

# RAPPORT DU MÉDIATEUR 2021

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS



MARS 2022

## Table des matières

<b>1/ Les objectifs</b>	<b>4</b>
<b>2/ Le fonctionnement</b>	<b>5</b>
<b>3/ L'activité</b>	<b>7</b>
<b>Evolution et nature du nombre de saisines</b>	<b>7</b>
<b>Répartition géographique et modes de saisines</b>	<b>8</b>
<b>Répartition et résultats des saisines départementales</b>	<b>9</b>
<b>Répartition des saisines extra-départementales</b>	<b>11</b>
<b>4/ La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif</b>	<b>12</b>
<b>Le dispositif</b>	<b>12</b>
<b>Les résultats</b>	<b>14</b>
<b>Appréciations des partenaires</b>	<b>15</b>
<b>5/ Evaluation qualité des usager.ère.s</b>	<b>15</b>
<b>Les données</b>	<b>15</b>
<b>Verbatim 2021</b>	<b>17</b>
<b>6/ Etat de mise en œuvre des recommandations 2021 validées par l'administration départementale</b>	<b>19</b>
<b>Fixer des critères d'acceptation ou de refus des remises gracieuses alignés sur les positions du Tribunal administratif</b>	<b>19</b>
<b>Rendre plus compréhensibles les possibilités de recours et l'accès aux services du Médiateur dans les courriers de réponses aux usager.ère.s</b>	<b>20</b>
<b>Effectuer une évaluation sociale en amont des demandes de participation financière des familles en vue du placement d'un enfant</b>	<b>21</b>
<b>Rendre immédiatement visible le lien permettant aux usager.ère.s le contact avec les services départementaux sur la home page du site web seinesaintdenis.fr</b>	<b>22</b>
<b>7/ Recommandation 2022 du Médiateur</b>	<b>22</b>
<b>Instaurer un contrôle interne de l'effectivité des réponses aux usager.ère.s</b>	<b>22</b>
<b>Réponse de l'administration départementale</b>	<b>23</b>
<b>8/ Le partenariat en 2021</b>	<b>23</b>
<b>A l'échelle départementale</b>	<b>23</b>
<b>Le partenariat avec les médiateur.rice.s du territoire</b>	<b>23</b>
<b>Au niveau national</b>	<b>24</b>
<b>L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales</b>	<b>24</b>
<b>Médiation 21</b>	<b>25</b>
<b>La semaine mondiale de la médiation</b>	<b>25</b>
<b>9/ Perspectives 2022</b>	<b>26</b>

<b><u>Les réclamations.....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>Le Congrès international de toutes les médiations à Angers.....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>L'extension au réseau national des médiateurs territoriaux de l'expérimentation avec le Tribunal administratif de la médiation en amont de l'instruction judiciaire.....</u></b>	<b><u>26</u></b>
<b><u>Développement par la Médiature de la Seine-Saint-Denis d'un logiciel national de gestion des réclamations dans le cadre d'une convention entre l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.....</u></b>	<b><u>27</u></b>
<b><u>ANNEXES.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>Conditions de recours au Médiateur accolés à l'accusé réception d'une saisine.....</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b><u>Règlement intérieur de la médiation.....</u></b>	<b><u>30</u></b>
<b><u>Modèle d'attestation pour le Tribunal administratif.....</u></b>	<b><u>31</u></b>

## 1/ Les objectifs

Les objectifs du Médiateur s'inscrivent dans les orientations du Conseil départemental concernant les relations avec les usager.ère.s et dans le cadre de la Charte des médiateurs portée par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont le Département est membre.

A ce titre, le Médiateur est doté d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration départementale et ses usager.ère.s (particuliers, associations, entreprises), d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des processus 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 usager.ère.s.

Le recours au Médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité.

Il répond aux saisines des usager.ère.s dont les réclamations auprès de services départementaux n'ont pas abouti. Il peut également s'autosaisir de situations jugées préoccupantes.

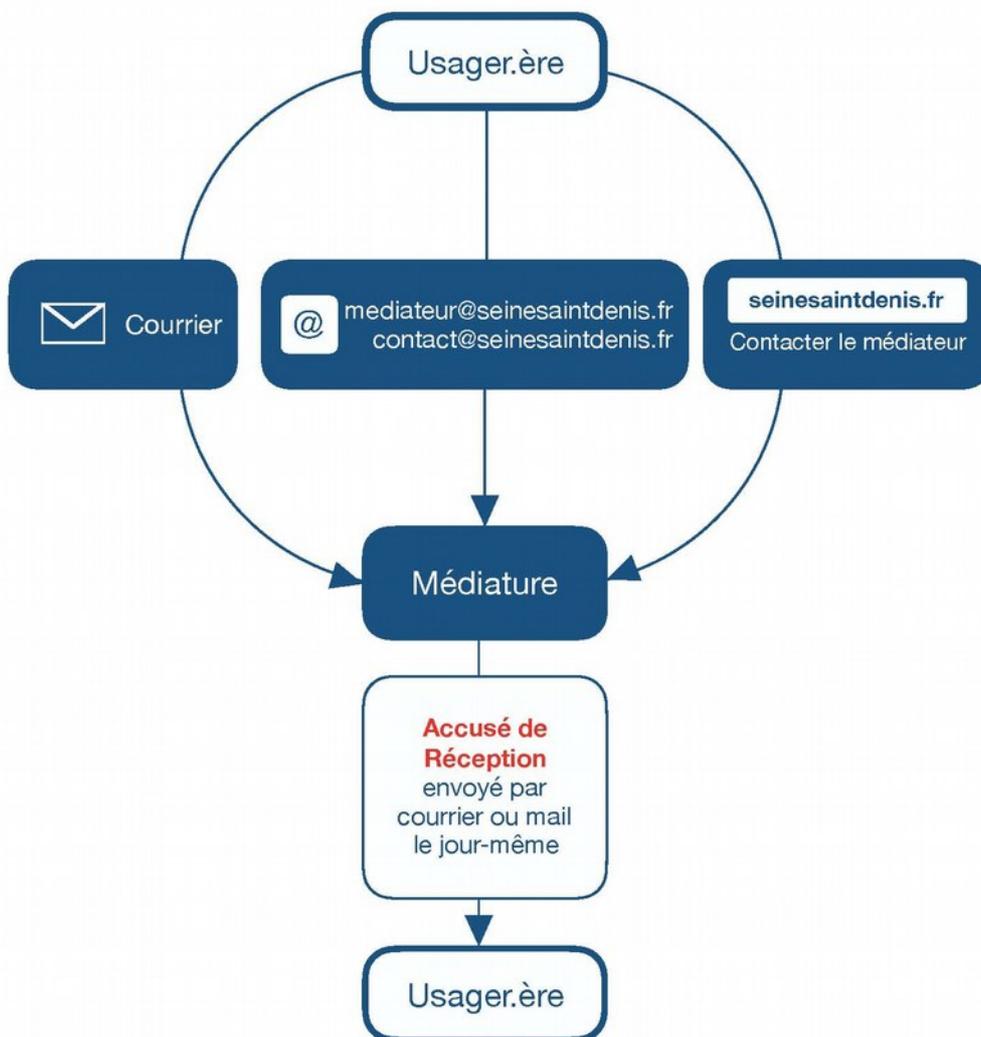
Au-delà des réclamations des usager.ère.s, le Médiateur se saisit également de leurs interpellations quant à des questions liées, de leur point de vue, à des dysfonctionnements des services départementaux.

L'action du Médiateur s'appuie sur les principes énoncés dans les textes traitant de la médiation, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs, dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public et dans celle de l'AMCT.

Ces principes sont les suivants :

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

## 2/ Le fonctionnement



Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception via le canal utilisé par l'utilisateur. Si un numéro de téléphone est renseigné, l'utilisateur est systématiquement appelé dans un délai de 48 heures maximum. L'appel permet une reformulation de la demande et de s'assurer que les conditions sont réunies pour un traitement par la Médiature.

En l'absence de téléphone, si seul le mail est renseigné, le contact se fait par ce biais avec les mêmes objectifs.

En cas de saisine par courrier où ne figure ni téléphone ni mail, dès réception un courrier est envoyé demandant ces éléments. Si la demande est complète et valide, elle passe en traitement.

- Si la demande ne concerne pas le Département, celle-ci est réorientée, avec l'accord de l'utilisateur, vers l'institution concernée (CAF, CPAM, CNAV, Pôle Emploi, Défenseur des droits, Services de l'Etat, etc.). Cette orientation est ciblée en donnant les coordonnées précises du correspondant idoine. Cette démarche est relayée, avec le consentement de l'utilisateur, par l'envoi au dit correspondant des éléments réceptionnés.
- Si l'utilisateur n'a pas réalisé un recours préalable auprès du service concerné, il/elle est également réorientée vers ce même service en suivant les modalités des demandes ne concernant pas le Département.
- Si l'utilisateur n'a pas réalisé le recours préalable auprès d'un service mais que la demande revêt un caractère d'urgence ou de gravité, la Médiature peut s'autosaisir et initier son traitement en priorité.
- Si le premier contact ne permet pas d'éclaircir correctement les tenants et aboutissants de la réclamation, un rendez-vous à la Médiature est proposé dans les meilleurs délais.

