

RAPPORT DU MÉDIATEUR 2020

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS



Février 2021

Le Mot du Président

Le Département a engagé un travail de renforcement de l'attention portée à ses usager.ère.s en la fixant comme la priorité dans ses procédures de fonctionnement et en produisant une charte de ses engagements à l'adresse du public.

Parmi les différents leviers à sa disposition pour le développement de cette orientation, figure, depuis 2009, la Médiature départementale, voie de recours des réclamations des usager.ère.s n'ayant pas abouti auprès d'un service départemental.

Avec en dix ans, de 2009 à 2019, la réception et le traitement des réclamations de plus de 1500 usager.ère.s, la Médiature s'est installée dans le paysage institutionnel des voies de recours pour l'accès au droit des administré.e.s.

La moitié de ces réclamations ayant donné droit à l'usager.ère, la Médiature a d'ores et déjà démontré son utilité et permis, année après année, aux services départementaux concernés de faire évoluer leur fonctionnement en conséquence.

En 2019, j'ai décidé la consolidation, en termes de moyens, de la participation du Département à son fonctionnement et fait voter, en octobre 2020, l'institution d'un Médiateur doté d'un statut garantissant son indépendance vis-à-vis de l'administration départementale et de ses élu.e.s.

Outre l'accueil et le traitement des réclamations des usager.ère.s, le Médiateur a pour fonction de produire des recommandations quant à notre fonctionnement là où les litiges sont récurrents et contribuer ainsi à l'amélioration des services en direction des usager.ère.s.

Les médiateurs institutionnels constituent un maillon favorisant le dialogue entre les citoyen.ne.s et leurs services publics, levier d'une plus grande transparence.

Ce rapport souligne les progrès réalisés et ceux restant à accomplir notamment sur l'effectivité et la réactivité des réponses aux usager.ère.s.

Il émet des recommandations qui pourront utilement participer à l'évolution engagée par l'administration pour une plus grande qualité des services rendus aux sequano-dyonisien.ne.s.

Je vous en souhaite bonne lecture et remercie toute l'équipe de la Médiature départementale pour le travail accompli.

Stéphane TROUSSEL
Président du Département de la Seine-Saint-Denis

Le Mot du Médiateur

Le mandat qui m'a été confié lors de ma prise de fonction en juillet 2019, et qui a été validé et adopté à l'unanimité en assemblée départementale le 1^{er} octobre 2020, constitue un engagement fort de la collectivité garantissant le plein déploiement de mes prérogatives et un gage de confiance en l'action que j'ai à charge de mener.

A l'occasion de ce premier rapport, rendu public conformément aux nouvelles dispositions législatives, je tiens ici à remercier l'exécutif et l'ensemble des élu.e.s de cette confiance et de la possibilité qu'ils se donnent, et qu'il me donne, d'offrir, en cas de désaccord, une ultime opportunité de dialogue aux usager.ère.s du service public départemental.

Mes remerciements aussi à l'administration pour les facilités qu'elle m'octroie en me permettant l'accès à ses procédures internes, à ses sources d'information et pour les réponses circonstanciées qu'elle fournit à mes sollicitations lors du traitement des réclamations.

Parmi les moyens mis à disposition par le Conseil départemental, le concours de deux agent.e.s, Djamila KOULAL et Régis DUMONT, respectivement Cheffe de projet et Médiateur délégué, facilite grandement mon action et je les remercie également pour leur professionnalisme et l'aide précieuse qu'ils apportent à cette mission.

Avec une augmentation de 146% des réclamations par rapport à 2019, les effets de ce nouveau souffle donné à la fonction de médiation par le Conseil départemental se font désormais sentir et l'accès à cette voie de recours pour les usager.ère.s devrait aller crescendo dans les temps à venir.

L'action du Médiateur s'inscrit dans la vague de rénovation des relations aux usager.ère.s engagée par la collectivité depuis deux ans.

Dans ce contexte, j'ai pu noter, en dix-huit mois de présence dans cette fonction, les évolutions positives et l'investissement des services dans l'amélioration du traitement des demandes et des interpellations des habitant.e.s.

Ces efforts sont appelés à être poursuivis et approfondis en particulier sur la capacité à répondre aux sollicitations dans des délais ciblés dont l'absence constitue, à ce jour, la grande partie des motifs de saisine du Médiateur.

Cette problématique n'est pas l'apanage du seul Département, on le constate dans les 46% des réclamations reçues ne correspondant pas aux compétences de la collectivité et réorientées vers d'autres institutions. Dans la quasi-totalité des cas l'absence de réponses, et/ou de définition de délais pour celles-ci, amène par erreur la saisine de citoyen.ne.s ayant du mal à se repérer dans la densité et la complexité du panorama institutionnel.

Dans ce cadre et afin de mieux répondre et accompagner les usager.ère.s vers le bon interlocuteur, 2020 a vu, sous notre impulsion et en partenariat avec le Défenseur des droits, la rencontre des médiateur.rice.s institutionnel.le.s du territoire, prémices d'un réseau départemental.

Enfin, et avec pour objet d'être en phase avec les évolutions de la médiation, j'ai été élu, en octobre 2020, secrétaire de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

insérant plus solidement la Médiature départementale de la Seine-Saint-Denis dans le réseau national des médiateurs territoriaux.

Ce rapport, qui comprend également une évaluation de notre action par ses bénéficiaires, détaille cet ensemble.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Santiago SERRANO
Médiateur du Département

Table des matières

1/ Les objectifs	6
2/ Le fonctionnement	7
3/ L'activité	9
Nombre de saisines et évolution 2019/2020	9
Répartition géographique et modes de saisines.....	10
Répartition des saisines départementales.....	11
Répartition des saisines extra départementales.....	12
4/ Evaluation qualité par les usager.ère.s	13
Les données	13
Verbatims d'usager.ère.s.....	14
Appréciations de directions	16
5/ Recommandations du Médiateur et réponses de l'administration	18
Les réponses aux usager.ère.s	18
Les possibilités de recours et l'accès aux services du Médiateur.....	22
La communication.....	23
6/ Le partenariat en 2020	24
A l'échelle départementale	24
Le partenariat avec les Médiateur.rice.s du territoire.....	24
Le partenariat avec le Tribunal administratif et le Tribunal judiciaire.....	24
Au niveau national	25
L'Association des médiateurs des collectivités territoriales	25
La semaine mondiale de la médiation	26
7/ Perspectives 2021	27
Les réclamations.....	27
Un partenariat approfondi avec le Tribunal administratif.....	27

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 (particulier, association, entreprise), 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.

