

RAPPORT DU MÉDIATEUR

2022

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS



MARS 2022

En 2020, j'avais voulu redynamiser la Médiature départementale avec des moyens renouvelés et renforcés et pour un mandat de 5 ans.

Le rapport 2022 du Médiateur est donc celui de son mi-mandat.

Avec, sur cette période, 1 600 saisines reçues et une croissance continue du nombre d'interpellations, cet outil au service de l'amélioration du dialogue entre les usager·ère·s et l'administration démontre son intérêt et son utilité

Dans ce contexte, je ne saurais trop recommander à toutes les institutions et collectivités de se doter de ce service, de mon point de vue, indispensable tant à la qualité de la relation avec les administré·e·s qu'à la réduction de la distance, encore trop importante, entre les citoyen·ne·s et leurs services publics.

Le Médiateur est un aiguillon qui non seulement nous permet de tenir compte de la réalité de situations se heurtant à certaines règles administratives, et qu'il nous permet de corriger, mais qui nous donne également à voir des éléments de notre fonctionnement qu'il convient de réformer.

Ainsi depuis 2020, c'est près de 1 000 usager·ère·s à qui il a été fait droit dans leur litige avec des services départementaux.

Le Médiateur a aussi pour fonction de nous faire des recommandations d'évolution de notre fonctionnement là où les litiges sont les plus récurrents.

Cette année encore, il nous propose des améliorations que je fais miennes et qui nous permettront d'avancer vers notre objectif d'un service public chaque jour plus performant au bénéfice des séquano-dionysien·ène·s.

Enfin le Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis est impliqué, de façon très dynamique et reconnue, dans un réseau départemental et dans divers réseaux nationaux.

Il a été très actif dans l'organisation du 2^{ème} congrès international de toutes les médiations à Angers en octobre dernier. Événement public majeur dans l'univers socio-professionnel de la médiation, cette rencontre a réuni 800 professionnels des quatre coins de la planète et a vu, à travers son investissement, l'image de notre département valorisée.

Enfin l'expérience initiée en 2021 avec le Tribunal administratif de Montreuil confirme, cette année encore, ses résultats, avec une baisse de plus de 30 % du nombre de contentieux avec les usager·ère·s des services publics départementaux. Elle a servi de modèle pour une généralisation à l'échelle nationale.

Pour toutes ces actions, je souhaite le remercier de sa contribution à notre politique visant à toujours plus de qualité dans nos relations avec les habitant·e·s.

Je remercie également les trois agentes départementales qui, dans le cadre des moyens mis à disposition du Médiateur, concourent à ce travail et à ses résultats positifs.

Je vous souhaite une bonne lecture.

Stéphane TROUSSEL

Président du Département de la Seine-Saint-Denis

Comme il est de coutume, je voudrais avant tout remercier les agent·e·s mis·e·s à disposition de la Médiature par le Département et qui concourent à son bon fonctionnement.

Le travail présenté est aussi le fruit de leur implication dont la qualité ne se dément pas dans la durée.

Merci donc à Djamila KOULAL et à Marie-Laure HODÉ pour l'énergie et la ténacité déployées au service des usager·ère·s, à leur plus grande satisfaction.

Un remerciement spécial à Régis DUMONT qui a pris sa retraite en 2022 après une carrière effectuée dans sa totalité au Département et dont l'apport a été d'une très grande valeur pour la Médiature.

Il est remplacé par Isabelle GIRAUD, nouvelle médiatrice déléguée dont je salue l'arrivée.

Ses premiers pas sont plus que prometteurs et je me félicite d'ores et déjà de son recrutement.

En 2020, le Département s'est engagé dans un palier supplémentaire de sa politique d'amélioration des relations aux usager·ère·s en instituant un Médiateur, pour un mandat de 5 ans, en conformité avec la loi Proximité et engagement de décembre 2019.

En sus de la possibilité essentielle d'un ultime dialogue offert aux usager·ère·s dans leurs différends avec la collectivité, il s'agit aussi d'un acte de transparence quant aux angles morts de son fonctionnement et traduit la volonté de les corriger.

Mon action s'est naturellement inscrite dans cette politique volontariste et je trouve, depuis, une administration en alliance avec les recommandations que je suis amenées à lui exposer. Le dialogue que nous installons permet de les affiner en les confrontant au réel du fonctionnement de la collectivité et de s'assurer ainsi de leur mise en œuvre effective.

Pour cet ensemble, je tiens à remercier Olivier VEBER, Directeur général des services départementaux, la direction générale ainsi que les directrices et directeurs pour leur approche constructive de la contrainte que peuvent parfois représenter mes sollicitations.

Aujourd'hui à mi-mandat, l'action de la Médiature, au-delà des chiffres de son activité, contribue à imprimer, pour sa part, un changement culturel indispensable à une perception renouvelée de la place de l'usager·ère dans ses relations avec son service public.

C'est aussi cela que la décision de l'exécutif et de son Président, Stéphane TROUSSEL, apporte à la collectivité, qu'ils en soient également remerciés.

Si ce rapport décrit, bien sûr, l'activité de l'année écoulée, il expose aussi, en son introduction, les enjeux contemporains de la médiation institutionnelle et la nécessité de repenser les conditions du dialogue entre les citoyen·ne·s et les pouvoirs publics.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Santiago SERRANO

Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis.

1/ Les défis de la médiation institutionnelle.....	5
2/ Les objectifs	7
3/ Le fonctionnement.....	8
4/ L'activité	10
Evolution et nature du nombre de saisines	10
Répartition des saisines départementales par domaine	11
Résultats des saisines départementales	12
Répartition par domaines des saisines extra-départementales	13
Répartition géographique et modes de saisines	14
5/ La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif	15
Le dispositif	15
Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)	17
6/ Evaluation de la Médiation par les usager-ère-s	19
Les données.....	19
Verbatim exhaustif 2022	20
7/ Recommandations 2023 du Médiateur	23
Rappeler systématiquement à chaque candidat, en fin d'entretien de recrutement, les règles de la laïcité et le noter sur tous les PV.....	23
Réponse de l'administration départementale.	23
Chèques Réussite pour les élèves entrant en 6ème.....	24
Réponse de l'administration départementale.	24
Forfait Améthyste	24
Réponse de l'administration départementale.	24
8/ Le partenariat en 2022	25
9/ Perspectives 2023.....	26
Les réclamations	26
Utilisation par la Médiature de la Seine-Saint-Denis du logiciel métier national de gestion des réclamations	26
La participation aux réseaux des médiateurs	26
ANNEXE	27
Programme du 2 ^{ème} congrès international de toutes les médiations, Angers, octobre 2022.....	27

1/ Les défis de la médiation institutionnelle

L'année 2022 a vu une implication accrue de la Médiature départementale dans de multiples réseaux nationaux et internationaux et dans le principal événement national d'envergure sur les questions liées à la médiation, le 2^{ème} congrès international de toutes les médiations, à Angers, en octobre 2022.

Ces activités, dans lesquelles le Médiateur du Département s'est notablement investi, nous permettent, concernant la médiation institutionnelle¹, d'avoir un regard plus large et partagé sur les problématiques des usager·ère·s confronté·e·s à des entités publiques, tant en France qu'à l'étranger.

Le grand constat, unanimement posé au niveau national et international, est que les usager·ère·s se trouvent massivement face au « silence de l'administration » lorsqu'ils-elles ont un désaccord avec celle-ci.

L'administration ne répond pas ou dans des délais incroyablement longs. Et quand elle répond, elle le fait quasi-systématiquement dans un réflexe de contre-argumentation défensive en s'abritant derrière sa propre interprétation de la règle de droit.

Ce « silence » qui favorise toujours l'administration et jamais le citoyen, place les personnes les plus vulnérabilisées dans une situation d'inégalité et d'infériorité.

De plus, l'accélération de la dématérialisation et la fermeture de nombreux guichets dans les pays développés ont renforcé les difficultés d'accès à l'administration pour de nombreux usager·ère·s aux faibles habiletés numériques.

Cette réalité amène à un deuxième constat, là aussi largement partagé par les acteurs de la médiation institutionnelle, celui de l'asymétrie profonde entre les parties, où nous assistons en quelque sorte à la lutte du pot de terre contre le pot de fer.

Cette asymétrie participe à la polarisation qui s'accroît dans les sociétés.

Lors des échanges nationaux et internationaux, très denses en 2022², ce constat de l'accentuation des tensions, parfois violentes, entre citoyen·ne·s, tout comme entre citoyen·ne·s et administrations ou pouvoirs publics a été largement évoqué.

Parmi la somme des défis à relever, la nécessité de (re)établir un dialogue est un point crucial et constitue la préconisation majeure de la communauté des médiateur·trice·s.

Dans ce contexte, la médiation, même si elle ne peut pas tout, est cependant un levier important qui apporte un espace de dialogue et de liberté pour les personnes, représentant·e·s de l'administration et usager·ère·s.