Si l'utilisateur a des difficultés pour se déplacer à Bobigny, un rendez-vous lui est proposé dans sa commune de résidence.

Une fois la réclamation validée, une fiche usager est produite reprenant les éléments d'identification, l'objet et un résumé de la demande ainsi que des premières observations, après une analyse administrative et/ou juridique. La requête est ensuite envoyée auprès des directions concernées pour traitement. Elle est également transmise aux différentes structures de recours et de contentieux, quand elles existent, des directions ciblées. Le délai de réponse est fixé à 15 jours maximum.

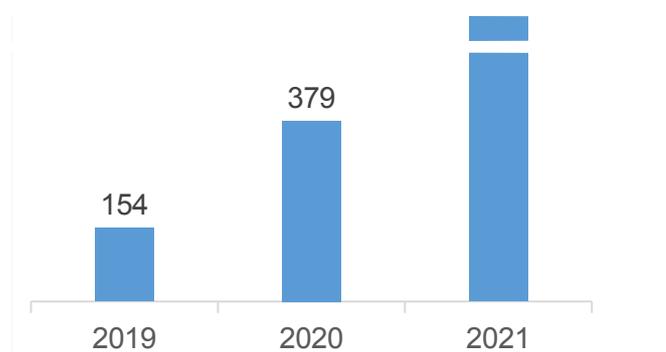
Après étude de chaque dossier en liaison avec les directions, une réponse avec les conclusions est envoyée au réclamant.

En fonction de la réponse apportée, une médiation peut être proposée. Cette médiation peut revêtir plusieurs aspects allant d'une proposition d'évolution de la réponse à l'utilisateur jusqu'à l'organisation d'une rencontre de conciliation entre les parties. S'il n'y a pas d'accord avec la direction concernée et que l'interpellation est fondée, le Président, ou le Directeur général des services, est saisi.

En fonction des réponses apportées par les services, le Médiateur peut faire des recommandations afin d'éviter la reproduction du litige avec les usager.ère.s.

### 3/ L'activité

#### Evolution et nature du nombre de saisines



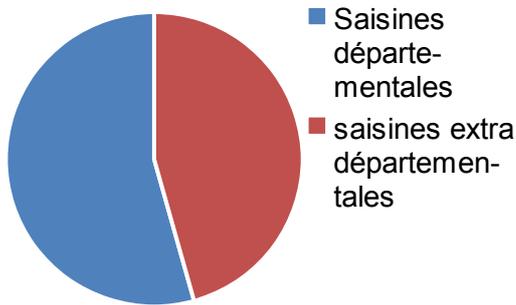
Avec 629 saisines en 2021 l'activité est marquée, pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, par une forte progression de 66% du nombre de saisines.

Plus qu'à une hausse des litiges et/ou des dysfonctionnements dans la relation aux usager.ère.s, cette progression correspond à une meilleure identification de la possibilité de recours offerte par la collectivité à travers son Médiateur.

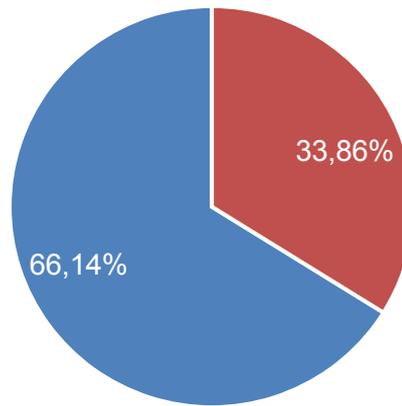
En effet, les efforts de communication lancés en 2019 et 2020 ont été poursuivis. Ils se sont traduits par le développement de l'information sur la possibilité de saisir le Médiateur dans les courriers de réponse négative aux réclamations des usager.ère.s. Les missions et les modalités de saisine du Médiateur ont aussi fait l'objet d'une communication grand public dans le magazine de la Seine-Saint-Denis ainsi que sur la page de couverture du site [seinesaintdenis.fr](http://seinesaintdenis.fr) à l'occasion de la semaine mondiale de la médiation. L'image positive de la Médiature, portée par des réclamant.e.s satisfait.e.s du traitement de leur requête, a également contribué à cette meilleure identification et à la montée des interpellations.

Dans cette logique, le nombre de saisines devrait continuer à progresser dans les années à venir jusqu'à atteindre un niveau correspondant à la réalité du nombre de contentieux pour une collectivité de cette taille et délivrant un volume important de prestations sociales.

### Saisines 2020



### Saisines 2021

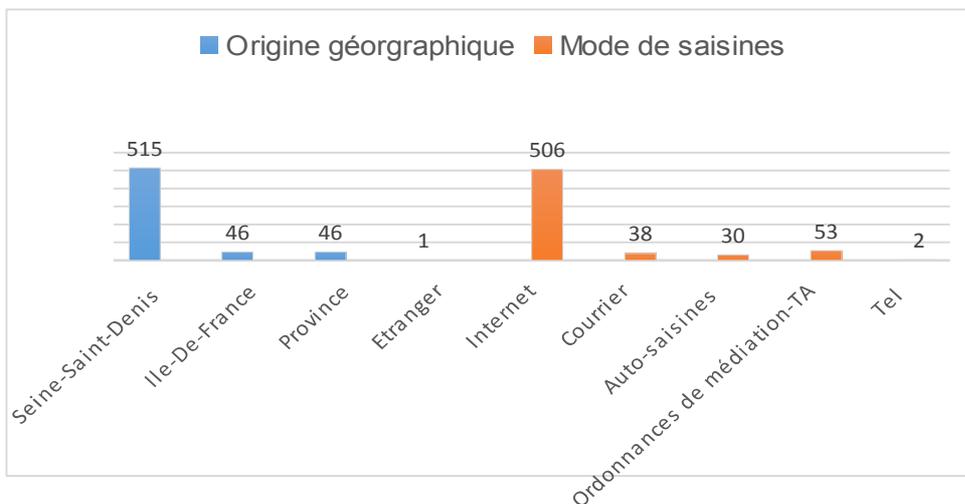


Sur les 629 requêtes reçues, 213 ne relèvent pas des domaines de compétence de la Médiation départementale. Même si elles restent importantes leur part dans les saisines ne cesse de diminuer passant de 66% en 2019 à 46% en 2020 et enfin à 34% en 2021.

Les saisines concernant les services départementaux suivent quant à elle le chemin inverse, en constante augmentation depuis 2019. Elles deviennent majoritaires en 2020 où avec 206 réclamations elles augmentent de façon importante tant en volume (+151) qu'en pourcentage (+274%). Cette tendance se confirme en 2021 avec 416 requêtes représentant une évolution également notable tant en volume (+210) qu'en pourcentage (+102%)

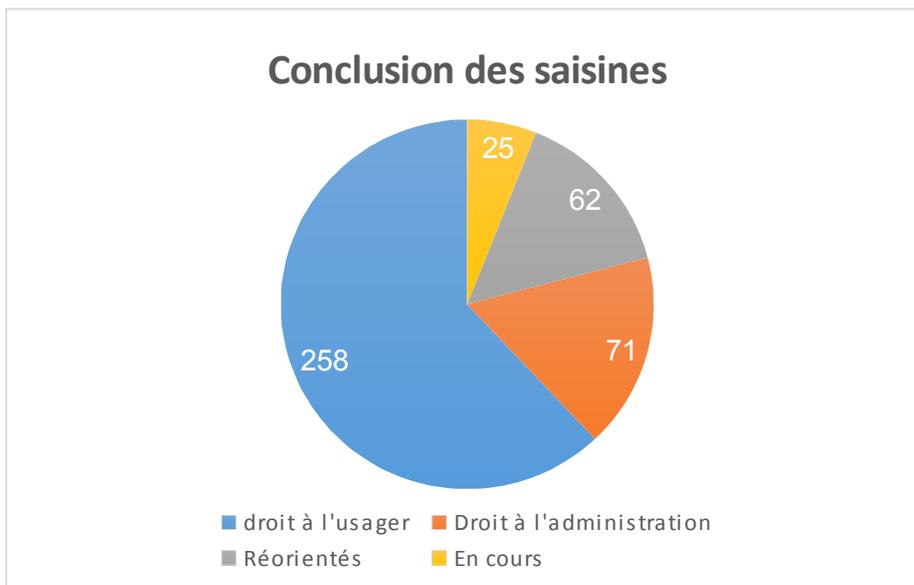
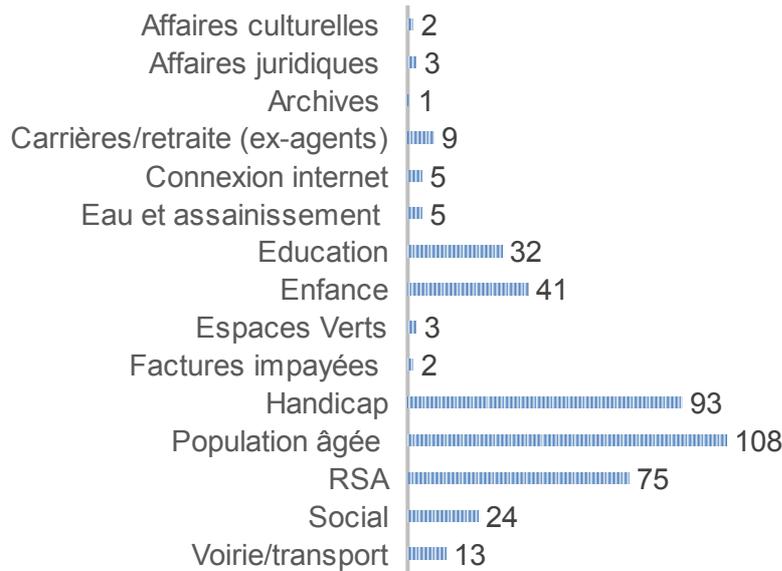
Le Médiateur du Département est désormais bien identifié et ses missions mieux appréhendées par les administré.e.s qui le sollicitent.