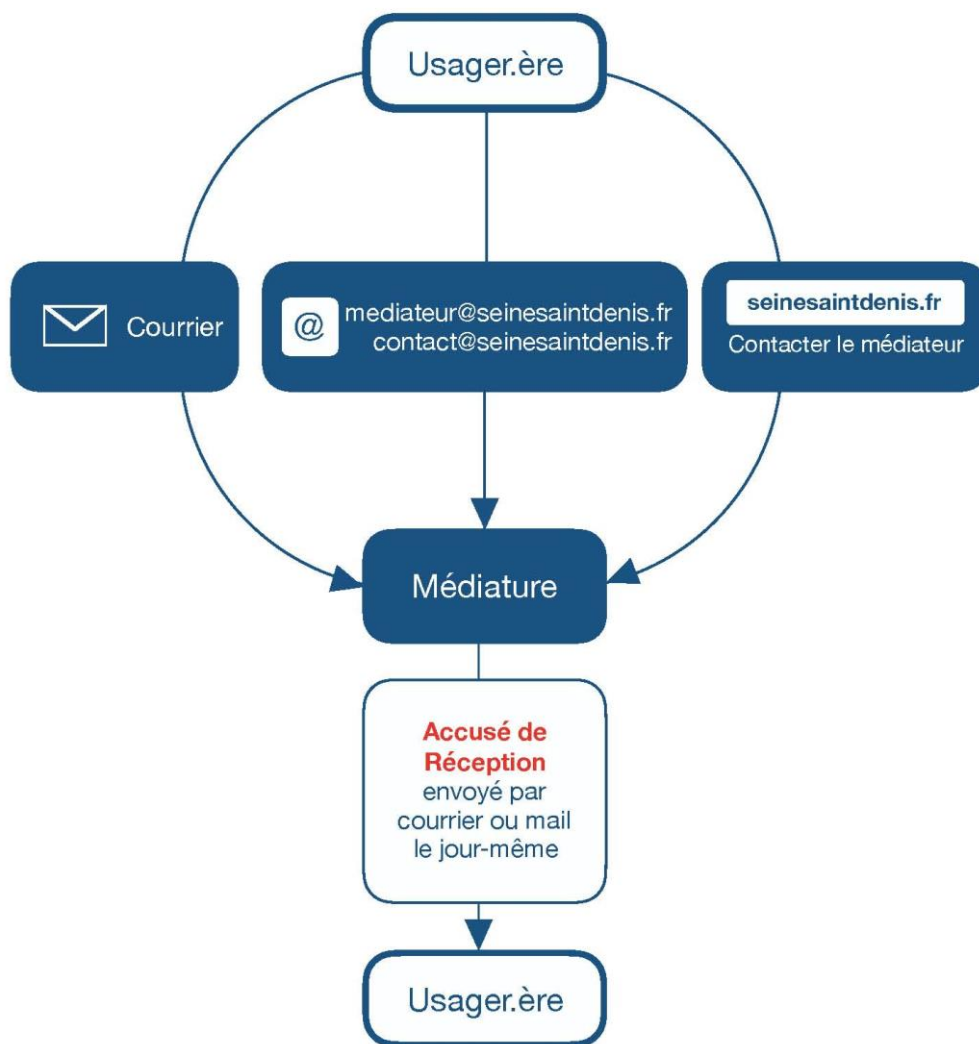
Au-delà des réclamations des usager.ère.s, le Médiateur se saisit également de leurs interpellations quant à des questions liées, de leur point de vue, à des dysfonctionnements des services départementaux.

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, l'utilisateur est réorienté.e 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 réorienté.e 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.e dans sa commune de résidence.

Une fois la réclamation validée, une fiche de synthèse 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 directeur.ice.s concerné.e.s 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, pour l'informer de la suite qui lui a été réservée.

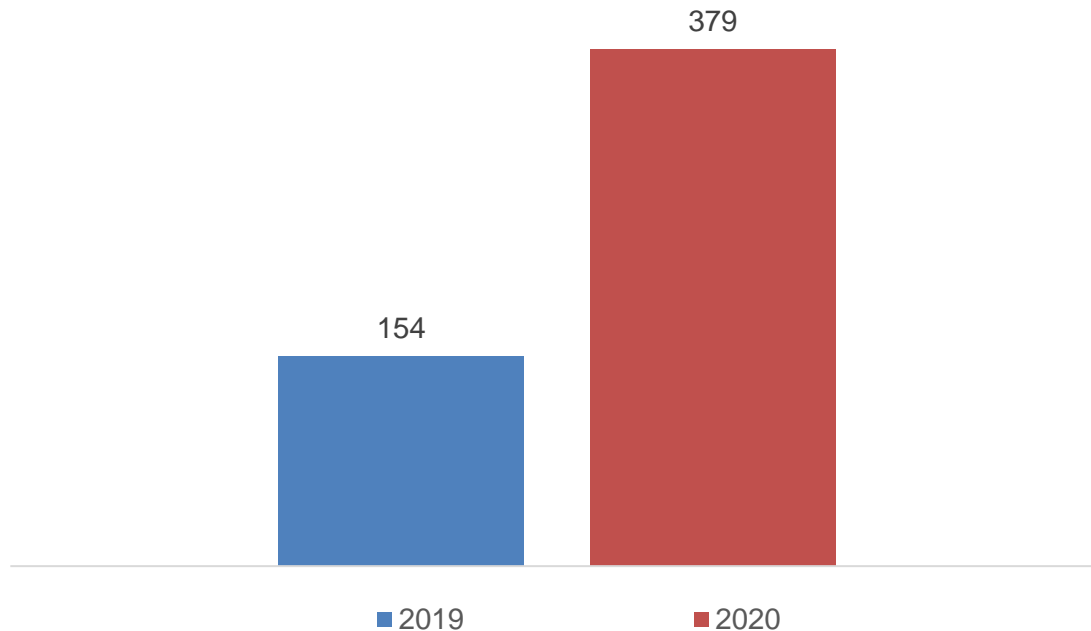
En fonction de la réponse apportée, une médiation peut être proposée si la Médiature estime que les éléments donnés en retour à l'utilisateur ne sont pas totalement fondés. Cette médiation peut revêtir plusieurs aspects allant d'une proposition d'évolution de la réponse à l'utilisateur jusqu'à l'organisation 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 utilisateur.s.

3/ L'activité

Nombre de saisines et évolution 2019/2020



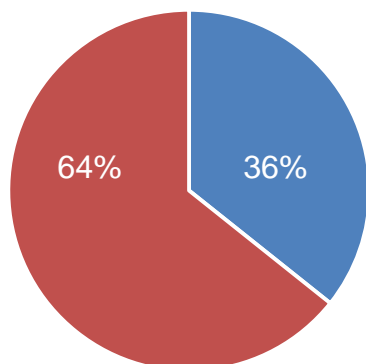
Avec 379 saisines l'année 2020 est marquée par une forte progression de 146% du nombre de recours.

Il est difficile, en l'absence de données d'enquêtes, d'offrir une analyse précise expliquant cette hausse conséquente des saisines.

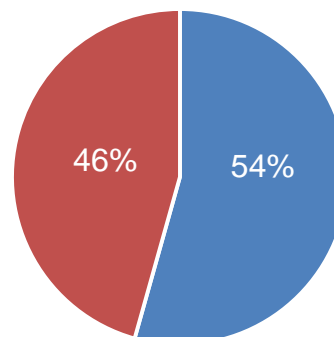
Plusieurs éléments peuvent s'être conjugués dans la production de ce résultat :

- L'affichage dans tous les équipements départementaux accueillant du public d'une charte des engagements de la collectivité dans sa relation aux usager.ère.s et informant de la possibilité de saisir le Médiateur du Département,
- Le développement des moyens de la Médiature passée d'une agente jusqu'à mi-2019 à trois personnes en 2020,
- Un développement de l'information mentionnant la possibilité de saisir le Médiateur dans les courriers de réponse négative aux réclamations des usager.ère.s.
- Une plus grande identification de la Médiature auprès des personnels de la collectivité qui auraient pu relayer son existence dans leur environnement,
- Une image positive de la Médiature en progression portée par des réclamant.e.s satisfait.e.s du traitement de leur requête,
- Un volume plus important des sollicitations auprès des services départementaux, effet de la crise sanitaire et sociale, entraînant par ricochet un nombre en hausse des réclamations...

