

# Rapport sur l'activité 2023 de la Médiation Conseil départemental du Val-de-Marne

Séance du

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 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). 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 2023 son activité en direction des usagers des services départementaux et de toutes les personnes, institutions et associations qui l'ont sollicitées.

**Bilan : 463 sollicitations enregistrées en 2023** (438 en 2022, 412 en 2021, 313 en 2020 et 159 en 2019) : en augmentation de 191% en 5 ans.

## La répartition des sollicitations sur le territoire

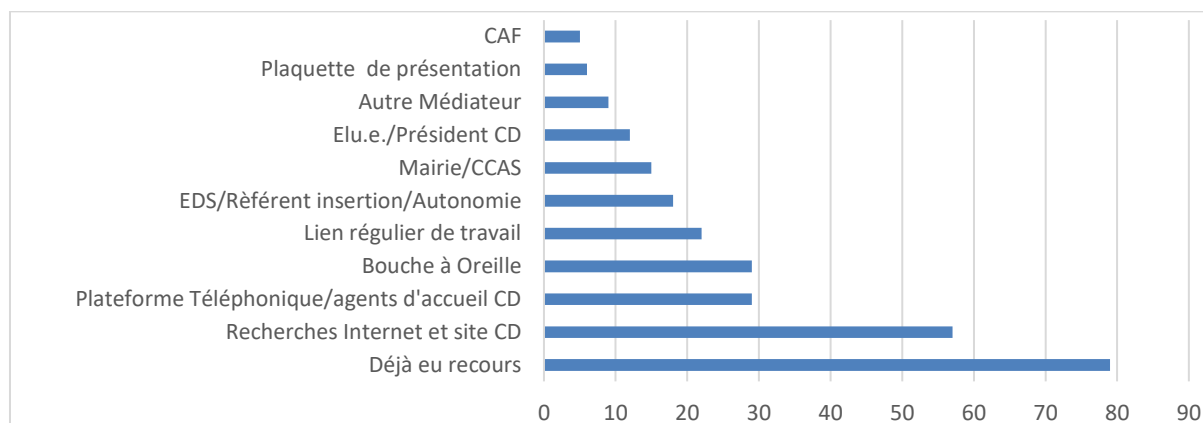
L'étude qualitative menée à partir de 2020 a permis d'affiner la répartition du nombre de sollicitations par commune. (Cf. annexe 3).

- ❖ *On notera que 48 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 ou de voies cyclables.*
- ❖ *Certaines communes (Boissy, St Maurice, Ivry-sur-Seine, Villejuif, Villeneuve-Saint-Georges, ...) paraissent surreprésentées au regard du nombre d'habitants. Cela découle du développement partenarial, localement avec les Point d'accès au droit/ Maisons de la Justice et du droit, communication dans le journal municipal ou sollicitations transmises directement par certains élus départementaux et travailleurs sociaux.*

## Les modalités de saisine

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier, téléphone, via le site internet du Département (25%) et majoritairement directement par mail (43 %). 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.

## Le mode de connaissance :



Majoritairement, le public recherche de l'aide sur internet pour trouver un médiateur (20 %). Des associations et les services départementaux dont l'accueil téléphonique et les permanences de proximité (10%), les EDS (6%) assurent aussi ce relai de communication et orientent des usagers. 10% des usagers ont eu connaissance de la Médiation par le « bouche à oreille ».

Le Magazine du Département avait consacré, en septembre 2022, un article à la médiation départementale. En mars 2024 une « Fiche pratique » du Magazine présente la Médiation. L'information sur la possibilité de solliciter la Médiatrice figure sur le site internet. La Médiation est ponctuellement mise en avant sur les réseaux sociaux du Département.

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

## Les moyens mis à disposition

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression (+ 191 % en 5 ans) la Médiature a été renforcée en avril 2022 par une collaboratrice.

Le nombre de sollicitations induit une charge de travail très conséquente qui n'était plus absorbable par la seule Médiatrice. Cette question des moyens est une des garanties de l'indépendance de la Médiation et de l'autonomie de l'action propre à la fonction.

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

La Médiatrice et la collaboratrice ont participé à des formations dont une spécifiquement mise en place par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

## Les modalités de fonctionnement

La médiation est désormais composée de la Médiatrice et de sa collaboratrice. Un message accusant réception de la demande par mail est automatiquement envoyé. La Médiature assure un temps d'écoute nécessaire aux usagers, l'étude de chaque situation, le travail de suivi des réponses apportées par les services en garantissant délais raisonnables et exhaustivité. La Médiatrice s'engage auprès de la personne à répondre dans un délai d'une quinzaine de jours pour régler totalement le dossier ou apporter au moins de premiers éléments de réponse.

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 35 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.

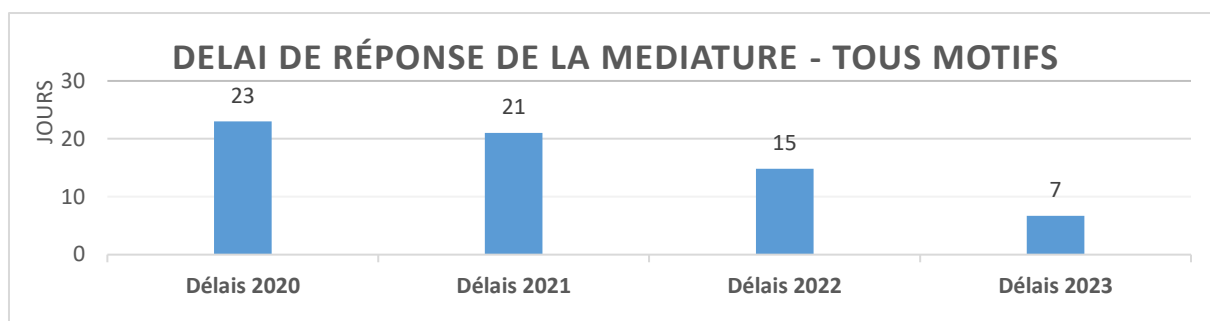
À l'issue de ces échanges, après entretien téléphonique si besoin, un mail ou un courrier est adressé à l'utilisateur reprenant les éléments du différend et stipulant l'issue de cette sollicitation : accord (total ou partiel), refus/ maintien de la décision. Cette étape clôture la sollicitation. L'utilisateur est invité à donner son appréciation qualitative des renseignements fournis ou de l'intervention réalisée (Cf. annexe 4 – 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, proposition de transmission à l'organisme concerné dans le cadre du réseau des médiateurs, ...)

## Les délais de réponse

Ils sont en constante amélioration. Les usagers ont reçu une **réponse à leur sollicitation en moyenne en 7 jours tous motifs confondus et en 15 jours pour un sujet relevant du Département** (entre 1 à 81 jours pour le dossier le plus complexe relevant du Conseil départemental). 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'appui 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 plus complexes ont nécessité de nombreux échanges et plusieurs mois d'attentes pour l'utilisateur. Deux sollicitations 2023 étaient toujours en cours en février 2024 (respectivement plus de 62 et 150 jours).*
- ❖ *Ce point doit rester un point de vigilance des directions concernant des dossiers très complexes ou en interaction entre plusieurs directions.*



### **Bilan de l'activité 2023**

**463 sollicitations enregistrées en 2023** (438 en 2022, 412 en 2021, 313 en 2020 et 159 en 2019).

**Cette augmentation de 191 % en 5 ans** ne doit pas être interprétée comme une augmentation des différends avec la collectivité, qui restent stables. Sans conteste, la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2023. La volonté réaffirmée de la collectivité de faire connaître la Médiation par le déploiement de communication et le développement du partenariat, permettent une augmentation du nombre de sollicitations.

La Médiation a poursuivi son travail de présentation aux partenaires institutionnels. Dans ce cadre, la Médiatrice a rencontré l'animateur des lieux France Services, la Maison de Justice et du Droit de Villejuif, le CCAS de Créteil, ... La Médiatrice a été invitée par la Médiation de Pôle Emploi à une réunion partenariale pour l'Île de France.

En 2023, la Médiatrice a participé aux comités techniques de l'Axe 1 du projet d'administration départementale notamment sur la question de « la relation numérique à l'utilisateur ». La Médiation a été invitée par la Direction des Relations à la Population pour informer les agents des permanences en villes ainsi que par la Direction de l'Action Sociale, de l'Insertion et des Parcours Emploi pour une rencontre avec les cadres de l'Action Sociale de Territoire.

- ❖ *Pour développer le partenariat, la « 4<sup>ème</sup> Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 17/10/2023. Elle s'est tenue en présence de Monsieur DELALANDE Vice-Président du Tribunal administratif de Melun, de représentantes du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et du représentant départemental de la Défenseure des droits. Pour la 1<sup>ère</sup> fois, les services de la Préfecture étaient représentés (mais pas le bureau des étrangers). Les médiations de la CAF, de la CPAM, de la CNAV, de Pôle Emploi et de l'Education Nationale ont pu échanger sur leurs missions singulières et leurs résultats, en présence de nombreux délégués de la Défenseure des droits. Cette quatrième initiative, saluée par les acteurs de la Médiation institutionnelle du Val-de-Marne a confirmé toute son utilité. Elle s'est largement élargie aux responsables des Points d'accès au droit et des Maisons de la Justice et du Droit, des animateurs de lieux France service en présence d'un chargé de Mission du Médiateur de la Région Île-de-France. La Direction de l'Action sociale de l'insertion et des parcours emploi a pu rencontrer à cette occasion ces partenaires et tisser des relations de travail.*

