Le Conseil départemental
aux côtés des Valdoisiens

val d'oise
le département

Rapport d'activité du Médiateur du Département du Val d'Oise

2022

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE

Améliorer la qualité du service rendu aux usagers et favoriser une relation de proximité entre le Département et les Valdoisiens constituent un axe prioritaire de l'action du Département de la mandature 2021-2028.

C'est pourquoi, le Département a souhaité offrir aux Valdoisiens un espace de dialogue supplémentaire qui facilite et contribue à la résolution des différends.

La fonction de médiateur départemental prévoit notamment :

- L'application aux médiations conduites par le médiateur des dispositions applicables à la médiation administrative régie par le code de justice administrative : impartialité, compétence, diligence et confidentialité ;
- La fixation du champ de compétences du médiateur et la durée de son mandat par l'organe délibérant de la collectivité, la manière dont la médiation doit être conduite étant définie par le médiateur ;
- L'impossibilité pour le médiateur d'intervenir lorsque le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif ;
- La gratuité de la médiation pour le demandeur ;
- La transmission chaque année, à l'organe délibérant de la collectivité qui l'a désigné et au Défenseur des droits un rapport d'activité, ce rapport pouvant contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité ;
- L'exercice de la médiation dans le respect des dispositifs de médiation existants.

Ainsi avons-nous désigné, par délibération du Conseil départemental du 14 janvier 2022, Monsieur Gérard Maury, Président honoraire du Tribunal de commerce de Pontoise, pour exercer les fonctions de médiateur du Département du Val d'Oise dont la mission concerne tous les domaines de compétences du Département, sous réserve des dispositifs légaux existants.

Aujourd'hui, le médiateur nous a transmis son rapport d'activité pour l'année 2022 et je vous en souhaite une bonne lecture.

Marie-Christine CAVECCHI

Présidente du Département du Val d'Oise

ÉDITO DU MÉDIATEUR

Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les Vice-présidents, Mesdames et Messieurs les Conseillers départementaux, Mesdames, Messieurs,

Par délibération du 14 janvier 2022, le Conseil départemental m'a désigné Médiateur départemental dans le cadre de la loi du 27 décembre 2019.

Le Médiateur que vous avez désigné est un homme indépendant, ne relevant pas d'un lien hiérarchique avec le Département, bénévole, libre d'exercer sa mission en toute indépendance, confidentialité, impartialité et neutralité.

Ma mission, telle que définie par le Conseil départemental est de favoriser une relation de proximité entre le Département et les Valdoisiens et d'améliorer la qualité du service rendu à ses usagers.

Veiller à ce que l'usager reçoive une réponse satisfaisante et motivée, tout en ne se substituant pas aux instances de recours.

Dès lors, il est important de proposer un espace de dialogue qui permette de faciliter l'accès des usagers aux services offerts par le Département, notamment dans les situations d'incompréhension des décisions individuelles susceptibles d'être prises dans la mise en œuvre des politiques publiques du Département du Val d'Oise.

Ma fonction porte uniquement sur les difficultés ou litiges rencontrés par les Valdoisiens avec les services du Conseil départemental.

Ma démarche n'a pas pour finalité de mettre en question la régularité normative des décisions des services, mais plutôt d'analyser les raisons du mécontentement ou d'incompréhension, voire de réinstruire la demande de l'usager en fonction d'éléments nouveaux apportés.

Pour exercer ma mission, je bénéficie de l'aide d'une assistante de direction qui m'est rattachée. Je tiens ici à la remercier de sa disponibilité et de la qualité de l'aide qu'elle m'apporte.

Je viens aujourd'hui vous présenter mon premier rapport d'activité.

Gérard MAURY

Médiateur du Département du Val d'Oise

Table des matières

ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE 3
ÉDITO DU MÉDIATEUR 4
GLOSSAIRE DES ABRÉVIATIONS 6
1. LES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR 7
2. LA RÉPARTITION DES SAISINES PAR DOMAINES 9
3. LES SAISINES HORS COMPÉTENCES 10
4. LES DOSSIERS TRAITÉS 11
5. QUELQUES EXEMPLES DE SAISINES 12
   a. Les compétences du Médiateur 12
   b. Les saisines hors compétences 14
   c. Les saisines hors médiation 16
6. PROPOSITIONS 2023 17
CONCLUSION 18

