

Médiateur du département du Val-de-Marne

RAPPORT N° 2026-3 – 1 . 4 . 4

au CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Séance du 22/06/2026

**Rapport annuel d'activité de la médiation départementale pour l'année 2025.**

Par délibération du Conseil général n° 2014-3 – 1.3.3. du 19 mai 2014, le département du Val-de-Marne s'est doté d'un dispositif de médiation institutionnelle. Il s'agit d'un recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux.

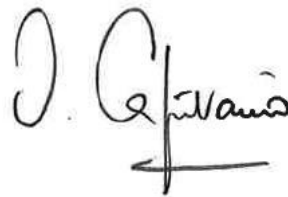
La médiatrice rend des avis et prononce des décisions individuelles. La médiation constitue la dernière étape du recours gracieux.

Chaque année, la médiatrice doit rendre compte au Président du Conseil départemental de son action en lui présentant son rapport d'activité.

J'ai l'honneur de vous communiquer le rapport d'activité de la médiation départementale, pour l'année 2025, en application de la délibération citée.

Je vous prie de bien vouloir prendre acte de cette communication.

Le Président du Conseil départemental,



DÉLIBÉRATION N° 2026 -3 – 1 . 4 . 4

du CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Séance du 22/06/2026

Le Conseil départemental du Val-de-Marne s'est réuni le 22/06/2026,  
dans la salle des séances de l'Hôtel du Département,  
conformément à l'article L. 3121-9 alinéa 2 du Code général des collectivités territoriales.

Étaient présents :

Étaient absents excusés :

Membres de la commission ayant donné délégation de vote pour la séance :

**Objet : Rapport annuel d'activité de la médiation départementale pour l'année 2025.**

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL ,

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 sa délibération du Conseil général n° 2014-3 – 1.3.3. du 19 mai 2014 portant création d'une médiation institutionnelle.

Considérant le rapport de Monsieur le Président du Conseil départemental du Val-de-Marne.

Sur le rapport présenté au nom de la 1<sup>e</sup> commission par ;

Sur le rapport présenté au nom de la 2<sup>e</sup> commission par M. Yavuz ;

Sur le rapport présenté au nom de la 3<sup>e</sup> commission par M. Berruezo ;

Sur le rapport présenté au nom de la 4<sup>e</sup> commission par Mme Patoux ;

Sur le rapport présenté au nom de la 5<sup>e</sup> commission par ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :

Article 1<sup>er</sup> : Il est donné acte à Monsieur le Président du Conseil départemental de sa communication relative au rapport annuel d'activité de la médiation départementale pour l'année 2025.

Article 2 : Le présent acte peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Melun – 43, rue du Général de Gaulle 77000 Melun - dans un délai de 2 mois à compter de sa publication ou son affichage ou sa notification. La juridiction administrative peut être saisie à partir du site <https://www.telerecours.fr>.

Le Président du Conseil départemental

Olivier Capitanio

# Rapport sur l'activité 2025 de la Médiation Conseil départemental du Val-de-Marne

Séance du 22 juin 2026

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

**Bilan : 583 sollicitations enregistrées en 2025** : en augmentation de 266 % en 6 ans.

## Portrait des demandeurs :

Majoritairement des femmes (358/221 hommes). La démarche peut être faite pour le compte d'une personne par un tuteur, un proche aidant ou un élu.

Moyenne d'âge des personnes : 44 ans.

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

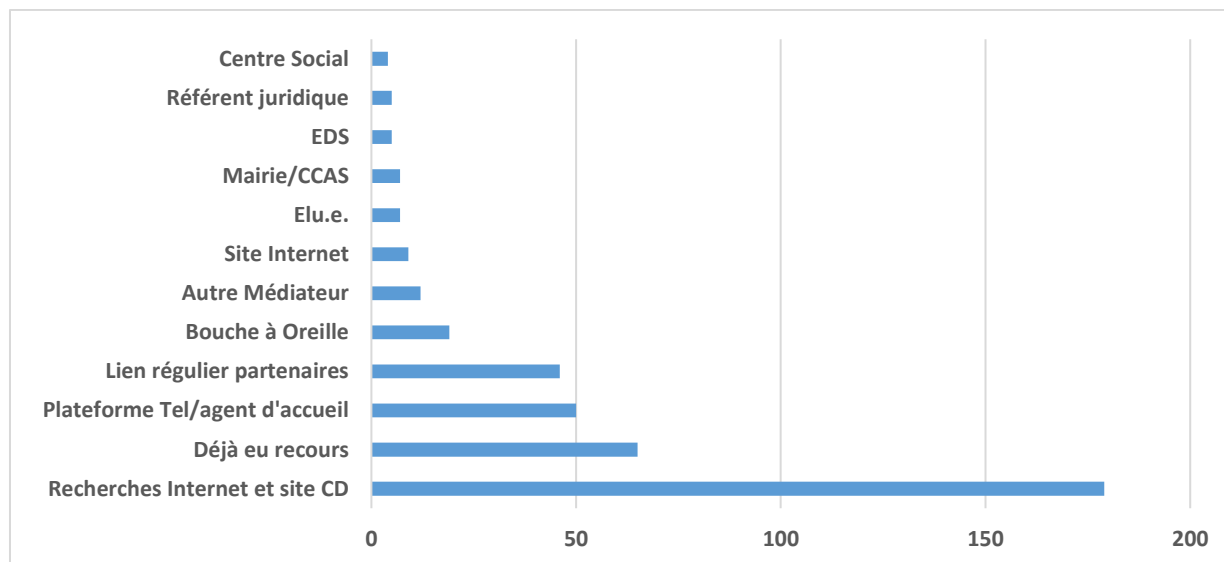
- ❖ *On notera que 57 sollicitations émanent de personnes ne résidant pas en Val-de-Marne. Il s'agit de familles de personnes relevant de la direction de l'Autonomie, de l'Action sociale ou de la Protection de l'Enfance.*

### **Les modalités de saisine :**

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier, téléphone, via le site internet du Département (29 %) et majoritairement directement par mail (47 %).

La Médiature 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 ou sur le site du Département pour trouver un médiateur (41 %). 21% des usagers avaient déjà eu recours ou ont eu connaissance de la Médiature par le « bouche à oreille ». Lors des permanences en ville ou à l'accueil des services départementaux, les agents ont orienté 50 personnes vers la Médiature.

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 et modalités de fonctionnement :**

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression, 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).*

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 tout en garantissant des délais raisonnables et une 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 des premiers éléments de réponse. Le contenu des échanges avec les usagers sont strictement confidentiels.

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 2 et 37 selon la complexité de la situation).

À l'issue de ces échanges, 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).

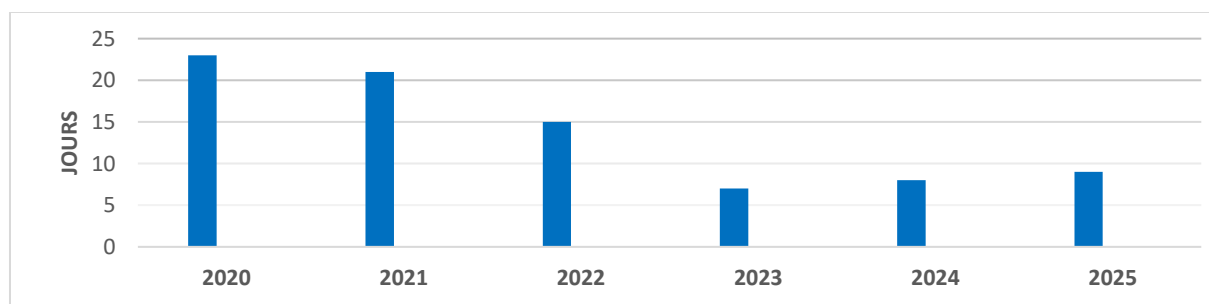
Lorsque la sollicitation est hors champs d'intervention de la médiation départementale, l'utilisateur reçoit une réponse explicative, accompagnée d'une orientation la plus précise possible (nom de l'organisme à solliciter, coordonnées, proposition de transmission à l'organisme concerné dans le cadre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

### **Les délais de réponse :**

Les usagers ont reçu une **réponse à leur sollicitation en moyenne en 9 jours tous motifs confondus et en 15 jours pour un sujet relevant exclusivement du Département** (entre 1 à 174 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.