Saisines 2019



Saisines 2020

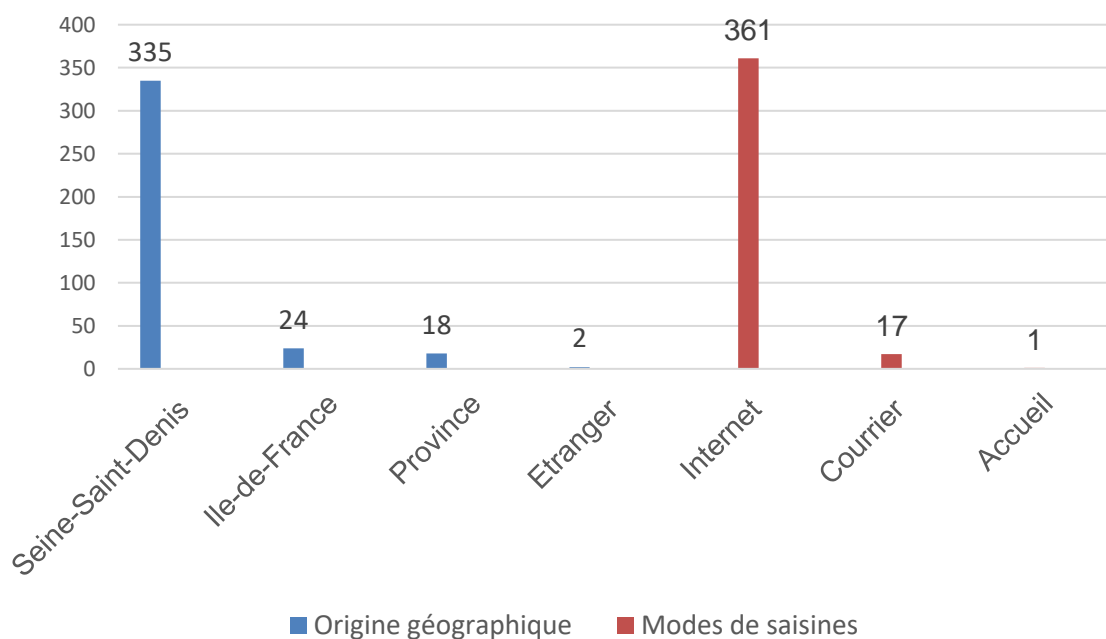


- Saisines départementales
- saisines extra départementales

Contrairement à 2019, les saisines concernant les services départementaux deviennent majoritaires en 2020 et, avec 206 réclamations, augmentent de façon importante tant en volume (+151) qu'en pourcentage (+274%).

Cela souligne, tout en renvoyant aux éléments cités précédemment, une meilleure identification du champ de compétence du Médiateur du Département de la part des administré.e.s.

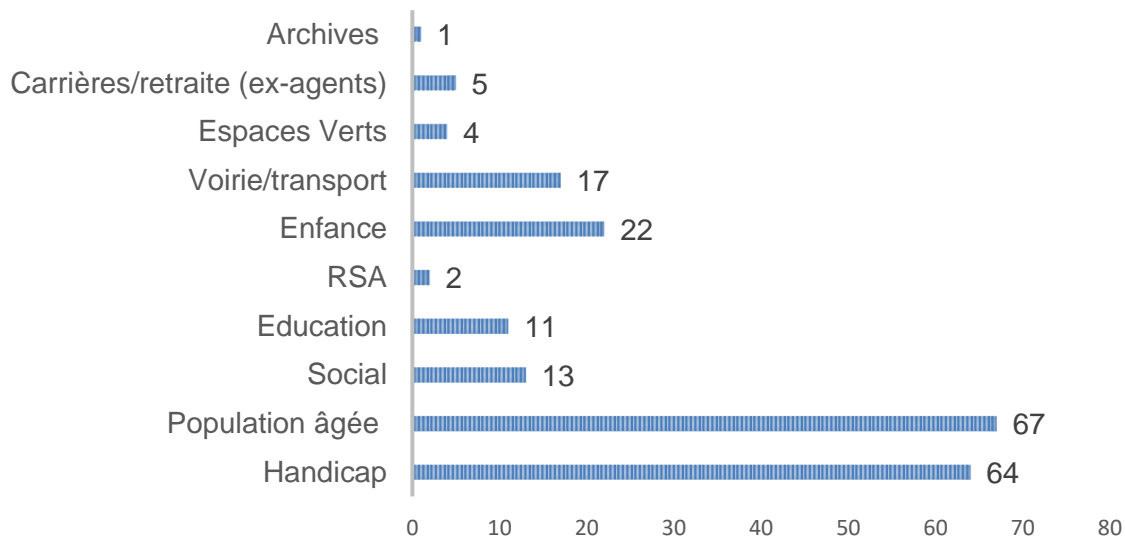
Répartition géographique et modes de saisines



L'essentiel des requérant.e.s résident en Seine-Saint-Denis et le mode de contact privilégié reste le numérique, mail mediateur@seinesaintdenis.fr et site seinesaintdenis.fr.

Répartition des saisines départementales

Nature des réclamations



A l'exception notable du RSA, dont la faiblesse du nombre de recours s'explique par l'absence de mention de possibilité de saisine du Médiateur dans les réponses de refus aux recours gracieux, 75% des 206 saisines correspondent aux secteurs accordant un droit et/ou délivrant des aides financières¹.

Sur les 206 réclamations traitées avec les services du Département :

- 106 ont donné droit à l'utilisateur soit un peu plus de 51%,
- 33 ont donné droit à l'administration,
- 67 n'ont pas fait l'objet d'une démarche préalable et ont été réorientées vers les services.

Depuis la mise en place en 2009 de la fonction de Médiateur, le taux de réclamations résolues en faveur des usagers est resté constant aux alentours de 50% quel que soit le volume des affaires traitées.

Cet élément, s'il montre l'intérêt du rôle du Médiateur et traduit ses résultats, souligne 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.