GLOSSAIRE DES ABRÉVIATIONS

RSA : Revenu de Solidarité Active

CER : Contrat d'Engagement Réciproque

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

AAH : Allocation aux Adultes Handicapés

AEEH : Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé

PPS : Projet Personnalisé de Scolarisation

APA : Autonomie des Personnes Agées

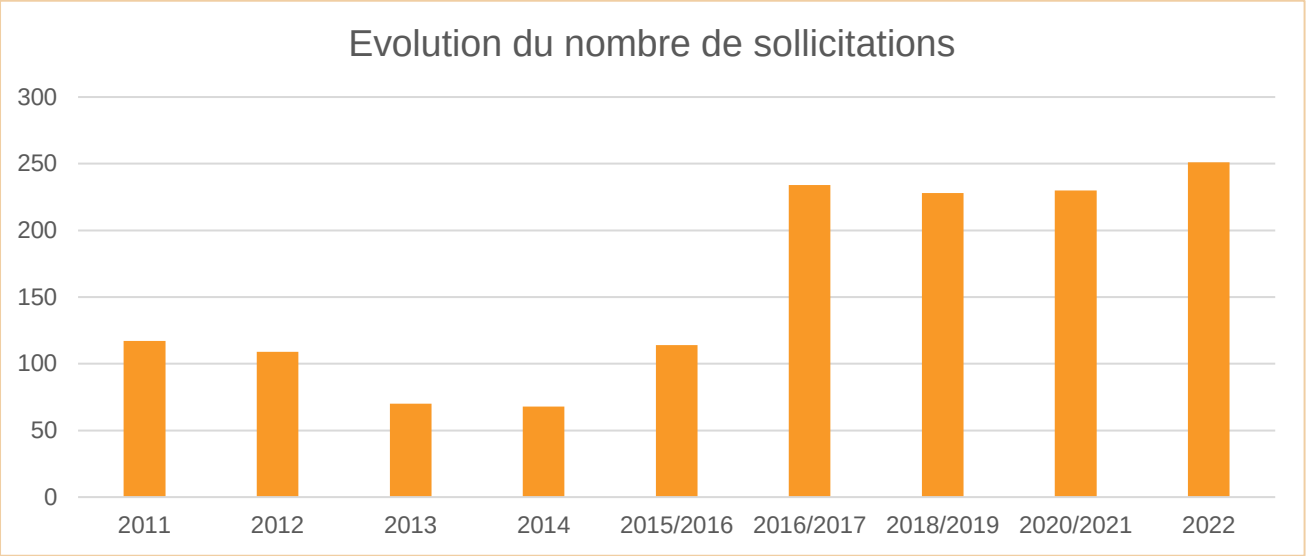
GIR : Groupe Iso-Ressources (niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée)

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

PMI : Protection Maternelle et Infantile

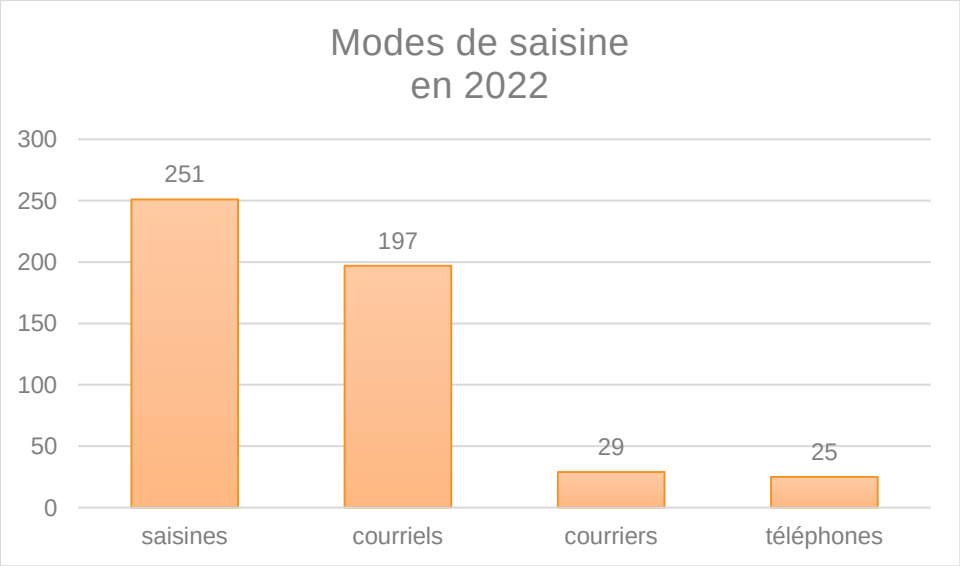
RAPO : Recours Administratif Préalable Obligatoire

1. LES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR



Le nombre de sollicitations est en constante évolution depuis la mise en place d'un Médiateur départemental au sein du Val d'Oise.

A noter que pour les années 2015 à 2021, les données sont sur 18 mois.



