

RAPPORT 2020

# MÉDIATEUR

du Département de  
la Charente-Maritime



# ÉDITORIAL



“ Par son action,  
le médiateur participe  
de façon très concrète  
à l'amélioration  
du service public. ”

En 2020, le tsunami de la pandémie a accentué les difficultés économiques et sociales de nos concitoyens, en Charente-Maritime, comme partout ailleurs dans notre pays et bien au-delà... La fragilisation du lien social, la défiance vis-à-vis des responsables publics et de la parole républicaine se sont encore exacerbées. Les collectivités doivent donc repenser leurs relations avec les administrés en favorisant l'écoute, le dialogue et la pédagogie.

Au-delà de l'action quotidienne de l'ensemble de nos agents sur le terrain, la présence d'un médiateur est aujourd'hui une nécessité pour une collectivité, en particulier pour les départements, principalement en charge des politiques sociales et de solidarité.

Son rôle est très important. Il permet aux habitants de disposer d'une voie de recours à l'amiable, gratuite, facile d'accès, dès lors qu'un litige avec l'administration se fait jour. Par son action, le médiateur participe de façon très concrète à l'amélioration du service public. Les chiffres sont éloquentes : en 2020, le médiateur du Département a reçu près de 400 demandes, en augmentation de 46% par rapport à 2019. Les taux de résolutions complètes et partielles, voisins de 90%, montrent son utilité afin que chaque citoyen puisse être entendu, que chaque demande puisse obtenir une réponse adaptée, que tout sentiment d'injustice soit éliminé.

Le rôle du médiateur est de permettre, lorsque des circonstances exceptionnelles ou des situations particulières le justifient, qu'il soit dérogé à la stricte application de la règle, afin de convaincre l'administration, à laquelle appartient la décision finale, de reconsidérer, au nom de l'équité, la décision déjà prise.

La présence d'un médiateur conduit donc les responsables publics et administratifs à repenser leur action en profondeur dans un pays où, plus que tout autre, la réglementation est complexe et centralisée et doit s'appliquer uniformément, sans différenciation aucune.

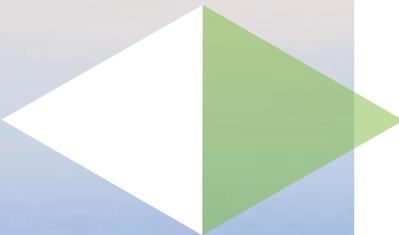
Ce rapport, très complet, sera présenté en séance plénière du Conseil départemental et rendu public.

Je tiens à saluer l'important travail et l'engagement du médiateur Christian LEYRIT. Son implication a été d'ailleurs remarquée puisqu'il a été élu en octobre 2020 président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales.

Cela témoigne aussi que la Charente-Maritime est désormais une référence en matière de médiation.

**Dominique BUSSEREAU, Président du Département de la Charente-Maritime  
et de l'Assemblée des Départements de France  
Ancien Ministre**





# SOMMAIRE

## LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE-MARITIME P.5

- P. 5 / Les objectifs
- P. 6 / Son rôle
- P. 6 / Sa méthode
- P. 8 / Son domaine de compétence
- P. 8 / La déontologie de la médiation
- P. 9 / Comment saisir le médiateur ?
- P. 10 / Ses moyens
- P. 10 / Les partenaires

## BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2020 P.12

- P. 12 / 395 saisines en 2020, une augmentation de 46% par rapport à 2019
- P. 13 / 96% des demandes émanent des personnes physiques majoritairement des femmes
- P. 13 / Répartition des âges des demandeurs
- P. 15 / Des demandes inégalement réparties sur le territoire
- P. 16 / État des dossiers au 15/02/21
- P. 17 / Les résultats dans le champ de compétence et hors de ce champ

## EXEMPLES DE SAISINES P.19

- P. 19 / Litige avec Habitat 17
- P. 20 / Remboursement de la créance du Département sur une succession
- P. 21 / Impossibilité de passage de la PCH à l'APA
- P. 21 / Problème d'Aide sociale
- P. 22 / Litige CARSAT-CAF
- P. 22 / Litige avec la CAF
- P. 23 / Problème avec la CPAM
- P. 23 / Personne handicapée dormant dans sa voiture
- P. 24 / Problème avec les Finances Publiques de Dordogne
- P. 24 / Problème avec les Finances Publiques de la Charente-Maritime
- P. 24 / Coupure de téléphone
- P. 25 / Facture d'eau anormale
- P. 25 / Itinéraire de convois exceptionnels
- P. 25 / Problème de carte grise

## COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS P.26

- P. 28 / Suites données aux 13 propositions formulées par le médiateur dans son rapport d'activité 2019
- P. 34 / Nouvelles propositions :
- P. 34 / rSa et relations CAF-Département
- P. 35 / Délai de réponse des services du département
- P. 35 / Délai de réponse au médiateur
- P. 35 / Passage de la PCH à l'APA
- P. 36 / Dossiers MDPH
- P. 36 / Habitat 17
- P. 37 / Prévention et lutte contre les violences faites aux femmes
- P. 37 / Facturation de la consommation d'eau
- P. 38 / Autres remarques

## TÉMOIGNAGES P.39

## ANNEXES P.46

- P. 46 / Statut du médiateur de la Charente-Maritime
- P. 48 / Loi Engagement et Proximité : Article 81 sur la médiation dans les collectivités territoriales
- P. 50 / Les missions de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)
- P. 52 / Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
- P. 54 / Code de déontologie de l'Association nationale des médiateurs
- P. 56 / Synthèse du rapport du Défenseur des Droits : « lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour le droit des usagers ? »
- P. 61 / Synthèse du rapport de France Stratégie sur la médiation

## LE MESSAGE DU MÉDIATEUR

Christian LEYRIT  
Préfet de région honoraire  
Président de l'association des  
médiateurs des collectivités  
territoriales



“ Le droit et la justice  
ne sont pas toujours  
superposables : ce  
qui est légal n'est pas  
forcément juste. ”

Après une année de démarrage de la médiation, l'année 2020, exceptionnelle à bien des égards, a été marquée par une forte progression des demandes : 395, soit 46% de plus qu'en 2019 par rapport à 2019 ; la quasi-totalité des demandes (96%) provient de personnes physiques.

Pour environ 90% des situations, la résolution a été complète (satisfaction totale des demandes) ou partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, information).

Dans la société actuelle, où l'administration doit satisfaire un nombre croissant de demandes dans des délais encadrés, et où les procédures sont de plus en plus dématérialisées et dépersonnalisées, il est important que les citoyens disposent de recours gratuits tels que la médiation pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue, et plus particulièrement les plus fragiles et les plus défavorisés.

Dans de nombreuses situations, s'est posée la question suivante : comment concilier le respect de la légalité, qui est par nature le rôle de l'administration, qui s'impose à tous, avec le souci de faire prévaloir l'équité, notion qui fait appel à l'idée de justice ? Le droit et la justice ne sont pas toujours superposables : ce qui est légal n'est pas forcément juste.

Par courrier du 19 janvier 2021, le président du Département Dominique Bussereau m'a adressé ses observations relatives aux 13 propositions que j'avais émises dans mon rapport d'activité 2019. Je tiens à saluer ces réponses circonstanciées et les engagements pris ; je suivrai naturellement

avec beaucoup d'attention leur mise en œuvre opérationnelle.

Je voudrais souligner que l'une de ces propositions (n°4) a été mise en œuvre en 2020 : « *S'agissant du rSa, aucune décision de saisine du procureur, pour motif de fraude notamment, ne sera prise par le Département, avant qu'un débat contradictoire ne soit organisé sous l'égide du médiateur, avec les services du Département et de la CAF d'une part, et la famille d'autre part* ».

Sur la base des seules informations transmises par la CAF au Département (rapport du contrôleur), ce dernier envisageait de saisir le procureur de la République pour 17 situations de suspicions de fraude. À l'issue de ces rencontres, le procureur n'a été saisi que dans 3 cas. Cela démontre l'utilité de la médiation et du débat contradictoire, mettant en lumière la situation réelle, parfois dramatique de certaines personnes, généralement des femmes, plutôt victimes que fraudeuses. Cela a également permis d'éviter la surcharge de la justice et des forces de police et de gendarmerie, pour des procédures totalement infondées.

La prise en compte humaine et équitable de chaque situation, le développement d'une écoute plus attentive des citoyens, notamment des plus fragiles, apparaissent plus que jamais indispensables, en particulier dans les collectivités territoriales.

Ayant été élu en octobre 2020 président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, je vais m'employer à développer et à promouvoir cette expérience charentaise-maritime.



# LE MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE- MARITIME

Dans une société agitée par des fractures et une violence grandissante, où de nombreux citoyens se sentent démunis face à des procédures inintelligibles, à une inflation de législations ou de règlements changeants, le Département de la Charente-Maritime a souhaité se doter d'un médiateur.

## Les objectifs

### Les objectifs sont multiples :

- Faciliter l'accès au droit des personnes,
- Faciliter le dialogue entre les services départementaux, les usagers et les différents partenaires de l'action publique conduite par le Conseil départemental,
- Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité en prenant en compte non seulement la légalité mais aussi l'équité,
- Éviter les recours contentieux, sources de tensions, de dépenses et de perte de temps,
- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers,

- Faire évoluer certains dispositifs en cas de dysfonctionnements observés, au vu des propositions soumises par le médiateur.

**Bref, il s'agit de développer une nouvelle capacité d'écoute et de compréhension, de favoriser un climat de confiance entre les citoyens et la collectivité, et de participer à l'amélioration du lien social.**

Le principe, le statut et la désignation du médiateur ont été décidés à l'unanimité lors de la session plénière du Conseil départemental du 26 octobre 2018. Une conférence de presse a été tenue par le Président du Département et le médiateur le 13 décembre 2018. La mission a effectivement débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2019.



## Son rôle

Le médiateur cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers à l'administration départementale.

- Son intervention est gratuite.
- Ses délais de réponse au demandeur sont courts.
- Il est un intercesseur, donne un avis et cherche à convaincre.
- Il agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.

### Il agit dans le respect de la légalité, en tenant compte de l'équité.

- Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise un rapprochement entre les Charentais-Maritimes et l'administration départementale, en ouvrant un espace de dialogue.
- Saisi de nombreux autres litiges ne concernant pas l'administration départementale, et en accord avec le Président, le médiateur les traite avec toutefois trois exceptions :
  - Les problèmes de voisinage : le médiateur réoriente les demandeurs vers les conciliateurs de justice.
  - Les infractions routières et la gestion des points du permis de conduire : le médiateur redirige les intervenants vers les délégués du Défenseur des droits.
  - Les différends familiaux : le médiateur réoriente les demandeurs vers les médiateurs familiaux.
- Il est chargé de faire des propositions visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- Il entretient et développe des relations avec les autres médiateurs de services au public et des collectivités territoriales dans le Département (conciliateurs de justice, délégués du défenseur des droits, médiateurs CAF, MSA, CARSAT, La Poste, Orange, ENEDIS, EDF ...), et au-delà (Pôle Emploi, CNAV ...).

“ La première égalité, c'est l'équité. ”

Victor Hugo (Les Misérables)

## Sa méthode

- Toute réclamation adressée au médiateur fait l'objet d'un examen attentif.
- Le médiateur a eu un (ou plusieurs) contacts téléphoniques avec chacun des 395 demandeurs. C'est d'autant plus important que dans la plupart des cas, les personnes n'ont pas d'interlocuteur et ont le sentiment d'être ignorées, voire méprisées. Cette **phase d'écoute attentive et bienveillante**, qui prend nécessairement beaucoup de temps, est essentielle.
- Le médiateur demande ensuite que lui soient transmises toutes les pièces du dossier par e-mail, ou lorsque les personnes ne possèdent pas d'ordinateur, par courrier.
- Dans de nombreux cas, il organise une rencontre avec le demandeur dans son bureau de La Rochelle, ou il se déplace dans les bureaux des délégations territoriales : Rochefort, Saintes, Jonzac...
- Il étudie le dossier, recherche les informations nécessaires et interroge le service ou l'organisme compétent. Il convient en effet de s'assurer dans un premier temps que le droit a bien été appliqué.
- Lorsqu'il s'agit de traiter les situations en équité (le droit ayant été appliqué), le médiateur intervient à haut niveau, auprès des personnes ayant le pouvoir de décision : Président du Département, Préfet, directeur régional ou départemental, éventuellement auprès des instances nationales.
- Parfois, le médiateur organise des réunions de médiation, avec toutes les parties en présence. C'est généralement la première fois que le demandeur peut exposer sa demande ou ses griefs, et cela dans un cadre serein. Le médiateur doit veiller à l'équilibre des forces pour animer les échanges d'arguments, les parties en présence n'étant pas sur un pied d'égalité. **En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, le médiateur permet d'éviter qu'il y ait à l'issue un gagnant et un perdant.**
- Dans certains cas, le demandeur peut accepter une décision qui lui est défavorable, dès lors qu'il dispose d'explications claires et motivées. Pour éliminer la frustration et retrouver la confiance dans les institutions, il est indispensable que les citoyens aient le sentiment que les décisions prises soient légitimes.



# COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION ?

## LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR

1

### Privilégier l'écoute et la reformulation

L'écoute permet de démêler les émotions et les faits, et de reformuler ce qu'exprime chaque partie pour appréhender autrement le conflit. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Elle permet de faire émerger les attentes, puis le « raisonnablement possible » pour chaque partie.

2

### Comprendre et faire comprendre la décision contestée

Il est important que le médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée par les services de l'administration départementale. Le dialogue avec les services ne vise pas la recherche d'une potentielle faute, mais la compréhension des conditions d'application des procédures.

3

### Construire une chronologie des faits partagée pour faciliter les échanges

L'enchaînement des événements peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents et le témoignage de l'utilisateur qu'il confronte à ceux délivrés par les services, en privilégiant les faits. Une fois établie, elle constitue le support essentiel du débat contradictoire.

4

### Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales. Pour l'utilisateur, il s'agit d'exprimer sa plainte, pour ensuite la surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la situation singulière de l'utilisateur. Le médiateur propose une solution en équité.

- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, et grâce à sa position d'observateur indépendant, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité en session plénière du Conseil départemental. Ce rapport est rendu public.

## Son domaine de compétence

- Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent les **services départementaux, les établissements ou services assurés des missions confiées par le Département et les établissements financés par la collectivité** (cf. statut du médiateur en annexe).
- De manière concrète, cela concerne l'action sociale (rSa, APA ...), la protection de l'enfance et de la famille, le logement, le handicap (y compris MDPH), les collèges, les routes départementales, le sport, le tourisme, la culture, l'aménagement de l'espace, le SDIS ...
- Le médiateur n'intervient pas dans les domaines suivants :
  - › Litiges entre particuliers (il renvoie les demandeurs vers les conciliateurs de justice)
  - › L'attribution et l'exécution de marchés publics
  - › L'attribution de subventions
  - › Les litiges entre le Département et ses agents ou ses représentants du personnel
  - › Les litiges entre les élus du Département
  - › La mise en cause d'une décision de justice
- Au-delà de ce champ, le médiateur est saisi quotidiennement d'autres types de litiges, qui perdurent parfois depuis des années, concernant **les services de l'État, ses établissements publics, les finances publiques, les distributeurs d'eau et d'énergie, les collectivités territoriales, les opérateurs téléphoniques, la CPAM, les banques, les caisses de retraite, les offices d'HLM etc.** Compte tenu de la mission principale du Conseil départemental, qui concerne le social et la solidarité envers les plus démunis, le médiateur traite également ces litiges.
- Le statut du médiateur de la Charente-Maritime indiquait : « la saisine du médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux ». Toutefois, la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique prévoit le contraire dans son article 81 relatif à la médiation (cf. annexes).
- Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration de revenir sur une décision prise ; son avis a valeur de recommandation au service.
- Si un service concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, le service doit motiver son refus.
- Dans le cas contraire, si le service accepte de suivre la recommandation du médiateur, il revient à ce service de modifier ou de remplacer sa décision initiale et d'en informer le requérant et le médiateur.

## La déontologie de la médiation

### • Le respect de l'État de droit

La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

### • L'indépendance

Le médiateur et ses collaborateurs doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services du Département. Le médiateur, nommé pour une période de 6 ans, ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis des élus et de l'administration.

### • La neutralité

Le médiateur respecte une stricte neutralité : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties. Il respecte la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

### • L'impartialité

L'impartialité implique une attitude de distanciation. Le médiateur doit être attentif aux sentiments qu'il peut éprouver à l'égard d'une partie, par les phénomènes naturels de sympathie et d'antipathie. L'impartialité concerne la relation du médiateur avec les parties, tandis que la neutralité est relative à la solution.

### • La confidentialité

Le médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

À partir des opinions exprimées, le médiateur donne un avis en équité.

Ces principes fondamentaux se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation, notamment dans ceux de l'Association nationale des médiateurs et dans la Charte des médiateurs des collectivités territoriales (cf. annexes).



## Comment saisir le médiateur ?

### Qui peut faire appel au médiateur ?

• Les particuliers, les associations et les entreprises peuvent saisir gratuitement le médiateur. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Les élus, les services du Département ou d'autres administrations, les institutions de médiation, ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager.

En 2020, un certain nombre de demandeurs ont été orientés vers le médiateur par les mairies.

Ce dernier peut également s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et qui relèveraient de son champ de compétence.



### Comment le saisir ?

#### Le médiateur peut être saisi :

- **Par courrier postal** à l'adresse suivante :  
Monsieur le médiateur du Département de la Charente-Maritime  
85 boulevard de la République - CS 60003  
17076 La ROCHELLE Cedex 9
- **Par téléphone** : 05 17 83 43 00 ou 06 33 90 53 42
- **Par courrier électronique** aux adresses suivantes :
  - › [mediateur.departement@charente-maritime.fr](mailto:mediateur.departement@charente-maritime.fr)
  - › [christian.leyrit@charente-maritime.fr](mailto:christian.leyrit@charente-maritime.fr)
- **Via un formulaire disponible sur le site internet du département** : <https://la.charente-maritime.fr/mediateur>

Le médiateur reçoit les demandeurs à son bureau :  
49 avenue Aristide Briand  
17000 LA ROCHELLE

#### Il peut également recevoir dans les locaux des délégations territoriales : Jonzac, Rochefort, Royan, Saintes, Saint-Jean-d'Angély.

