

CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
DE LA SEINE-SAINT-DENIS

# RAPPORT DU MÉDIATEUR



2023

 *Le Médiateur*

**seine·saint·denis**  
LE DÉPARTEMENT

# LE MOT DU PRÉSIDENT

## STÉPHANE TROUSSEL

Président du  
Département de la  
Seine-Saint-Denis



**Vous avez entre les mains le rapport 2023 du Médiateur du Département qui nous livre comme chaque année le résultat de son action et des recommandations d'amélioration de notre fonctionnement.**

C'est peu dire que je me félicite d'avoir décidé fin 2020 de renforcer cette fonction de règlement amiable des litiges, neutre, impartiale et gratuite au service tant des habitantes et habitants de la Seine-Saint-Denis que de notre administration.

En effet, le Médiateur est de plus en plus identifié comme cette ultime possibilité de dialogue et de recours avant contentieux avec une activité en hausse notable et d'ores et déjà une projection 2024 dans la même tendance.

Les services départementaux le saisissent désormais plus fréquemment dans des situations de tension voire d'agressivité avec des usagers et son action se révèle précieuse pour apaiser et renouer le dialogue.

Il montre ainsi son utilité pour l'institution dans l'amélioration réciproque des relations avec les citoyennes et citoyens, qui sont sa principale raison d'être.

Il nous alerte également sur la mise en œuvre effective des recommandations que nous avons approuvées au fil des ans et je veux me montrer vigilant sur ce volet de son action.

Je tiens donc à le remercier pour sa contribution à la progression continue de la qualité du service public départemental ainsi que les agentes départementales mises à sa disposition avec lesquelles il constitue une équipe performante et reconnue.

Je vous souhaite une bonne lecture.

# LE MOT DU MÉDIATEUR

## SANTIAGO SERRANO

Médiateur du  
Département de la  
Seine-Saint-Denis.



**Comme il est d'usage et parce que je ne saurais le faire autrement, je voudrais commencer par remercier les agentes mises à disposition du Médiateur par le Département.**

Elles constituent l'équipe de la Médiature départementale et les résultats présentés dans ce rapport sont aussi très largement les leurs.

Un très grand merci donc à Djamila KOULAL, Isabelle GIRAUD et Marie-Laure HODÉ.

Nous accueillons également depuis septembre 2023, Sylvana GARDRAT en provenance de l'École des transitions professionnelles, dispositif interne de requalification professionnelle, en mission pour plusieurs mois auprès de nous.

Je suis heureux de m'associer à cette action et je la remercie de sa participation à ce travail.

Années après années, le Médiateur fait un peu plus sa place auprès des usagers comme de l'administration départementale tant sur le plan des saisines, en hausse continue, comme sur celui de la densité de son dialogue avec les services départementaux.

Cette implantation croissante me permet d'être mieux identifié dans mes missions par les habitants chaque fois plus nombreux à m'interpeller mais également par l'administration.

Administration avec laquelle nous pouvons parfois diverger selon les directions mais où la qualité et le respect dans les échanges ne se démentent pas dans la recherche de solutions partagées là où les fonctionnements doivent évoluer.

Dans ce domaine, je sais pouvoir compter sur le soutien de Stéphane Troussel, Président du Département, et sur celui d'Olivier Veber, Directeur général des services départementaux.

Qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Je continue avec l'équipe de la Médiature à entretenir des liens continus avec le réseau départemental et régional afin de mieux travailler ensemble au bénéfice de nos requérants respectifs et je m'investis aussi de façon conséquente dans les échanges avec le réseau national et international, cette fois au bénéfice de l'évolution de nos pratiques professionnelles.

Cet ensemble fait de 2023 un bon cru dont je vous invite à prendre connaissance.

Je vous en souhaite une bonne lecture.



La médiation départementale.

De gauche à droite: Isabelle Giraud, Djamilia Koulal, Santiago Serrano, Marie-Laure Hodé, Sylvana Gardrat.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1   La Médiation territoriale en croissance</b>	<b>6</b>	Réponse de l'administration départementale.	
<b>2   Les objectifs</b>	<b>8</b>	Créer une ressource en appui aux agent·e·s de l'Aide Sociale à l'Enfance en tension avec des usager·e·s.	
<b>3   Le fonctionnement</b>	<b>10</b>	Réponse de l'administration départementale.	
<b>4   L'activité</b>	<b>14</b>	Supprimer l'obligation d'un entretien préalable avec un psychologue lors de la remise d'un dossier ASE.	
Évolution et nature du nombre de saisines		Réponse de l'administration départementale.	
Répartition des saisines départementales par domaines		Mettre en place un contrôle interne sur la mise en œuvre effective des recommandations validées du Médiateur.	
Résultats des saisines départementales		Réponse de l'administration départementale.	
Répartition par domaines des saisines extra-départementales			
Répartition géographique et modes de saisines			
<b>5   La médiation en partenariat avec le Tribunal administratif</b>	<b>18</b>	Réponse de l'administration départementale.	
Le dispositif			
Les résultats des saisines orientées par le Tribunal administratif (TA)			
<b>6   Évaluation de la Médiation par les usager·ère·s</b>	<b>22</b>	<b>8   Principales activités partenariales en 2023</b>	<b>36</b>
Les données		<b>9   Perspectives 2024</b>	<b>38</b>
Verbatim 2023		Les réclamations	
<b>7   Recommandations 2024 du Médiateur</b>	<b>30</b>	La participation aux réseaux des médiateurs	
Sécuriser le processus d'annonce de recrutement des candidat·e·s postulant aux offres d'emploi du Département.		<b>ANNEXES</b>	<b>40</b>
		Carte adhérents Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales	
		Égalité - Équité	

# 1 LA MÉDIATION TERRITORIALE EN CROISSANCE

**L'augmentation de 40%, en à peine trois années, du nombre de médiateurs territoriaux marque un mouvement d'extension important de la médiation territoriale.**

Désormais ce sont 57 collectivités territoriales qui disposent d'un médiateur et le nombre de candidats souhaitant s'en doter ne cesse de croître.

Si leur nombre reste faible en volume, la taille des collectivités avec cette fonction couvre aujourd'hui 23 millions d'habitants.

Cette croissance s'inscrit dans un mouvement général au plan national où les différents types de médiation progressent tant en volume qu'en reconnaissance institutionnelle.

Ainsi 2023 aura vu, sous les auspices du Garde des sceaux, la création du Conseil National de la Médiation (CNM) qui regroupe un large spectre des pratiques de médiation.

La médiation institutionnelle y est représentée par Daniel Agacinski, délégué général à la médiation auprès de la Défenseure des droits, Christelle Dubos, médiatrice de la Caisse nationale des allocations familiales et Christian Leyrit, vice-président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales dont le Département de la Seine-Saint-Denis est membre.

Cela marque une avancée importante dans la reconnaissance de la médiation institutionnelle et territoriale comme outil utile et nécessaire à l'amélioration des relations entre les citoyens et leurs services publics et parapublics.

Pour les collectivités territoriales, là où il y a un médiateur, les litiges sont massivement réglés de façon amiable et

des propositions pertinentes d'évolution des fonctionnements sont formulées afin d'éviter une répétition structurelle des différends.

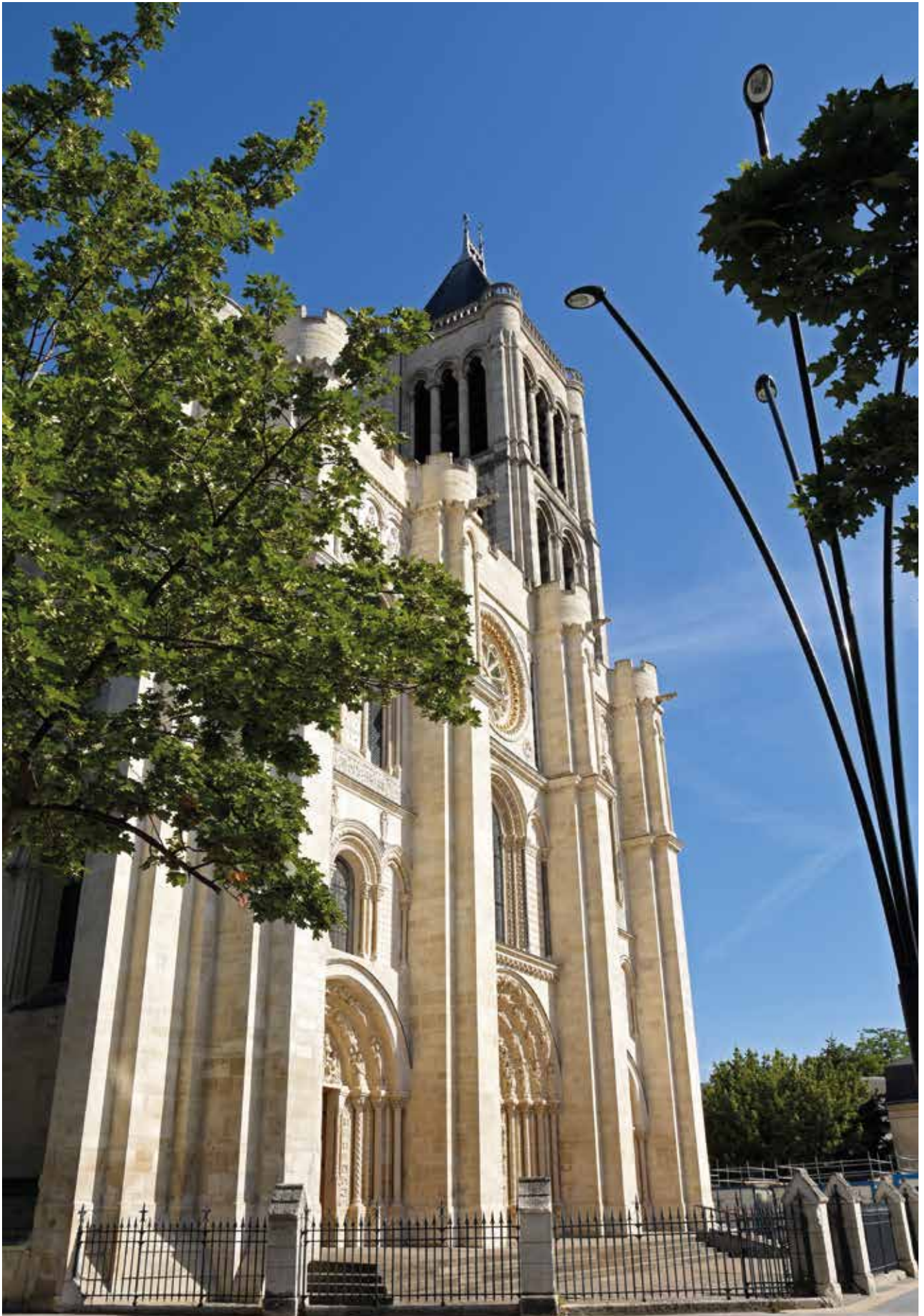
La médiation territoriale a également pour résultat de pointer et de réduire l'asymétrie entre les usager·ère·s et l'administration dont les conséquences sont souvent négatives pour le citoyen et pour l'image des services publics.

Dans ce registre, l'action des médiateurs institutionnels permet de donner aux exécutifs et administrateurs des services publics et parapublics ce qu'ils ne voient pas toujours: un panorama sur la réalité de la violence institutionnelle qu'occasionnent encore trop souvent pour les usager·ère·s les fonctionnements parfois rigides, arc-boutés sur la règle, quelquefois condescendants et/ou en position de domination de leurs administrations.

