

Le Conseil départemental
aux côtés des Valdoisiens



**RAPPORT D'ACTIVITÉ
DU MÉDIATEUR**

du Département
du Val d'Oise
2023



valdoise.fr

GLOSSAIRE DES ABRÉVIATIONS

RSA : Revenu de Solidarité Active

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

AEEH : Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé

APA : Autonomie des Personnes Âgées

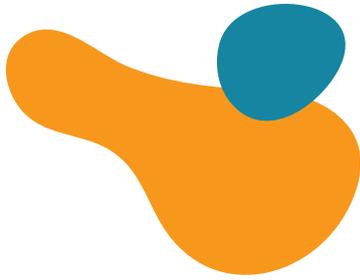
ASE : Aide Sociale à l'Enfance

AED : Aide Éducative à Domicile

PMI : Protection Maternelle et Infantile

RAPO : Recours Administratif Préalable Obligatoire

ENS : Espace Naturel Sensible



édito

Améliorer la qualité du service rendu à nos usagers et favoriser une relation de proximité entre le Département et les Valdoisiens : tels sont les deux axes prioritaires qui structurent l'action conduite par notre collectivité.

C'est pourquoi, dans le cadre de la mandature 2021-2028, le Département a tenu à ouvrir aux Valdoisiens un espace de dialogue supplémentaire qui facilite les échanges et contribue à la résolution des différends.

La fonction du médiateur départemental est encadrée selon les règles suivantes :

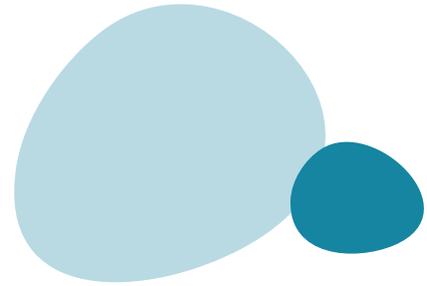
- L'application systématique aux médiations conduites sous sa responsabilité des dispositions applicables à la médiation administrative régie par le code de justice administrative : impartialité, compétence, diligence et confidentialité ;
- La fixation du champ de compétence du médiateur et de la durée de son mandat par l'organe délibérant de la collectivité, la manière dont est conduite la médiation étant définie par le médiateur lui-même ;
- 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 d'un rapport d'activité, ce dernier 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.

Désigné par délibération du Conseil départemental, Monsieur Gérard Maury, Président honoraire du Tribunal de commerce de Pontoise occupe la fonction de médiateur depuis le 14 janvier 2022. Sa mission concerne tous les domaines de compétence du Département, sous réserve des dispositifs légaux existants.

Aujourd'hui, le médiateur nous a transmis son rapport d'activité 2023. Je vous en souhaite une bonne lecture !



Marie-Christine CAVECCHI
Présidente du Département du Val d'Oise



Madame la Présidente,

Par délibération du 14 janvier 2022, le Conseil départemental m'a désigné Médiateur départemental dans le cadre de la loi du 27 décembre 2019, mission que j'ai poursuivie sur l'année 2023.

Dans la mission de médiation départementale, le Médiateur doit s'efforcer de rapprocher l'utilisateur et les services administratifs de la collectivité, d'incarner une administration départementale bienveillante et à l'écoute des administrés.

Cette médiation doit aussi permettre de repérer d'éventuels dysfonctionnements et de proposer des pistes d'améliorations à travailler avec les directions et les services.

Même si le nombre de sollicitations reste assez faible sur les activités liées aux services départementaux, les autres sollicitations relevant d'autres administrations doivent bénéficier aussi d'une écoute et d'une réorientation la plus adaptée.

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.

Pour exercer cette mission, je tiens à remercier la disponibilité et la qualité de l'aide que m'apporte l'assistante de Direction.