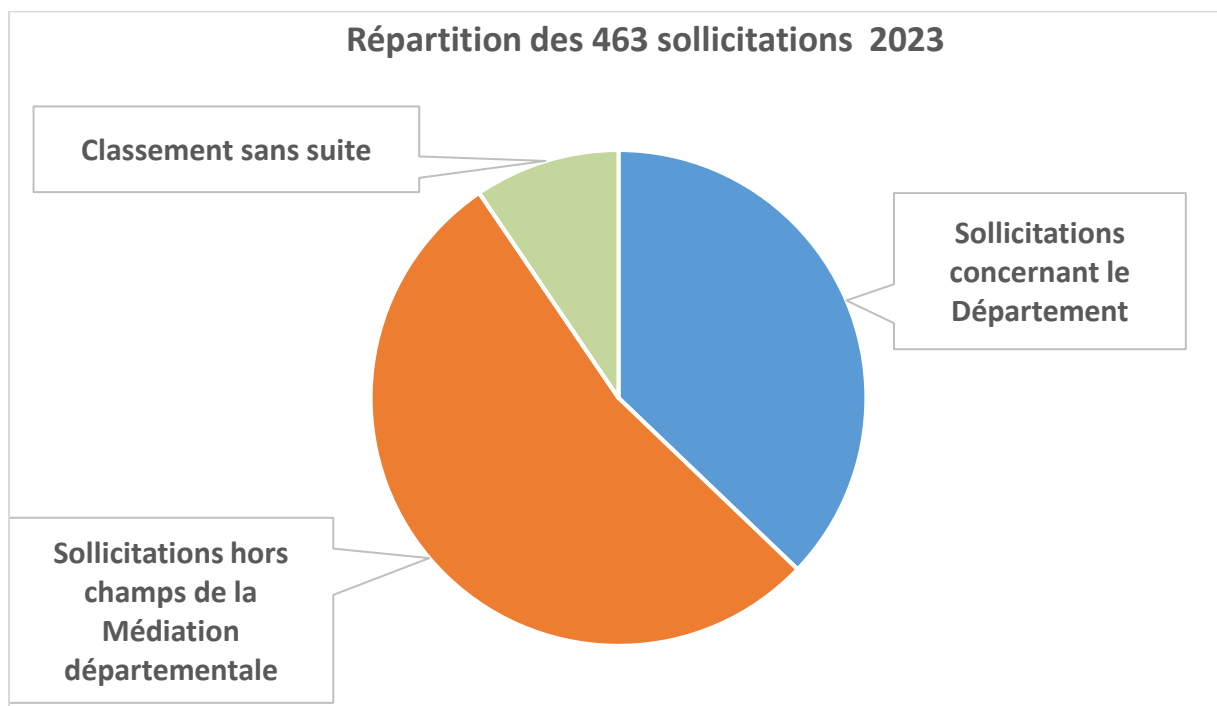
### **Portrait des demandeurs :**

Majoritairement des femmes (267/191 hommes), quelques associations et entreprises (5). La démarche peut être faite pour le compte d'une personne (tuteur ou élu). Moyenne d'âge des personnes : 46 ans.

Les sollicitations se répartissent en deux catégories :

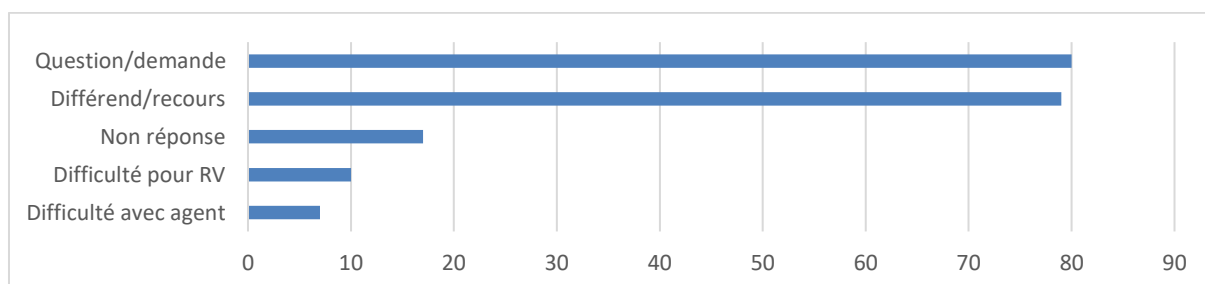
- I - Les usagers des services départementaux (p 6 à 12)***
- II - Les demandes relevant d'une autre institution (p 12 à 14)***

- ❖ On notera que pour 15 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 aux 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

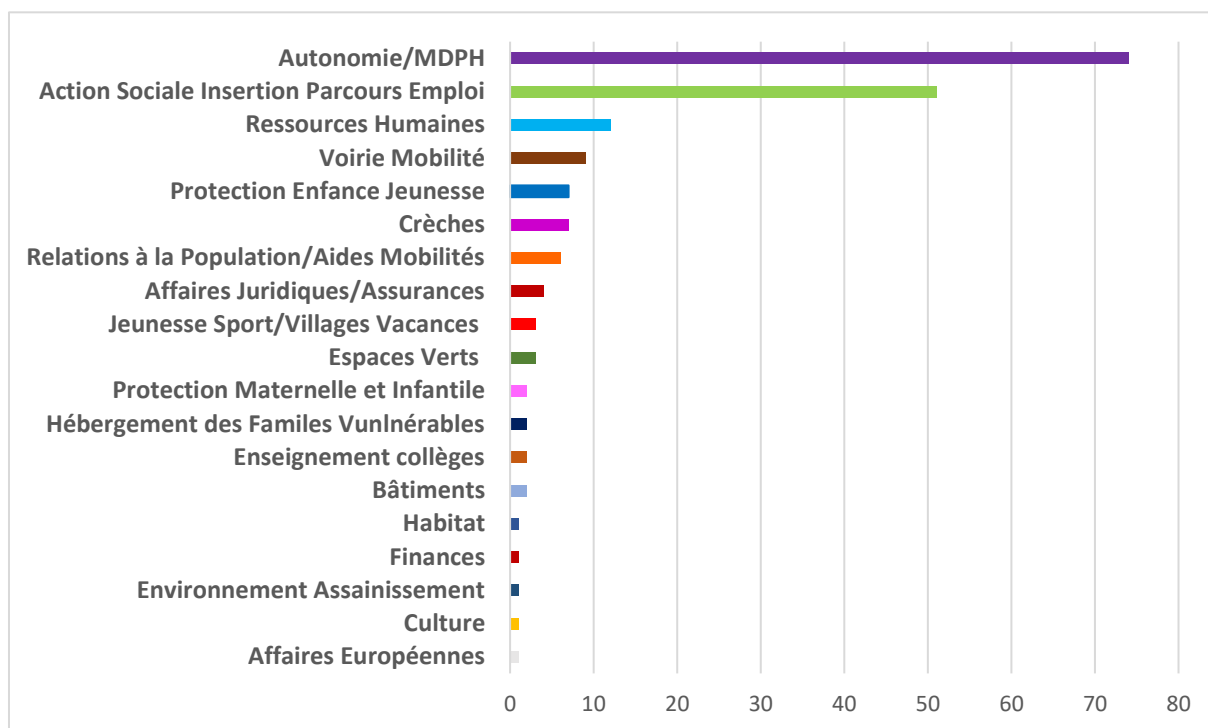
**172 sollicitations (167 en 2022)** soit 37 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental (dont 15 demandes en commun avec une autre institution). Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à non réponse ou une incompréhension 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.

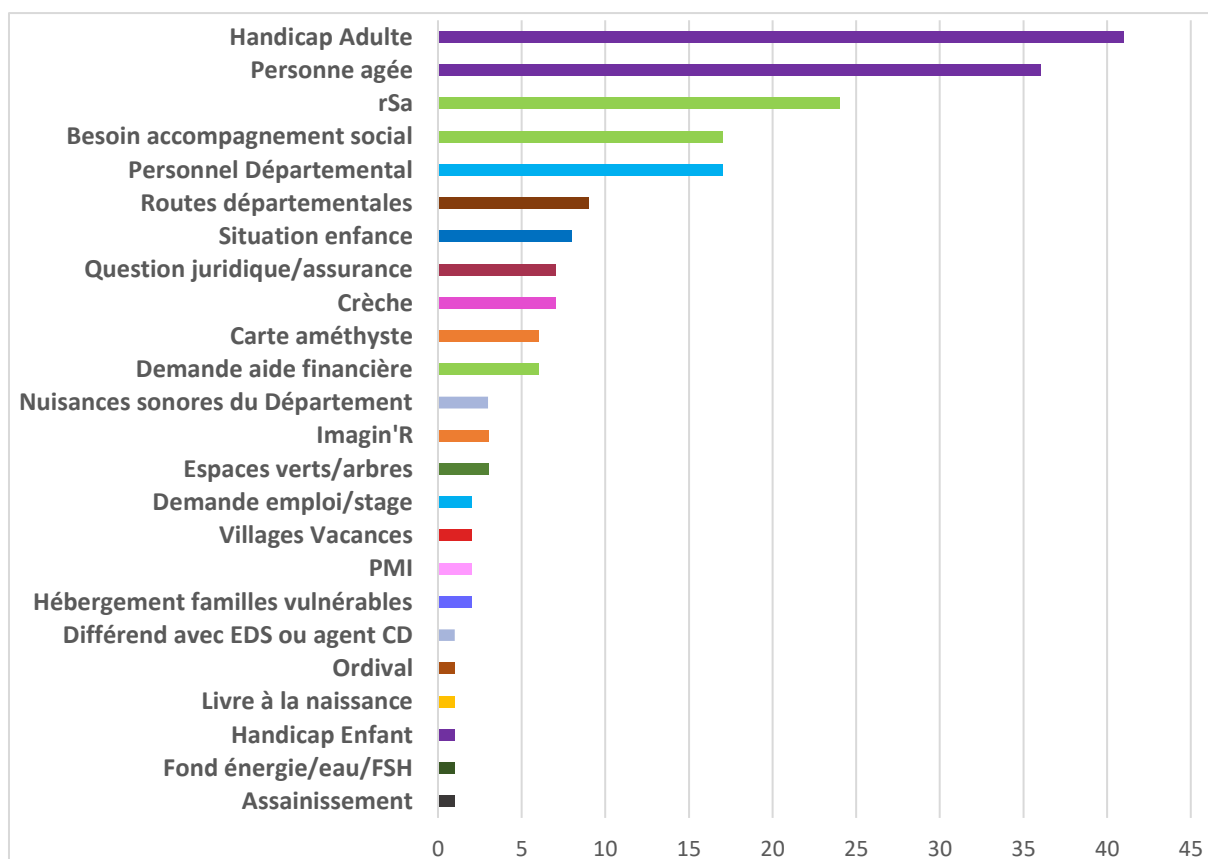
Le directeur général, les directeurs généraux adjoints et les Directeurs font part de leur disponibilité et de leur aide en cas de difficulté pour solutionner des sollicitations complexes.