Sur la période du **27 janvier au 31 décembre 2022**, le nombre de saisines du Médiateur a été de **251 saisines** sur une période d'à peine 11 mois.

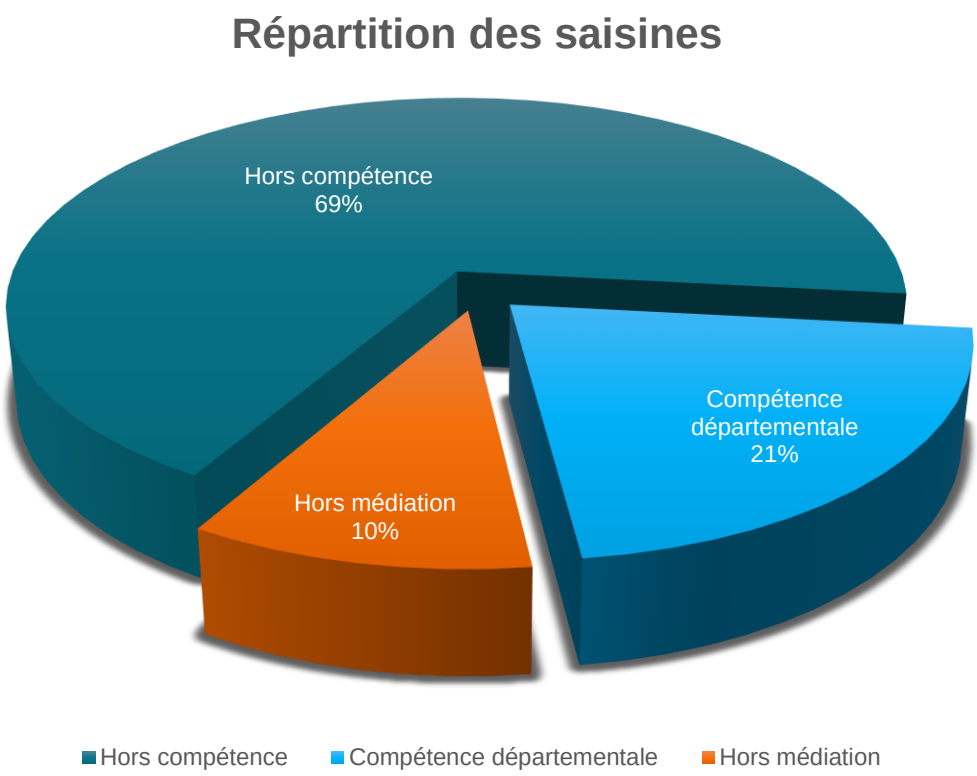
Le mode de saisine est ternaire :

- par courriel ;
- par téléphone ;
- par voie postale.

La saisine par courriel représente 197 saisines car elle est plus rapide et plus confortable pour les usagers.

Elle est enfin privilégiée afin de permettre au Médiateur de mieux cerner et appréhender les demandes des usagers, ces derniers pouvant adresser toutes les pièces justificatives nécessaires.

2. LA RÉPARTITION DES SAISINES PAR DOMAINES



Seulement 21% des 251 saisines relèvent de la compétence du Médiateur.

Chaque sollicitation du Médiateur fait l'objet d'un accusé de réception le jour même, une demande de justificatifs ou de renseignements complémentaires peut être effectuée.

Les saisines sont classées hors compétence lorsqu'il ne s'agit pas d'un litige ou d'une incompréhension entre un usager et un service du Département, le hors compétence représentant ainsi 69% des sollicitations du Médiateur départemental.

Cette proportion très importante est vraisemblablement la conjonction de deux éléments :