Ainsi une des missions de la médiation territoriale vise à remettre du rapport humain là où il a tendance à disparaître, à faire intégrer par les collectivités la notion d'équité et à tenter de déconstruire les schèmes de pensées qui président, au sein des administrations, aux conditions de relation avec les usagers.

Pour continuer dans cette voie la médiation territoriale devra sans doute veiller à conserver la diversité des provenances professionnelles de ses membres, source de richesse et garantie de débats et d'échanges toujours ouverts.

Cela doit l'engager *a contrario* à ne pas sombrer à son tour dans l'uniformisation d'une vision technique et juridique, accrochée à toute force à la règle de droit ou administrative qui peut s'avérer parfaitement inéquitable comme nous le constatons dans notre quotidien de médiateur.



# 2 LES OBJECTIFS DU MÉDIATEUR

**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.

À 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 :

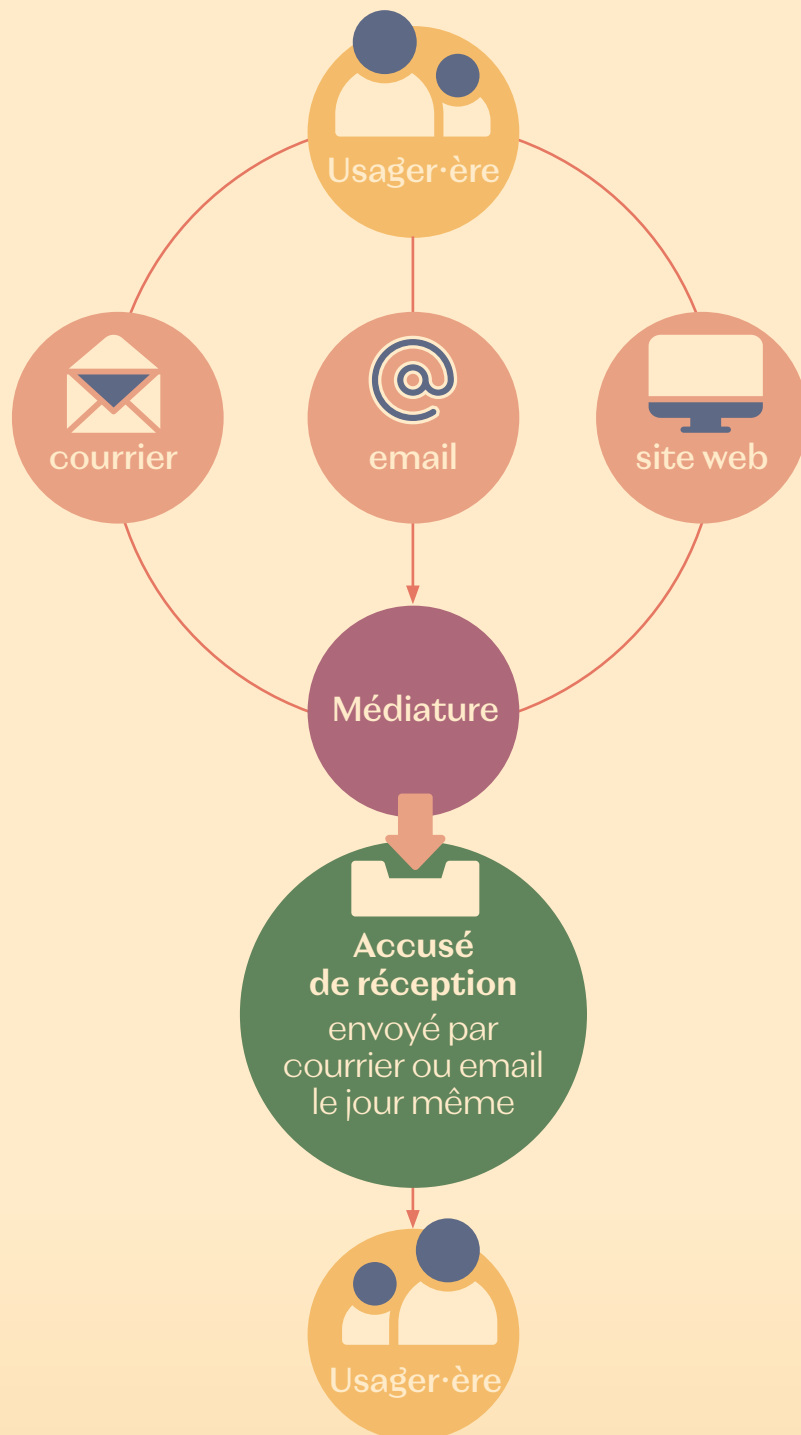
- **Indépendance, neutralité et impartialité,**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,**
- **Écoute équilibrée et attentive des parties en litige,**
- **Respect du contradictoire,**
- **Confidentialité,**
- **Sens de l'équité,**
- **Compétence et efficacité,**
- **Transparence.**

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





# 3 LE FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION



**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-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'utilisateur, 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'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 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'utilisateur, 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-ric-e-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.

À 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'utilisateur et, si besoin, organise une rencontre de médiation entre les parties.

Si le désaccord persiste et que l'interpellation de l'utilisateur 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'utilisateur 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.

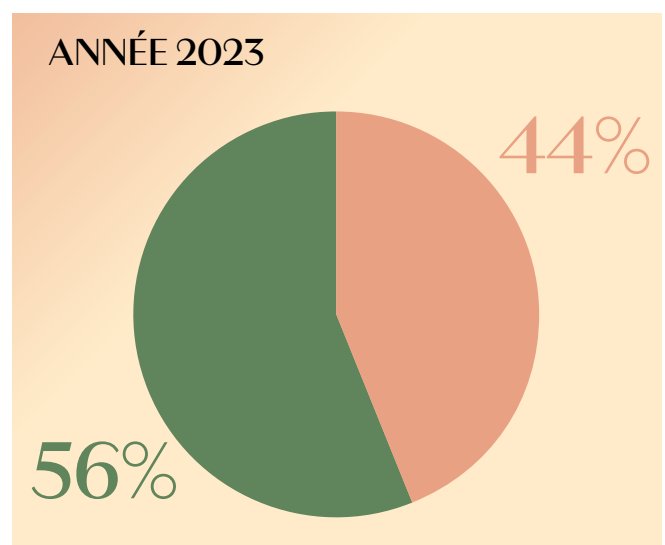
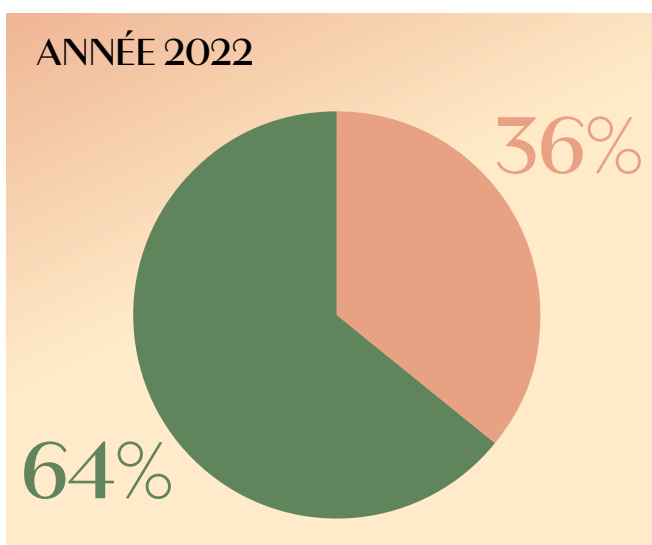
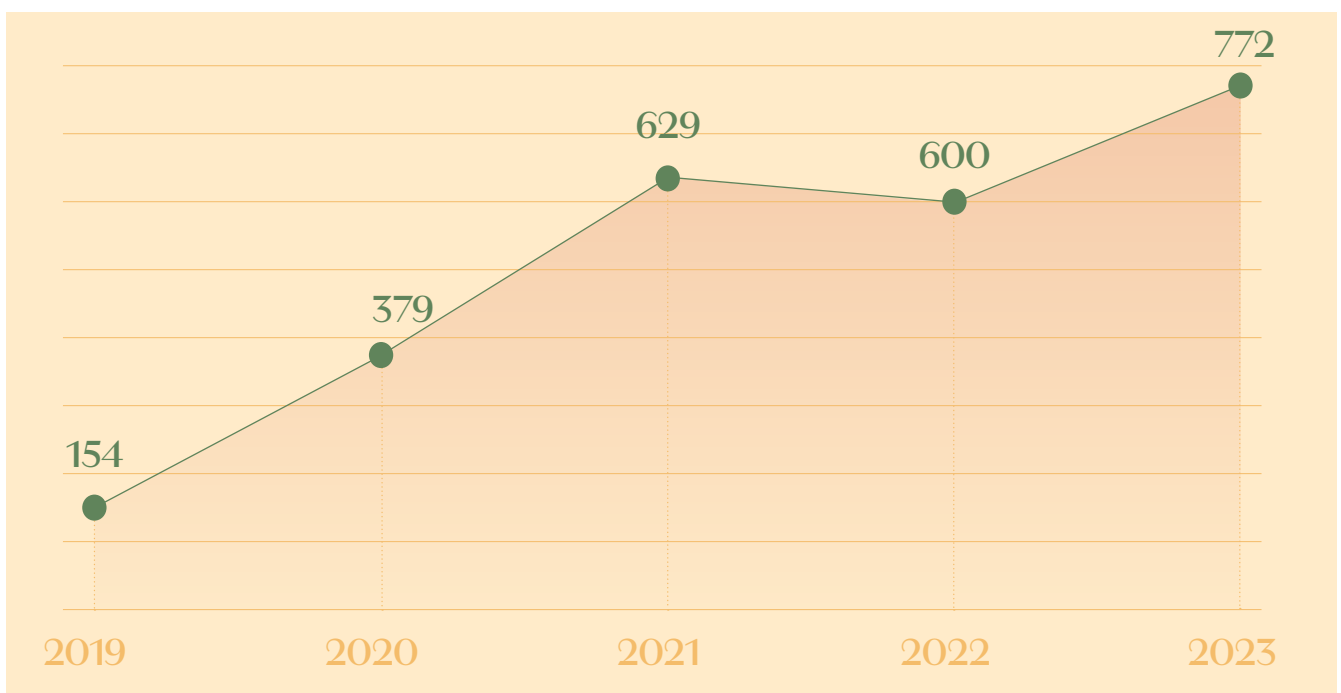
---