Il est demandé que les réclamations soient exposées de la façon la plus claire et la plus précise possible, en joignant tous les documents nécessaires à la compréhension et à l'étude de la demande.

### À quel moment saisir le médiateur ?

Avant de saisir le médiateur, le demandeur doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service concerné.



## Ses moyens

Le médiateur dispose d'un bureau et des moyens matériels mis en place par le Conseil départemental. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, il est assisté par une juriste à temps plein, Madame Mathilde PERNIER, ainsi que par la secrétaire de la Direction de l'action sociale, du logement et de l'insertion, Madame Valérie BOURASSEAU, à temps partiel. Monsieur Jonathan BOISSIER a participé à l'élaboration du présent rapport. Ces personnes ont montré une efficacité et un engagement dignes d'éloges.

## Les partenaires

Le médiateur du Département s'est efforcé de constituer un réseau de correspondants au niveau départemental, régional et national.

- Au niveau départemental : avec tous les conciliateurs de justice (par l'intermédiaire des Présidents des tribunaux judiciaires), les trois délégués du Défenseur des droits, avec les médiateurs de la CAF, de la CPAM, de la MSA, de l'URSSAF, de la Poste, avec les responsables d'Orange, d'EDF, d'ENGIE, d'ENEDIS, de la SAUR, et des offices publics d'HLM, et bien sûr avec les services de l'État (Préfet, directeurs des services départementaux, conciliateur des finances publiques...).
- Au niveau régional : avec les médiateurs de Pôle Emploi (à Bordeaux), le Directeur régional des Douanes, la rectrice d'Académie, le Directeur des Services de la région Nouvelle-Aquitaine...
- Au niveau national : avec le Défenseur des droits, le directeur général de la CNAF, la médiatrice de la CNAV...





## L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

**Un réseau de médiateurs des collectivités territoriales s'est constitué en 2012. Il s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013.**

Aujourd'hui, cette association regroupe 38 collectivités :

- Deux régions : Île-de-France et Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Onze départements : Cantal, Charente-Maritime, Gironde, Ille-et-Vilaine, Maine-et-Loire, Mayenne, Nièvre, Seine-Saint-Denis, Somme, Val-de-Marne, Val-d'Oise.
- Trois métropoles ou communautés d'agglomération : Bourges, Lille, Nice.
- Vingt-deux villes : Angers, Bondy, Bordeaux, Bourges, Cergy, Gap, La Rochelle, la Roche Chalais, Margency, Marseille, Metz,

Mulhouse, Nevers, Nice, Paris, Pantin, Quimper, Saint-Ouen L'Aumône, Sèvres, Sisteron, Tarbes, Tulle.

Le médiateur de la Charente-Maritime est adhérent de cette association ; **il a été élu président en octobre 2020**. Il a fixé de nouveaux objectifs, très ambitieux pour promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivité. Une nouvelle organisation a été mise en place.

Il a été très actif (notamment auprès du cabinet du ministre Sébastien LECORNU) pour l'adoption de l'article 81 relatif à la médiation dans les collectivités territoriales, dans le projet de loi « engagement dans la vie locale et proximité de l'action publique ».



# BILAN QUANTITATIF DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2020

UNE FORTE  
AUGMENTATION  
DES DEMANDES PAR  
RAPPORT À 2019 : **+ 46%**

+ **23%** champ de compétence  
+ **57%** hors champ de compétence

**395**

SAISINES  
EN 2020

DONT  
**66%**

HORS  
DU CHAMP DE  
COMPÉTENCE



## 96% DES DEMANDES ÉMANENT DES PERSONNES PHYSIQUES

Seules 13 demandes proviennent d'entreprises et 2 d'associations.

Un certain nombre de personnes ont été orientées vers le médiateur par le Président du Département, des conseillers départementaux, des maires ou des services du Département.

Le médiateur s'est auto-saisi de 17 dossiers.



96%

PERSONNE PHYSIQUE

17

DOSSIERS  
AUTO-SAISIS PAR  
LE MÉDIATEUR

13

ENTREPRISES

2

ASSOCIATIONS

## UNE MAJORITÉ DE DEMANDEURS SONT DES FEMMES

52%

48%

## RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS ET DES HABITANTS DU DÉPARTEMENT

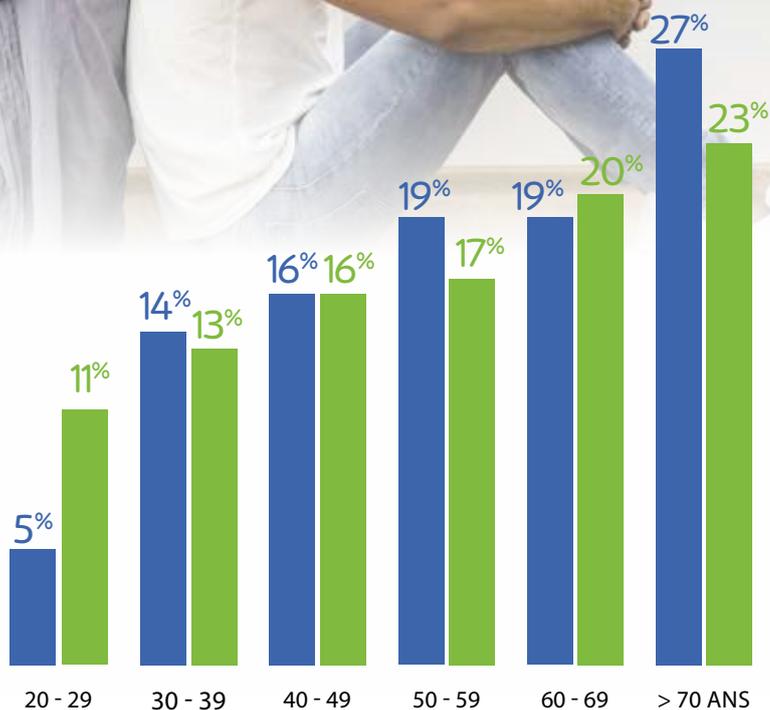
Une surreprésentation des personnes âgées : 27% des demandeurs ont plus de 70 ans.

Ils représentent 23% de la population.

L'âge des demandeurs est sensiblement différent selon que l'on est dans le champ de compétence du Département ou pas.

► Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge

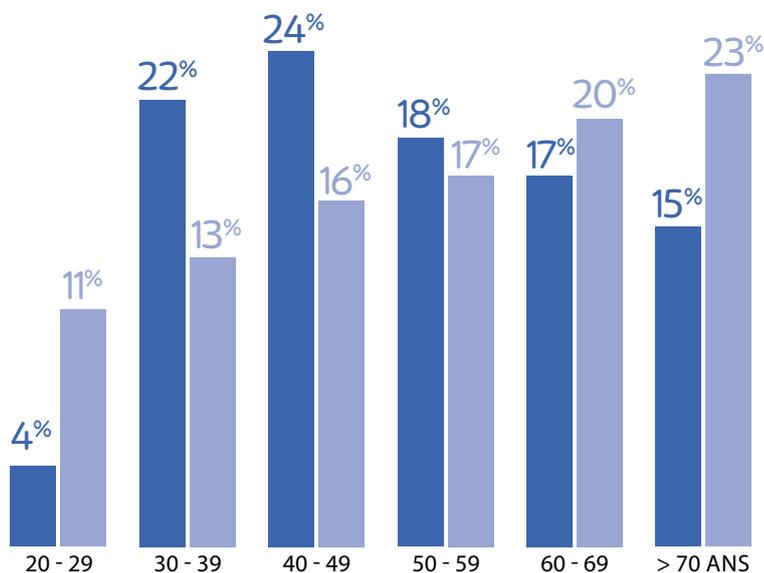
► Pourcentage de la population totale du département



## RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

Une surreprésentation de la tranche d'âge de 30 à 49 ans : 56% des demandeurs alors qu'ils ne représentent que 29% de la population.

 Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge
  Pourcentage de la population totale du département



## RÉPARTITION DES ÂGES DES DEMANDEURS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

Une surreprésentation des personnes âgées : 32% des demandeurs ont plus de 70 ans alors qu'ils ne représentent que 23% de la population.

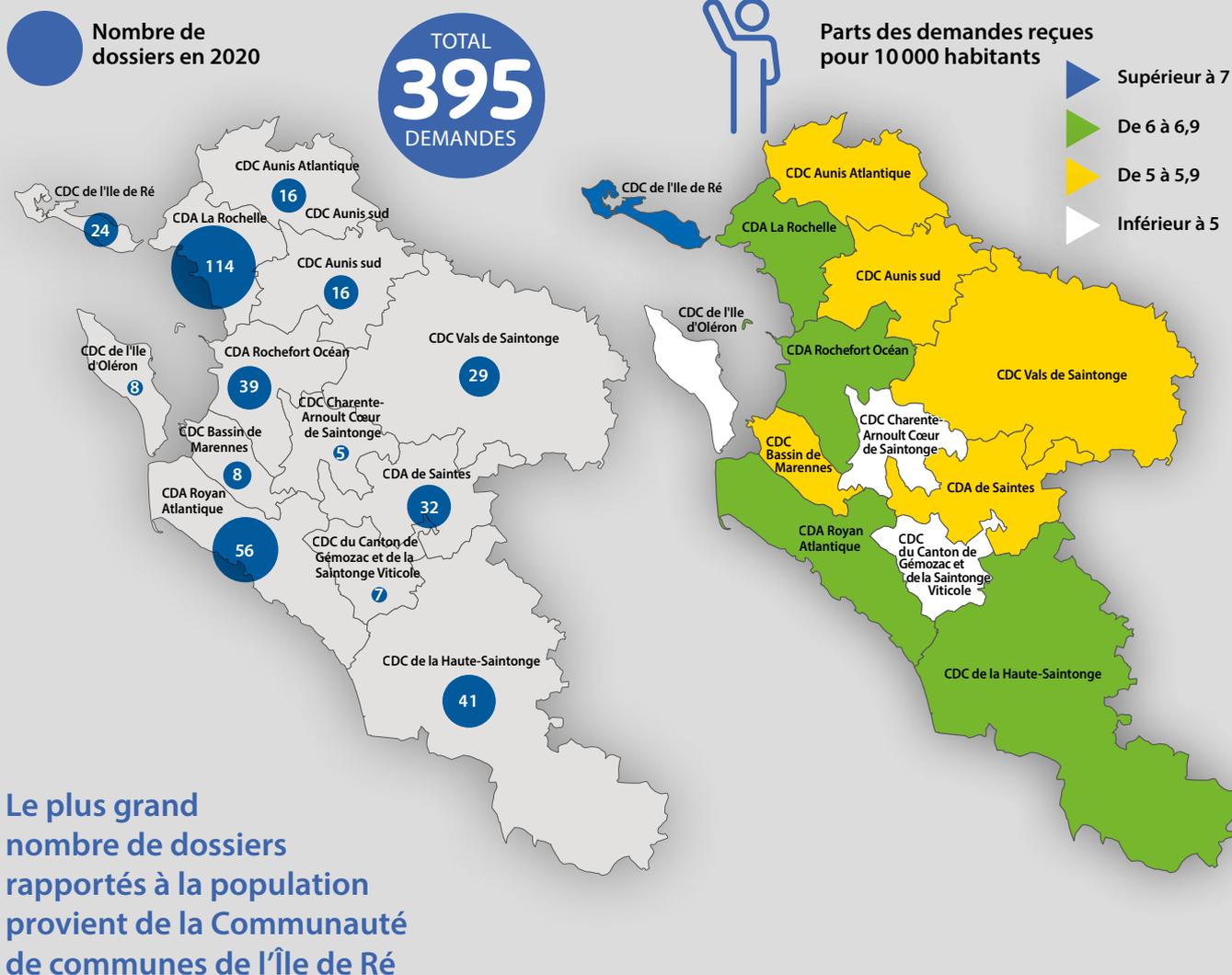
 Pourcentage de demandeurs par tranche d'âge
  Pourcentage de la population totale du département

## MODALITÉS DU PREMIER CONTACT

Le premier contact s'effectue essentiellement par téléphone (le médiateur ayant diffusé un numéro de téléphone fixe et un numéro de portable), puis par e-mail.



## DES DEMANDES INÉGALEMENT RÉPARTIES SUR LE TERRITOIRE



## ÉTAT DES DOSSIERS 2020 (AU 15/02/2021)

Au 15 février 2021, 91% des dossiers 2020 ont été traités.

**91%**  
CLASSÉS

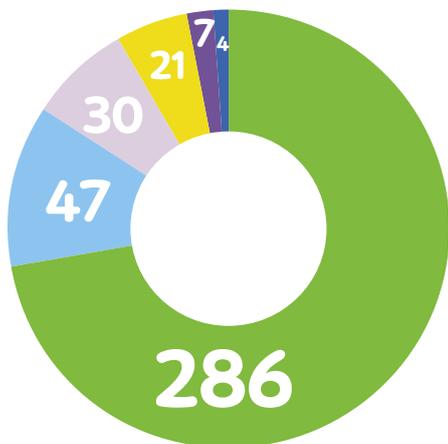
**9%**  
EN COURS

## DEMANDES TRAITÉES OU RÉORIENTÉES

30 demandes ont été jugées irrecevables,

47 abandonnées,

32 réorientées vers les conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des droits ou médiateurs familiaux.



-  Traités directement par le médiateur
-  Abandon de la réclamation
-  Demande irrecevable (demande infondée ou fantaisiste, justice déjà saisie...)
-  Réorientation vers les conciliateurs de justice
-  Réorientation vers un médiateur familial
-  Réorientation vers les délégués du Défenseur des droits

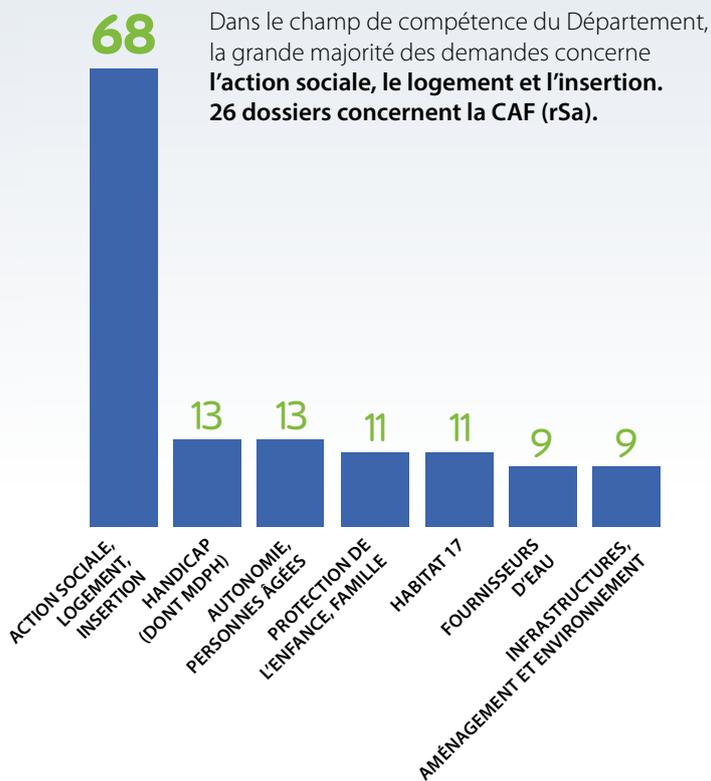
## LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

La Défenseure des droits est Madame Claire HEDON, nommée le 22 juillet 2020 pour un mandat de 6 ans. Elle veille au respect des droits et libertés par les administrations, promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant, et lutte contre les discriminations. Il y a 3 délégués du Défenseur des droits en Charente-Maritime à La Rochelle, Rochefort et Saintes, qui interviennent de manière gratuite.

## LES CONCILIEURS DE JUSTICE

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles, justifiant d'une expérience en matière juridique d'au moins 3 ans. Ils sont nommés sur proposition du juge d'instance par ordonnance du premier Président de la cour d'appel. Ils ont pour objectif le règlement amiable des litiges de la vie quotidienne (relations entre bailleurs et locataires, litiges entre personnes ou commerçants, troubles de voisinage...), et interviennent de manière gratuite.