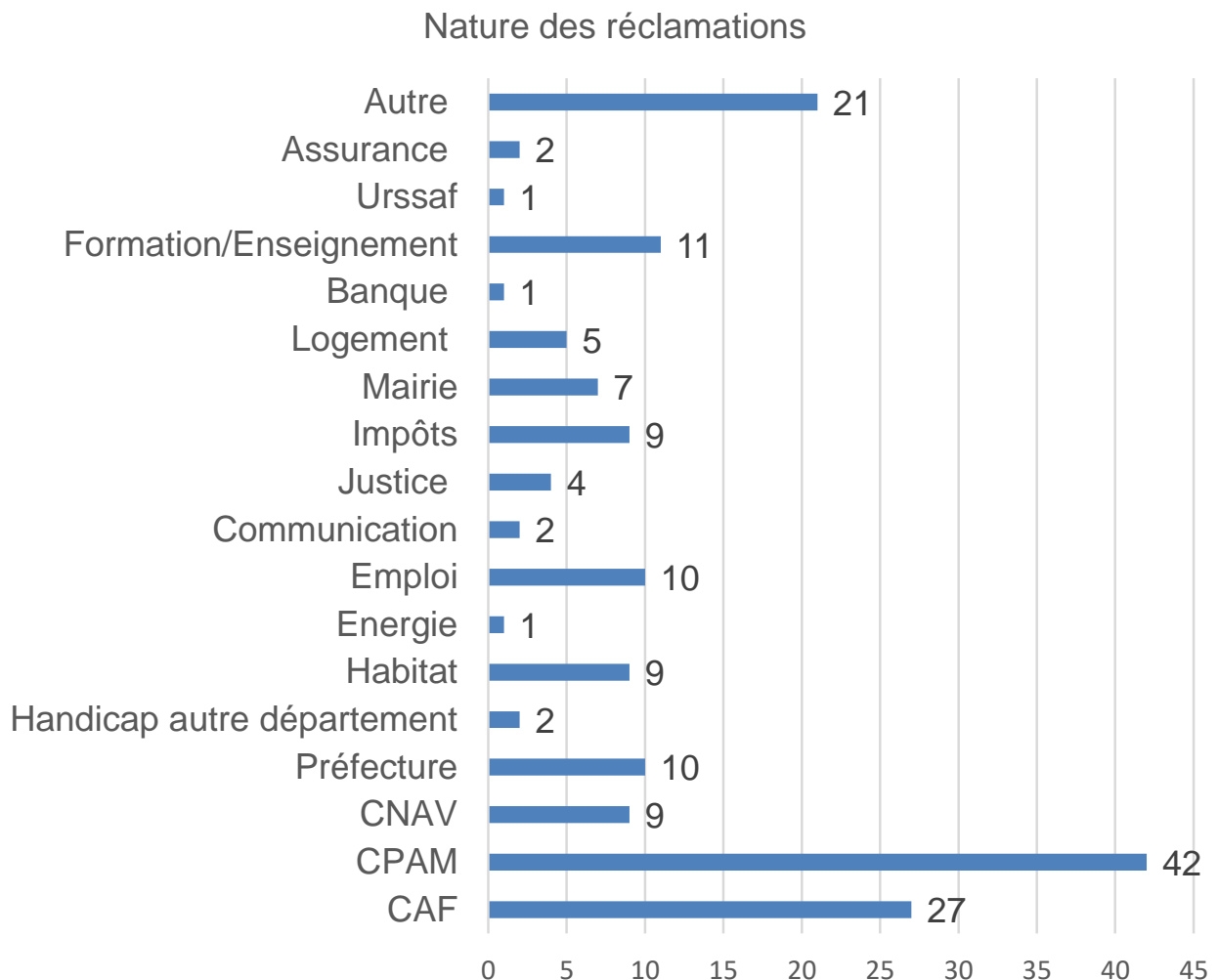
Enfin, il convient de souligner que la quasi-totalité des saisines fait suite à l'absence de réponse dans des délais relativement importants, ce qui amène le recours au Médiateur faute de retours et/ou d'information de la part des services concernés.

Les 67 réclamations, soit plus de 32%, n'ayant pas fait l'objet d'un premier recours auprès de la direction compétente, relèvent quant à elles, soit d'une absence d'information sur la procédure à suivre, soit d'une incompréhension des consignes liée à une difficulté de lecture des écrits administratifs.

Ces deux derniers points de vigilance font l'objet de recommandations plus avant dans ce rapport.

¹ Education (délivrance d'un chèque réussite pour les collégiens entrant en 6^{ème}), personnes âgées, handicap, social.

Répartition des saisines extra départementales



Les saisines ne concernant pas les services départementaux restent, avec 173 réclamations, importantes et soulignent la difficulté d'identification des interlocuteurs idoines de la part d'usager.ère.s en perte de repères et dans une grande « confusion administrative » quant à quelle instance s'adresser.

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

4/ Evaluation qualité par les usager.ères.

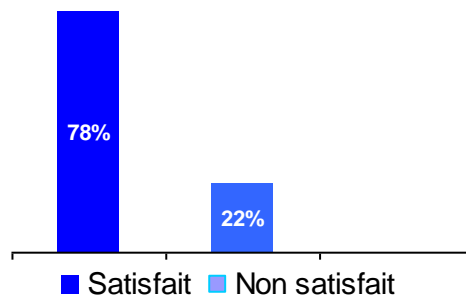
Les données

Conformément aux engagements pris en 2019, une démarche qualité a été initiée en 2020 auprès des usager.ères.

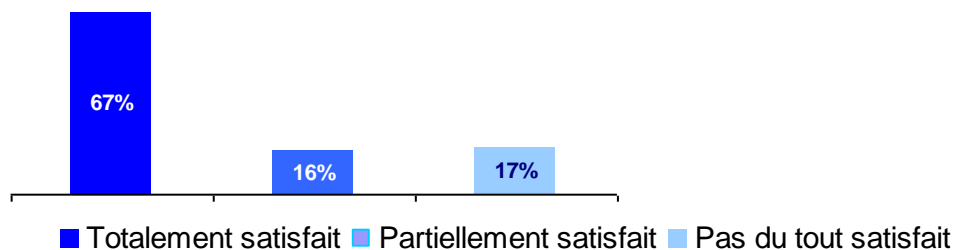
Un questionnaire simple de satisfaction sur trois items avec possibilité d'expression libre leur a été adressé à l'issue du traitement de leur demande.

30% des personnes ayant engagé un recours concernant les services départementaux, ont répondu ce qui constitue un échantillon représentatif, la norme étant fixée à 25% de la cible.

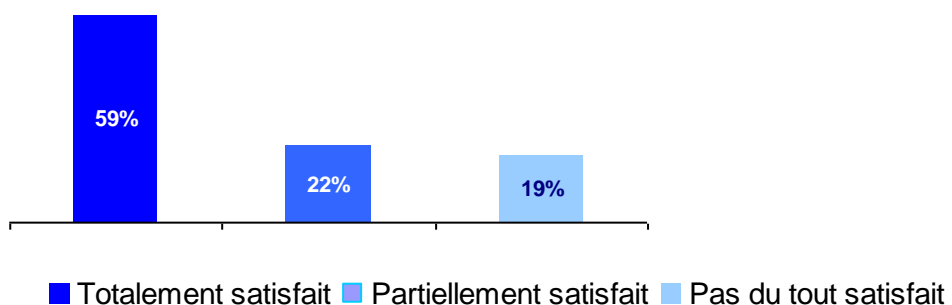
Délais de traitement des réclamations



Qualité de la médiation



Réponses obtenues



L'intervention du médiateur est perçue très positivement sur l'ensemble des trois domaines sondés avec respectivement 78%, 83% et 71% de satisfaction exprimée.

Le taux de satisfaction sur la question des réponses obtenues (71%) supérieur à celui des traitements ayant donné droit à l'utilisateur (51%) vient conforter l'hypothèse d'une intervention du Médiateur entraînant une meilleure acceptation des réponses négatives de l'administration.

Le temps de dialogue engagé avec l'utilisateur permet, dans ce contexte, de mieux faire comprendre les décisions quand elles ne vont pas dans le sens de la demande initiale de la personne.

Verbatims d'utilisateurs

- *La mise en place d'un tel service apporte une énorme valeur ajoutée aux services des usagers et notamment des plus fragilisés. Merci pour votre intervention, rapide et efficace*
- *Je suis satisfaite de la résolution du règlement des bons ADPA de mon frère.*
- *Grand merci pour l'intervention du médiateur sans qui ma situation n'aurait jamais été solutionnée. Mon dossier a été instruit à la MDPH qui n'a jamais envoyé mon dossier à la CAF, chacune des administrations se rejetaient la balle et moi je me retrouvais impuissante face à cette situation.*
- *L'assistante qui m'a contactée a été à l'écoute de mon problème et très capable pour le solutionner, je vous remercie.*
- *Bonjour, je suis restée longtemps sans nouvelles concernant le dossier DPAPH de mon frère. Avec le Médiateur, nous avons relancé le dossier le 31/01/2020. À cause de la pandémie, je ne me suis pas plus inquiétée mais le temps passe et ce dossier concernant des aides non versées est toujours en attente malgré l'envoi de toutes les pièces pour la régularisation.*
- *Le service du médiateur fut un interlocuteur parfait avec beaucoup de compréhension et d'empathie, vraiment agréable et rassurant.*
- *Une partie de mon problème a été réglée mais pas la totalité. Je suis donc "partiellement" satisfait.*
- *Je n'ai pas obtenu de réponse, difficile de juger de la qualité.*
- *La médiation a bien fait son travail, mais les services experts n'ont pas suivis, manque d'informations complémentaires ou essentielles.*
- *Bonjour, merci beaucoup pour la prise en charge immédiate de ma demande. Bien cordialement.*
- *Contrairement aux numéros de téléphone que nous avons pour avoir des renseignements concernant les dossiers, nous tombons régulièrement sur une boîte vocale. Mais avec ce système de Médiateur du département, nous avons des réponses aux questions, sinon un délai de réponse sous 7 jours. Nous sommes suivis à distance. Encore merci pour tout.*