## Les 172 sollicitations se répartissent ainsi entre directions :



### I.1 - Les principaux sujets de sollicitations

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 ou de façon récurrente.



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 versent ou instruisent.

Une direction peut avoir été concernée, puis l'utilisateur n'a pas donné suite.

### **Seules les directions concernées par plus de 5 sollicitations sont ici présentées.**

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, PMI) sont concernées par **72 %** 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 **74 demandes** (60 en 2022) soit 39 % de toutes les sollicitations relevant du Département (+ 3 %). Cette augmentation de 23% des demandes reflète les difficultés rencontrées par les usagers.

Les sollicitations concernent 35 personnes âgées en perte d'autonomie (34 en 2022) et pour les situations de handicap : 38 adultes (22 en 2022) et 1 enfant (4 en 2022).

Pour les personnes âgées : elles 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.

Pour les personnes porteuses de handicap, il s'agit de la difficulté à comprendre les notifications reçues et les motifs de refus de Carte Mobilité Inclusion (CMI).

- ❖ *On notera la récurrence des reproches concernant la **difficulté à joindre un correspondant** de la MDPH ou de la direction de l'Autonomie (messages restés sans suite, mails non répondus...). Cela génère inquiétude, tension, sur-appel qui conduisent à solliciter la médiatrice.*
- ❖ *Les familles et usagers soulignent des **délais jugés anormalement longs** au regard de la prégnance de leurs demandes et l'urgence d'une prise en charge en raison de leur état de santé.*
- ❖ *Concernant les délais de réponse à la médiation, on notera une **très nette amélioration** des délais (très conséquents en 2021: 29 jours), qui sont redescendus à **16 jours en 2023** malgré l'augmentation du nombre des saisines, tout en rappelant qu'ils s'ajoutent aux délais d'attente des usagers avant sollicitation de la médiation.*
- ❖ *On relève dans les propos recueillis : la difficulté pour les personnes qui constituent une demande auprès de la MDPH de bien identifier les documents permettant une évaluation ou l'étude d'un recours pour que la décision soit la plus appropriée. Les personnes pensent (à tort) qu'ils seront convoqués à la MDPH pour rencontrer un spécialiste et pourront ainsi expliquer leur situation pour une évaluation plus précise. La Médiation réalise un travail d'information sans solliciter la Direction concernée.*

- **La Direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** regroupe **51 sollicitations** (41 en 2022) soit 27% de toutes les sollicitations relevant du Département (- 7%). Cette direction a été régulièrement sollicitée pour accompagner du public. Sur l'année, 20 familles ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.



- ✓ 17 demandes concernent leur relation avec un EDS : soit dans l'attente d'un rendez-vous soit pour contester les conditions de leur accompagnement social.
  - ✓ 6 usagers sollicitaient l'attribution d'une aide financière d'urgence au regard de leur situation ou des précisions sur le refus de celle-ci.
  - ✓ 24 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.*
  - ❖ *Les délais de réponse sont en moyenne de 14 jours (9 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, avec un délai maximum de 21 jours (ouverture de droits, versement ou effacement de 1.123 € de dettes).*
  - ❖ *On notera que la Médiature est intervenue 15 fois à la demande d'un travailleur social pour être en interface entre les démarches d'accompagnement social mises en œuvre en EDS et une autre institution dans le cadre d'un intérêt mutuel bien compris.*
  - ❖ ***Fait marquant pour cette Direction*** : sur proposition de la Médiatrice dans le cadre des recommandations du précédent rapport, une expérimentation d'une « médiation préalable proposée » a été mise en place. Une médiation a été proposée à 10 personnes qui avaient déposées une requête devant le Tribunal Administratif concernant le RSA. Monsieur le Président a ensuite donné son accord pour que cette démarche puisse être systématisée en 2024. L'objectif de cette « médiation proposée » est conforme aux principes généraux qui ont prévalu à la mise en place de la Médiation, notamment pour la réduction des contentieux devant les Tribunaux (Cf Annexe 7).
- Pour la **Direction des Ressources Humaines** : 12 sollicitations ont été enregistrées.
- ❖ *Pour mémoire le champ d'intervention de la médiatrice exclu les différends de la Collectivité avec ses agents. Les sollicitations sont uniquement transférées à la direction avec l'accord des personnes. La Médiature intervient pour s'assurer que les personnes auront une réponse explicative écrite à leurs courriers.*
  - ❖ *Concernant des difficultés sociales du personnel, les personnes sont écoutées, rassurées sur la confidentialité des échanges et orientées vers le service concerné (demande de logement, accompagnement budgétaire).*
  - ❖ *On notera que 5 personnes ont sollicité la médiature concernant le versement de l'Allocation de Retour à l'Emploi : complexité du processus et délais d'attente de traitement. Cette question mérite une attention particulière s'agissant de personnes en fin de contrat, sans autres indemnités.*
- **La Direction de la Voirie et des Mobilités** : 9 sollicitations.
- ❖ *Les personnes ont sollicité la médiation dans « l'espoir » de travaux à venir sur une route départementale ou suite à l'absence de réponse à leur sollicitation.*
  - ❖ *On notera que 3 demandes, après analyse par la direction, ne relevaient finalement pas du Département mais d'une commune ou de l'Etat (route nationale).*
  - ❖ *On notera un délai moyen de réponse nettement amélioré, passant de 23 à 9 jours en 3 ans.*
  - ❖ ***Fait marquant pour cette Direction*** : dans le prolongement de la sollicitation d'un usager en 2022 demandant la réalisation de travaux et à la suite d'une étude, le DGA concerné a informé la Médiatrice de leurs réalisations en 2023/2024.



➤ **La Direction des crèches** est cette année concernée par **7 sollicitations**.

- ❖ *Pour 5 d'entre elles, il s'agit de demande de places en crèche. Ce motif n'entre pas dans le cadre du champ d'intervention de la médiation. Des explications sont apportées aux familles.*
- ❖ *Deux familles ont souhaité faire part de leurs inquiétudes et mécontentements suite à des incidents en crèche. La Direction a pu apporter des éléments complémentaires de compréhension sans pouvoir rapprocher les points de vue.*

➤ **La Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse** est concernée par **7 sollicitations** (6 en 2022).

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 termes de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. Les conversations sont longues et répétées.*
- ❖ *Les délais de réponse sont à nouveau en net progression en passant de 29 à 8 jours en 3 ans.*

➤ Les sollicitations relevant de la **Direction des Relations à la Population** et plus spécifiquement du **Service des Aides à la Mobilité** : ces **6 interpellations** concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (1) et aides à la mobilité Navigo/carte améthyste (5). 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 5 personnes (83 %) suite à une nouvelle étude de la situation au regard des éléments complémentaires présentés.*
- ❖ **Fait marquant** : *le nombre des sollicitations relatives aux aides au transport a encore diminué en 2023 passant de 15 à 6 en 3 ans. La modification de certains courriers et démarches pourrait être à l'origine de cette très nette baisse. Avec la Médiation, la Direction en fait l'hypothèse très probable.*

➤ **Des sollicitations particulières sur lesquelles la Médiation souhaite attirer l'attention au regard de leurs complexités :**

- ❖ **La Direction des Affaires Juridiques** est concernée par 3 sollicitations spécifiquement sur des questions d'**assurance** suite à accident (parc ou route départementale).

- ✓ Une sollicitation a donné lieu à une indemnisation rapide de la personne au regard de la responsabilité de la collectivité et du faible montant des dommages.
- ✓ Un entretien de médiation s'est tenu entre le chef du service concerné et une famille, pour écouter, rassurer et apporter des éléments concernant le traitement par le Département. En accordant du temps à l'utilisateur pour s'exprimer, l'Administration a démontré ses capacités d'écoute, de bienveillance et de réactivité.

✓ Un dossier encore en cours malgré l'antériorité du dossier et la mobilisation du service : **110 jours au 31/12/23** sans qu'une solution concrète pour l'utilisateur ne soit mesurable au 15/02/2024. Même si le blocage du processus est partiellement de la responsabilité de l'ancien assureur de la collectivité, les retards ne peuvent être supportés par l'utilisateur.

✓ *Cette question doit constituer un point de vigilance lors de changement de prestataire afin de ne pas laisser de demandes en souffrance.*

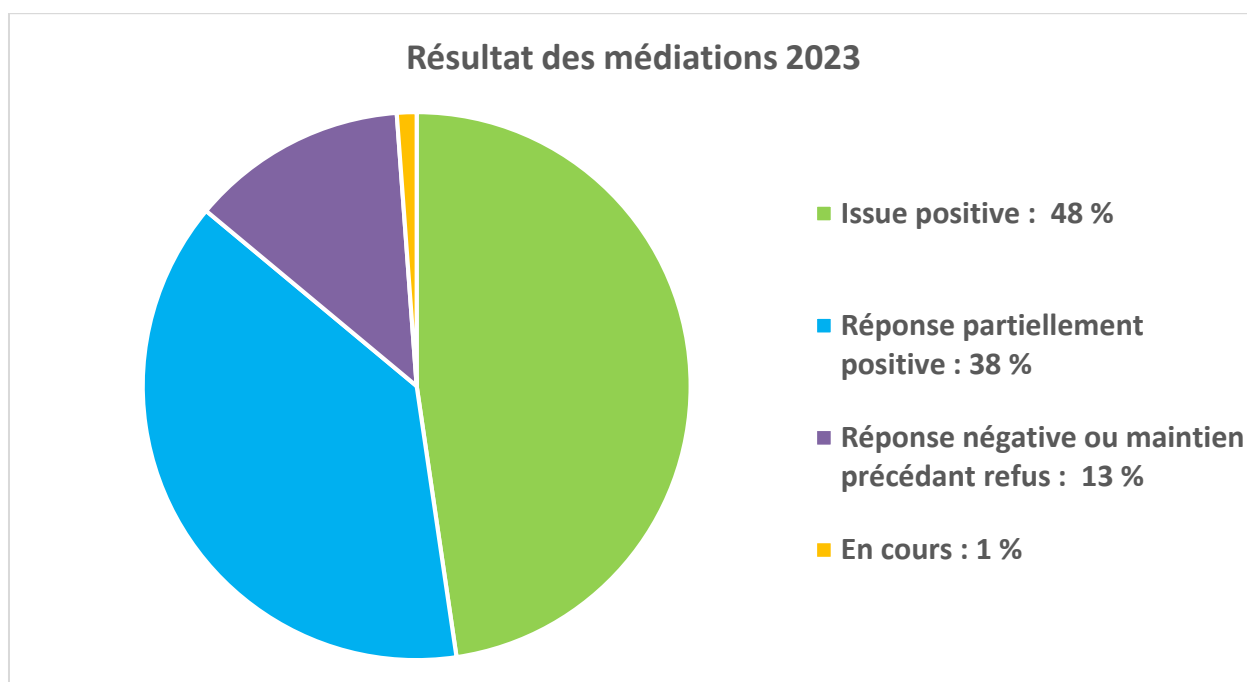
❖ **La Direction des Bâtiments** a été concerné par 2 sollicitations dont une très emblématique de la **complexité** de certaines demandes :