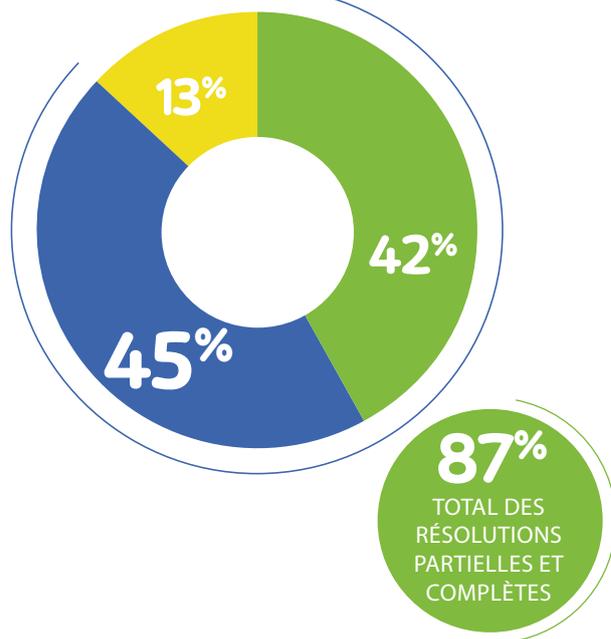
# NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR CONCERNÉ DANS LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT



## RÉSULTATS DES DOSSIERS RELEVANT DU CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

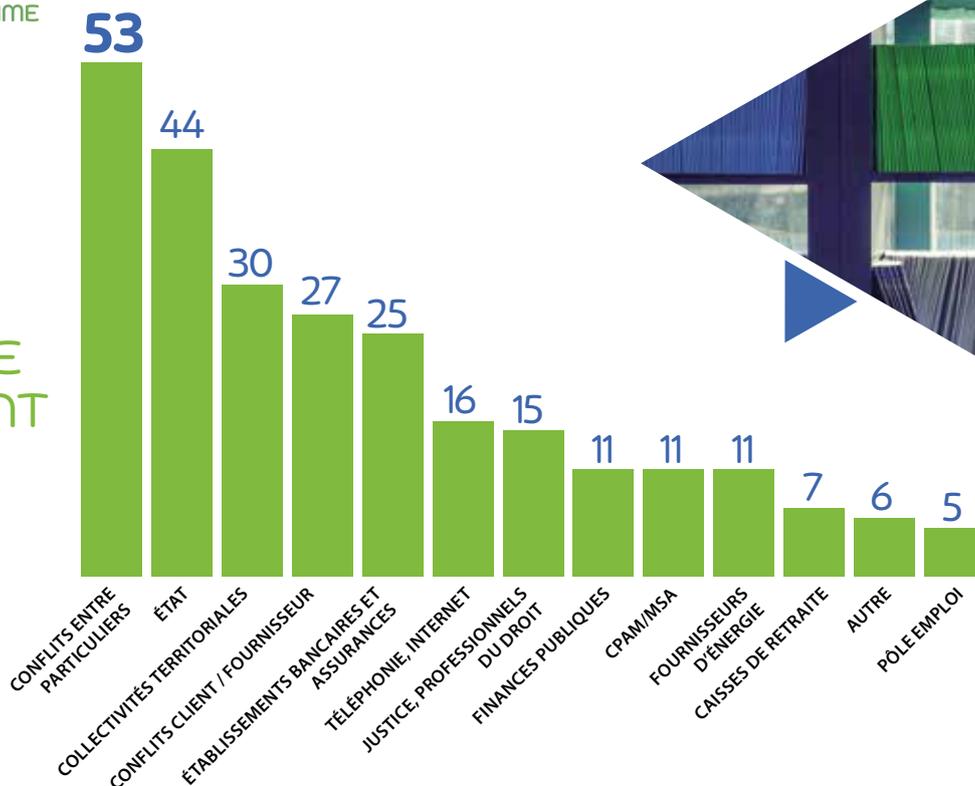
Dans le champ de compétence **une grande majorité de résultats est favorable aux demandeurs.**

- ▶ Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- ▶ Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- ▶ Confirmation décision contestée



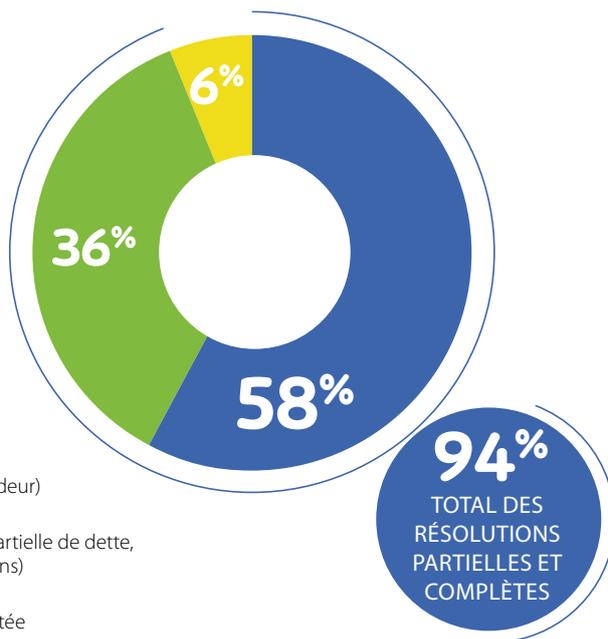
## NOMBRE DE DEMANDES PAR DOMAINE HORS CHAMP DE COMPÉTENCE DU DÉPARTEMENT

Hors champ de compétence, une très grande variété de domaines concernés, notamment beaucoup de **dossiers concernant les services de l'État.**



## RÉSULTATS DES DOSSIERS HORS CHAMP DE COMPÉTENCE

Hors champ de compétence, **une grande majorité des résultats est favorable aux demandeurs.**



- ▶ Résolution complète (satisfaction totale du demandeur)
- ▶ Résolution partielle (remise partielle de dette, avancées, conseils, informations)
- ▶ Confirmation décision contestée

## OBSERVATIONS

Lorsque le médiateur a réorienté les demandes vers les conciliateurs de justice ou les délégués au Défenseur des droits, il a précisé les noms des interlocuteurs, les numéros de téléphone, les lieux et horaires des permanences. Il s'est ensuite informé des suites du litige. On observe alors qu'un grand nombre des demandeurs ne font pas la démarche. Cela montre qu'un nombre important de personnes renvoyées d'interlocuteurs en interlocuteurs finissent par baisser les bras.

Cela renforce l'intérêt que le médiateur traite tous les sujets qui lui sont soumis, même en dehors du champ de compétence du Département.



# EXEMPLES DE SAISINES

## 1 / LITIGE AVEC HABITAT 17

Dans son rapport d'activité 2019, le médiateur évoquait la situation de Madame G., qui avait accepté à quatre reprises un logement qui lui avait été attribué par la Commission d'attribution, le 13 août 2019, et qui avait eu la surprise de voir ce logement attribué à une autre famille le 3 septembre 2019, par la même commission.

Face à cette décision totalement arbitraire et illégale, le médiateur a saisi le Président du Département, celui-ci a demandé qu'un logement de même type, en construction dans la même commune, soit attribué à Madame G. en mai 2020.

Malheureusement, en 2020, la commission d'attribution n'a pas proposé de logement à Madame G.



**Près de deux ans plus tard, le problème n'est toujours pas résolu. Le médiateur a demandé au nouveau directeur d'Habitat 17 qu'une réunion soit organisée avec toutes les parties (y compris le maire de la commune).**

## 2 / REMBOURSEMENT DE LA CRÉANCE DU DÉPARTEMENT SUR UNE SUCCESSION

*Monsieur H. saisit le médiateur car à la suite du décès de sa mère, le Département réclame aux héritiers la somme de 147 246 €, après que la succession ait été réglée. Le 1<sup>er</sup> août 2019, le notaire chargé de la succession a adressé à la délégation territoriale un courrier, afin de savoir si la succession était redevable de quelque somme que ce soit auprès du Département.*

*En l'absence de réponse des services du Département, les héritiers ayant indiqué que la succession ne comprenait aucune aide sociale récupérable, le notaire a distribué les fonds disponibles le 9 octobre 2019.*

*Le 26 décembre 2019, la délégation territoriale écrit à Monsieur H. pour l'interroger sur l'identité du notaire en charge de la succession... Le 30 décembre 2019, le notaire est informé par la délégation territoriale que la somme récupérable est de 147 246 €.*

*Le 25 juin 2020, le Département adresse une relance concernant le paiement de cette somme. Monsieur H. indique que certains héritiers (enfants ou petits-enfants) ont de grandes difficultés pour régler leur part.*



**Le médiateur a organisé une réunion avec la famille, le notaire et son avocat, le service de l'Autonomie et la délégation territoriale.**

**Il apparaît que le montant de la succession est supérieur à la créance du Département. Les héritiers devront donc rembourser cette dette. Le cas échéant, certains héritiers en difficultés ont la faculté de demander une remise partielle de leur dette.**



### 3 / IMPOSSIBILITÉ DE PASSAGE DE LA PCH À L'APA

*Madame B. saisit le médiateur au sujet d'un litige avec la MDPH et le service de l'Autonomie du Département. Elle explique que son mari, atteint de la maladie d'Alzheimer, perçoit une Prestation de Compensation de Handicap (PCH) depuis 2019, et ce jusqu'en 2024. Or, en 2020, l'état de son mari s'est très vite dégradé et il a dû être placé en EHPAD. Face à cette situation, Madame B. demande à la MDPH d'arrêter le versement la PCH (pour laquelle elle perçoit 1,62 € par jour) afin de faire une demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Elle a reçu une réponse de la MDPH lui indiquant que l'arrêt de la PCH était impossible avant 2024, tant que son mari*

*bénéficierait de la PCH, il ne pourrait prétendre à l'APA. Elle indique au médiateur qu'elle ignorait toutes ces règles au moment de la demande de PCH. Elle regrette qu'un engagement plus court ne lui ait pas été proposé, compte tenu des caractères évolutif et imprévisible de cette maladie. Forte de ces arguments, elle a formé un recours gracieux auprès de la direction de l'Autonomie, qui a été rejeté au motif qu'une stricte application de la loi était faite. Face aux dépenses engendrées par le tarif dépendance, environ 600 € par mois, et le faible montant de la PCH, environ 50 € par mois, elle espérait un changement avec la saisine du médiateur.*



**Malgré l'intervention du médiateur et ses recommandations de traiter cette affaire en équité, les services de la MDPH et de l'Autonomie ont confirmé la décision de rejet.**

### 4 / PROBLÈME D'AIDE SOCIALE

*Monsieur D. saisit le médiateur pour le compte de sa mère qui rencontre des problèmes avec la direction de l'Autonomie. N'ayant pas de réponse des services du Département depuis deux ans, il sollicite l'aide du médiateur pour faire entendre leur demande. Il explique que sa mère est entrée en EHPAD le 13 juin 2017. Malgré une demande d'aide sociale effectuée en mai 2017, cette dernière n'est accordée que le 15 octobre 2017. Cette période de transition de juin à octobre fait naître une dette de sa mère envers la Trésorerie d'un montant de 6 779 €. Avec de très faibles moyens financiers, cette dame se retrouve en difficulté, la totalité de ses revenus étant déjà virés directement à la Trésorerie. Un recours gracieux avait été adressé au Président du Conseil départemental dans les délais il y a vingt-sept mois, mais était resté lettre morte. Le médiateur a saisi la directrice du service de l'Autonomie, et après une nouvelle étude des pièces de ce dossier, il est apparu que le Département n'avait pas connaissance de la bonne date du dépôt du dossier.*



**À la lumière de ces nouveaux éléments, le Département a fait droit au recours gracieux formé par cette famille, et la somme demandée a été prise en charge par le Département au titre de l'aide sociale.**

## 5 / PROBLÈME CARSAT-CAF : PAIEMENT DE L'AAH À 62 ANS

*Une assistante sociale du Département saisit le médiateur pour lui faire part de la situation urgente et périlleuse de Monsieur R., handicapé, sans ressources, sans téléphone ni mutuelle, et avec une dette de loyer.*

*En août 2020, à l'approche de ses 62 ans, il a instruit sa demande de retraite auprès de la CARSAT. La CAF, informée de cette demande, a cessé de verser l'AAH à ce dernier, quand bien même sa demande de retraite n'avait pas encore abouti. Ceci a conduit à laisser Monsieur R. sans aucune ressource durant cinq mois.*

*Le médiateur a interpellé la CARSAT et la CAF, leur rappelant l'article 82 de la loi de financement de la sécurité sociale de 2020, prévoyant que toute personne handicapée ne soit plus privée de ressources à 62 ans, la CAF étant chargée de poursuivre le paiement de l'AAH jusqu'au paiement effectif de la retraite, et la caisse de retraite de reverser à la CAF le cas échéant, les sommes avancées.*



**À la suite de cette interpellation, la CARSAT a instruit le dossier. Les premiers paiements sont intervenus en janvier 2021, sans rétroactivité. En février 2021, la CARSAT a versé l'intégralité des sommes dues d'août à décembre 2020.**

## 6 / LITIGE AVEC LA CAF

*Madame M. saisit le médiateur au sujet d'un différend avec la CAF. Elle explique que selon un jugement du juge aux affaires familiales de 2019, elle a obtenu la garde partagée de ses deux filles. Or, le père s'étant manifesté en premier auprès de la CAF, il bénéficie seul de 100% des prestations sociales. De plus, Madame M. s'occupe presque exclusivement de ses filles, le père étant relativement absent et ne respectant pas ses obligations de garde prescrites par le jugement.*

*Une réunion de médiation a été organisée avec Madame M. et la médiatrice de la CAF.*



**À la suite de la réunion, les services de la CAF ont pris en compte le jugement de 2019, et ont partagé par moitié les allocations logement et les prestations familiales. À ce jour, Madame M. est cependant toujours dans l'attente de la prise en compte rétroactive de ses filles par la CAF, permettant un réexamen de sa demande de rSa, auquel elle n'avait pas droit en tant que personne seule en 2019.**



## 7 / PROBLÈME AVEC LA CPAM

*Madame Z. saisit le médiateur car elle rencontre des difficultés avec la CPAM. Elle était sans revenus depuis 7 mois. Elle a travaillé en tant qu'infirmière libérale jusqu'en octobre 2019 dans les Pyrénées-Orientales. Courant octobre 2019, elle a emménagé en Charente-Maritime, et a débuté un travail d'infirmière intérimaire, et ce jusqu'au 10 février 2020, date à laquelle elle est tombée malade et a été opérée. N'ayant toujours pas pu reprendre le travail au mois d'août, Madame Z. souhaite simplement pouvoir percevoir ses indemnités journalières. Son dossier a été transféré à la CPAM de la Charente-Maritime début août 2020, et elle se heurte toujours à la même demande : fournir ses fiches de paie de 2019, ce qu'elle ne possède pas, étant donné qu'elle était infirmière libérale.*



**Le médiateur a alors saisi le conciliateur de la CPAM afin de faire part du cas particulier de Madame Z. et de l'impossibilité de fournir les documents demandés pour l'ouverture des droits aux indemnités journalières. Sa demande a pu être entendue, et Madame Z. a commencé à percevoir ses indemnités très peu de temps après.**

## 8 / PERSONNE HANDICAPÉE DORMANT DANS SA VOITURE

*Une personne de 76 ans, lourdement handicapée (elle marche avec deux béquilles) a saisi le médiateur. Sans logement, elle dormait dans sa voiture à l'île de Ré. Considérant que toute sa vie est à l'île de Ré (amis, famille enterrée sur l'île), elle refuse de quitter ce territoire (un logement lui avait été proposé à Ayré).*

*Après de nombreux échanges avec cette personne, son assistante sociale, la préfecture, le médiateur est intervenu auprès de l'ancien maire (compte tenu de l'historique de cette situation) et de la maire actuelle de la commune. Actuellement, cette personne est hébergée dans un camping municipal jusqu'en mars 2021, où elle paie régulièrement un loyer.*



**Le médiateur demeure attentif à cette situation difficile.**



## 9 / PROBLÈME AVEC LES FINANCES PUBLIQUES DE DORDOGNE

Monsieur et Madame E., habitants de la Charente-Maritime, ont saisi le médiateur car ils rencontrent des difficultés avec les services des impôts de leur ancien domicile. Après écoute de leur situation, il apparaît que ce couple a deux dettes au titre de la taxe d'habitation pour les années 2016 et 2017 auprès des Directions des Finances Publiques de la Gironde et de la Dordogne. Les recours gracieux visant à atténuer l'imposition avaient été rejetés.

Avec l'aide et sur les conseils du médiateur, le couple a adressé par courrier de nouvelles demandes de remises gracieuses aux services respectifs des impôts. Parallèlement, le médiateur a écrit aux deux conciliateurs des impôts pour leur faire part des difficultés financières du couple, vivant avec le minimum vieillesse, et confrontés à de graves problèmes de santé.



**Le couple a pu à obtenir une remise gracieuse totale de sa dette de Dordogne.**

## 10 / PROBLÈME AVEC LES FINANCES PUBLIQUES DE LA CHARENTE-MARITIME

Monsieur et Madame P. contactent le médiateur car ils rencontrent des difficultés avec les Finances Publiques. En effet, le couple a mis en vente sa maison d'habitation principale en 2016, qu'il occupait depuis 28 ans, et a déménagé à proximité dans une plus petite maison. Malgré l'aide d'agences immobilières, 22 mois s'écoulaient entre leur déménagement et la vente de la maison. Cette dernière est alors considérée comme une résidence secondaire lors de la vente, et imposée comme telle, au titre des plus-values. Les impôts taxent donc 4 133 € de plus que prévu sur la vente. En désaccord avec cette décision, ils sollicitent de l'aide pour se faire entendre auprès des services des Finances Publiques.



**Le médiateur a fait part de cette situation anormale au conciliateur des Finances Publiques. Quelques semaines après, Monsieur et Madame P. ont été remboursés de cette somme trop perçue par les impôts.**

## 11 / COUPURE DE TÉLÉPHONE

Madame M. a saisi le médiateur car ses parents rencontrent un problème avec Orange. Depuis quelque temps, ce couple de personnes âgées reçoit des relances de paiement, alors même qu'ils paient sans faute leurs factures tous les mois. Durant le mois de juillet, ils ont la surprise de réaliser que leur ligne a été coupée, sans même qu'ils ne soient prévenus. Ils se déplacent alors en agence, où leur paiement est pris en carte bancaire (deux chèques envoyés n'ayant pas été encaissés).

Madame M. souligne l'urgence car cette ligne téléphonique est l'unique moyen de communication de ses parents avec ses enfants ou les secours.



**À la suite de l'intervention du médiateur auprès du responsable d'Orange, la ligne a pu être rétablie très rapidement.**





## 12 / FACTURE D'EAU ANORMALE

Monsieur et Madame B. contactent le médiateur car ils ont reçu une facture de régularisation de la société de distribution d'eau de plus de 16 000 €, correspondant à 4 309 m<sup>3</sup>, à la suite d'un changement de compteur d'eau, alors que les factures des années précédentes font état d'une consommation annuelle d'environ 90 m<sup>3</sup>.