## Répartition géographique et modes de saisines



L'essentiel des requérant.e.s réside en Seine-Saint-Denis et le mode de contact privilégié reste le numérique, mail [mediateur@seinesaintdenis.fr](mailto:mediateur@seinesaintdenis.fr) et site [seinesaintdenis.fr](http://seinesaintdenis.fr). Il est à noter cette année, un nouveau mode de saisine via des ordonnances de médiation provenant du Tribunal administratif.

## Répartition et résultats des saisines départementales



En 2021, 80% des saisines dans le champ de compétence du Médiateur correspondent aux secteurs accordant un droit et/ou délivrant des aides financières<sup>1</sup>.

**Sur les 416 réclamations reçues, 391 ont été traitées avec les services du Département :**

- 258 ont donné droit à l'utilisateur soit 66%,
- 71 ont donné droit à l'administration soit 18%
- 62, soit 16%, n'ont pas fait l'objet d'une démarche préalable et ont été réorientées vers les services.

Cette année, le taux de résolution des réclamations en faveur des utilisateurs fait une avancée significative en passant de 51% à 66% à l'intérieur d'un volume en forte hausse (+ 152 saisines soit +143%).

Cet élément, s'il montre l'intérêt du rôle du Médiateur et traduit ses résultats, confirme également l'avantage, pour les réclamants auprès des services départementaux, d'avoir une instance de proximité, positionnée au sein de la collectivité, leur garantissant réactivité et efficacité dans le traitement de leur requête.

Cette hausse continue des réclamations et les résultats de leur traitement soulignent une meilleure identification de la part des administrés de la voie de recours que représente le Médiateur. Ils soulignent aussi, et par voie de conséquence, une prise de confiance dans la capacité du Département à (ré)instaurer, à travers sa Médiation départementale, un dialogue sur les problèmes rencontrés avec ses services par les séquanais et les partenaires les plus divers.

La baisse, également significative de 32% à 16%, des saisines réorientées suite à l'absence d'une première réclamation auprès d'un service départemental, vient conforter cette meilleure identification des possibilités et des conditions de recours au Médiateur.

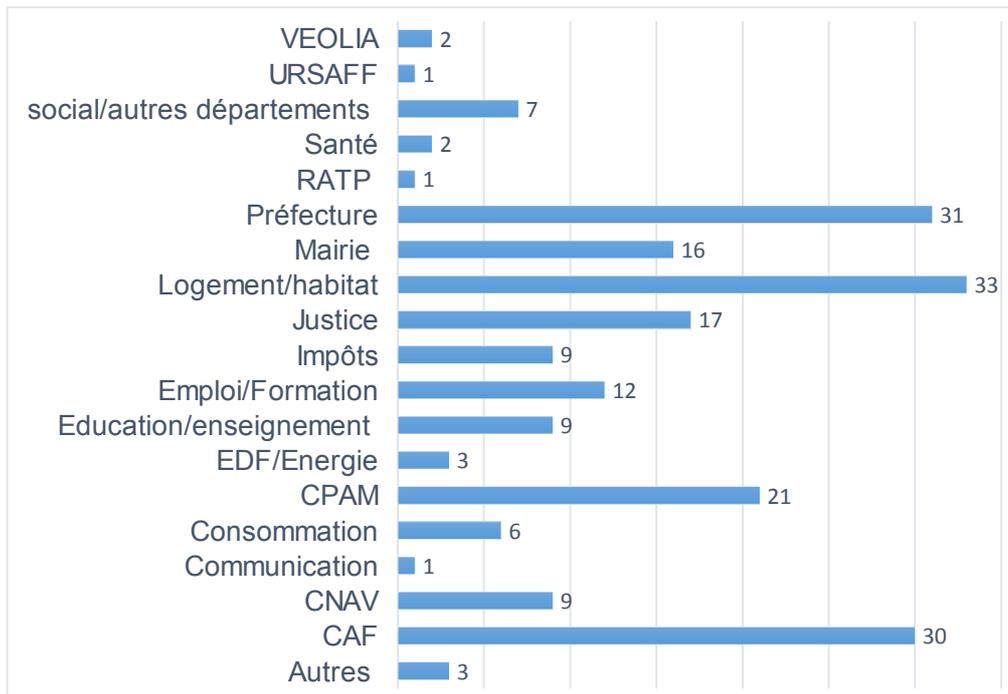
Enfin, il convient de souligner qu'à l'instar de 2019 et de 2020, la grande majorité des saisines fait suite à l'absence de réponse dans des délais relativement importants. Ce défaut de retours de la part des services entraîne le recours au Médiateur.

Cette difficulté récurrente fait l'objet de la recommandation du Médiateur pour 2022.

---

<sup>1</sup> Education (délivrance d'un chèque réussite pour les collégiens entrant en 6<sup>ème</sup>), RSA, personnes âgées, handicap, social.

## Répartition des saisines extra-départementales



Les saisines ne concernant pas les services départementaux restent, avec 213 réclamations, importantes mais baissent année après année pour ne représenter que 34% en 2021 alors qu'elles pesaient encore pour 66% du total des réclamations en 2019. Elles confirment la difficulté à identifier les bons interlocuteurs par une frange non négligeable d'usager.ère.s perdu.e.s dans le panorama administratif et institutionnel.

Dans le cadre d'un partenariat avec les Médiateur.rice.s et conciliateur.rice.s sectoriel.le.s, ces réclamations ont bénéficié d'un traitement personnalisé et ont été réorientées ou relayées vers ces mêmes interlocuteur.rice.s.

## 4/ La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif

### Le dispositif

Dans le cadre de l'application des dispositions législatives de décembre 2019 stipulant que le recours à un médiateur territorial interrompt le délai de recours au Tribunal Administratif (TA), une série d'échanges ont eu lieu en 2020 avec le TA afin d'examiner la mise en place de cette mesure.

Lors de ces temps de travail, le TA a proposé que puisse être envisagée, à titre expérimental, une médiation en amont de l'instruction pour des situations pouvant utilement en relever. S'agissant d'usager.ère.s de services départementaux n'ayant pas sollicité l'intervention du Médiateur, il a été proposé au TA que cette médiation puisse concerner l'ensemble des requêtes déposées auprès de la juridiction. Les requérant.e.s ayant pu saisir le TA par ignorance de l'existence de la possibilité de recours au Médiateur, cette mesure leur offre l'opportunité de bénéficier de son service dont le caractère gratuit est un avantage supplémentaire pour les personnes en difficulté sociale.

