

Rapport sur l'activité 2022 de la Médiation Conseil départemental du Val-de-Marne

Séance du 26 juin 2023

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

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

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

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

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

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

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

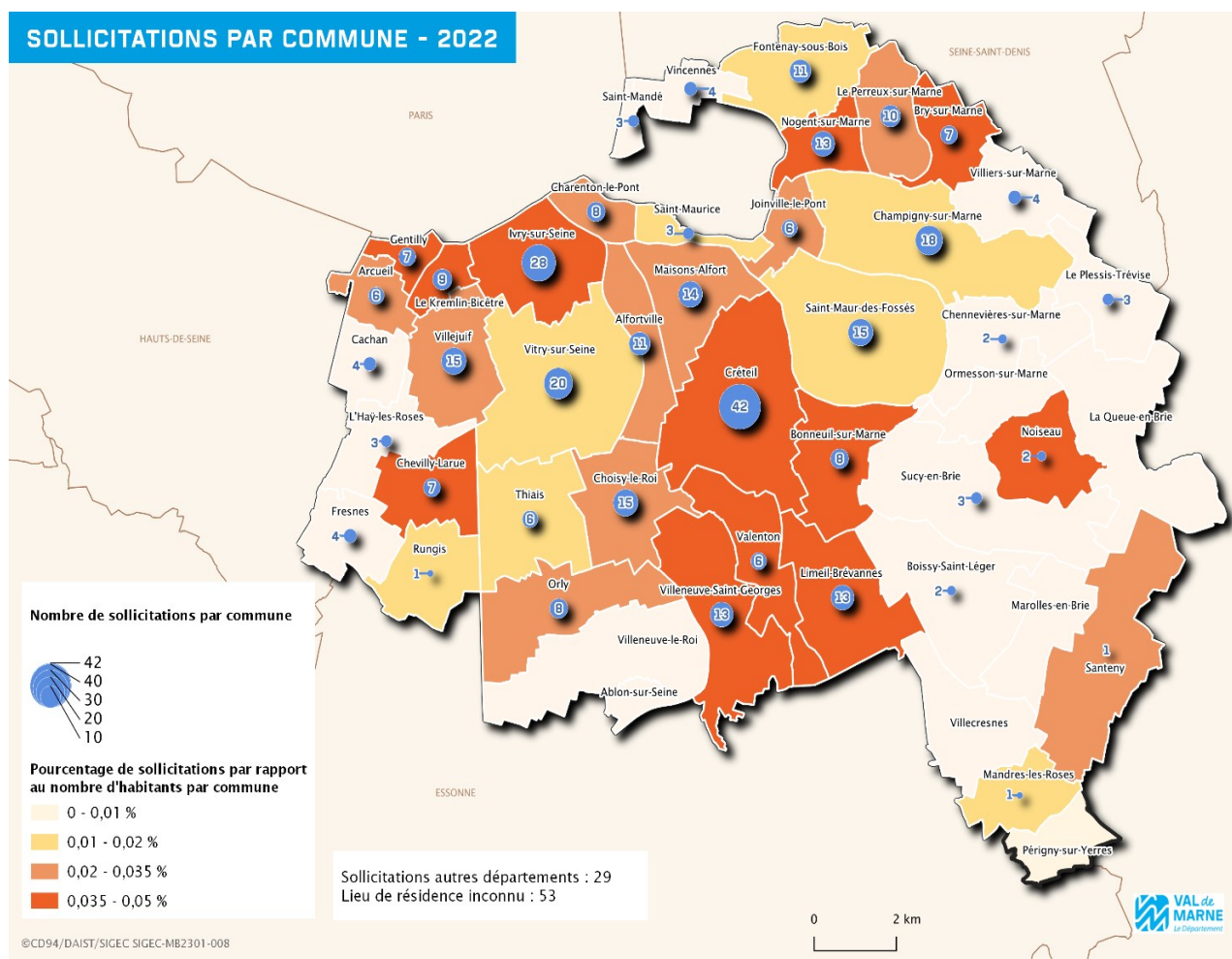
La médiation départementale a poursuivi en 2022 son activité en direction des usagers des services départementaux et de toutes les personnes, institutions et associations qui l'ont sollicitées.

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

La répartition des sollicitations sur le territoire

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

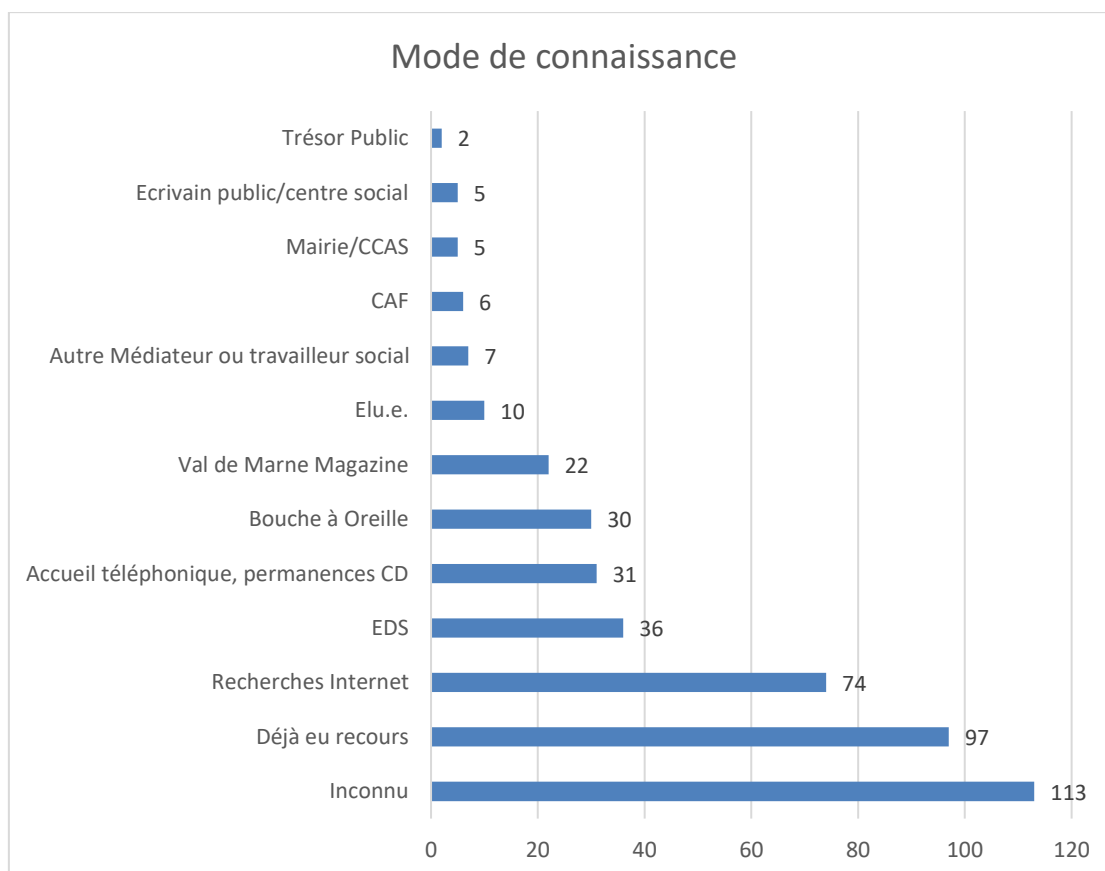
- ❖ On notera que 29 sollicitations émanent de personnes ne résidant pas en Val-de-Marne. Il s'agit de familles de personnes relevant de la direction de l'Autonomie ainsi que d'usagers des routes départementales.
- ❖ Certaines communes (Créteil, Ivry-sur-Seine, Villeneuve-Saint-Georges, ...) paraissent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