Après discussion avec le directeur de la société de distribution d'eau, il est apparu que cette facturation était évidemment anormale, et qu'une facture rectificative allait être émise, à hauteur de la consommation moyenne sur les années précédentes.

## 13 / ITINÉRAIRE DE CONVOIS EXCEPTIONNELS

Une entreprise de transports ne peut obtenir depuis avril 2019 une autorisation permanente de transports de marchandises de 2<sup>e</sup> catégorie (de 48 à 60 tonnes) en Charente-Maritime, alors qu'elle possède cette autorisation dans les départements limitrophes. L'administration lui demande d'établir une demande pour chaque voyage, ce qui est impossible, les commandes de transferts de matériel de grands groupes (Colas, Eurovia, Liebherr...) intervenant la veille pour le lendemain.

Son entreprise est en péril. Le médiateur est intervenu auprès du Préfet et du directeur des territoires et de la mer.



Un dialogue approfondi a été engagé entre les services de l'État, du Département et l'ASF, pour étudier la continuité des itinéraires, qui est problématique dans le secteur de Rochefort. Des expertises ont été diligentées par ASF sur la capacité de certains ouvrages d'art de supporter des convois de 60 tonnes, et par les services du Département.

## 14 / PROBLÈME DE CARTE GRISE

Monsieur P. a saisi le médiateur car il rencontre depuis plusieurs mois des problèmes avec l'ANTS. À la suite de l'achat d'une nouvelle voiture, il a effectué les démarches pour payer sa carte grise en ligne, et à cause d'un bug internet, il a effectué plusieurs fois le paiement, et la même somme a été débitée trois fois sur son compte bancaire.

Malgré de nombreuses tentatives, il n'arrive pas à trouver de contact au sein de l'ANTS qui puisse résoudre son problème.



Le médiateur a pris contact avec la direction de l'ANTS afin d'exposer ce problème. Après un envoi de pièces complémentaires, Monsieur P. a été contacté directement par l'ANTS afin de l'informer qu'il allait être remboursé des deux paiements effectués par erreur.



## COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS

Alors qu'il existe en Charente-Maritime de nombreuses structures d'accès au droit (maison du droit, points d'accès au droit, maison des initiatives et des services de Marennes...), plus d'une vingtaine de conciliateurs de justice et trois délégués au Défenseur des droits, on ne peut qu'être impressionné par le nombre élevé de saisines du médiateur du Département.

Des citoyens, souvent âgés, en situation de grande précarité financière, sociale et psychologique, déboussolés dans cette société digitalisée où il n'y a plus de contact humain, et où il est impossible de se faire entendre, où il est même impossible d'être simplement écouté.

“ J’espère que votre action va être pérennisée au niveau du département, vous êtes plus qu’indispensable ; vous permettez au simple citoyen d’espérer en une justice. ”  
Un requérant



**La deuxième mission** du médiateur est de **prendre contact** avec le service ou l’organisme à un niveau différent de celui qui gère le dossier. Il doit veiller à l’équilibre des forces pour animer les échanges d’informations car bien évidemment, il existe un fort déséquilibre entre la personne et les institutions.

**La troisième mission** est de **faire prévaloir le droit**. Quelle n’a pas été la surprise du médiateur de constater dans de nombreux cas que des organismes ou des offices d’HLM... ne respectent pas le droit et prennent des décisions extrêmement lourdes marquées par l’arbitraire. Nous verrons des exemples ci-après.

**La première mission** est donc d’**écouter**, longuement et avec bienveillance le récit de ces 395 personnes, souvent en butte à des organisations depuis un an, deux ans ou plus, ballottées d’organismes en organismes, ne pouvant exposer leur difficulté à une personne physique, ou lorsqu’elles peuvent enfin en rencontrer, considérées souvent avec d’autant plus de condescendance qu’elles sont fragiles et défavorisées. Il s’agit donc en premier lieu que ces personnes soient reconnues dans leur dignité ! De plus, ces personnes n’ont

généralement pas la possibilité de faire valoir leur droit en justice pour des raisons psychologiques et financières (malgré l’aide juridictionnelle). Il est donc particulièrement important que les départements, collectivités principalement en charge du social et de la solidarité, puissent se doter d’un médiateur. Le président de l’Assemblée des Départements de France souhaite d’ailleurs promouvoir cette fonction dans les départements.

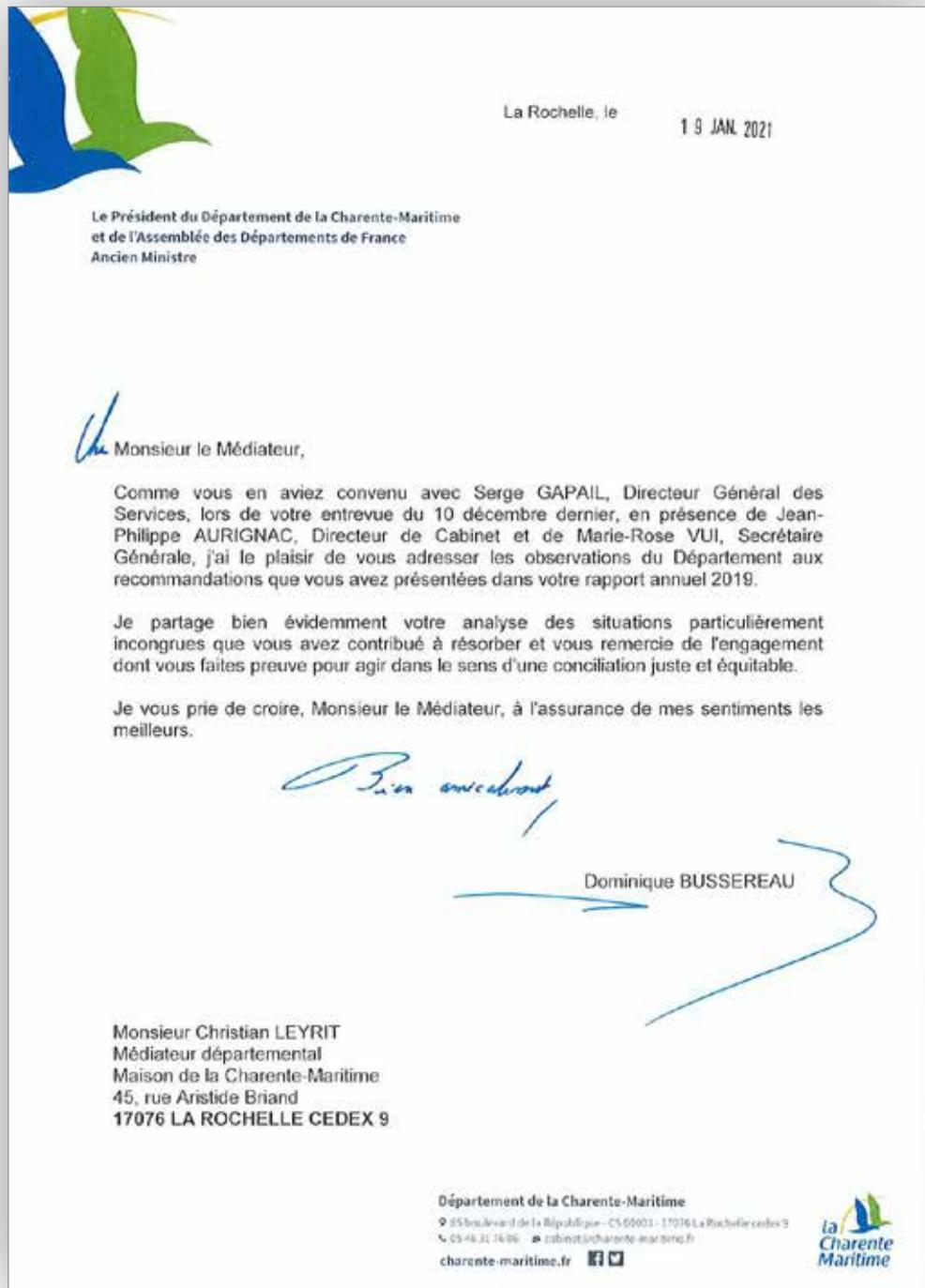
**La quatrième mission** est, lorsque le droit est bien appliqué, mais qu’il se traduit par des décisions insupportables pour certaines personnes, de **traiter le dossier, non plus en droit mais en équité**.

**La cinquième mission** est dans certains cas, de faire en sorte que des décisions défavorables aux requérants, puissent leur être **expliquées** en détail, de façon à ce qu’elles puissent être considérées comme **légitimes**, évitant ainsi d’importantes frustrations ou blessures.



## Suites données aux 13 propositions formulées par le médiateur dans son rapport d'activité 2019 :

Par courrier  
du 19 janvier 2021,  
le Président de la  
Charente-Maritime a  
adressé ses observations  
aux recommandations  
présentées par le  
médiateur (ci-contre).  
Le médiateur tient  
à saluer les réponses  
circonscrites  
à chacune des 13  
propositions et les  
engagements pris.  
Il suivra avec attention  
leur mise en œuvre.



## PROPOSITION n° 1

Les courriers de décision de la CAF relatifs au rSa doivent mentionner que les recours administratifs sont à adresser au Président du Département (avec copie CAF) et non à la CAF et évoquer la possibilité ultérieure de saisir le médiateur du Département.

### Réponse du Département

Le Département est favorable à cette proposition mais il semblerait qu'une modification des courriers de décision de la CAF ne puisse être appliquée sans intervention à un échelon national, compte tenu des contraintes techniques du système d'information de la CAF. La demande pourrait être relayée par le Défenseur des droits.

### Commentaire du médiateur

Le médiateur a transmis cette proposition à M. Vincent Mazauric, directeur général de la CNAF.

## PROPOSITION n° 2

Exiger de la CAF qu'elle transmette aux services du Département toutes les informations et pièces justificatives, comme cela se pratique dans la quasi-totalité des départements.

### Réponse du Département

Le Département est très favorable à cette proposition. La prochaine convention cadre entre le Département et la CAF reprendra cette proposition.

## PROPOSITION n° 3

Obtenir de la CAF que les services du Département participent à la commission des fraudes, afin que le Département puisse prendre des décisions éclairées.

### Réponse du Département

Le Département est favorable à cette proposition qui relève cependant d'une décision de la CAF.



## PROPOSITION n°4

Aucune décision de saisine du procureur, pour motif de fraude notamment, ne sera prise par le Département avant qu'un débat contradictoire ne soit organisé sous l'égide du médiateur, avec les services du Département et la CAF d'une part et la famille d'autre part.

### Réponse du Département

Sur la base de cette recommandation, les services du Département et le médiateur ont initié des rencontres avec les personnes concernées par des suspicions de fraude, en particulier dans le cas de présomption de vie maritale ou de fausse déclaration. Ces rencontres ont ainsi permis de résoudre une majorité de dossiers pour lesquels des situations de très grandes fragilités se sont révélées.

Toutefois, dans les cas où la fraude s'avère flagrante, le Département saisira directement le parquet.

### Commentaire du médiateur

Sur la base des seules informations transmises par la CAF au Département (rapport du contrôleur), le Département envisageait de saisir le procureur de la République pour 17 situations de suspicions de fraude (vie maritale et fausses déclarations de revenus). Cela ne comprend pas les situations de fraude manifeste où des personnes résidant à l'étranger demandent le rSa !...

En application de cette proposition 4, le médiateur a organisé des réunions de médiation sur ces 17 situations, avec la famille, la médiatrice de la CAF et les services du Département.

À l'issue de ces rencontres, le Département n'a saisi le procureur que dans 3 cas. Cela démontre l'utilité de la médiation, prenant en compte la situation réelle, parfois dramatique de certaines personnes, évitant ainsi la surcharge de la justice et des forces de police et de gendarmerie.

Cela montre aussi la pertinence des propositions 1, 2 et 3, afin que le Département puisse être mieux éclairé par la CAF pour prendre des décisions équitables.

Il faut aussi noter que dans les 17 cas, les personnes n'avaient pas reçu le rapport du contrôleur, alors que les textes prévoient que les bénéficiaires peuvent faire des observations sur ce rapport...

## TROIS EXEMPLES DE PROPOSITIONS DE SAISINES DU PROCUREUR PARTICULIÈREMENT INFONDÉES

- **Une femme qui a déposé près d'une vingtaine de plaintes à la police pour violences conjugales** et dégradations de la part de son ex-conjoint. Celui-ci ne disposant pas de compte bancaire, il alimentait le compte de Madame pour l'utilisation personnelle exclusive de Monsieur. Seule l'aide des parents de Madame lui permettait de nourrir ses enfants. Aucune trace de ces éléments dans le rapport du contrôleur de la CAF...
- **Une femme, employée saisonnière qui, voyant un travailleur de son entreprise agricole dormir dans la rue**, lui a proposé un mobil-home libre appartenant à son fils, situé sur son terrain (hébergement à titre gratuit). Aucun élément de vie maritale ou de communauté d'intérêt n'est perceptible. Cette femme, veuve, elle-même en grande difficulté, s'est ainsi exprimée : « ce n'est pas parce que j'ai des problèmes que je ne dois pas tendre la main à un sans-abri ».
- **Un homme d'une quarantaine d'années, bénéficiaire du rSa, qui a omis de déclarer l'aide financière que lui apportait**, de manière assez régulière, sa mère. Celle-ci, bien que très surprise par l'obligation de déclarer des aides familiales, s'est engagée à rembourser le Département, en faisant un emprunt.

## PROPOSITION n°5

Élaborer un document simple et accessible à tous présentant en matière de RSA les règles concernant le concubinage et la colocation, les droits de la défense, le minimum vital en fonction de la famille, ainsi que les recours possibles. Ce document serait élaboré de concert par les services du Département et de la CAF.

### Réponse du Département

Le Département est favorable et propose que l'élaboration de ce document soit entreprise par l'intermédiaire du Défenseur des droits afin d'en donner une portée nationale.

## PROPOSITION n°6

Tout recours gracieux auprès des services du Département doit recevoir une réponse dans un délai de 2 mois. Chaque direction fournira chaque année un tableau récapitulatif des délais de réponse.

### Réponse du Département

Le Département s'est toujours efforcé de respecter ce délai de 2 mois. Il est favorable à engager la réflexion dans le cadre d'un outil permettant d'automatiser le suivi des réponses.



## PROPOSITION n°7

L'absence de réponse aux demandes d'autorisation, d'agrément ou de dérogation dans le délai prescrit de 2 à 6 mois, vaut accord.

### Réponse du Département

La loi du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens a posé le principe selon lequel le silence gardé par l'administration sur une demande vaut accord. Les procédures visées par ce principe ont été recensées afin de figurer exhaustivement dans les listes publiées désormais sur le site « service public.fr ». Ce principe connaît des exceptions prévues par cette même loi ou bien par des décrets, en particulier pour des motifs de « bonne administration ». Le Département s'attache à appliquer les dispositions issues des textes, mais si le médiateur a relevé des cas où cela n'aurait pas été appliqué, nous y remédierons.



## PROPOSITION n° 8

Les décisions de la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) mentionnent la possibilité de saisir le médiateur du Département.

### Réponse du Département

Les notifications de la MDPH sont établies sur le modèle national CNSA. Une modification pourrait s'envisager dans le cadre d'une intervention à un échelon national et non purement départemental.

## PROPOSITION n° 9

Engager une réflexion sur une certaine simplification de la réglementation tarifaire et faire en sorte que toutes les cartes de paiement soient acceptées au péage du pont de l'île de Ré.

### Réponse du Département

Le Département est favorable. Une réflexion est déjà en cours par les services départementaux afin de simplifier la tarification et automatiser les passages au péage du pont de Ré.

## PROPOSITION n° 10

Systématiser l'information relative à la possibilité de recours au médiateur dans tous les courriers de l'administration départementale et la formaliser sur le site web du Département : mettre un lien vers la page du médiateur sur toutes les pages concernant les dispositifs, formulaires et aides mis en ligne par le Département.

### Réponse du Département

Il n'est pas opportun de systématiser la possibilité de recours au médiateur dans tous les courriers du Département, car toutes les décisions ne font pas grief à leur destinataire et par voie de conséquence, ne sont pas susceptibles de recours.

Le Département est favorable à mentionner le recours au médiateur dans tous les courriers pour lesquels son intervention peut être envisagée. Ainsi, à titre d'exemple, dans les courriers relatifs au Revenu de Solidarité Active, le recours au médiateur est désormais systématiquement mentionné, de même qu'il est précisé que son intervention suspend le délai de recours contentieux, conformément à la loi n°2019-1641 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

Le Département est également favorable à une large information sur le recours au médiateur dans son site internet.



## PROPOSITION n° 11

Tous les directeurs du Département suivront un stage de deux jours sur la médiation et le règlement des conflits.

### Réponse du Département

Le Département est favorable à développer une culture de la médiation mais ne souhaite pas rendre obligatoire une formation des directeurs. La formation pourra toutefois être introduite dans le plan de formation de la collectivité.

## PROPOSITION n° 12

Le Département signe une convention avec le Tribunal administratif de Poitiers et la Cour administrative d'appel de Bordeaux en faveur du développement de la médiation.

### Réponse du Département

Le Département a déjà accepté plusieurs médiations à l'initiative du Tribunal administratif de Poitiers sans qu'il n'y ait lieu de signer de convention de développement de la médiation.

## PROPOSITION n° 13

Le Département encourage la nomination de médiateurs indépendants dans les offices HLM.

### Réponse du Département

Le Département est favorable à cette proposition qui relève toutefois de la décision propre des offices HLM.

## Nouvelles propositions :

### RSA ET RELATIONS CAF - DÉPARTEMENT

Les litiges avec la CAF ayant fait l'objet d'une saisine du médiateur sont très nombreux : 26.

La plupart de ces litiges sont relatifs à des suspicions de fraude. Si la lutte contre la fraude est évidemment parfaitement légitime, la manière dont elle s'exerce conduit à des dérives dans les procédures de contrôle, de qualification et de sanction de la fraude.