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



Gérard MAURY
Médiateur du Département du Val d'Oise

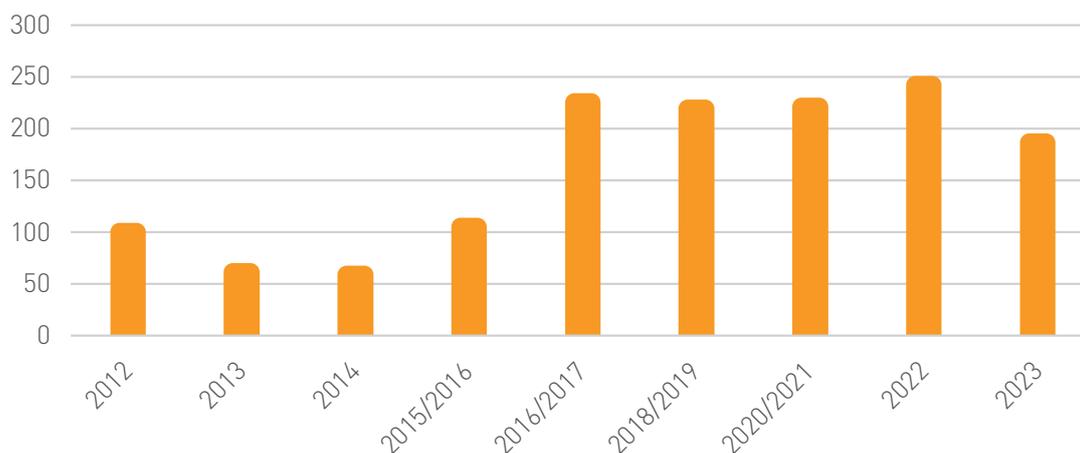
sommaire

- 1. Les sollicitations du médiateur**
- 2. La répartition des saisines par domaine**
- 3. Les dossiers traités**
- 4. Les saisines hors compétences**
- 5. Quelques exemples de saisines du médiateur**
 - Les compétences du médiateurs
 - Les saisines hors compétences
 - Les saisines hors médiation

1.

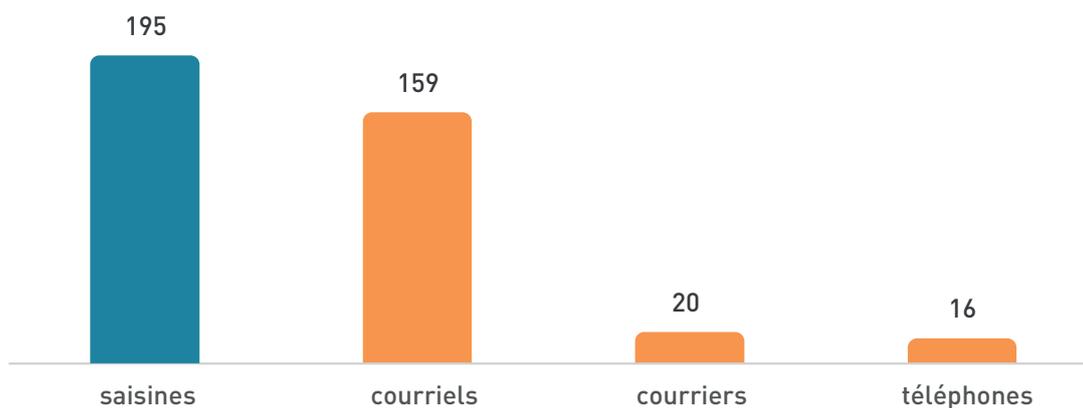
Les sollicitations du médiateur

Évolution du nombre de sollicitations de la médiation



Le nombre de sollicitations sur l'année 2023 a légèrement baissé par rapport à 2022, mais reste stable sur ces dernières années.

Modes de saisine en 2023 pour un total de 195 saisines



Le mode de saisine le plus plébiscité reste par courriels car plus rapide et plus confortable pour les usagers, afin de pouvoir solliciter le Médiateur rapidement, en rédigeant un simple mail à n'importe quel moment tout en transmettant l'ensemble des pièces nécessaires à leur demande.