« Dans cet espace, confidentiel qui plus est, les représentants de l'administration peuvent s'autoriser à s'extraire un instant de leur fonction, qui la plupart du temps fait écran entre eux et leur interlocuteur, et à s'exprimer à titre personnel en se connectant à ce qu'ils sont en dehors de leur institution. Les usager·ère·s vont pouvoir quant à eux s'adresser à une

¹ La médiation institutionnelle est entendue comme l'action du médiateur d'une institution publique : Défenseur des droits, CAF, Pôle emploi, CPAM, Education nationale, Collectivités territoriales, Médiateur de Bercy, etc.

² Réseau national des médiateurs territoriaux, Congrès international d'Angers, Congrès Ibéro-américains des défenseurs des droits humains, Congrès Alliance globale des ombudsmen locaux (représentants du peuple), 50 ans de médiation dans la République (janv 2023), etc.

personne de chair et d'os qui partage avec eux cette humanité qui est notre dénominateur commun le plus évident. »³

La Médiation institutionnelle participe donc à l'amélioration de la démocratie locale.

Ses grandes préconisations tournent autour de la nécessité pour les institutions :

- de répondre aux recours des personnes,
- de maintenir un accueil physique pour les usager·ère·s,
- de garantir le droit à la non-numérisation,
- d'introduire la notion d'équité dans leur lecture des règles de droit.

Le Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis inscrit son action dans cette perspective.

Il se positionne, conformément à ses prérogatives, de façon indépendante, neutre et impartiale dans ses relations avec les usager·ère·s et l'administration.

Il entend être en alliance avec cette dernière dans la mise en œuvre des recommandations qu'il est amené à faire dans l'optique de réduire le nombre de contentieux et d'améliorer le fonctionnement du service public.

³ Elsa Costa, ancienne Magistrate, Médiatrice administrative. Table ronde la médiation institutionnelle, congrès d'Angers, octobre 2022.

2/ 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·ère·s, associations, entreprises...), d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des processus et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus.

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.

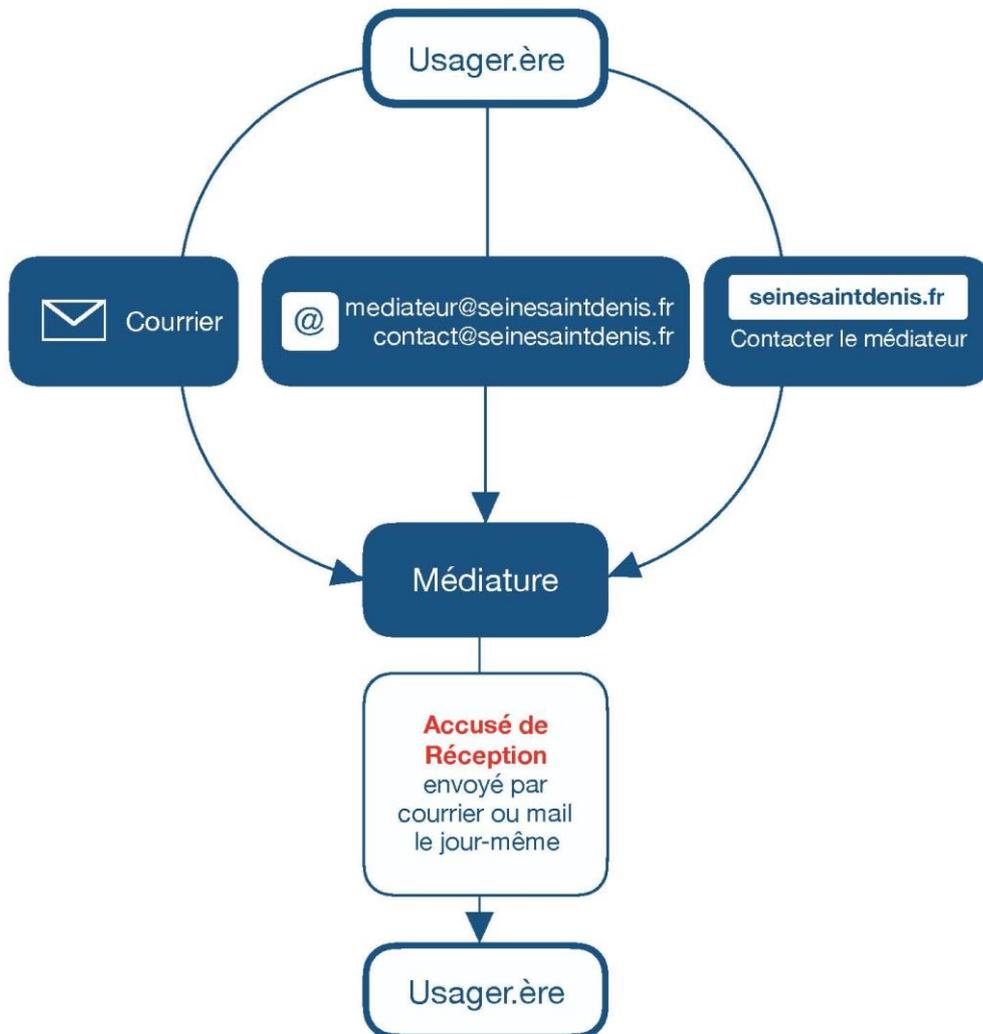
Au-delà des réclamations des usager·ère·s, le Médiateur se saisit également de leurs interpellations quant à des questions liées, de leur point de vue, à des dysfonctionnements des services départementaux.

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,
- écoute équilibrée et attentive des parties en litige,
- respect du contradictoire,
- confidentialité,
- sens de l'équité,
- compétence et efficacité,
- transparence.

3/ Le fonctionnement



Tout contact fait immédiatement l'objet d'un accusé de réception à l'usager·ère. Si un numéro de téléphone est renseigné, l'usager·ère est appelé·e dans un délai maximum de 48 heures. L'appel permet une reformulation de la demande et de s'assurer que les conditions sont réunies pour un traitement par la Médiature. 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 figurent ni numéro de téléphone ni adresse mail, un courrier est envoyé dès réception pour demander ces éléments. Si la demande est complète et valide, elle passe immédiatement en traitement.

Les demandes ne concernant pas le Département sont réorientées, avec l'accord de l'usager·ère, vers le médiateur de 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 et relayée, avec le consentement de l'usager·ère, par l'envoi au dit correspondant des éléments réceptionnés.

Si l'usager·ère n'a pas réalisé un recours préalable auprès du service concerné, il-elle est réorienté·e vers ce service. Cependant, si la demande revêt un caractère d'urgence ou de gravité, la Médiature peut s'en autosaisir.

Si les premiers échanges ne permettent pas d'éclaircir correctement les tenants et aboutissants de la réclamation, un rendez-vous avec la Médiature est proposé dans les meilleurs délais à l'usager·ère, soit à Bobigny, soit dans sa commune de résidence s'il-elle a des difficultés pour se déplacer.

Une fois la réclamation validée, la requête est transmise aux directeur·rice·s concerné·e·s pour traitement, avec les éléments d'identification, l'objet de la demande et, le cas échéant, les premières observations après une analyse administrative et/ou juridique.

Elle est également transmise aux structures de recours et de contentieux existantes dans les directions ciblées.

Un délai de réponse est fixé par le Médiateur.

A réception de la réponse, si le Médiateur estime que la décision de l'administration n'est pas totalement fondée, il propose aux directions d'envisager une évolution de la réponse faite à l'usager·ère et, si besoin, organise une rencontre de médiation entre les parties.