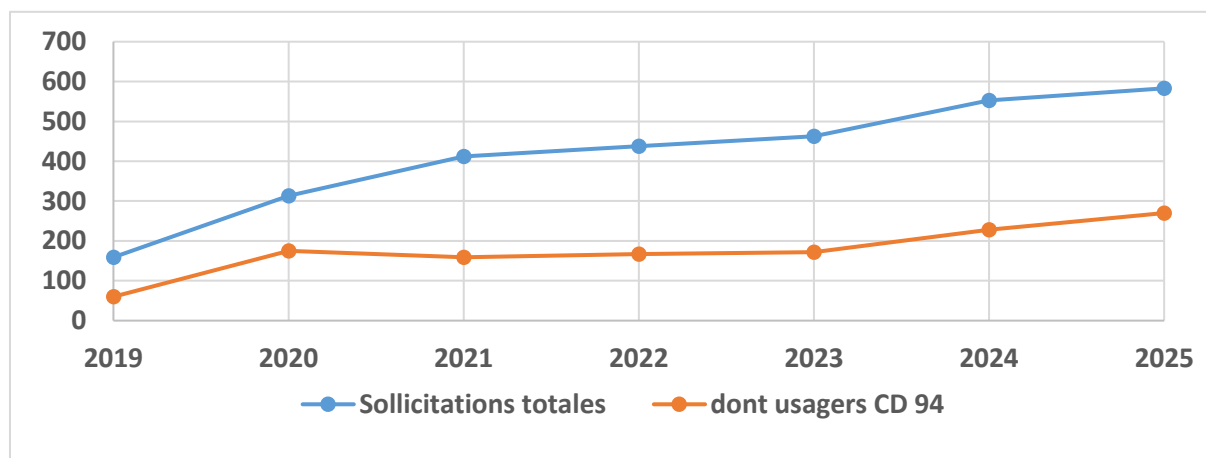
- ❖ *On notera que la mobilisation des directions a participé au maintien de ces délais malgré l'augmentation du nombre des sollicitations relevant du Département ;*
- ❖ ***Cette question doit rester un point de vigilance des directions*** concernant des dossiers très complexes ou en interaction entre plusieurs directions ;
- ❖ ***Les requêtes confiées en médiation par le Tribunal administratif*** sont plus complexes et ont nécessité de nombreux échanges et plusieurs mois de travail. En moyenne 54 jours. Une sollicitation 2025 étaient toujours en cours en février 2026 (soit plus de 220 jours). Les délais du Tribunal étant de 24 à 30 mois d'attente pour les demandeurs, la médiation reste plus réactive et efficace.

### **Évolution des délais de réponse de la Médiature tous motifs - hors requêtes du Tribunal administratif :**



## Bilan de l'activité 2025 :

**583 sollicitations enregistrées en 2025** dont 15 requêtes transmises par le Tribunal de Melun.



**Cette augmentation de 266 % en 7 ans** ne doit pas être seulement interprétée comme une augmentation des différends avec la collectivité. Sans conteste, la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2025. 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 Médiature a poursuivi son travail de présentation aux partenaires institutionnels et auprès des directions.

- ❖ Pour consolider le partenariat, la « 6<sup>ème</sup> Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 14/10/2025. Organisée par la Médiature du Conseil départemental, une soixantaine de personnes ont activement participé à cette initiative. Cette réunion s'est tenue en présence du Vice-Président du Tribunal administratif de Melun, d'un représentant de la Préfecture, du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et de la Médiature de la Région Île-de-France, des médiateurs départementaux ou régionaux de la CAF/CPAM/France Travail/Rectorat/Services Fiscaux, de nombreux Conciliateurs de justice, représentants des Points d'Accès aux Droits et Délégués de la Défenseure des droits ;
- ❖ Pour la 3<sup>e</sup> année, des conseillers numériques et agents France Services ainsi que des cadres de la DASIFE se sont joints à nos travaux ;
- ❖ Cette initiative majeure pour la médiation en Val-de-Marne a été plébiscitée par les partenaires, chaque année plus nombreux et actifs. Les médiateurs institutionnels et le représentant de la Défenseure des Droits ont souligné la qualité et la réactivité des réponses apportées au sein de ce réseau, indispensables au fonctionnement de celui-ci ;
- ❖ Cette année, deux directions ont réalisé des présentations : la direction de l'Autonomie concernant les dossiers MDPH et les recours puis la direction de l'Action sociale concernant l'accompagnement des allocataires RSA ;
- ❖ Un rendez-vous est déjà acté pour la 7<sup>e</sup> rencontre, en octobre 2026, à l'occasion de la semaine mondiale de la Médiation.

Les sollicitations se répartissent en deux catégories :

**I - Les usagers des services départementaux (pages 5 à 11)**

**I.1 – Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux**

**I.2 – Le résultat de ces médiations**

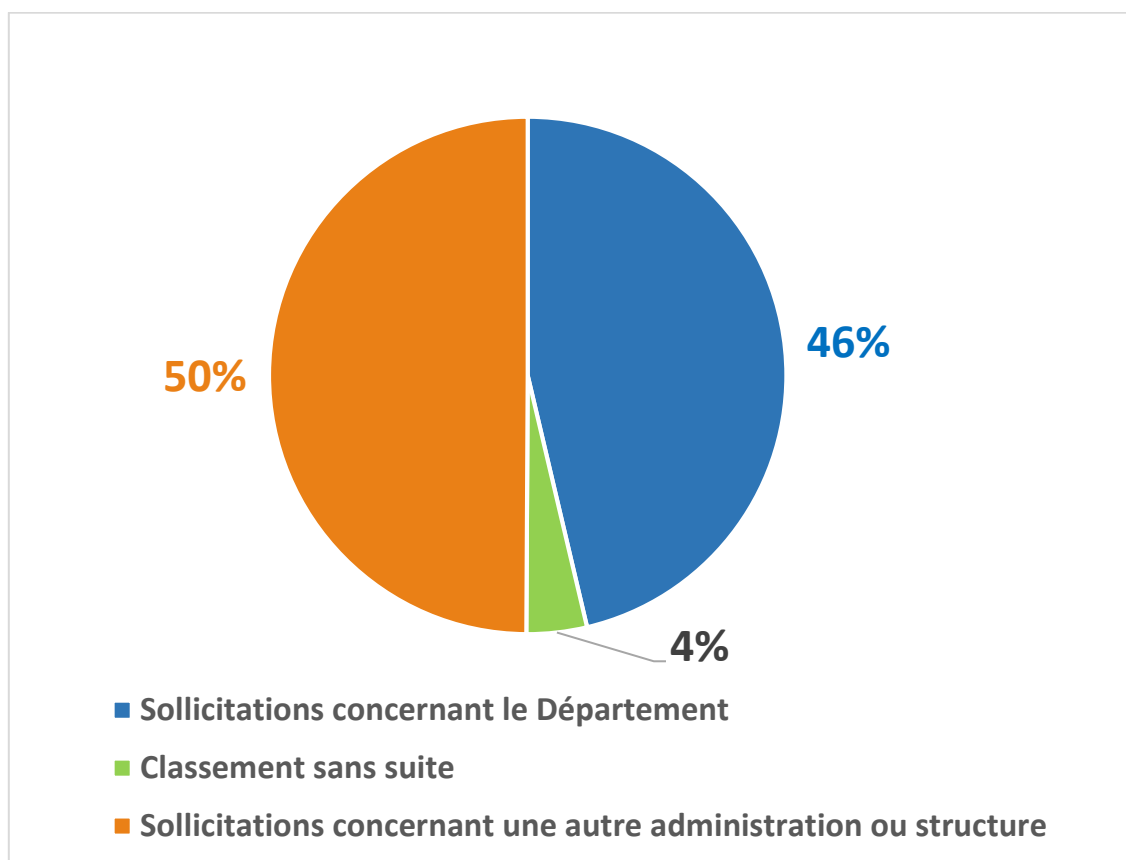
**I.3 – Les requêtes transmises par le Tribunal administratif de Melun**