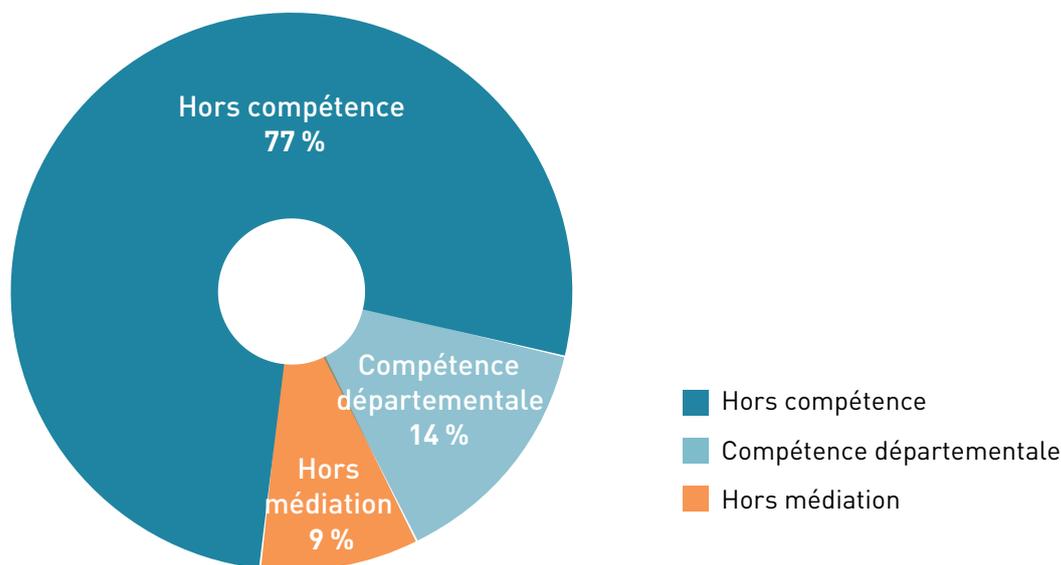
Cependant, ce mode de saisine instaure la confusion entre l'intitulé « Médiateur du Département du Val d'Oise » comme institution et le mot générique « médiateur » personne qui sert d'intermédiaire, d'arbitre, de conciliateur dans tout litige.

Dans ce cas, les usagers pensent que le Médiateur du Département du Val d'Oise peut intervenir sur tous types de litiges survenus dans le Val d'Oise.

La véritable mission du Médiateur du Département du Val d'Oise reste peu connue pour l'ensemble des Valdoisiers.

2. La répartition des saisines par domaine

Répartition des saisines



Ainsi, seulement 14 % des 195 saisines relèvent de la compétence du Médiateur. Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à une non-réponse ou bien d'une incompréhension de la réponse.

La part de saisines hors compétences ne cessent d'augmenter, faute de trouver un interlocuteur physique à solliciter en direct, les personnes multiplient les interpellations en espérant obtenir une réponse à leurs demandes urgentes.

Chaque saisine du Médiateur fait cependant l'objet d'une réponse.

Si la sollicitation est de la compétence départementale, une demande de justificatifs ou de renseignements complémentaires peut être effectuée, afin de pouvoir instaurer un dialogue entre le Médiateur et la Direction concernée pour apporter une réponse la plus compréhensible possible pour l'utilisateur.

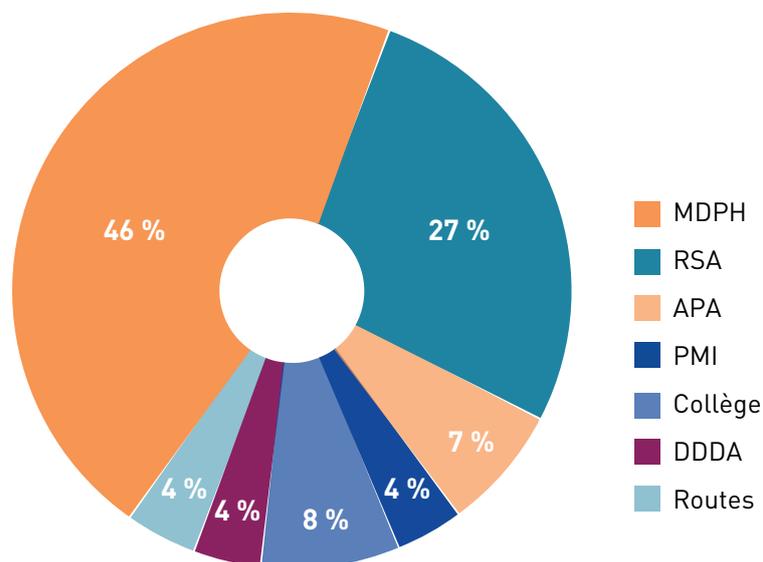
Les saisines hors compétences font également l'objet d'une étude attentive afin d'apporter aux personnes une réponse adaptée en les redirigeant vers d'autres administrations ou intervenants quand cela s'avère nécessaire. L'écoute de ce public, un peu perdu dans leurs démarches administratives, permet de les orienter vers la bonne administration et de faciliter ainsi leurs démarches.