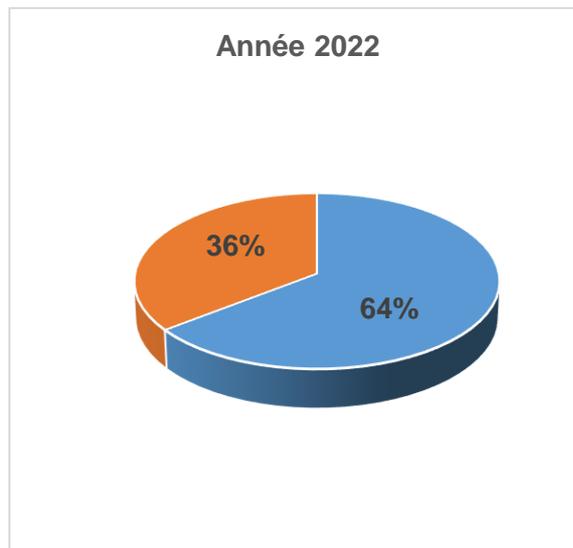
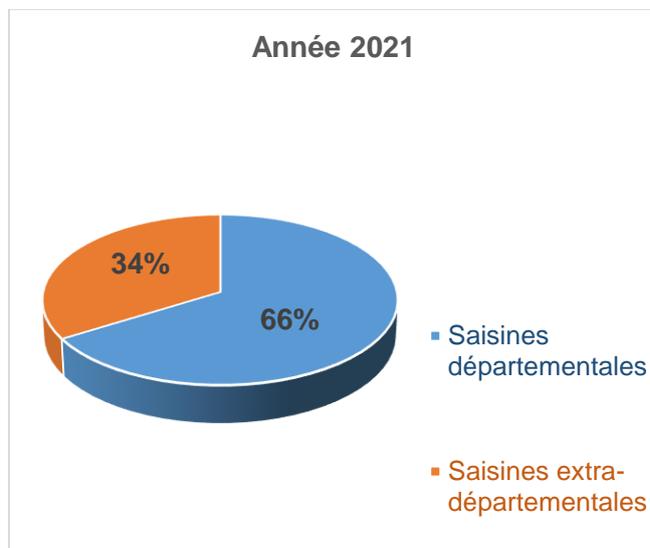
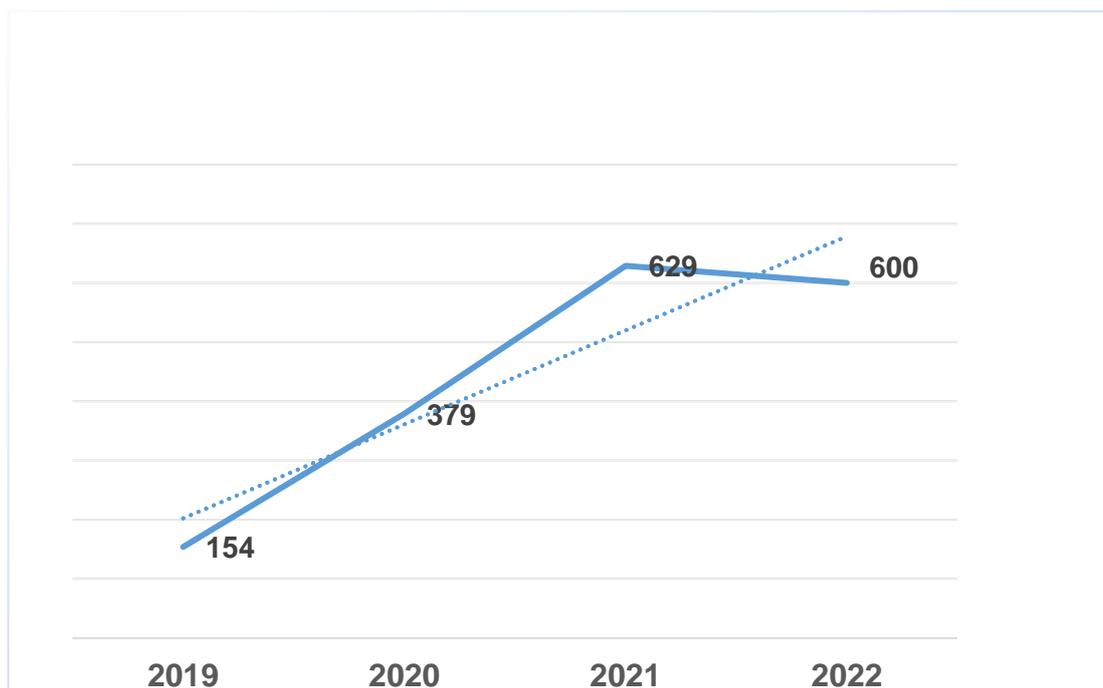
Si le désaccord persiste et que l'interpellation de l'usager·ère semble fondée du point de vue du Médiateur, le Président ou le Directeur général des services, peuvent être saisis.

Tout dossier est clos par l'envoi à l'usager·ère d'une réponse notifiant les conclusions de la médiation.

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

4/ L'activité

Evolution et nature du nombre de saisines



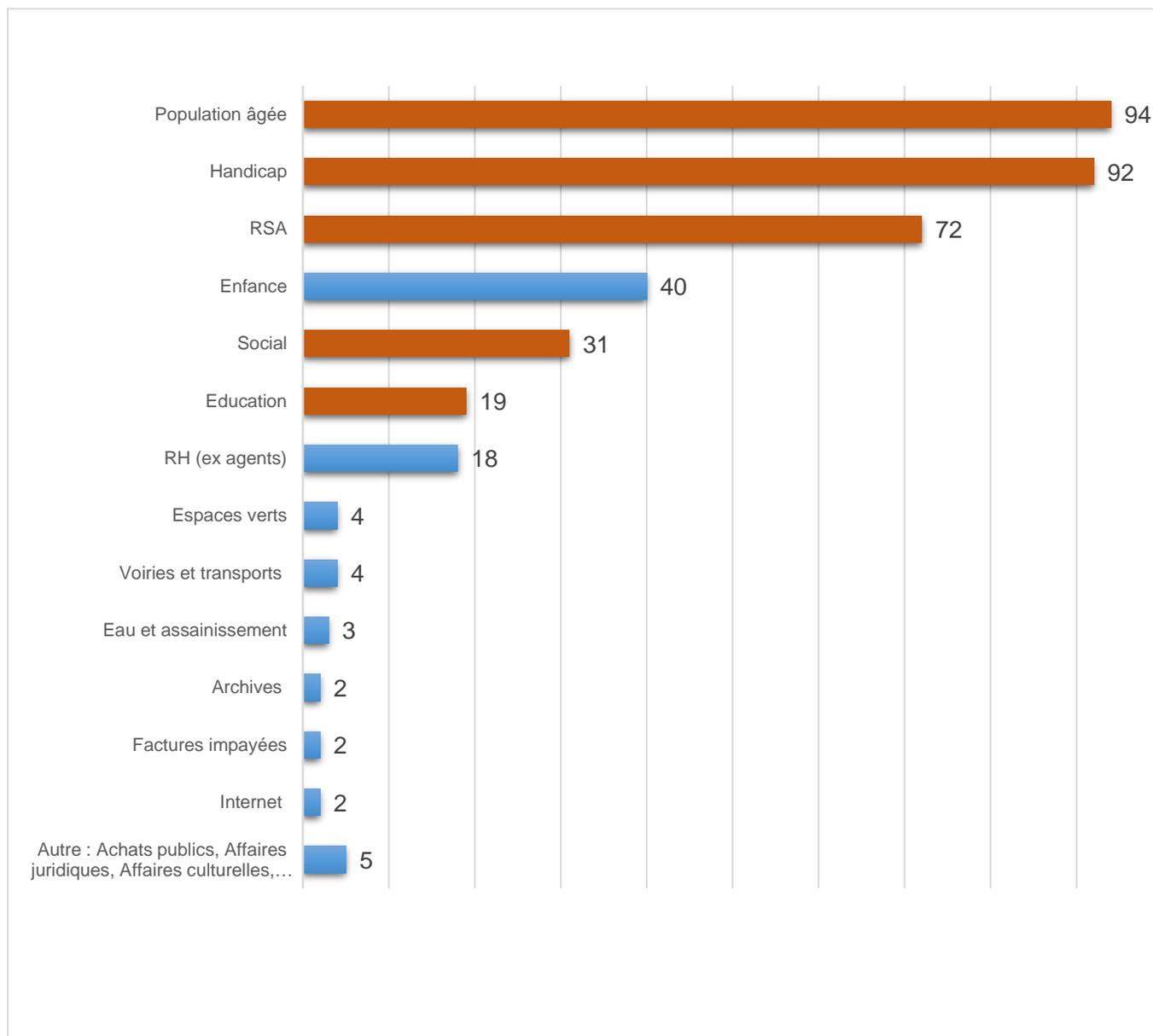
Avec 600 requêtes reçues en 2022, l'activité se situe au même niveau que l'année précédente.

Les congés de pré-retraite (6 mois) d'un agent mis à disposition de la Médiature, et ayant fait valoir ses droits, n'ont pas permis de réaliser les auto-saisines envisagées dans la surveillance des réclamations dans I-courrier, logiciel de traitement des courriers adressés au Département.

Dans ce contexte, le volume similaire à 2021 traduit une meilleure productivité de l'équipe de la Médiature.

Enfin, 36 % des saisines ne relèvent pas du domaine de compétence du Département, niveau quasi-identique à l'année précédente.