- Un riverain de collège demande depuis plusieurs années à ce que le volume des sonneries de la cour soit modifié. Ces sollicitations n'ont pas reçu de réponse. Trois directions et une autre administration que le Département sont concernées sans qu'un pilote n'ait été désigné. Suite à l'intervention d'une DGA et à la mobilisation des différents services, la problématique a été objectivée par des mesures sonores. Celles-ci ont démontré le dépassement 3 fois par jour des seuils autorisés. Des travaux réalisés à l'automne 2023 ont conjugué sécurité des élèves sous la responsabilité du chef d'établissement et amélioration des conditions de vie des riverains. **Entre octobre 2022 et novembre 2023, cette sollicitation a nécessité 54 interventions de la Médiature** dont visites et rencontres avec les différents acteurs sur site.

✓ *En menant à terme cette démarche, la Médiature a écarté le recours au Tribunal administratif (qui aurait sans doute demandé une expertise technique à la charge de la collectivité et une possible obligation de travaux) et la collectivité a amélioré la qualité de vie des habitants.*

## **I.2 - Le résultat des médiations**

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



➤ **Pour 82 personnes et 48 % des sollicitations, une issue favorable** a été réservée aboutissant à un accord des parties (92 et 55 % en 2022).

❖ *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*

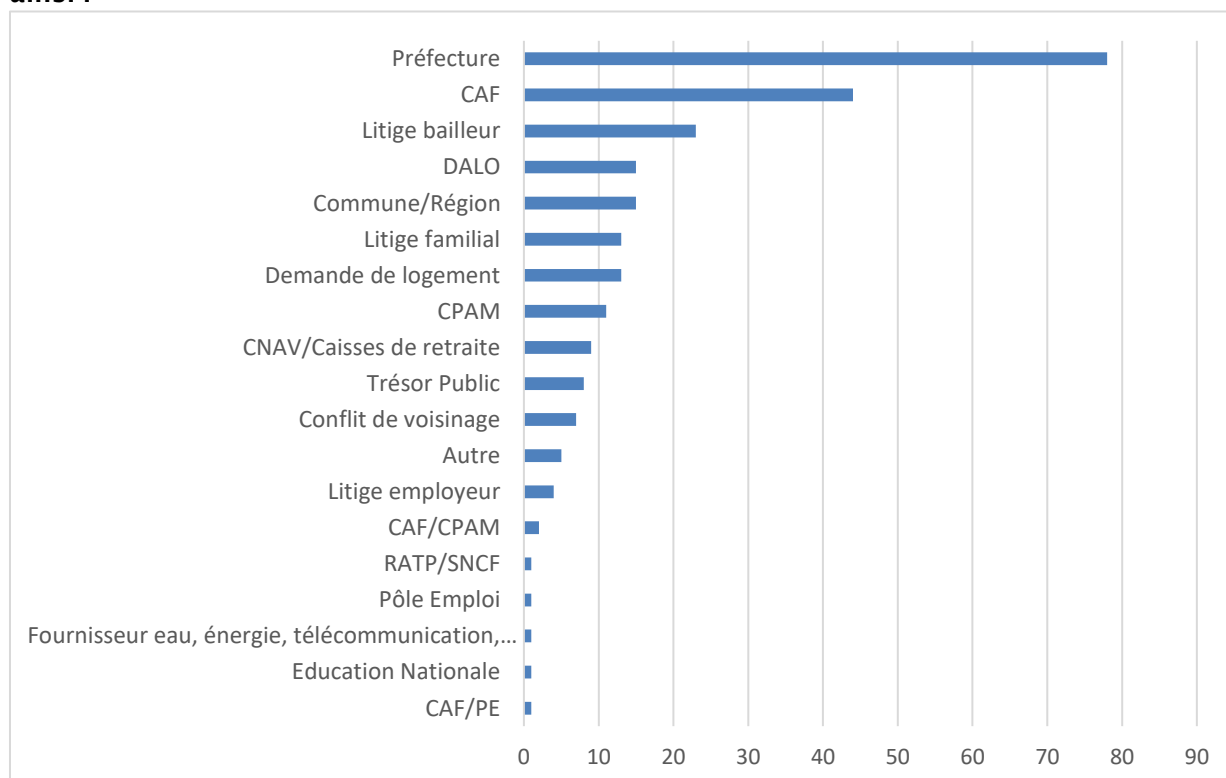
attention particulière à accorder à ces situations pour investiguer ce qui a généré ce dysfonctionnement.

- **Pour 10 de ces 82 sollicitations, l'utilisateur a obtenu un changement de la décision initiale de la Collectivité concernant la Direction de l'action sociale, de l'autonomie et les aides à la mobilité. 12 % des sollicitations relevant du Conseil départemental ont ainsi reçu une issue très positive suite à la sollicitation de la Médiature.**
  - ❖ On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle est aussi en capacité de revenir sur sa décision et de rétablir l'utilisateur dans ses droits.
  - ❖ En faisant droit aux usagers, le Département renoue un dialogue, rassure les personnes sur leur capacité à agir et à être entendu. Il rapproche l'administration et le citoyen en faisant preuve d'humanité et d'équité. Ces démarches diminuent d'autant le risque de contentieux au Tribunal Administratif.
- **La sollicitation de 66 personnes a abouti à un accord partiel :** l'utilisateur n'a pas obtenu satisfaction sur la totalité de sa demande initiale, mais une amélioration de la décision du Département ou un temps d'explication plus conséquent au regard de sa situation. (57 en 2022).
  - ❖ Au total, **86 % des sollicitations relevant de la collectivité ont reçu une réponse positive ou partiellement positive.**
- **Pour 22 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée,** accompagnée par un temps d'explication. Malgré le taux de 13 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (38 %) en faveur de l'utilisateur, le niveau de satisfaction exprimé par l'utilisateur est plus élevé.

Les personnes remercient pour ce service, la prise en compte de leur démarche, le fait même d'avoir été écouté et surtout d'avoir eu une réponse après de multiples démarches restées sans suite. (Cf. annexe 4 : quelques extraits de témoignages d'utilisateurs en 2023).

## II - Les sollicitations relevant d'une autre institution :

247 sollicitations relèvent d'une autre administration ou institution. Elles se répartissent ainsi :



- ❖ *On notera que 15 sollicitations 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 sur le RSA. L'inverse est aussi vrai concernant la MDPH et le versement de l'AAH par la CAF.*

Les rapports d'activités d'autres médiatures départementales montrent depuis 2020 des taux oscillants entre 45 et 65 % de saisines nécessitant une réorientation. Avec 55 % en 2023, 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 d'au moins l'un des destinataires.

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 la Médiature peut intervenir pour tous les litiges survenus en Val-de-Marne (avec un commerçant, son bailleur, employeur, ...) et a autorité sur tout le territoire.

En 2023 (comme en 2022), les délais de traitement par les services de la CAF, la CPAM et la CNAV restent très importants. Certains travailleurs sociaux des EDS sollicitent la Médiatrice pour une intervention auprès des autres médiateurs institutionnels (15 en 2023). Ces administrations reconnaissent des délais très conséquents et leurs médiateurs indiquent des hausses de leurs sollicitations pour ce motif. La Médiature CNAV est fortement impactée par ces difficultés.

Toutes les sollicitations, quel que soient les motifs, ont fait l'objet d'une étude attentive. L'échange et l'écoute de ce public, permettent de cerner les difficultés rencontrées, de les orienter à bon escient et de faciliter leurs démarches.

Même si une médiation au sens strict du terme n'est pas alors mise en place, le service rendu à l'utilisateur est bien réel. Cette posture respectueuse fait la démonstration de l'attention que le Département porte à l'ensemble des citoyens Val-de-Marnais. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf annexe 4 : quelques extraits de remerciements d'usagers en 2023).

- ❖ *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 247 sollicitations relèvent de façon récurrente de la CAF : 44 (51 en 2022) et de la Préfecture : 78 (61 en 2022).

Ce point est à souligner car il perdure et s'aggrave pour la Préfecture.

#### **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. 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. Le service de médiation examine ces demandes avec diligence.

#### **Pour la Préfecture :**

78 usagers ont contacté la médiatrice pour demander une intervention car elles ne reçoivent pas de réponse à la suite de leur demande de renouvellement de leur titre de séjour. Les délais se trouvent dépassés et les personnes n'obtiennent pas de justificatifs indiquant le traitement en cours. La Médiature est régulièrement sollicitée par des travailleurs sociaux d'EDS et des

référé autonomie ou d'insertion. 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.