**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'utilisateur.**

---

# 4 L'ACTIVITÉ

## Évolution et nature du nombre de saisines



● Saisines départementales

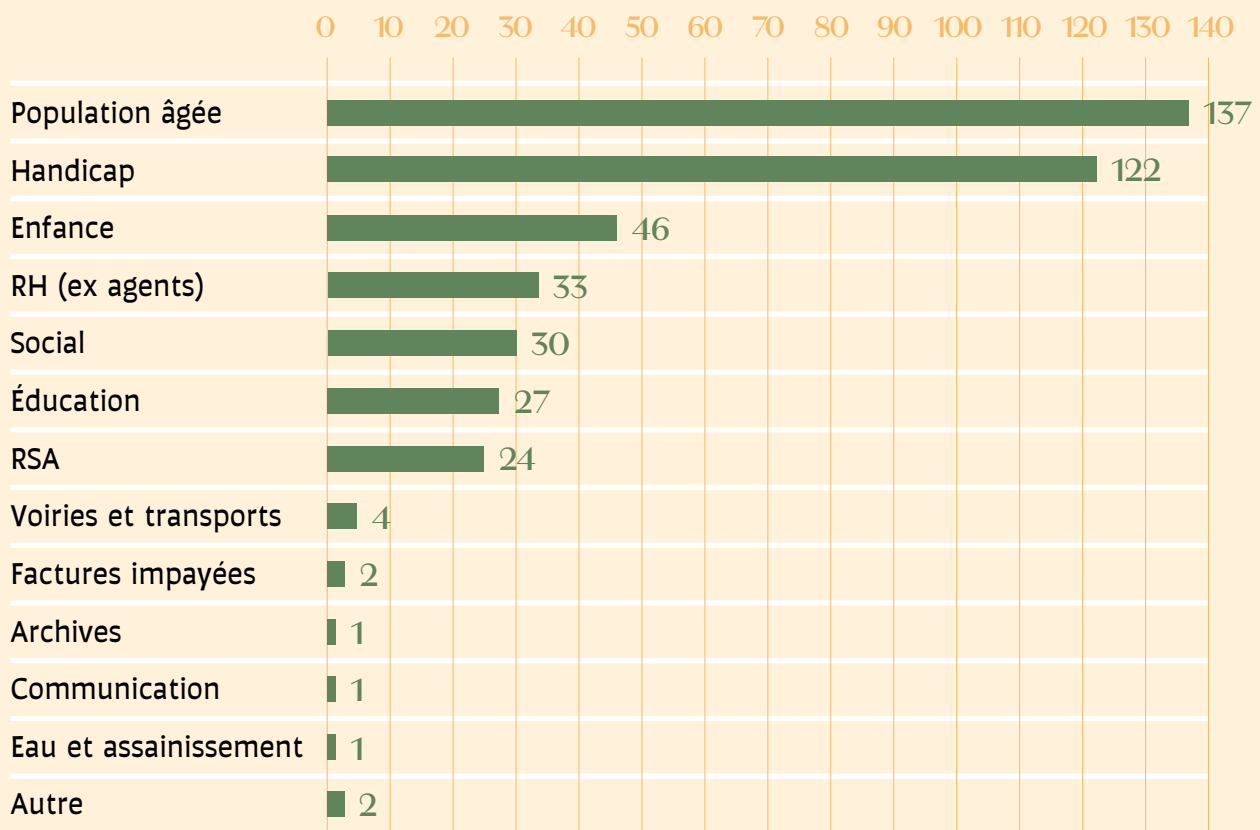
● Saisines extra-départementales

Avec **772 requêtes reçues** en 2023, l'activité a **augmenté de 29%** par rapport à 2022, ce qui montre l'appropriation en hausse par les usager·ère·s du recours au médiateur.

44 % des saisines ne relèvent pas du domaine de compétence du Département, en augmentation par rapport à l'année précédente.

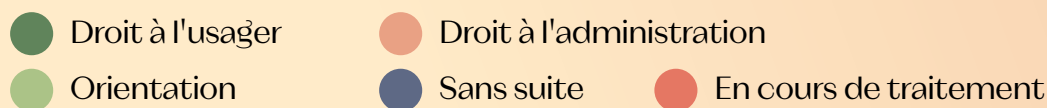
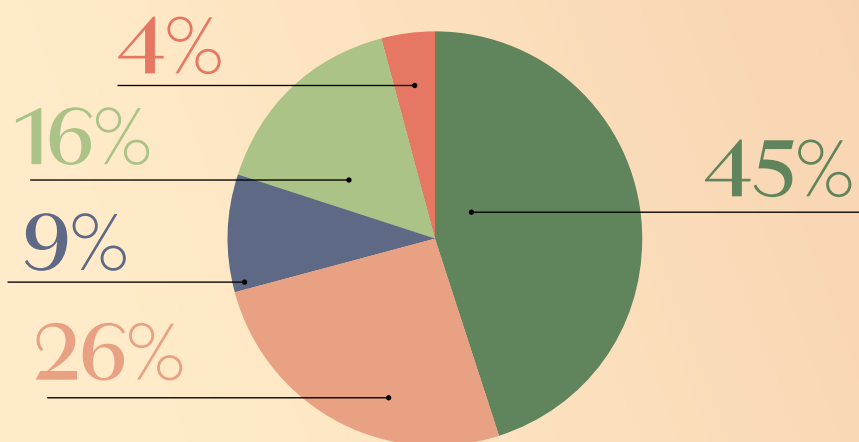
Les saisines relevant de la compétence du Médiateur sont quant à elles en progression de 10%.

## Répartition et résultats des **saisines départementales**



En 2023, 80 % des saisines dans le champ de compétence du Médiateur correspondent aux secteurs accordant un droit et/ou délivrant des aides financières (Population âgée, Handicap, Social, RSA...).

## Répartition et résultats des saisines départementales

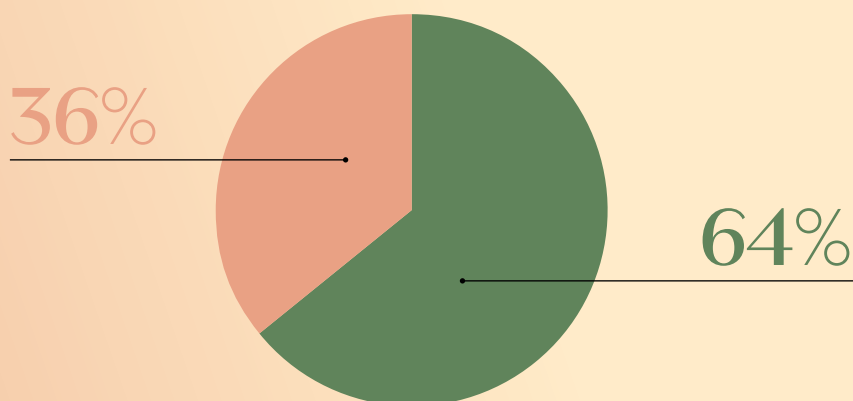


Sans suite: refus de la démarche ou absence de réponse des usager-ère-s, depuis plus de 3 mois  
Orientation: usager-ère n'ayant pas effectué un premier recours auprès d'un service

### Sur les 428 réclamations éligibles au traitement avec les services du Département :

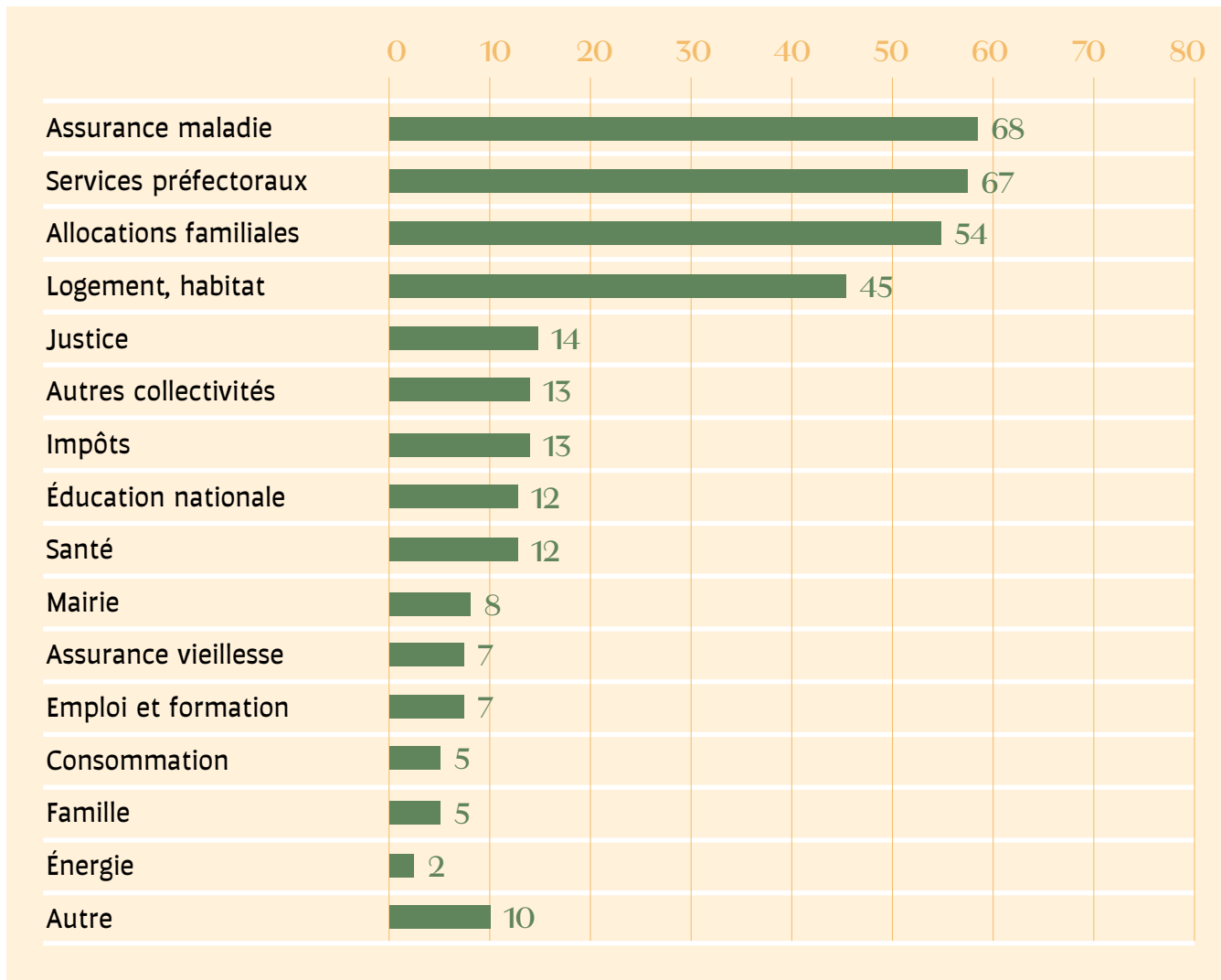
**109** ont donné droit à l'administration,  
**194** ont donné droit à l'usager-ère,  
**70** n'ayant pas fait l'objet d'une démarche préalable,  
ont été orientées vers les services concernés,

**37** ont été classées « sans suite »: refus de  
la démarche a posteriori ou absence de  
réponse de l'usager-ère de plus de 3 mois,  
**18** sont en cours de traitement.



**2023 voit un taux de résolution des saisines traitées de 64% en faveur des usager-ère-s.**

## Répartition des saisines extra-départementales

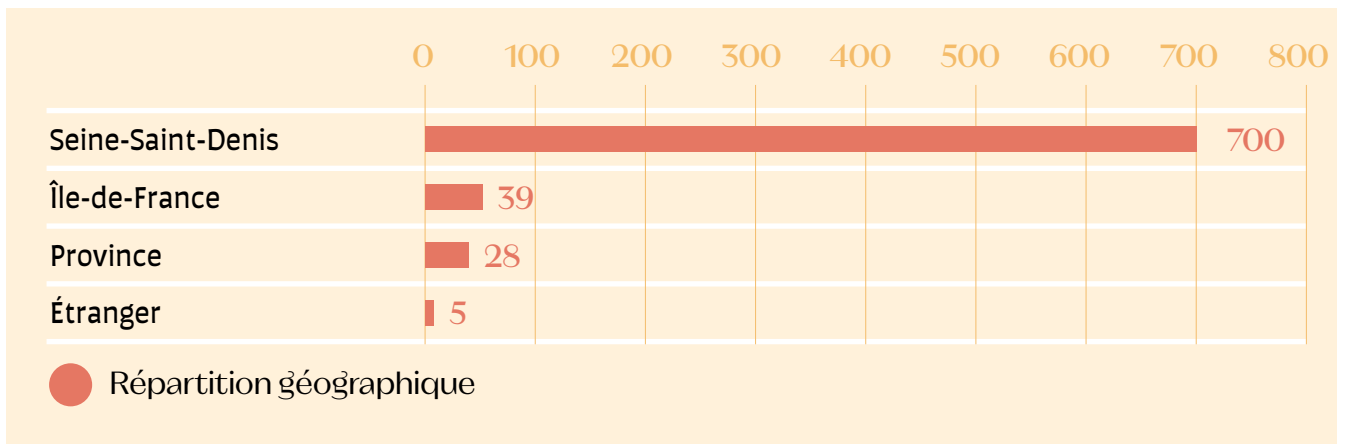


Les saisines ne concernant pas les services départementaux, après trois années de baisse, remontent à 44 %, ce qui représente 344 réclamations.