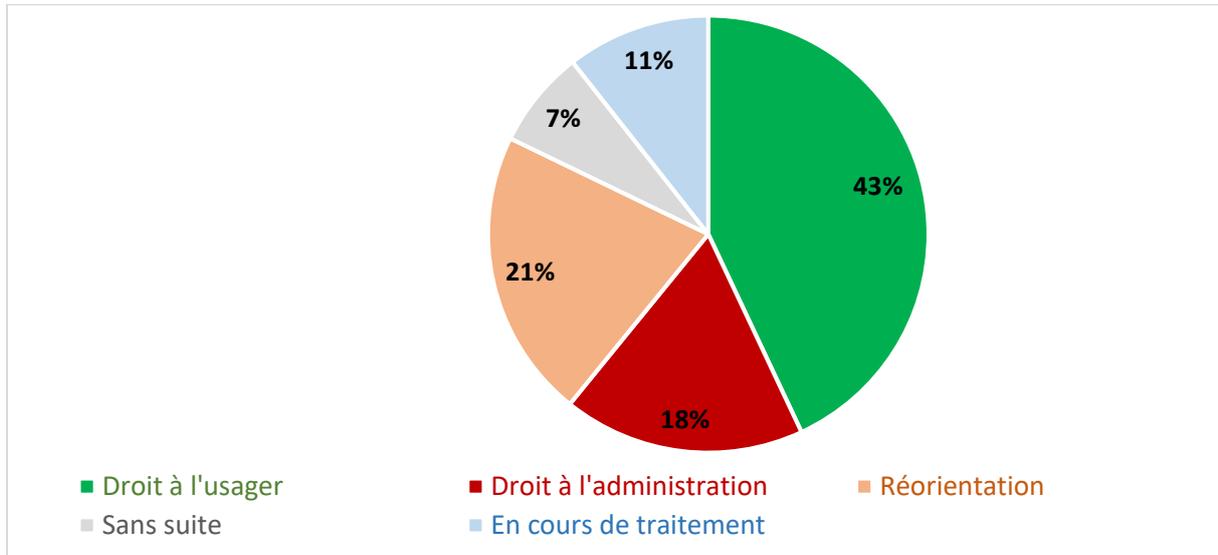
Répartition des saisines départementales par domaine



En 2022, 80 % des saisines dans le champ de compétence du Département correspondent aux secteurs accordant un droit et/ou délivrant des aides financières⁴ (en orange sur le graphique).

⁴ Education (délivrance d'un Chèque Réussite pour les collégiens entrant en 6^{ème}), RSA, Personnes âgées, Handicap, Social.

Résultats des saisines départementales

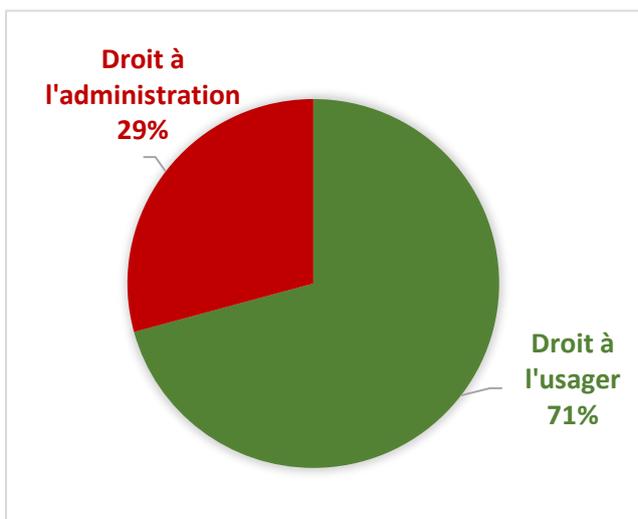


Sans suite : refus de la démarche ou absence de réponse de plus de 3 mois des usager·ère·s

Réorientation : usager·ère n'ayant pas effectué les démarches préalables nécessaires

Sur les 388 réclamations éligibles à traitement avec les services du Département :

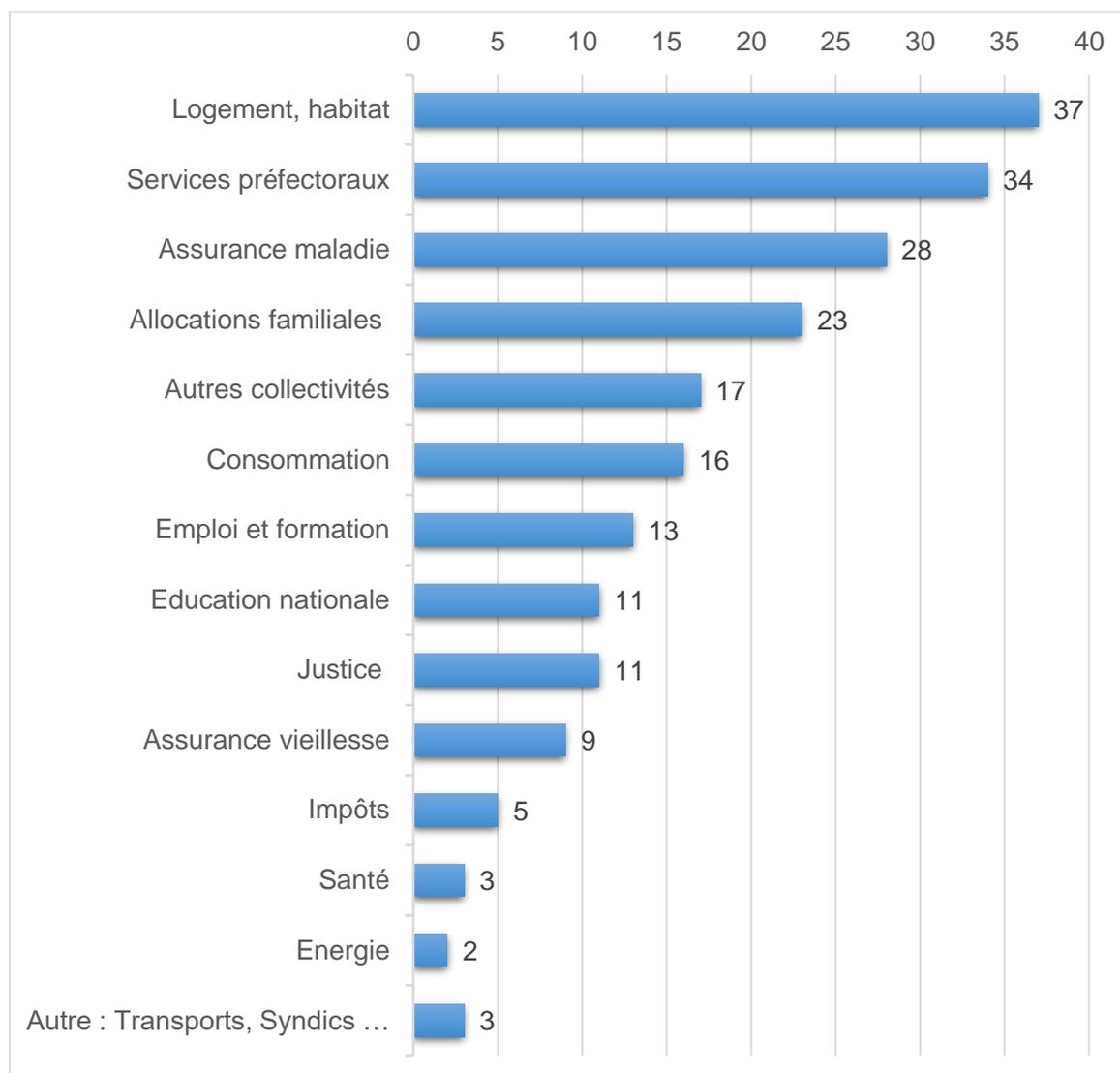
- 167 ont donné droit à l'utilisateur,
- 69 ont donné droit à l'administration,
- 83 n'ayant pas fait l'objet d'une démarche préalable, ont été réorientées vers les services concernés,
- 28 ont été classés « sans suite » : refus de la démarche ou absence de réponse de l'utilisateur de plus de 3 mois,
- 41 sont en cours de traitement.



2022 voit un taux de résolution en faveur de l'utilisateur en augmentation pour atteindre 71 %.

Sans étude précise, il est difficile de savoir s'il s'agit d'un phénomène conjoncturel, d'une identification accrue de la possibilité de recours au Médiateur ou d'une meilleure prise en compte par les directions des situations exposées.