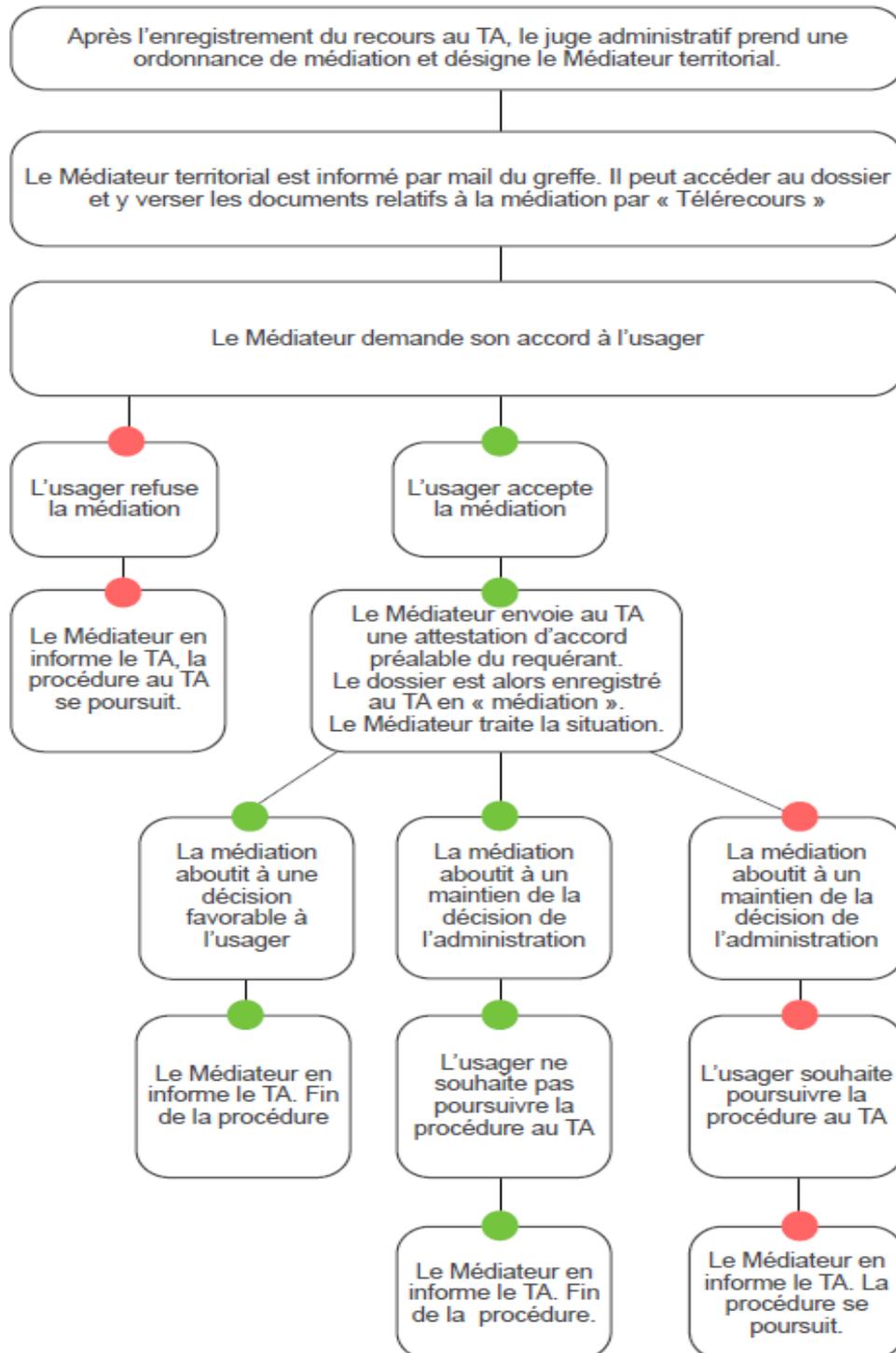
Suite à l'accord du Département, les Présidents de chambre prennent désormais<sup>2</sup> une ordonnance de médiation désignant le Médiateur du Département pour tout litige opposant un usager.ère au Conseil départemental et n'ayant pas bénéficié au préalable des services de la Médiature départementale. Ils lui donnent pour mission de prendre contact avec les plaignant.e.s, de les informer sur la médiation et de recueillir leur accord pour engager un processus de médiation en vue de régler leur litige. En cas d'accord, l'ordonnance prévoit que le médiateur désigné est immédiatement chargé de continuer les opérations de médiation. Si le Médiateur ne recueille pas l'accord, il en informe le juge mandant par retour de courrier qui met fin aux opérations.

Il s'agit ici de tendre à la diminution des recours contentieux, objectif partagé tant par le Conseil départemental et le Tribunal administratif que par le Médiateur du Département. Le Département en tire, pour sa part, l'avantage de ne plus avoir à se défendre sur les contentieux pour lesquels une médiation a abouti.

Le schéma ci-dessous décrit la procédure de médiation sur ordonnance du juge.

---

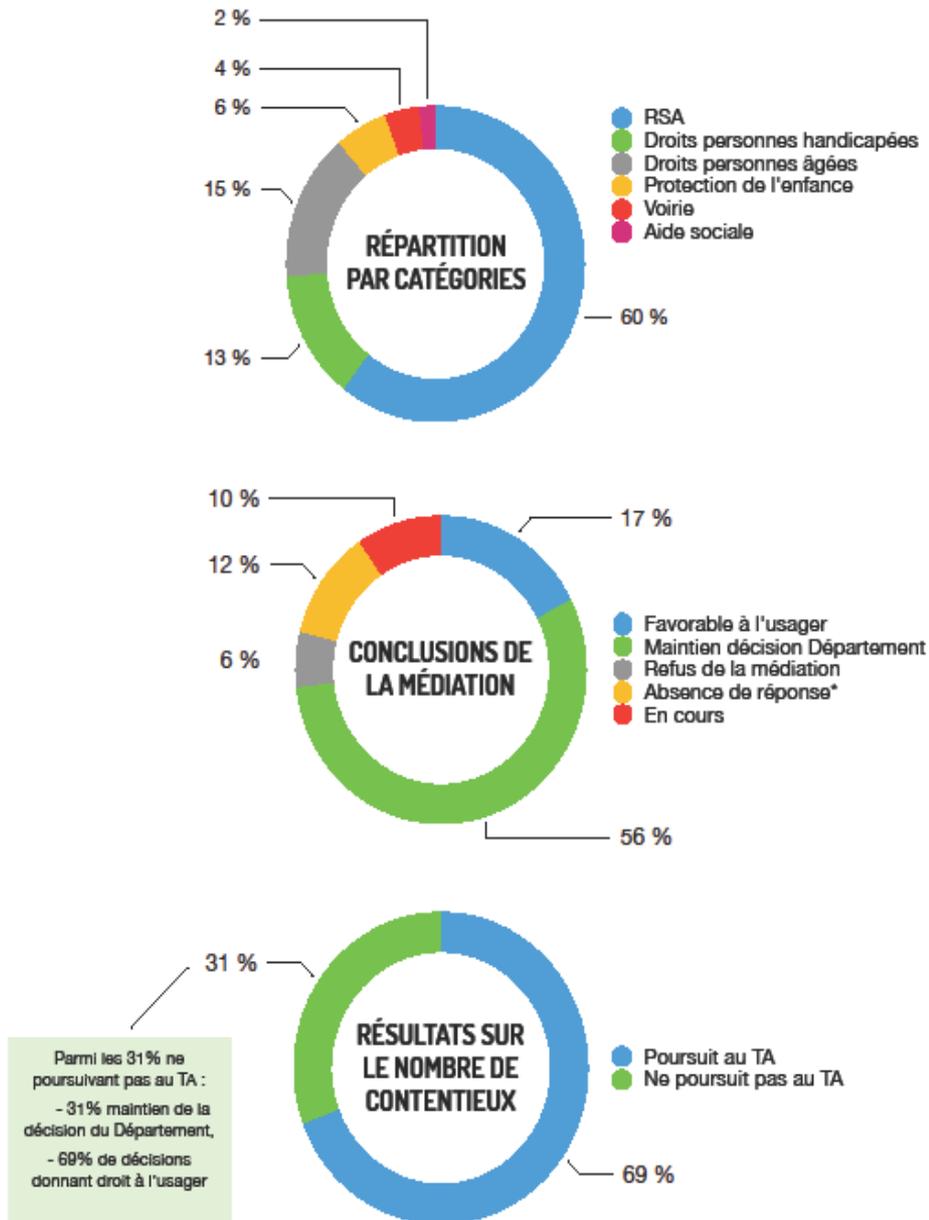
<sup>2</sup> Cette nouvelle disposition partenariale entre le TA et le Médiateur du Département a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2021.



## Les résultats

### 2021 Ordonnances de médiation du Tribunal administratif

53 dossiers reçus, 48 traités, 5 en cours



\* Absence de réponse aux courriers depuis plusieurs mois (pas de mail, pas de tél. dans le dossier)

Cette première année d'expérimentation donne des résultats concluants avec un taux d'acceptation de la médiation de 94% des personnes sollicitées et une baisse, sur les dossiers traités, de 31% du nombre de contentieux.

S'il est difficile de tirer des conclusions définitives avec une seule année d'expérience, ces résultats restent encourageants et plaident pour la systématisation de cette médiation en amont de l'instruction. En 2021, elle aura permis à 20% des « administré.e.s plaignant.e.s » d'obtenir gain de cause sans passer par l'instruction judiciaire et à 10% d'entre eux, à qui il n'aura pas été fait droit, de se désister de leur poursuite au TA grâce à une meilleure « acceptation-compréhension » de la décision suite au dialogue instauré au cours de la médiation.