#### Un premier sujet concerne le contrôle proprement dit.

De nombreux témoignages concordants dénoncent les procédés utilisés par les agents de contrôle lors de leurs enquêtes sur une éventuelle fraude : atteinte à la vie privée, manque d'informations relatives aux personnes interrogées lors des enquêtes de voisinage, refus de prendre en compte certaines pièces justificatives ou demandes de pièces abusives ; les visites se concluant souvent par l'affirmation des contrôleurs qu'ils sont agents assermentés...

Afin d'être en mesure de se défendre, la personne soupçonnée de fraude doit être « informée dans le plus court délai de la nature et de la cause de l'accusation » (article 6 paragraphe 3 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme).

Dans ce cadre, doivent lui être notifiés les griefs qui lui sont reprochés afin qu'elle puisse prendre connaissance des arguments de fait et de droit susceptibles de lui être opposés.

Or, dans de nombreux rapports de contrôle consultés par le médiateur, il est indiqué que les personnes ont été informées de la visite par e-mail, alors que les familles ne disposent ni d'internet, ni d'adresse électronique !

Dans son rapport intitulé « *le droit à l'erreur, et après ?* » de 2019, le Défenseur des droits appelait de ses vœux le renforcement de la formation des personnes en charge du contrôle. Il proposait à ce titre d'insister sur le cadre procédural contradictoire, les règles déontologiques afférentes à la fonction de contrôleur, les droits et devoirs des contrôleurs et des usagers et sur les règles de rédaction du procès-verbal.

“

Outre leurs effets dramatiques sur la situation des personnes, généralement précaires, ces dérives peuvent porter également atteinte aux principes d'égalité devant les services publics et de dignité de la personne ou encore au principe du contradictoire.

”

Jacques TOUBON,  
Ancien Défenseur des droits

Dans son rapport « *lutte contre les fraudes aux prestations sociales : à quel prix pour le droit des usagers* » de septembre 2017, ce dernier faisait plusieurs constats et recommandations :

- **Des règles et pratiques plus cohérentes**, afin de permettre à l'usager d'identifier les difficultés ou de mesurer les enjeux de chacune de ses déclarations,
- **Mieux informer les bénéficiaires** face à la complexité du cadre juridique : une information intelligible et accessible,
- **Renforcer les droits de la défense** en insistant sur le caractère contradictoire de la procédure,
- **Préserver la dignité des personnes** : le Défenseur des droits est fermement attaché à l'idée que les bénéficiaires des prestations sociales, y compris lorsqu'ils sont considérés comme fraudeurs, conservent certains droits, notamment celui de vivre dans la dignité. Il dénonce une pratique propre aux CAF, consistant, dès lors qu'une dette est considérée comme d'origine frauduleuse, à calculer le montant des retenues effectuées sur les prestations servies en remboursement de la dette d'un usager, non plus en fonction des ressources et des charges de la famille, mais en fonction du montant total de la dette, divisé par un nombre de mois maximum pour procéder au remboursement.

Cette pratique, contraire aux dispositions juridiques en vigueur, a pour conséquence de déroger à la garantie dite du « reste à vivre ». Cette somme qui doit normalement être laissée à n'importe quel débiteur constitue un seuil en dessous duquel la possibilité de vivre dans la dignité paraît remise en cause.

Enfin, selon le Défenseur des droits, les organismes apprécient de façon extensive la notion de concubinage se contentant souvent, par exemple, d'une adresse commune pour conclure à une vie de couple.

## PROPOSITION n°1



Le médiateur a exprimé à la nouvelle directrice de la CAF la nécessité d'une meilleure collaboration avec les services du Département, à l'instar des pratiques existantes dans de nombreux territoires. Les services du Département ont également exprimé cette demande de nouvelles pratiques, lors de la préparation de la prochaine convention-cadre CAF-Département.

## DÉLAI DE RÉPONSE DES SERVICES DU DÉPARTEMENT

### PROPOSITION n°2

Le litige évoqué page 21, est consécutif à une réponse tardive (5 mois) des services du Département à un notaire chargé d'une succession, s'agissant d'une aide sociale récupérable.



Le Département informe dans un délai maximum de 15 jours les notaires en charge des successions s'il existe ou non une créance du Département au titre de l'aide sociale ; le montant exact de la créance faisant l'objet d'un second courrier dans un délai de 3 mois maximum.

## DÉLAI DE RÉPONSE AU MÉDIATEUR

### PROPOSITION n°3

Lorsqu'il est saisi, le médiateur interroge les services. Si certains services répondent dans des délais courts (par exemple la MDPH), d'autres répondent très tardivement, malgré plusieurs relances (par exemple, 9 mois et demi pour la Direction des Infrastructures sur un sujet relativement simple).

En l'absence de réponse, le requérant peut être tenté d'engager une procédure contentieuse.



Les services adressent une réponse au médiateur dans un délai de 15 jours, et l'informent de la nécessité éventuelle de procéder à des examens complémentaires.

## PASSAGE DE LA PCH À L'APA

Une personne, atteinte de la maladie d'Alzheimer perçoit une aide de la MDPH (accompagnement à domicile). Son état s'étant brusquement détérioré, il a été hospitalisé puis, sur les conseils des médecins, il a dû être placé en urgence en EHPAD, en unité protégée, classé en GIR2. Son épouse a demandé à la MDPH d'arrêter le versement de la PCH, afin de pouvoir bénéficier de l'APA.

La réponse de la direction de l'Autonomie et de la MDPH, confirmée au médiateur, indique qu'en l'espèce et en vertu de l'article L245-9 du code de l'action sociale et des familles, le changement ne pourra intervenir qu'à partir du 31 août 2024...

Article L245-9 du code de l'action sociale et des familles : « Toute personne qui a obtenu le bénéfice d'une prestation de compensation avant l'âge mentionné à l'article L. 245-1 et qui remplit les conditions prévues à l'article L. 232-1 peut choisir, lorsqu'elle atteint cet âge et à chaque renouvellement de l'attribution de cette prestation, entre le maintien de celle-ci et le bénéfice de l'allocation personnalisée d'autonomie. »



## PROPOSITION n°4



Face à cette réglementation absurde, qui méconnaît le caractère très évolutif de certaines maladies, il est proposé au Président du Département et aux parlementaires d'intervenir auprès des Secrétaires d'État chargés des Personnes Handicapées et de l'Autonomie afin de pouvoir passer de la PCH à l'APA sans attendre un délai de 5 à 6 ans.

## PROPOSITION n°6



Dans l'attente de ces modifications nationales, il est ajouté une annexe aux notifications de la MDPH, indiquant la possibilité de saisir le médiateur départemental, à l'instar de ce qui se pratique dans certains départements, comme la Seine-Saint-Denis par exemple.

## DOSSIERS MDPH

En 2020, le nombre de dossiers reçus par le médiateur concernant la MDPH est resté très faible, bien que 66 recours contentieux aient été formés.

En annexe de toutes les décisions de la Commission des Droits de l'Autonomie des Personnes Handicapées, il est indiqué : « Dans les deux mois après la réception de la décision, vous pouvez demander auprès de la MDPH l'intervention d'une personne indépendante chargée de la conciliation. La procédure de consultation suspend les délais de recours ».

Il apparaît qu'aucune demande en ce sens n'a été faite. Pour prévenir les recours contentieux, le médiateur a proposé en 2019 que ces décisions mentionnent la possibilité de saisir le médiateur du département. Dans sa réponse du 19 janvier 2021, le Président du Département indique : « les notifications de la MDPH sont établies sur le modèle national CNSA ».

Le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales interviendra de son côté auprès de la Présidente de la CNSA.

## PROPOSITION n°5



Le président du Département (et de l'ADF) pourrait intervenir auprès de la présidente de la CNSA pour adapter ces documents aux départements, de plus en plus nombreux, qui ont désigné un médiateur départemental.

## HABITAT 17

Le médiateur a évoqué dans son rapport d'activité 2019, puis cette année (p.19), la situation d'une personne qui, bien qu'ayant accepté un logement, se l'ai vu retiré à la Commission d'attribution suivante, décision évidemment totalement illégale et arbitraire.

Bien que d'autres logements aient été construits par Habitat 17 dans la même commune, aucun logement n'a été attribué près de 2 ans plus tard, malgré l'intervention du Président du Département.

Il est d'ailleurs surprenant que les dirigeants d'Habitat 17 n'aient accepté aucune des deux réunions contradictoires proposées par le médiateur, la désignation d'un médiateur ayant été adoptée à l'unanimité du Conseil départemental. Le médiateur a rencontré le nouveau directeur d'Habitat 17 afin de normaliser les relations.

## PROPOSITION n°7



Habitat 17 répond aux demandes de réunions contradictoires formulées par le médiateur.

## PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Le médiateur a été sollicité à plusieurs reprises par des personnes victimes de violences physiques et psychologiques, en l'occurrence des femmes, souvent avec de jeunes enfants. En 2020, 1349 victimes de violences intrafamiliales ont été dénombrées en Charente-Maritime (+30%), dont 57% de femmes. Il existe une forte mobilisation de tous les partenaires : Etat (Préfecture, DDCS, parquets), département,

intercommunalités, communes, CIDFF, de nombreuses associations et réseaux de professionnels.

**Concernant les femmes victimes de violences**, il existe 60 places dédiées (État). Le département dispose de 37 logements d'extrême urgence (non réservés aux femmes victimes), mais les délais d'attribution sont parfois importants. L'urgence est principalement traitée par le 115.

## PROPOSITION n°8



- Augmentation du nombre de logements sociaux loués par des associations pour les femmes victimes de violence ;

- Participation du Département aux côtés de l'État pour la création de maisons-relais pour les femmes victimes (la première à Royan doit ouvrir en 2021), ainsi qu'à l'accompagnement social ;

- Mise en place d'assistants sociaux du Département dédiés aux violences conjugales, pour renforcer les intervenants sociaux en commissariats et gendarmeries (ISCG).

**Concernant les auteurs**, la priorité clairement affichée est leur éviction du logement, pour maintenir la femme victime et les enfants dans le logement.

Il existe aujourd'hui seulement quelques unités de logements destinés aux auteurs. Le suivi judiciaire et un parcours de soins sont particulièrement importants pour ces auteurs.

## PROPOSITION n°9



- Développement de l'intermédiation locative pour loger les auteurs (location par une association dans le parc public ou privé) ;

- Expérimentation avec l'État et les collectivités de centres d'hébergement pour les auteurs (il en existe dans certains départements) ;

- Extension des unités d'accueil des mineurs victimes de violence (AMIV) aux femmes victimes (il n'y a plus d'unité médico-judiciaire en Charente-Maritime).

## FACTURATION DE LA CONSOMMATION D'EAU

Le médiateur a été sollicité à de nombreuses reprises au sujet de factures d'eau particulièrement élevées. Ce phénomène est notamment intervenu au moment du changement d'opérateur. Il apparaît que l'ancien opérateur a facturé des consommations d'eau pendant des années, sans aucun relevé de compteurs, sur des estimations parfois très faibles ou nulles, le système de télé-relève étant parfois défaillant.

Lorsque le nouvel opérateur arrive et change le compteur, la relève effective de l'ancien compteur conduit à des chiffres extravagants (parfois plusieurs milliers de m<sup>3</sup>). Le montant des prélèvements mensuels est évalué sur la base de ces chiffres... Le médiateur a tenu de nombreuses réunions avec EAU17, les opérateurs et les abonnés.

La solution a consisté à ce que l'ancien opérateur abandonne la consommation d'eau non facturée à la fin de son mandat, la part collectivités étant recalculée sur la base de la consommation réellement constatée en 2019 et 2020, multipliée par 5 (retour sur 5 ans). Le montant des prélèvements mensuels est recalculé sur la base de la consommation réellement constatée.

Le médiateur tient à saluer la parfaite collaboration d'EAU17 et des opérateurs pour trouver des solutions équitables.

## PROPOSITION n°10



Il est proposé qu'EAU17 rappelle fermement à tous les opérateurs de distribution d'eau leur obligation légale de réaliser une relève

physique de compteur au moins une fois tous les 2 ans, le délai souhaitable étant plutôt une fois par an. La relève physique doit être systématique dans la dernière année du contrat de l'opérateur. EAU17 doit également contrôler qu'il n'y a pas de défaillance du fonctionnement de la télé-relève des opérateurs.

## AUTRES REMARQUES

**De nombreuses saisines concernent les services de l'État, ses établissements publics, les collectivités territoriales, les établissements bancaires, les assurances, les fournisseurs d'énergie ou de téléphonie et d'internet...**

### • La préfecture et les directions départementales de l'État

Les services sociaux du Département ont signalé au médiateur des situations particulières de personnes étrangères, qui ont été portées à la connaissance du Préfet.

Les directions départementales ont généralement traité avec écoute et obligeance les requêtes du médiateur.

### • Les Finances Publiques

Les contacts avec le Directeur départemental et le conciliateur des Finances Publiques ont souvent permis de traiter les problèmes des personnes les plus en difficulté de manière positive. Il en fut de même avec les Finances Publiques de Dordogne, qui ont accepté de revenir sur une décision de rejet de recours gracieux.

### • L'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)

Le traitement des titres sécurisés montre les limites d'une totale digitalisation des services, où il est impossible de traiter « manuellement et avec un interlocuteur physique » les situations particulières. En 2020, plusieurs dossiers ont pu être traités (parfois au bout de 28 mois !) avec l'intervention du médiateur auprès de la direction ou du président du Conseil d'Administration (erreur sur la carte grise d'un véhicule, difficulté de remboursement d'une personne ayant payé 3 fois sa carte grise à la suite d'un bug informatique...).

### • Fournisseurs de téléphone et d'internet

De nombreuses saisines ont été enregistrées. Il faut souligner l'écoute et la célérité de traitement des dossiers par Orange. En revanche, il est impossible de trouver un interlocuteur chez les autres opérateurs.

### • Fournisseurs d'eau

Dans la plupart des cas, des solutions ont pu être trouvées grâce à une bonne collaboration EAU 17 et des distributeurs d'eau.

### • Relation avec les collectivités territoriales

Le médiateur a reçu 30 requêtes (problèmes d'urbanisme, nuisances, CCAS...). Certaines requêtes ont été faites par des maires confrontés à des problèmes avec leurs administrés.

### • Banques et compagnies d'assurance

De nombreux problèmes ont été signalés, concernant parfois des entreprises, avec un taux de résolution voisin de zéro. On constate une rigidité de ces institutions, pour qui la notion d'équité est totalement inconnue...

### • Notaires

Le médiateur a été saisi de quelques litiges concernant des notaires, ce qui l'a conduit à saisir la Présidente de la Chambre des Notaires de la Charente-Maritime. Un cas est particulièrement problématique avec le non-traitement d'un dossier pendant de très nombreuses années alors qu'il dispose de fonds très importants en séquestre. Malgré plusieurs relances, ce notaire a refusé tout contact avec le médiateur.

## MÉDIATEUR, CONCILIATEUR ET FACILITATEUR

Depuis quelques années, la médiation en France s'est développée de façon spontanée et désordonnée, et le mot de médiateur est parfois utilisé de manière abusive. Ainsi, il existe au niveau local, des « médiateurs » à la CAF, la MSA, la CPAM, l'URSSAF, la CARSAT, chez les distributeurs d'énergie, dans les banques ou encore les offices HLM... Ces « médiateurs », rattachés à la hiérarchie interne, ne remplissent aucun des critères fondamentaux de la médiation : indépendance, neutralité et impartialité. L'ancienne directrice de la CAF indiquait que sa médiatrice était un « agent d'exécution », rattachée alors au service communication.

Ces médiateurs devraient plutôt être dénommés « conciliateurs » (comme aux Finances Publiques), ou « facilitateur ». Ce mélange des genres et des termes détruit en réalité encore un peu plus la confiance des citoyens dans les institutions. Des citoyens s'adressent à ces médiateurs en espérant avoir un regard nouveau, ouvert et distancié par rapport à leurs problèmes. Ils constatent souvent que ces interlocuteurs n'ont aucune latitude pour remettre en cause ou amender les décisions de leur direction, ce qui renforce encore leur frustration. Le médiateur du Département est intervenu au niveau gouvernemental et du Conseil d'État pour que les textes officiels utilisent le terme de médiateur à bon escient. Un premier résultat est l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019 relatif aux médiateurs des collectivités territoriales.



## TÉMOIGNAGES

Je tiens à remercier par ce mail le Département et les intervenants à mon dossier.  
Et surtout Mr Bussereau qui a eu la gentillesse de me répondre et m'a conseillé de vous contacter.  
Bien cordialement.

Madame monsieur  
Je reviens vers vous après le coup de fil que vous avez bien voulu effectuer ce jour  
Je vous remercie pour les efforts que vous avez déployés et qui ont conduit à l'obtention d'un dégrèvement conséquent  
concernant ma consommation excessive d'eau auprès de la rese  
Malgré toutes mes demandes ils ne voulaient rien entendre  
Vous vous avez réussi  
J'espère que votre action va être pérennisée au niveau du département  
Vous êtes plus qu'indispensable vous permettez au simple citoyen d'espérer en une justice  
Encore merci  
Cordialement  
Envoyé de mon iPhone

Monsieur Christian LEYRET  
médiateur de la république de la charente-maritime

Nous tenons ma mère et moi à vous remercier chaleureusement , pour la diligence de votre intervention , pour sauvegarder et protéger nos anciens en cette période particulièrement sensible pour eux . Je tiens à souligner votre profond humanisme , comme votre volonté de protéger les plus faibles .Ma mère à reçue des excuses des deux parties ,ce qui lui donnent confiance et la rassure en l'exercice d'une bonne justice , nous vous remercions pour tout ce que vous faites pour tous dans le sens d'une véritable fraternité , merci encore .

