, l'indépendance, la

neutralité, l'impartialité, la confidentialité, la responsabilité.

L'éthique s'entend comme la réflexion du médiateur sur sa pratique et ses actes par rapport à ces valeurs.

La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions.

Le recours à la médiation peut intervenir dans le cadre :

- conventionnel, à la demande d'une ou plusieurs personnes concernées, agissant individuellement ou conjointement,

- d'une procédure judiciaire, à la demande du magistrat, des avocats ou des personnes concernées.

La médiation est confiée à une personne physique : le médiateur.

Outre le préambule ci-dessus, le présent Code se compose de trois parties :

- les règles garantant de la qualité de médiateur,
- les règles garantant du processus et des modalités de la médiation,
- les responsabilités du médiateur et les sanctions éventuellement encourues.

LES RÈGLES GARANTES DE LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR

Le Médiateur agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il doit maintenir sa position de tiers et vérifier, en permanence, que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées tout au long de la médiation.

La formation

- Le médiateur doit avoir suivi, et posséder, la qualification spécifique à la médiation, en fonction notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque organisation.
- Le médiateur, outre la participation à des séances d'analyse de la pratique, actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue (symposiums, colloques, ateliers professionnels, etc...).

La posture de médiateur

Le médiateur est un tiers. Il doit respecter les exigences suivantes :

L'indépendance

Le médiateur doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation, même lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle. Le médiateur s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

La neutralité

Le médiateur accompagne les personnes dans leur projet, sans faire prévaloir le sien.

Pour ce faire, le médiateur s'engage, impérativement, à un travail sur lui-même et sa pratique. Il s'engage à participer de manière régulière à des séances collectives d'analyse de la pratique. Il est recommandé d'y associer une supervision.

L'impartialité

Le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre.

Le médiateur s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation. Il doit refuser la mission si l'un des membres de son équipe a agi, et/ou agit, en qualité autre pour l'une des personnes concernées par la médiation.

La loyauté

Le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

LES RÈGLES GARANTES DU PROCESSUS ET DES MODALITÉS DE LA MÉDIATION

Règles garantes du processus de la médiation

Le consentement

Le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré. Il s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Il doit vérifier que les informations données ont bien été comprises. Le médiateur doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La confidentialité

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public.

Le médiateur ne peut notamment pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet. En cas de médiation judiciaire, il peut, tout au plus, indiquer au juge s'il y a eu accord ou non.

Règles garantes des modalités de la médiation

L'information

Le médiateur délivre aux personnes, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise. Il informe notamment les participants de l'existence du présent Code de déontologie, auquel il se réfère.

Le consentement

Comme il a été dit plus haut, le médiateur doit obligatoirement recueillir le consentement, libre et éclairé, des personnes, préalablement à leur entrée en médiation. Une convention de médiation constatera ce consentement.

La convention de médiation

La convention de médiation est écrite. Cette convention comprendra notamment les éléments qui participent à l'organisation de la médiation :

- déroulement du processus,
- durée des rencontres,
- lieu de la médiation,
- coût de la médiation,
- liberté de prendre conseil auprès d'autres professionnels,
- comportement en médiation (respect, non-violence, etc.).

Elle comportera obligatoirement l'engagement des participants sur la confidentialité des informations dévoilées en médiation : celles-ci ne pourront en particulier être utilisées dans une procédure en cours ou à venir. Par cette convention, les parties prennent acte de l'engagement du médiateur de respecter le présent Code.

Le déroulement de la médiation

La médiation se déroule dans un lieu neutre.

La fin de la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit (protocole), ou non écrit, entre les personnes. Un protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître. Les documents écrits sont signés par les seules personnes concernées.

Les accords écrits sont la propriété des personnes concernées. Elles ont la possibilité de les faire homologuer par un juge.

LES RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

Le médiateur a, en plus des responsabilités déjà citées dans ce texte, les responsabilités suivantes :

Responsabilités du médiateur

- Il n'a pas d'obligation de résultat.
- Il est le garant du déroulement apaisé du processus de médiation.
- Il informe les personnes de ce que, tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil auprès des professionnels qu'elles souhaitent. S'il a un doute sur la faisabilité et/ou l'équité d'un accord, connaissance d'un risque d'une atteinte à l'ordre public... il invite expressément les personnes à prendre conseil auprès du professionnel compétent avant tout engagement. Il doit s'efforcer d'aider la ou les personnes dont il aurait reçu des informations au cours d'entretiens individuels à les exprimer, si elle(s) l'estime(nt) indispensable à la progression du processus.
- Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance encore mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

Sanctions

Le médiateur signataire du présent code s'engage à le respecter. En cas de manquement, le médiateur s'expose à être exclu de la liste des médiateurs du centre ou de l'association dont il est membre.