Répartition par domaines des saisines extra-départementales

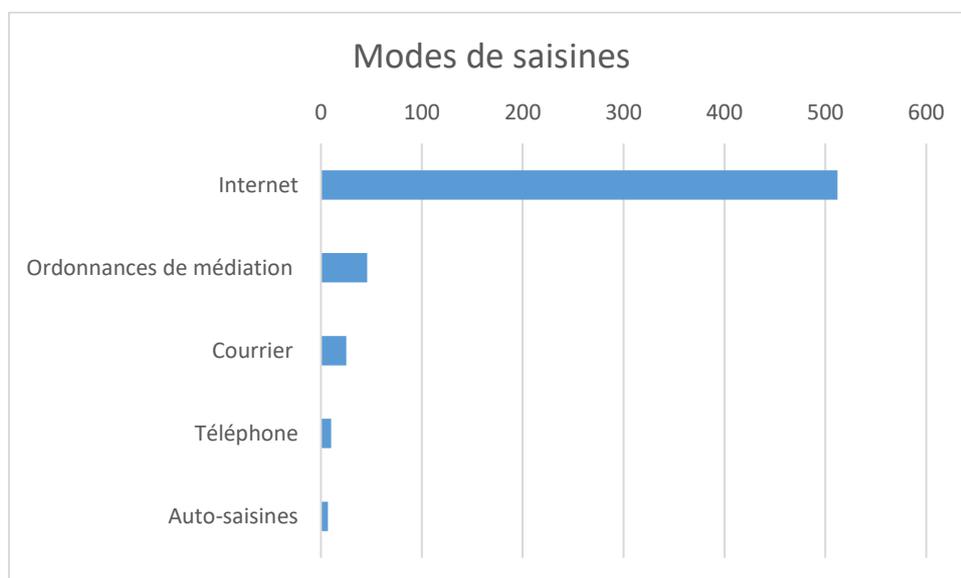
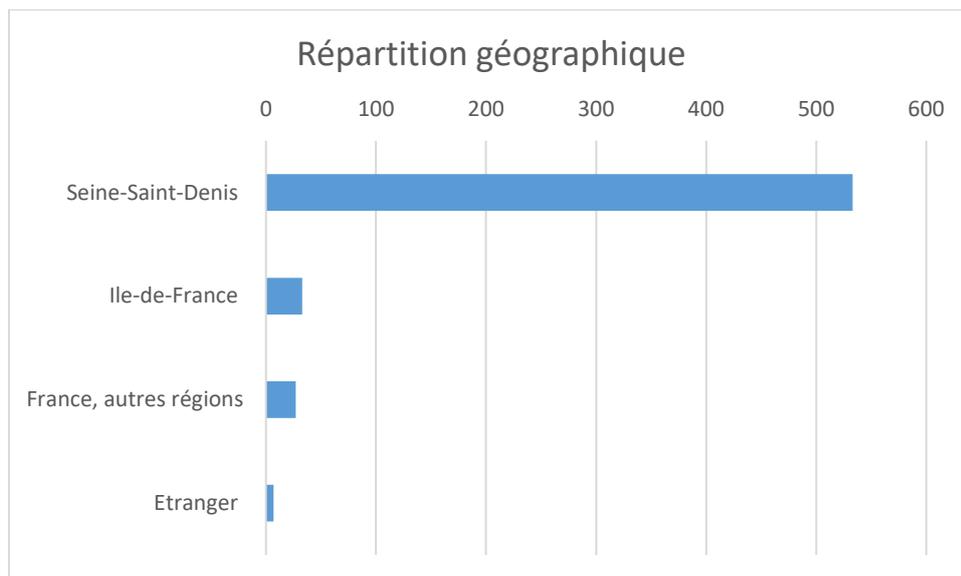


Les saisines ne concernant pas les services départementaux, après trois années de baisse, se stabilisent à 36 % mais restent nombreuses avec 212 réclamations.

Elles confirment les difficultés d'identification du bon interlocuteur rencontrées par une frange non négligeable d'usager·ère·s perdu·e·s dans le panorama administratif et institutionnel.

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

Répartition géographique et modes de saisines



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

5/ La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif

Le dispositif

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

Lors de ces temps de travail, le TA a proposé que puisse être envisagée, à titre expérimental, une médiation en amont de l'instruction pour des situations pouvant utilement en relever.

Il a été proposé au TA que cette démarche soit étendue à l'ensemble des requêtes déposées auprès de la juridiction.

En effet, cette mesure offre aux requérant-e-s, qui ont saisi le TA par ignorance de l'existence de la possibilité de recours au Médiateur, l'opportunité de bénéficier de son service dont le caractère gratuit est un avantage supplémentaire, notamment pour les personnes en difficulté sociale.

Suite à l'accord du Département, les Président-e-s de chambre prennent désormais⁵ une ordonnance de médiation désignant le Médiateur du Département pour tout litige opposant un-e usager-ère au Conseil départemental.

Ces ordonnances donnent au Médiateur la mission de prendre contact avec les plaignant-e-s, de les informer sur la médiation et de recueillir leur accord pour engager un processus de médiation en vue de régler leur litige.

En cas d'accord, l'ordonnance prévoit que le Médiateur désigné soit immédiatement chargé de continuer les opérations.

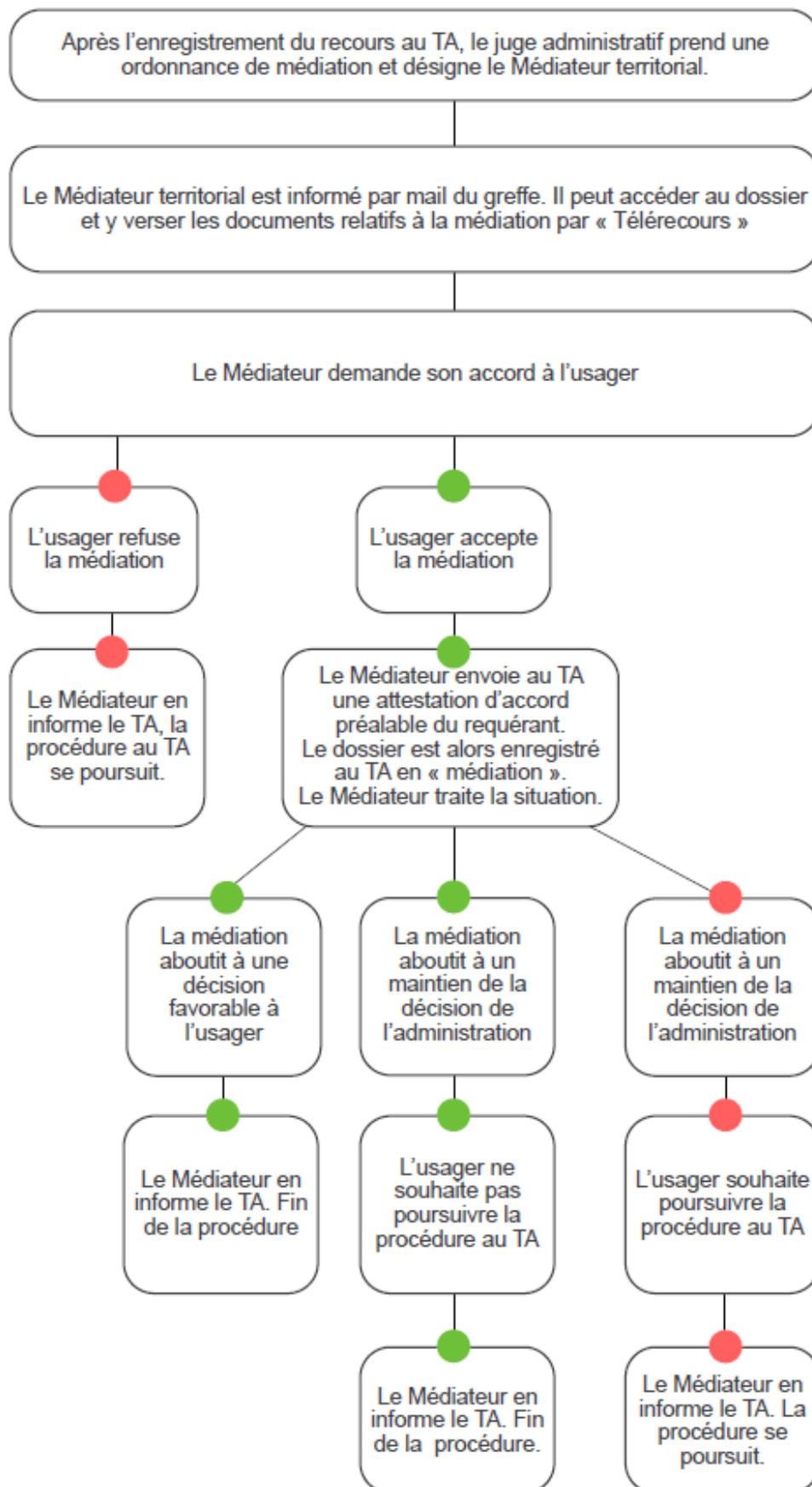
Si le Médiateur n'obtient pas l'accord de l'usager-ère, il en informe le juge mandant par retour de courrier, ce qui met fin au processus de médiation.

Il s'agit ici de tendre à la diminution des recours contentieux, objectif partagé par le Tribunal administratif, le Conseil départemental et le Médiateur du Département.

Le Département en tire, pour sa part, l'avantage direct de ne plus avoir à se défendre sur les contentieux pour lesquels une médiation a abouti.

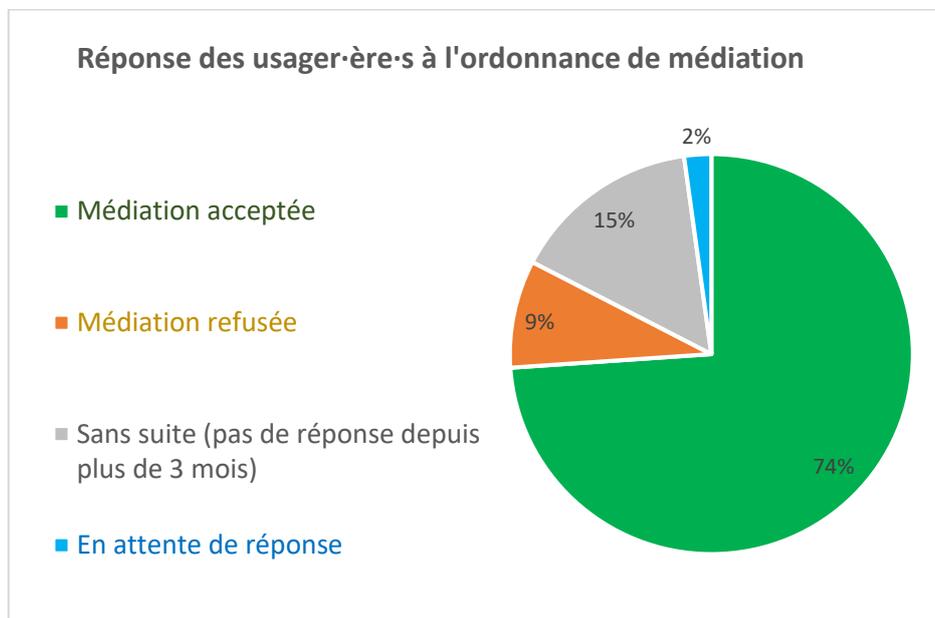
⁵ Cette nouvelle disposition partenariale entre le TA et le Médiateur du Département a pris effet le 1^{er} janvier 2021.