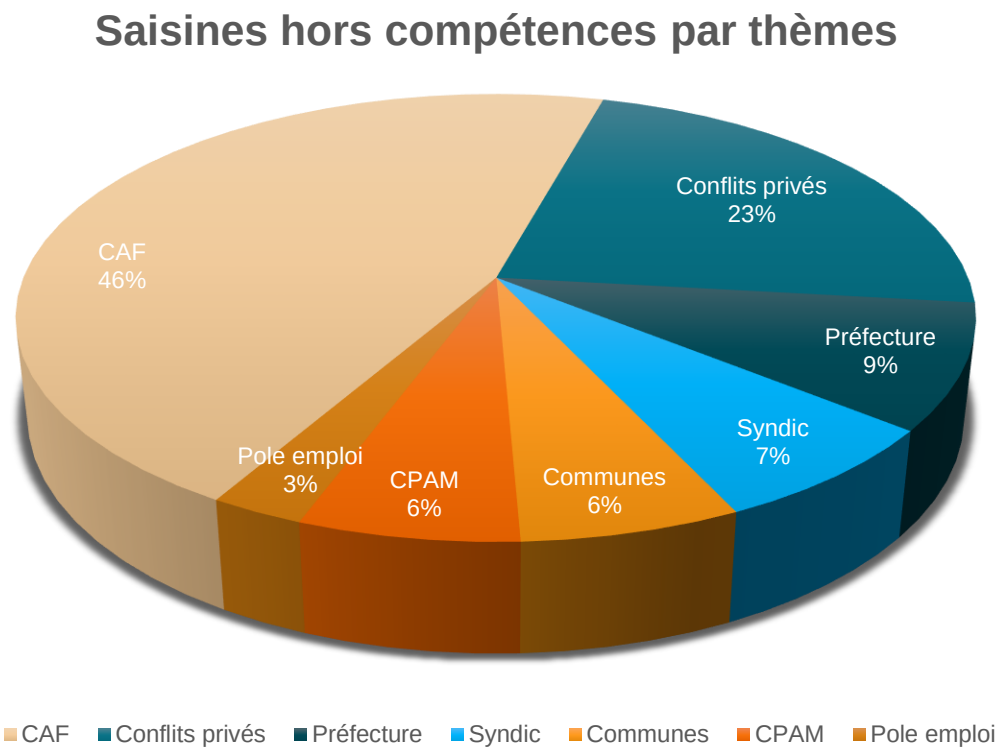
- la complexité de la répartition des fonctions des différentes institutions et des procédures administratives ;
- mais aussi de l'appellation un peu trop générique du Médiateur qui peut laisser supposer qu'il a une compétence générale sur la totalité des litiges se produisant dans le Département.

De surcroit, la recherche sur internet pour trouver un Médiateur dans le Val d'Oise aboutit en premier lieu sur les coordonnées du Médiateur départemental.

Les saisines sont classées hors médiation, lorsque les usagers ne donnent pas suite à nos demandes de justificatifs, lorsque l'usager ne demande pas une intervention mais une simple information, ou lorsqu'une instance est déjà en cours.

A ce titre, l'envoi de CV par des personnes souhaitant adresser leur candidature ou demander un stage au Département, ont été réorientées vers la Direction des Ressources Humaines.

3. LES SAISINES HORS COMPÉTENCES



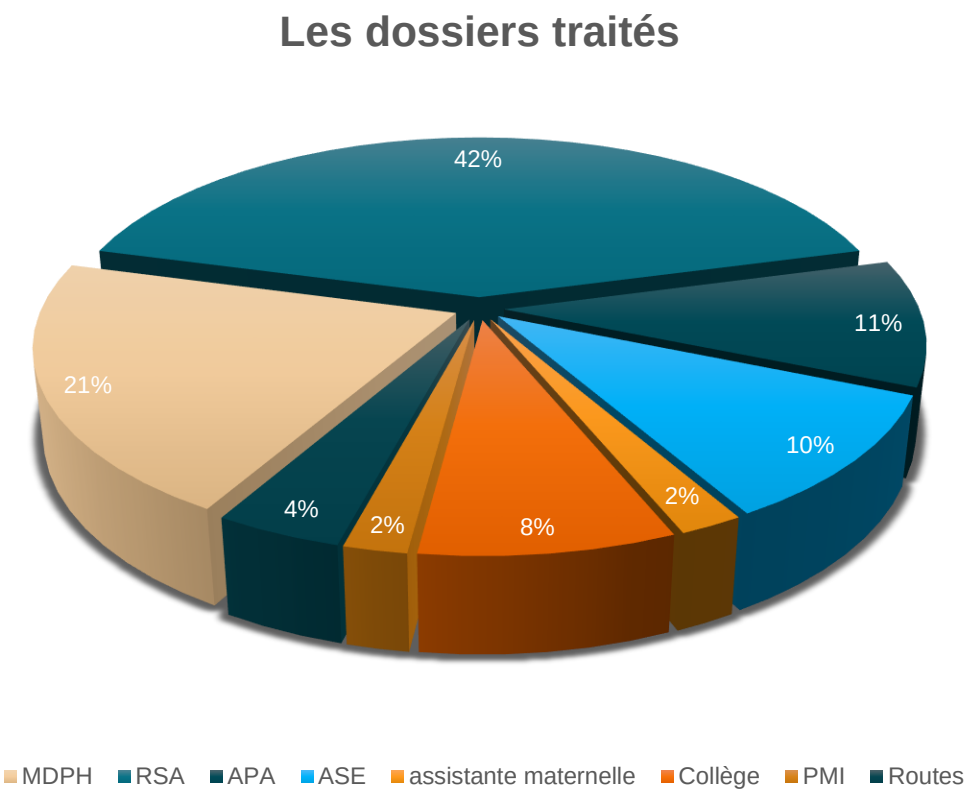
Dans la mesure du possible, si le Médiateur n'est pas compétent pour traiter la demande, l'usager est réorienté vers une autre institution ou un autre Médiateur dont on indique le processus de saisine.