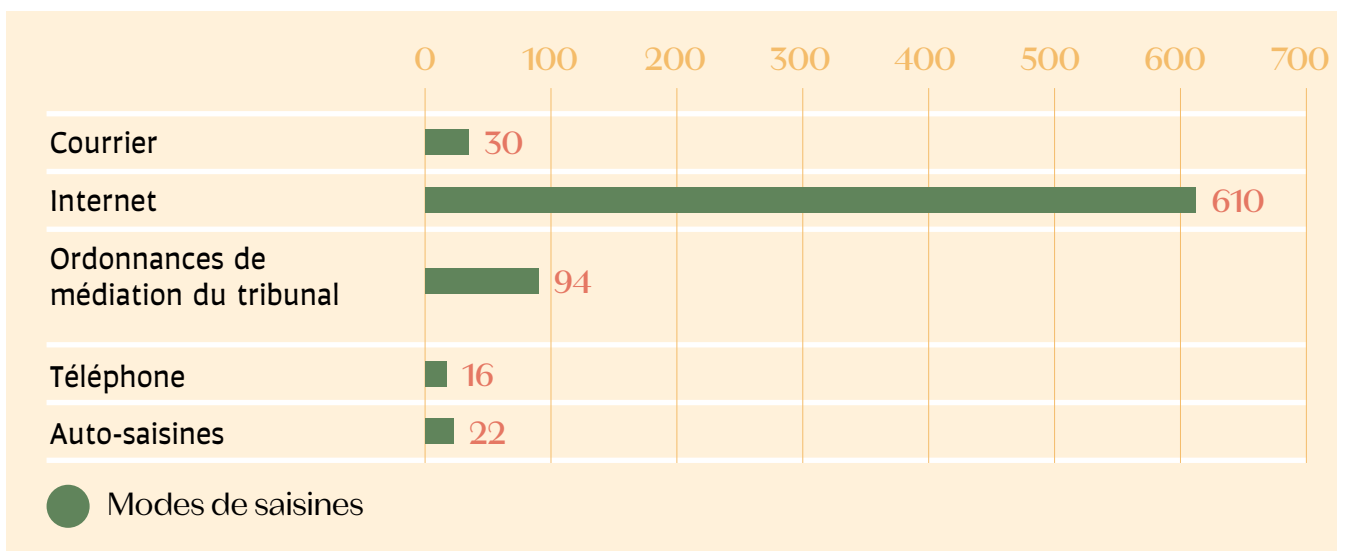
Elles confirment les difficultés d'identification du bon interlocuteur rencontrées par une frange non négligeable d'utilisateur-ses perdu-e-s dans le panorama administratif et institutionnel.

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

## Répartition géographique



## Répartition 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](mailto:mediateur@seinesaintdenis.fr) ou le formulaire accessible depuis le site [seinesaintdenis.fr](http://seinesaintdenis.fr).





# 5 LA MÉDIATION EN PARTENARIAT AVEC LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF

**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.

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

Suite à l'accord du Département, les Président-e-s de chambre prennent désormais<sup>1</sup> 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.

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

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



Après l'enregistrement du recours au TA,  
le juge administratif prend une ordonnance  
de médiation et désigne le Médiateur territorial.

Le Médiateur territorial est informé par mail du greffe. Il peut accéder au dossier et y verser les documents relatifs à la médiation par "Télérecours".

Le Médiateur demande son accord à l'utilisateur.



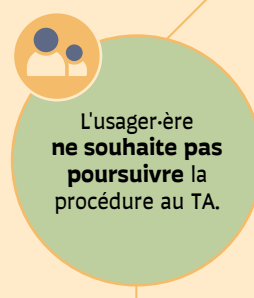
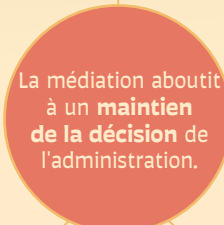
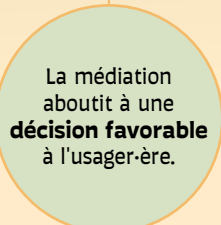
L'utilisateur refuse  
la médiation.



L'utilisateur accepte  
la médiation.



Le Médiateur envoie au TA une attestation d'accord préalable du requérant. Le dossier est alors enregistré au TA en "médiation". Le Médiateur traite la situation.



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

En 2023, le TA a adressé au médiateur du Département  
94 ordonnances de médiation.

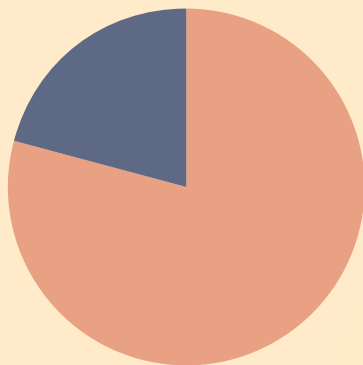
4 sont en attente de la  
réponse des réclamant-e-s à la  
proposition de médiation.

19 ont été refusées par les  
réclamant-e-s ou sont restées sans  
réponse depuis plus de trois mois.

71 ont fait l'objet d'une  
démarche de médiation parmi  
lesquelles 64 ont été menées  
à terme et 7 sont en cours.

### Acceptation de la démarche

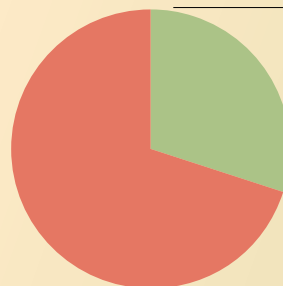
21% Refus ou  
non réponse



79% Démarches de  
médiation acceptées

### Résultat des saisines closes avec ou sans médiation

30% Ne poursuit  
pas



70% Poursuit  
au Tribunal

### Répartition des saisines non poursuivies au TA

18% Droit  
à l'utilisateur



12% Droit à  
l'administration

Cette troisième année d'expérimentation a vu le  
volume d'ordonnances doubler en passant de 46 à 94.

Le taux d'acceptation de la médiation est quant  
à lui resté stable, proche de 80 %, tout comme  
la baisse de contentieux des saisines à 30 %.

Le maintien de ces tendances sur trois ans  
confirme l'intérêt de la systématisation  
de la médiation en amont de l'instruction.

En 2023, le dispositif aura permis à 18 % des  
« administré-e-s plaignant-e-s » d'obtenir gain de cause  
sans passer par le tribunal et à 12 % d'abandonner  
les poursuites judiciaires grâce à une meilleure  
« acceptation-compréhension » de la décision, suite  
au dialogue instauré au cours de la médiation.

Pour le Département, le bénéfice est la diminution  
de 30 % de sa production de mémoires en défense  
dans des contentieux l'opposant à des usager-ère-s.

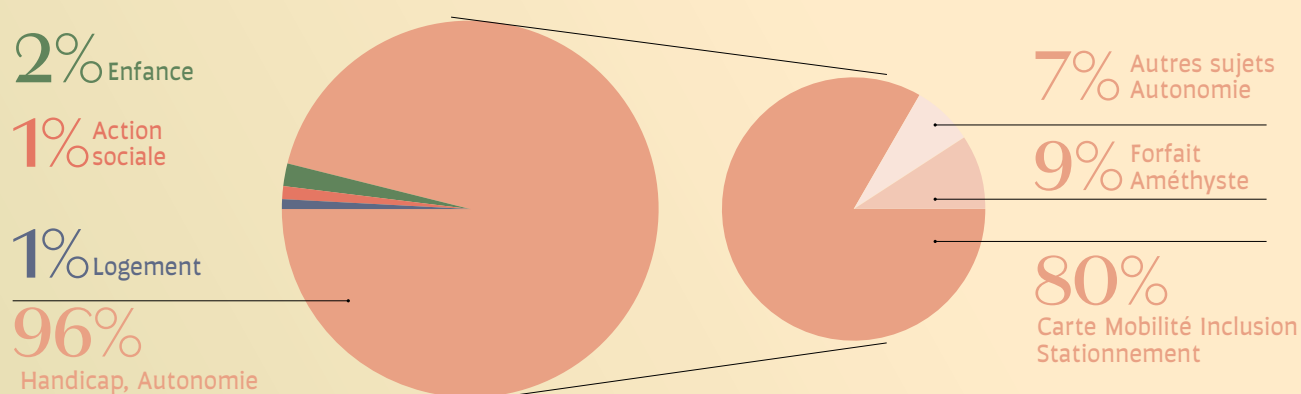
Le Tribunal bénéficie, lui aussi,  
de cette baisse des contentieux.

Avec la fin des contentieux RSA, l'objet des saisines orientées par le TA a radicalement changé en 2023.

Plus de 95 % des saisines 2023 ont eu pour objet des prestations Autonomie, principalement la Carte Mobilité Inclusion Stationnement et, dans une moindre mesure, le Forfait Améthyste.

Seules 4 % des saisines ont concerné d'autres domaines: place en crèche, contrat jeune majeur, refus d'aides financières ou contestation de loyers impayés.

## Répartition des ordonnances de médiation par domaine



En 2023, le dispositif aura permis la baisse de 30 % des contentieux judiciaires entre les usager·ère·s et l'administration départementale.

# 6 ÉVALUATION DE LA MÉDIATION PAR LES USAGER·ÈRE·S



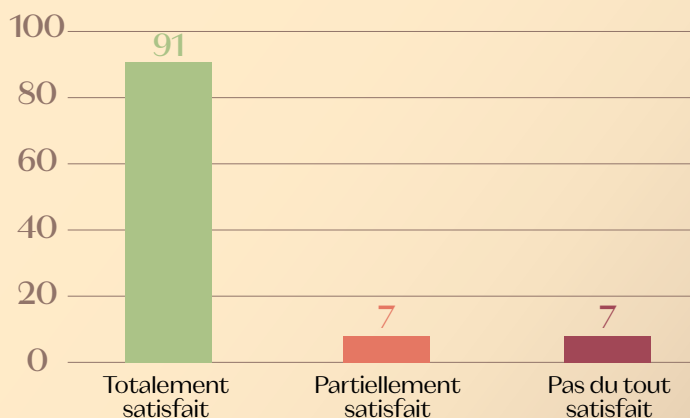
# LES DONNÉES

La démarche qualité, initiée en 2020 et confirmée en 2021 et 2022, s'est poursuivie en 2023.

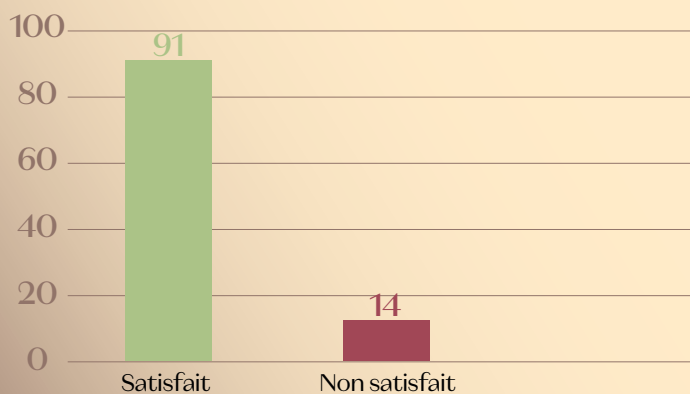
À la clôture de leur dossier, les personnes ayant bénéficié d'une médiation sont systématiquement invitées à répondre à un questionnaire simple, sur trois items, avec possibilité d'expression libre.