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

3.

Les dossiers traités

Dossiers traités



Les directions du Département les plus sollicitées, dans les 14 % des dossiers traités, sont celles dont les actions impactent très directement le quotidien des usagers les plus fragiles ou en situation d'isolement.

Les usagers s'adressent en général à la médiation pour contester une décision prise par l'administration, évoquer une difficulté dans l'accompagnement d'une mesure ou enfin exprimer des incompréhensions sur des procédures du Conseil départemental.

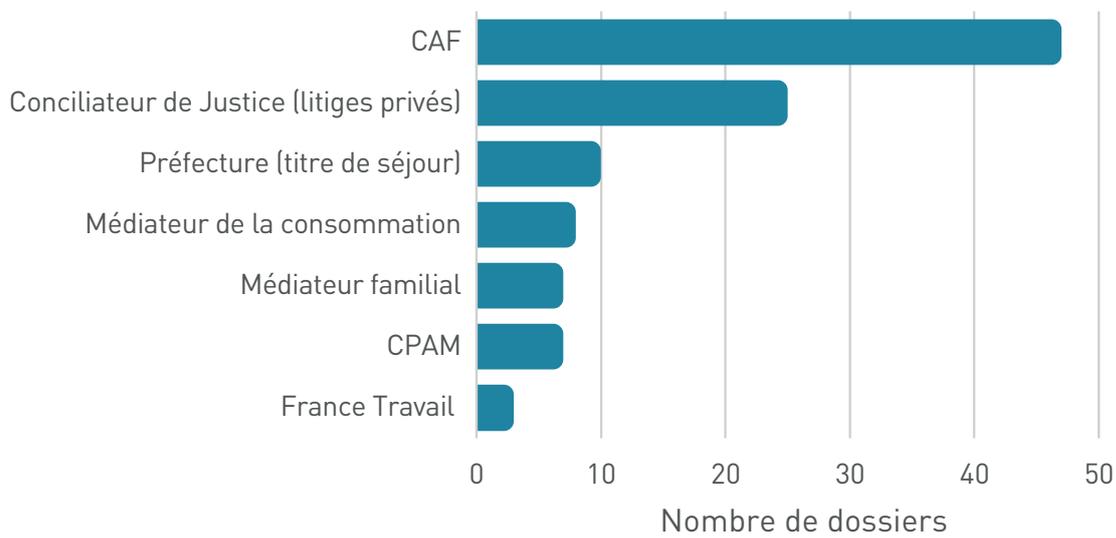
La direction de la MDPH a été largement sollicitée en cette année 2023. Les saisines concernaient la complexité des notifications reçues ainsi que la difficulté à les comprendre, et les délais de traitement jugés relativement longs pour des dossiers dont l'urgence de prise en charge est parfois primordiale.

La direction de la MDPH a su apporter au Médiateur les informations complémentaires nécessaires afin de rassurer les familles en demande de médiation.

Ainsi, on constate que les compétences sociales représentent la quasi-totalité des sollicitations, mais on notera cependant la réactivité et la qualité des réponses des directions moins sollicitées mais tout aussi mobilisées au service des usagers.

4. Les saisines hors compétences

Dossiers traités hors compétences



Les saisines hors compétences émanent en grande majorité d'un public en grande difficulté sociale et/ou financière.

Dans la mesure du possible, l'utilisateur est réorienté vers une autre institution ou un autre médiateur dont le processus de saisine lui est indiqué afin de faciliter ses démarches administratives.

Les réorientations hors compétences sont faites pour 44 %, vers le médiateur de la Caisse d'allocations familiales, puisque les demandes sont toujours aussi nombreuses du fait des délais de traitement des dossiers actuellement très longs, sachant que ces demandes sont relatives aux prestations sociales dont le paiement est assuré par la Caisse d'allocations familiales.

Cette démarche est très appréciée par des personnes en colère contre des services publics sourds à leur détresse et mises en situation de fragilité sociale et/ou financière.

Une réorientation est également faite auprès des maisons de la justice et du droit pour traiter les demandes concernant des conflits privés avec la possibilité de recourir à un conciliateur de justice, à la médiation familiale dans le cadre de la procédure devant le Juge aux affaires familiales ou pour l'obtention de renouvellement de titre de séjour que nous orientons vers les permanences des délégués départementaux du Défenseur des droits.