Monsieur  
Je suis remercier pour tout ce que vous  
avez fait pour ma soeur  
Votre grande efficacité et votre dévouement  
et votre lucidité sur la situation ont permis  
d'arriver au bout de toutes les difficultés  
qui l'empêchaient d'avancer.  
Encore merci et bonne fin d'année  
hans

Bonjour Mr Leyrit,  
Je reviens vers vous, tout d'abord pour vous remercier de vous être occupé de mon dossier.  
Après étude de ce dernier, ils m'ont accordé une remise totale de ma créance.  
J'ai eu également l'appel d'une dame très gentille qui a très bien compris mon problème.  
Ca m'a un peu redonné confiance en moi, ce n'est pas évident d'être prise pour une fraudeuse.  
Surtout quand la vie est galère nous avons plus besoin de mains tendues et d'aides que de suspensions!  
Mais vu toutes les arnaques à ces organismes je comprends malgré tout.  
Bonne continuation.  
Cordialement

Monsieur le Médiateur,

Nous avons enfin reçu, après plus de deux ans d'attente, la réponse du département au recours gracieux que nous avons formé contre sa décision concernant la date de départ de l'admission à l'aide sociale de ma mère, Mme [redacted] hébergée à l'Ehpad

Cette réponse nous parvient sans aucun doute suite à votre intervention.

Mon frère et moi tenons donc à vous remercier très sincèrement pour votre aide précieuse, rapide et efficace.

Nous aurions dû faire appel à vos services bien plus tôt.

Soyez assuré de notre profonde reconnaissance, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Bonjour Monsieur Christian LEYRIT,

Ce matin, avec Monsieur [redacted], nous avons pu récupérer le récépissé de demande de carte de séjour. Ce dernier devrait nous permettre d'enregistrer les sociétés auprès du Greffe du Tribunal de Commerce de La Rochelle et ainsi continuer les démarches pour l'acquisition des murs et du Fonds de Commerce du Restaurant "[redacted]", démarches gelées depuis le mois de juillet 2020.

Les accords de financements ont été obtenus en juillet 2020 et, sans votre intervention, ces derniers allaient devenir obsolètes.

Compte tenu de ce qui précède, nous vous sommes très reconnaissants en tant que Médiateur du Département de La Charente-Maritime, pour avoir solutionné ce dossier. Sans votre intervention, les conséquences auraient été très négatives pour ce Commerce, déjà éprouvé par les confinements imposés par le Covid 19.

Nous vous prions d'accepter, Monsieur Christian LEYRIT, nos sentiments respectueux.

Bonjour,

Merci de votre appel d'hier pour me confirmer que mon différent avec la CER était réglé en ma faveur. Je venais juste de le constater en me connectant sur mon compte CER mais j'avais du mal à réaliser une telle décision en ma faveur.

J'allais vous appeler mais vous m'avez devancée.

Je ne vous remercierai jamais assez pour votre implication dans mon dossier et votre détermination à prouver ma bonne foi.

Pour moi, outre le montant financier important, ce qui me pesait le plus, c'est d'être traitée en numéro de dossier et de ne pas être considérée comme personne responsable.

Cette issue favorable me permet non seulement d'économiser un montant non négligeable mais surtout de me retrouver dans mes valeurs personnelles.

Ce qui est de loin le plus important à mes yeux.

Encore MERCI

Très cordialement

Bonjour Monsieur Leyrit,

J'ai le plaisir de vous informer que les démarches de vos services ont pu aboutir avant-hier au remboursement des 310€ qui nous étaient dûs par les services fiscaux depuis septembre 2018. Je vous en remercie vivement tout en déplorant que nous ayons, ma femme et moi, été dans l'obligation de faire appel à vous pour débloquent un problème dû uniquement à la mauvaise volonté d'une personne qui n'a rien à faire dans la fonction publique où elle sévit.

En tout cas monsieur Leyrit je vous renouvelle mes remerciements car non seulement la démarche a aboutie mais surtout je vous suis reconnaissant de m'avoir démontré comme l'ont fait la CADA et le Tribunal Administratif que dans mon pays la plupart des services fonctionnent parfaitement.

Bien cordialement,

Rebonjour monsieur Leyrit,

Je viens compléter mon précédent courrier et vous annoncer qu'aujourd'hui je viens de recevoir un courrier de la Direction générale des Finances Publiques m'annonçant la restitution intégrale de l'imposition sur la vente de ma maison en 2018, soit les 4133€ retenus par le notaire au moment de la vente.

Encore tous mes remerciements pour les démarches effectuées,

Monsieur Leyrit

Je tiens à vous remercier pour les démarches que vous avez entreprises auprès de l'administration du Département de Charente-Maritime afin de débloquent le règlement des indemnités de retard suite au règlement tardif de certaines de mes factures. Ce règlement est intervenu en juin 2020 alors que je l'attendais depuis fin 2019.

Bien à vous



Monsieur,

j'ai sollicité votre aide il y a déjà plus d'un an pour un support de câbles Orange accidenté sur la façade de ma maison.

Je viens par la présente vous informer que la semaine dernière, enfin, Orange a mandaté une société et que le nécessaire a été fait.

Je vous remercie donc vivement de votre intervention, sans laquelle je n'aurais jamais obtenu gain de cause.

bien cordialement



Bonjour,

Je vous écris pour vous signifier que la caf a fini par annuler la totalité du restant des dettes qu'elle me réclamait.

Certain que votre travail y est pour beaucoup, je tenais à vous remercier pour celui-ci, ainsi que pour le temps dépensé.

Veuillez recevoir mes sincères remerciements et salutations.



Madame Pernier, Monsieur le préfet Mr Leyrit,

Je viens vous souhaiter une bonne année 2021, et vous faire part de ma reconnaissance pour l'aide que vous m'avez fournie l'année dernière ; je vous remercie encore de m'avoir soutenue pour les démarches avec la CPAM, le problème ayant duré 8 mois.

Je vous souhaite de continuer ce beau travail avec la gentillesse et l'efficacité dont vous m'avez fait part.

Veuillez agréer Madame, Monsieur mes salutations respectueuses.

Monsieur le Médiateur de la République.

Je vous remercie d'avoir réglé rapidement et efficacement une affaire qui existait depuis Avril 2020. Personnellement je n'avais pas pu la régler. Ci-joint la photocopie de la lettre de M<sup>mes</sup>.

Encore une fois "MERCI".  
Veuillez recevoir Monsieur le Médiateur de la République l'assurance de ma considération distinguée.

Bonjour Mr le Médiateur, je tenais à vous remercier pour votre action auprès du Département afin d'obtenir réparation.  
Mes remerciements à Mme Pernier

Cordialement

Monsieur,

Suite à la décision de la mairie de [redacted] de mettre en place des horaires de prélevement d'eau sur le lavoir, je tenais personnellement à vous remercier de la médiation que vous avez menée, permettant de trouver un accord à l'amiable avec la mairie. Sans votre aide, cette décision m'aurait certainement conduit devant les tribunaux.

Encore merci pour votre action, en vous souhaitant une excellente année 2021.



Notre dossier pris en charge pendant le 1er confinement par le toujours jeune et dynamique Christian LEYRIT très à l'écoute à l'occasion de plusieurs entretiens tél, a par la suite été confié à Mathilde PERNIER, sa collaboratrice juriste de profession.

Cette dernière à partir d'une bonne qualité de relation a procédé avec réactivité, sérieux dans le suivi et conduite du dossier avec efficacité afin de résoudre définitivement notre problème le 08.01 courant.

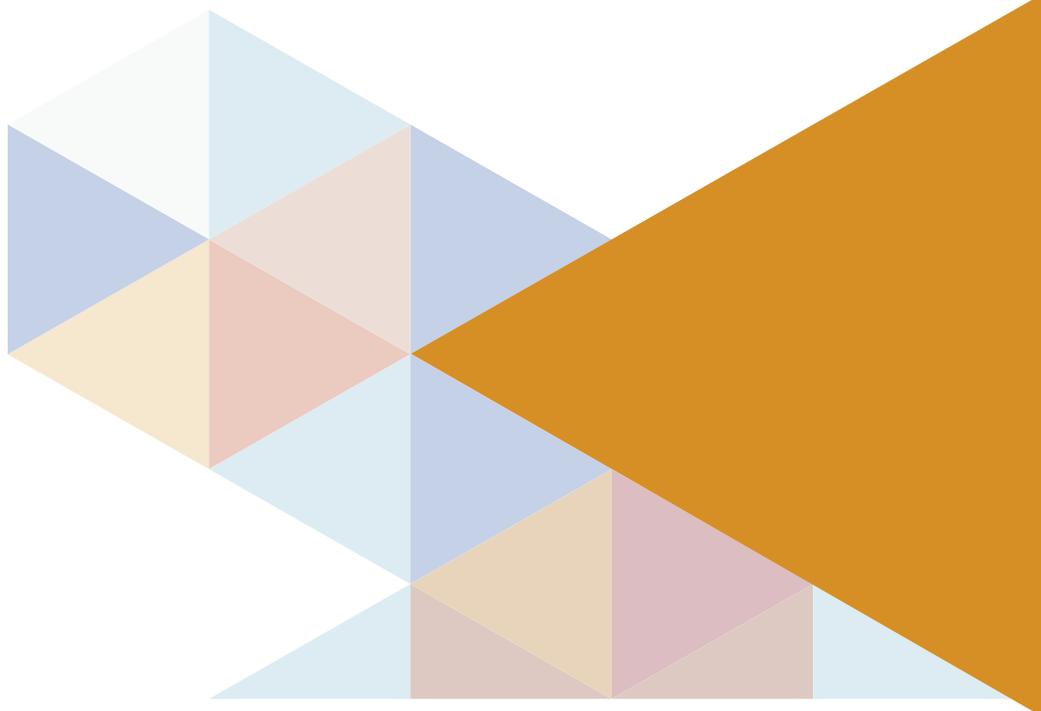
Le GFA remercie encore les deux intervenants pour le travail effectué d'autant que son représentant âgé de 74 ans utilise pour la première fois ce canal de défense après 36 ans d'activité bancaire Bonne et heureuse année à tous les deux et avec nos meilleurs sentiments



Monsieur Leyrit,

J'ai le plaisir de vous informer du dénouement heureux dont vient de nous informer la SAUR dans le litige qui nous opposait. Les deux pièces jointes vous montreront que la SAUR s'est enfin résolue à nous faire payer une consommation d'eau pour 2017 qui correspond à notre consommation régulière.

Je n'ai aucun doute sur la portée de votre intervention, et je tiens à vous en remercier vivement. Recevez mes cordiales salutations





# ANNEXES

## Statut du Médiateur de la Charente-Maritime

### ARTICLE 1:

Il est institué un Médiateur du Département de la Charente-Maritime, en la personne de M. Christian LEYRIT, chargé de mettre en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs de services au public.

### ARTICLE 2:

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est une personnalité qualifiée et indépendante chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration départementale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

### ARTICLE 3:

La qualité de médiateur est incompatible avec tout mandat électoral obtenu dans le ressort géographique du Département de la Charente-Maritime.

Le Médiateur du Département est désigné pour une durée de 6 ans. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté par l'autorité de désignation ou à l'initiative du Médiateur.

### ARTICLE 4:

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration départementale et de ses élus.

Le Département met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, et les services sont tenus de répondre à ses demandes relatives au traitement des dossiers qui lui sont soumis.

Il peut bénéficier de formations dans le but d'améliorer sa pratique.

### ARTICLE 5:

Le Médiateur du Département de la Charente-Maritime est compétent pour connaître les litiges entre usagers (particuliers, entreprises, associations,...) et les services du Département.

Il intervient dans tous les domaines de l'action départementale, excepté :

- les litiges entre particuliers,
- les litiges commerciaux entre tiers,
- la remise en cause d'une décision de justice, l'attribution et l'exécution de marchés publics, l'attribution de subventions,
- les litiges entre le Département et ses agents (agents publics et assistants familiaux),
- les litiges entre les représentants du personnel et le Département, les litiges entre les élus du Département,
- les litiges relevant d'administrations autres que le Département.

Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-être ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration départementale et ses agents.

Les litiges pouvant faire l'objet d'une médiation concernent les services départementaux, les établissements ou services assurant des missions confiées par le Département et les établissements financés par la Collectivité.

## ARTICLE 6 :

Tout usager des services ou établissements désignés ci-dessus en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le Médiateur du Département pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

Avant de saisir le Médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du Médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur agit avec impartialité et confidentialité au regard des informations qu'il recueille.

Les élus, les services du Département ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le Médiateur peut notamment être saisi par courrier et par courriel. La médiation ne vaut pas recours gracieux.

Le Médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

## ARTICLE 7 :

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation qui respecte les principes de confidentialité, de neutralité et d'impartialité est contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur qui dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation et de recommandation auprès du demandeur et de l'administration. La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au demandeur ses conclusions ainsi qu'au service du Conseil départemental.

## ARTICLE 8 :

Dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire du Département, une convention entre le Médiateur du Département et les autres Médiateurs (services de l'État, collectivités territoriales, entreprises publiques, sociétés nationales, délégués du Défenseur des droits,...), pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

## ARTICLE 9 :

Le Département fera connaître la création de la Médiation Départementale au travers de tous les canaux de communication dont il dispose.

Chaque année, le Médiateur du Département rendra compte au Président du Département de la Charente-Maritime de son action, en lui présentant un rapport d'activité.

Ce rapport annuel est rendu public et comportera notamment des statistiques sur le mode de saisine, l'identité des réclamants (personnes physiques ou morales), la répartition géographique des réclamations et par domaines d'activité, les délais de réponse et les résultats de la médiation.

## ARTICLE 10 :

Le Médiateur, sur la base des constats et des enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines, pourra proposer au Président du Département des modifications visant à améliorer les relations entre les citoyens et les services départementaux, et à renforcer à l'efficacité et la lisibilité de l'action départementale.

**Loi Engagement et Proximité :  
Article 81 de la loi n° 2019-1461  
du 27 décembre 2019 relative à  
l'engagement dans la vie locale  
et à la proximité de l'action publique**



**I. - Après le chapitre II du titre unique du livre I<sup>er</sup> de la première partie du Code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :**

« Chapitre II bis « Médiation

« Art. L. 1112-24. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I<sup>er</sup> du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors

que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

**II. - Le titre II du livre VIII de la première partie du Code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :**

« Chapitre III

« Médiation

« Art. L. 1823-1. - L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

**III. - Après le chapitre V du titre II du livre I<sup>er</sup> du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :**

« Chapitre V bis

« Médiation

« Art. L. 125-12. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre I<sup>er</sup> du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

**IV. - Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : « en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».**

**V. - Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales** intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021.



## Les missions de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Cette Association est née en 2013, à l'initiative de Claire BRISSET, Défenseuse des Droits des enfants, puis médiatrice de la ville de Paris et du Département de Paris de 2008 à 2014.

Elle fut ensuite présidée par Eric FERRAND, médiateur de la ville de Paris, Martin NADEAU, médiatrice du Département l'Ille-et-Vilaine, Hervé CARRE, médiateur de la ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire. À la fin de son mandat de médiateur, il a été remplacé en octobre 2020 par Christian LEYRIT, médiateur du Département de la Charente-Maritime.

Fin 2020, l'Association regroupait 38 collectivités : 2 régions, 11 départements, 3 métropoles ou communautés d'agglomération, et 22 villes.

Un nouveau Conseil d'Administration de 14 membres, plus féminisé, a été élu. Le Président est entouré de 3 vice-présidents, représentant les 4 types de collectivités : région, département, agglomération et métropole, et ville.

Afin d'assurer une véritable autonomie de fonctionnement et de gestion, et aussi une autonomie financière, les cotisations des collectivités ont été sensiblement augmentées (de 50 € pour les communes de moins de 5000 habitants à 2000 € pour les régions).

Hervé CARRE, qui avait donné une remarquable impulsion à la tête de l'Association est devenu secrétaire général.

Un évènement majeur est intervenu le 27 décembre 2019, avec l'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, qui reconnaît et institutionnalise les médiateurs des collectivités territoriales.

### DES OBJECTIFS AMBITIEUX ONT ÉTÉ FIXÉS :

#### • Une action volontariste de promotion de la médiation dans les 4 types de collectivités.

Cette action sera à la fois verticale, en s'appuyant sur les grands réseaux d'élus : ARF, ADF, France urbaine, Villes de France (qui rassemble les villes de 10 000 à 100 000 habitants), AMF, et horizontale, au niveau de chaque région. Des correspondants régionaux, véritables ambassadeurs de la médiation ont été, ou vont être nommés, y compris dans les territoires d'outre-mer. Un kit vadémécum sera disponible pour les nouvelles collectivités qui souhaitent désigner un médiateur (aspects juridiques, exemples de délibérations...). L'objectif est d'atteindre 100 collectivités fin 2021.

## LES MISSIONS

### 1 / Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales

L'AMCT répond aux interrogations des chefs d'exécutifs territoriaux et des Directions générales en amont ou en accompagnement de la création d'une offre de médiation au sein de leur collectivité.

### 2 / Développer le partage d'expériences et contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation

L'AMCT coopère avec les réseaux d'élus des collectivités territoriales : AMF, ARF, ADF et France Urbaine, et dialogue avec les membres du Parlement pour renforcer le cadre légal de la médiation institutionnelle. L'AMCT propose d'accueillir chaque nouveau médiateur en lui proposant un parrainage sur 6 mois.

- **Le président et les 3 vice-présidents animeront un club informel des médiateurs** dans chaque type de collectivités afin de traiter des problématiques spécifiques et de diffuser de bonnes pratiques.
- **Une formation spécifique sera proposée aux nouveaux médiateurs.** Il sera par ailleurs proposé au CNFPT et à l'INET, des modules de formation pour les élus et agents territoriaux sur la médiation et la résolution des conflits.
- **Un compagnonnage ou « coaching »** sera proposé aux nouveaux médiateurs.
- **La communication sera développée :** nouveau site internet, présence sur les réseaux sociaux et dans la presse, diffusion régulière d'une lettre d'information.
- Enfin, à la suite de la réussite du colloque organisé à Angers en 2020, **un second colloque sera organisé dans cette ville en octobre 2022.**

“

L'objectif est d'atteindre  
100 collectivités fin 2021.