Les réorientations hors compétences sont faites pour 46%, vers le Médiateur de la Caisse d'allocations familiales, puisque les demandes sont relatives aux prestations sociales dont le paiement est assuré par la Caisse d'allocations familiales, qui rencontre de grandes difficultés actuellement dans le traitement des dossiers.

Une réorientation est également faite vers les Maisons de la justice et du droit pour traiter les demandes concernant des conflits privés ou pour l'obtention de titre ou de renouvellement de séjour que nous orientons vers les permanences des délégués départementaux du Défenseur des droits.

Nous recevons très régulièrement des remerciements pour la rapidité de notre réponse.

4. LES DOSSIERS TRAITÉS



Les dossiers traités représentent 21% des sollicitations totales.

Ils sont générés par un litige avec une décision d'un service du Département, par une absence de réponse ou par une incompréhension de la réponse.

A l'évidence, les compétences sociales représentent la quasi-totalité des sollicitations, soit 84%.

Pour que la demande de l'usager soit recevable par le Médiateur, il faut que l'usager ait tenté d'obtenir la révision de la décision qu'il conteste auprès de la Direction qui l'a prise.

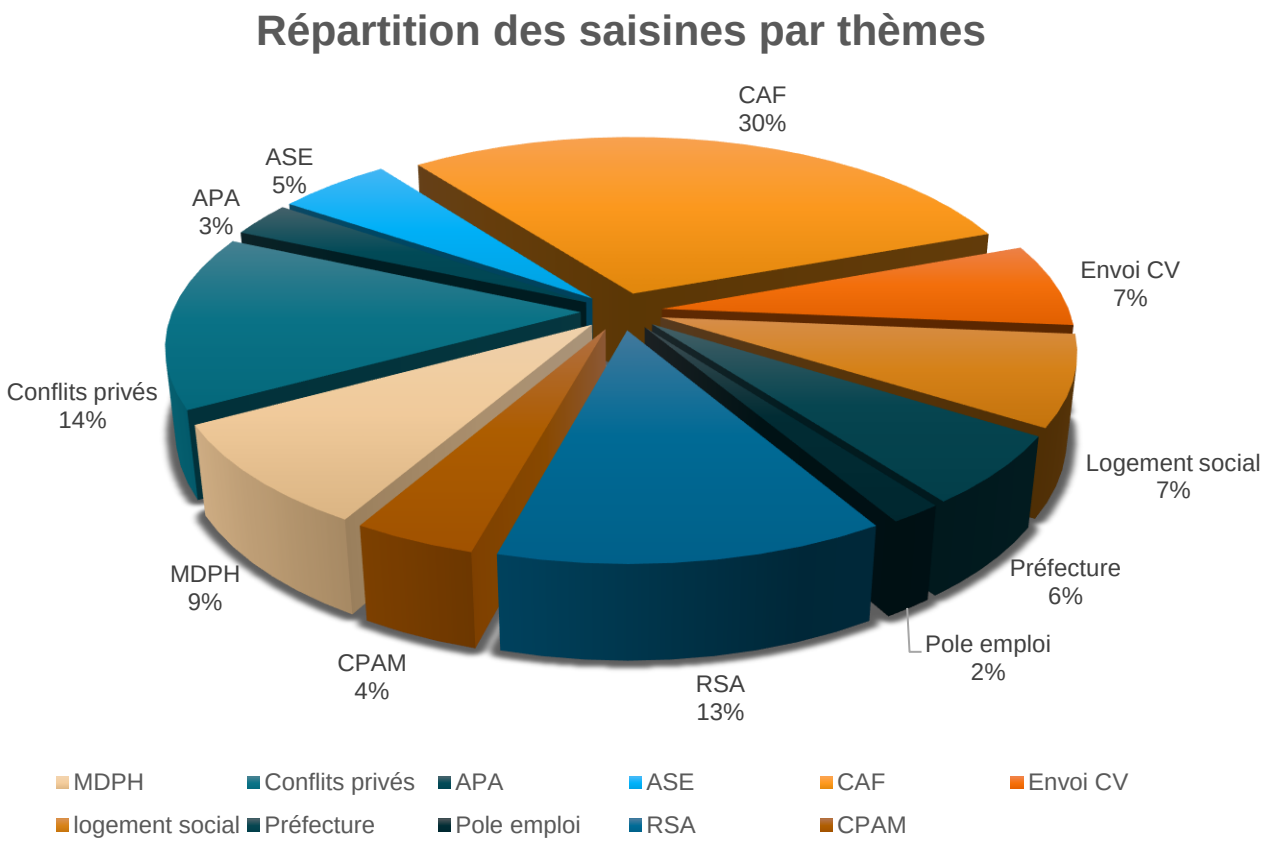
J'ai parfaitement conscience que les services du Département agissent dans un cadre normé et que par voie de conséquence ma marge d'action est très réduite, pour ne pas dire inexistante.