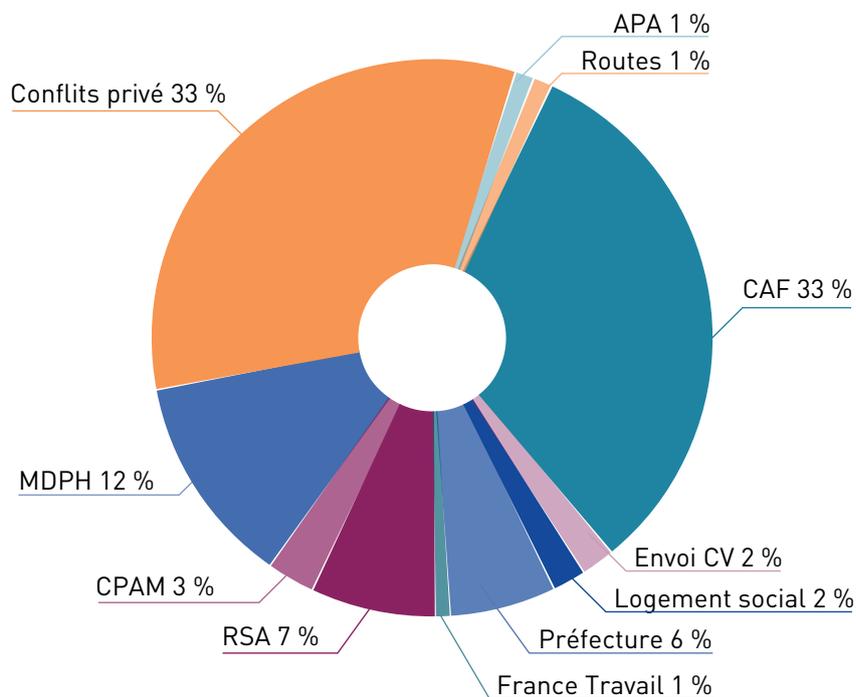
Nous recevons très régulièrement des remerciements pour la proposition de réorientation des usagers dans nos nombreuses réponses hors compétences.



5.

Quelques exemples de saisines du médiateur

Répartition des saisines par thèmes



Les compétences du médiateur

→ Le handicap

- Le Médiateur a été saisi par Madame G qui a effectué un recours devant le Tribunal administratif suite au refus par la MDPH de l'attribution de l'AEEH et de son complément pour son fils. Le jugement du Tribunal administratif a fait droit à son recours et Madame G souhaitait obtenir le versement des prestations dues, relatives à l'allocation AEEH et de son complément pour son fils. Après s'être rapproché de la MDPH, le Médiateur lui a indiqué que la régularisation des prestations de l'allocation AEEH serait effectuée par la CAF en leur adressant une copie du jugement du Tribunal administratif. Madame G a remercié le Médiateur car elle n'avait pu réussir à obtenir l'information malgré ses nombreuses demandes.
- Le Médiateur a été saisi par Madame B concernant le renouvellement d'une demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) pour son fils, qui a intégré une école avec apprentissage. Madame B n'a pas obtenu de retour de la MDPH concernant ce renouvellement. Le Médiateur a pu échanger avec la MDPH afin de constater qu'il n'y avait pas lieu à faire un renouvellement puisqu'une notification lui avait déjà été adressée auparavant, notification qui était valable jusqu'en 2026. Madame B a remercié le Médiateur pour ces éléments de réponse qui l'ont rassurée.

→ L'autonomie des personnes âgées

- Le Médiateur a été saisi par Madame D concernant un dossier d'abonnement de téléassistance pour lequel elle a rencontré des grandes difficultés pour la résiliation de ce contrat d'abonnement lors du placement en EPHAD puis du décès de la personne âgée. Le Médiateur a pu échanger avec les services compétents de l'APA gérant ce service de téléassistance. Malheureusement, ce contrat d'abonnement datant de plus de 20 ans et ne faisant pas partie du dispositif actuel, les services de l'APA nous ont indiqué qu'ils allaient intervenir auprès de ce prestataire afin que ce genre de situation ne se reproduise plus.