- ❖ *On notera que le **Tribunal administratif de Melun** enregistre régulièrement des recours contre la Préfecture du Val-de-Marne concernant cette question des délais. Lors de l'Audience solennelle de février 2024, la Présidente du Tribunal Mme LEDAMOISEL a souligné ce point particulier en indiquant : « la demande de justice enregistrée au tribunal n'a cessé de croître, ... Toutes les matières principales sont touchées, ... Mais la hausse la plus remarquable, par son taux et le volume des affaires concernées, est celle du contentieux des étrangers, qui représente, pour la première fois, plus de la moitié des nouveaux recours. Ce taux excède de près de 10 points celui constaté au niveau national...et d'une hausse de 28 % des référés dits « mesures utiles » auxquels les justiciables peuvent, dans certaines conditions, avoir recours pour lever des obstacles ou blocages administratifs. Ces référés « mesures utiles » ont triplé depuis 2020 et représentent en 2023 plus de 1600 recours - 400 de plus qu'en 2022 - présentés quasi exclusivement par des ressortissants étrangers qui, depuis l'engagement de la dématérialisation des procédures préfectorales, rencontrent les plus grandes difficultés, notamment dans le Val-de-Marne, à obtenir un rendez-vous ou à déposer leur demande de titre de séjour en ligne, parfois même désormais, pour se voir remettre matériellement le titre de séjour qui leur a pourtant été accordé. Alors qu'il a pu décroître dans d'autres ressorts, ce contentieux continue anormalement de progresser devant le tribunal de Melun, et constitue un transfert de charges qui détourne d'une façon qui devient insupportable ses forces vives du jugement des autres affaires. » (Cf. annexe 5 : jugement rendu par le Tribunal administratif de Melun le 22 février 2023).*
- ❖ *Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit. Madame HEDON, La Défenseure des droits a déjà rappelé l'Etat à ses obligations dans ce domaine à plusieurs reprises dans différents rapports.*
- ❖ *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 ne peut que constater le non-respect du droit des usagers entraînant une charge de travail supplémentaire pour les agents de la Collectivité.*

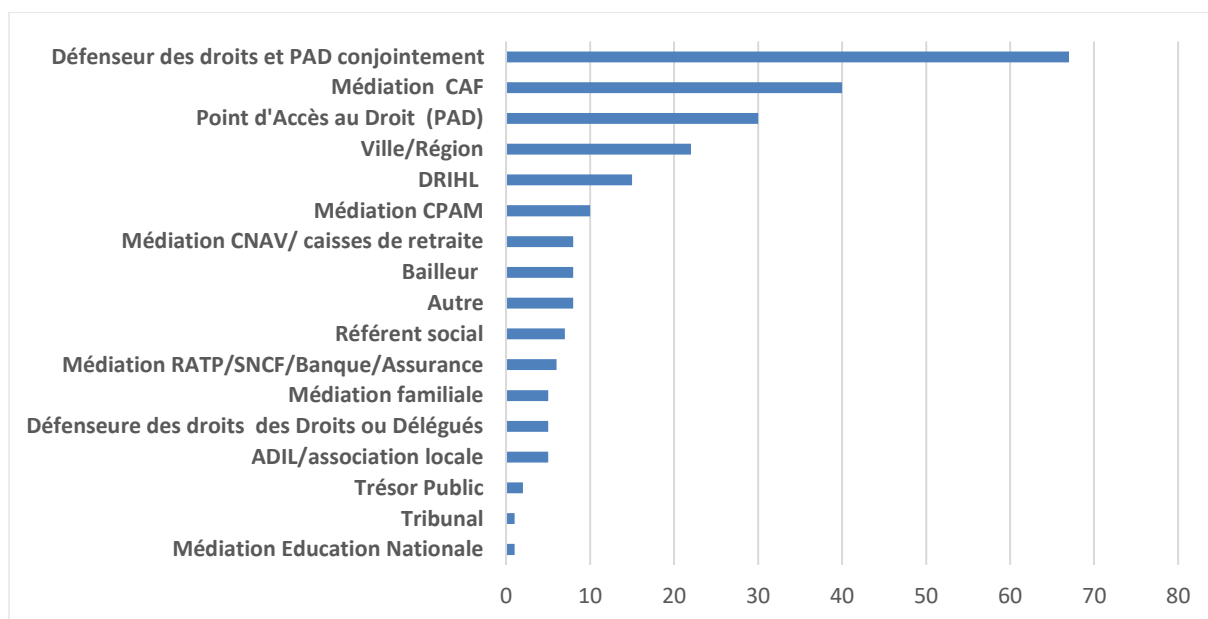
## **II - Les sollicitations relevant d'une autre institution**

### **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 (médiateurs de la consommation, RATP/SNCF, banques, mutuelles, ...).

- ❖ *On notera cependant que, majoritairement, les sollicitations ne peuvent se faire que directement par l'utilisateur et par internet via un portail dédié. La réorientation des usagers doit donc être accompagnée pour rassurer et faciliter les démarches. Les 16 points France Services répartis en Val-de-Marne participent à ce travail dans la mesure de leurs moyens.*

## Répartition des réorientations :



- \* DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
- \* PAD/MJD : Point d'Accès au Droit (16) et Maison de la Justice et du Droit (2).

### II.2 – Le résultat de ces réorientations :

Avec l'accord des familles, les sollicitations sont directement transférées de médiation à médiation. **49 sollicitations ont ainsi été transmises à la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi. 35 de ces usagers ont reçu une réponse directe de ces médiatures.**

Pour **15 sollicitations**, la mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations a été nécessaire au règlement de situations complexes (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.

- ❖ On notera le **versement de 18 058 €** (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 5 familles concernant la CAF, la CPAM, la CNAV et Pôle Emploi. Ce montant est donc à minima.
- ❖ 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 2023 :

Le Président du Département avait souhaité répondre aux recommandations de la Médiatrice dans un courrier du 03/07/23 (Cf. annexe 6).

- ❖ Expérimentation de la médiation des recours des usagers, concernant le RSA devant le Tribunal administratif : après la réalisation de la phase d'expérimentation, le Président et la Direction générale ont donné leur accord pour la généralisation à toutes les requêtes proposées par le Tribunal (contentieux RSA).

- ❖ Modification de la présentation de certaines notifications MDPH : sur proposition de la médiatrice et suite à l'interpellation de l'ADF par Monsieur le Président, les travaux concernant la rédaction des notifications à l'échelon national ont repris.
- ❖ Vigilance aux délais de réponse : on note une très nette amélioration dans les délais des Directions pour répondre à la Médiature.
- ❖ Information systématique de la Médiature des évolutions de dispositifs de nature à générer des différends avec la Collectivité : le nouveau dispositif insertion applicable au 01/01/2024 a fait l'objet d'une présentation par la Direction concernée.
- ❖ Le soutien au travail de réseau de la Médiatrice pour *essaimer la culture de la médiation auprès des Exécutifs* Val-de-Marnais : n'a pas encore porté ses fruits, aucune commune n'a pour l'instant fait le choix de mettre en place une médiation.
- ❖ Préfecture : 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 : sans résultat.

#### **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 suite à un refus de carte mobilité inclusion** : cette expérimentation a été retenue par l'Exécutif en octobre 2023. Cette démarche nécessite l'implication active de l'administration pour un bilan en fin d'année 2024.
- 2 La mise en **cohérence des délais de traitement annoncés** dans la communication du Département au regard des délais moyens **constatés** (pour la MDPH et les services autonomie).
- 3 Une **progression du nombre de courriers d'usagers recevant une réponse écrite de l'administration pour tendre vers l'arrêt du rejet implicite comme mode de réponse aux usagers**. (La généralisation de l'usage d'Elise par les services pourra être un indicateur pertinent).
- 4 **Une attention particulière aux délais de réponse**, ce sujet restant un motif récurrent de sollicitation des usagers auprès de la médiation.
- 5 La poursuite du soutien au travail de réseau de la Médiatrice pour **essaimer la culture de la médiation auprès des Exécutifs** Val-de-Marnais.
- 6 Concernant les nombreuses demandes relevant du **service des étrangers de la Préfecture** : au regard de l'impact sur les services départementaux, il convient de maintenir la demande de 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 et 2023.

- **Développement du travail en interne :**
  - Intensification des rencontres avec la Direction Générale et les directions de l'Administration départementale.
  
- **Développement du partenariat et communication :**
  - Conformément à la délibération de 2014, le Département est adhérent à l'association des Médiateurs des collectivités territoriale (**AMCT**) qui constitue un réseau d'échanges, de formation, de partage d'informations et de bonnes pratiques. Depuis octobre 2020 la Médiatrice siège au Conseil d'administration et à ce titre, 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 5<sup>e</sup> **Rencontre des médiateurs institutionnels** lors de la semaine mondiale de la médiation en octobre 2024, 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 gratuite proposée aux habitants (site internet et réseaux sociaux).

La Médiatrice du Département  
du Val-de-Marne

M<sup>me</sup> Claude ROUSSEL-BRUN

RAPPORT N° 2014-3 – 1 . 3 . 3

au CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

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

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

Les objectifs :

Il s'agit :

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

Son rôle et son organisation :

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

La médiation départementale fera intervenir des acteurs différents :

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

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

Le médiateur est directement rattaché au Président du Conseil général. Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration du Conseil général du Val-de-Marne et de ses élus.

Le médiateur du Conseil général du Val-de-Marne est désigné pour la durée du mandat du président. Au-delà, ses fonctions peuvent être prolongées de six mois qu'il soit reconduit ou non dans le cadre du nouveau mandat.

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

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

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

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

#### Saisine :

Tout usager des services publics du Conseil général du Val-de-Marne en litige avec un de ses services ou tout organisme agissant pour le compte de celui-ci dès lors qu'il existe une convention ad hoc peut directement saisir le médiateur départemental pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Sa réclamation doit être précédée des démarches préalables auprès du service ou de l'organisme mis en cause.

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

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

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

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

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

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

#### Les moyens – la méthode :

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

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

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

#### Les pouvoirs du médiateur :

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

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

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

Au titre de ses missions, le médiateur départemental peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place dans les domaines de la médiation et de l'accès au droit.

Chaque année, le médiateur rend compte au Président du Conseil général de son action en lui présentant son rapport d'activité.

Ce rapport est rendu public.

Je vous prie de bien vouloir délibérer.