Les modalités de saisine

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

Le mode de connaissance



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

Le Magazine du Département a consacré, en septembre 2022, un article à la médiation départementale générant 18 sollicitations de personnes entre septembre et octobre indiquant avoir pris connaissance de cette possibilité à cette occasion.

La nouvelle mise à disposition de documents à l'attention du public et des professionnels dans les accueils des EDS et de la MDPH s'est étalé de décembre 2022 à début 2023 ainsi qu'auprès des villes, associations, ...

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

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

- ❖ *On notera que le grand nombre de recherches sur internet a un effet mécanique de mise en avant de cette activité. En effet, la Médiation du Conseil départemental du Val-de-Marne constitue la 1^{ère} proposition faite par les outils de recherches en ligne, lorsque les personnes utilisent les mots « médiation en Val-de-Marne ». De ce fait, une partie importante des sollicitations ne correspond pas à notre champs d'intervention.*

Les moyens mis à disposition

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression (+ 175 % en 4 ans) la 8^e recommandation de la Médiatrice portait sur les moyens humains à affecter.

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

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

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

Les modalités de fonctionnement

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

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

En moyenne, 4 démarches sont nécessaires pour faire aboutir une sollicitation (entre 1 et 31 selon la complexité de la situation).

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

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

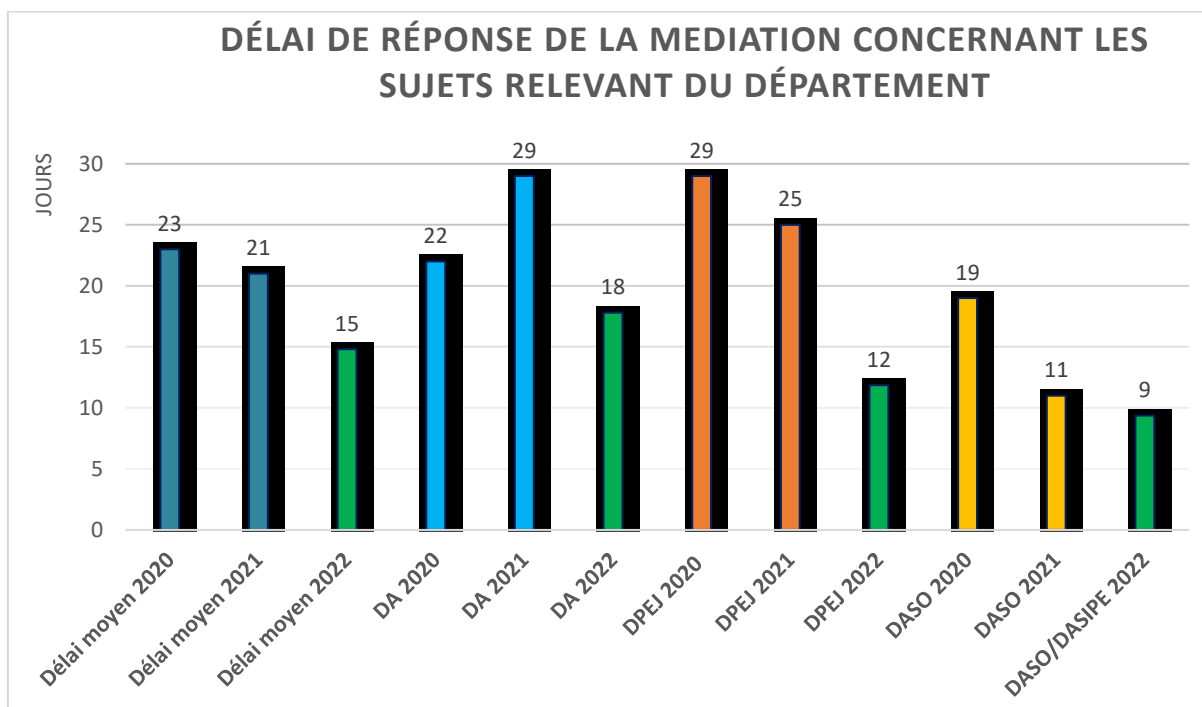
Lorsque la sollicitation est hors champs d'intervention de la médiation départementale, l'utilisateur reçoit une réponse explicative, accompagnée d'une orientation la plus précise possible (nom de l'organisme à solliciter, coordonnées, horaires de permanences, proposition de transmission à l'organisme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

Les délais de réponse

Ils sont en très nette amélioration. Les usagers ont reçu une **réponse à leur sollicitation en moyenne en 8 jours tout motif confondu et en 15 jours pour un sujet relevant du Département** (entre 1 à 147 jours pour le dossier le plus complexe relevant du Conseil départemental). Il s'agit de jours de travail ouvrés. S'ajoute à ce délai le nombre

de semaines ou de mois qui précèdent la saisine de la Médiature, durant lesquels l'utilisateur s'est manifesté plusieurs fois sans obtenir de réponse de l'administration.