RAPPORT DU
DÉFENSEUR
DES DROITS:
LUTTE CONTRE
LA FRAUDE
AUX PRESTATIONS
SOCIALES: À QUEL
PRIX POUR
LE DROIT DES
USAGERS ?

Rapport

Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ?

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pourquoi analyser le dispositif de lutte contre la fraude aux prestations sociales ?

Le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public. Au-delà de cette mission de protection, il est également investi d'une mission de promotion de l'égalité des droits, dont l'axe majeur est le développement de l'accès aux droits. Dans ce cadre, il porte une attention particulière aux personnes en situation, temporaire ou durable, de vulnérabilité, quels qu'en soient les motifs, ainsi qu'aux institutions et aux dispositifs de protection sociale dont le rôle en la matière est primordial.

Au travers des réclamations individuelles qu'il traite, le Défenseur des droits a été amené à s'intéresser à la lutte contre la fraude aux prestations sociales – qui se distingue de la fraude aux cotisations sociales des entreprises (non traitée dans ce rapport) – et, plus particulièrement, à ses effets sur les droits des usagers des services publics.

La fraude aux prestations sociales représente, selon la Délégation nationale à la lutte contre la fraude (DNLF), 3 % du montant total de la fraude détectée en 2015¹ et concerne un faible nombre des bénéficiaires (par exemple, en 2016, la Caisse nationale d'allocations familiales estimait que la fraude a concerné 0,36 % de ses allocataires).

La lutte contre la fraude s'est considérablement développée depuis la loi du 13 août 2004 sur la réforme de l'assurance-maladie. Un dispositif a été mis sur pieds par les pouvoirs

publics, comprenant une procédure de répression des abus de droit en matière sociale, la création de la DNLF et des comités départementaux de lutte contre la fraude sociale. Leurs actions sont inscrites dans le cadre d'un plan national de lutte contre la fraude, adopté pour trois ans. Ainsi, les modalités de la lutte contre la fraude aux prestations sociales se sont elles-mêmes durcies et les organismes prestataires ont été amenés à mettre en place des dispositifs de contrôle.

Dans le même temps, le législateur a simplifié les procédures d'octroi des prestations afin d'accélérer le traitement des dossiers. À ce titre, il a instauré certains mécanismes permettant l'ouverture de droits sur le fondement des déclarations des usagers. Ce système présente en effet l'avantage de réduire les démarches administratives des futurs

bénéficiaires en vue de favoriser leur accès aux droits sociaux.

Or, force est de constater que cette évolution, pour pratique qu'elle soit, ne permet pas la sécurisation de la demande de prestations, les organismes ayant tendance à ne vérifier les éléments déclarés par l'usager – situation familiale, professionnelle et financière – que plusieurs mois voire années après avoir versé les premières prestations.

Face à cette situation tout à fait paradoxale où l'usager est pris en tenaille entre une procédure déclarative d'accès aux prestations sociales, propice aux erreurs, et un dispositif de plus en plus étoffé de lutte contre la fraude, véhiculant la suspicion d'une fraude massive de la part des bénéficiaires, le dispositif de lutte contre la fraude aux prestations sociales mérite d'être analysé à la lumière des droits des usagers des services publics.

L'approche par les droits des usagers

De toute évidence, il est difficile d'aborder la question de la lutte contre la fraude aux prestations sociales, sans s'exposer à de nombreuses critiques, tant les enjeux à la fois politiques, sociaux et économiques sous-jacents sont prégnants.

C'est la raison pour laquelle il apparaît important de déterminer les objectifs de ce rapport : à savoir, identifier et évaluer la mise en œuvre des dispositifs de lutte contre la fraude aux prestations sociales sur les droits des usagers du service public.

Cette démarche n'a pas vocation à remettre en cause la légitimité de cette politique publique.

Si le dispositif mis en place souffre d'une complexité qui met à mal l'objectif de simplification administrative,

les larges pouvoirs accordés aux organismes chargés d'une mission de protection sociale qui permettent à la fois le contrôle, la qualification et la sanction de la fraude, ont entraîné certaines dérives dont les effets peuvent être dramatiques.

Constats et recommandations

Les atteintes aux droits des usagers et aux principes susceptibles de les garantir, tels que l'égalité devant les services publics, la dignité de la personne ou encore les droits de la défense, affectent chacune des étapes de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la fraude aux prestations sociales (de la détection de la fraude à sa sanction, en passant par le recouvrement des sommes indument versées).