## Appréciations des partenaires

*« Ce dispositif est un parfait exemple d'une collaboration aboutie entre acteurs du procès administratif. A défaut d'être concernés par la médiation préalable obligatoire, ces litiges peuvent donc rapidement et sereinement être proposés à la médiation puis traités en médiation.*

*Au regard de la pertinence de ce dispositif expérimental, celui-ci a d'ores et déjà été promu à l'ensemble des juridictions administratives à l'occasion de la réunion annuelle des référents médiation des juridictions qui s'est tenue le 4 février 2022. Des actions plus concrètes pourraient être diligentées en ce sens, de concert avec l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, afin de diffuser cette pratique. »*

**Amaury LENOIR, Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives, rattaché au secrétariat général du Conseil d'Etat**

## 5/ Evaluation qualité des usager.ère.s.

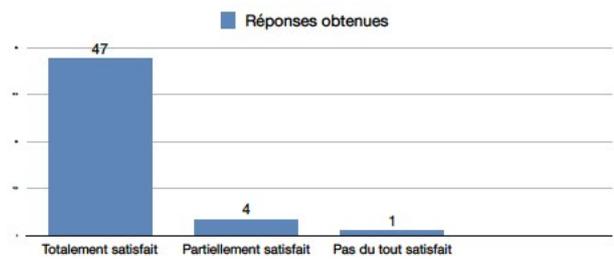
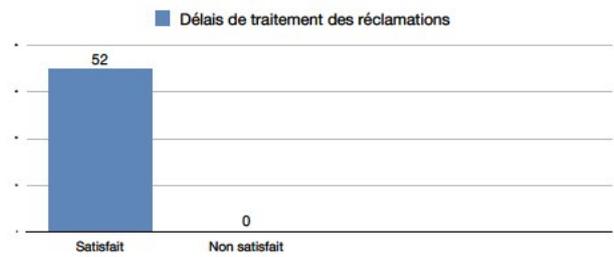
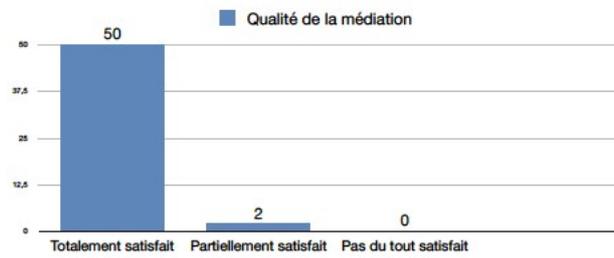
### Les données

La démarche qualité initiée en 2020 s'est poursuivie en 2021. A l'occasion de la clôture de leur dossier, les personnes sont invitées à répondre à un questionnaire simple de satisfaction sur trois items avec possibilité d'expression libre.

52 réponses ont été reçues et traitées, même nombre qu'en 2020 mais en forte baisse en pourcentage, due à l'augmentation du nombre de saisine, passant de 30% de l'échantillon à 13% en 2021. La faiblesse du taux de réponse en dessous du seuil de représentativité de 25% ne rend pas l'échantillon fiable.

Les réponses s'inscrivant cependant dans la même tendance que l'année précédente qui bénéficiait d'un échantillon représentatif et le taux de résolution en faveur des usager.ère.s étant en forte hausse, il est possible d'avancer que les résultats reflètent malgré tout l'état d'esprit général des bénéficiaires des services de la Médiature.

### Evaluation qualité par les usagers



Les niveaux de satisfaction sont, comme l'année précédente, très élevés sur les trois items.

## Verbatim 2021

Les textes sont repris tels que transcrits par les personnes dans le sondage.

- *Très compétente, hyperréactivité, avec un réel résultat et un plaisir de collaborer ensemble. Merci pour tout le travail fourni*
- *RAS*
- *Rien à dire ça a été très rapide pour moi, merci.*
- *Je suis très satisfait de l'intervention du médiateur et du suivi de ma demande par ses services.*
- *Merci pour votre réponse rapide, votre efficacité, votre soutien, votre compréhension et votre aide.*
- *Efficacité totale, problème réglé dans un délai de 2 jours.*
- *Le Médiateur a été incroyable, deux ans de combats qui ont été réglés en deux mois. Nous avons été écoutés et compris alors que jusque-là cela n'était jamais arrivé. Même les professionnels du service refusaient de voir et comprendre notre détresse. Nous lui serons éternellement reconnaissant. Je pourrai m'occuper de mon papa sans avoir à m'inquiéter du reste. Merci encore.*
- *Un très grand merci à la médiation, pour son intervention pour régler mon problème.*
- *Je tiens à préciser que grâce à la médiation, j'ai pu avoir une date de traitement de mon dossier.*
- *Je suis extrêmement contente de la rapidité avec laquelle mon dossier a été traité et surtout avec tellement de gentillesse, merci à ce service.*
- *Bonjour, j'ai contacté le médiateur pour un avis de rejet non justifié de la MDPH et j'ai reçu un nouveau refus après le passage en commission. Il ne s'agit pas du médiateur mais plutôt de ce que la MDPH a voulu comprendre.*
- *Je suis entièrement satisfaite des échanges et de la réactivité de ce service.*
- *Cela a été rapide mais j'ai dû refaire tout le dossier, heureusement que j'étais à la maison et que je me débrouille pour scanner et envoyer*
- *Grande rapidité, bravo.*
- *Parfait*
- *Je remercie la personne qui m'a aidé dans mon recours, personne efficace et aimable et à la disposition des personnes.*
- *Le médiateur qui s'est occupé de mon dossier a été très compétent et bienveillant à ma demande, je suis satisfaite.*
- *Très satisfaite de la personne qui m'a contacté pour prendre en charge mon dossier, bon suivi bonne écoute, je la remercie.*
- *Bonjour, je vous remercie la Médiatrice qui a fait preuve de vélocité pour intervenir auprès de la MDPH93 afin que ma fille puisse retrouver ses droits depuis 2016. Merci encore !!!*
- *Le service est très réactif et professionnel.*
- *Très professionnel et compétent, le Médiateur est à l'écoute et m'a apporté une réponse rapidement. Très satisfait de sa médiation.*
- *Très belle réactivité, à voir si la médiatrice de la CAF pourra, elle aussi être réactive.*
- *Le Médiateur s'est avéré être une personne extrêmement courtoise et efficace quant au traitement de mon dossier alors que cela ne relevait pas encore de son service (transfert dossier MDPH)*
- *Après 8 mois sans réponse d'un des services du Département, l'intervention du service du Médiateur a fait débloquent une situation inextricable, merci !*
- *Il a été appréciable d'avoir été informée de l'évolution et du suivi de la demande. Ecoute, disponibilité, efficacité, solution. Merci!*

- *C'était parfait !*
- *Merci de votre réactivité, cela m'a permis de clore le dossier en vue d'une qualification de compte individuel retraite d'une agente pour son traitement par la CNRACL. Cela permettra à l'agente de ne plus chercher les documents lors de sa demande de retraite.*
- *Je vous remercie pour l'intérêt que vous avez apporté à mon dossier, bonne continuation pour vous et pour tout ce que vous faites pour résoudre les problèmes d'autrui.*
- *Service de médiation efficace et rapide. Il est juste dommage d'avoir besoin de saisir la médiation pour avoir une réponse des services du Département.*
- *La médiatrice répond et nous tient au courant, par contre le service concerné n'a répondu qu'à mon premier mail et après plus rien, j'ai envoyé au moins 3 ou 4 mails et puis silence radio, zéro aucune explication. Une vraie honte. Cordialement.*
- *La Médiatrice a été à l'écoute et compréhensive. Sa gestion a permis un déblocage très rapide en une semaine alors que le dossier traînait depuis 3 mois. Merci pour son professionnalisme*
- *Merci à vous tous d'avoir permis la résolution de mon problème. Portez-vous tous bien et passez de bonnes fêtes.*
- *Seul le médiateur a su répondre à notre demande en faisant l'intermédiaire entre 2 institutions le Département et la MDPH. Nos interlocuteurs ne répondaient pas ou répondaient qu'ils ne pouvaient rien faire ne s'agissant pas du même immeuble.*
- *J'attends de voir la suite pour répondre, mais pour l'instant je suis satisfaite.*
- *Un grand merci à la médiation pour ses interventions.*
- *Le médiateur a pris du temps pour échanger sur la situation et grâce à son intervention nous avons reçu une réponse favorable.*
- *Dès que je me suis aperçue que je ne percevais plus mes prestations et ayant de gros problèmes cognitifs je me suis battue pour récupérer mes droits mais l'administration est tellement compliquée que je n'ai pas su m'adresser aux bons organismes et comme le MDPH ne veut pas me régler les 5 mois manquants 10/2020 au 02/2021 On m'a dit que je serai remboursée de toutes mes prestations depuis octobre 2020. Je vais faire appel au tribunal administratif.*
- *Domage qu'il ait fallu faire appel aux services d'un médiateur pour avoir une réponse que je tentai d'obtenir depuis des mois par mails et téléphone.*
- *Professionnalisme à l'écoute de la population de la Seine-Saint-Denis. Bonne continuation*
- *Service très efficace, merci.*

## 6/ Etat de mise en œuvre des recommandations 2021 validées par l'administration départementale

Ce chapitre n'évoque pas l'état de mise en œuvre de l'ensemble des recommandations faites par le Médiateur lors de son précédent rapport mais celui pour lesquelles il s'est impliqué suite à sa proposition de participation acceptée en retour par l'administration départementale.

### Fixer des critères d'acceptation ou de refus des remises gracieuses alignés sur les positions du Tribunal administratif

Lors de l'exercice 2020 et suite à des échanges avec le Tribunal Administratif (TA) de Montreuil, il avait été noté que cette juridiction, même si elle n'était pas en capacité de le chiffrer<sup>3</sup>, donnait partiellement ou totalement droit à l'usager.ère sur les contestations d'indus et sur les demandes de remises gracieuses.

Dans ce contexte, il avait été recommandé au Département de fixer, des critères d'acceptation ou de refus des remises gracieuses alignés sur les positions du Tribunal administratif afin d'éviter au Département comme aux usager.ère.s des démarches administratives et juridiques inutiles.