→ Le revenu de solidarité active

- Le Médiateur a été saisi par Madame B concernant la suspension de ses droits RSA. Madame B nous a indiqué n'avoir jamais reçu de notification de contrôle de sa situation et n'a donc pas pu y répondre dans les délais prévus, son dossier RSA a donc été bloqué et ses prestations suspendues. Suite à la régularisation de son dossier en fournissant les éléments demandés, Madame B nous a indiqué que la reprise de ses droits n'a pas été effectuée rétroactivement et qu'elle a ainsi perdu 3 mois de prestations. Le Médiateur s'est donc rapproché des services du RSA qui lui ont indiqué qu'elle devait effectuer un recours auprès des services du RSA. Madame B nous a adressé ce recours que nous avons transmis aux services du RSA ce qui a permis à Madame B de bénéficier de la rétroactivité de ses droits suspendus.
- Le Médiateur a été saisi par Monsieur B concernant la suspension de son RSA suite à sa déclaration trimestrielle. Monsieur B ne percevant aucun autre revenu, sa situation devenait très difficile. Après intervention du Médiateur auprès du service du RSA, qui a relancé la CAF sur la situation de Monsieur B, son dossier a pu être régularisé et les prestations ont pu de nouveau être versées.

→ L'aide sociale à l'enfance

- Le Médiateur a été saisi par Monsieur O concernant sa demande de mise en place d'une aide éducative à domicile (AED) par l'aide sociale à l'enfance. Monsieur O s'étonnait de ne pas être recontacté par l'aide sociale à l'enfance. Après s'être rapproché des services de l'aide sociale à l'enfance, le Médiateur a pu lui indiquer que sa demande avait été traitée par les services de l'aide sociale à l'enfance et qu'elle faisait l'objet d'une décision favorable mais que son dossier était mis en attente, faute de place.
Le Médiateur lui a également indiqué que, dans l'attente de la mise en place de cette mesure d'AED, Monsieur O pouvait se rapprocher du service social départemental, de la PMI et du service social en faveur des élèves, qui peuvent intervenir s'il rencontrait de grosses difficultés.

→ La protection maternelle infantile

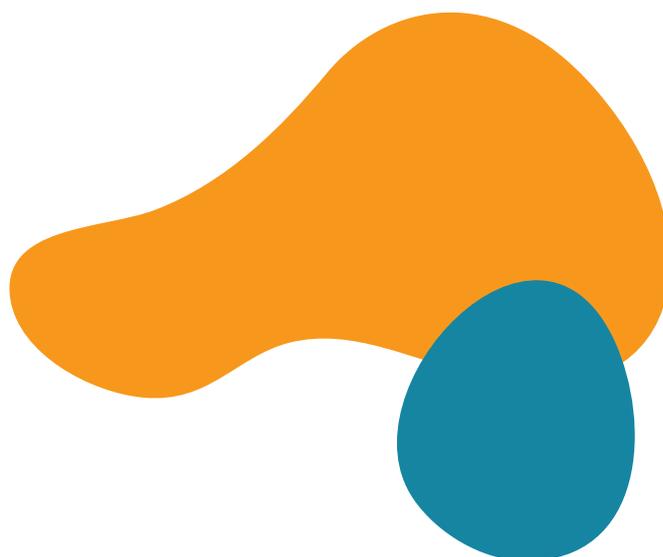
- Le Médiateur a été saisi par Madame M qui avait rencontré des difficultés avec un centre de protection maternelle infantile (PMI) car elle souhaitait qu'à la fin de sa grossesse son bébé soit suivi par ce centre. Elle ne comprenait pas qu'une réponse négative lui ait été apportée par manque de places suffisantes pour assurer ce suivi.
Le Médiateur s'est rapproché des services de la protection maternelle infantile qui lui ont indiqué reprendre contact avec cette future maman afin de pouvoir lui proposer un accueil dans un des centres de PMI pour le suivi de son bébé dès la naissance.