Ces atteintes résultent à la fois de certains excès, entretenus par le développement d'une rhétorique de la fraude alimentée par de nombreux discours « décomplexés », et de causes plus structurelles que le Défenseur des droits s'est attaché à relever.

À la lumière de ces constats, le Défenseur des droits a souhaité formuler un certain nombre de recommandations destinées à y remédier.

Des règles et des pratiques plus cohérentes

Le cadre juridique en vigueur ainsi que certaines procédures qui en découlent sont complexes et opaques. Ils ne permettent pas toujours à l'utilisateur d'identifier les difficultés ou de mesurer les

enjeux de chacune de ses déclarations faites pour le bénéfice de prestations. Ce dernier peut alors commettre des erreurs de bonne foi, abusivement assimilées à des pratiques frauduleuses. En effet, la définition extensible de la notion de fraude conduit souvent à assimiler l'erreur et l'oubli à la fraude.

C'est la raison pour laquelle le Défenseur des droits préconise, parmi de nombreuses recommandations, de modifier

les dispositions de l'article L. 114-17 du code de la sécurité sociale afin que l'intention frauduleuse devienne un élément constitutif de la fraude (recommandation n°1).

Mieux informer les bénéficiaires

Face à cette complexité du cadre juridique, il incombe nécessairement aux organismes de protection sociale de mettre en œuvre l'obligation d'information à laquelle ils sont tenus. À cet égard, il apparaît urgent de délivrer une information intelligible s'agissant des droits et obligations des usagers de l'administration, tout en veillant à son accessibilité.

Or, comme il est souligné à plusieurs reprises dans ce rapport, on assiste à une détérioration certaine de la relation entre les usagers du service public et les organismes en charge du service et du contrôle des prestations sociales, qui affecte la qualité de cette information.

Le Défenseur des droits recommande en particulier de simplifier et d'harmoniser le contenu des obligations déclaratives et des procédures de demandes de prestations. Il conviendrait à ce titre d'étudier la possibilité d'une harmonisation des conditions de ressources, à l'instar du programme « Dites-le nous une fois » mis en œuvre par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique pour les entreprises (recommandation n°2).

Il devient également urgent de diffuser des instructions claires auprès des organismes de la branche famille s'agissant de la notion de concubinage (conditions cumulatives et recherche de la preuve) qui impacte significativement la prise en compte des ressources pour le calcul d'une prestation (recommandation n°10).

Renforcer les droits de la défense

Afin d'être mise en mesure de se défendre, la personne soupçonnée de fraude doit être « informée dans le plus court délai, de la nature et de la cause de l'accusation » (article 6 §3 de la convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales). Dans ce cadre, doivent lui être notifiés les griefs qui pèsent contre elle, afin qu'elle puisse prendre connaissance des arguments de fait et de droit susceptibles de lui être opposés.

Le renforcement de la lutte contre la fraude aux prestations sociales, qui s'appuie à la fois sur des sanctions financières et sur le fichage des usagers considérés comme fraudeurs par les organismes, ne saurait s'affranchir de ces règles fondamentales.

Le Défenseur des droits recommande ainsi de renforcer la formation des agents en charge du contrôle en insistant sur le caractère contradictoire de la procédure, les règles déontologiques afférentes à la fonction de contrôleur, leurs droits et devoirs et ceux des usagers et sur les règles de

rédaction d'un procès-verbal (recommandation n°6).

Préserver la dignité des personnes

Le développement de la répression des bénéficiaires de prestations convaincues de fraudes à l'issue des opérations de contrôle tend à la fois à faciliter la récupération des indus et à alourdir les sanctions.

Cette orientation ne doit toutefois pas faire oublier que les prestataires conservent des droits, et notamment celui de vivre dans la dignité.

Cette exigence conduit le Défenseur des droits à recommander, pour les bénéficiaires suspectés de fraude, d'instaurer un délai maximal de suspension du versement des prestations en cas d'enquête en cours (recommandation n°8), et pour les personnes convaincues de fraude, de garantir la bonne application des dispositifs juridiques encadrant le recouvrement des indus frauduleux, au moyen d'instructions nationales rappelant les principes fondamentaux en la matière : reste à vivre et application d'un échéancier de remboursement personnalisé (recommandation n°13).

Au-delà des constats et recommandations formulées par le Défenseur des droits, il conviendrait de s'interroger sur la généralisation d'un droit à l'erreur pour les demandeurs et bénéficiaires de prestations.

Quels sont mes droits ?

