

Rapport annuel d'activité de la médiation départementale pour l'année 2024

Intervention d'Ibrahima Traoré
Groupe Val-de-Marne en commun – PCF et citoyen·nes

Monsieur le Président,
Chèr·es collègues,

Avant toute chose, **je tiens à remercier le travail remarquable de la médiation départementale. Comme chaque année, depuis plus de dix ans, ce rapport annuel d'activité démontre toute la pertinence et l'utilité de ce service essentiel pour les val-de-marnais-es.**

Nous saluons également l'efficacité de la médiation, notamment au regard **des délais de réponse, à la fois rapides et stables**, comme le souligne le rapport¹.

À ce titre, **nous soutenons pleinement les recommandations visant à garantir une réponse systématique à l'usager·e pour éviter la pratique du rejet implicite, avec une attention aux délais de réponse.** Cette recommandation, déjà formulée l'année dernière, mérite à notre sens d'être mise en œuvre dans le plus rapidement possible.

Autre recommandation à laquelle nous souscrivons : **la nécessité de réaffirmer que, lorsqu'une erreur manifeste, une négligence ou un délai déraisonnable est constaté, les directions doivent présenter des excuses au nom de la collectivité.** Le rapport fait état d'un recul regrettable sur ce point. Nous espérons que cette procédure, qui relève autant de la responsabilité que du respect dû aux usager·es, sera rétablie et renforcée à l'avenir.

Aussi, les témoignages en annexe rappellent également combien la proximité et le contact humain restent essentiels à la vie de notre

¹ Les usagers ont reçu une réponse à leur sollicitation en moyenne en 7 jours tous motifs confondus et en 14 jours pour un sujet relevant exclusivement du Département ; un délai similaire à 2023 malgré la hausse du nombre de sollicitations.

collectivité et de ses habitant·es. C'est une preuve supplémentaire, s'il en fallait, que le service public constitue un pilier fondamental de notre société — et notre Département ne fait pas exception à cette règle. Il ne mérite pas d'être réduit, mais au contraire, d'être soutenu, défendu et développé.

J'en reviens désormais au fond du rapport. **Comme c'était le cas l'année précédente, le nombre de sollicitation est en forte hausse : il passe à 535 en 2024, contre 463 en 2023, soit une hausse de 235 % en 6 ans.**

Si cette hausse témoigne, comme le rapport le suggère, d'une meilleure connaissance du service de médiation, **elle est aussi à relier à vos décisions politiques prises par votre majorité et à la suppression de dispositif départementaux forts et utiles aux val-de-marnais·es.**

Je pense notamment à la **suppression du remboursement de la carte Imagine'R pour 80 % des jeunes val-de-marnais·es qui en bénéficiaient, ou encore aux fermetures de crèches départementales.**

La suppression de l'aide Améthyste, représente un nouveau facteur d'incompréhensions et de difficultés pour les val-de-marnais·es concerné·es. Rappelons que la carte Améthyste constitue déjà l'une des principales sources de sollicitations auprès de la médiation. Vous avez posé les fondements d'une véritable usine à gaz et nous continuerons de revendiquer l'abandon de cette décision insensée et qui illustre bien votre choix d'Austérité sociale.

Concernant les thématiques les plus sollicitées, j'attire une fois de plus votre attention sur la situation du handicap. **Sans surprise, les compétences sociales du Département, et en particulier la direction**

de l'Autonomie et la MDPH devancent de très loin les autres directions en termes de sollicitations.

Nous l'avons déjà souligné à de nombreuses reprises au sein de cette assemblée, en Commission permanente comme en Séance de Conseil départemental. Nous espérons que vous prenez la mesure de la gravité de la situation, d'autant que **votre programme prévoyait de diviser par deux les délais de traitement des demandes à la MDPH². Or, ces délais ont plus que doublé depuis le début de votre mandat**, le rapport d'activité de la MDPH souligne qu'en 2024 les délais moyens de traitement ont augmenté +27% chez les enfants, + 24 % chez les adultes, en dépit des engagements et des discours tenus jusque-là.

Enfin, nous relevons que **plus de la moitié des sollicitations concernent des administrations extérieures au Département**. C'était déjà le cas lors du rapport annuel d'activité de la médiation départementale pour l'année 2023³.

Ce constat, récurrent, appelle à des réponses concrètes notamment sur le lien entre le Département et la Préfecture. Par exemple, les difficultés liées au service des étrangers de la Préfecture demeurent particulièrement préoccupantes.

Dans la continuité des recommandations de la médiation nous appelons de nos vœux à ce que soit mis en place un lien particulier avec le service des étrangers de la Préfecture. Vous ne manquerez pas d'en parler avec votre ami le ministre de l'intérieur, M Retailleau j'imagine !

Pour conclure, nous remercions sincèrement l'équipe de la médiation départementale pour la qualité de son travail et pour ce rapport

² Dans son programme la droite s'engageait à : « diviser par deux les délais de traitement des demandes auprès de la MDPH ».

³ 299 sollicitations en 2024 contre 247 en 2023.

particulièrement complet et rigoureux. Nous partageons les constats formulés et soutenons les recommandations proposées.

Je vous remercie

Seul le prononcé fait foi