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



Il s'agit d'un focus sur les délais des 3 directions les plus sollicitées par la médiation :
 DA : direction de l'Autonomie
 DASO/DASIPE : direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi
 DPEJ : direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse

Bilan de l'activité 2022

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

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

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

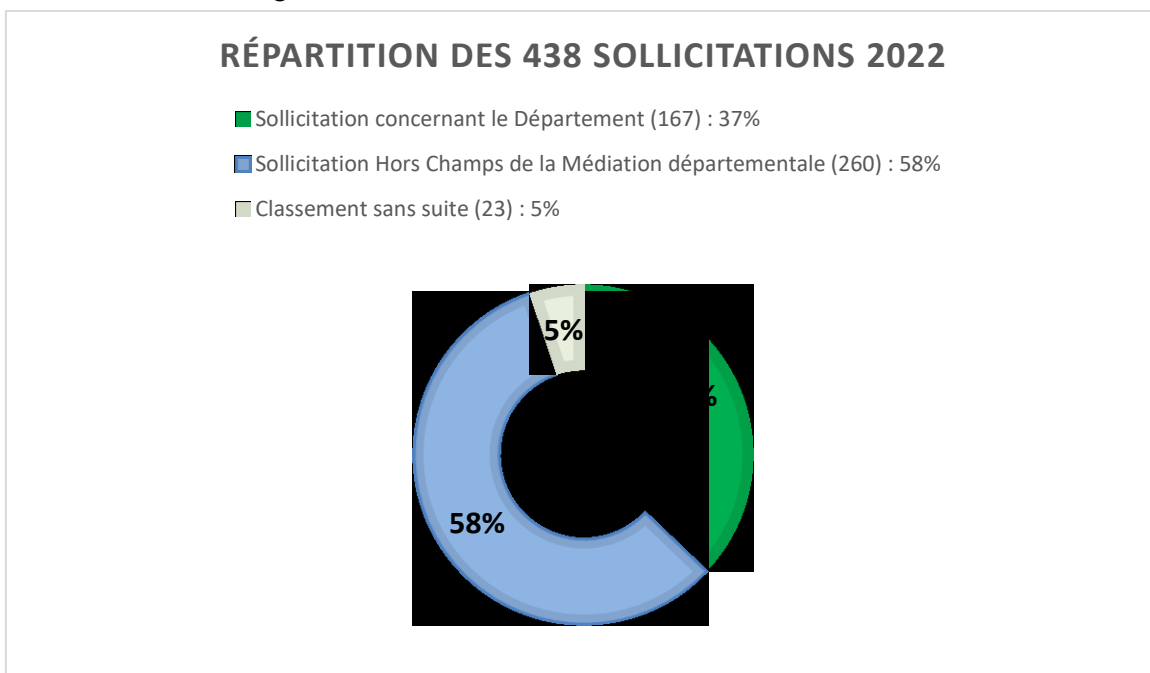
La Médiatrice a été invitée par les « Personnes Qualifiées » (siégeant notamment en CDAPH pour représenter les usagers) pour présenter son activité et les interactions possibles auprès des autres médiateurs.

Les sollicitations se répartissent en deux catégories :

I - Les usagers des services départementaux

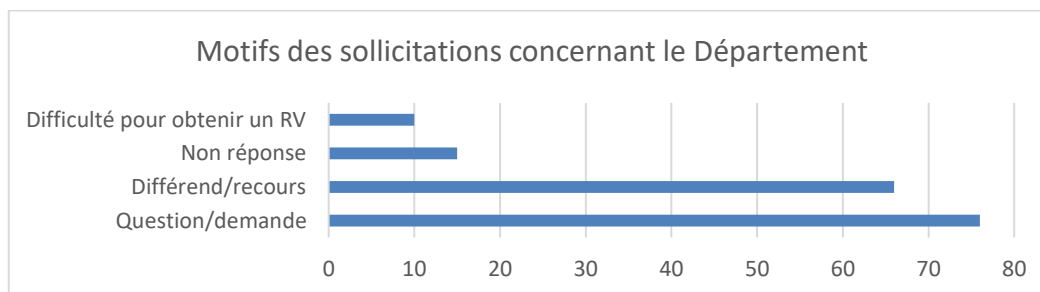
II - Les demandes relevant d'une autre institution

- ❖ On notera, comme en 2021, que pour 12 sollicitations le Département et une autre institution sont conjointement concernés par la demande (3 %).
- ❖ Les sollicitations sont classées sans suite lorsque les usagers ne répondent pas à nos demandes de justificatifs ou ne souhaitent pas le transfert vers la médiation d'un autre organisme.



I - Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux

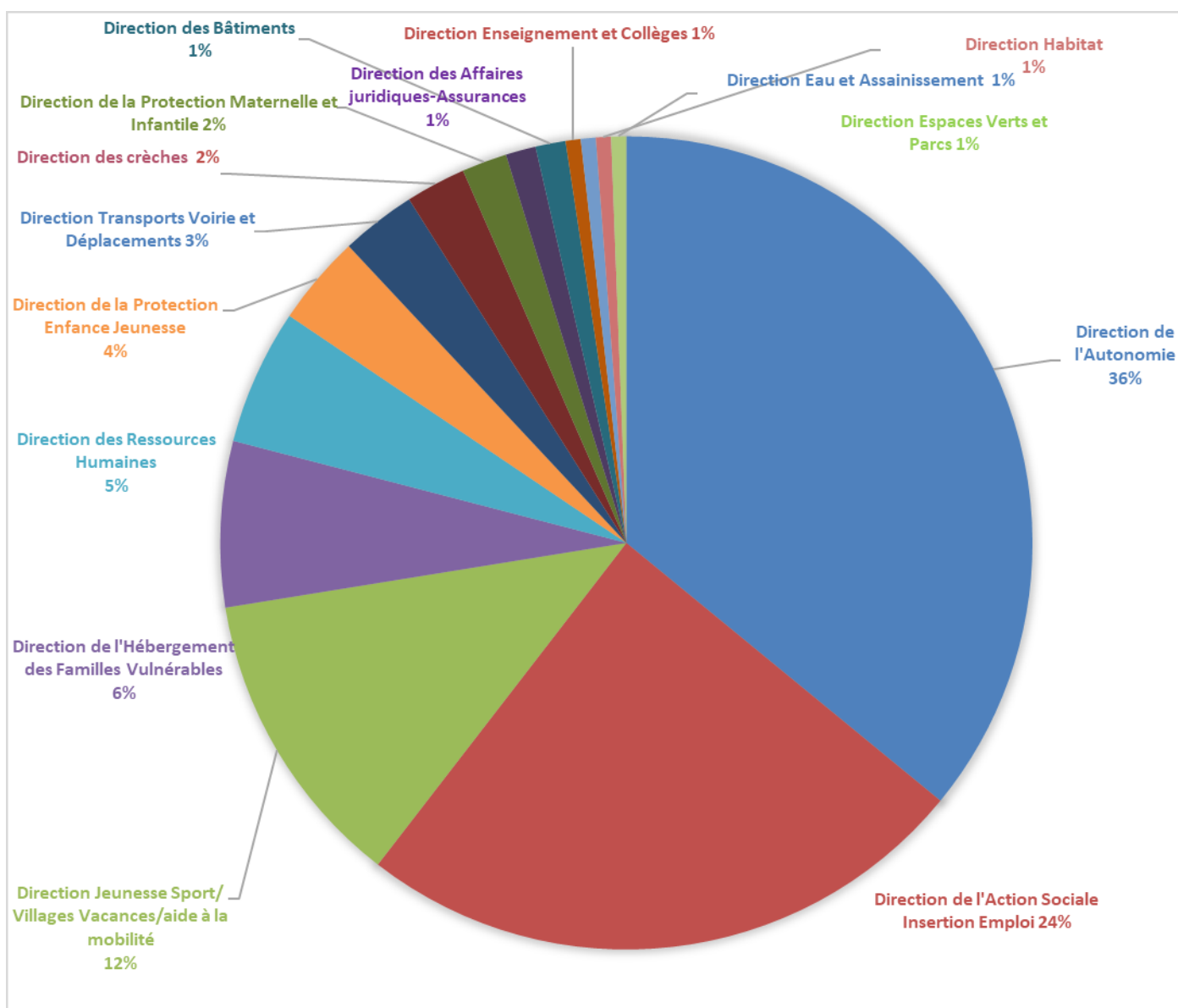
167 sollicitations (159 en 2021) soit 37 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental (dont 12 demandes en commun avec une autre institution). Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à non réponse ou une incompréhension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



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

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

Les 167 sollicitations se répartissent ainsi entre directions :

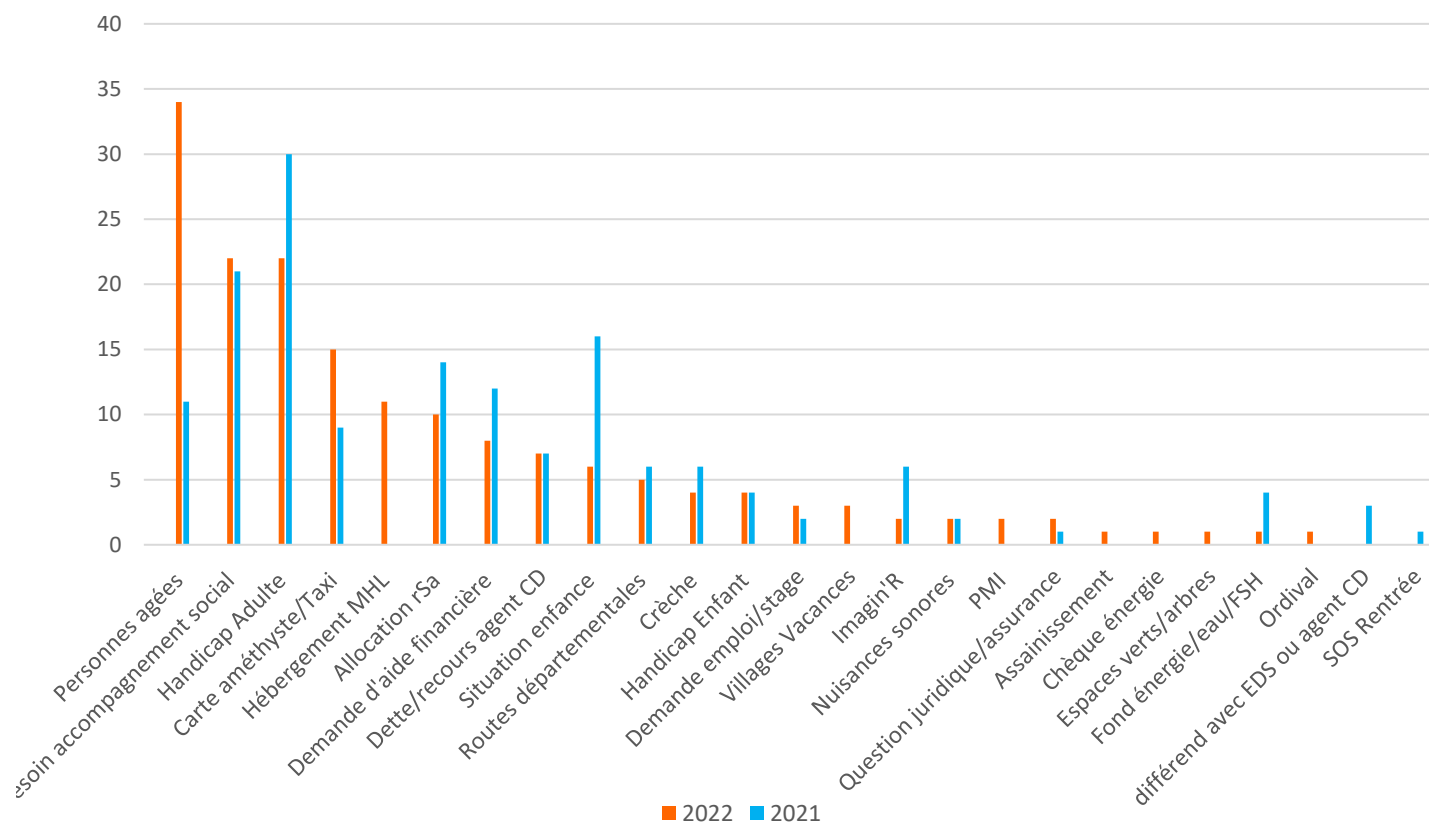


❖ *En septembre 2022, les pôles et certaines directions ont été réorganisés. Pour cette année, dans un souci de cohérence des statistiques, la répartition par pôle n'a pas été retenue. Concernant les services qui ont changés de direction, le choix a été fait de conserver le périmètre antérieur.*