**II - Les demandes relevant d'une autre institution (pages 12 à 14)**

**II.1 – Une orientation et un accompagnement**

**II.2 – Le résultat de ces réorientations**

**Répartition des 583 sollicitations 2025 :**

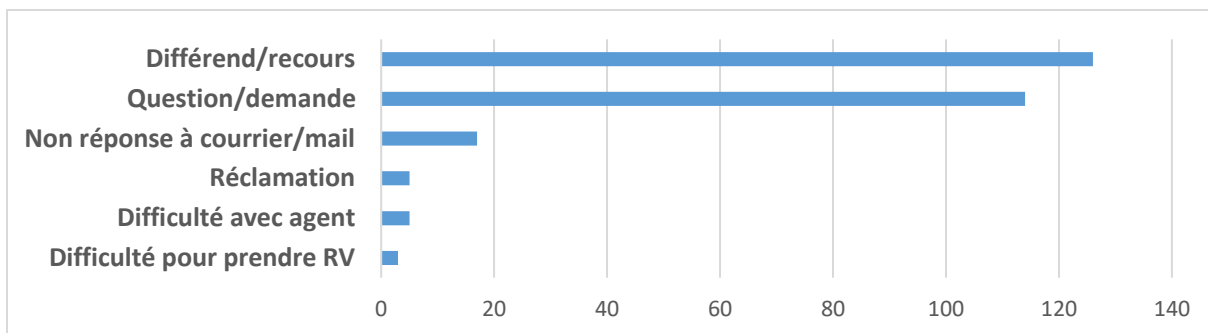


❖ *Les sollicitations sont classées sans suite lorsque les usagers ne répondent pas aux demandes de justificatifs ou ne souhaitent pas le transfert vers la Médiature d'un autre organisme.*

**568 sollicitations ont été directement adressées par les personnes ou leur représentant. 15 requêtes ont été transmises par le Tribunal administratif de Melun concernant spécifiquement le RSA et le refus de Carte Mobilité Inclusion stationnement.**

**I.1 – Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux**

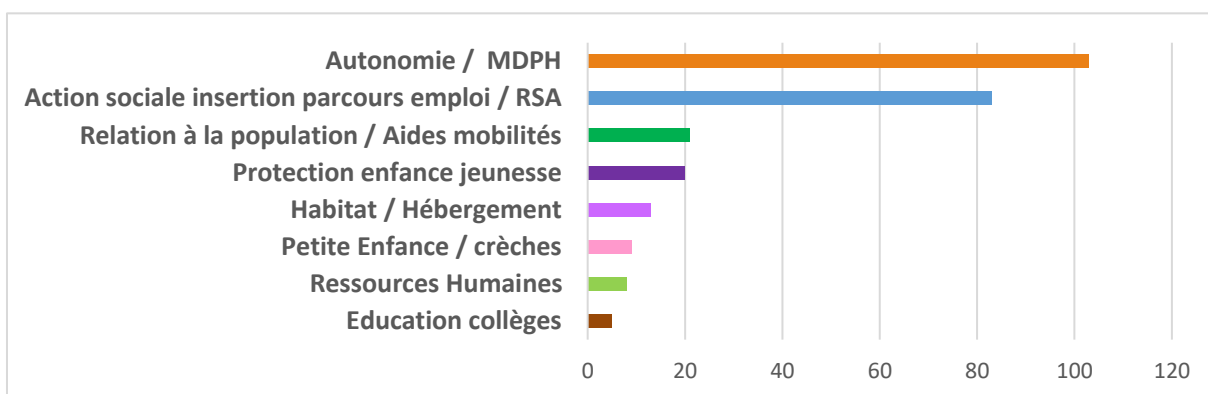
**270 sollicitations (228 en 2024)** soit 48 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental. Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, en l'absence de réponse ou une incompréhension de la réponse.



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 par les services.

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.

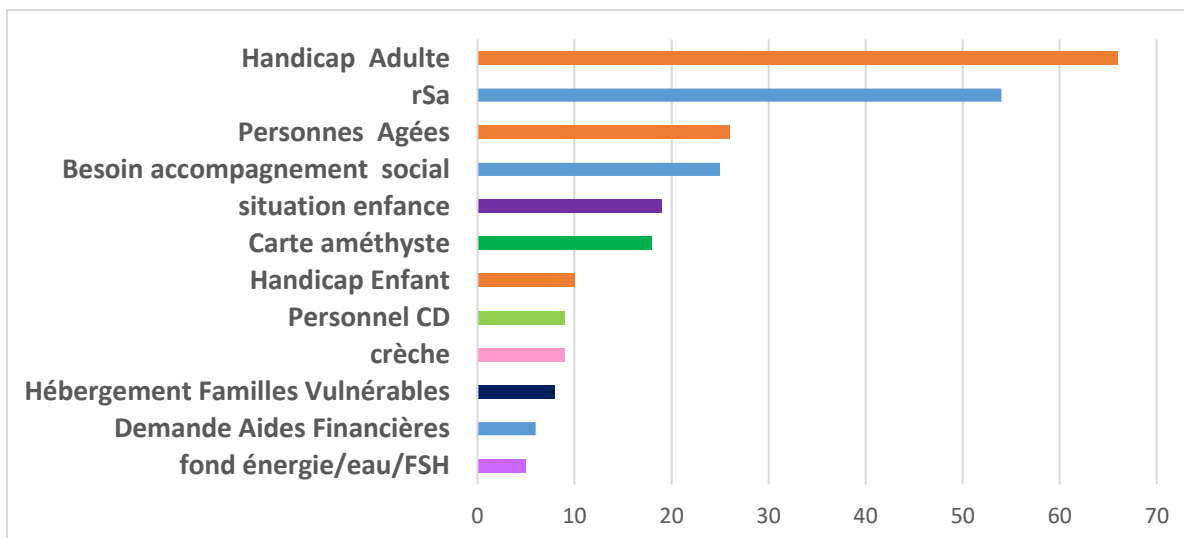
**Les 270 sollicitations se répartissent ainsi entre directions :**



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

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 principaux sujets de sollicitations :**



Les saisines émanent en grande majorité d'un public en grande difficultés sociales et/ou financières. Leur demande est donc présentée avec d'autant plus d'insistance ou d'urgence qu'elle reflète la précarité de leur situation.

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

**Les directions du domaine social** (Autonomie, Action sociale, Hébergement, Protection de l'Enfance et petite Enfance) sont concernées par 84 % des sollicitations (en hausse de 7 %).

- ❖ *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) à la suite d'une alerte émanant d'un autre médiateur (CAF/CPAM) concernant un de ses usagers vulnérable.*

➤ **La direction de l'Autonomie et la MDPH** regroupent **102 demandes** soit **38 % de toutes les sollicitations relevant du Département**. Le nombre de sollicitation est stable après une très forte augmentation depuis 2 ans.

Les sollicitations concernent 26 personnes âgées en perte d'autonomie (30 en 2024) et pour les situations de handicap : 66 adultes (50 en 2024) et 10 enfants (21 en 2024).

Pour les personnes âgées : elles soulignent majoritairement des délais importants de traitement des demandes de prise en charge, des dégradations de leur état nécessitant une nouvelle évaluation 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 le contenu des notifications reçues et les motifs de refus de Carte Mobilité Inclusion (CMI).

On notera la récurrence des remarques 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, à la suite d'un déménagement ou entrée dans un établissement ;*
- ❖ *Le **manque de visibilité sur l'avancement de leur demande** au regard des délais d'instruction très conséquents constatés ;*
- ❖ *Le **délai de paiement** des prestataires, avec des difficultés récurrentes et une complexité des modes de calcul réglementaires, sont régulièrement soulignés auprès de la Médiature ;*
- ❖ *Concernant les **délais de réponse à la Médiature**, on notera une très nette amélioration des délais (très conséquents en 2021 : 29 jours), qui sont en 2025 de 17 jours, tout en rappelant qu'ils s'ajoutent aux délais d'attente des usagers avant sollicitation de la Médiature ;*
- ❖ *La sollicitation de la Médiature permet de rassurer les personnes sur le fait que leur dossier n'a pas « été oublié » ou « sera bien traité » ;*
- ❖ *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 de vive voix leur situation pour une évaluation plus précise. La Médiature réalise un travail d'information sans systématiquement solliciter la Direction concernée.*

- **La direction de l'Action sociale, de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** est concernée par **84 sollicitations** (46 en 2024) soit 31% de toutes les sollicitations relevant du Département.
- Cette très nette augmentation inclut notamment les 15 requêtes proposées par le Tribunal administratif concernant du RSA mais aussi de difficultés dans l'articulation de l'accompagnement des allocataires dans leur parcours d'insertion.
- Cette direction a été régulièrement sollicitée pour recevoir rapidement des personnes. À la suite d'un entretien avec la Médiature et au regard de leur sollicitation, 43 familles (20 en 2024) ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.
  - ✓ 25 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, demande de précisions ou contestation d'un refus.
  - ✓ 54 sollicitations concernent un indu d'allocation RSA et une demande de remise de dette. Ce chiffre est en très nette augmentation (25 en 2024). Il s'explique à la fois par les 15 requêtes du TA mais aussi par la relance des démarches de récupération de dettes anciennes de la part du Trésor Public à la demande du Département (information direction des Finances).
- **Les délais de réponse** à la Médiature sont en moyenne de **11 jours (hors travaux étude des requêtes)**. Cette constance malgré l'augmentation des demandes est à souligner.
- On notera que la Médiature intervient aussi 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 (CAF, France Travail) dans le cadre d'un intérêt mutuel bien compris.
- **La direction des Relations à la Population** et plus spécifiquement du **service des Aides à la Mobilité** : ces **21 sollicitations** concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (5) et des aides à la mobilité Navigo/carte améthyste (18). Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes à la suite d'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, à la suite de l'orientation vers les points d'accueil et les 35 permanences en villes ou vers les gestionnaires du service qui accompagnent les usagers dans leurs démarches à réaliser sur internet. **Ces « relais » humains restent indispensables ;**
  - ❖ Le service est extrêmement réactif aux sollicitations et a modifié sa décision pour 2 personnes à la suite d'une nouvelle étude de la situation au regard des éléments complémentaires présentés ;
  - ❖ 5 personnes ont souhaité faire part de leurs grandes difficultés financières à la suite du remplacement du dispositif par Valib+.
- **La direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse** est concernée par **20 sollicitations** (10 en 2024).