Qu'au surplus, il faut constater que les services travaillent bien et dans des délais raisonnables, ce qui réduit un peu plus encore mon champ d'intervention-modification de la décision en question.

Les réponses aux demandes d'informations du Médiateur auprès des directions du Département sont en général apportées dans des délais acceptables, à l'exception d'une demande qui reste encore sans réponse malgré plusieurs relances.

Mon seul regret finalement, est de ne pas avoir pu mettre une touche de sensibilité, dans certaines décisions mal comprises ou contestées.

5. QUELQUES EXEMPLES DE SAISINES



a. Les compétences du Médiateur

Le handicap :

- Le Médiateur a été saisi par Madame P concernant le dossier de son fils pour la mise en place d'un projet personnalisé de scolarisation (PPS) et l'attribution de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). Suite à ses deux demandes, la MDPH a notifié à Madame P deux décisions de refus. Madame P a demandé l'aide du Médiateur afin de mieux comprendre le sens de ces décisions et être accompagnée dans la suite possible à donner à ces refus. Elle a alors décidé de déposer deux recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) afin que les décisions soient réétudiées par la MDPH. Cette dernière, à l'issue d'une nouvelle instruction, a confirmé ces deux refus puisque l'enfant ne remplissant pas les conditions fixées par le Code de l'action sociale et des familles.

- Le Médiateur a été saisi par Madame D concernant le paiement de prestation de compensation du handicap (PCH) pour sa fille, regroupant l'aidant familial, l'emploi direct et les charges spécifiques. Du fait de la complexité, Madame D était un peu perdue lors du règlement par le Département de l'ensemble de ces prestations PCH. Le Médiateur a

pu échanger avec la MDPH afin qu'il soit fourni à Madame D des éléments plus explicatifs sur les versements effectués pour chaque prestation remboursée par le Département.

L'autonomie des personnes âgées

- Le Médiateur a été saisi par les époux V concernant leur dossier de demande de révision de l'allocation personnalisée d'autonomie à domicile. Après divers échanges pour communiquer des pièces complémentaires, les époux V ne comprenaient pas que leur dossier ne soit pas encore traité sachant qu'ils se trouvaient dans une situation compliquée qui nécessitait une réévaluation de leur GIR. Les époux V étant très âgés et n'ayant pas de famille proche pour les accompagner dans le suivi de leur dossier, le Médiateur a pu les accompagner dans leurs démarches avec le service de l'APA pour fournir les derniers éléments manquants afin que leur dossier soit complet et traité.

Le revenu de solidarité active

- Le Médiateur a été saisi par Madame T concernant son allocation RSA. Madame T ne comprenait pas la décision du Département qui avait suspendu ses droits au RSA et ceux de son mari. Le Médiateur lui a indiqué qu'ils n'avaient pas répondu aux sollicitations du Département en vue de la signature d'un Contrat d'Engagement Réciproque (CER), qui est obligatoire dans le cadre du RSA. Après des échanges avec le Médiateur sur l'obligation de signature d'un CER, Madame T a indiqué au Médiateur mieux comprendre et a pu procéder à de nouvelles démarches afin d'obtenir l'allocation RSA pour elle et son mari.

- Le Médiateur a été saisi par Madame M concernant l'allocation RSA où des régularisations devaient être effectuées par la CAF. Après intervention du Médiateur auprès du service du RSA, qui a relancé la CAF, la situation a pu être régularisée au profit de Madame M.

L'aide sociale à l'enfance

- Le Médiateur a été saisi par par Madame B concernant la prise en charge de son frère par l'aide sociale à l'enfance. Madame B indiquait qu'elle avait beaucoup de difficultés à obtenir de contacts avec son frère, contacts devenus inexistants depuis l'été. Elle a demandé de l'aide au Médiateur pour obtenir des informations afin de bien comprendre la situation. Après l'intervention du Médiateur auprès de l'ASE, le Médiateur a pu expliquer la situation à Madame B en lui indiquant qu'une décision de justice avait été rendue par le Juge des enfants qui limitait le droit de visite et de contact entre frères et sœurs et qu'une expertise familiale était en cours. La communication de ces informations, qu'elle ne connaissait pas, a permis d'apaiser la situation et de la rassurer sur les suites de la procédure.