I.1 - Les principaux sujets de sollicitations par Direction

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

Thèmes des sollicitations CD - comparaison 2022/2021



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ❖ *On notera la récurrence des reproches concernant la **difficulté à joindre un correspondant** de la MDPH ou de la direction de l'Autonomie (messages restés sans suite, mails non répondus...). Cela génère inquiétude, tension, sur-appel qui conduisent à solliciter la médiatrice. Il paraîtrait opportun de faire figurer les lignes directes et boîtes mails génériques pour éviter le non réponse en cas de vacance de poste.*
- ❖ *Les familles et usagers constatent et découvrent à l'occasion d'une 1^{ère} demande des délais jugés anormalement longs au regard de la prégnance de leurs demandes et l'urgence d'une prise en charge en raison de leur état de santé.*
- ❖ *Concernant les délais de réponse à la médiation, on notera une **très nette amélioration** des délais (très conséquents en 2021 : 29 jours : de 1 à 119 jours pour le cas le plus complexe) qui sont redescendus à **18 jours en 2022** (de 3 à 82 jours et 1 demande encore en cours depuis 10/22) tout en rappelant qu'ils s'ajoutent aux délais d'attente avant sollicitation.*
- ❖ *On notera que des mandataires et services de tutelle ont sollicité une médiation concernant des situations complexes ou très anciennes suite à la connaissance de l'existence de la médiation (11,7 % des sollicitations). Ils ont fait part de leur grande satisfaction à bénéficier d'un accueil neutre et réactif.*
- ❖ *On relève dans les propos recueillis, la difficulté pour les personnes qui constituent une demande auprès de la MDPH à bien identifier les documents permettant une évaluation ou l'étude d'un recours pour que la décision soit la plus appropriée.*

- La **direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** regroupe **41 sollicitations** (49 en 2021) soit 34% de toutes les sollicitations relevant du Département (- 2%).

Cette direction a été régulièrement sollicitée pour accompagner du public. Sur l'année, 31 familles ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.

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

- ❖ *On notera des délais importants entre la détection initiale d'un indu par la CAF et la notification définitive aux usagers de la décision du Département à leur rencontre, fixant le montant de la remise de dette et le montant restant à leur charge.*
- ❖ *La Médiatrice a été informée par la direction de l'évolution du barème des remises de dettes et de nouvelles modalités de gestion mises en place pour accélérer ce processus de traitement. La Médiature mesurera en 2023 l'incidence de ces évolutions.*
- ❖ *Les délais de réponse sont en progression en passant de 19 jours en 2020 à 9 jours en 2022.*
- ❖ *Pour 7 sollicitations, l'intervention conjointe de la direction Sociale et de la Médiation CAF ou CPAM a été nécessaire pour faire aboutir la demande (ouverture de droits, versement ou effacement de 3 006 € de dettes).*
- ❖ *On notera que la Médiature est intervenue 26 fois à la demande d'un travailleur social pour être en interface entre les démarches d'accompagnement social mis en œuvre en EDS et une autre institution dans le cadre d'un intérêt mutuel bien compris.*

- La **direction de l'Hébergement des familles vulnérables** est concernée par **11 sollicitations** et 6% de toutes les sollicitations relevant du Département.

La Mission Hébergement/Logement, devenue direction, apparaît pour la première fois dans les activités de la médiation. Elles surviennent à la suite de la modification par l'Exécutif des critères de prises en charges de l'hébergement des familles avec enfant de plus de 3 ans.

- ❖ *On notera que dès février 2022, la direction avait souhaité informer la Médiatrice des modifications, en amont de leurs mises en œuvre. Cette anticipation a permis de demander des précisions quant à l'organisation (calendrier, modalités d'information aux familles) et sur les modalités de recours (effectivité et délai de réponse aux usagers concernant le recours administratif).*
- ❖ *Dans ce cadre, 11 familles concernées par ces fins de prise en charge ont saisies la médiation. Pour 5 familles, une prolongation a été accordée ou une évolution positive du mode d'hébergement a été réalisée.*
- ❖ *Le délai moyen de réponse est de 11 jours.*

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

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

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

- ❖ *On notera que ce « petit » nombre de sollicitations mobilise beaucoup la médiatrice en terme de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. Les conversations sont longues et répétées.*
- ❖ *Les délais de réponse sont en nette progression en passant de 29 à 12 jours.*

- Les sollicitations relevant de l'ancienne **direction de la jeunesse, des sports, et des Villages vacances** et plus spécifiquement du **service des aides à la mobilité** : ces 17 interpellations concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (2) et aides à la mobilité Navigo/carte améthyste (15). Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes suite à un refus qui leur est opposé ou d'une difficulté à réaliser les démarches par internet.

- ❖ *On notera que ce type de difficultés se résout rapidement, suite à l'orientation vers les points d'accueil ou vers les gestionnaires du service qui accompagnent les usagers dans leurs démarches à réaliser sur internet. Ces « relais » restent indispensables.*
- ❖ *Le service est extrêmement réactif aux sollicitations et a modifié sa décision pour 6 personnes (35 %) suite à une nouvelle étude de la situation au regard des éléments complémentaires d'analyse.*
- ❖ *On notera l'intérêt d'une décision prise en équité. Ainsi lorsqu'une autre administration agit avec retard, l'utilisateur ne peut être tenu responsable et subir consécutivement un refus. L'interpellation a bon escient d'un délégué de la Défenseure des droits a permis de régulariser cette situation au bénéfice de l'utilisateur.*