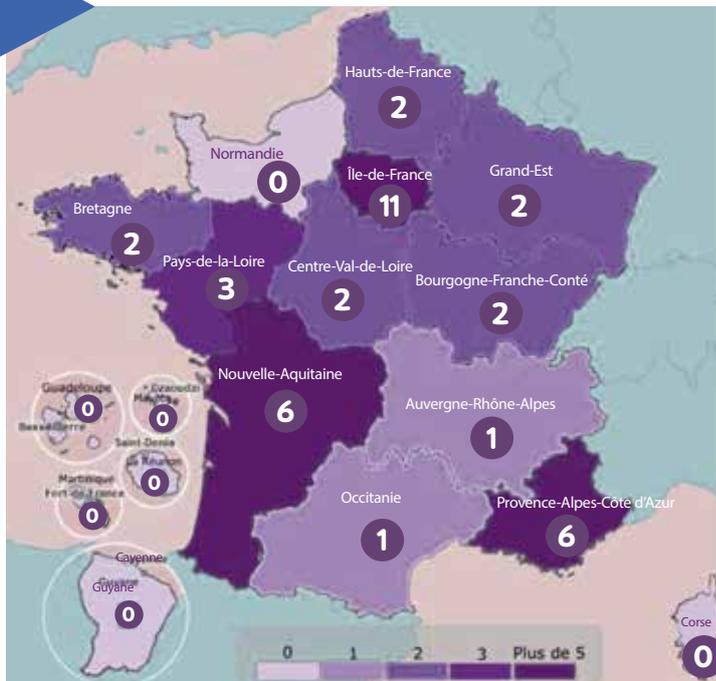
”

### 3 / Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante

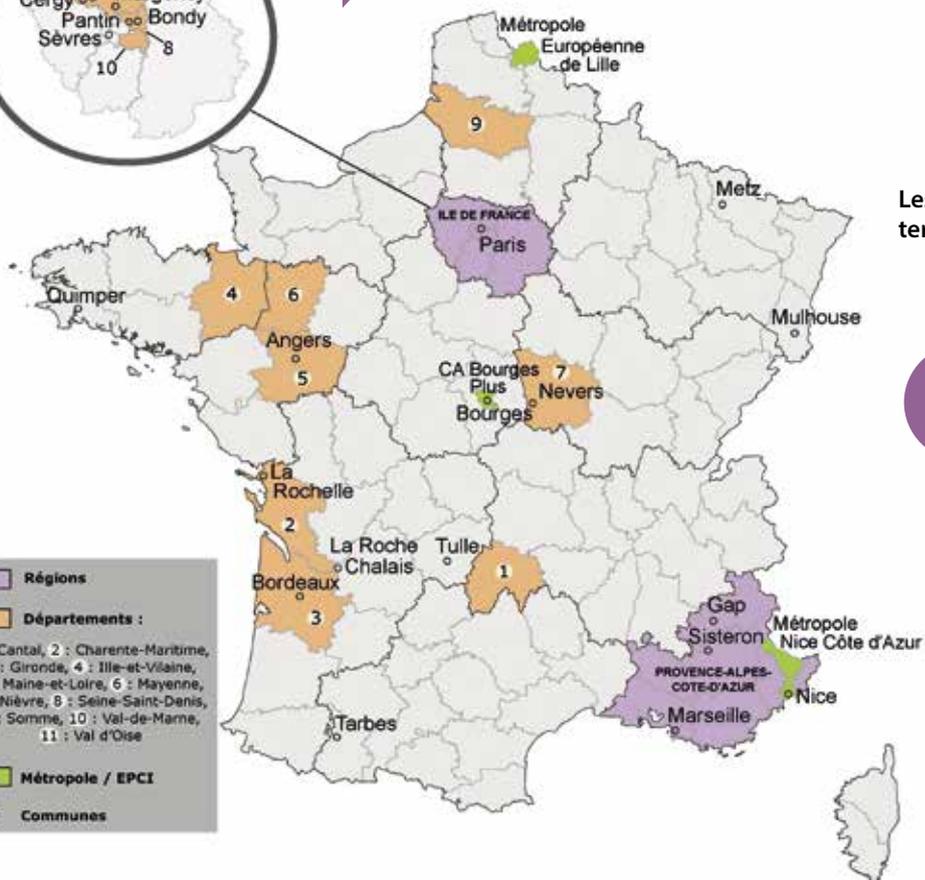
Formation des médiateurs territoriaux et compagnonnage des nouveaux médiateurs.

### 4 / Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation

L'AMCT a pris l'initiative d'organiser le 1<sup>er</sup> INTERNATIONAL CONGRESS FOR ALL MEDIATION à Angers en février 2020. L'AMCT est membre actif du collectif Médiation 21.



Nombre de médiateurs des collectivités par Région au 31/12/20



Les médiateurs des collectivités territoriales au 31 décembre 2020



## La Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales

### PRÉAMBULE

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

**À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction :** d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

**Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité.** Ils doivent être par ailleurs **d'un accès direct et aisé**, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

**Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ;** ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- **Indépendance 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**

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être **un lieu d'échange et de soutien pour faciliter**

**la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.**

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

### ARTICLE 1: DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

### ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

#### 1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

## 2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du Réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

## ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

### 1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs. Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

### 2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

### 3- Confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

### 4- Déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

## 5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

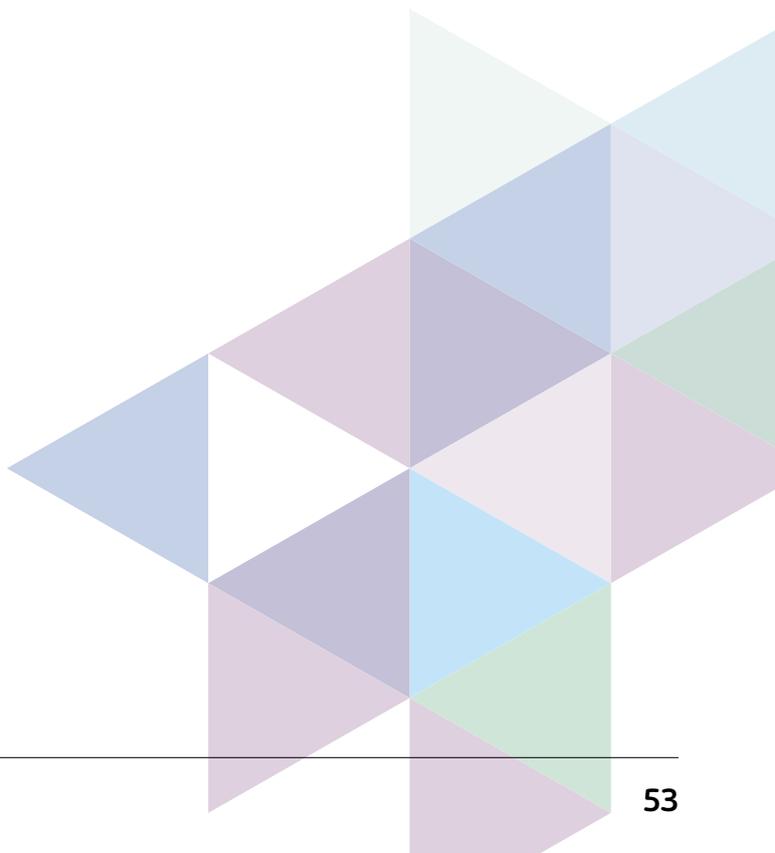
Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

## ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.



## Code de déontologie du médiateur, Association Nationale des Médiateurs

Rédigé par le Rassemblement des Organisations de la Médiation (R.O.M.), Présenté au Palais Bourbon le 5 février 2009

Les signataires de ce code se placent dans la mouvance européenne, au sens de la Directive 2008/52 du 21 mai 2008. Ils considèrent que le « Code de conduite européen pour les médiateurs » de 2004, référencé en annexe du présent code, est perfectible parce que n'incluant pas les avancées actuelles de la pratique de la médiation.

En conséquence, le présent Code constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation en France et la contribution des signataires à l'amélioration du Code de conduite européen pour les médiateurs. Le présent Code s'applique sans préjudice des dispositions spécifiques régissant le domaine d'exercice de chaque médiateur.

### DÉFINITION DE LA MÉDIATION

La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits.

Les organisations et les personnes physiques, signataires du présent Code de Déontologie, affirment leur attachement aux Droits Humains et aux valeurs que sont : la liberté, l'indépendance, la

neutralité, l'impartialité, la confidentialité, la responsabilité.

L'éthique s'entend comme la réflexion du médiateur sur sa pratique et ses actes par rapport à ces valeurs.

La déontologie fixe l'ensemble des règles et obligations dans les relations entre les professionnels, entre les professionnels et les personnes sollicitant leurs services et entre les professionnels et les institutions.

Le recours à la médiation peut intervenir dans le cadre :

- conventionnel, à la demande d'une ou plusieurs personnes concernées, agissant individuellement ou conjointement,

- d'une procédure judiciaire, à la demande du magistrat, des avocats ou des personnes concernées.

La médiation est confiée à une personne physique : le médiateur.

Outre le préambule ci-dessus, le présent Code se compose de trois parties :

- les règles garantant de la qualité de médiateur,
- les règles garantant du processus et des modalités de la médiation,
- les responsabilités du médiateur et les sanctions éventuellement encourues.

### LES RÈGLES GARANTES DE LA QUALITÉ DE MÉDIATEUR

Le Médiateur agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il doit maintenir sa position de tiers et vérifier, en permanence, que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées tout au long de la médiation.

#### La formation

- Le médiateur doit avoir suivi, et posséder, la qualification spécifique à la médiation, en fonction notamment des normes ou critères d'accréditation en vigueur dans chaque organisation.
- Le médiateur, outre la participation à des séances d'analyse de la pratique, actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue (symposiums, colloques, ateliers professionnels, etc).

#### La posture de médiateur

Le médiateur est un tiers. Il doit respecter les exigences suivantes :

##### L'indépendance

Le médiateur doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation, même lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle. Le médiateur s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

##### La neutralité

Le médiateur accompagne les personnes dans leur projet, sans faire prévaloir le sien.

Pour ce faire, le médiateur s'engage, impérativement, à un travail sur lui-même et sa pratique. Il s'engage à participer de manière régulière à des séances collectives d'analyse de la pratique. Il est recommandé d'y associer une supervision.

## L'impartialité

Le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre.

Le médiateur s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation. Il doit refuser la mission si l'un des membres de son équipe a agi, et/ou agit, en qualité autre pour l'une des personnes concernées par la médiation.

## La loyauté

Le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

## LES RÈGLES GARANTES DU PROCESSUS ET DES MODALITÉS DE LA MÉDIATION

Règles garantes du processus de la médiation

### Le consentement

Le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il refusera toute mission où le consentement peut être altéré. Il s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Il doit vérifier que les informations données ont bien été comprises. Le médiateur doit rappeler que la médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

### La confidentialité

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale ou s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public.

Le médiateur ne peut notamment pas faire état des éléments dont il a eu connaissance lors de son intervention et ne doit fournir aucun rapport à ce sujet. En cas de médiation judiciaire, il peut, tout au plus, indiquer au juge s'il y a eu accord ou non.

Règles garantes des modalités de la médiation

### L'information

Le médiateur délivre aux personnes, préalablement à l'engagement de médiation, une information présentant la médiation et ses modalités d'une façon complète, claire et précise. Il informe notamment les participants de l'existence du présent Code de déontologie, auquel il se réfère.

### Le consentement

Comme il a été dit plus haut, le médiateur doit obligatoirement recueillir le consentement, libre et éclairé, des personnes, préalablement à leur entrée en médiation. Une convention de médiation constatera ce consentement.

## La convention de médiation

La convention de médiation est écrite. Cette convention comprendra notamment les éléments qui participent à l'organisation de la médiation :

- déroulement du processus,
- durée des rencontres,
- lieu de la médiation,
- coût de la médiation,
- liberté de prendre conseil auprès d'autres professionnels,
- comportement en médiation (respect, non-violence, etc.).

Elle comportera obligatoirement l'engagement des participants sur la confidentialité des informations dévoilées en médiation : celles-ci ne pourront en particulier être utilisées dans une procédure en cours ou à venir. Par cette convention, les parties prennent acte de l'engagement du médiateur de respecter le présent Code.

## Le déroulement de la médiation

La médiation se déroule dans un lieu neutre.

## La fin de la médiation

La médiation peut se terminer par un accord écrit (protocole), ou non écrit, entre les personnes. Un protocole est la transcription des points d'accord que les personnes ont décidé de faire apparaître. Les documents écrits sont signés par les seules personnes concernées.

Les accords écrits sont la propriété des personnes concernées. Elles ont la possibilité de les faire homologuer par un juge.

## LES RESPONSABILITÉS ET SANCTIONS

Le médiateur a, en plus des responsabilités déjà citées dans ce texte, les responsabilités suivantes :

### Responsabilités du médiateur

- Il n'a pas d'obligation de résultat.
- Il est le garant du déroulement apaisé du processus de médiation.
- Il informe les personnes de ce que, tout au long du processus de médiation, elles ont la possibilité de prendre conseil auprès des professionnels qu'elles souhaitent. S'il a un doute sur la faisabilité et/ou l'équité d'un accord, connaissance d'un risque d'une atteinte à l'ordre public... il invite expressément les personnes à prendre conseil auprès du professionnel compétent avant tout engagement. Il doit s'efforcer d'aider la ou les personnes dont il aurait reçu des informations au cours d'entretiens individuels à les exprimer, si elle(s) l'estime(nt) indispensable à la progression du processus.
- Il ne doit pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance encore mentionnée sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

### Sanctions

Le médiateur signataire du présent code s'engage à le respecter. En cas de manquement, le médiateur s'expose à être exclu de la liste des médiateurs du centre ou de l'association dont il est membre.

RAPPORT DU  
DÉFENSEUR  
DES DROITS:  
LUTTE CONTRE  
LA FRAUDE  
AUX PRESTATIONS  
SOCIALES: À QUEL  
PRIX POUR  
LE DROIT DES  
USAGERS ?

Rapport

# Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ?

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Pourquoi analyser le dispositif de lutte contre la fraude aux prestations sociales ?

**Le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public. Au-delà de cette mission de protection, il est également investi d'une mission de promotion de l'égalité des droits, dont l'axe majeur est le développement de l'accès aux droits. Dans ce cadre, il porte une attention particulière aux personnes en situation, temporaire ou durable, de vulnérabilité, quels qu'en soient les motifs, ainsi qu'aux institutions et aux dispositifs de protection sociale dont le rôle en la matière est primordial.**

Au travers des réclamations individuelles qu'il traite, le Défenseur des droits a été amené à s'intéresser à la lutte contre la fraude aux prestations sociales – qui se distingue de la fraude aux cotisations sociales des entreprises (non traitée dans ce rapport) – et, plus particulièrement, à ses effets sur les droits des usagers des services publics.

La fraude aux prestations sociales représente, selon la Délégation nationale à la lutte contre la fraude (DNLF), 3 % du montant total de la fraude détectée en 2015<sup>1</sup> et concerne un faible nombre des bénéficiaires (par exemple, en 2016, la Caisse nationale d'allocations familiales estimait que la fraude a concerné 0,36 % de ses allocataires).

La lutte contre la fraude s'est considérablement développée depuis la loi du 13 août 2004 sur la réforme de l'assurance-maladie. Un dispositif a été mis sur pieds par les pouvoirs

publics, comprenant une procédure de répression des abus de droit en matière sociale, la création de la DNLF et des comités départementaux de lutte contre la fraude sociale. Leurs actions sont inscrites dans le cadre d'un plan national de lutte contre la fraude, adopté pour trois ans. Ainsi, les modalités de la lutte contre la fraude aux prestations sociales se sont elles-mêmes durcies et les organismes prestataires ont été amenés à mettre en place des dispositifs de contrôle.

Dans le même temps, le législateur a simplifié les procédures d'octroi des prestations afin d'accélérer le traitement des dossiers. À ce titre, il a instauré certains mécanismes permettant l'ouverture de droits sur le fondement des déclarations des usagers. Ce système présente en effet l'avantage de réduire les démarches administratives des futurs

bénéficiaires en vue de favoriser leur accès aux droits sociaux.

Or, force est de constater que cette évolution, pour pratique qu'elle soit, ne permet pas la sécurisation de la demande de prestations, les organismes ayant tendance à ne vérifier les éléments déclarés par l'usager – situation familiale, professionnelle et financière – que plusieurs mois voire années après avoir versé les premières prestations.

Face à cette situation tout à fait paradoxale où l'usager est pris en tenaille entre une procédure déclarative d'accès aux prestations sociales, propice aux erreurs, et un dispositif de plus en plus étoffé de lutte contre la fraude, véhiculant la suspicion d'une fraude massive de la part des bénéficiaires, le dispositif de lutte contre la fraude aux prestations sociales mérite d'être analysé à la lumière des droits des usagers des services publics.

# L'approche par les droits des usagers

**De toute évidence, il est difficile d'aborder la question de la lutte contre la fraude aux prestations sociales, sans s'exposer à de nombreuses critiques, tant les enjeux à la fois politiques, sociaux et économiques sous-jacents sont prégnants.**

C'est la raison pour laquelle il apparaît important de déterminer les objectifs de ce rapport : à savoir, identifier et évaluer la mise en œuvre des dispositifs de lutte contre la fraude aux prestations sociales sur les droits des usagers du service public.

Cette démarche n'a pas vocation à remettre en cause la légitimité de cette politique publique.

Si le dispositif mis en place souffre d'une complexité qui met à mal l'objectif de simplification administrative,

les larges pouvoirs accordés aux organismes chargés d'une mission de protection sociale qui permettent à la fois le contrôle, la qualification et la sanction de la fraude, ont entraîné certaines dérives dont les effets peuvent être dramatiques.