- *L'avis de réception est arrivé relativement rapidement, mais à ce jour ma demande n'a toujours pas été traitée.*
- *J'avais un problème à régler avec la trésorerie de Saint-Ouen et le médiateur n'est pas habilité à répondre à ce type de question, il m'a donc orienté vers le conciliateur de la Direction des finances.*
- *Je n'ai jamais eu de retour du service de médiation.*
- *Rien à dire service, très satisfaisant, grande réactivité. Merci*
- *Pour ma part, j'ai fait appel à la médiation suite à un manque de communication (qui reste difficile même en se déplaçant), de professionnalisme et d'écoute des services de la Caf et de la sécurité sociale. Une plus grande accessibilité (plateforme téléphonique à proscrire car inefficace) et un renforcement des compétences permettrait peut-être de ne pas engorger la médiation.*
- *Je remercie infiniment le médiateur de la Seine Saint Denis qui nous a aidé et soutenu à chaque fois quand on l'a sollicité.*
- *Demande faite début mars 2020, prise en compte assez rapide par le médiateur. Contact téléphonique professionnel et aimable avec le médiateur. A ce jour aucune nouvelle de ma démarche, de mes demandes. Cependant, le confinement dû à la crise sanitaire est intervenu juste après. Je reste conciliant et patient face à la situation. Je compte relancer ma demande début juin 2020.*
- *La question portait sur les difficultés d'obtenir des rendez-vous en Préfecture pour les titres de séjour et même pour les renouvellements. La période actuelle remet tout en cause en espérant que l'on pourra apporter notre soutien aux personnes en difficulté.*
- *Indispensable*
- *Merci énormément pour votre aide*
- *Bonne orientation de ma demande, et suivi d'effet ! Merci.*
- *Balle renvoyée à un autre service.*

Appréciations de directions

Maison Départementale des Personnes Handicapées

« Pour des administrations comme la Maison départementale des personnes handicapées qui traitent des milliers de dossiers par an, le risque existe de commettre des erreurs, de ne pas comprendre suffisamment finement la situation d'une personne et de ne pas lui permettre ainsi d'accéder à ses droits.

La masse de dossiers à traiter fait aussi que certains demandeurs reçoivent une réponse après des délais trop longs, ce qui peut leur poser de gros problèmes dans leur vie quotidienne.

Ces difficultés ne sont pas toujours entendues ou prises en compte par l'administration seule, et le recours au Médiateur permet aux personnes qui en ont besoin de recevoir une aide dans leurs relations avec l'administration concernée.

Le Médiateur est un tiers bienveillant qui attire l'attention de l'administration sur les situations problématiques dont il a connaissance et qui l'invite à agir pour trouver la solution adaptée à la personne.

Il lui arrive aussi d'expliquer aux personnes qui l'ont saisi le sens de la décision prise à leur égard, et sa parole est souvent mieux reçue par la personne que celle de l'administration, qui n'est pas toujours "facile à lire et à comprendre".

L'action du Médiateur représente, pour nous, un atout utile aussi bien pour l'utilisateur que pour le service administratif en les aidant à dialoguer et à se comprendre mutuellement quand cela n'a pas pu se faire spontanément. »

Philippe Sacerdoti, Directeur

Direction de la Nature, des Parcs et de la Biodiversité

« Bénéficiaire de la présence d'un médiateur territorial est à l'évidence, une opportunité pour l'utilisateur de porter plus loin ses demandes. C'est aussi pour nos services, une occasion de réinterroger notre posture vis à vis des usagers et notamment par exemple, de repenser nos réponses parfois trop réactives à leurs courriers. En cas de questionnement ou de difficulté, nous pouvons parfois prendre le parti de contre-argumenter ou bien de rappeler les limites de nos interventions plutôt que d'ouvrir des perspectives de dialogue et de solutions partagées. La présence du Médiateur nous invite à prendre le temps du recul sur ce type de réponse, et à questionner notre posture ».

Gaëlle Stotzenbach, Directrice adjointe

Direction des Bâtiments et de la Logistique

« La crise sanitaire a mis l'accent sur le caractère crucial de l'accueil des usagers du département. Qu'il s'agisse de l'accueil téléphonique, de l'accueil sur site ou du soin apporté par l'administration pour répondre dans des délais raisonnables aux usagers par courrier, ou par mail, la qualité du lien entre l'administration et ses usagers est gage de confiance dans le service public. Avec le confinement, les méthodes d'accueil de l'administration ont dû se réinventer : envoi d'information par texto, création de lignes téléphoniques dédiées à la gestion et l'écoute de l'urgence sociale, campagnes téléphoniques massives en direction des habitants les plus fragiles pour rompre l'isolement et venir en aide. De par son positionnement institutionnel de tiers bienveillant et vigilant, le Médiateur a été à l'avant-garde de ces évolutions, les a encouragées et structurées. Il veille aussi au quotidien à simplifier et à rendre accessible des décisions ou un jargon administratif souvent perçu comme complexe. Il aiguillonne et incite ainsi l'administration à se transformer et aide l'utilisateur à devenir sans cesse plus acteur de son destin. »

Guillaume Quesnel, Chef du service de l'accueil et des prestations de proximité.

Direction des Personnes âgées et des Personnes handicapées

« Notre relation aux usager-ère-s est depuis plusieurs années repérée comme un enjeu majeur dans le cadre de l'accès au droit, l'information, et la gestion des différentes difficultés inhérentes à un service d'attribution d'aides sociales

Parfois, nos actions ne sont pas toujours satisfaisantes, compréhensibles, voire bienveillantes. Mais nous savons que nous pouvons nous améliorer dans plusieurs directions.

Nous avons besoin de boussole, de force de rappel. Des lors, la Médiation Départementale nous rappelle le chemin à parcourir car le travail de la médiation n'est pas affaire de discours ou d'intention. Nous devons passer à l'action.

L'arrivée de la Médiation Départementale, s'accompagne ainsi pour notre Direction du lancement de notre stratégie de suivi des réclamations et d'évolutions de l'organisation de nos accueils.

Ensemble, nous déployons une nouvelle stratégie aiguillée par leurs conseils et leurs recommandations. »

Frédéric Gagnet, Chef du bureau usager et qualité, **Leïla Seddiki**, Chargée du suivi des réclamations et de la qualité.

Secrétariat général

« Le Médiateur du Département, qui suit attentivement les réponses apportées aux courriers de réclamations des usagers, et s'assure que celles-ci interviennent dans des délais raisonnables, apporte une réelle amélioration dans nos relations avec les usagers.

S'assurant que les courriers de réclamation sont bien traités en temps et en heure, que la mention du recours au médiateur est indiquée systématiquement, aidant les directions en cas de besoin pour qu'elles puissent répondre à ses attentes, l'action du médiateur permet aux usagers de voir leurs demandes traitées dans de meilleures conditions.

Le médiateur constitue un rouage indispensable de l'accroissement de la qualité de nos rapports avec les usagers, au service desquels est tournée l'action du Département. »

Julien Becker, Secrétaire général adjoint en charge de la modernisation administrative.