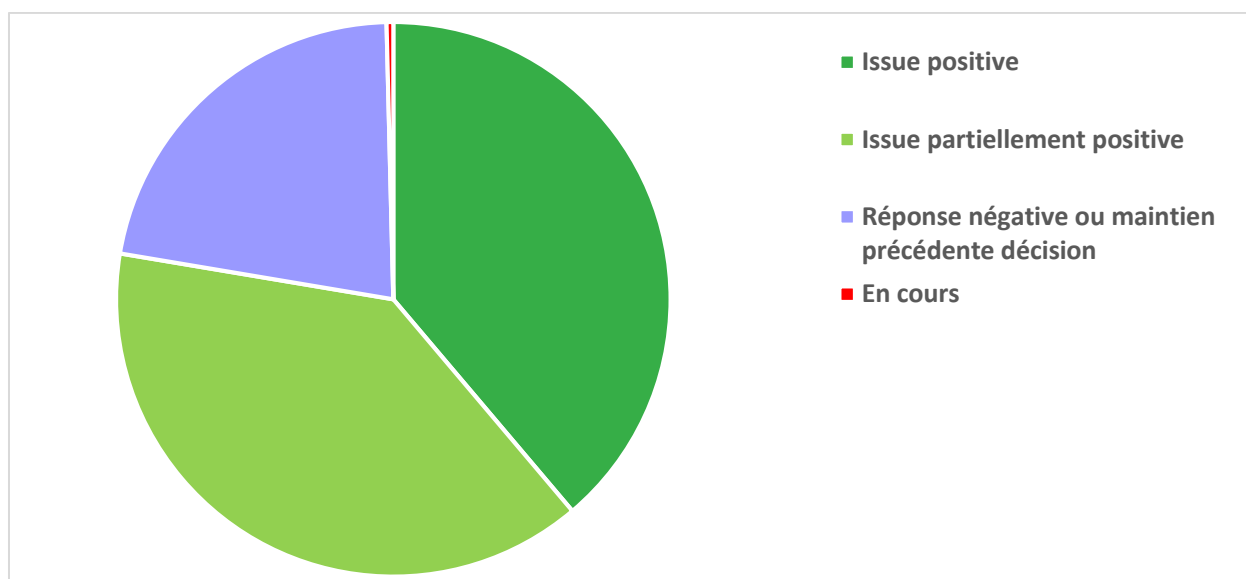
La médiation est sollicitée par des familles qui vivent douloureusement le placement d'un enfant et la décision du juge. Pour mémoire, une médiation ne peut être sollicitée pour contester une décision de justice. Elle ne peut intervenir que sur les conditions de la mise en œuvre de cette décision de 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 ces sollicitations mobilisent beaucoup la Médiature en termes de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation. La présence d'une collaboratrice, éducatrice spécialisée, est un gage d'efficacité dans le partage de l'analyse avec la médiatrice ;
- ❖ Le délai moyen de réponse est de 16 jours ;
- ❖ Le **service adoption** a été concerné cette année par 6 sollicitations relatives aux délais d'attribution d'une évaluation. Habituellement de 3 à 4 mois, 6 mois d'attente étaient nécessaires en 2025. Les personnes font part de leur désarroi et de leurs craintes dans ce long parcours. La direction a été transparente sur ses retards. Sa communication avec les familles a permis de rassurer et de poser des calendriers de prise en charge.

- **La direction de la petite Enfance/Crèches** est cette année concernée par **9 sollicitations**.
  - ❖ *Les demandes de places en crèche ou de dérogation n'entre pas dans le cadre du champ d'intervention de la Médiature. Des explications sont apportées aux familles au regard du grand nombre de demandes enregistrées ;*
  - ❖ *Lors de contestation de dettes : la mobilisation des différents intervenants permet de répondre aux familles ;*
  - ❖ *Il s'agit parfois de « rupture » de la confiance entre les parents et le personnel. La Direction s'est efforcée de renouer un dialogue avec les familles pour restaurer des relations apaisées.*
  
- **La direction de l'Hébergement des Familles vulnérables** est concernée cette année par **8 sollicitations** (14 en 2024).
  - ❖ *Ce dispositif est en voie de disparition à la suite de nouvelles dispositions Départementales.*
  
- Pour la **direction des Ressources humaines** : **8 sollicitations** ont été enregistrées.
  - ❖ *Pour mémoire le champ d'intervention de la médiatrice exclu les différends de la Collectivité avec ses agents ou entre agents. Les sollicitations sont transférées à la direction avec l'accord des personnes. La Médiature intervient pour s'assurer que les personnes auront une réponse explicative exhaustive écrite à leurs courriers ;*
  - ❖ *S'agissant d'anciens agents de la collectivité : il s'agit de demandes de remise de dettes ou de courriers restés sans réponse pour explications (notamment l'allocation de retour à l'emploi – ARE - versé par le CEGAPE pour le Département) ;*
  - ❖ *On notera des délais de réponse de 19 jours en moyenne, nécessitant de nombreuses relances.*
  
- **La direction éducation collèges** regroupe **5 sollicitations** :
  - ❖ *La fin de l'année a été marquée par plusieurs demandes de médiation concernant les personnes logées dans les collèges (charges de chauffage, attribution de logement) notamment à la suite de l'orientation par la Médiature du Rectorat.*

## 1.2 – Le résultat des médiations

Quelques chiffres pour éclairer la portée des démarches de médiation réalisées concernant les usagers des services départementaux :



- **Pour 99 personnes et 39 % des sollicitations, une issue favorable** a été réservée aboutissant à un accord des parties (46 % en 2024).
  - ❖ *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 ou cette incompréhension.*
- **La sollicitation de 99 personnes a pu aboutir 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 des explications plus conséquentes et compréhensibles lui permettant d'améliorer sa situation.
  - ❖ **Au total, 78 % des sollicitations relevant de la collectivité ont reçu une réponse positive ou partiellement positive ;**
  - ❖ *On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle a aussi la 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.*
- **Pour 56 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée**, accompagnée par un temps d'explication.
  - ❖ *Le taux de maintien des décisions est en augmentation, notamment en raison des changements dans les dispositifs. Le remplacement de la Carte Améthyste par Valib+ et la transformation des prises en charge de l'hébergement d'urgence, empêchent de fait une modification des décisions ;*
  - ❖ *Malgré le taux de 22 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (39 %) 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. Même pour un constat de désaccord, ce temps d'écoute, de reformulation, d'attention et de conseils pour une réorientation si besoin, est perçu de façon positive par les personnes. (Cf. annexe 4 : quelques extraits de témoignages d'utilisateurs en 2025).*

### I.3 – Les requêtes transmises par le Tribunal administratif de Melun

**Aux 568 sollicitations adressées par des personnes ou des partenaires, s'ajoute 15 requêtes transmises par le Tribunal administratif concernant spécifiquement le RSA ou les refus de Carte Mobilité Inclusion stationnement.**

- **L'objectif** de cette « médiation préalable 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.
  - ❖ *La Médiatrice étudie chaque requête afin d'évaluer au préalable si une médiation peut intervenir. Les personnes sont contactées pour obtenir leur accord. Une ordonnance rédigée par le Tribunal ouvre ensuite a minima 4 mois pour une démarche de médiation ;*
  - ❖ *On notera que les délais du TA sont actuellement de 24 à 30 mois ce qui offre du temps pour ce dialogue ;*
  - ❖ *Cette médiation proposée aux personnes ayant déposé une requête devant le Tribunal administratif concernait en 2025 uniquement du contentieux RSA. Elle a donné lieu à 7 ordonnances sur 15 requêtes, après accord de la Médiatrice et des usagers ;*
  - ❖ *Un nouveau bilan est en cours de finalisation avec le Tribunal concernant le RSA et les refus de carte CMI Stationnement pour évaluer le nombre de personnes qui, depuis 2023, ont finalement retiré leur requête à la suite de la médiation ou en cas de maintien de celle-ci, la décision prise par le Tribunal ;*