105 réponses ont été reçues en 2023, soit 37 % des dossiers clos après une procédure de médiation. Le taux de réponse s'améliore par rapport à 2022 et dépasse largement le seuil de représentativité de 25 %. Les résultats reflètent donc l'état d'esprit général des bénéficiaires des services de la Médiature.

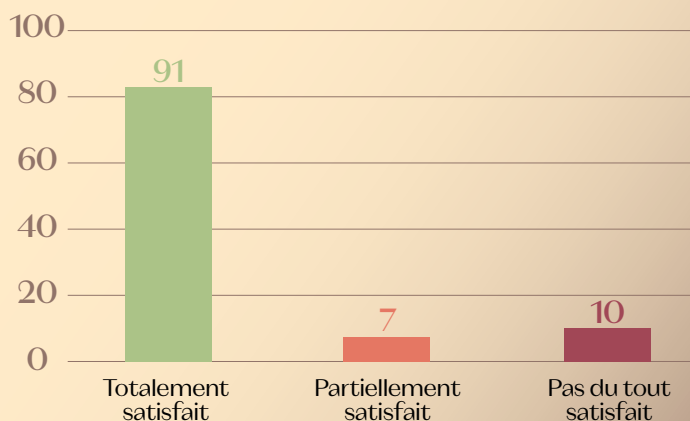
## Évaluation par les usager·ères·s de la qualité de la médiation



## Évaluation par les usager·ères·s des délais de traitement de leur recours à la médiation



## Évaluation par les usager·ères·s de la réponse obtenue



# VERBATIM 2023

Tous les verbatims reçus ont été retranscrits et repris tels qu'écrits par les personnes dans le sondage.

- Bien dommage qu'il fasse intervenir le médiateur pour obtenir des réponses des services de l'état Autrement très bien BRAVO
- Je ne suis pas contente du traitement du dossier 🤔🤔🤔 de ma fille
- Un grand merci à la médiation et aux différents services.
- Je salue simplement la réactivité et le sens de l'humanité. Un merci infini pour l'écoute, la réactivité et la diligence.
- Je tiens à remercier la médiation pour m'avoir aidé et donné une suite favorable
- J'ai bien eu une réponse de la médiation rapide et favorable en ma faveur, mais le remboursement n'est toujours pas reçu.
- Je vous remercie infiniment non seulement de la qualité de votre médiation avec la MDPH 93, la précisions de vos réponses, votre professionnalisme mais aussi de votre réactivité. Merci beaucoup Bien cordialement.
- Bonjour Je tiens à souligner le professionnalisme et l'efficacité de la personne qui a su répondre à ma demande avec bienveillance. Je ne peux que répondre positivement à ce questionnaire car elle a été à l'écoute et s'est montrée disponible et attentive à ma demande tout au long de la procédure. Je ne peux donc que lui être reconnaissante. Cordialement
- Très bonne communication, vraiment rien à dire
- Je les remercie énormément
- Merci beaucoup. Vous avez réglé mon problème en quelques semaines alors que je luttais depuis des mois pour avoir simplement une réponse à ma réclamation. Merci encore!
- Très bonne intervention, les services concernés par ma réclamation ont mis un peu de temps à agir mais c'est compréhensible au vu de la masse des dossiers à gérer. Encore merci et bon courage.



# VERBATIM 2023

- Vraiment parfait bonne communication
- Avoir un interlocuteur par téléphone au lieu des mails. #environnement
- Ravie de trouver enfin 1 service efficace
- C'est très bien est très sérieux merci
- Très satisfait je recommande la médiation pour tous problème vraiment je peut que dit merci à la personne au grand cœur qui a été patiente et à mon écoute merci. mes filles sont reconnaissant envers vous merci pour ❤️❤️❤️❤️
- Prise en charge impeccable de mon problème. Le délai de 3 mois était un peu long cependant. Merci beaucoup.
- Très satisfaite.
- Service rapide et simple. Avec appel téléphonique et mail personnalisé. Bravo à vous.
- Je vous ai signalé un problème de ma PCH ça fait quatre mois que je n'ai pas de revenu janvier février mars avril. Pourtant mes droits sont ouverts jusqu'au 20 12 2023. Je ne comprends pas la situation que vous me laissez sans ressources depuis 4 mois. Bien cordialement.
- Un grand merci à la médiation qui a fait les liens avec la personne demandeuse de la médiation et le réseau d'aide qui accompagne la personne dans les démarches. La réponse a été positive mais même si le résultat avait été différents, la qualité et la clarté des échanges pour les différentes étapes étaient excellentes. Accompagnement aidant.
- Merci beaucoup. Suite à votre intervention les choses on put se débloquer merci pour tout.
- La médiation a fait preuve de réactivité, d'efficacité et d'empathie dans le traitement de mon dossier, et un suivi est même mise en place.
- Je remercie la médiation pour sa réactivité.

# VERBATIM 2023

→ **Merci de votre soutien.**

→ Je remercie énormément la personne qui s'est occupé de mon dossier... Enfin quelqu'un qui nous aide vraiment!!!

→ **Merci à la médiation pour sa disponibilité ainsi que pour sa persévérance.**

→ Je suis très très comptant de vos démarches, hyper satisfait de votre aide, je ne sais pas comment vous remercier. Cordialement.

→ **Je suis très satisfait de traitement de mon dossier par vos services Le Médiateur. Merci beaucoup à la personne pour son professionnalisme, rapidité et la volonté de résoudre ma situation bien compliquée**

→ Bonjour, merci beaucoup, continuez ainsi.

→ **Merci de m'avoir assisté dans cette démarche de médiation, même si, celle-ci n'a pas obtenu d'avis favorable.**

→ **La médiation du département a été déterminante dans la correction de la situation faite à la requérante par le service Solidarité Logement.**

→ **Merci beaucoup.**

→ Je remercie la personne pour le bon suivi de mon dossier. C'est une personne très professionnelle qui a réussi à débloquer mon dossier qui était en attente depuis 2 ans.

→ **L'intervention de la médiation a permis de débloquer une situation figée car je n'avais aucune réponse à mes différentes questions, malgré mes nombreuses demandes. Son action a mis fin à l'immobilisme auquel j'étais confronté.**

# VERBATIM 2023

→ Depuis décembre 2022 je n'ai cessé d'adresser des mails et essayé de joindre par téléphone les services, sans succès. Les renseignements qui m'ont été donnés n'ont pas toujours été exacts. Peut-être que ces services sont surchargés de travail. Ce n'est qu'à partir du moment où j'ai pris contact avec la médiation que ma demande concernant le dossier de ma sœur a été prise en compte. Je l'en remercie.

→ Un grand merci à la médiation, pour son professionnalisme, sa disponibilité et son sens de l'écoute.

→ Très professionnel et très à l'écoute pour régler les situations.

→ Je remercie la personne qui c est occupée de mon dossier elle a pris les choses très à cœur, Merci.

→ À l'écoute de nos soucis avec la MDPH. Résolution rapide.

→ Un grand remerciements, bonne continuation.

→ Personne très réactive, compréhensive et dans la communication. Echanges agréables qui ont permis de résoudre la situation rapidement.

→ Je regrette l'impossibilité de communiquer et de vous joindre par téléphone et l'absence de réponse même par mail et surtout les délais qui sont anormalement long. Un an pour la mise en paiement d'une PCH aide humaine et pour transféré un dossier, ces délais ont un impact sur le quotidien des personnes et entravent leur projet d'autonomie.

→ Merci infiniment pour votre aide.

→ Cela a permis de débloquent la situation rapidement alors que nous étions dans la situation devenait extrêmement difficile. Cela nous a rassuré d'avoir une personne au téléphone à l'écoute ainsi que les mails confirmant le suivi, les montants, les actions.

→ Je suis très satisfaite de la médiation qui m'a donné pleinement satisfaction.

# VERBATIM 2023

---

- C'est **UNIQUEMENT** grâce à une amie qui travaille au département que le dossier a été résolu car elle est intervenue et non pas grâce à la médiation. J'ai été trimballé de services en services MDPH et direction de l'autonomie, mails, je me suis déplacée plusieurs fois, mal reçue. J'ai envoyé les mêmes documents 4 fois... tout ça pour une erreur d'adresse de la part de la personne qui a saisi mon dossier MDPH. J'ai trouvé ça lamentable et j'ai dû me battre pour accéder à mes droits.
- 
- Le délai a été anormalement long. Je n'ai cessé de relancer. Je n'ai jamais obtenu de réponse concernant la problématique rencontrée et pourquoi le délai a été aussi long. J'ai dû escalader au service de M. ... pour qu'ils interviennent et également avec la médiation. La situation est incompréhensible et pas acceptable. Et évidemment aucune excuse!
- 
- Je suis à la retraite je touche 1000 euros pourquoi vous demander les revenus je paye mon loyer à 720 euros comment vous voulez que me déplace à votre avis. Même la SNCF me propose un abonnement seigneurs je me permets pas de le faire cordialement.
- 
- Super en plus on aide les familles à faire le démarchage merci cordialement.
- 
- Merci mais sur un portable j'ai du mal à rentrer dans le compte parent merci cordialement.
- 
- La personne qui s'est occupé de mon dossier a été très à l'écoute réactive et décisive dans l'obtention d'un document que j'essayais d'avoir depuis 3 mois. C'est un service très efficace et utile. Bravo à vous.
- 
- Après 11 mails et de nombreux appels téléphoniques, on a enfin obtenu le chèque réussite en juillet 2023 alors que mon fils est entré en 6ème en septembre 2022. Chemin laborieux. Malgré une personne de la médiation très agréable dans les échanges, le parcours fut long et difficile.
-