5/ Recommandations du Médiateur et réponses de l'administration

Les réponses aux usager.ère.s

Le traitement des réclamations montre que la problématique de la réponse effective aux usager.ère.s reste une question centrale pour l'administration départementale comme pour les autres administrations vers lesquelles les requêtes sont réorientées.

La quasi-totalité des saisines traitées en 2019 en et 2020 révèle, après analyse des dossiers avec les requérants, une absence de réponse, et/ou dans des délais très importants, aux réclamations déposées.

Cela se traduit par de multiples tentatives de contact, courrier, mail ou téléphone, restées sans réponse depuis plusieurs mois voire plus d'une année pour certaines d'entre elles. Cet état de fait n'est pas exclusif au seul Département, les 173 réclamations hors compétence du Conseil départemental en 2020 présentant les mêmes caractéristiques.

Avec la mise en œuvre, en février 2020, d'une charte mentionnant, parmi 12 engagements à l'adresse des usager.ère.s, la réponse à toutes leurs sollicitations, la tenue du délai de traitement de leurs demandes et la possibilité de saisir le Médiateur en cas de différend persistant, l'administration départementale a amélioré sa capacité de réponse à ses administré.e.s.

Sur cette question un nombre grandissant de directions déclarent la mise en place de dispositifs de contrôle interne sur l'effectivité des réponses aux usager.ère.s (source logiciel interne de gestion des risques « Tigre »).

L'administration départementale insère ainsi progressivement à sa culture de production de services aux publics celle de la qualité des relations avec ces derniers.

Dans cette démarche d'acculturation, longue par essence, il subsiste cependant une marge de progrès importante sur la question du respect des délais.

S'il est à noter une première avancée par la définition par des directions en contact avec les usager.ère.s de délais par type de demande, les réponses aux réclamations restent massivement hors des délais fixés ou des délais légaux comme pour les recours administratifs préalables obligatoires.

Ainsi en 2020, plus de 80% des courriers signalés de réclamation n'obtiennent pas de réponse dans les délais établis légalement ou par l'administration (source Bureau de la gestion du courrier et suivi Médiature).

Or, en l'absence de réponse dans les délais annoncés, ces demandes se transforment en réclamations non-abouties et tombent dans la compétence du Médiateur et/ou relèvent, à cet instant, de la possibilité d'un recours au Tribunal administratif ou judiciaire, dans un délai de deux mois à compter de l'expiration du délai légal² de réponse à un premier recours gracieux.

² Art.L231-1 et L231-4 2° du Code des relations entre le public et l'administration

L'usager.ère concerné.e n'ayant pas l'information, il.elle ne connaît pas la possibilité de saisir le Médiateur et/ou le Tribunal avec, de plus, des délais déjà entamés.

Par ailleurs, le RSA concentre, en volume, la plus grande part des difficultés du Département dans les relations avec ses usager.ère.s.

Si les appels au Médiateur pour les questions liées au RSA, après rejet d'une première contestation, sont extrêmement faibles et ne représentent que 1% du total des saisines de l'année, les premiers recours gracieux auprès des services totalisent quant à eux 30% de l'ensemble des 3.000 courriers signalés de réclamation reçus en 2020 (source Bureau de la gestion du courrier).

Comme pour la grande partie des courriers signalés de réclamation, les réponses hors délais sont fréquentes et des plans de rattrapage sont régulièrement mis en œuvre pour tenter de résorber les retards.

Par ailleurs, les recours au Tribunal Administratif (TA) de Montreuil représentent, pour le RSA, 56,5% du total des saisines des usager.ère.s des services départementaux, tous domaines confondus en 2020.

De fait, les courriers de refus en réponse à un premier recours ne mentionnent pas, ou très rarement, la possibilité de saisir le Médiateur en amont d'une éventuelle saisine du TA.

Ce manque d'information expliquerait la faiblesse constatée du recours à la Médiation du Département.

De plus, le TA, s'il n'est pas en capacité de le chiffrer³, donne partiellement ou totalement droit à l'usager.ère sur les contestations d'indus et sur les demandes de remises gracieuses.

S'agissant des contestations d'indus, si le requérant en conteste le bien-fondé et que le Département ne justifie pas sa créance, ce qui est souvent le cas selon le TA, l'acte attaqué est annulé.

Dans le cas des remises gracieuses, le TA demande 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.

Quoi qu'il en soit, les délais de jugement approchant en moyenne plus d'une année, les usager.ère.s qui se verront confirmer le rejet de leur recours, comme ceux à qui il sera fait droit, auront perdu un temps important en vaines démarches ou subi un préjudice qui aurait pu être évité tout comme, dans ce dernier cas, un contentieux juridique défavorable pour le Département.

Pour l'essentiel, les difficultés constatées sont dues à la structure opérationnelle de gestion du RSA confiée à la Caisse d'Allocations Familiales de la Seine-Saint-Denis (CAF) qui s'avère inopérante voire source de préjudice à l'encontre des usager.ère.s.

³ 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 et à 17% pour le tribunal judiciaire. Le chiffre communiqué pour 2020 n'est pas représentatif avec 2 contentieux gagnés et 1 perdu.

En effet, dans cette configuration c'est la CAF qui ouvre ou non les droits à l'usager.ère, qui les lui retire partiellement ou totalement et qui lui réclame d'éventuels indus.

Cependant, la CAF, si elle signifie à l'usager.ère la possibilité d'effectuer un recours gracieux, renvoie son traitement vers les services départementaux qui ont la charge de celui-ci.

De fait, pour pouvoir traiter la réclamation qui leur est orientée, les services départementaux doivent, même s'ils dressent un premier examen de la situation, s'adresser à la CAF pour obtenir les éléments en sa possession et sans lesquels ils ne peuvent prendre une décision quant à l'issue du recours déposé.

Dans ce système triangulaire entre l'usager.ère, la CAF et le Conseil départemental, la Direction en charge du RSA pour le Département, a des difficultés dans sa communication avec les services de la CAF et peine, malgré la mise à disposition à la CAF d'une personne à temps plein par le Département, à avoir les retours nécessaires aux traitements des réclamations et aux décisions du TA.

Ce système génère de façon structurelle des suivis hors des délais légaux de réponse, une non information quant au recours possible au Médiateur du Département, une faible capacité à justifier des créances au TA lors de contestations d'indus et produit *in fine* des préjudices pour les usager.ère.s dans le traitement de leur réclamation.

La hausse importante, de plus de 9% en 2020, du nombre d'allocataires du RSA dans le département, conséquence de la crise sanitaire, ne peut que dégrader un peu plus le système de gestion actuel et détériorer le service à l'usager.ère.

La perspective, pour la fin 2021, d'une renationalisation expérimentale du RSA pour la Seine-Saint-Denis devrait mettre fin à ce système et réguler les dysfonctionnements constatés.

Sur cet ensemble lié à la problématique de l'effectivité des réponses, du respect des délais et de l'évitement de production de préjudices aux usager.ère.s comme de contentieux juridiques défavorables au Département, il est recommandé :

- De poursuivre et accentuer le travail d'effectivité des réponses et de tenue des délais fixés,
- De sortir, pour les directions ne l'ayant pas encore fait, des délais génériques et de les affiner par typologie de demande,
- De fixer un objectif de réduction des délais, à un mois pour l'ensemble des courriers nécessitant une réponse y compris pour les réponses aux recours administratifs préalables obligatoires.
- De s'assurer qu'il est bien mentionné la possibilité de saisir le Médiateur du Département dans les réponses de rejet des recours gracieux des usager.ère.s.
- De n'émettre des créances qu'au regard des pièces justificatives disponibles et classées dans un dossier ad hoc.
- De fixer, dans le contexte particulier d'aggravation de la situation sociale due à la pandémie, 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.