- Lors d'un contrôle à mon domicile, je peux demander à **être assisté(e) d'un tiers ou d'un interprète** et **obtenir le rapport d'enquête** rédigé postérieurement.
- L'agent de contrôle ne peut pas pénétrer à mon domicile sans mon consentement. Toutefois, le fait de ne pas se soumettre au contrôle – sans raison valable – peut être assimilé à un refus de contrôle, lequel peut entraîner la suspension du versement de mes prestations voire le prononcé d'une pénalité financière.
- Si l'organisme m'informe d'un « indu » frauduleux – prestation que je n'aurais pas dû percevoir et que je suis tenu(e) de rembourser – avec lequel je suis en désaccord, j'écris à l'organisme pour en **contester** le principe en respectant les **voies et délais de recours** précisés par l'organisme.
- Les organismes de protection sociale sont tenus de **suspendre la récupération de l'indu** durant le traitement de ma contestation devant la commission de recours amiable (CRA).
- Si je demande une remise partielle ou totale de ma dette sans la contester, l'organisme peut considérer que **j'ai reconnu cette dette** et que j'en suis redevable. En cas de fraude, les demandes de remise de dette sont **systématiquement refusées**.
- S'agissant des allocations chômage et des prestations maladie et vieillesse, l'organisme peut retenir une fraction de mes prestations en remboursement de ma dette, mais il doit me rester **535,17 € chaque mois pour vivre** (minimum vital – toutes ressources confondues – pour une personne seule en 2017).
- S'agissant des allocations versées par la CAF ou la MSA (prestations familiales, allocations logement, RSA, AAH, etc.), les retenues effectuées sur mes prestations à venir sont variables selon ma situation, même si mes ressources sont inférieures ou égales à 535,17 € par mois.
- En l'absence de réponse de la part de l'organisme à ma contestation dans le mois qui suit son envoi, je peux considérer que ma demande est rejetée. Je dispose dès lors de deux mois pour écrire au tribunal compétent (tribunal des affaires de sécurité sociale ou tribunal administratif selon la prestation en cause) afin qu'il tranche mon litige. **L'avocat n'est pas obligatoire**. Je peux également attendre la décision de l'organisme.
- Si l'organisme prend une décision de maintien de l'indu et/ou de la pénalité après ma contestation, j'ai deux mois pour écrire au tribunal compétent (tribunal des affaires de sécurité sociale ou tribunal administratif selon la prestation en cause) afin qu'il tranche mon litige. **L'avocat n'est pas obligatoire**.

Si j'ai un doute ou que mes droits ne sont pas respectés, je peux saisir le Défenseur des droits :

Soit je me rends à l'une des **permanences d'un délégué du Défenseur des droits** près de chez moi (ils sont plus de 450 répartis sur l'ensemble du territoire national).

Soit **par courrier, sans affranchissement**, à l'adresse suivante :
Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 PARIS
CEDEX 07

Soit sur le site internet, **par formulaire à remplir en ligne**, en suivant ce lien :
[Formulaire en ligne](#)

Soit **par téléphone** :
09 69 39 00 00

Synthèse du rapport France Stratégie : « Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations », Juillet 2019.

Ce rapport a été réalisé à la demande du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée Nationale.

Le développement de dispositifs de médiation entre les citoyens et les administrations est relativement récent en France.

Une médiation pas comme les autres

Tout d'abord, elle se joue entre deux « personnes » radicalement asymétriques : d'un côté, une personne physique, citoyen, usager de l'administration, allocataire, assuré social, qui cherche à comprendre ou à contester une décision qui lui a été notifiée, ou à faire valoir ses droits ; d'un autre côté, une administration qui prend des décisions à la chaîne, en fonction des dossiers qui lui sont transmis et de la réglementation qu'elle doit respecter et faire respecter – et qu'elle contribue également à façonner.

Tout concourt ainsi à rendre, a priori, cette médiation impossible : l'autorité publique a affaire à des procédures de masse, son action est tout entière guidée par des règles de portée générale, elle adopte une position verticale vis-à-vis des administrés et elle est tenue par les principes d'égalité de traitement et de légalité – tandis que la médiation se veut un art du dialogue d'égal à égal, de la prise en compte de la particularité des situations, de la recherche de solutions originales, voire inédites, n'ayant pas vocation à être systématisées ou à faire jurisprudence.

Une pluralité d'objectifs

Quelques ministères et une quarantaine de collectivités locales ont installé des médiateurs, dans l'optique d'amélioration du service rendu à l'utilisateur et pour se doter d'une fonction de « vigie » capable de repérer, sur la base de réclamations formulées par les citoyens, les cas de « maladministration ».