# VERBATIM 2023

---

- Grâce à le médiateur et ses conseils j'ai obtenu ma carte stationnement en deux mois. Merci.  
~~~~~
- **Merci pour votre réactivité et votre compréhension.**  
~~~~~
- Je vous remercie pour tout vos réponses et là rapidité de répondre merci.  
~~~~~
- **Je remercie la médiature de m avoir aidé.**  
~~~~~
- À l'écoute et m'a suivi tout le long de ma demande.  
~~~~~
- **Je n'ai jamais touché le RSA demandez le dossier a la CAF le fraudeur est M. .... NUL N EST CENSE IGNORER LA LOI.**  
~~~~~
- Excellente prise en compte par la médiature, et les services sociaux du département, de la situation de la requérante qui a réellement besoin d'une prolongation de deux mois de l'hébergement d'urgence de sa famille par le département. Elle travaille et a rendez-vous pour la délivrance de son titre de séjour dans moins d'un mois. Le délai de deux mois, demandé par cette dame, devrait lui permettre de trouver un logement à proximité de son travail et de l'école des enfants.  
~~~~~

# 7 RECOMMANDATIONS 2024 DU MÉDIATEUR

## Sécuriser le processus d'annonce de recrutement ou de non recrutement des candidat.e.s postulant aux offres d'emploi du Département.

### PROBLÉMATIQUE

**Des candidat.e-s à qui il est annoncé par mail leur recrutement par les services des affaires générales de directions en charge de celui-ci et qui se voient ensuite signifier oralement un refus par la DRH suite à son contrôle a posteriori des PV d'entretiens et/ou des prérequis administratifs.**

### Exemples de situations traitées amenant cette recommandation

Une personne X à qui il a été annoncé par mail son recrutement avec demande de ses pièces administratives par le service des affaires générales d'une direction et qui a ensuite essuyé un refus oral de la DRH sur la base d'un procès-verbal d'entretien de recrutement négatif.

Saisine de février 2023. En janvier 2024, X n'avait toujours pas d'écrit confirmant son non recrutement.

Une personne Y est insérée dans un réseau professionnel où elle côtoie des agent.e-s de services départementaux. Dans le cadre de cette interconnaissance, il lui a été proposé, à la vue de ses compétences, de postuler à une offre d'emploi du Département.

La personne Y a, selon ses dires, montré son intérêt pour cette proposition mais a précisé qu'elle n'avait pas le diplôme demandé.

Elle a été, toujours selon elle, encouragée à poser malgré tout sa candidature et a été sélectionnée pour un entretien.

À l'issue de l'entretien, elle a été informée par mail par le service des affaires générales qu'elle était recrutée.

Elle a, en réponse par mail, pris acte de la décision et a réprécisé qu'elle n'était pas diplômée.

Elle a reçu par retour de mail confirmation de son recrutement avec l'information de son futur lieu d'affectation.

Suite à ces deux confirmations écrites, Y a démissionné du travail qu'elle occupait jusqu'alors.

Elle a ensuite reçu un appel téléphonique de la DRH l'informant de l'impossibilité légale de son recrutement due à l'absence de diplôme.

Ce dysfonctionnement a causé un grave préjudice à Y qui s'est brutalement retrouvée sans revenus (les démissions ne permettent pas de prétendre aux allocations chômage) et dans une situation extrêmement déstabilisante sur le plan moral.

Y, amère, pense ester au Tribunal administratif pour préjudice moral et perte de revenus dus à l'action du Département.

Saisine de juillet 2023. En janvier 2024, Y n'avait toujours pas d'écrit confirmant son non recrutement et s'excusant de ce dysfonctionnement.

### Recommandation

Dans le cadre de la déconcentration des processus de recrutements réalisés par les Services des Affaires Générales (SAG) des directions, il est recommandé que ces derniers soient en charge du contrôle en amont des prérequis à l'employabilité des candidat-e-s en lien avec la DRH et non plus uniquement la DRH a posteriori.

Les SAG s'en assurent à partir des CV présentés en particulier quant à la mention du diplôme obligatoire suivant la nature des postes publiés.

Si les candidat-e-s ne remplissent pas les conditions administratives préalables, il-elle-s ne sont pas sélectionné-e-s. et le processus de recrutement n'est pas initié.

Quant aux candidat-e-s non retenu-e-s suite à un entretien, il-elle-s sont avisé-e-s de cette décision par mail par la DRH dans un délai de deux semaines maximum.

Si des candidat-e-s sont retenu-e-s à l'issue d'entretiens effectués par les SAG, la DRH opère, suite à cette première phase, un contrôle sur pièce des prérequis (véracité des diplômes mentionnés, absence de mentions dans le casier judiciaire, documents d'identité...).

Tant que cette vérification n'a pas abouti, les directions ne sont en aucun cas habilitées à annoncer le recrutement.

Elles doivent signifier par mail aux candidat-e-s qu'il-elle-s sont proposé-e-s au recrutement en attente de sa validation administrative par la DRH.

Si la vérification de la DRH conclut à la non employabilité d'un-e candidat-e, elle doit, avec copie aux SAG, l'en aviser de manière motivée par mail dans un délai d'une semaine maximum.

La DRH est chargée de la mise en œuvre opérationnelle de cette recommandation auprès des SAG des directions et s'applique, pour sa part, le volet la concernant directement.

### Réponse de l'administration départementale.

*L'administration adhère pleinement à cette recommandation et sera vigilante à sa mise en œuvre concrète.*

*Il s'agit pour elle d'éviter, d'une part, la reproduction de ce type de préjudices à l'encontre d'usagers et, d'autre part, de poursuivre dans des conditions satisfaisantes sa politique dynamique de recrutement.*

## Créer une ressource en appui aux agent·e·s de l'Aide Sociale à l'Enfance en tension avec des usager·ère·s.

### PROBLÉMATIQUE

**Des usager·ère·s, aux importantes failles affectives, remettant fortement en cause et de manière tendue voire violente les actions de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) dans le cadre de mesures éducatives et/ ou de placement de leur(s) enfant(s).**

**Dans ce contexte et en réponse à ces difficultés, des actions de l'ASE qui peuvent produire des effets inverses de ceux escomptés, augmentant le niveau de tensions avec des usager·ère·s parfois susceptibles de mettre en danger psychologique et physique les professionnels du service.**

### Exemples de situations traitées amenant cette recommandation

L'ASE a saisi le Médiateur à propos d'une personne W qui avait menacé et continuait de menacer un-e responsable de circonscription et un-e éducateur·rice de cette même équipe.

Les enfants de W ont été, par décision de justice, confiés à l'ASE en vue d'un placement suite au signalement d'une association qui les suivait dans le cadre de mesures éducatives.

W, convoquée par courrier, ne s'est pas présentée le jour de l'audience où la décision de placement a été prise.

L'ASE ne l'a, par la suite, contactée par téléphone qu'une fois trouvée la structure de placement, cinq mois après la décision de justice.

W, parent absent dans la relation avec ses enfants, a très mal accepté d'apprendre que ses enfants étaient confiés à l'ASE depuis cinq mois sans en avoir été avertie pendant tout ce temps. Elle s'est montrée agressive dans ses relations avec l'ASE suite à cet épisode.

Pour réponse l'ASE lui a dit qu'elle n'avait pas ses coordonnées téléphoniques alors qu'elle avait su l'appeler au bout de cinq mois par téléphone. Ses enfants, munis de téléphone, avaient le numéro de W.

En rage face à cette réponse, W a harcelé de façon très agressive verbalement les personnels de l'ASE allant jusqu'à la menace de se rendre au domicile d'un-e éducateur-riche dont elle disait s'être procurée l'adresse.

Suite à l'intervention du Médiateur cette situation s'est apaisée.

~~~~~  
Une personne Z en contentieux avec l'ASE a saisi le Médiateur.

Z contestait tout le processus : rapport de l'ASE présenté au juge ayant entraîné le placement des enfants, décision du juge, forme et contenu de l'application de la mesure par l'ASE.

Au moment de sa saisine Z avait déjà un lourd passif avec l'équipe de l'ASE qui la suivait, fait d'agressivité à l'encontre des personnels et de rappels à l'ordre.

Z est une personne qui a du mal à contenir ses émotions qui la submergent fréquemment et se traduisent par une grande agressivité.

Au cours du traitement de sa saisine par le Médiateur, Z a appris que l'autre parent des enfants s'était vu accordé des appels téléphoniques avec ces derniers. En effet, les relations s'améliorant avec ce parent, l'ASE faisait, dans le cadre de ses pratiques professionnelles, progresser sa relation avec ses enfants par ce biais.

Quand Z a demandé à l'ASE pourquoi ce droit à l'autre parent mais pas à elle, il lui a été répondu que cela figurait dans le jugement.

Z, très procédurière et détentrice d'une copie du jugement, s'est aperçue que ce n'était pas le cas. Cela a immédiatement généré une hausse des tensions.

Dans un but d'apaisement, le Médiateur a proposé à l'ASE que la possibilité d'un appel médiatisé soit étudié pour Z. Si l'appel se passe bien, il pourrait en être envisagé d'autres et, peut-être, retisser doucement du lien et faire redescendre la tension qui empêche un travail serein avec Z dans l'intérêt des enfants.

L'ASE a souhaité soumettre cette question au juge des enfants ce qui a fait monter d'un cran la tension avec Z qui ne comprenait pas pourquoi il fallait passer par le juge pour elle et pas pour l'autre parent.

Z s'est rendue à la circonscription ASE où elle a été très menaçante et une plainte a été déposée à son encontre.

Le Médiateur l'a recontactée pour lui rappeler qu'elle ne devait pas entrer en contact avec l'ASE pendant le traitement de sa saisine et qu'elle devait exclusivement lui faire part de ses récriminations. Suite à cet échange Z a accepté ce protocole et s'y est tenue.

Dans le souci de protéger les enfants d'une relation jugée toxique avec Z, l'ASE a proposé dans sa demande au juge que les appels ne puissent être octroyés qu'une fois par an, pour les anniversaires des enfants.

À l'annonce de cette décision, Z a littéralement explosé lors d'un rendez-vous avec le Médiateur où il a été extrêmement difficile de la contenir.

La précédente visite s'étant bien passée, le Médiateur a pu la convaincre, non sans difficulté, qu'elle se rende à la prochaine visite médiatisée programmée avec ses enfants.

Le jour de la visite et avant l'arrivée des enfants, Z a perdu le contrôle, commençant par contester le choix et la qualité du lieu et s'en prenant au personnel à proximité. Elle a été évacuée par les agents de sécurité.



À la suite de ces événements une procédure judiciaire a été déclenchée à l'encontre de Z qui sera jugée en mars.

Le Médiateur a dû clore sa saisine, le cadre légal ne lui permettant pas d'intervenir pendant le cours d'une procédure judiciaire.

Cette saisine a été un échec pour le Médiateur.

Une autre saisine de l'ASE, pour une autre situation de placement d'enfant générant une relation très difficile avec un parent, a vu un type de réponse similaire visant à l'éloignement de la personne agressive avec le même effet d'augmentation des tensions.

### Recommandation

Construire des relations avec les usager·ère·s difficiles aux blessures affectives très importantes, par ailleurs parents réputés défaillants, afin d'essayer de (re)créer un lien sécurisé au bénéfice de leurs enfants, est un des cœurs de métier de l'ASE.

Créer la confiance et maintenir le lien face à ces personnes est une pratique d'équilibriste toujours sur le fil et constitue une problématique professionnelle centrale de l'ASE.

Certain·e·s usager·ère·s ont eu des comportements très graves à l'encontre de leur conjoint et de leurs enfants et ont retourné les violences subies par eux-mêmes au cours de leur histoire par de l'agressivité voire de la violence envers eux-mêmes et envers les autres.

Ces usager·ère·s sont parfois intimidants, peuvent faire peur et, dans ces contextes, des stratégies d'évitement de la relation sont quelquefois mises en place dans un compréhensible réflexe humain de protection.

Cependant ce type de mesures s'apparente à un contresens de l'objectif central de l'institution et produit trop souvent les effets inverses de ceux escomptés.

Le Médiateur ne prétend pas détenir la vérité sur la bonne pratique professionnelle et il est conscient que les métiers du lien (ASE, service social, urgences santé, prévention

spécialisée, santé mentale, sécurité, justice...) avec les publics difficiles sont parmi les professions les plus éprouvantes sur les plans psychique et physique.

Les risques de dérapages sévères avec des usager·ère·s sont une constante avec laquelle ces professionnels vivent au quotidien.

Dans ce contexte de difficultés accrues avec des usager·ère·s et dans le but premier de protéger l'intégrité des personnels puis de maintenir le cap des objectifs de l'ASE, il est recommandé de constituer une ressource réactive en appui aux agent·e·s dès les premières difficultés relationnelles.

Cette ressource interne, dont la forme serait à définir par l'ASE elle-même, viendrait soutenir in situ les agent·e·s dès que ceux-ci sentiraient que la relation leur échappe.

Le Médiateur, même s'il ne peut pas tout absorber, peut être un des éléments de cette ressource et est disponible pour contribuer à sa réflexion.