- Dans cette même optique, d'anticiper, dans le cadre de la future renationalisation du RSA, une organisation avec la CAF, la Paierie départementale, le Tribunal administratif et le Département, de traitement des indus en cours et antérieurs au transfert du RSA qui resteront à la charge du Conseil départemental.

Réponses de l'administration

L'administration départementale partage les recommandations du Médiateur qui correspondent aux objectifs qu'elle s'est fixée dans le cadre de sa priorité à la relation aux usager.ère.s.

Parmi ses éléments de réponse, elle précise la mise en place d'un Accusé Réception générique pour tous les courriers nécessitant une réponse, mesure effective depuis septembre 2020.

Concernant le cas particulier du RSA, les services départementaux en charge de cette question ont revu leur système d'échange avec la CAF.

Les situations complexes nécessitant un échange/explication auprès de la CAF sont systématiquement intégrées dans un tableau de suivi qui fait l'objet d'un traitement hebdomadaire et permet un suivi plus efficient des saisines.

Par ailleurs, des commissions dites « situations individuelles complexes » réunissant les services départementaux et la CAF pour travailler à une résolution concertée entre tous les acteurs ont été expérimentées avec succès en 2020.

Elles seront reconduites en 2021.

Concernant la justification des créances, la recommandation du Médiateur sera mise en œuvre.

Concernant la définition de critères d'acceptation ou de refus des demandes de remise gracieuse alignés sur ceux du Tribunal administratif ou judiciaire, l'administration s'engage à organiser un groupe de travail pour avancer sur ce point et produire des éléments de réponse à cette recommandation pour le 2^{ème} semestre 2021.

Par ailleurs, consigne a été donnée aux directions départementales en lien avec le public de tenir le délai maximum d'un mois pour toute réponse aux courriers le nécessitant.

Il leur a été également demandé d'établir des délais ciblés par typologie de sollicitation permettant de descendre en dessous d'un mois pour les courriers n'ayant pas besoin d'une instruction particulière.

Les possibilités de recours et l'accès aux services du Médiateur

Le suivi des courriers signalés de réclamation ainsi que les saisines d'usager.ère.s auprès du Médiateur font apparaître des réponses de refus, à une première demande prévoyant la possibilité d'un Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) ou à ce même RAPO, très disparates suivant le service départemental concerné.

Cependant plusieurs éléments les caractérisant ne facilitent pas la compréhension par les administré.e.s des démarches auxquelles il.elle.s peuvent prétendre.

Ainsi, concernant les indications des démarches de contestations possibles à effectuer suite au refus d'une première demande, s'il est systématiquement mentionné la nécessité de déposer un RAPO, le courrier mentionne également la possibilité de recours au Tribunal administratif, ou judiciaire pour certains recours liés au handicap.

Si à l'endroit de la mention de recours au Tribunal, il est stipulé qu'il doit être déposé suite à une réponse négative au RAPO, cette mention et sa tournure ne tiennent pas compte de la réalité des habiletés sociales d'un nombre très important de nos usager.ère.s.

Ces dernier.ère.s ne comprennent pas toujours cette nuance et déposent en premier lieu auprès de la juridiction qui ne prend pas leur demande et les enjoint de faire un RAPO.

Certains de ces courriers de premier refus mentionnent également la possibilité de saisine du Médiateur mais sans préciser qu'elle ne peut se faire qu'après une réponse négative à un RAPO. Le Médiateur est donc saisi et, à l'instar du Tribunal, renvoie l'usager.ère à la nécessité de déposer un RAPO avant toute intervention de sa part.

Par ailleurs, certains services départementaux utilisent le « rejet implicite » consistant à ne pas répondre à un RAPO, la réglementation stipulant que l'absence de réponse dans les deux mois légaux signifie confirmation du premier refus par l'administration.

A charge, dans ce cas d'espèce, à l'usager.ère de le savoir et de connaître les possibilités de saisine du Médiateur ou du Tribunal dans un délai de deux mois à la date du rejet implicite.

Cette méthode ne tient pas, là non plus, compte de la réalité du capital culturel, en particulier en matière de droit, des usager.ère.s du Département et produit à son insu du non-recours pour les administré.e.s.

Dans ce contexte, il est recommandé au Département :

- De baisser son seuil d'exigence à la compréhension des courriers administratifs par l'utilisation d'un style rédactionnel proche du français parlé par ses publics, la simplification et la diminution du nombre de consignes afin de ne conserver que celles indispensables à la démarche des personnes concernées.
- D'uniformiser ses notifications de premier refus et de ne mentionner que la nécessité d'effectuer un RAPO.
- Que les réponses de refus aux RAPO mentionnent la possibilité de recours au Tribunal administratif ou judiciaire et mentionnent aussi la possibilité de saisine en amont du Médiateur qui a pour effet d'interrompre le délai de recours à ces mêmes tribunaux.

- De ne plus utiliser le rejet implicite comme mode de réponse et de répondre de façon effective à tous les RAPO.

La Médiature se tient à disposition de l'administration départementale pour contribuer à la rédaction simplifiée des courriers de refus comme ceux des réponses aux recours gracieux.

Réponse de l'administration

L'administration départementale répond positivement aux recommandations visant l'uniformisation des notifications de premier refus en ne mentionnant que la nécessité d'effectuer un RAPO et au fait d'ajouter la possibilité de saisir le Médiateur dans les réponses de refus aux RAPO.

En cohérence avec l'adoption de l'obligation de répondre à tout courrier le nécessitant dans un délai maximum d'un mois, consigne a été donnée aux directions départementales concernées de ne plus utiliser le rejet implicite comme mode de réponse aux recours gracieux des usagers.

Concernant la baisse du seuil d'exigence à la compréhension des courriers administratifs produits par le Département, l'administration s'engage à la mise en place d'un groupe de travail avec les services concernés et le Médiateur.

La communication

Le Département a refondé en 2020 son site web « seinesaintdenis.fr ».

Fin 2019, lors de la phase de concertation pour la mise en place de cette nouvelle formule la Médiature a fait le constat, et l'a communiqué, que n'apparaît pas d'emblée la possibilité de contact avec l'administration et que l'usager doit : soit effectuer la recherche dans un espace prévu à cet effet, soit faire dérouler vers le bas la home page pour trouver le lien adéquat.

La non visibilité immédiate de la possibilité de contact avec l'administration ne facilite pas son accès pour les personnes les moins habiles avec l'outil numérique.

La médiature recommande que le lien permettant le contact avec l'administration soit immédiatement apparent sur la page du site du Département.

L'administration intégrera cette recommandation dans les modifications en cours de la home page du site du Département en 2021.

6/ Le partenariat en 2020

A l'échelle départementale

Le partenariat avec les Médiateur.rice.s du territoire.

Un nombre important d'usager.ère 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 ce jour, elles représentent plus de 40% des saisines à la Médiature départementale.

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, il y a nécessité de formaliser un protocole d'accompagnement et de passation des demandes entre les institutions concernées.

La Médiature départementale a proposé un partenariat en ce sens au Défenseur des droits, entité généraliste de médiation, organisée par département, et habilitée à se saisir de tous les types de demandes quelle que soit l'institution concernée.

A ce titre, le Défenseur des droits est légitime à être la tête de file de l'animation d'un espace d'échange des médiateur.rice.s du département.

Une rencontre des acteur.rice.s de la médiation du département a eu lieu au premier semestre 2020 dans l'objectif de construire un partenariat « inter-médiation » pour faciliter l'accompagnement des usager.ère.s et échanger sur nos pratiques respectives.