Le schéma suivant décrit la procédure de médiation sur ordonnance du juge.

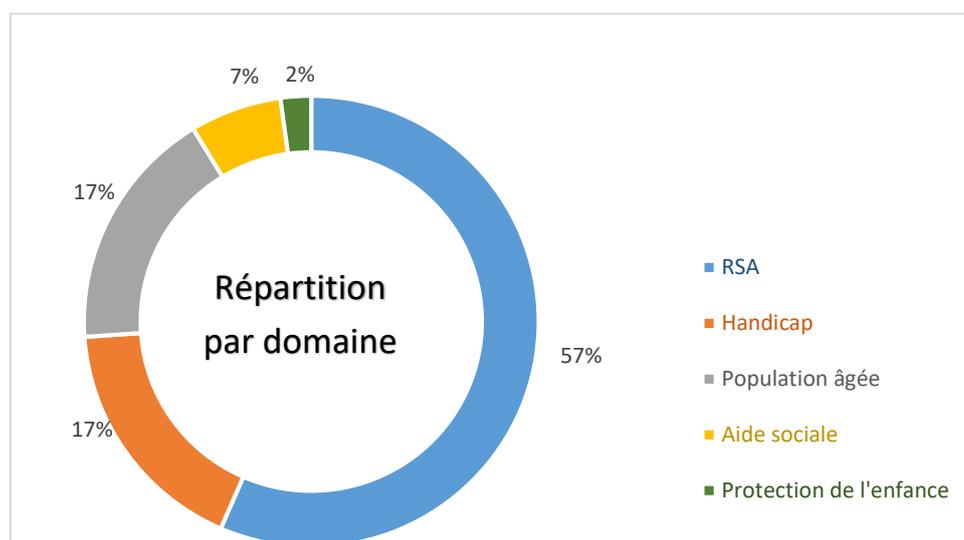


Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)

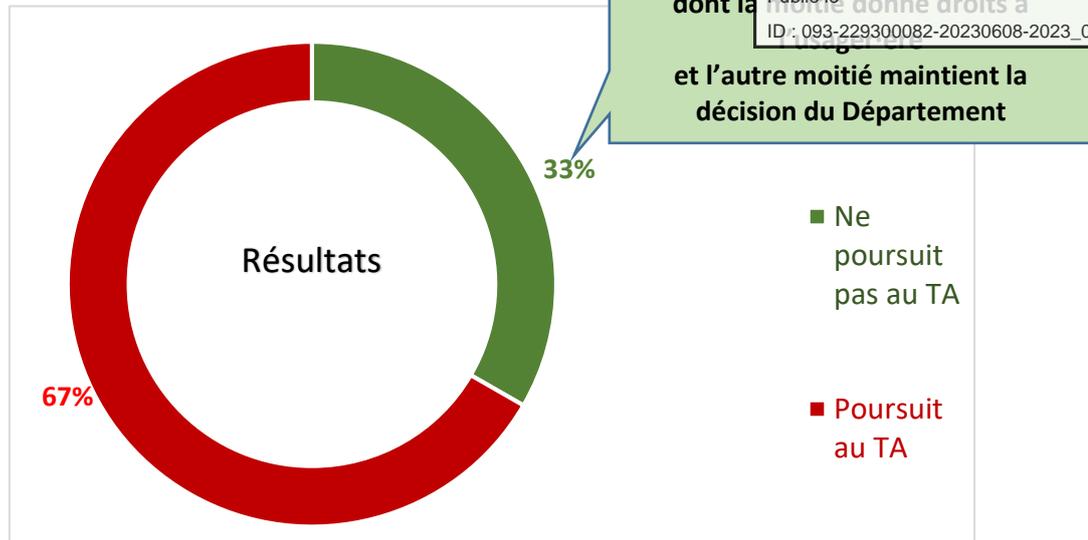
**46 ordonnances de médiation reçues du TA en 2022 :
 35 dossiers traités, 11 en cours**



Parmi les usager-ère-s ayant répondu en 2022 à la proposition de médiation, 89 % l'ont acceptée.



Avec 57 % du nombre total de saisines, le RSA en représente encore la majorité des dossiers orientés par le TA, les contentieux datant d'avant la renationalisation.



Les résultats de cette deuxième année d'expérimentation s'inscrivent dans la même trajectoire que l'année précédente, avec un volume d'ordonnances similaire, un taux d'acceptation de la médiation de 89 % et 33 % de baisse de contentieux.

La confirmation de cette tendance sur deux ans plaide pour la systématisation de la médiation en amont de l'instruction.

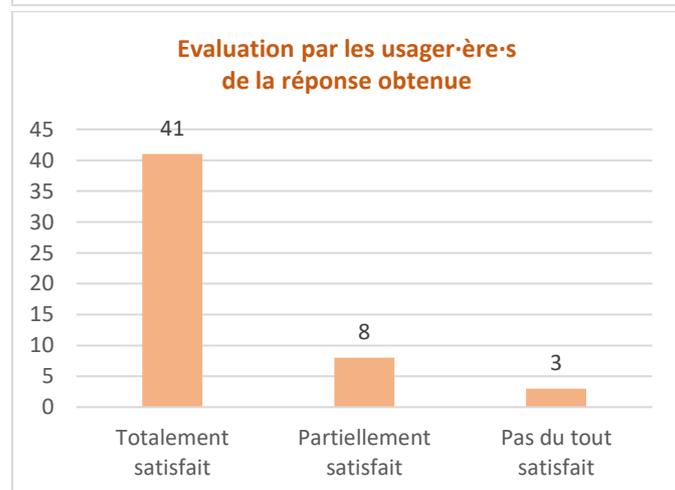
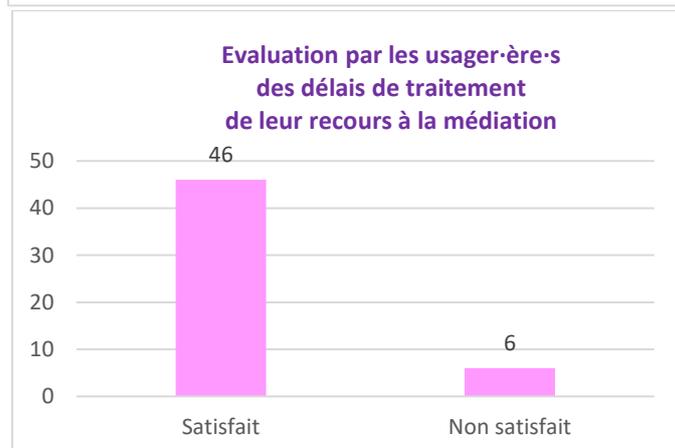
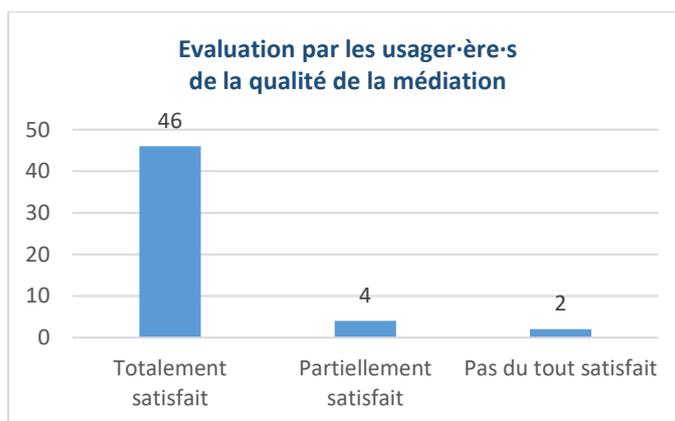
En 2022, le dispositif aura permis à 16,5 % des « administré-e-s plaignant-e-s » d'obtenir gain de cause sans passer par le tribunal et à 16,5 % d'abandonner les poursuites judiciaires grâce à une meilleure « acceptation-compréhension » de la décision, suite au dialogue instauré au cours de la médiation.

Dans le même temps, le Département a eu comme bénéfice la diminution de 33 % de sa production de mémoires en défense dans des contentieux l'opposant à des usager-ère-s. Le Tribunal bénéficie, lui aussi, de cette baisse des contentieux.