Il reste, par ailleurs, toujours disponible aux saisines de l'ASE.

### Réponse de l'administration départementale.

**L'administration, à la vue de l'augmentation des cas d'agressivité envers ses personnels de PMI, de crèche et de l'ASE, a commencé à entamer une réflexion sur la constitution de ce type de ressource.**

**Elle approuve cette recommandation de création d'une ressource réactive mais estime cependant que celle-ci n'a pas vocation à cibler uniquement l'ASE qui n'a pas, par ailleurs, la capacité à mobiliser à elle seule les moyens suffisants à sa réalisation.**

**La structure sera positionnée au niveau de la Direction de l'Enfance et de la Famille (DEF) qui s'appuiera sur ses ressources internes pour la mettre en œuvre et la faire fonctionner.**

**Le Médiateur est invité à participer à son élaboration.**

## Supprimer l'obligation d'un entretien préalable avec un psychologue lors de la remise d'un dossier ASE.

### PROBLÉMATIQUE

**Des usager·ère·s réagissant de façon agressive au protocole de remise de leur dossier ASE, heurté·e·s par l'obligation apparente d'avoir un entretien préalable avec un psychologue.**

### Exemple de situation traitée amenant cette recommandation

L'ASE a saisi le Médiateur à propos d'une personne V suite à la remise, à sa demande, de son dossier ASE.

V a été pratiquement élevée par la DDASS puis, suite à la décentralisation, par l'ASE.

Placée très tôt par demande familiale, V a eu un parcours de vie difficile et extrêmement carencé sur le plan affectif. Elle a plus ou moins bien survécu à ces années de maltraitance en se construisant une personnalité cherchant de manière effrénée l'admiration d'autrui et ne supportant pas d'être reprise ou contredite.

En se rendant à l'ASE, V pensait récupérer son dossier suite à une démarche longue et fastidieuse (il fallait l'autorisation des autres membres de la fratrie, leurs noms figurant dans le dossier) et rentrer chez elle pour en prendre tranquillement connaissance.

Elle a dû passer par le sas de l'entretien préalable avec un psychologue, qui avait son dossier en main, de ses remarques et de ses questions.

V s'est sentie infantilisée et face à une intervention dont elle ne comprenait pas le sens.

Elle était venue chercher son dossier comme c'est son droit et elle a, selon elle, subit à la place une heure d'interrogatoire qui l'a fortement déstabilisée.

V s'est emportée sans pour autant être agressive, ce moment la renvoyant à la culpabilité et à l'humiliation vécues. Elle a ensuite harcelé et menacé par mail le psychologue.

Cela lui a valu une convocation pour un rappel du cadre de l'ASE qui n'a fait qu'augmenter son harcèlement désormais téléphonique à l'encontre du responsable qui l'avait reçue.

L'intervention du Médiateur a canalisé V et la situation s'est apaisée.

C'est le deuxième cas de saisine dans ce domaine amenant au même type de réaction.

### Recommandation

La loi ne prévoit aucun accompagnement spécifique des personnes dans l'accès à leur dossier.

Pourtant, l'émotion peut être grande lorsque la personne accède à ces documents qui l'intéressent personnellement et qui contiennent une partie de son histoire, voire des informations importantes qu'elle avait jusque-là ignorées.

La déception peut également être importante lorsque la personne ne trouve pas les informations espérées.

C'est pourquoi nombre de services dans beaucoup de Départements proposent à la personne qui souhaite accéder à son dossier, un rendez-vous lui permettant d'être accompagnée dans sa lecture.

Cependant, cet accompagnement ne peut légalement être imposé au demandeur qui peut exiger qu'une copie des documents lui soit délivrée par courrier, ou sous certaines conditions, par voie électronique.

Concernant l'entretien psychologique obligatoire préalable à la remise des dossiers ASE des usager·ère·s, il est recommandé d'arrêter cette pratique, génératrice de malentendus, et de donner, conformément au droit, la possibilité au requérant de recevoir son dossier par courrier.

La proposition d'un rendez-vous doit par contre être maintenue en expliquant son utilité, en particulier, sur le contenu de nombreux documents très techniques utilisant parfois un vocabulaire très administratif.

De façon générale, il s'agit de proposer, et non plus d'imposer, une offre d'écoute et d'échanges aux usager·ère·s respectant leur droit quant aux modalités de délivrance de leur dossier.

#### Réponse de l'administration départementale.

*Si l'ASE considère qu'elle respecte le cadre légal à savoir la diversité des modalités de délivrance (courrier, retrait sur place) et non l'obligation d'une lecture accompagnée par un psychologue mais une simple proposition, elle reconnaît néanmoins le besoin de clarifier auprès de tous (professionnels de l'ASE comme usager·ère·s) la procédure.*

*Il sera donc désormais indiqué à tout usager·ère en faisant la demande :*

*- La possibilité de recevoir son dossier par courrier ou de le consulter sur place et, le cas échéant, qu'un·e psychologue sera disponible pour l'accompagner dans la prise de connaissance de son dossier.*

*- L'ASE donnera droit aux réponses formulées par l'usager·ère.*

## Mettre en place un contrôle interne sur la mise en œuvre effective des recommandations validées du Médiateur.

### PROBLÉMATIQUE

**Des recommandations du Médiateur, validées par l'administration et l'Assemblée départementale, qui peinent à être mise en place malgré de régulières relances.**

#### Recommandation

Afin de s'assurer de la mise en œuvre effective des recommandations il est recommandé d'en confier le contrôle et le suivi à l'Inspection générale en lien avec la Médiature.

#### Réponse de l'administration départementale.

*L'administration approuve cette recommandation.*

*Une lettre de mission du Directeur général des services à l'Inspection générale sera rédigée en ce sens.*

# 8 PRINCIPALES ACTIVITÉS PARTENARIALES EN 2023

## JANVIER

Colloque Défenseur des Droits  
« 50 ans de Médiation  
dans la République »  
**PARIS**

## FÉVRIER

2<sup>e</sup> rencontre du réseau  
des médiateurs de Bretagne:  
« L'expérimentation avec le TA »  
**RENNES**

## MARS

Rencontre entre les Délégués du  
Défenseur des Droits de Seine-Saint-  
Denis et la Médiation départementale  
**BOBIGNY**

Bureau de l'Association  
des Médiateurs des collectivités  
Territoriales (AMCT)

Assemblée Collégiale  
Médiation 21 (principal réseau  
national de médiateurs)

Comité exécutif Alliance Globale  
Ombudspersons Locaux-AGOL  
(réseau ibéro-américain des  
défenseurs et médiateurs locaux)

## JUILLET

Atelier au Kiosque  
« Rencontre avec la Médiation »  
**BOBIGNY**

Bureau AMCT

## AOÛT

Prise en main du logiciel  
métier Médiation

130<sup>e</sup> anniversaire du Défenseur  
des droits de Colombie:  
« groupes vulnérabilisés et conflits »  
**BOGOTA**

## SEPTEMBRE

Atelier au Kiosque  
« Rencontre avec la Médiation »  
**BOBIGNY**

CA AMCT

Groupe de travail  
code de déontologie, Médiation 21

Cette frise retrace les principaux événements de 2023 liés aux partenariats tant local que national et international, où le Médiateur s'est investi. Elle illustre la densité de son action et son implantation dans le champ de la médiation.

- **Partenariats locaux**
- **Partenariats nationaux**
- **Partenariats internationaux**

AVRIL	MAI	JUIN
<p>Rencontre avec le délégué général à la médiation auprès du Défenseur des droits, « Socle commun de la médiation institutionnelle »</p> <p>Siège du Défenseur des droits, <b>PARIS</b></p> <p>Groupe de travail AMCT, Boîte à outils et ressources</p> <p>Groupe de travail Qualification des médiateurs, Médiation 21</p> <p>Comité exécutif AGOL</p>	<p>1<sup>er</sup> Atelier au Kiosque, espace ressources des agents du Département</p> <p>« Rencontre avec la Médiation » <b>BOBIGNY</b></p> <p>CA AMCT</p> <p>Groupe de travail Code de déontologie, Médiation 21</p> <p>30<sup>e</sup> anniversaire de la Commission des droits humains du Mexique: « Médiation et accès aux droits » <b>MEXICO</b></p>	<p>Présentation du rapport 2022 en assemblée départementale</p> <p>Séminaire Médiation en entreprise: « La posture du médiateur » <b>BOBIGNY</b></p> <p>Groupe de travail AMCT, Boîte à outils et ressources</p> <p>Assemblée Collégiale Médiation 21</p>
OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
<p>Rencontre bilan avec le tribunal administratif <b>MONTREUIL</b></p> <p>AG de l'AMCT: « Quel socle commun pour la médiation institutionnelle ? » <b>MARSEILLE</b></p> <p>Rencontre Cabinet de la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, « Médiation et entreprises » <b>BERCY, PARIS</b></p> <p>AC Médiation 21</p> <p>20<sup>e</sup> anniversaire du Défenseur des citoyens: « La médiation institutionnelle en France » <b>SÉGOVIE ESPAGNE</b></p>	<p>Présentation du rapport 2022 à l'équipe de direction</p> <p>2<sup>e</sup> rencontre régionale du médiateur de Pôle emploi: « Le médiateur de la Seine-Saint-Denis, mode de fonctionnement, résultats et analyses » <b>NOISY-LE-GRAND</b></p> <p>Groupe de travail AMCT Préparation prochain congrès</p> <p>Rencontre avec le Maire d'Angers et le directeur de Cabinet du Président du Département du Maine et Loire, « Préparation du Congrès d'Angers » <b>ANGERS</b></p>	<p>Atelier au Kiosque « Rencontre avec la Médiation » <b>BOBIGNY</b></p> <p>Rencontre avec le nouveau médiateur de <b>NOISY-LE-SEC</b></p> <p>Co-présentation avec l'AMCT du logiciel métier Médiation au médiateur de la Région Île-de-France <b>SAINT-OUEN</b></p> <p>- Comité de pilotage préparation 3<sup>e</sup> congrès AGOL - Présentation au réseau Ibéro-américain par le Médiateur de la Seine-Saint-Denis de l'Ombudslab (ressource en ligne)</p>

# 9 PERSPECTIVES 2024



## Les réclamations

L'extension des modifications des courriers de réponse aux usager·ère·s mentionnant la possibilité de saisir le Médiateur devrait faire encore progresser le nombre de saisines avec un objectif de 900 en 2024.

## La participation aux réseaux des médiateurs

2024 verra la confirmation de l'implication de la Médiature dans les différents réseaux départementaux, nationaux et internationaux.

Une rencontre de l'ensemble des 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.

Le partenariat avec le tribunal administratif se confirmera et les réunions d'évaluation du dispositif seront poursuivies.

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 2025 où le Médiateur s'investira de manière active.

Enfin, le Médiateur participera comme intervenant et invité au 4<sup>e</sup> congrès d'AGOL du 6 au 8 mai 2024 à Buenos Aires, Argentine, sur le thème « médiation et migrations ».