Le Président du Conseil général,

*Rapport présenté par :*

M. GUILLAUME

Vice-président du Conseil général



DÉLIBÉRATION N° 2014-3 – 1.3.3

du CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

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

LE CONSEIL GÉNÉRAL,

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

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

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

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

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

Sur le rapport présenté au nom de la 1<sup>re</sup> commission par M. Nérin ;

**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :**

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

Annexe 2

**ANNEXE**

**CHARTRE DES  
MEDIATEURS DES  
COLLECTIVITES  
TERRITORIALES**

# Préambule

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

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

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

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

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

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

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

## **Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale**

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

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration



et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

## **Article 2 : Le Médiateur**

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

### **1- Impartialité et indépendance**

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

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

### **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

## **Article 3: Le processus de médiation**

### **1- Information et communication**

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

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

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

### **2- Gratuité**

Le recours au Médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

#### 4- Déroulement de la médiation

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

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

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

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

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

#### 5- Fin de la médiation

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

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

### **Article 4: Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur**

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

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

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

# RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ADHÉRENTS À L'AMCT

**34** Villes

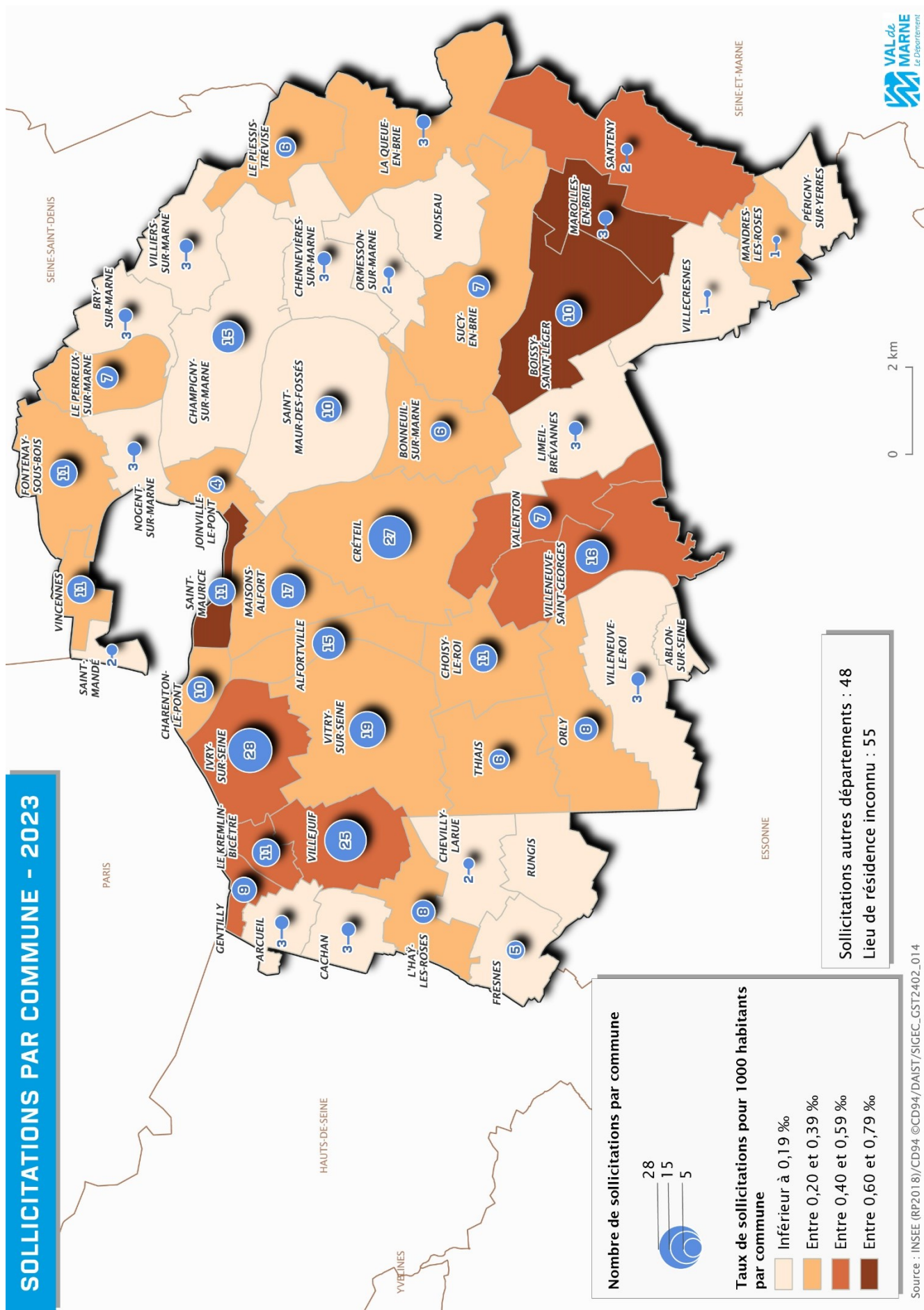
**14** Départements

**6** Intercommunalités

**3** Régions



# ANNEXE 3 - Rapport d'activité Médiation



### Lieu de résidence des usagers en 2023 :

Autre Département	48
Inconnu	55
Ablon-sur-Seine	0
Alfortville	15
Arcueil	3
Boissy-Saint-Léger	10
Bonneuil-sur-Marne	6
Bry-sur-Marne	3
Cachan	3
Champigny-sur-Marne	15
Charenton-le-Pont	10
Chennevières-sur-Marne	3
Chevilly-Larue	2
Choisy-le-Roi	11
Créteil	27
Fontenay-sous-Bois	11
Fresnes	5
Gentilly	9
Ivry-sur-Seine	28
Joinville-le-Pont	4
La Queue-en-Brie	3
Le Kremlin-Bicêtre	11
Le Perreux-sur-Marne	7
Le Plessis-Trévisé	6
L'Haÿ-les-Roses	8
Limeil-Brévannes	3
Maisons-Alfort	17
Mandres-les-Roses	1
Marolles-en-Brie	3
Nogent-sur-Marne	3
Noiseau	0
Orly	8
Ormesson-sur-Marne	2
Périgny	0
Rungis	0
Saint-Mandé	2
Saint-Maur-des-Fossés	10
Saint-Maurice	11
Santeny	2
Sucy-en-Brie	7
Thiais	6
Valenton	7
Villecresnes	1
Villejuif	25
Villeneuve-le-Roi	3
Villeneuve-Saint-Georges	16
Villiers-sur-Marne	3
Vincennes	11
Vitry-sur-Seine	19

Sollicitations relevant du Département :

M. D : Difficulté personne handicapée :

*« Vous avez ensoleillé ma journée car vous m'avez rappelé tout de suite et vous avez pris le temps de m'expliquer et d'échanger. »*

Mme J. : Nuisances sonores du Département

*« Je vous remercie pour les démarches que vous avez effectuées auprès du Département du Val de Marne. Salutations et bonne journée. »*

Mme D : Prestation handicap

*« Bravo et merci milles de vos interventions qui ont permis de débloquent une situation difficile et d'aboutir à cette annonce de remise dans un délai relativement court. Cela tend à prouver que les droits des personnes en situation de handicap -en toute bonne foi- peuvent être reconnus et même être rétablis. Mais, il faut savoir actionner les bons leviers, utiliser les circuits ad hoc, savoir trouver "La Bonne Fée". »*

Mme P. : Difficulté versement APAE

*« Quoiqu'il advienne, je tenais à vous réitérer mes remerciements pour ma maman bien entendu mais aussi pour les personnes qui ont été peut-être parfois malmenés sans avoir les outils pour la riposte. Je constate avec un grand soulagement votre attachement à la bienveillance envers les usagers. »*

M. B : dossier MDPH

*« Pour en revenir à mon dossier en cours d'étude, j'ai suivi votre conseil et j'ai créé mon renouvellement en ligne en toute simplicité, enfin presque ! Je vous remercie de me l'avoir conseillé, j'apprécie :-> »*

M. C : dossier MDPH

*« Je vous écris par la présente, pour vous remercier vivement de l'aide et l'accompagnement que vous m'avez apportée pour résoudre ma situation auprès de la MDPH du 94, car cette dernière était bloquée et dans l'impasse depuis 2 mois. Pour ma part, j'avais peur que cette situation complique ma vie et me mette en difficulté par rapport à mon projet d'insertion je vous remercie chaleureusement et suis très reconnaissant et plein de gratitude pour votre travail et celui de votre adjointe encore merci pour toute votre aide. »*

Mme J. : Nuisances sonores du Département

*« Je vous remercie pour votre intervention qui a été longue mais fructueuse et vous confirme par la présente que votre rôle a été essentiel dans la progression du litige qui nous opposait au collège.»*

*« A priori et sous réserve les travaux ont bien été réalisés et la nuisance sonore réduite d'une manière significative qui j'espère sera définitive. Nous réitérons nos remerciements tant à votre égard qu'à votre assistante toujours très aimable et efficace dans nos échanges »*

Mme T : problème indemnisation suite accident sur RD

*« Je vous remercie pour l'aide que vous m'avez apporté concernant le remboursement de mes lunettes - accident rue .... Tout a été réglé d'une façon satisfaisante. »*

Mme L : problème versement APAE

*« Je reviens vers vos services afin d'exprimer ma satisfaction face à l'action menée par son service. Cela m'a été très utile, le service concerné par ma réclamation restant sourd à ma demande de rétablir l'APA pour ma maman (...). J'ai été ignorée avec une impolitesse marquée par mes interlocuteurs du service de l'APA malgré mes démarches antérieures. Il est bon de savoir que la médiation permet une normalisation de la situation pour l'utilisateur qui, en bout de ligne, est souvent très vulnérable en particulier dans le cadre de l'APAE. »*

Mme S : difficulté avec Ordival

*« Nous sommes ravis d'avoir pu récupérer l'ordival (outil de travail quotidien) de mon fils. Il va désormais pouvoir terminer son année de façon tellement plus sereine.*

*Sans l'intervention rapide et si efficace de Madame la Médiatrice et de vous-même (sa collaboratrice), je pense très sincèrement que nous serions encore contraints d'adresser pour la énième fois un document pourtant adressé 5 fois ...*

*Votre intervention a accéléré tellement le processus que le dossier a pu être (enfin) examiné. Je vous remercie chaleureusement et ne manquerai pas de louer votre service si nécessaire autour de moi. »*