La Direction de l'Autonomie, pour les personnes âgées et en situation de handicap, et la Direction de l'Emploi, de l'Insertion et de l'Attractivité Territoriale, pour le RSA, étant les plus concernées par les recours au TA dans le domaine des contestations d'indus et des remises gracieuses, elles ont été associées au travail de mise en œuvre de cette recommandation.

Une rencontre entre des représentants de ces deux directions et le TA a été organisée au cours de laquelle les services départementaux ont pu présenter leur barème de remises et la juridiction les bases sur lesquelles elle assoit ses décisions.

A cette occasion, le TA a diffusé des exemples de jugement ayant donné droit à l'usager.ère et la jurisprudence sur laquelle il s'appuie pour ne pas retenir systématiquement la notion d'omission volontaire dans les « erreurs » de déclarations de revenus des requérant.e.s, en particulier pour les bénéficiaires du RSA.

Dans les faits, le TA n'a pas de critères tels qu'entendu par les services du Département. Il appuie sa décision en demandant systématiquement par supplément d'instruction à l'allocataire de justifier de l'état de ses revenus et charges actuels pour déterminer s'il connaît à la date du jugement une situation de précarité telle qu'il ne peut faire face au remboursement de sa dette. Si la situation de précarité est avérée le TA accorde une remise partielle ou totale selon les cas d'espèce.

Par ailleurs, le TA a souligné qu'il donnait fréquemment droit aux plaignant.e.s en l'absence de réponses de l'administration départementales aux demandes d'éléments d'information sur les dossiers de recours.

<sup>3</sup> D'après des éléments partiels issus de la Direction des affaires juridiques du Conseil départemental, les contentieux perdus par le Département représentent, de 2014 à 2020, 10% du total des contentieux pour le TA.

Suite à cette rencontre un groupe de travail s'est constitué avec des cadres et des agent.e.s des deux directions en y associant la Direction des Affaires Domaniales et Juridiques (DADJ).

Le groupe a réfléchi à l'adoption de critères communs aux deux directions se rapprochant de la position du TA et reposant sur le « reste à vivre » pour déterminer l'acceptation ou non d'une remise, totale ou partielle. Le montant d'un « reste à vivre » pourrait reprendre celui en vigueur dans le règlement départemental des aides financières. Cela permettrait, par ailleurs, d'avoir un seul barème sur lequel s'appuyer dans les décisions concernant les demandes de remises.

Enfin, la Direction de l'Autonomie fait systématiquement passer ces propositions de remise en Commission Permanente (CP), ce qui, pour des petites sommes, alourdit le système et retarde de façon importante la mise en place de la mesure décidée pour l'usager.ère qui peut, à ce moment, être en difficulté financière et dans l'urgence. La Direction de l'Insertion en est, quant à elle, juridiquement exemptée.

Le groupe a décidé de produire une proposition de rapport au bureau du Conseil départemental, qui proposera des critères et un barème pour les remises, la possibilité de ne pas passer en CP les décisions de remises en deçà d'une certaine somme. L'objet est de (ré)actualiser la position et le fonctionnement du Département dans ce domaine. La DADJ participera à la production de cette proposition de rapport sur son volet juridique. La fin du premier semestre 2022 a été fixée comme échéance à sa production et à son éventuelle validation.

Concernant la nécessité de répondre et de fluidifier les échanges entre l'administration et le TA lors de ses demandes d'information, il a été décidé de réactualiser le réseau des correspondants du TA dans les directions mis en place il y a quelques années par la DADJ. Les correspondants auront accès à la plateforme Télérecours du TA afin de pouvoir répondre rapidement aux demandes d'information des juges administratifs. Cette mesure est opérationnelle en 2022.

## Rendre plus compréhensibles les possibilités de recours et l'accès aux services du Médiateur dans les courriers de réponses aux usager.ère.s

En 2021, l'administration départementale avait répondu positivement aux recommandations visant l'uniformisation des notifications de premier refus en ne mentionnant que la nécessité d'effectuer un recours gracieux et au fait d'ajouter la possibilité de saisir le Médiateur dans les réponses de refus à ces mêmes recours.

La mise en œuvre de cette recommandation est en cours d'achèvement.

Les principales directions destinataires en nombre de demandes et de recours ont été directement rencontrées sur cette thématique :

- La Direction de l'Autonomie,
- La Maison Départementale des Personnes Handicapés,
- La Direction de l'Enfance et de la Famille,

- La Direction de la Prévention et de l'Action Sociale.
- La Direction de l'Insertion, de l'Emploi et de l'Attractivité Territoriale.

Un groupe de travail regroupant des agent.e.s en charge de ces questions dans chaque direction s'est réuni trois fois en 2021 et 2022 pour faire l'état des lieux des modèles de courrier, s'accorder sur les modifications, inventorier les difficultés à lever et planifier le travail à réaliser. A ce jour, chaque direction a identifié les modèles de courrier à simplifier.

L'ensemble des courriers sont standardisés et paramétrés dans des logiciels métiers sur lesquels les directions et services n'ont pas la main. En dehors de la Maison Départementale des Personnes Handicapées qui dépend d'un système informatique national pour ses notifications et qui de ce fait à plus d'autonomie, les autres directions sont tributaires d'une intervention de la Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information.

Cette dernière phase devrait être mise en œuvre progressivement pour s'achever en 2022 permettant ainsi la compréhension des procédures de voies de recours pour la part importante des usager.ère.s en difficulté avec les écrits administratifs.

### Effectuer une évaluation sociale en amont des demandes de participation financière des familles en vue du placement d'un enfant.

Cette recommandation n'avait pas été posée en 2020 mais elle s'est imposé au cours de l'exercice 2021 suite à une situation pour laquelle le Médiateur a été saisi.

#### **Motif du recours :**

Absence de réponse de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) à une demande réitérée d'annulation de participation financière au placement d'un mineur.

#### **La situation :**

*Madame C, personne en situation de handicap, débordée par sa fille adolescente, a sollicité l'aide de l'ASE en 2019 et a signé un contrat d'accueil provisoire cette même année.*

*Une participation financière au placement d'un montant de **200 euros a été fixée par l'inspectrice** de l'ASE alors que les ressources mensuelles de Madame s'élèvent à environ 1.000 euros (700 euros de salaire pour un emploi à temps partiel et 300 euros d'allocations - droit octroyé par MDPH).*

*Madame C a contracté un prêt bancaire pour pouvoir assurer le paiement de ces mensualités.*

Au regard des éléments du dossier, des difficultés de cette mère isolée demandeuse d'aide et de la faiblesse de ses ressources, une demande d'annulation de dette a été adressée par le Médiateur et une décision d'annulation et de remboursement a été prise.

Dans ce contexte, il a été recommandé au Département de renseigner un volet évaluation sociale comprenant les ressources, les charges et le reste à vivre des familles dans les rapports remis, en vue de placement où une participation financière est envisagée, aux inspecteurs de l'ASE et/ou aux juges des enfants.

Cette recommandation vise à éviter que ne soient fixés des montants de participations financières trop élevés et/ou inassumables pour les familles. Cette recommandation est réputée avoir été mis en œuvre suite à sa validation par l'administration départementale.

[Rendre immédiatement visible le lien permettant aux usager.ère.s le contact avec les services départementaux sur la home page du site web \[seinesaintdenis.fr\]\(http://seinesaintdenis.fr\)](#)

Le lien « contact » est désormais visible dès l'ouverture de la page web du Département facilitant ainsi son accès pour les personnes aux faibles habiletés numériques.

## 7/ Recommandation 2022 du Médiateur

[Instaurer un contrôle interne de l'effectivité des réponses aux usager.ère.s.](#)

Les saisines 2021 restent, pour l'essentiel, des réclamations n'ayant pas abouti faute de réponse de l'administration départementale dans les délais réglementaires et/ou qu'elle s'est elle-même fixée. Ce problème récurrent n'est pas l'apanage du Département, l'ensemble des réclamations reçues par la Médiature départementale et ne relevant pas de sa compétence, présente la même caractéristique. Nos partenaires médiateur.rice.s-conciliateur.rice.s des autres institutions du territoire dressent, lors de nos différents échanges, le même constat concernant leur structure. Celui-ci est également partagé par les représentant.e.s de la Défenseure des Droits qui peinent à obtenir des réponses quand il.elle.s s'adressent à ces mêmes institutions.

De fait, si des efforts visibles sont réalisés dans le domaine de la relation aux usager.ère.s par le déploiement d'un vaste travail concernant le Gestion de la Relation Usager (GRU) et par la création de services et/ou de bureaux en charge de cette question dans différentes directions, des avancées sont encore à produire en termes de pilotage et de contrôle interne en particulier quant à l'effectivité des réponses aux usager.ère.s. S'il est plus que probable que le Département répond globalement aux sollicitations de ses administré.e.s, il n'est cependant pas aujourd'hui en capacité de garantir qu'il répond effectivement ni de mesurer la qualité de ses retours en termes de délais et de contenus.