6/ Evaluation de la Médiation par les usager-ère-s

Les données

La démarche qualité, initiée en 2020 et confirmée en 2021, s'est poursuivie en 2022. A l'occasion de la clôture de leur dossier, les personnes sont invitées à répondre à un questionnaire simple de satisfaction, sur trois items, avec possibilité d'expression libre. 52 réponses ont été reçues et traitées en 2022, soit 22 % des dossiers clos. Le taux de réponse s'améliore par rapport à 2021 et s'approche du seuil de représentativité de 25 %. Les réponses s'inscrivant dans la même tendance que les deux années précédentes, il est possible d'avancer que les résultats reflètent bien l'état d'esprit général des bénéficiaires des services de la Médiation.



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

Verbatim exhaustif 2022

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

- *La personne qui a géré mon dossier est très compétente. Elle y a apporté un suivi et est toujours à l'écoute*
- *Merci !*
- *Les réponses et l'aide obtenue ont été précieuses, au bout de un an et demi de demande de RQTH, sans réponse, j'étais très inquiète.*
- *Ca m'a bien aidé et je vous en remercie sincèrement. Là j'essaye d'avoir avec mon bailleur une place de stationnement PMR, j'espère qu'ils feront le nécessaire pour ne pas aggraver ma pathologie.*
- *J'aurai aimé qu'on écoute mon histoire et parle de mon dossier avant toute chose.*
- *Un grand merci à la Médiature et au Département pour avoir, après bien du mal, à résoudre ce problème*
- *Merci d'être à l'écoute et de ne pas supputer que l'accueil téléphonique ne m'aurait pas dit par deux fois que mon dossier était perdu car c'est le cas et je viens de recevoir de nouveau dossier promis par l'accueil téléphonique la preuve donc de la supposée disparition de mon dossier !! aujourd'hui 10 janvier 2022*
- *Compte tenu de la situation sanitaire et de la non acceptation de mon chéquier ce jour par un golf départemental j'aurai aimé profiter de cet avantage que vous m'aviez accordé. Impossible. Le prochain droit dans 5 ans, je serai certainement plus de ce monde merci*
- *Depuis 6 mois, il est systématiquement répondu à mes relances que le paiement PCH notifié en octobre 2020 avec rétroactivité février 2020 sera fait à la fin du mois suivant...fin juillet puis fin août puis fin octobre, puis fin décembre. Vous me dites maintenant qu'elle devrait être payée fin janvier 2022. On progresse, c'est le mois en cours mais enfin, l'emploi du conditionnel...comment dire ?*
- *Nous remercions les médiateurs tant du département que de la ville de Saint-Denis. Nous attendons de voir si l'élagage sera bien réalisé au 1^{er} semestre 2022 et si celui-ci permettra de limiter le volume des feuilles et gangues nous permettant de gérer le nettoyage des chenaux avec une fréquence raisonnable. Une vraie taille, telle que pratiquée dans la plupart des communes aurait permis de régler durablement cette difficulté.*
- *Je suis satisfaite de la réponse qui est positive pour moi. Et j'espère que l'intervention de la médiatrice permettra au service « Chèque réussite » de s'améliorer, répondre au message et faire le nécessaire. Une erreur ça arrive mais il faut savoir y remédier. Merci encore.*
- *Merci pour l'efficacité de votre service, même si c'était difficile de récupérer votre contact. Excellente journée.*
- *Bon suivi du dossier, médiateur à l'écoute, merci !*
- *Personne ayant traité mon dossier réactive et agréable. Continuez ainsi !*
- *Mon problème a été bien traité*

- *Bon contact, malheureusement ne peut pas faire grand grand-ch les compétences géographiques de ce service*
- *Merci*
- *Merci grâce à vous, j'ai pu réglé une injustice. Il reste plus que le service chèque réussite réponde car je n'ai toujours pas de nouvelle d'eux. Merci encore. Bien à vous*
- *Je m'interroge sur le fonctionnement actuel du service public qui s'appuie sur une médiation pour être efficace. De plus, recourir à la médiation suppose maîtriser cette information et pouvoir en user. Ce système renforce à mon sens les inégalités et met en exergue les limites du service public.*
- *La personne qui s'est occupée de mon dossier est une personne compétente. Je la remercie énormément.*
- *Depuis plusieurs mois je me suis déplacée à la MDPH de Bobigny et à chaque fois il m'ont dit mes dossiers on pris du retard et de patienter sans aucune date et vous a la première demande il vous donne une date alors chapeau et merci veuillez agréer monsieur mes sincère salutation distinguées*
- *Je remercie vivement la Médiature pour son soutien, aide et solidarité*
- *Je pense que le traitement de mon dossier est long pouvez améliorer la validation*
- *Très bon retour sauf tjrs pas solutionner Mon dossier j'attends le département de la Marne à faire son travail*
- *J'ai reçu la même réponse que celle de la démarche effectuée sans médiateur. J'aurais voulu une pression pour faire avancer mon dossier*
- *Efficacité*
- *Merci beaucoup à la Médiature je suis très satisfait de tout ce que vous avez fait pour moi. Merci infiniment juste une chose que j'ai pas compris sais si c'est possible de me contacter par téléphone pour l'expliquer pour juste une année de deuxième pourquoi ils ont pas accepté le prélèvement automatique que j'ai tout envoyer par e-mail et par courrier et j'ai déposer même dossier en main propre. Merci de me répondre ou de me téléphoner pour l'expliquer cdt*
- *travail fait comme il faut*
- *Très bon médiateur, investi et concerné par son travail. Il ménage pas sa peine et il est très dévoué auprès des personnes qui sont noyées dans les méandres des rouages administratifs. Merci de votre présence et de votre bienveillance en toutes circonstances.*
- *Je tiens à remercier la Médiature du fond du cœur pour sa gentillesse, sa bienveillance et sa patience. J'étais dans l'attente d'un dossier depuis 3ans et demi...oui oui 3 ans et demi !! Avant de recourir au service du médiateur de la Seine Saint Denis, je n'ai pas toujours apprécié la manière dont on m'a répondu. Mais la Médiature a su me redonner confiance et espoir, même si au départ rien n'était gagné. Alors merci encore infiniment et bonne continuation.*
- *Je vous remercie énormément pour tout !*
- *A part le dépôt de dossier à plusieurs reprises, mais rien à dire sur l'efficacité du médiateur. Très rapide. Je le remercie.*

- *Merci pour votre intervention*

- *Très comptant*

- *Pour le moment nous ne savons pas encore si nos problèmes sont résolus. On ne pourra vous le dire qu'en janvier 2023. Et là on vous dira si nous sommes satisfait.*

- *J'ai eu une écoute attentive et bienveillante, avec une prise en charge de la demande rapide et une réponse tout aussi rapide. Bravo pour le service et les agent-e-s qui le compose.*

- *Je remercie beaucoup la Médiature pour avoir réglé mon problème*

- *Très aimable la communication avec la Médiature et je tiens à la remercier infiniment d'avoir fait le nécessaire pour l'avancement de mon dossier qui était toujours en traitement depuis décembre 2021*

- *La saisie de la médiation de la MDPH a permis la prise en charge de ma requête dans des conditions satisfaisantes. Il serait judicieux que le service social départemental de Montreuil ait les capacités d'accueil de recevoir les requêtes des résidents des localités avoisinantes. A défaut, il faudrait ouvrir d'autres permanences dans les communes de la Seine Saint Denis afin d'être au plus près des gens qui souvent ont des difficultés de déplacement.*

Rappeler systématiquement à chaque candidat, en fin d'entretien de recrutement, les règles de la laïcité et le noter sur tous les PV.

Problématique

Un rappel des règles de la laïcité fait uniquement aux personnes présentant un signe visible d'appartenance religieuse peut être perçu comme discriminatoire.

Situation traitée amenant cette recommandation

Mme A a saisi le Médiateur du Département, un an après une session de recrutement à laquelle elle avait participé en tant que candidate externe.

Mme A., trentenaire, juriste de formation, portait un foulard au moment de l'entretien. Sa saisine n'avait pas pour but de contester le résultat de la commission de recrutement mais de faire part d'un ressentiment qui n'avait cessé de croître, et de la tarauder depuis, et qu'elle avait besoin d'évacuer en étant entendue.

A aucun moment, elle n'estime ne pas avoir été recrutée du fait de son appartenance religieuse. Elle a par ailleurs conscience que sa candidature ne correspondait pas parfaitement au profil recherché.

Selon ses dires, c'est la façon dont a été posée, à deux reprises, la question à propos de son signe d'identification religieuse, qui a engendré un malaise et un sentiment de discrimination.

La première fois, elle a répondu qu'elle connaissait la règle pour les fonctionnaires et que cela ne lui posait pas de problème.

C'est l'insistance du même questionnement, accompagné d'une remarque précisant "que sinon ça poserait un problème", qui l'a heurtée.

A ceci s'ajoute le fait que cette partie de l'entretien ne figurait pas dans le PV qui lui a été remis.