- ❖ *On notera la forte mobilisation de la direction de l'Action sociale (DASIPE) pour permettre étude et dialogue sur la situation des personnes. **Cette implication est indispensable** ;*
- ❖ *Spécifiquement ces médiations demandent plus de démarches (12 contre 4 pour les autres sollicitations) et des délais beaucoup plus longs (54 jours pour 9 sur les autres sollicitations) ;*
- ❖ *Ces chiffres s'expliquent par l'ancienneté ou la complexité des situations et le travail à mener par la DASIPE auprès des services de la CAF.*

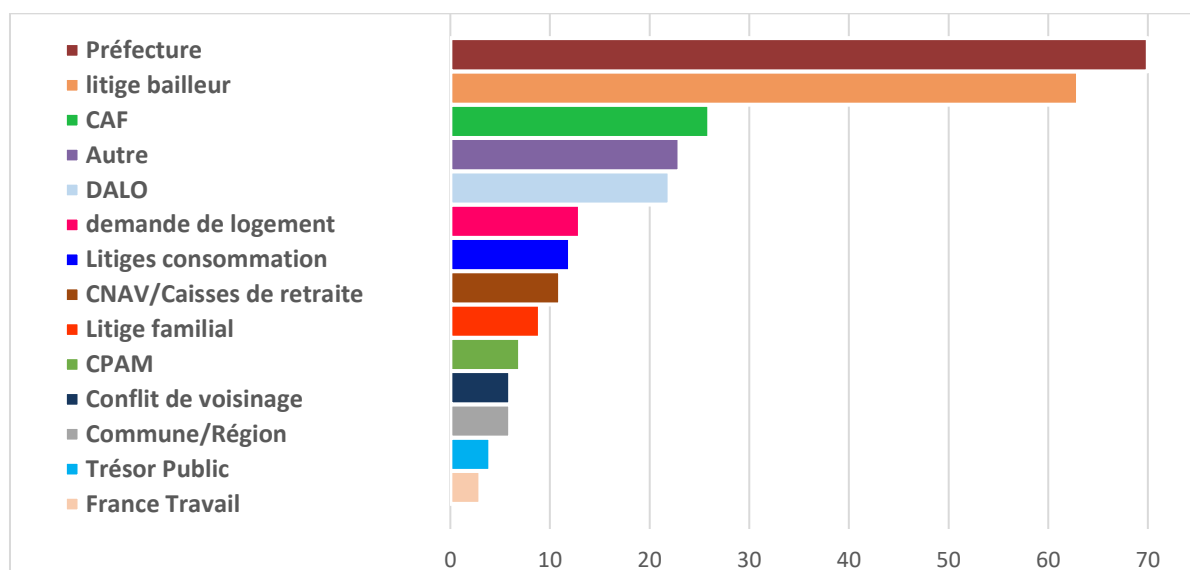
➤ Les résultats :

- ❖ Sur 7 « Médiations préalables proposées » qui ont été entamées :
  - Pour **3 requêtes** : le Département a maintenu sa décision ;
  - Dans **2 dossiers** : à la suite des explications données les usagers ont compris leurs erreurs (méconnaissance du dispositif) et acceptés l'existence d'une dette. Le Département a proposé aux personnes de formuler une demande de remise de dette, qui sera étudiée sur la base des critères habituels en la matière ;
  - Pour **1 personne** : la dette a été totalement effacée. Il s'agissait d'une erreur technique de la CAF. Monsieur a été remboursé des sommes prélevées à tort et a retiré sa requête évitant ainsi au Département d'aller jusqu'au jugement ;
  - **Au 26/02/26 un dossier était toujours en cours d'étude depuis avril 2025.**

## II - Les demandes relevant d'une autre institution

291 sollicitations relèvent d'une autre administration ou institution.

Elles se répartissent ainsi :



❖ *On notera que certaines sollicitations sont communes aux services du Conseil départemental et à la CAF, CNAV, CPAM ou France Travail. 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 50 % en 2025, la Médiature du 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 ». Les usagers pensent que la Médiature peut intervenir pour tous les litiges survenus en Val-de-Marne (avec un commerçant, son bailleur, employeur, ...).

Les délais de traitement par les services de la CAF, la CPAM et plus spécifiquement de la CNAV restent très importants. Certains travailleurs sociaux des EDS sollicitent la Médiatrice pour une intervention auprès des autres médiateurs institutionnels. 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 soit le motif, 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 2025).

- ❖ *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 ;*
- ❖ *De nombreuses sollicitations concernant d'autres administrations sont générées par l'absence ou la limitation de leurs accueils physiques. Ils sont pourtant nécessaires à l'écoute et à une meilleure compréhension par les usagers, pour compenser les délais d'attente ou la totale dématérialisation des démarches administratives (Cf. annexe 5 interview de Madame Claire Hédon Défenseure des Droits).*

**Ces 291 sollicitations** relèvent de façon récurrente de la **Préfecture : 70** (82 en 2024) et de la **CAF : 26**.

En 2025 la Médiature a beaucoup été sollicitée pour des personnes en litige avec leur bailleur. Il s'agit souvent de confusions avec la Commission départementale de Conciliation (service de l'Etat dépendant de la DRIHL), dont la fiche obligatoire de saisine n'est pas disponible en ligne.

### **Pour la Préfecture :**

**70 personnes** 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, des référents autonomie ou d'insertion pour leurs usagers. Il peut s'agir aussi d'agents du Conseil départemental pour leur situation personnelle. 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.

- ❖ *Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit.*

### **Pour la CAF :**

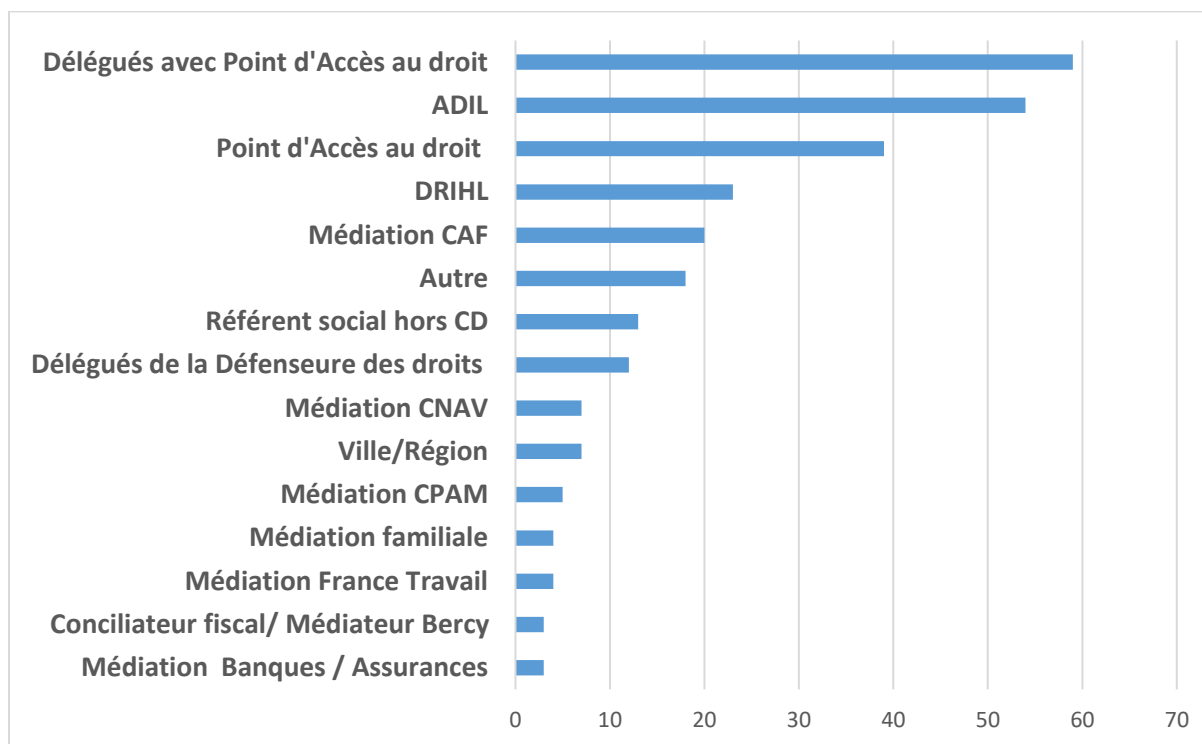
Avec l'accord des personnes et en fonction de leurs capacités à effectuer par eux même cette démarche, leur demande est directement transmise à la Médiatrice de la CAF. Le site de la CAF permet désormais de solliciter la Médiature CAF en ligne et plus seulement par courrier.