Dans ce contexte, il est recommandé de renforcer le pilotage de la relation usager par l'instauration d'un contrôle interne porté par les nouvelles organisations positionnées en première ligne de contact avec les usager.ère.s. Ce contrôle viserait à s'assurer de la production des réponses par la "deuxième ligne" et à maîtriser l'envoi effectif de celles-ci aux destinataires.

Cette recommandation s'adresse aux structures "centrales" installées à Bobigny et ne concerne pas les structures déconcentrées telles les circonscriptions de Protection Maternelle et Infantile, de l'Aide Sociale à l'Enfance, du Service Social et les crèches.

Le Médiateur se tient, par ailleurs, à disposition de l'administration pour contribuer au renforcement du pilotage de la relation usager et à la mise en place du contrôle interne sur l'effectivité des réponses aux administré.e.s.

## Réponse de l'administration départementale

L'administration départementale partage cette recommandation du Médiateur qui correspond aux objectifs qu'elle s'est fixée dans le cadre de la priorité donnée à la relation aux usager.ère.s.

A ce titre, elle s'est dotée d'une Mission de Transformation de l'Administration en charge d'impulser les évolutions nécessaires au renforcement de la qualité des relations avec les usager.ère.s.

Cette Mission accompagne les directions mettant en place des structures dédiées à la relation usager et pilote, en lien étroit avec la Direction générale, un travail de développement d'un logiciel de GRU (gestion de la relation usagers) qui permettra, à termes, d'améliorer de façon notable la qualité des échanges avec les administré.e.s.

L'administration retient cette recommandation visant à l'instauration d'un dispositif de contrôle interne quant à l'effectivité des réponses aux demandes, interpellations et réclamations des usager.ère.s et associera le Médiateur à son déploiement avec pour perspective une mise en œuvre pour la fin 2022, début 2023.

## 8/ Le partenariat en 2021

2021 a vu un investissement accru de la Médiature départementale dans divers dispositifs partenariaux où elle a été une force de proposition et de travail reconnue par ses pairs. Son implication, détaillée ci-dessous, produit un retour d'image positif pour le Département de la Seine-Saint-Denis dans l'univers de la médiation institutionnelle tant local que national.

Cela renforce également l'implantation de la Médiature dans le réseau national, lui permet de rester en phase avec les évolutions de la profession et lui offre un accès aux débats nationaux dans ce domaine.

### A l'échelle départementale

#### Le partenariat avec les médiateur.rice.s du territoire

Un nombre important d'usager.ères a des difficultés de lecture du panorama institutionnel départemental et adresse régulièrement des réclamations à des entités dont le champ de compétence ne correspond pas à l'objet de leur saisine. A titre d'exemple, les saisines ne concernant pas les services départementaux représentent encore 34% du total des requêtes reçues par le Médiateur du Département en 2021.

Dans l'optique d'aider ces usager.ère.s dans leur démarche et d'éviter de les renvoyer à leur difficulté d'orientation dans le paysage administratif, le partenariat proposé en 2020 à la Défenseure Des Droits (DDD) s'est poursuivi en 2021.

Une deuxième rencontre des acteur.rice.s de la médiation du territoire départemental, co-animée par les services de la DDD et le Médiateur du Département, a eu lieu dans les locaux du Conseil départemental en novembre 2021 dans l'objectif de renforcer un partenariat « inter-médiation », de faciliter l'accompagnement des usager.ère.s et d'échanger sur nos pratiques respectives.

Elle a réuni le Délégué général à la Médiation auprès de la Défenseure des Droits et sa Cheffe de pôle régional et les Médiateur.rice.s des villes de Pantin, Saint-Denis et Bondy, de la CPAM, de la CNAV, de la CAF et de l'Education Nationale.

A l'issue de la rencontre, il a été décidé :

- De proposer, avec leur accord, de systématiser l'accompagnement des usager.ère.s vers l'interlocuteur idoine, ce dernier s'engageant à accuser réception au demandeur dans un délai très court. Ensuite chacun traite le dossier en fonction de ses moyens, de sa temporalité, de son stock et/ou de la complexité de la demande.
- De donner réponse aux services de la DDD quand la sollicitation en provient et de ne pas répondre à l'usager.ère suite à traitement, cela restant prérogative de la DDD quand l'usager.ère s'est adressé.e à elle en première intention.
- De créer un espace collaboratif sur le Web accessible à tous avec les coordonnées de l'ensemble des acteurs. A charge pour chacun de le mettre à jour en fonction de l'évolution des informations en sa possession, ceci dans le but non seulement d'organiser une passation et/ou un co-suivi éventuel d'un dossier mais également de pouvoir échanger directement sur les sujets les plus divers liés au traitement particulier d'un dossier.

La Médiature départementale s'est chargée de la réalisation de l'espace collaboratif numérique sur un lien web qui est désormais opérationnel. Une nouvelle rencontre sera proposée en 2022.

## Au niveau national

### L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Avec l'adhésion du Département, en 2017, à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) la Médiature départementale s'assure un ancrage dans un réseau de niveau national. L'AMCT regroupe des Médiateur.rice.s de Villes et de leurs groupements, ainsi que de Départements et de Régions.

Le Médiateur du Département est, depuis 2020, secrétaire de l'association qui a tenu son assemblée générale en octobre 2021.

La Médiature départementale a participé activement à la vie de l'association par sa participation au Conseil d'administration et à des groupes de travail pour la réalisation d'une plaquette marketing de promotion pour l'institution d'un Médiateur à l'adresse des collectivités territoriales et d'un guide du Médiateur à l'intention de son réseau d'adhérents.

Elle a également apporté son expertise dans le travail développé avec le Tribunal administratif de Montreuil quant à son modèle d'attestation pour les usager.e.s désirant poursuivre au tribunal suite à une médiation non aboutie et quant à son expérimentation de la médiation en amont de l'instruction judiciaire exposée précédemment dans ce rapport.

Enfin, elle a été coopté pour faire partie, au titre de l'AMCT, du comité de programme de préparation du Congrès international de toutes les médiations d'Angers qui se tiendra en octobre 2022.

## Médiation 21

En 2020, le Médiateur du Département a rejoint, pour le compte de l'AMCT, l'assemblée collégiale (équivalent d'un conseil d'administration) de l'association Médiation 21 (M21).

Cette association, organisée à l'origine sous forme de « Think Tank », regroupe la quasi-totalité des organisations de médiation à l'échelle nationale (23 structures) et représente 5000 médiateur.rice.s.

M21 a rédigé un livre blanc de la médiation qui a été remis à la Garde des sceaux en octobre 2019 et a travaillé sur les suites à lui donner.

Le Médiateur a participé à plusieurs groupes de travail sur la problématique de la formation et de l'agrément des médiateur.rice.s, sur les propositions stratégiques d'implantation de M21 dans le futur Conseil National de la Médiation et, enfin, sur la participation de M21 au congrès d'Angers.

Ces travaux se poursuivent en 2022.

## La semaine mondiale de la médiation

Rendez-vous annuel, la semaine mondiale de la médiation est un évènement international qui a pour objet de promouvoir la fonction de médiation et de faire connaître les acteur.rice.s de proximité existant.e.s. auprès du grand public. Pilotée au niveau national par M21, l'édition 2021 s'est déroulée du 8 au 15 octobre et a sollicité de façon large la participation de tous les professionnels et/ou bénévoles disponibles.

La Médiature départementale a renouvelé sa participation à l'identique et a inséré, avec le concours de la Direction de la communication du Conseil départemental, sur le site internet du Département, *seinesaintdenis.fr*, une information permettant son identification, expliquant son fonctionnement et ses modalités de saisine ainsi qu'une présentation de la semaine mondiale de la médiation.

Comme l'année précédente, le contenu produit par la Médiature a été repris dans la page numérique nationale de la semaine de la médiation et la Médiature départementale et citée dans les éléments de bilan de cette initiative.

## 9/ Perspectives 2022

### Les réclamations

La meilleure identification du Médiateur par les usager.ère.s, constatée en 2021, devrait se traduire par une progression du nombre de saisines avec un objectif fixé à 800 réclamations pour 2022

### Le Congrès international de toutes les médiations à Angers

Suite à une première édition réussie en 2020, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) organise une nouvelle édition du 5 au 7 octobre 2022.

Intitulé « 2<sup>nd</sup> international congress for all Mediations », il se prépare en partenariat et avec la participation de la Ville d'Angers, du Département du Maine et Loire, de l'Association Nationale des Médiateurs, du Conseil National des Barreaux, d'Equijustice réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne du Québec, de la Fédération Française des Centres de Médiation, du [Groupement Européen des Magistrats pour la Médiation, du Forum de Sindiques y Defensores d'Espagne, de France Médiation, de Médiation 21, de l'Agence Nationale de la Cohésion Territoriale, du Conseil d'Etat et de la Défenseure des droits.](#)

L'ensemble de ces organismes compose également les différentes instances de préparation, comité de pilotage, comité de programme et comité scientifique.

1000 participants sont attendus en présence des pouvoirs publics, en particulier le ministère de la justice.