Mme I : Difficulté MDPH

*« Je tenais encore à vous remercier pour vos conseils, suite à mon échange téléphonique avec votre collaboratrice, j'ai donc renvoyé sur le site de la MDHP mon nouveau dossier de demande de CMI stationnement avec les éléments indiquant mon nouvel état de santé. »*

Mme P. : Rappel APA

*« Au nom de mon frère et de mes sœurs, je viens par ce message vous remercier d'avoir fait diligence dans le dossier APA de notre maman. Ainsi que d'avoir permis l'issue positive du dossier afin que l'on touche, par l'intermédiaire du notaire, les sommes dues par l'APA. Encore merci à vous pour votre écoute et votre compréhension ainsi qu'à vos collaborateurs. Nous aussi nous pouvons clôturer le dossier de succession de notre maman. »*

M. L. : recours TA /RSA

*« Je vais retirer ma requête, les conclusions de la démarche de médiation me conviennent. Je suis satisfait de la démarche de médiation avec vous, qui a permis d'obliger ma CAF à - enfin - examiner les pièces de mon dossier, et à conclure que j'étais effectivement dans mon bon droit. Cela a permis un remboursement des sommes qui m'avaient été demandées, puis prélevées, de façon indue. Mon expérience me laisse à penser que ce dispositif est très utile et qu'il mérite d'être pérennisé. Malheureusement, nos échanges ont été le premier moment où j'ai eu l'impression que quelqu'un avait effectivement lu les documents que j'avais envoyés. Merci à vous, et bonne continuation. »*

Délégués de la Défenseure des Droits :

- *« Permettez-moi de vous remercier pour votre travail de médiation pour le département 94 et pour la qualité de vos réponses. C'est toujours très agréable de travailler dans ces conditions ! »*

- *« Je vous remercie beaucoup pour votre soutien et votre accompagnement d'autant plus précieux quand les délais de traitement sont longs et que légitimement les requérants s'impatientent. »*

Mme N. : dossier PCH

*« Je vous remercie infiniment pour votre réponse. Vous avez éclairé ma situation et cela me permet de poursuivre les procédures administratives plus sereinement. »*

**Demande hors-champs Médiation départementale :**

Mme D : difficulté avec carte scolaire :

*« Je vous remercie pour votre rapidité de réponse. Je suis navrée que vous ne pouviez pas intervenir directement mais vous m'avez envoyé la bonne démarche à suivre. C'est tout à fait utile l'information. Je n'hésiterai à venir vers vous si j'ai des nouvelles. »*

Mme R. : difficulté pour un rdv pour renouveler un titre de séjour



*« Je tiens à vous remercier pour votre professionnalisme et humanisme le fait de prendre soins de me répondre. »*

Mme B. : difficulté pour un rdv pour renouveler un titre de séjour

*« Je vous remercie infiniment pour votre retour, j'ai bien pris notes des informations que vous nous avez communiqué ils nous seront très utile pour continuer notre démarche. Ne soyez pas désolé Madame Roussel, c'est plutôt nous, nous vous présentons nos excuses de vous avoir dérangé. »*

M. D : difficulté pour un rdv pour renouveler un titre de séjour

*« Tout d'abord je vous remercie sincèrement pour cette réponse très complète. Je vais donc m'adresser à un point d'accès au droit et à un délégué de la Défenseure des droits comme vous me le conseillez. »*

Mme P : problème CPAM

*« Vos informations m'ont été bien utiles et m'ont bien aidées ! »*

Mme S : difficulté avec bailleur pour aménagement suite handicap et accord MDPH :

*« Merci infiniment de votre aide. Je vous remercie sincèrement, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé. Merci vous m'avez donné de précieux conseils.*

M. H : difficulté obtention de retraite :

*« Par ce courriel, je tenais à vous exprimer, une nouvelle fois, mes remerciements pour avoir pris le temps de contacter le médiateur de la CNAV au sujet de ma situation. Ensuite, vous informer que ce dernier m'a envoyé un courrier, vendredi dernier, m'indiquant que suite à votre interpellation, il allait solliciter le service compétent afin de comprendre ce qui se passe avec ma situation. »*

Mme D : signalement d'accidents à répétition sous le carrefour pompadour (Mme pensant que la N6 relève du Département) :

*« Je vous remercie pour ces informations, elles m'ont été très utiles. Je vais me tourner vers leurs services. » (de l'État)*

Tribunal administratif

## ANNEXE N° 5

Melun

Ordonnance

22 Février 2023

Numéro de requête : 2301464

Contentieux Administratif

ACTIS AVOCAT, Avocat

### REPUBLIQUE FRANCAISE AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

Vu la procédure suivante :

Par une requête, enregistrée le 14 février 2023 sous le n° 2301464, Mme D E B épouse A, demeurant [REDACTED] à Boissy-Saint-Léger (94470), représentée par Me Richard, demande au juge des référés :

1°) d'enjoindre à la préfète du Val-de-Marne, sur le fondement de l'[article L. 521-2 du code de justice administrative](#), de lui fixer un rendez-vous pour le dépôt de sa demande de renouvellement de carte de résident dans un délai de 48 heures et de lui délivrer un récépissé de renouvellement de carte de résident assorti d'une autorisation de travail dans un délai de 48 heures ;

2°) d'assortir ces injonctions d'une astreinte de 50 euros par jour de retard ;

3°) de mettre à la charge de l'Etat la somme de 1 000 euros à lui verser au titre de l'[article L. 761-1 du code de justice administrative](#).

Mme A soutient que :

- l'urgence est présumée en cas de refus de renouvellement d'un titre de séjour ; de plus, elle est avérée au cas d'espèce car elle ne dispose plus de la liberté de circulation et de voyager, elle a été désinscrite de la liste des demandeurs d'emploi l'empêchant ainsi de bénéficier des droits et services offerts par Pôle Emploi et elle risque de voir le versement mensuel de l'allocation de solidarité spécifique suspendue puisqu'elle est allouée aux travailleurs privés d'emploi ;

- l'inertie de la préfecture du Val-de-Marne porte une atteinte grave et manifestement illégale aux libertés fondamentales que sont sa liberté d'aller et venir et son droit au travail.

Par un mémoire en défense, enregistré le 15 février 2023, la préfète du Val-de-Marne, représentée par Me Termeau, conclut au non-lieu à statuer en faisant valoir que ses services ont convoqué la requérante pour le 21 février 2023 à 11 heures en vue du renouvellement de son titre de séjour.

Par un mémoire en réplique, enregistré le 16 février 2023, Mme D B épouse A maintient ses conclusions présentées sur le fondement de l'[article L. 521-2 du code de justice administrative](#) et porte à 2 000 euros sa demande relative aux frais de l'instance.

Vu :

- les pièces du dossier.

Vu :

- le code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;

- le code de justice administrative.

La présidente du tribunal a désigné M. Freydefont, premier conseiller, pour statuer sur les demandes de référés.

Les parties ont été régulièrement averties du jour de l'audience.

Au cours de l'audience publique tenue le 17 février 2023 en présence de Mme Aubret, greffière d'audience, M. C a lu son rapport et entendu :

- les observations de Me Matiatou, substituant Me Richard, représentant Mme A, requérante absente, qui conclut aux mêmes fins que sa requête en soutenant que l'urgence est caractérisée car son titre de séjour a expiré depuis le 1er février 2023 et elle en a sollicité le renouvellement dès le 2 novembre 2022, il y a trois mois et demi ; elle n'a pas la certitude de se voir délivrer un récépissé de demande de titre lors de son rendez-vous du 21 février 2023 ; c'est la raison pour laquelle elle maintient ses conclusions à fin d'injonction de délivrance d'un récépissé ; enfin, la somme qu'elle demande au titre de l'[article L. 761-1 du code de justice administrative](#) est justifiée car la préfecture ne lui a attribué un rendez-vous qu'après l'introduction de la présente instance ;

- les observations de Me Kerkeni, substituant Me Termeau, représentant la préfète du

Val-de-Marne, qui reprend les conclusions de son mémoire en défense.

La clôture de l'instruction a été prononcée à l'issue de l'audience à 10 heures 40.

Connaissance prise de la note en délibéré, enregistrée le 21 février 2023, par laquelle

Mme A maintient ses conclusions en soutenant que lors de son rendez-vous du 21 février 2023, les services préfectoraux ont refusé de lui remettre un récépissé malgré la complétude de son dossier et l'ont reconvoquée pour le 3 mars 2023 à 10 heures en lui demandant de produire une attestation de concordance sur les nom et prénom entre le passeport et le titre de séjour délivrée par l'ambassade du Nigéria en France.

Considérant ce qui suit :

Sur les conclusions présentées sur le fondement de l'[article L. 521-2 du code de justice administrative](#) :

1. Aux termes de l'[article L. 521-2 du code de justice administrative](#) : " Saisi d'une demande en ce sens justifiée par l'urgence, le juge des référés peut ordonner toutes mesures nécessaires à la sauvegarde d'une liberté fondamentale à laquelle une personne morale de droit public ou un organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public aurait porté, dans l'exercice d'un de ses pouvoirs, une atteinte grave et manifestement illégale. Le juge des référés se prononce dans un délai de quarante-huit heures. " ; aux termes de l'article L. 522-1 dudit code : " Le juge des référés statue au terme d'une procédure contradictoire écrite ou orale. Lorsqu'il lui est demandé de prononcer les mesures visées aux articles L. 521-1 et L. 521-2, de les modifier ou d'y mettre fin, il informe sans délai les parties de la date et de l'heure de l'audience publique. " ; enfin, aux termes du premier alinéa de l'article R. 522-1 dudit code : " La requête visant au prononcé de mesures d'urgence doit () justifier de l'urgence de l'affaire. " .

2. Lorsqu'un requérant fonde son action non sur la procédure de suspension régie par l'[article L. 521-1 du code de justice administrative](#) mais sur la procédure de protection particulière instituée par l'article L. 521-2 précité de ce code, il lui appartient de justifier de circonstances caractérisant une situation d'urgence qui implique, sous réserve que les autres conditions posées par l'article L. 521-2 soient remplies, qu'une mesure visant à sauvegarder une liberté fondamentale doive être prise dans les quarante-huit heures. L'urgence doit s'apprécier objectivement et globalement. Enfin, la condition d'urgence s'apprécie à la date de la présente ordonnance.