## **II.1 – Une orientation et un accompagnement**

Les sollicitations qui ne relèvent pas du Conseil départemental reçoivent une réponse en moyenne sous 3 jours. Après étude de la situation, les personnes sont orientées vers l'interlocuteur dédié ou le plus apte à répondre. 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, énergie, tourisme, ...).

- ❖ *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 17 points France Services répartis en Val-de-Marne participent à ce travail d'accompagnement à la saisine en ligne des médiateurs, dans la mesure de leurs moyens.*

## **Répartition des réorientations :**



- \* Délégués : de la Défenseure des droits (une 20<sup>e</sup>). Orientation conjointement ou non vers un Point d'accès au droit.
- \* DRIHL : Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement : gestion du dispositif DALO (Droit au logement opposable).
- \* 16 Points d'Accès au Droit et 2 Maisons de la Justice et du Droit dépendent du Conseil départemental d'accès au droit dont le Département est membre.
- \* ADIL : Agence départementale d'Information sur le Logement

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

Avec l'accord des familles, les sollicitations sont directement transférées de Médiature à Médiature pour le public de la CAF, France Travail, CPAM, Trésor public, Éducation nationale. Il s'agit généralement de personnes ayant un litige avec cette administration ou qui n'ont pas reçu de réponse à leur situation particulière et urgente. Leur service de médiation examine ces demandes avec diligence. À noter que l'ensemble de ces organismes ont désormais mis en place, directement depuis leur site internet, la possibilité de saisir leur médiateur.

La mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations est parfois nécessaire au règlement de situations complexes. Cette mobilisation, le plus souvent à la demande de travailleurs sociaux, a permis de régulariser des demandes en attente depuis de nombreux mois.

- ❖ *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, les délais de cette administration entraînent des conséquences pour le Département dans l'activité des EDS et potentiellement sur les demandes d'aides financières.*

### **III – Le bilan des recommandations émises dans le précédent Rapport d’activité**

Le Président du Département avait souhaité répondre aux recommandations de la Médiatrice dans un courrier du 26/05/25 (Cf. annexe 6)

- ❖ **La proposition d’une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif à la suite d’un refus de carte mobilité inclusion stationnement :**
  - Le bilan chiffré de cette expérimentation est toujours en construction car il n’y a pas eu de nouvelles requêtes proposées par le TA sur ce thème en 2025.
- ❖ **La présentation d’excuses au nom de la Collectivité lorsqu’une erreur manifeste, une négligence, un délai manifestement déraisonnable est constaté :**
  - Cette recommandation, rappelée par le Président lors de son intervention du 26/06/25 en séance du Conseil départemental, paraît avoir été intégrée dans les process, mais n’est pas encore systématique.
- ❖ **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 Médiature n’a pas noté d’amélioration mais constate que les Directions s’efforcent de répondre avec rapidité et exhaustivité à ses sollicitations.

### **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 Médiatrice émette des recommandations et propositions dans son rapport annuel.

La loi 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 à la suite d’un refus de carte mobilité inclusion stationnement :** poursuite de l’expérimentation et des échanges avec le Tribunal sur ce sujet, en parallèle des médiations déjà généralisées pour le contentieux RSA qui se déroulent.
- 2 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.** Cette question reste entière au regard des nombreuses sollicitations d’usagers qui soulignent l’absence de réponse à leurs courriers. La Médiature invite l’administration à s’emparer de ce sujet pour évaluer le taux de réponse et éviter des recours contentieux.

### **V – Perspectives**

La médiatrice départementale va poursuivre et consolider les échanges avec les partenaires.

#### **• Développement du travail en interne :**

- Rencontres avec les directions de l’Administration départementale et présentation de la Médiature dans les services départementaux à leur demande.

• **Développement du partenariat et communication :**

- Conformément à la délibération de 2014, le Département est adhérent à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (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, entretient une collaboration active avec les autres médiateurs des collectivités territoriales ;
- Poursuites des échanges réguliers avec le Tribunal administratif et les acteurs de la médiation sur le département et la région Île-de-France ;
- Maintien de la diffusion du rapport annuel aux partenaires, des affichettes et de la plaquette de présentation à leur demande auprès des partenaires (CCAS, Centres sociaux, Points d'accès au droit, France Services, ...) ;
- Organisation de la **7<sup>e</sup> Rencontre des médiateurs institutionnels lors de la semaine mondiale de la médiation en octobre 2026**, pour consolider 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 ;

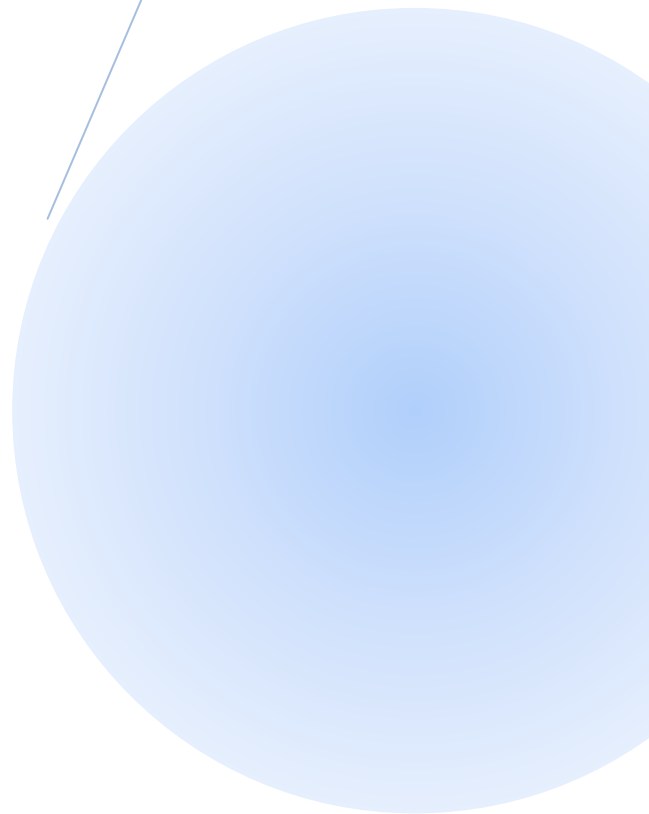
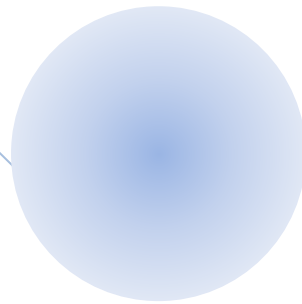
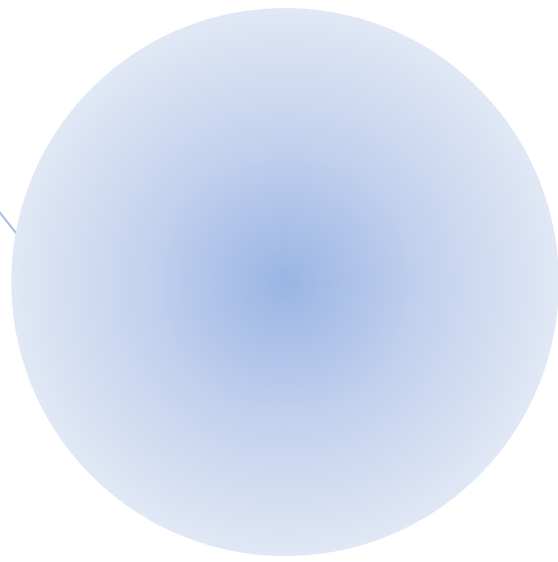
**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :**