Après l'entretien avec Mme A., la Médiature a estimé que sa saisine était fondée.

Une rencontre a eu lieu par la suite avec la cheffe de bureau du recrutement et un des agents qui avait assisté à l'entretien. L'agent qui avait posé la question, ne faisant plus partie du Département, n'était pas présent. Cette épisode datant de plus d'un an, il n'était pas aisé de s'en souvenir. Pour autant, le bureau s'est dit peiné par la situation et a demandé de transmettre ce sentiment à l'usagère. Ce qui a été fait et a permis à cette personne de se sentir apaisée et reconnaissante d'avoir été écoutée et entendue.

Recommandation

Afin de réduire les risques de reproduction de ce type de situation sur ce sujet sensible, il est recommandé de rappeler systématiquement, en fin d'entretien de recrutement, à tous les candidat-e-s, sans tenir compte de leur apparence, les règles de la laïcité, de déontologie et d'égalité femme/homme et de le noter sur tous les PV.

Le guide du recrutement devra être modifié en conséquence.

Réponse de l'administration départementale.

L'administration départementale se veut vigilante sur ce sujet et partage cette recommandation du Médiateur qu'elle mettra en œuvre dès 2023.

Chèques Réussite pour les élèves entrant en 6ème

Chaque fin d'année, des usager·ère·s saisissent le Médiateur pour des litiges concernant le Chèque Réussite attribué aux parents des élèves entrant en 6^{ème} dans un collège public de Seine-Saint-Denis. Les réclamations concernent la non-obtention du Chèque, malgré le dépôt de la demande en temps et en heure, ou le dépassement par inadvertance de la date de péremption fixée au 5 décembre de l'année en cours pour des Chèques distribués fin novembre.

Dans ce contexte et afin d'éviter la reproduction de ces contentieux, il est recommandé au Département, sur la base de l'expérimentation menée dans 25 collèges, de modifier le processus administratif d'obtention en faisant distribuer ces Chèques, dans tous les collèges, par la direction de l'établissement scolaire. Les Chèques pourraient être remis aux parents lors des événements structurels de la rentrée scolaire (remise du bulletin de mi-trimestre, élections des parents d'élèves...).

Par ailleurs, il est également recommandé de porter la durée de validité du Chèque à un an ou, a minima, jusqu'à la fin de l'année scolaire, durée standard de ce type de prestation.

Réponse de l'administration départementale.

L'administration départementale adopte cette recommandation qu'elle rendra opérationnelle pour la rentrée scolaire 2023.

En outre, elle portera la durée de validité des Chèques Réussite jusqu'au 30 juin de l'année scolaire en cours.

Forfait Améthyste

Les contentieux liés à l'accumulation des retards dans le traitement des demandes du Forfait Améthyste représentent une part importante des saisines auprès du Médiateur.

Les réclamations concernent, pour l'essentiel, des demandes de renouvellement faites en temps et en heure et qui n'aboutissent pas avant l'échéance, créant ainsi des ruptures de droits.

Les usager·ère·s relevant de cette politique se trouvent alors, pour une durée souvent importante, sans le bénéfice de cette prestation à laquelle ils·elles ont prétendu de droit.

Dans ce contexte et afin de réduire ce litige récurrent, il est recommandé au Département de prolonger la durée de validité du Forfait Améthyste d'un an, pour la porter à deux ans. Cette prolongation serait assortie d'une prise de contact téléphonique annuelle avec l'usager·ère afin de vérifier son souhait de prolonger son Forfait et de prendre en compte des changements éventuels (changement d'adresse, décès...).

Il est également recommandé de réduire les critères d'éligibilité au Forfait Améthyste en ne retenant que le revenu fiscal de référence et le statut d'ayant droit, afin d'alléger la procédure lourde et chronophage pour l'usager·ère comme pour les agents de l'administration.

Réponse de l'administration départementale.

L'administration départementale approuve cette recommandation qu'elle assortira d'un dispositif de contrôle aléatoire des critères d'éligibilité.

8/ Le partenariat en 2022

Envoyé en préfecture le 16/06/2023

Reçu en préfecture le 16/06/2023

Publié le

ID : 093-229300082-20230608-2023_06_015-DE



La Médiature départementale a renforcé son investissement dans le développement du réseau départemental des médiateurs institutionnels, dans l'association nationale des médiateurs des collectivités territoriales et dans Médiation 21, association de portée nationale regroupant environ 5000 médiateurs conventionnels et institutionnels. Cet investissement permet d'étoffer le professionnalisme de la Médiature au service de son public et produit un retour d'image positif pour le Département de la Seine-Saint-Denis aujourd'hui bien identifié et reconnu dans cet univers socio-professionnel.

Le Médiateur du Département s'est particulièrement impliqué dans la 2^{ème} édition du congrès d'Angers du 5 au 7 octobre 2022.

Intitulé « 2^d international congress for all Mediations », il a été organisé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et Destination Angers (gestionnaire du palais des congrès d'Angers). Il a été préparé en partenariat avec la commune d'Angers, le Département du Maine-et-Loire, le Conseil national des barreaux, Equijustice réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne du Québec, la Fédération française des centres de médiation, le Groupement européen des magistrats pour la médiation, le Forum de syndiques y defensores d'Espagne, France Médiation, Médiation 21, l'Agence nationale de la cohésion territoriale, le Conseil d'Etat et la Défenseure des droits. Ces organismes composaient également les instances de préparation, comités scientifique, de pilotage et de programme.

Pour le compte de l'AMCT, le Médiateur était membre du comité de programme. Il était également chargé des relations avec les partenaires hispanophones et référent sur la thématique liée à la profession de médiateur. Il a été le modérateur de la table ronde « La médiation institutionnelle » avec pour intervenant le Délégué national à la médiation auprès de la Défenseure des droit, le Médiateur national délégué à la médiation des entreprises auprès du Ministère des finances, la Défenseure du citoyen de la ville de Ségovie, Espagne et une ancienne Magistrate, Médiatrice administrative libérale.

800 participants de France et de l'étranger ont participé à l'événement en présence des pouvoirs publics.

Les grandes thématiques abordées ont été les suivantes :

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

La Médiature de la Seine-Saint-Denis est désormais régulièrement sollicitée par les réseaux nationaux et internationaux pour présenter son action qu'il s'agisse de l'expérimentation avec le Tribunal administratif, le travail sur les recommandations ou sa manière de fonctionner dans le traitement des litiges. Le Médiateur est ainsi intervenu tant en distanciel qu'en présentiel auprès du réseau des syndics et défenseurs de Catalogne (Espagne), lors du congrès du réseau international de l'Alliance globale des ombudsmans locaux, des rencontres européennes de la médiation, du congrès ibéro-américains des défenseurs des droits humains et du congrès international d'Angers.

9/ Perspectives 2023

Les réclamations

La mise en œuvre, opérationnelle au 1^{er} trimestre 2023, de la recommandation visant à simplifier les notifications de réponses aux usager·ère·s, ainsi que la mention systématique de la possibilité de saisine du Médiateur dans les notifications de réponses aux recours, devraient logiquement augmenter le volume de saisine et diminuer le nombre de réorientations vers les directions pour absence de dépôt d'un premier recours par les réclamant·e·s.

Utilisation par la Médiature de la Seine-Saint-Denis du logiciel métier national de gestion des réclamations

Le nombre croissant de recours adressés au Médiateur nécessite, pour maintenir la réactivité, ne pas dégrader le service et anticiper de futures augmentations, d'utiliser un outil numérique adapté de gestion des réclamations.

Dans ce contexte, la Médiature a engagé, en 2021, un travail de développement de cet outil dans le cadre d'une convention entre le Département, l'Incubateur des territoires de l'Agence nationale de la cohésion des territoires et l'Association des médiateurs des collectivités territoriales.

Opérationnel en 2023, cet outil est le fruit de l'investissement de la Médiature départementale de la Seine-Saint-Denis et apporte un gain d'image pour le Département dans ce domaine. L'utilisation du logiciel s'étendra progressivement à l'ensemble des médiateurs territoriaux.

La participation aux réseaux des médiateurs

2023 verra la confirmation de l'implication de la Médiature dans les différents réseaux départementaux, nationaux et internationaux.

Une rencontre de tous et toutes les délégué·e·s de Seine-Saint-Denis de la Défenseure des droits est ainsi programmée afin de tisser et de renforcer les liens avec ces acteurs essentiels de l'accès aux droits.

L'investissement au sein de l'AMCT et de Médiation 21 continuera à être important, en particulier sur un projet de socle commun national de prérogatives entre les médiateurs institutionnels et sur les problématiques de formation et d'agrément.

L'investissement dans les réseaux internationaux suivra la même direction en particulier dans le cadre de la préparation du prochain congrès international de 2024.

Envoyé en préfecture le 16/06/2023

Reçu en préfecture le 16/06/2023

Publié le

ID : 093-229300082-20230608-2023_06_015-DE



ANNEXE

Programme du 2^{ème} congrès international de toutes les médiations, Angers,
octobre 2022