La restauration scolaire

- Le Médiateur a été sollicité à plusieurs reprises en début d'année scolaire concernant des problèmes rencontrés avec le service en ligne Resto'collège du Département lorsque les familles souhaitaient inscrire leurs enfants au service de la restauration scolaire. Le Médiateur a rappelé les coordonnées de connexion et les différentes façons de procéder pour l'inscription en ligne, afin que les familles puissent résoudre leurs difficultés et que

leurs enfants puissent bénéficier de la restauration rapidement dans leur collège d'affectation.

La mobilité-transport

- Le Médiateur a également été sollicité en début d'année pour les démarches de souscription au dispositif d'aide au transport scolaire Imagine'R et à la prise en charge d'une partie des dépenses par le Département pour les collégiens. Le Médiateur a pu indiquer que les aides accordées par le Département étaient déduites automatiquement lors de la souscription et qu'il n'y avait aucune démarche à effectuer auprès du Département pour en bénéficier.

b. Les saisines hors compétences

La Préfecture du Département du Val d'Oise

- Monsieur H a saisi le Médiateur car il rencontrait des difficultés pour une demande de naturalisation avec la Préfecture. Le Médiateur lui a indiqué qu'il n'était pas compétent mais lui a indiqué les coordonnées de la Maison de la Justice et du droit afin de pouvoir rencontrer un délégué du Défenseur des droits. Monsieur H a remercié le Médiateur pour sa réponse rapide lui ayant communiqué les coordonnées qui pourraient l'aider dans ses démarches.

La Caisse d'allocations familiales

- Le Médiateur a été saisi par l'assistante du service social des patients de l'AP-HP pour le dossier de Monsieur H hospitalisé depuis plusieurs mois, qui aurait dû bénéficier de l'allocation adulte handicapé (AAH), puisqu'une décision de la MDPH lui a reconnu un taux d'incapacité de 80%. Le dossier est resté bloqué dans le paiement des prestations, depuis un an, la CAF réclamant régulièrement des pièces complémentaires à Monsieur H. La saisine du Médiateur a permis de faire avancer le dossier, lequel a saisi la Directrice Générale de la CAF de la situation. Cette dernière a confié le dossier au Médiateur de la CAF qui est entré en relation avec le service social des patients de l'AP-HP afin de résoudre le dossier en fournissant le dernier formulaire manquant. Monsieur H a pu recevoir en août 2022 un rappel de ses allocations AAH d'un montant de plus de 17.000 € correspondant à la période de janvier 2021 à juillet 2022.

- Madame M a adressé au Médiateur sa réclamation concernant les difficultés rencontrées avec la CAF ne trouvant pas sur internet l'adresse du Médiateur de la CAF 95. Le Médiateur lui a indiqué qu'elle n'avait pas saisi le bon Médiateur et lui a donc communiqué le processus pour saisir le Médiateur de la CAF par internet via son compte allocataire CAF. Madame M a remercié le Médiateur pour son retour et les informations fournies pour saisir le Médiateur de la CAF.

- Madame I a adressé au Médiateur, par erreur, un courrier en lettre RAR avec l'ensemble de ses pièces concernant un problème de codification avec la CAF pour les prestations

AEEH relatives à son enfant handicapé, devenu majeur en 2021, courrier qu'elle pensait avoir adressé au Médiateur de la CAF. Devant la détresse de Madame I face à ces démarches administratives, le Médiateur a indiqué à Madame I, avoir transmis directement l'ensemble de ses pièces au Médiateur de la CAF afin de lui éviter une longueur supplémentaire dans le traitement du courrier. Madame I l'a remercié pour sa transmission de documents et s'est excusée de s'être trompée de destinataire.

Le déploiement de la fibre

- Monsieur T a saisi le Médiateur concernant les engagements du Département sur le déploiement de la fibre avec le réseau Val d'Oise fibre. En effet, Monsieur T indiquait au Médiateur qu'il éprouvait des difficultés à être raccordé à la fibre par différents opérateurs dans un immeuble collectif. Le Médiateur lui a adressé un lien vers valdoisefibre.fr lui expliquant les modalités du déploiement de la fibre dans les immeubles collectifs. Monsieur T a mieux compris son problème et a remercié le Médiateur pour les informations explicatives que Monsieur T a pu trouver grâce au lien.

Les conflits privés

- Madame O a sollicité le Médiateur à propos de difficultés qu'elle rencontre avec son syndic de copropriété concernant les charges non justifiées. Le Médiateur lui a indiqué ne pas être compétent pour ce genre de litiges et lui a conseillé de se rapprocher de l'ADIL 95 qui pourrait la renseigner sur ce sujet. Madame O a remercié le Médiateur de lui avoir répondu et surtout de l'avoir réorienté.