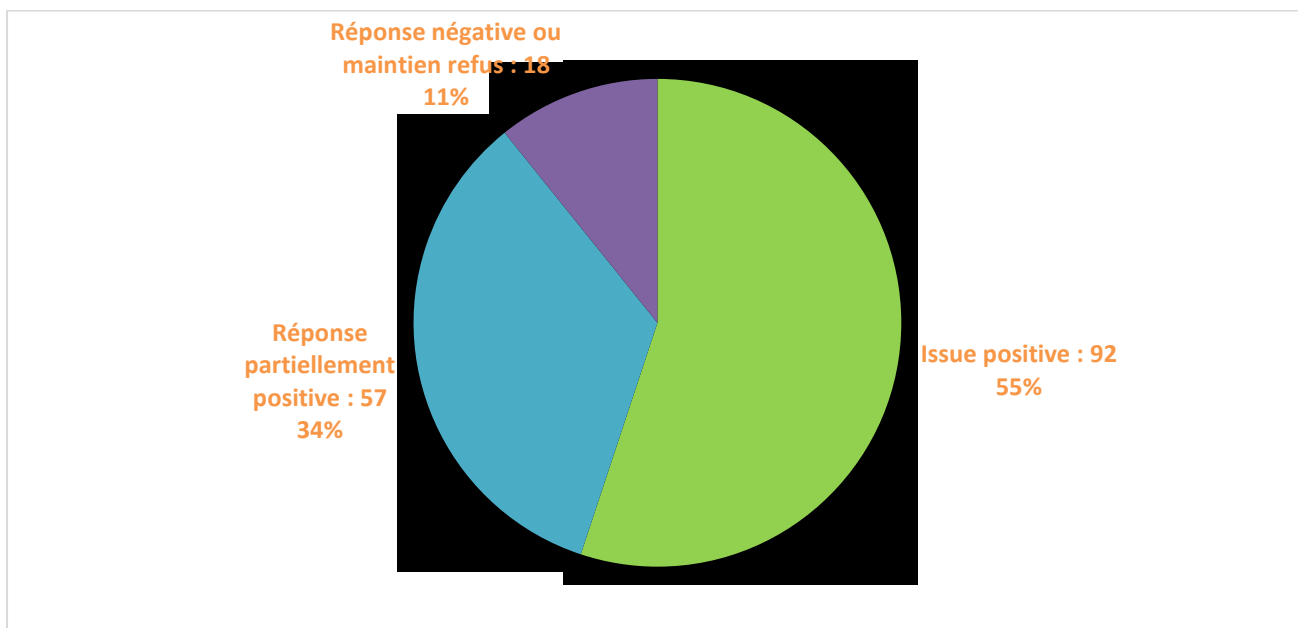
- Pour la **direction des Ressources Humaines** : 9 sollicitations ont été enregistrées.

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

- **La direction des Transports, de la Voirie et des Déplacements** : 5 sollicitations.
 - ❖ Les personnes ont sollicité la médiation en 2021 comme en 2022 dans « l'espoir » de travaux à venir sur une route départementale ou suite à l'absence de réponse à leur sollicitation.
 - ❖ Concernant les aménagements des pistes cyclables, la médiation a été sollicitée pour leur retrait (corona-piste) et/ou leur développement.
 - ❖ On notera un délai moyen de réponse de 23 jours.
- À l'occasion de la rédaction du **règlement départemental d'action sociale**, la direction générale a sollicité la Médiatrice pour une relecture en tiers neutre.
 - ❖ Cette participation a permis de relever et corriger des points d'imprécisions déjà repérés laissant trop de place à des incompréhensions de la part des usagers.

I.2 - Le résultat des médiations

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



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

- ❖ Ce chiffre indique un niveau d'erreurs ou de retards au détriment de l'utilisateur et la production de préjudices pour celui-ci. Il souligne tout l'intérêt de la médiation et d'une attention particulière à accorder à ces situations pour investiguer ce qui a généré ce dysfonctionnement.
- ❖ **Pour 17 de ces 92 sollicitations l'utilisateur a obtenu un changement de la décision initiale** de la Collectivité concernant l'action sociale (1), crèche (1), l'hébergement (5), l'autonomie (3), les aides à la mobilité (6), villages vacances (1).
- ❖ **18 % des 167 sollicitations** relevant du Conseil départemental **ont ainsi reçu une issue très positive suite à la sollicitation de la Médiatrice**. Il s'agit de dossiers parfois très complexes qui ont nécessité de nombreuses démarches sur de longues périodes (16 jours en moyenne dont 68 pour le plus compliqué).

- ❖ On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle est aussi en capacité de revenir sur sa décision et de rétablir l'usager dans ses droits.
- ❖ En faisant droit aux usagers, le Département renoue un dialogue, rassure les personnes sur leur capacité à agir et à être entendu. Il rapproche l'administration et le citoyen en faisant preuve d'humanité et d'équité. Ces démarches diminuent d'autant le risque de contentieux au Tribunal administratif.

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

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

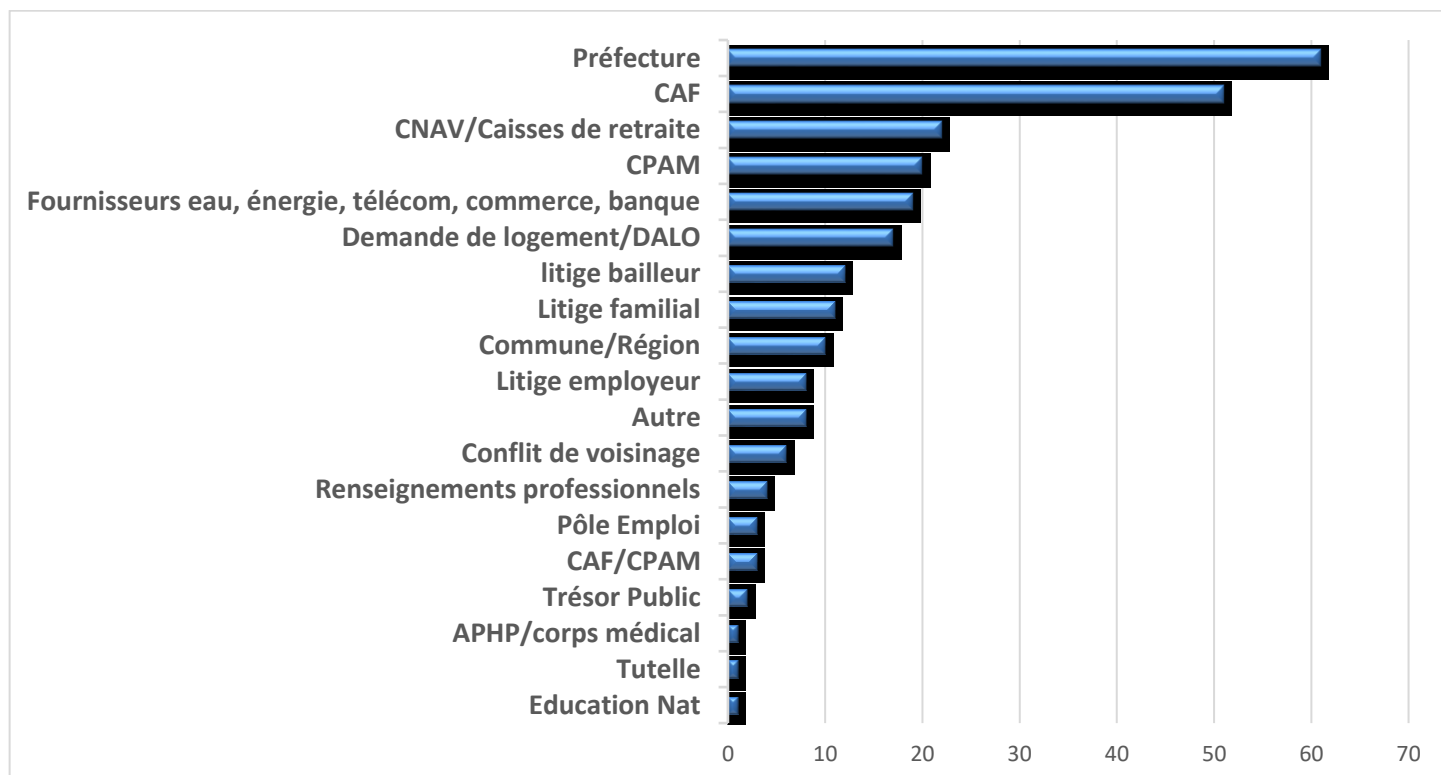
Pour 18 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée, accompagnée par un temps d'explication.