3. D'une part, aux termes de l'[article R. 431-5 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#) : " Si l'étranger séjourne déjà en France, sa demande est présentée dans les délais suivants : / 1° L'étranger qui dispose d'un document de séjour mentionné aux 2° à 8° de l'article

L. 411-1 présente sa demande de titre de séjour entre le cent-vingtième jour et le soixantième jour qui précède l'expiration de ce document de séjour lorsque sa demande porte sur un titre de séjour figurant dans la liste mentionnée à l'article R. 431-2. Lorsque sa demande porte sur un titre de séjour ne figurant pas dans cette liste, il présente sa demande dans le courant des deux mois précédant l'expiration du document dont il est titulaire () "

4 D'autre part, aux termes de l'[article R. 431-12 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#) : " L'étranger admis à souscrire une demande de délivrance ou de renouvellement de titre de séjour se voit remettre un récépissé qui autorise sa présence sur le territoire pour la durée qu'il précise. Ce document est revêtu de la signature de l'agent compétent ainsi que du timbre du service chargé, en vertu de l'article R. 431-20, de l'instruction de la demande. / Le récépissé n'est pas remis au demandeur d'asile titulaire d'une attestation de demande d'asile. " ; aux termes de l'article R. 431-15 du même code : " Le récépissé de demande de renouvellement d'une carte de séjour permettant l'exercice d'une activité professionnelle autorise son titulaire à exercer une activité professionnelle. "

5. Il résulte de l'instruction que Mme D E B épouse A, ressortissante nigériane née le 25 mai 1957 à Lagos, était titulaire d'une carte de résident expirant le 1er février 2023 dont elle a souhaité obtenir le renouvellement en déposant dès le 2 novembre 2022 une demande de rendez-vous pour le dépôt de son dossier sur la plateforme " démarches simplifiées " de la préfecture du Val-de-Marne. Malgré de nombreuses relances, la requérante n'a obtenu aucun rendez-vous. Par la présente requête, Mme A demande, sur le fondement de l'article L. 521-2 précité du code de justice administrative, de la convoquer en préfecture pour qu'elle puisse déposer son dossier de demande de renouvellement de sa carte de séjour et se voir remettre un récépissé attestant de sa régularité au séjour dans un délai de 48 heures à compter de la décision à intervenir.

En ce qui concerne les conclusions à fin de non-lieu :

6. Il résulte de l'instruction que, suite à l'introduction de la présente requête, la préfète du Val-de-Marne a enfin convoqué Mme A dans ses services pour le mardi 21 février 2023 à

11 heures pour renouvellement de sa carte de résident. La préfète conclut donc au non-lieu à statuer tant dans son mémoire en défense du 15 février 2023 que lors de l'audience publique du 17. Toutefois, au cours du rendez-vous du 21 février 2023, aucun récépissé de demande de renouvellement de titre n'a été remis à la requérante malgré la complétude de son dossier ; par suite, contrairement à ce que fait valoir la préfète, il y a toujours lieu à statuer sur les conclusions présentées par Mme A sur le fondement de l'[article L. 521-3 du code de justice administrative](#).

En ce qui concerne les conclusions à fin de convocation et de remise d'un récépissé :

7. D'une part, ainsi qu'il a été dit au point 5, la carte de résident de la requérante a expiré le 1er février 2023 alors que la requérante a entamé ses démarches dès le 2 novembre 2022 ; par suite, la condition d'urgence de l'[article L. 521-2 du code de justice administrative](#) est pleinement satisfaite.

8. D'autre part, il résulte de l'instruction que lors de la convocation du 21 février 2023, les services préfectoraux ont reconvoquée Mme A pour le 3 mars 2023 à 10 heures en lui demandant de produire une attestation de concordance sur les nom et prénom entre le passeport et le titre de séjour délivrée par l'ambassade du Nigéria en France. Or, il ressort des pièces produites par l'intéressée, et notamment de son passeport nigérian, que la requérante se prénomme D E, a pour nom de naissance B et pour nom d'épouse A. Par suite, il n'est nul besoin de l'attestation de concordance exigée par la préfecture pour délivrer à l'intéressée un

récépissé de demande de titre. Il s'ensuit qu'en refusant de remettre à l'intéressée le récépissé auquel elle a droit, les services préfectoraux portent une atteinte grave et manifestement illégale aux libertés fondamentales de la requérante que sont sa liberté d'aller et venir et son droit au travail

9. Les deux conditions de l'[article L. 521-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#) étant réunies, il en résulte qu'il y a lieu, sur le fondement de cet article, d'enjoindre à la préfète du Val-de-Marne de convoquer Mme A dans ses services dans un délai de trois jours à compter de la notification de la présente ordonnance et de lui remettre à cette occasion un récépissé de demande de carte de résident vu la complétude de son dossier. Dans les circonstances de l'espèce, **compte tenu de l'inertie de la préfecture du Val-de-Marne et de sa mauvaise volonté, il y a lieu d'assortir cette injonction d'une astreinte de 50 euros par jour de retard.**

Sur les frais de l'instance :

10. Aux termes de l'[article L. 761-1 du code de justice administrative](#) : " Dans toutes les instances, le juge condamne la partie tenue aux dépens ou, à défaut, la partie perdante, à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre des frais exposés et non compris dans les dépens. Le juge tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie condamnée. Il peut, même d'office, pour des raisons tirées des mêmes considérations, dire qu'il n'y a pas lieu à cette condamnation. "

11. Dans les circonstances de l'espèce, **compte tenu**, d'une part, de ce que la préfecture n'a convoqué la requérante qu'après l'introduction de sa requête sans lui remettre toutefois le récépissé auquel elle a droit, et **d'autre part, de l'incurie et des graves errements du service des étrangers de la préfecture du Val-de-Marne seul à se signaler de manière récurrente de la sorte et sans qu'aucune mesure correctrice ne soit prise par la préfète pour y remédier, il y a lieu de mettre à la charge de l'Etat la somme de 2 000 euros à verser à Mme A au titre des frais exposés par elle et non compris dans les dépens.**

## ORDONNE

Article 1er : Il est enjoint à la préfète du Val-de-Marne de reconvoquer Mme A dans ses services dans un délai de trois jours à compter de la notification de la présente ordonnance et de lui remettre à cette occasion un récépissé de demande de carte de résident vu la complétude de son dossier, sous astreinte de 50 euros par jour de retard.

Article 2 : L'Etat versera à Mme A la somme de 2 000 euros au titre des frais exposés et non compris dans les dépens en application de l'[article L. 761-1 du code de justice administrative](#).

Article 3 : La présente ordonnance sera notifiée à Mme D E B épouse A et au ministre de l'Intérieur et des Outre-mer.

Copie dématérialisée en sera adressée à la préfète du Val-de-Marne.

Fait à Melun, le 22 février 2023.

Le juge des référés,

Signé : C. C

La République mande et ordonne au ministre de l'Intérieur et des Outre-mer, en ce qui le concerne ou à tous commissaires de justice à ce requis en ce qui concerne les voies de droit commun, contre les parties privées, de pourvoir à l'exécution de la présente décision.

Pour expédition conforme,

La greffière,

N°2301464

# Annexe N° 6

**Madame Claude ROUSSEL-BRUN**  
Médiatrice départementale

Objet : Rapport d'activité 2022 de la Médiation

*Chère*

Madame la Médiatrice départementale,

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

**Olivier CAPITANIO**

Président  
du Conseil départemental  
du Val-de-Marne

// HÔTEL DU DÉPARTEMENT  
21-29, av. du Général-de-Gaulle  
94054 Créteil cedex  
Tel : +33 1 43 99 70 01  
olivier.capitania@valdemarne.fr  
www.valdemarne.fr

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

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

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

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

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

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

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

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

*Bien à vous,*

Le Président du Département

*O. Capitania*  
Olivier CAPITANIO

**Annexe 7 - Bilan de l'expérimentation de la Médiation Préalable Proposée en matière de rSa**

Après l'enregistrement du recours au TA, le juge administratif sélectionne les recours susceptibles d'entrer en médiation. La Médiatrice est informée par un mail du greffe. Elle reçoit les pièces du dossier. **10 sollicitations**

La Médiatrice prend connaissance des pièces et analyse le recours présenté par l'utilisateur.

La Médiatrice refuse la médiation : **2**

La Médiatrice accepte la médiation : **8**

La Médiatrice en informe le TA. La procédure contentieuse se poursuit au TA.

La Médiatrice demande son accord à l'utilisateur :

L'utilisateur refuse la médiation ou ne répond pas : **5**

L'utilisateur accepte la médiation : **3**

La Médiatrice envoie au TA une attestation d'accord préalable du requérant. Le dossier est alors enregistré au TA en « Médiation » et une ordonnance de médiation lui est adressée prévoyant un délai de 3 mois. La Médiatrice traite la situation dans les délais impartis ou informe le Tribunal d'un retard en demandant le prolongement du délai : **3 ordonnances**

La Médiatrice sollicite la DASIPE pour une nouvelle étude de la situation de l'utilisateur (Cf note de principe)

La médiation aboutit à une décision favorable à l'utilisateur : **effacement total de la dette suite erreur d'analyse du CD/CAF : 1**

La médiation aboutit à un maintien de la décision de l'administration mais avec une remise partielle de l'indu : **2**

La médiation aboutit à un maintien de la décision de l'administration : **0**

La Médiatrice en informe le TA. Fin de la procédure pour la Médiatrice. Le TA demande confirmation à l'utilisateur (avec ses propres délais de traitement).

L'utilisateur ne souhaite pas poursuivre la procédure au TA : **1 ou ne répond pas à la Médiatrice : 1**

L'utilisateur souhaite poursuivre la procédure au TA

La DASIPE réalise toutes les démarches nécessaires (nouvelle décision, annulation ou modification du titre de recette, information à la CAF, reversement par la CAF des sommes déjà prélevées...)

La Médiatrice en informe la DASIPE et le TA. Fin de la procédure de médiation. Le TA demande confirmation à l'utilisateur (avec ses propres délais de traitement).

La Médiatrice informe le TA. La procédure contentieuse se poursuit au TA (avec ses propres délais de traitement).