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**

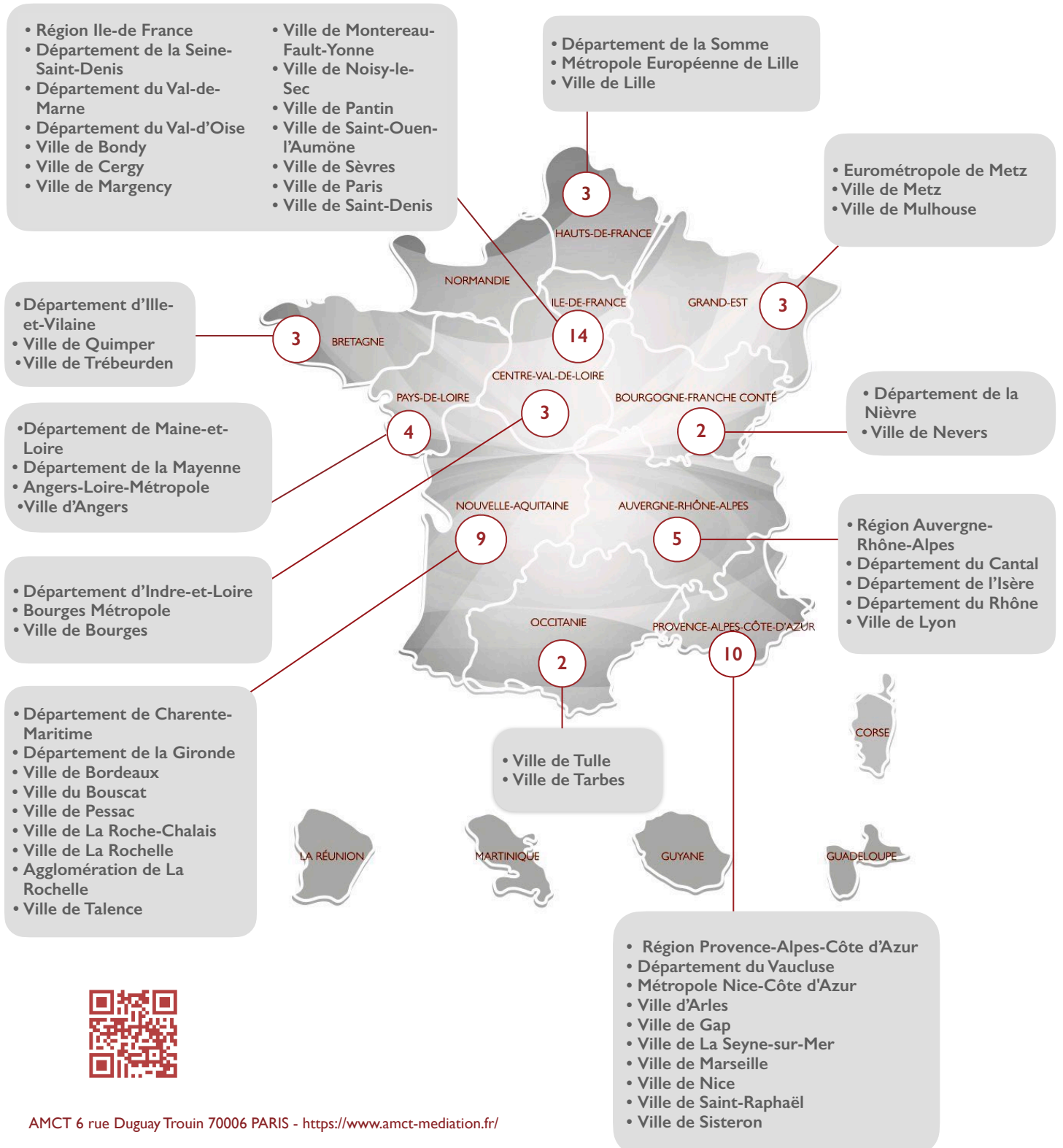
Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

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

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



### Annexe 3 - Répartition par ville des sollicitations 2025

Autre Dpt	57
Inconnu	90
Ablon-sur-Seine	2
Alfortville	17
Arcueil	3
Boissy-Saint-Léger	7
Bonneuil-sur-Marne	4
Bry-sur-Marne	6
Cachan	12
Champigny-sur-Marne	22
Charenton-le-Pont	7
Chennevières-sur-Marne	4
Chevilly-Larue	3
Choisy-le-Roi	16
Créteil	32
Fontenay-sous-Bois	20
Fresnes	10
Gentilly	1
Ivry-sur-Seine	46
Joinville-le-Pont	3
La Queue-en-Brie	1
Le Kremlin-Bicêtre	21
Le Perreux-sur-Marne	7
Le Plessis-Trévisé	6
L'Haÿ-les-Roses	6
Limeil-Brévannes	11
Maisons-Alfort	19
Mandres-les-Roses	0
Marolles-en-Brie	3
Nogent-sur-Marne	5
Noiseau	1
Orly	9
Ormesson-sur-Marne	0
Périgny	0
Rungis	1
Saint-Mandé	4
Saint-Maur-des-Fossés	27
Saint-Maurice	3
Santeny	3
Sucy-en-Brie	7
Thiais	8
Valenton	3
Villecresnes	2
Villejuif	15
Villeneuve-le-Roi	3
Villeneuve-Saint-Georges	6
Villiers-sur-Marne	7
Vincennes	7
Vitry-sur-Seine	36



## Annexe N° 4 - Témoignages 2025 (extraits)

### Sollicitations relevant du Département :

#### **Mme R : contestation double paiement restée sans réponse :**

« Je tiens à vous informer que votre intervention m'a permis d'avancer sur mon dossier. Je me suis mise en relation avec la banque qui a pu obtenir une copie du chèque.

Merci d'avoir pris en compte ma réclamation qui me permettra sans aucun doute de trouver une issue favorable. Ne doutez pas que je ferai connaître autour de moi la qualité de vos compétences. »

#### **Mme B. Proche aidante : demande d'aide financière :**

« Je voulais juste vous remercier de votre gentillesse. De m'avoir aidé car, d'être aidant c'est bien mais c'est dur, pour toutes les démarches. »

#### **Mme A : accueil en EDS**

« Votre intervention a été d'une grande aide car sans vous je n'aurais pas eu gain de cause et personne ne m'aurait aidé dans mes démarches. L'objectif était justement que ce genre de comportement, réflexions cesse car il y a haut et des bas dans la vie, on ne va pas forcément à l'EDS par plaisir...et il y a beaucoup de personnes qui n'osent pas dénoncer leurs comportements car il ne maîtrise pas forcément la langue française et ne connaissent pas la procédure. Je suis très satisfaite de votre intervention. Merci grâce à vous les personnes seront bien accueillies avec empathie et bienveillance et surtout sans jugement. »

#### **Déléguée de la Défenseure des droits : MDPH**

« Votre intervention a été utile et je vous remercie pour le suivi du dossier ainsi que la clarté des réponses apportées. »

#### **M. C Blocage versement APAE.**

« Tout arrive, même les miracles - quand la médiatrice s'en mêle ! Grâce à vos services, le dossier jusque-là insoluble de l'APAE injustement refusé à ma maman s'est débloqué et régularisé. Idem pour la nouvelle facture de l'APHP ! Dans le contexte particulièrement douloureux d'un deuil, votre écoute, votre bienveillance, votre réactivité et votre efficacité nous ont été d'un secours inestimable. Votre intervention nous a donné l'image d'un service public exemplaire, parce qu'au service du public. »

#### **M.F : APA**

« Une fois encore, un grand merci pour votre aide. L'utilité et la qualité de votre action est extrêmement appréciable et correspondant parfaitement à la définition que je me fais d'un Service Public performant. »

#### **Mme A. : Hébergement famille**

« Merci à toute votre équipe pour cette décision qui va nous permettre de travailler sans avoir à traiter l'urgence locative qui rendait impossible toute réflexion de fond concernant les enfants et leur éducation. »

#### **M. L : Dossier APA**

« Je viens, par ce mail, vous remercier et vous exprimer toute ma gratitude, à vous en tant que médiatrice ainsi qu'à toute votre équipe. En effet, sans votre intervention, jamais je n'aurais réussi à obtenir un résultat avec une décision aussi juste que positive. Décision qui apporte sérénité et soulagement (je pense à ma maman). Il est bien entendu que je vous ferais part de toute nouvelle démarche à l'avenir. »

#### **Mme S : dette suite décès agent**

« Merci encore pour tout, je me répète mais sans vous comment aurais-je fait ? »

#### **Mme F : participation financière aux frais d'hébergement APA :**

*« Un grand merci pour votre persévérance et votre soutien. Je vous confirme la clôture et l'annulation des injonctions de paiement. Grâce à votre contribution et à votre dévouement au service public , je crois de nouveau à ses efforts. »*

**Mme G : absence de versement APA :**

*« Je vous remercie infiniment pour l'aide précieuse que vous m'avez apportée. Sans votre intervention, j'aurais dû attendre énormément de temps. Grâce à vous, la situation a pu être réglée en seulement un mois. Je vous suis très reconnaissante pour votre aide et votre soutien. Cette expérience m'a permis de comprendre à quel point le rôle d'une médiatrice est très important. »*