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

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

II - Les sollicitations relevant d'une autre institution :

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



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

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

La page de présentation sur le site du Département précise que la Médiatrice n'intervient que dans le cas d'un différend avec les services du Département et spécifie les sollicitations récurrentes qui sont hors champs (demande de logement, difficultés avec la Préfecture, CAF...). Pour autant, faute de trouver un interlocuteur physique à solliciter en direct, les personnes font de multiples interpellations en espérant une réponse.

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

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

- ❖ *On notera que cette transparence entre médiatures institutionnelles sur les difficultés rencontrées (retard, erreur, procédure d'enquête en cours, ...) est fondamentale car elle permet de travailler en confiance et réactivité.*
- ❖ *Pour développer le partenariat, la « 3^{ème} Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 24/11/2022 en salle du Conseil départemental. Elle s'est tenue en présence de Monsieur Dewailly Vice-Président du Tribunal administratif de Melun et Président de la Chambre des Médiations, de représentantes du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et des responsables régionaux et départementaux de la Défenseure des droits. Les médiatrices de la CAF, de la CPAM et de la CNAV ont pu échanger sur les missions de chacun, leurs modes d'intervention et leurs résultats, en présence de nombreux délégués de la Défenseure des droits. Cette troisième initiative, appréciée très positivement par les acteurs de la Médiation institutionnelle du Val-de-Marne a confirmé toute son utilité. Elle s'est largement élargi aux responsables des Points d'accès au droit et des Maisons de la Justice et du Droits, en présence d'un chargé de Mission du Médiateur de la Région Île-de-France.*

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

Même si une médiation au sens strict du terme n'est pas alors mise en place, le service rendu à l'utilisateur est lui bien réel. Cette démarche est fidèle aux engagements de la collectivité d'être à l'écoute des habitants. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf. annexe 6 : quelques extraits de remerciements d'utilisateurs en 2022).

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

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

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

Pour la CAF :

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

Il en va différemment avec la Préfecture :

Pour les 61 usagers qui ont contacté la médiatrice, il s'agit de personnes qui n'obtiennent pas de réponse à la suite de leur demande de renouvellement de leur titre de séjour. Les délais se trouvent dépassés et les personnes n'obtiennent pas de justificatifs indiquant le traitement en cours.

- ❖ *On notera un déplacement des difficultés avec cette administration puisqu'en 2021 il s'agissait de l'impossibilité de prendre rendez-vous sur le site internet dédié pour leur dépôt de demande de naturalisation ou de prolongement de titre de séjour. Désormais il s'agit des suites données à ces dépôts. Le Tribunal administratif de Melun enregistre régulièrement des recours contre la Préfecture du Val-de-Marne concernant cette question des délais.*
- ❖ *Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit. Monsieur Toubon, ancien Défenseur des droits avait à plusieurs reprises rappelé l'Etat à ses obligations dans ce domaine. Madame Hedon a fait de même dans son dernier rapport annuel et dans 2 rapports particuliers.*
- ❖ *Ces rapports mettent aussi en avant la question de « l'éloignement des services publics dû à la dématérialisation » des procédures, empêchant le dialogue direct entre les administrations et les usagers, surchargeant inutilement les services sociaux qui accueillent le public (comme les Espaces départementaux des Solidarités - EDS).*

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

Ces retards peuvent induire des licenciements, des pertes de droits (CAF/AAH, etc.) et, de ce fait nécessiter le versement par le Département de prestations financières en cas de rupture de revenus pour des familles avec enfants mineurs.