## Constats et recommandations

**Les atteintes aux droits des usagers et aux principes susceptibles de les garantir, tels que l'égalité devant les services publics, la dignité de la personne ou encore les droits de la défense, affectent chacune des étapes de la mise en œuvre de la politique de lutte contre la fraude aux prestations sociales (de la détection de la fraude à sa sanction, en passant par le recouvrement des sommes indument versées).**

Ces atteintes résultent à la fois de certains excès, entretenus par le développement d'une rhétorique de la fraude alimentée par de nombreux discours « décomplexés », et de causes plus structurelles que le Défenseur des droits s'est attaché à relever.

À la lumière de ces constats, le Défenseur des droits a souhaité formuler un certain nombre de recommandations destinées à y remédier.

### Des règles et des pratiques plus cohérentes

Le cadre juridique en vigueur ainsi que certaines procédures qui en découlent sont complexes et opaques. Ils ne permettent pas toujours à l'utilisateur d'identifier les difficultés ou de mesurer les

enjeux de chacune de ses déclarations faites pour le bénéfice de prestations. Ce dernier peut alors commettre des erreurs de bonne foi, abusivement assimilées à des pratiques frauduleuses. En effet, la définition extensible de la notion de fraude conduit souvent à assimiler l'erreur et l'oubli à la fraude.

C'est la raison pour laquelle le Défenseur des droits préconise, parmi de nombreuses recommandations, de modifier

les dispositions de l'article L. 114-17 du code de la sécurité sociale afin que l'intention frauduleuse devienne un élément constitutif de la fraude (recommandation n°1).

## Mieux informer les bénéficiaires

Face à cette complexité du cadre juridique, il incombe nécessairement aux organismes de protection sociale de mettre en œuvre l'obligation d'information à laquelle ils sont tenus. À cet égard, il apparaît urgent de délivrer une information intelligible s'agissant des droits et obligations des usagers de l'administration, tout en veillant à son accessibilité.

Or, comme il est souligné à plusieurs reprises dans ce rapport, on assiste à une détérioration certaine de la relation entre les usagers du service public et les organismes en charge du service et du contrôle des prestations sociales, qui affecte la qualité de cette information.

Le Défenseur des droits recommande en particulier de simplifier et d'harmoniser le contenu des obligations déclaratives et des procédures de demandes de prestations. Il conviendrait à ce titre d'étudier la possibilité d'une harmonisation des conditions de ressources, à l'instar du programme « Dites-le nous une fois » mis en œuvre par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique pour les entreprises (recommandation n°2).

Il devient également urgent de diffuser des instructions claires auprès des organismes de la branche famille s'agissant de la notion de concubinage (conditions cumulatives et recherche de la preuve) qui impacte significativement la prise en compte des ressources pour le calcul d'une prestation (recommandation n°10).

## Renforcer les droits de la défense

Afin d'être mise en mesure de se défendre, la personne soupçonnée de fraude doit être « informée dans le plus court délai, de la nature et de la cause de l'accusation » (article 6 §3 de la convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales). Dans ce cadre, doivent lui être notifiés les griefs qui pèsent contre elle, afin qu'elle puisse prendre connaissance des arguments de fait et de droit susceptibles de lui être opposés.

Le renforcement de la lutte contre la fraude aux prestations sociales, qui s'appuie à la fois sur des sanctions financières et sur le fichage des usagers considérés comme fraudeurs par les organismes, ne saurait s'affranchir de ces règles fondamentales.

Le Défenseur des droits recommande ainsi de renforcer la formation des agents en charge du contrôle en insistant sur le caractère contradictoire de la procédure, les règles déontologiques afférentes à la fonction de contrôleur, leurs droits et devoirs et ceux des usagers et sur les règles de

rédaction d'un procès-verbal (recommandation n°6).

## Préserver la dignité des personnes

Le développement de la répression des bénéficiaires de prestations convaincues de fraudes à l'issue des opérations de contrôle tend à la fois à faciliter la récupération des indus et à alourdir les sanctions.

Cette orientation ne doit toutefois pas faire oublier que les prestataires conservent des droits, et notamment celui de vivre dans la dignité.

Cette exigence conduit le Défenseur des droits à recommander, pour les bénéficiaires suspects de fraude, d'instaurer un délai maximal de suspension du versement des prestations en cas d'enquête en cours (recommandation n°8), et pour les personnes convaincues de fraude, de garantir la bonne application des dispositifs juridiques encadrant le recouvrement des indus frauduleux, au moyen d'instructions nationales rappelant les principes fondamentaux en la matière : reste à vivre et application d'un échéancier de remboursement personnalisé (recommandation n°13).

Au-delà des constats et recommandations formulées par le Défenseur des droits, il conviendrait de s'interroger sur la généralisation d'un droit à l'erreur pour les demandeurs et bénéficiaires de prestations.

## Quels sont mes droits ?

- Lors d'un contrôle à mon domicile, je peux demander à **être assisté(e) d'un tiers ou d'un interprète** et **obtenir le rapport d'enquête** rédigé postérieurement.
- L'agent de contrôle ne peut pas pénétrer à mon domicile sans mon consentement. Toutefois, le fait de ne pas se soumettre au contrôle – sans raison valable – peut être assimilé à un refus de contrôle, lequel peut entraîner la suspension du versement de mes prestations voire le prononcé d'une pénalité financière.
- Si l'organisme m'informe d'un « indu » frauduleux – prestation que je n'aurais pas dû percevoir et que je suis tenu(e) de rembourser – avec lequel je suis en désaccord, j'écris à l'organisme pour en **contester** le principe en respectant les **voies et délais de recours** précisés par l'organisme.
- Les organismes de protection sociale sont tenus de **suspendre la récupération de l'indu** durant le traitement de ma contestation devant la commission de recours amiable (CRA).
- Si je demande une remise partielle ou totale de ma dette sans la contester, l'organisme peut considérer que **j'ai reconnu cette dette** et que j'en suis redevable. En cas de fraude, les demandes de remise de dette sont **systématiquement refusées**.
- S'agissant des allocations chômage et des prestations maladie et vieillesse, l'organisme peut retenir une fraction de mes prestations en remboursement de ma dette, mais il doit me rester **535,17 € chaque mois pour vivre** (minimum vital – toutes ressources confondues – pour une personne seule en 2017).
- S'agissant des allocations versées par la CAF ou la MSA (prestations familiales, allocations logement, RSA, AAH, etc.), les retenues effectuées sur mes prestations à venir sont variables selon ma situation, même si mes ressources sont inférieures ou égales à 535,17 € par mois.
- En l'absence de réponse de la part de l'organisme à ma contestation dans le mois qui suit son envoi, je peux considérer que ma demande est rejetée. Je dispose dès lors de deux mois pour écrire au tribunal compétent (tribunal des affaires de sécurité sociale ou tribunal administratif selon la prestation en cause) afin qu'il tranche mon litige. **L'avocat n'est pas obligatoire**. Je peux également attendre la décision de l'organisme.
- Si l'organisme prend une décision de maintien de l'indu et/ou de la pénalité après ma contestation, j'ai deux mois pour écrire au tribunal compétent (tribunal des affaires de sécurité sociale ou tribunal administratif selon la prestation en cause) afin qu'il tranche mon litige. **L'avocat n'est pas obligatoire**.

Si j'ai un doute ou que mes droits ne sont pas respectés, je peux saisir le Défenseur des droits :

Soit je me rends à l'une des **permanences d'un délégué du Défenseur des droits** près de chez moi (ils sont plus de 450 répartis sur l'ensemble du territoire national).

Soit **par courrier, sans affranchissement**, à l'adresse suivante :  
**Défenseur des droits**  
**Libre réponse 71120**  
**75342 PARIS**  
**CEDEX 07**

Soit sur le site internet, **par formulaire à remplir en ligne**, en suivant ce lien :  
[Formulaire en ligne](#)

Soit **par téléphone** :  
**09 69 39 00 00**

## Synthèse du rapport France Stratégie : « Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations », Juillet 2019.

Ce rapport a été réalisé à la demande du Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée Nationale.

Le développement de dispositifs de médiation entre les citoyens et les administrations est relativement récent en France.

### Une médiation pas comme les autres

Tout d'abord, elle se joue entre deux « personnes » radicalement asymétriques : d'un côté, une personne physique, citoyen, usager de l'administration, allocataire, assuré social, qui cherche à comprendre ou à contester une décision qui lui a été notifiée, ou à faire valoir ses droits ; d'un autre côté, une administration qui prend des décisions à la chaîne, en fonction des dossiers qui lui sont transmis et de la réglementation qu'elle doit respecter et faire respecter – et qu'elle contribue également à façonner.

Tout concourt ainsi à rendre, a priori, cette médiation impossible : l'autorité publique a affaire à des procédures de masse, son action est tout entière guidée par des règles de portée générale, elle adopte une position verticale vis-à-vis des administrés et elle est tenue par les principes d'égalité de traitement et de légalité – tandis que la médiation se veut un art du dialogue d'égal à égal, de la prise en compte de la particularité des situations, de la recherche de solutions originales, voire inédites, n'ayant pas vocation à être systématisées ou à faire jurisprudence.

### Une pluralité d'objectifs

Quelques ministères et une quarantaine de collectivités locales ont installé des médiateurs, dans l'optique d'amélioration du service rendu à l'utilisateur et pour se doter d'une fonction de « vigie » capable de repérer, sur la base de réclamations formulées par les citoyens, les cas de « maladministration ».

Mais au-delà de ces motifs intrinsèques de développement, on voit aussi apparaître, dans bien des administrations, la tentation de confier à des médiateurs la tâche de renouer le contact avec un public qui dispose moins souvent qu'auparavant d'interlocuteurs directs, derrière un guichet ou au téléphone, du fait des politiques de dématérialisation.

Et, dans le même temps, les juridictions administratives, souhaitant contenir le flux d'affaires qui leur parviennent, utilisent de façon croissante la médiation comme alternative ou comme préalable obligatoire, notamment pour les contentieux dits « de masse » en matière sociale – ainsi les contestations de décisions portant notamment sur le rSa, les APL, ou encore les radiations des listes de demandeurs d'emploi, font actuellement l'objet d'une expérimentation de « médiation préalable obligatoire ».

### Des dispositifs très hétérogènes

Il n'y a pas eu en France de grande « loi médiation ». Certains médiateurs sont nommés pour six ans, avec des mandats ni révocables, ni renouvelables, tandis que d'autres s'inscrivent dans un cadre beaucoup moins défini et disposent de moindres garanties quant à leur autonomie.

Dans ces différences formelles se jouent à la fois la réalité de l'indépendance de ces médiateurs vis-à-vis de « leur » administration – qui est la condition pour qu'ils puissent jouer un véritable rôle de « tiers » – et la lisibilité des dispositifs pour les usagers – qui est une condition de leur accessibilité et de leur efficacité.





### **Des défis communs aux différents médiateurs**

Il faut trouver la « juste place » de la médiation dans les relations entre citoyens et administrations et de ne pas lui demander ce qu'elle pas en mesure de faire - notamment prendre la place du contact de premier niveau avec l'utilisateur ou se substituer aux juridictions. Cela suppose ensuite de rendre solides et lisibles les garanties d'indépendance qui feront que les usagers sauront à qui ils ont effectivement affaire lorsqu'ils saisissent un médiateur – et sauront également ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas en attendre.

Pour y parvenir, France Stratégie formule plusieurs préconisations, qui visent trois grands objectifs : harmoniser les conditions de la médiation ; coordonner les médiateurs ; discuter des enseignements de la médiation.

### **Harmoniser les conditions de la médiation**

Les trois premières propositions présentées dans le rapport visent à consolider les dispositifs existants et à établir un standard sur lequel pourront s'aligner, par la suite, de nouveaux médiateurs éventuellement créés.

## **PROPOSITION N° 1**

### **Définir un socle commun de garanties d'indépendance pour les médiateurs.**

Afin de renforcer et d'harmoniser le positionnement des médiateurs entre citoyens et administrations, un « socle commun » pourrait être inscrit dans la loi, qui, sans entrer dans le détail du fonctionnement de chaque institution (qui doit demeurer souple pour rester fidèle à l'esprit de la médiation), devrait définir un standard minimal en termes de conditions de nomination et d'incompatibilités, d'autonomie de fonctionnement, ou encore de publicité du rapport annuel.

## **PROPOSITION N° 2**

### **Généraliser l'interruption des délais de recours contentieux.**

## **PROPOSITION N° 3**

### **Renforcer la complémentarité entre bénévoles (assurant des permanences) et salariés.**

### **Coordonner les différents médiateurs citoyens-administration.**

## **PROPOSITION N° 4**

### **Faire du Défenseur des droits la « tête de réseau » des médiateurs publics.**



### PROPOSITION n° 5

**Mutualiser les opérations de promotion de l'accès au droit.**

### PROPOSITION n° 6

**Promouvoir les études et la recherche en matière de qualité et d'accessibilité de la médiation.**

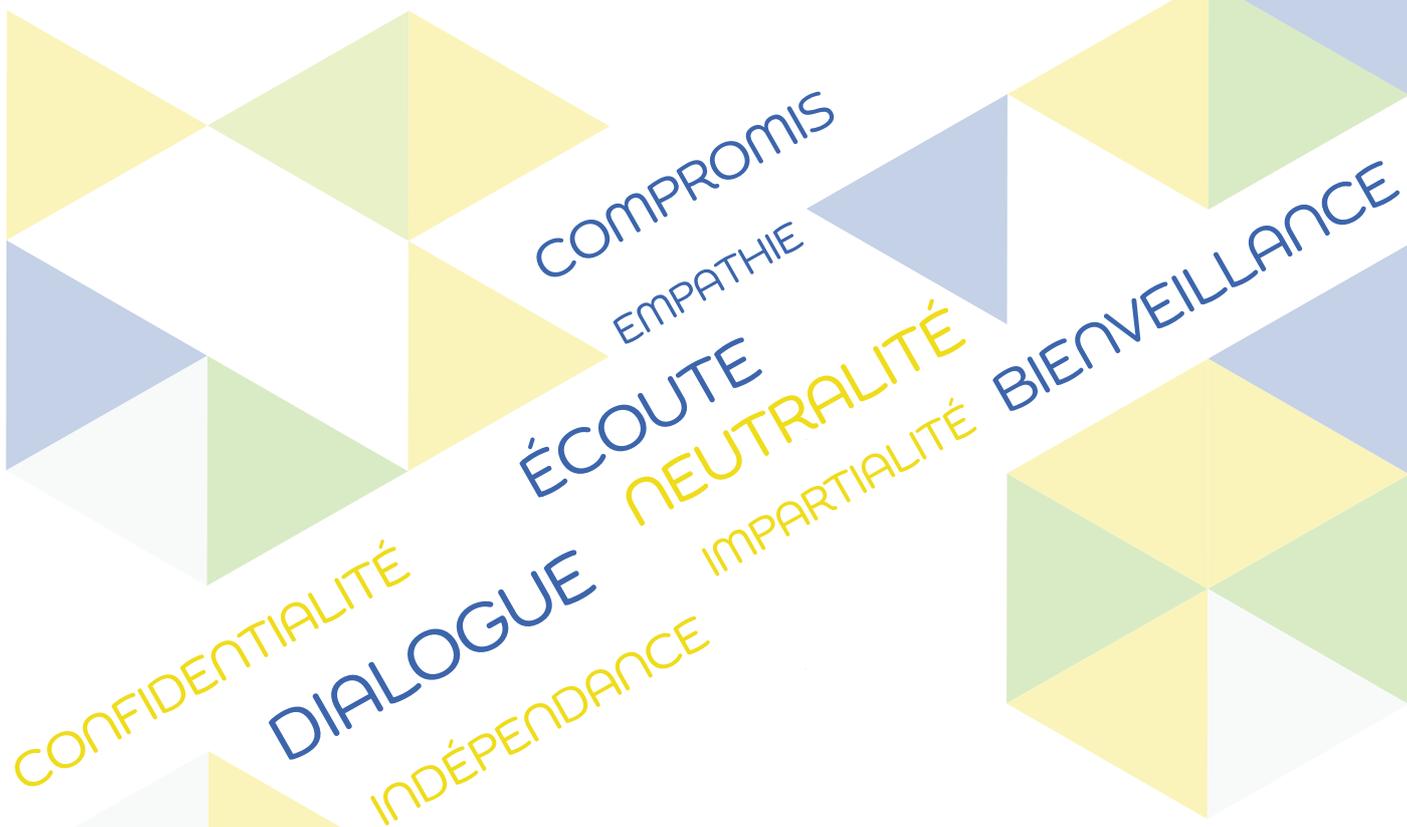
**Discuter les enseignements de la médiation.**

Le rapport annuel de chaque médiateur public permet de rendre visibles les dysfonctionnements identifiés à partir de cas particuliers, et de monter en généralité pour proposer des réformes plus globales. Encore faut-il s'assurer que ce rapport est bien connu et discuté. Tel est l'objet de la dernière proposition du rapport.

### PROPOSITION n° 7

**Faire vivre le débat sur les leçons à tirer de la médiation.**

Pour chaque médiateur, les conclusions et travaux de la médiation et les préconisations formulées dans le rapport devraient être mises en débat dans une instance collégiale, par exemple dans l'assemblée délibérante de la collectivité pour les médiateurs locaux.



COMPROMIS  
EMPATHIE  
ÉCOUTE  
NEUTRALITÉ  
BIENVEILLANCE  
CONFIDENTIALITÉ  
DIALOGUE  
INDÉPENDANCE  
IMPARTIALITÉ



Contactez le médiateur du Département  
de la Charente-Maritime

05.17.83.43.00 ou 06.33.90.53.42

[mediateur.departement@charente-maritime.fr](mailto:mediateur.departement@charente-maritime.fr)

<https://la.charente-maritime.fr/mediateur>

---

85 boulevard de la République  
CS 60003  
17076 LA ROCHELLE Cedex 9

---