→ La Direction de l'environnement, du développement durable et de l'agriculture

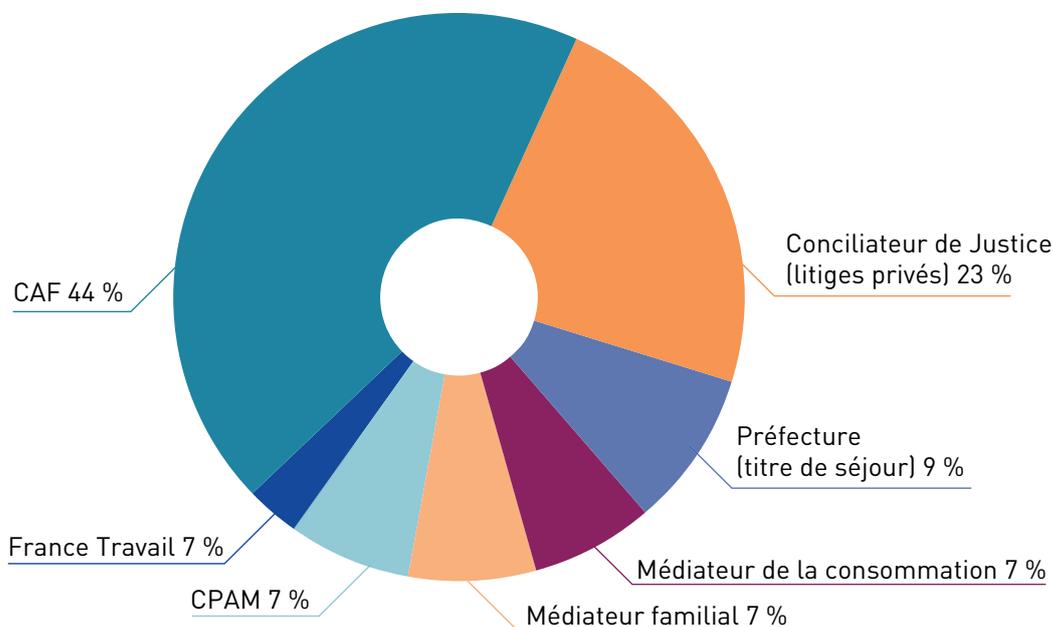
- Le Médiateur a été saisi par Monsieur D qui rencontrait des difficultés d'échanges avec la Direction de l'environnement concernant l'acquisition de parcelles de terrain par le Département situées dans le périmètre de l'Espace Naturel Sensible départemental (ENS). Après s'être rapproché des services concernés, le Médiateur a pu indiquer à Monsieur D qu'une proposition d'offre d'acquisition de ses parcelles allait lui être adressée rapidement afin de pouvoir faire progresser ce dossier et finaliser l'acquisition par le Département sur 2024.

→ Le dispositif d'aide Val d'Oise Tremplin

- Le Médiateur a également été sollicité sur le dispositif d'aide accordé aux jeunes par le biais de Val d'Oise Tremplin. Le Médiateur a été saisi par une demande de Madame R dont le dossier avait été refusé car elle ne remplissait pas les conditions d'octroi du fait qu'elle ne pouvait justifier d'être domiciliée dans le Val d'Oise depuis un an. Le médiateur lui a rappelé le règlement du dispositif Val d'Oise Tremplin où il est effectivement stipulé que l'on doit être « fiscalement Valdoisiens depuis minimum un an à la date du dépôt de la demande » et lui a proposé de présenter à nouveau son dossier l'année prochaine avec ses justificatifs de domiciliation dans le Val d'Oise. Madame R a remercié le Médiateur pour son aide dans la compréhension du refus de son dossier et la possibilité de pouvoir déposer un nouveau dossier.



Les réorientations en 2023



→ La caisse d'allocations familiales

- Le Médiateur a été saisi à de nombreuses reprises pour des difficultés rencontrées avec la CAF. N'ayant pas d'interlocuteurs pour évoquer leurs dossiers bloqués depuis de nombreux mois, ni de réponses écrites à leurs demandes par l'intermédiaire de leur compte allocataire, les personnes souhaitent que le Médiateur intervienne en leur cause afin de faire débloquer les dossiers en obtenant un accompagnement humain afin de solutionner une grande difficulté financière du fait de dossiers non aboutis. Malheureusement, le Médiateur indique à ces personnes qu'il n'est pas compétent et qu'il ne peut les orienter que vers le Médiateur administratif de la CAF en lui écrivant par internet via leur compte allocataire CAF ou par courrier.

→ Le conciliateur de justice

- Madame A a sollicité le Médiateur à propos de difficultés qu'elle rencontre avec ses locataires en collocation. Le Médiateur lui a indiqué ne pas être compétent pour ce genre de litiges et lui a conseillé de se rapprocher de la Maison de la Justice et du droit qui pourrait la renseigner sur la possibilité de saisir un conciliateur de Justice. Madame A a remercié le Médiateur de lui avoir répondu et surtout de l'avoir réorienté vers le conciliateur de Justice.