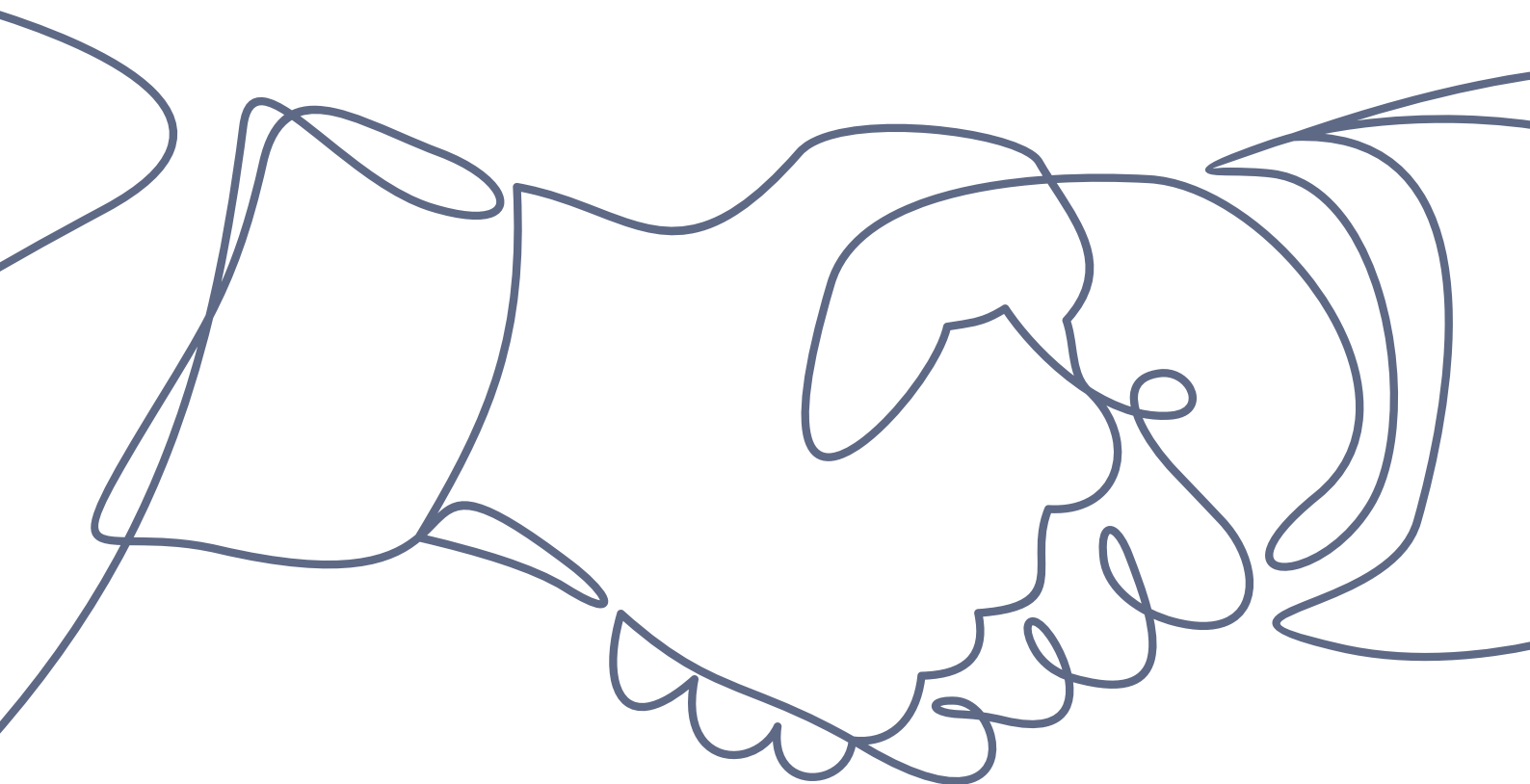
---

**Une rencontre de l'ensemble des 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.**

---

# ANNEXES

Carte adhérents Association des Médiateurs  
des Collectivités Territoriales





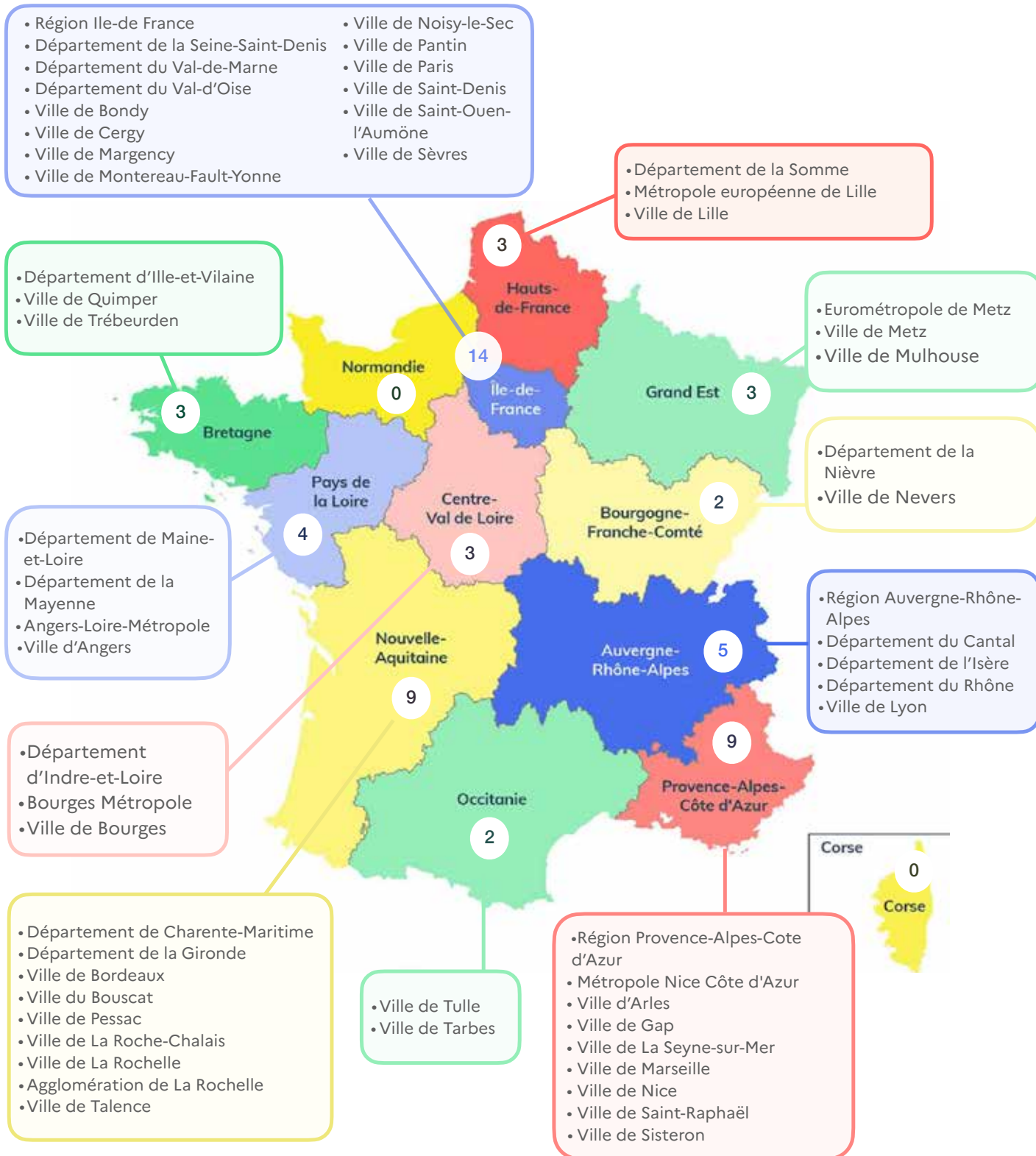
# RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ADHÉRENTS À L'AMCT

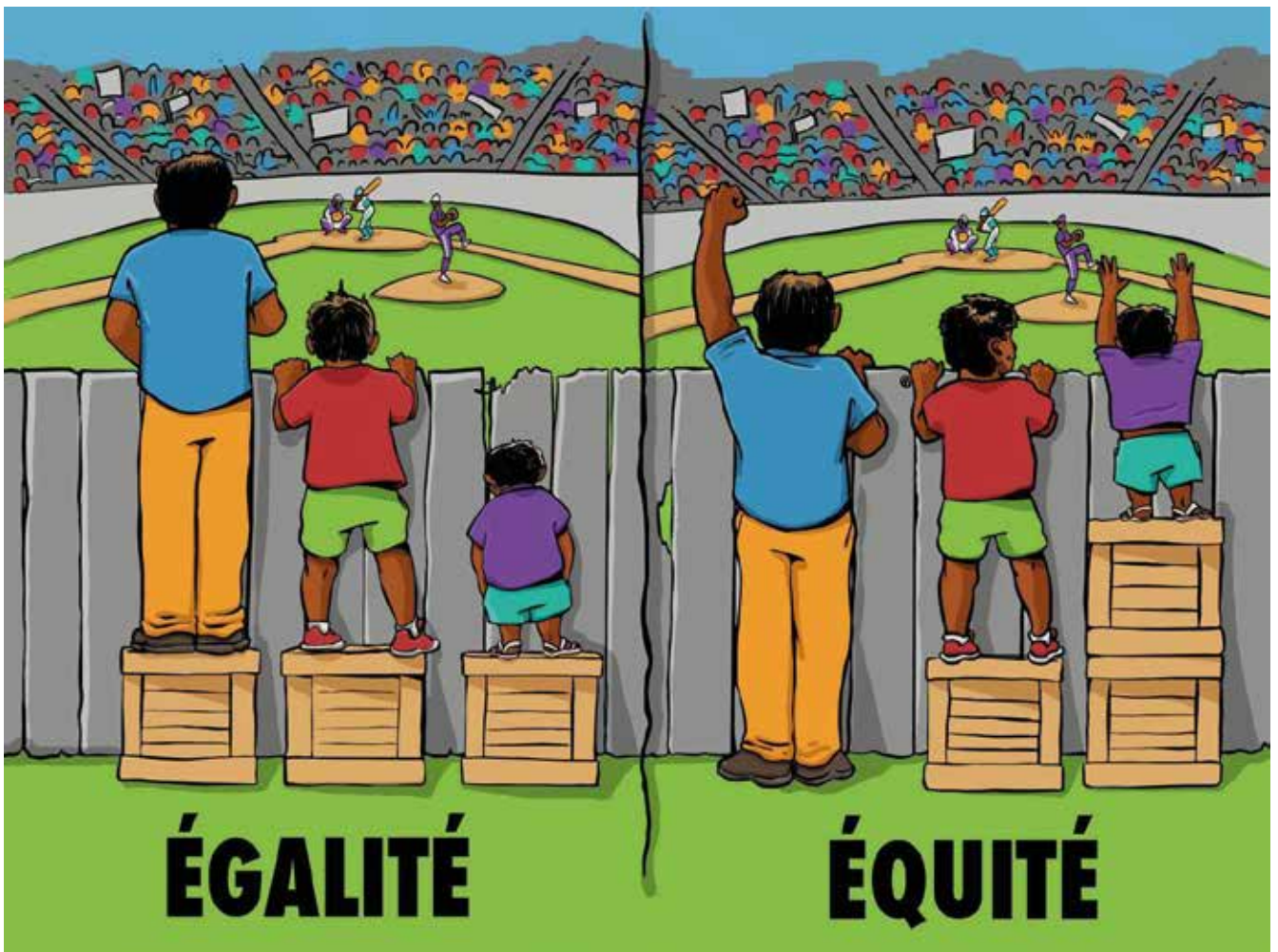
**34** Villes

**14** Départements

**6** Intercommunalités

**3** Régions





« L'égalité, en proposant le même fonctionnement pour tous, ne prend pas en compte la réalité des capacités sociales de chaque citoyen.

**Le rôle de la médiation est d'introduire de l'équité là où elle est nécessaire. »**



Contacter le Médiateur  
[ssd.fr/mediateur](https://ssd.fr/mediateur)



SUIVEZ-NOUS #SSD93

[seinesaintdenis.fr](https://seinesaintdenis.fr)