Elle a réuni les Délégué.e.s du Défenseur des Droits, Médiateur.rice.s, Conciliateur.rice.s de la Région Île de France, des villes de Pantin, Saint-Denis et Bondy (seules communes possédant un médiateur), de la CPAM, de la CNAV, de la CAF, de Pôle Emploi et de l'Education Nationale.

A l'issue de cette première étape, un mode d'organisation pour la passation des réclamations entre entité a été formalisé avec un fonctionnement décidé par l'ensemble des acteurs.rice.s. impliqué.e.s et une participation active de la Médiature du Département.

Ce travail préfigure la création d'un réseau des Médiateur.rice.s de la Seine-Saint-Denis qui sera poursuivi en 2021.

Le partenariat avec le Tribunal administratif et le Tribunal judiciaire

L'interruption à partir de janvier 2021⁴, en cas de saisine d'un Médiateur territorial, des délais de recours contentieux a conduit la Médiature à rencontrer le Tribunal administratif et le Tribunal judiciaire.

Il s'agissait d'établir un mode de travail partagé pour la mise en œuvre de cette nouvelle mesure.

⁴ conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative

A l'issue des différentes rencontres, il a été décidé la création par le Médiateur du Département, d'une attestation faisant foi quant à l'interruption du délai de recours contentieux.

Cette attestation sera, dès janvier 2021, remise aux usager.ère.s souhaitant saisir le tribunal. L'usager.ère aura ensuite à sa charge de joindre cette attestation à sa requête devant la juridiction compétente.

Le travail avec les tribunaux et le modèle d'attestation produit ont été partagés lors d'une rencontre formelle avec les Médiateurs territoriaux des villes de Pantin, Saint-Denis et Bondy dans l'esprit du partenariat initié par la Médiature départementale et dans le but de les aider à se mettre en conformité avec cette nouvelle disposition législative. Les tribunaux ont été informés de cette démarche qu'ils ont approuvée.

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.

Plusieurs Régions (Ile de France, PACA), Départements (Mayenne, Moselle, Gironde, Cantal, Maine et Loire, Val d'Oise, Val de Marne, Ille et Vilaine, Charentes Maritimes, Essonne...) et villes importantes (Marseille, Angers, Rennes, Lille, Bordeaux, Paris, La Rochelle, Metz, Nice, Tulle, Tarbes, Brive, Bourges, Auxerre, Mulhouse, Pantin, Bondy...) en sont membres.

Dotée d'un site web et d'une newsletter, l'AMCT constitue un espace d'échange des « bonnes pratiques » et un lobby sur les questions liées à la médiation territoriale.

Elle l'a démontré par son appui actif à la proposition de loi N° 547, votée à l'unanimité par le Sénat le 13 juin 2019 et promulguée le 23 décembre 2019, visant à instituer, dans le code général des collectivités territoriales, la fonction de médiateur.

Par ailleurs, et sur demande du Président de l'AMCT, la Médiature départementale de la Seine-Saint-Denis a rejoint, pour le compte de l'association, le comité de pilotage du collectif Médiation 21.

Ce collectif, organisé sous forme de « Think Tank », regroupe la quasi-totalité des organisations de médiation à l'échelle nationale (23 structures).

Médiation 21 a rédigé un livre blanc de la médiation qui a été remis à la Garde des sceaux en octobre 2019 et le comité de pilotage prolonge cette dynamique.

Il travaille sur les suites à donner au livre blanc, sur les questions liées à son fonctionnement et à la prospective et sur les futurs projets à déployer.

En plus de sa participation, au côté du Président de l'AMCT, au comité de pilotage, la Médiature départementale a participé à un groupe de travail, prolongement du livre blanc, sur la problématique de l'agrément des médiateur.rice.s et l'accréditation des organismes de formation.

Ces travaux se poursuivent en 2021.

Enfin, l'assemblée générale de l'AMCT, en octobre 2020, a vu le renouvellement de ses instances dirigeantes et l'élection du Médiateur du Département au conseil d'administration et au bureau au titre de secrétaire de l'association.

Cet ensemble renforce l'implantation de la Médiature dans le réseau national des Médiateur.rice.s, lui permet de rester en phase avec les évolutions des métiers liés à la médiation et lui offre un accès aux débats nationaux dans ce domaine.

Cela permet également un retour d'image positif du Département de la Seine-Saint-Denis dans l'univers de la médiation institutionnelle.

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 Médiation 21, l'édition 2020 s'est déroulée du 12 au 18 octobre et a sollicité de façon large la participation de tous les professionnels et/ou bénévoles disponibles.

La Médiature départementale a répondu à cet appel et, avec le concours de la Direction de la communication du Conseil départemental, a inséré 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.

Cette même information, agrémentée de témoignages d'usager.ère.s et de services départementaux, a également été relayée tout au long de la semaine auprès des agent.e.s de la collectivité à travers le portail numérique interne « e-acteur.rice.s ».

Le contenu produit par la Médiature, et diffusé dans les médias cités, a été repris dans la page numérique nationale de la semaine de la médiation et la Médiature départementale est citée dans les éléments de bilan de cette initiative.

7/ Perspectives 2021

Les réclamations

L'implantation en progression de la Médiature départementale permet de projeter un objectif raisonnable de 600 réclamations à traiter en 2021.

Cette montée en charge sera absorbée par la mise à disposition d'un.e agent.e supplémentaire conformément à la délibération votée par le Conseil départemental en octobre 2020.

Ce nombre croissant de recours adressés au Médiateur nécessitera, de manière à maintenir la réactivité et d'anticiper de futures augmentations, de se doter d'un outil numérique de gestion adapté, disposant de fonctions collaboratives et s'interfaçant avec la messagerie utilisée par les usager.ère.s.

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'usager.ère, sera adressé en début d'année à la Direction des systèmes d'information du Département afin qu'elle l'inscrive dans sa programmation 2021.

Un partenariat approfondi avec le Tribunal administratif

Les recours contentieux au Tribunal Administratif (TA) sont en grande partie de même nature que ceux qui font l'objet d'un recours gracieux devant le Département et d'une saisine auprès du Médiateur.

Dans ce contexte, le TA a exprimé le souhait de pouvoir ordonner, à l'initiative du juge, une médiation en nommant le Médiateur du Département pour les contentieux concernant des litiges entre les usager.ère.s et les services du Conseil départemental.

Les requérants ayant pu saisir le TA par ignorance de l'existence de la possibilité de recours au Médiateur, cette mesure leur offrirait l'opportunité de bénéficier de son service dont le caractère gratuit est un avantage supplémentaire pour les personnes en difficulté sociale.

Le Département, en contrepartie, en tirerait l'avantage de ne plus avoir à se défendre sur les contentieux pour lesquels une médiation aurait abouti.

Pour rappel, 50% des réclamations adressées au Médiateur donne droit à l'usager.ère et pour nombre de celles qui confortent la position de l'administration, l'intervention de la Médiature entraîne une acceptation de la mesure décidée.

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.

Suite à différents échanges avec le Tribunal administratif et à l'accord du Département, désormais les présidents de chambre déterminent les situations pour lesquelles une médiation présente un intérêt et prennent une ordonnance de médiation qui désigne le Médiateur du Département.

Il lui donne pour mission de prendre contact avec les parties, 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 de la deuxième partie, il en informe le juge mandant par retour de courrier qui met fin aux opérations.

Le nombre de recours au TA susceptible de bénéficier d'une médiation est évalué à environ 150 par année.

Cette nouvelle disposition partenariale entre le TA et le Médiateur du Département deviendra opérationnelle dès le 1^{er} janvier 2021.