Les grandes thématiques abordées auront trait à :

- L'environnement, le changement climatique et la biodiversité,
- La santé : Covid, crise de l'hôpital, des ehpad...
- Me too : les violences faites aux femmes et la médiation restaurative
- Le numérique et la cybercriminalité
- Profession médiateur : structuration et harmonisation à l'échelle européenne et à l'international
- Les conflits internationaux
- Médiation éducative et violence à l'école
- La médiation institutionnelle
- Médiation et vivre ensemble
- La médiation dans les quartiers prioritaires
- Médiations en entreprise et nouvelles organisations de travail
- Médiation administrative et médiation préalable obligatoire

Pour le compte de l'AMCT, le Médiateur est membre du comité de programme. Il est également chargé des relations avec les partenaires hispanophones et référent sur la thématique liée à la profession de médiateur.

### L'extension au réseau national des médiateurs territoriaux de l'expérimentation avec le Tribunal administratif de la médiation en amont de l'instruction judiciaire

En 2022, ce partenariat, entre le TA de Montreuil et la Médiature départementale, se poursuit et est appelé à se structurer par le biais d'un document à définir et formalisant la procédure et les prérogatives de chaque partie.

Suite à cette première année d'expérimentation et à plusieurs retours publics (Assemblée générale de l'AMCT, Conseil d'administration, échanges avec des médiateurs territoriaux à leur demande) le souhait de voir ce travail s'étendre à d'autres juridictions à travers un partenariat avec les médiateurs territoriaux s'est exprimé. Porté par l'AMCT et le Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives, rattaché au secrétariat général du Conseil d'Etat, cette extension prendra progressivement corps avec le concours et l'expertise de la Médiature départementale.

Un prochain temps de travail recensera les territoires volontaires et fixera un objectif de réalisation. A la suite de cette première phase, la Médiature départementale accompagnera le démarrage du dispositif sur chaque site.

## Développement par la Médiature de la Seine-Saint-Denis d'un logiciel national de gestion des réclamations dans le cadre d'une convention entre l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Le nombre croissant de recours adressés au Médiateur nécessite, pour maintenir la réactivité, ne pas dégrader le service et anticiper de futures augmentations, de se doter d'un outil numérique adapté de gestion des réclamations. Ce projet s'insérant dans la démarche de transformation numérique de l'administration et de développement d'un rapport de proximité entre l'administration et l'utilisateur, il a été adressé une demande en ce sens à l'administration départementale. La Mission interne de Transformation de l'Administration s'en est saisie dans le cadre d'un partenariat sur ces questions qu'elle développait avec l'Incubateur des territoires de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT).

Suite à une phase de définition des besoins et de vérification de la pertinence de la demande avec le concours de l'Incubateur des territoires, le projet de la Médiature a été retenu dans la mesure où il correspond aux critères portés par l'ANCT dans le sens de la facilitation du suivi de leur requête par les réclamant.e.s et qu'il est susceptible d'intéresser un réseau national, celui des médiateurs territoriaux.

La Médiature a mis en lien, avec l'accord du Département, l'Incubateur de l'ANCT et l'AMCT et une convention a été signée entre les deux entités prévoyant l'hébergement du logiciel à l'association des médiateurs et son développement auprès de ses adhérents.

Une Start Up d'Etat (Beta.gouv) a été mise en place pour la production d'un prototype avec l'équipe de la Médiature départementale. Le prototype verra le jour au premier trimestre 2022, sa phase 1 d'essai sera réalisée à la Médiature départementale. Elle sera suivie d'une phase 2 avec d'autres territoires : Ille-et-Vilaine, Mulhouse, Angers, Gironde.

La mise en route de l'outil finalisé est programmée pour la fin du premier semestre 2022.

Envoyé en préfecture le 15/04/2022

Reçu en préfecture le 15/04/2022

Affiché le



ID : 093-229300082-20220414-2022\_04\_007-DE

## ANNEXES

## Conditions de recours au Médiateur accolés à l'accusé réception d'une saisine.



### CONDITIONS DE RECOURS AU MÉDIATEUR

Le Médiateur est indépendant, il a pour mission de faciliter le traitement des demandes et réclamations n'ayant pas abouti auprès des services du Conseil départemental.

L'action du Médiateur s'appuie sur les principes suivants :  
indépendance, neutralité et impartialité, respect des personnes, de leur opinion et de leur position, écoute équilibrée et attentive, sens de l'équité et transparence.

1

L'intervention du Médiateur est libre, gratuite et confidentielle.

2

Votre demande ne peut être prise en compte que si vous avez déposé une 1ère réclamation auprès du service concerné. Si vous avez une réponse négative à cette réclamation ou si vous n'avez pas eu de réponse au bout de 2 mois, vous pouvez saisir le Médiateur

3

Le Médiateur peut vous demander des documents dans des délais à respecter.

4

En nous saisissant, le délai de recours au Tribunal administratif s'arrête. Si l'intervention du Médiateur n'aboutit pas en votre faveur, une attestation vous sera délivrée et le délai de recours redémarrera à zéro.

5

Toutes les mesures prises à votre rencontre (saisie salaire, bancaire) sont immédiatement suspendues le temps de la médiation.

6

Le Médiateur s'engage à répondre à votre réclamation.

## Règlement intérieur de la médiation



### RÈGLEMENT INTÉRIEUR

*Vu le Code général des Collectivités territoriales, et notamment les articles L.3141-1 et suivants ;  
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° 2000-32-1 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.  
Vu la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique introduisant dans son article 81 l'institution d'un médiateur territorial  
Vu l'article L 1112-24 de Code général des collectivités territoriales décrivant le cadre juridique spécifique du médiateur territorial et le renforcement de ses garanties d'indépendance, de neutralité et d'impartialité.  
Vu la délibération de l'Assemblée départementale n° 2020-X-37 du 1er octobre 2020 instituant la nouvelle Médiature départementale.*

#### PRÉAMBULE

La volonté de rapprocher l'administration du citoyen, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre le Département et ses habitants, a conduit la Collectivité à instaurer, en 2009, une fonction de médiation destinée à promouvoir et à faciliter le dialogue entre les usagers et les services départementaux.

Ainsi toute personne ayant recours aux services départementaux doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre des difficultés avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution de ses difficultés ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration départementale.

La médiation est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès, gratuit, indifférencié. Elle est mise en œuvre par le Médiateur du Département dans le respect de la déontologie et des valeurs inscrites dans la Charte des médiateurs des services publics et dans la Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales. Le Médiateur bénéficie d'un positionnement institutionnel garantissant une impartialité dans la recherche de solutions.

Le présent règlement a pour objet de stipuler les conditions de mise en œuvre de la médiation et d'en informer les agent.e.s de l'administration départementale.

**Article 1<sup>er</sup>** : Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant de l'administration départementale et de ses élus. Le Médiateur est soumis à l'obligation de secret qui n'est pas limitée dans le temps.

**Article 2** : L'administration est tenue de répondre au Médiateur.

**Article 3** : Toute interpellation des services départementaux par le Médiateur revêt un caractère prioritaire et doit faire l'objet d'une réponse dans les délais qu'il a fixés.

**Article 4** : Dans le cadre de la loi du 27 décembre 2019, toute saisine du Médiateur suspend les prescriptions le temps de son traitement. A ce titre, et sur demande du Médiateur, les prescriptions doivent être immédiatement suspendues par les services. Si le traitement donne droit à l'administration, les prescriptions sont réactivées sur signal du médiateur.

**Article 5** : Le Médiateur dispose des correspondants nécessaires au sein des services départementaux afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usager.ère.s. Il est cependant habilité, en fonction de la complexité du dossier et/ou du temps excessif pour obtenir une réponse, à interroger directement les services, bureau et/ou agent.e.s concernés qui sont tenus de lui répondre.

**Article 6** : Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier. Quand la complexité de l'affaire le nécessite, le Médiateur informe régulièrement l'Inspection générale et peut, si besoin, la saisir ou faire appel à un expert ou une instance de contrôle qu'il choisit librement en raison de sa compétence dans le domaine d'activité considéré.

**Article 7** : L'ensemble de ces dispositions s'appliquent à l'ensemble des agent.e.s. du Département.

**Article 8** : Les Médiateur.rice.s délégué.e.s, mis à disposition du Médiateur par le Département, possèdent les mêmes prérogatives que celui-ci, décrites dans le présent règlement intérieur.

Olivier Veber  
Directeur général  
des Services du Département

## Modèle d'attestation pour le Tribunal administratif



### ATTESTATION D'INTERVENTION DU MEDIATEUR DU DEPARTEMENT DE LA SEINE-SAINT-DENIS

#### A REMETTRE AU TRIBUNAL

Je soussigné, Santiago Serrano, Médiateur du Département, atteste que

Madame, Monsieur

NOM :

Prénom :

Adresse :

Tél :

Courriel :

A sollicité l'intervention du Médiateur en date du :

Pour le motif suivant :

Aucun accord n'ayant pu être trouvé, le délai de recours auprès du Tribunal administratif court à compter du :

Fait à Bobigny, le :

---

Santiago SERRANO  
Médiateur du Département  
Hôtel du Département - 93005 Bobigny Cedex  
mediateur@seinesaintdenis.fr  
[www.seinesaintdenis.fr](http://www.seinesaintdenis.fr) contacter le médiateur