→ La Préfecture du département du Val d'Oise

- Le Médiateur a reçu de nombreuses sollicitations de personnes qui n'obtenaient pas de réponse à la suite de leur demande de renouvellement de leur titre de séjour avec la Préfecture. En effet, les délais se trouvent souvent dépassés et les personnes n'obtiennent pas de justificatifs indiquant que leur demande est en cours de traitement. Le Médiateur, faute d'interlocuteurs privilégiés du fait de la dématérialisation des procédures, a orienté ces personnes vers les Maisons de droit et de la justice afin de pouvoir rencontrer un délégué de la Défenseure des droits, qui pourraient les aider dans leurs démarches.

→ La médiation familiale

- Monsieur F a sollicité le Médiateur pour une médiation familiale dans le cadre d'une procédure devant le juge aux affaires familiales. Le Médiateur lui a indiqué ne pas être compétent pour ce genre de médiation et lui a conseillé de se rapprocher de la Maison de la Justice et du droit qui pourrait lui fournir les informations nécessaires, tout en lui communiquant un lien internet sur le déroulement de la médiation familiale.

→ La contestation d'amendes

- Monsieur B a saisi le Médiateur concernant des amendes de stationnement. Monsieur B ne comprenait pas les amendes reçues pour défaut de stationnement puisqu'il avait bien réglé son stationnement en produisant les justificatifs de ticket de stationnement qu'il avait conservés. Le Médiateur lui a fait remarquer qu'il avait fait une erreur en complétant sa plaque d'immatriculation lors du règlement de son stationnement d'où la réception de ces amendes et lui conseillait de saisir la Commission du contentieux du stationnement payant afin de contester ces amendes. Monsieur B a mieux compris son problème et a remercié le Médiateur pour les informations fournies.



Les saisines hors compétences

→ Le médiateur de la consommation

- Le Médiateur est régulièrement sollicité dans le cadre de la désignation d'un médiateur de la consommation, dont les professionnels ont l'obligation de communiquer aux consommateurs, les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont ils relèvent, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur leur site internet, sur leurs conditions générales de vente ou de service, ainsi que sur leurs bons de commande.

Le Médiateur a informé ces professionnels qu'il ne faisait pas partie des médiateurs de la consommation et leur a communiqué le lien internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) afin d'obtenir la liste de l'ensemble des médiateurs de la consommation ainsi que les modalités d'adhésion, pour qu'ils puissent désigner leur médiateur de la consommation.



Propositions 2024 du médiateur

→ 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 à l'utilisateur ayant sollicité la médiation par le service départemental concerné.

→ PROPOSITION DE RENCONTRES

- Rencontrer la Direction Générale et les différentes Directions métiers que je n'ai pas rencontrées.
- Rencontrer des Médiateurs départementaux.

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

Le rôle du Médiateur Départemental s'inscrit dans ce cadre, en créant un espace de dialogue complémentaire contribuant à la résolution amiable des différends.

L'appellation trop générique de « Médiateur Départemental » a contribué à augmenter considérablement le nombre de saisines du Médiateur Départemental en laissant supposer qu'il était compétent pour examiner tous les litiges naissant dans le Val d'Oise.

C'est ainsi qu'en 2023 le Médiateur Départemental a été saisi 195 fois, seulement 14 % de ces saisines relevaient de ma compétence.

Dans les faits, j'ai été amené à considérer ma fonction sous deux éclairages complètement différents et pourtant très complémentaires.

D'une part dans le cadre strict de ma compétence, apporter des explications supplémentaires à des usagers du Département qui ne comprennent pas complètement les décisions qui leur sont opposées ou les renseignements complémentaires qui leur sont demandés, leur faisant finalement accepter des décisions parfaitement respectueuses du cadre légal et normatif.

D'autre part en réponse aux 86 % de saisines qui ne relèvent pas de ma compétence, d'orienter vers le bon interlocuteur des usagers en détresse qui ne savent plus à qui s'adresser pour demander de l'aide, voire un peu d'humanité.

Finalement, les messages de remerciements souvent émouvants restent le moteur me permettant de poursuivre encore quelques temps la mission que vous m'avez confiée.

Gérard MAURY
Médiateur du Département du Val d'Oise