- Madame J a sollicité le Médiateur à propos de difficultés qu'elle rencontre sur le remboursement du dépôt de garantie à l'occasion de la restitution de son logement. Des retenues sur des provisions de charges d'ordures ménagères ainsi que sur la prochaine régularisation des charges de l'immeuble lui sont facturées alors qu'elle a déjà eu une régularisation au cours de l'année. Le Médiateur lui a indiqué ne pas être compétent pour ce genre de litiges et lui a conseillé de se rapprocher de l'ADIL 95 qui pourrait lui fournir les informations nécessaires. Madame J a remercié le Médiateur pour la rapidité de sa réponse et a indiqué se rapprocher de l'ADIL.

- Madame D a saisi le Médiateur concernant des difficultés rencontrées avec son voisin. Madame D a subi des dégâts après une tempête de l'arbre de son voisin. Son voisin a refusé de déclarer ce sinistre à son assurance et Madame D n'a pu être indemnisée des réparations pour les dommages subis. Le Médiateur lui a indiqué ne pas être compétent pour les litiges privés et lui a conseillé de se rapprocher de la Maison du droit et de la justice la plus proche de son domicile.

c. Les saisines hors médiation

La Direction des Ressources Humaines

- Madame B a transmis au Médiateur sa demande de stage accompagnée de son CV pour une formation d'éducateur spécialisé. Le Médiateur a indiqué qu'il n'était pas compétent et qu'elle devait adresser sa demande auprès de la Direction des Ressources Humaines du Département soit par courrier ou soit par mail au moyen du site valdoise.fr. Madame B a remercié le Médiateur d'avoir pris le temps de lui répondre et de lui avoir indiqué la démarche à effectuer.

La Direction de la Communication

- Madame P a saisi le Médiateur concernant la « newsletter » du Département qu'elle reçoit et dont elle est satisfaite. Toutefois, elle souhaiterait que cette newsletter s'intitule « lettre d'informations ». Le Médiateur, après lui avoir rappelé que sa demande ne rentrait pas dans son champ de compétence, lui a suggéré de s'adresser au service de la communication du Département.

6. PROPOSITIONS 2023

Rappeler le rôle de la médiation

- Adresser chaque année un message à l'attention des Directeurs et des Chefs de service rappelant les principes de la médiation départementale mise en place par l'Assemblée délibérante.
- Communiquer au Médiateur la réponse apportée par le service départemental concerné à l'usager ayant sollicité la médiation.

Proposition de rencontres

- Rencontrer la Direction Générale et les différentes Directions métiers que je n'ai pas rencontrées en 2022, pour faciliter les échanges car on se comprend mieux quand on se connaît.
- Rencontrer la Médiatrice CAF 95 (la rencontre prévue ayant dû être annulée).
- Rencontrer d'autres Médiateurs du Val d'Oise.
- Rencontrer des Médiateurs départementaux.

CONCLUSION

En rédigeant ce rapport d'activité et après une année d'exercice, j'ai constaté que je n'avais pas réussi à faire évoluer certaines décisions parfaitement respectueuses du cadre normatif et de la légalité, j'aurais souhaité pour certaines décisions apporter un peu plus de sensibilité.

Dans un premier temps, j'ai considéré que mon action était inutile, et qu'il convenait d'y mettre un terme.

Cependant, les échanges avec les usagers qui ont saisi le Médiateur du Département ont permis d'expliquer des décisions qui n'étaient pas comprises, de faire accepter des demandes de renseignements supplémentaires que les usagers ne voulaient pas fournir parce qu'ils n'en comprenaient ni l'utilité ni la justification, et ainsi de désamorcer le désarroi de certains usagers.

Enfin, les saisines hors compétence du Médiateur du Département ont permis d'orienter vers la bonne institution et/ou le bon interlocuteur des personnes en détresse qui ne savaient plus à qui s'adresser pour trouver l'interlocuteur qui allait les aider. Cette contribution m'apparaît presque comme une mission de service public, en apportant une touche d'humanité et de sollicitude.

En réalité, j'avais peut-être mal compris la mission qui m'était confiée.

Ma fonction me paraît aujourd'hui correspondre à un réel besoin et me donne l'envie de la poursuivre.

Conseil départemental du Val d'Oise
2 avenue du Parc
CS 20201 CERGY
95032 CERGY-PONTOISE CEDEX

Tél. : 01 34 25 30 30
communication@valdoise.fr
www.valdoise.fr

val d'oise
le département