Mais au-delà de ces motifs intrinsèques de développement, on voit aussi apparaître, dans bien des administrations, la tentation de confier à des médiateurs la tâche de renouer le contact avec un public qui dispose moins souvent qu'auparavant d'interlocuteurs directs, derrière un guichet ou au téléphone, du fait des politiques de dématérialisation.

Et, dans le même temps, les juridictions administratives, souhaitant contenir le flux d'affaires qui leur parviennent, utilisent de façon croissante la médiation comme alternative ou comme préalable obligatoire, notamment pour les contentieux dits « de masse » en matière sociale – ainsi les contestations de décisions portant notamment sur le rSa, les APL, ou encore les radiations des listes de demandeurs d'emploi, font actuellement l'objet d'une expérimentation de « médiation préalable obligatoire ».

Des dispositifs très hétérogènes

Il n'y a pas eu en France de grande « loi médiation ». Certains médiateurs sont nommés pour six ans, avec des mandats ni révocables, ni renouvelables, tandis que d'autres s'inscrivent dans un cadre beaucoup moins défini et disposent de moindres garanties quant à leur autonomie.

Dans ces différences formelles se jouent à la fois la réalité de l'indépendance de ces médiateurs vis-à-vis de « leur » administration – qui est la condition pour qu'ils puissent jouer un véritable rôle de « tiers » – et la lisibilité des dispositifs pour les usagers – qui est une condition de leur accessibilité et de leur efficacité.





Des défis communs aux différents médiateurs

Il faut trouver la « juste place » de la médiation dans les relations entre citoyens et administrations et de ne pas lui demander ce qu'elle pas en mesure de faire - notamment prendre la place du contact de premier niveau avec l'utilisateur ou se substituer aux juridictions. Cela suppose ensuite de rendre solides et lisibles les garanties d'indépendance qui feront que les usagers sauront à qui ils ont effectivement affaire lorsqu'ils saisissent un médiateur – et sauront également ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas en attendre.

Pour y parvenir, France Stratégie formule plusieurs préconisations, qui visent trois grands objectifs : harmoniser les conditions de la médiation ; coordonner les médiateurs ; discuter des enseignements de la médiation.

Harmoniser les conditions de la médiation

Les trois premières propositions présentées dans le rapport visent à consolider les dispositifs existants et à établir un standard sur lequel pourront s'aligner, par la suite, de nouveaux médiateurs éventuellement créés.

PROPOSITION n° 1

Définir un socle commun de garanties d'indépendance pour les médiateurs.

Afin de renforcer et d'harmoniser le positionnement des médiateurs entre citoyens et administrations, un « socle commun » pourrait être inscrit dans la loi, qui, sans entrer dans le détail du fonctionnement de chaque institution (qui doit demeurer souple pour rester fidèle à l'esprit de la médiation), devrait définir un standard minimal en termes de conditions de nomination et d'incompatibilités, d'autonomie de fonctionnement, ou encore de publicité du rapport annuel.

PROPOSITION n° 2

Généraliser l'interruption des délais de recours contentieux.

PROPOSITION n° 3

Renforcer la complémentarité entre bénévoles (assurant des permanences) et salariés.

Coordonner les différents médiateurs citoyens-administration

PROPOSITION n° 4

Faire du Défenseur des droits la « tête de réseau » des médiateurs publics.



PROPOSITION n° 5

Mutualiser les opérations de promotion de l'accès au droit.

PROPOSITION n° 6

Promouvoir les études et la recherche en matière de qualité et d'accessibilité de la médiation.

Discuter les enseignements de la médiation

Le rapport annuel de chaque médiateur public permet de rendre visibles les dysfonctionnements identifiés à partir de cas particuliers, et de monter en généralité pour proposer des réformes plus globales. Encore faut-il s'assurer que ce rapport est bien connu et discuté. Tel est l'objet de la dernière proposition du rapport.

PROPOSITION n° 7

Faire vivre le débat sur les leçons à tirer de la médiation.

Pour chaque médiateur, les conclusions et travaux de la médiation et les préconisations formulées dans le rapport devraient être mises en débat dans une instance collégiale, par exemple dans l'assemblée délibérante de la collectivité pour les médiateurs locaux.





COMPROMIS
EMPATHIE
ÉCOUTE
NEUTRALITÉ
BIENVEILLANCE
CONFIDENTIALITÉ
DIALOGUE
INDÉPENDANCE
IMPARTIALITÉ



Contactez le médiateur du Département
de la Charente-Maritime

05.17.83.43.00 ou 06.33.90.53.42

mediateur.departement@charente-maritime.fr

<https://la.charente-maritime.fr/mediateur>

85 boulevard de la République
CS 60003
17076 La ROCHELLE Cedex 9