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

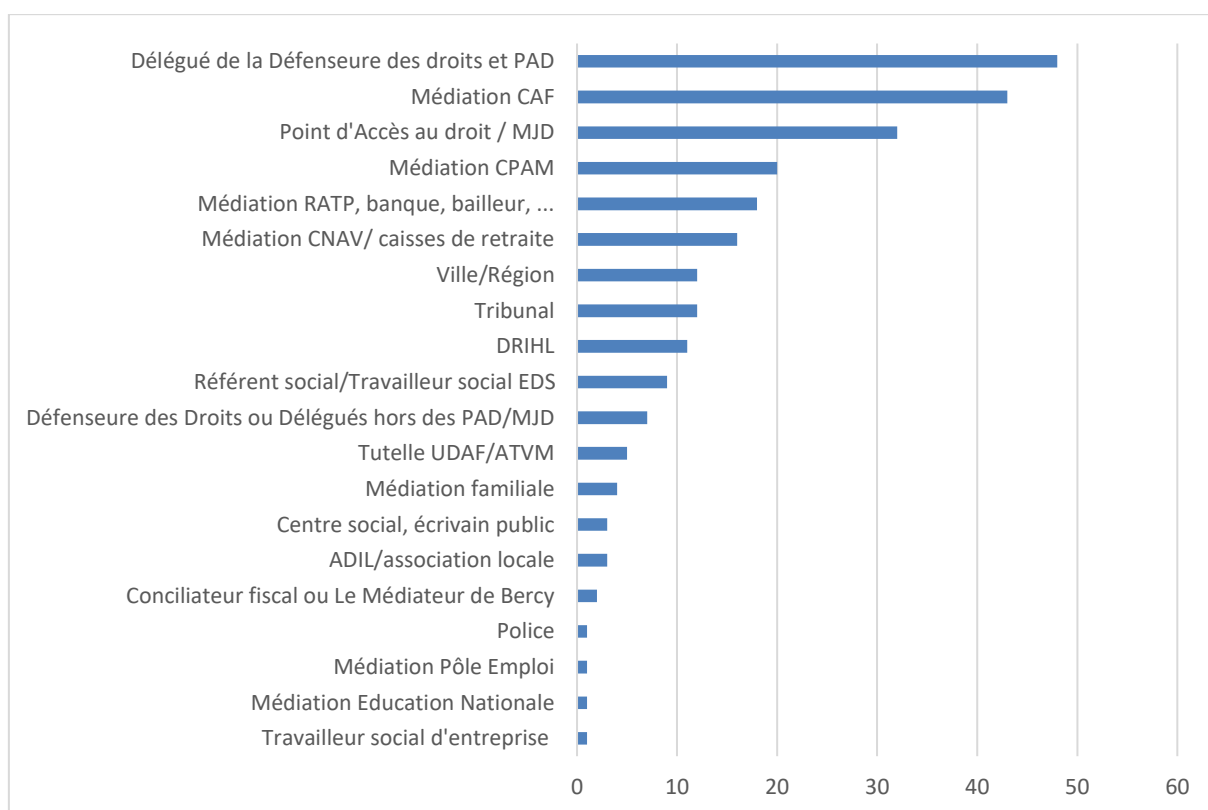
Ce point fait donc de nouveau l'objet d'une recommandation spécifique.

II - Les sollicitations relevant d'une autre institution

II.1 - Une orientation et un accompagnement

L'ensemble des sollicitations qui ne relève pas du Conseil départemental reçoit une réponse sous 3 jours en moyenne. Après étude de la situation, les personnes sont orientées vers l'interlocuteur dédié ou le plus apte à répondre. Si besoin, ces dernières sont accompagnées dans leurs démarches. L'augmentation notable de la mise en place de services de Médiation facilite les démarches des usagers en direction des administrations mais aussi des prestataires de service. On citera notamment les médiateurs de la consommation, de la RATP/SNCF, des banques, des mutuelles, ... qui ont été sollicités en 2022. Néanmoins ces médiations ne sont pas assez connues.

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



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

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

II.2 – Le résultat de ces réorientations :

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

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

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

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

- ❖ *On notera le **versement de 117 248 €** (ou effacement de dette) par d'autres organismes suite à l'interpellation directe par la médiation. Il ne s'agit que des sommes portées à connaissance par 26 familles concernant la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi. Ce montant est donc a minima. Cette évaluation pécuniaire n'avait jamais été réalisée et devra être poursuivie (72 000 € en année incomplète en 2021). Elle n'est pas comparable avec d'autres médiateurs départementaux car ce n'est pas comptabilisé.*
- ❖ ***3 cartes vitales** ont été réalisées par la CPAM en quelques jours pour des personnes en attente depuis de nombreux mois suite à un blocage informatique inexplicable et réitéré.*
- ❖ *Cette démarche est très appréciée par des personnes en colère contre des services publics sourds à leur détresse et mises en situation de fragilités sociales et/ou financières.*
- ❖ *On notera que de nombreuses personnes rencontrent des difficultés avec la CNAV dans la finalisation de leur demande de retraite, en raison des retards de traitement et/ou de la complexité de leur situation. Comme très souvent, cela a une incidence pour le Département par l'activité des EDS et les demandes d'aides financières.*

III – Le bilan des recommandations émises en 2022 :

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

- ❖ Délais de réponse : *on note une amélioration dans les délais des Directions pour répondre à la Médiatrice. Pour autant, de façon récurrente, ce sujet reste un motif de récrimination des usagers. Ce point doit donc rester en vigilance.*
- ❖ Présentation systématique d'excuses au nom du Département en cas d'erreur ou de retard imputable à la collectivité : *on notera que les directions présentent plus spontanément des excuses et prennent contact directement avec les personnes.*
- ❖ Modification de certaines formulations de rapports d'enquêtes sociales jugées inadéquates par les usagers : *la médiation n'a pas été sollicitée sur ce point en 2022.*
- ❖ Expérimentation de la médiation des recours des usagers concernant le rSa devant le Tribunal administratif : *travaillée en amont avec la Direction générale, la Direction concernée et le Tribunal de Melun, elle débutera en avril 2023.*
- ❖ Affectation d'une assistante : *prise de poste en avril 2022 à plein temps avec des effets très positifs sur le déroulé des médiations.*

- ❖ Préfecture - Renforcement des liens avec le bureau des étrangers : cette démarche a totalement échoué. La transmission au secrétaire général de la Préfecture par le directeur général des services de 4 situations (très soigneusement sélectionnées) n'a été suivie d'aucune réponse de Madame la Préfète. (Pour une des sollicitations la Préfecture avait même été condamnée 3 mois plus tôt en référé à recevoir dans le mois cet usager, sans succès.)

IV – Recommandations :

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

La loi de du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique précise dans son article 81 « Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

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

V – Perspectives

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

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

- **Développement du partenariat et communication :**
 - Conformément à la délibération de 2014, la médiatrice départementale est adhérente à l'association des Médiateurs des collectivités territoriale (**AMCT**) qui constitue un réseau d'échanges, de partage d'informations et de bonnes pratiques. Depuis octobre 2020 elle siège au Conseil d'administration et, à ce titre, poursuit une collaboration active avec les autres médiateurs départementaux.
 - Intensification des échanges avec le **Tribunal administratif** et les acteurs de la médiation.
Visite des Points d'accès au droit et Maisons de la justice et du droit, à la **rencontre des juges de proximité et conciliateurs de justice**.
 - Organisation de la **4^e Rencontre des médiateurs institutionnels** lors de la semaine mondiale de la médiation en octobre 2023, pour développer ce réseau partenarial et sensibiliser les communes à la médiation institutionnelle. Proposition, à cette occasion, d'intensifier dans la **communication du Département** la mise en avant de l'existence d'une médiation proposée aux habitants (site internet et réseaux sociaux). Cette marque forte pourrait être accentuée par la communication dans Interval et le Magazine du Département.

La Médiatrice du Département du
Val-de-Marne

M^{me} Claude ROUSSEL-BRUN