**M. Y : en attente décision recours MDPH :**

*« Je vous remercie pour tout. Votre intervention nous a beaucoup aidé, grâce à vous notre demande a été entendu. Toutes nos demandes ont été accepté par la mdph. »*

**Déléguée de la Défenseure des droits : dossier MDPH.**

*« Votre efficacité et votre disponibilité sont maintes fois saluées par la Délégation du Val de marne. Je peux désormais en attester en vous remerciant pour votre intervention dans ce dossier. »*

**M. M : remboursement lié à un prélèvement d'une dette RSA infondée.**

*« Je tiens à vous remercier très sincèrement pour votre nouvelle intervention en ma faveur. Notre environnement administratif demeure fragmenté et je suis toujours surpris que les différents services ne communiquent pas entre eux. Je suis donc convaincu que votre travail est non seulement précieux, mais aussi indispensable pour mettre du liant entre toutes les parties. »*

**Mme B : indu RSA contesté devant le Tribunal Administratif - Médiation Préalable Proposée :**

*« Je tenais vivement à vous remercier car vous avez été l'une des rares personnes qui avez cru en mon récit nonobstant mes nombreuses missives ayant pour objet de démontrer que je n'avais pas perçu le RSA à tort. Vous ne vous avouez pas vaincu tant que toutes les investigations n'ont pas été menées à terme. Vous avez toute ma gratitude. »*

**Sollicitations ne relevant pas du Département :**

**Mme R. : Demande pour la CAF**

*« Je vous remercie pour votre retour et pour l'attention portée à ma demande. Bien que la médiation du Conseil Départemental ne puisse pas intervenir sur mon dossier, j'apprécie votre réponse et votre clarification. Vos informations m'ont été utiles car elles m'ont permis de mieux comprendre les champs d'action de la médiation départementale et d'orienter plus efficacement mes démarches futures. »*

**Mme M : Titre de séjour**

*« Je tiens à vous remercier vivement de m'avoir répondu et aussi rapidement. Un grand merci aussi pour vos informations et de vos précieux conseils que je vais suivre bien sûr, car je suis désespérée. »*

**M. D : Admission au séjour**

*« Je vous remercie sincèrement pour votre réponse et pour le temps que vous avez pris afin de m'expliquer la situation avec autant de clarté et de bienveillance. Même si vous ne pouvez pas intervenir directement dans ma démarche, votre message témoigne d'un véritable sens du service public et d'un grand professionnalisme. Je vous suis reconnaissant pour les précieuses orientations que vous m'avez communiquées, que je vais suivre attentivement. »*

**M. B (par un travailleur social) : CPAM - en attente indemnités journalières**

*« M. a reçu son premier paiement de la CPAM vendredi dernier. Je vous remercie sincèrement pour votre aide et votre réactivité tout au long de cette démarche. »*

## ANNEXE 5

Extrait de l'interview réalisé pour AEF Info par Evariste Darpas et Evelyne Orman – 24/02/26

**AEF info : Vous constatez une hausse des saisines constante depuis 2020, année où vous avez été nommée Défenseure des droits. Comment expliquez-vous cette évolution ? Pensez-vous avoir aujourd'hui les moyens de remplir vos missions et une visibilité suffisante auprès des citoyens ?**

**Claire Hédon :** Je n'explique pas forcément la hausse des saisines par une amélioration de la notoriété du Défenseur des droits, même si, lorsque l'on publie un rapport sur un sujet spécifique, les réclamations augmentent. Nous savons aussi que dès que nous avons un nouveau délégué ou une nouvelle permanence ouverte, nous recevons de nouvelles réclamations. C'est qu'il y a un besoin. D'autre part, parmi 160 000 réclamations que nous recevons par an, nous avons une vision de la difficulté de l'accès aux droits dans nos domaines de compétences assez larges, mais nous avons tout à fait conscience que l'on ne voit pas tout, car nous sommes mal connus. Nous avons donc besoin des enquêtes de sociologie que nous menons, notamment notre grande enquête Ipsos "accès aux droits" (panel de plus de 5 000 personnes) pour voir, au-delà de nos réclamations, les difficultés vécues par les usagers.

Selon le volet "accès aux services publics" de l'enquête Ipsos "accès aux droits", six personnes sur dix disent être en difficulté avec l'accès aux services publics en général, contre quatre sur dix en 2016. Plus d'une personne sur deux dit être en difficulté pour faire des démarches numérisées seules. Cela concerne autant les plus jeunes que les plus de 55 ans. Une personne sur quatre abandonne des démarches ou ne va pas réclamer ses droits du fait de cette complexité. C'est ce qui crée du ressentiment. On se dit "quelqu'un d'autre a accès aux droits, moi je n'y arrive pas ». Quand je dis cela, je n'accuse pas les agents du service public et je ne suis pas contre la numérisation des services publics, mais il faut maintenir un accès omnicanal.

**AEF info : Avec l'intensification du processus de numérisation, l'accès aux services publics est-il devenu trop complexe au point d'être perçu parfois comme excluant ?**

**Claire Hédon :** Le rôle des services publics est de rendre les droits effectifs en se basant sur trois fondements : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité. Or, aujourd'hui, on demande à l'utilisateur de s'adapter. Quand ce dernier n'est pas capable de réaliser ses démarches seul, il faut qu'il ait un proche qui l'aide. De nombreuses personnes âgées qui faisaient parfaitement leur déclaration de revenus seules sans problème doivent aujourd'hui demander à leurs enfants de s'en occuper. Le travail doit souvent être fait par des associations, des travailleurs sociaux, etc., sur qui il y a eu un report de charge. Je veux que l'on revienne à ces grands principes du service public.

**AEF info : Vous mettez souvent en avant l'importance de "remettre de l'humain" dans le service public et plus particulièrement dans les accueils. Concrètement, que préconisez-vous ? Faut-il mieux former les agents, mieux organiser les accueils ou sensibiliser les usagers ?**

**Claire Hédon :** C'est l'ensemble. Il faut plus d'effectifs pour accueillir les usagers et mieux former les agents à l'accueil parce que ce n'est pas forcément facile. La question de la confiance dans les services publics passe par cet accueil et par la transmission d'informations claires. On est quand même assez frappés par certains courriers envoyés aux usagers qui sont excessivement complexes et qui ne leur permettent pas de comprendre les voies de recours possibles. La solution passe par cet ensemble.

Madame Claude ROUSSEL-BRUN  
Médiatrice départementale

Créteil, le 26 mai 2025

Objet : Rapport d'activité 2024 de la Médiation

**Olivier CAPITANIO**



Président  
du Département  
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.capitanio@valdemarne.fr  
www.valdemarne.fr

Madame la Médiatrice départementale,

L'augmentation des sollicitations adressées à la Médiation départementale met en évidence la diffusion constante auprès du grand public de la connaissance de ce dispositif, relayé tant par les institutions qu'au quotidien, par les agents départementaux. Cette diffusion et cette appropriation est en soi un motif de satisfaction, car comme j'ai eu l'occasion de vous l'indiquer au cours de la présentation de votre rapport, la médiation, qui pose le dialogue comme pierre angulaire de la relation au citoyen, est un réel outil pour rapprocher les usagers de l'administration et de leurs élus, et de faire vivre une démocratie d'actions concrètes.

La photographie que vous établissez des sollicitations qui vous parviennent permet en outre d'attirer l'attention de chacun sur les difficultés récurrentes rencontrées par les usagers : elle nous invite collectivement à améliorer le service rendu et à en expliquer les nécessaires adaptations.

Votre rapport, et j'y souscris pleinement, souligne à nouveau la nécessité d'une systématisation des réponses écrites aux usagers, réponses rendues dans des délais raisonnables, exprimant les positions de l'administration dans des termes simples et accessibles, reconnaissant les éventuelles erreurs commises, et qui placent en leur centre la dimension humaine que revêtent nombre de ces décisions. Je demeure très attentif à cette question, y compris sur les incidences en termes de contentieux, car elle témoigne d'une marque d'attention légitime et particulièrement appréciée par un public souvent en situation de fragilité vis-à-vis des institutions.

Je note enfin avec satisfaction la poursuite de l'expérimentation de la médiation en ce qui concerne les refus de « CMI stationnement ».

Je vous remercie de votre engagement en faveur du lien entre l'administration départementale et ses usagers et vous indique que votre rapport 2024 fera l'objet d'une présentation dans l'ensemble des commissions et devant l'Assemblée départementale le 23 juin prochain.

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

Bien à vous,

Olivier Capitanio



Président du Conseil départemental  
Olivier CAPITANIO