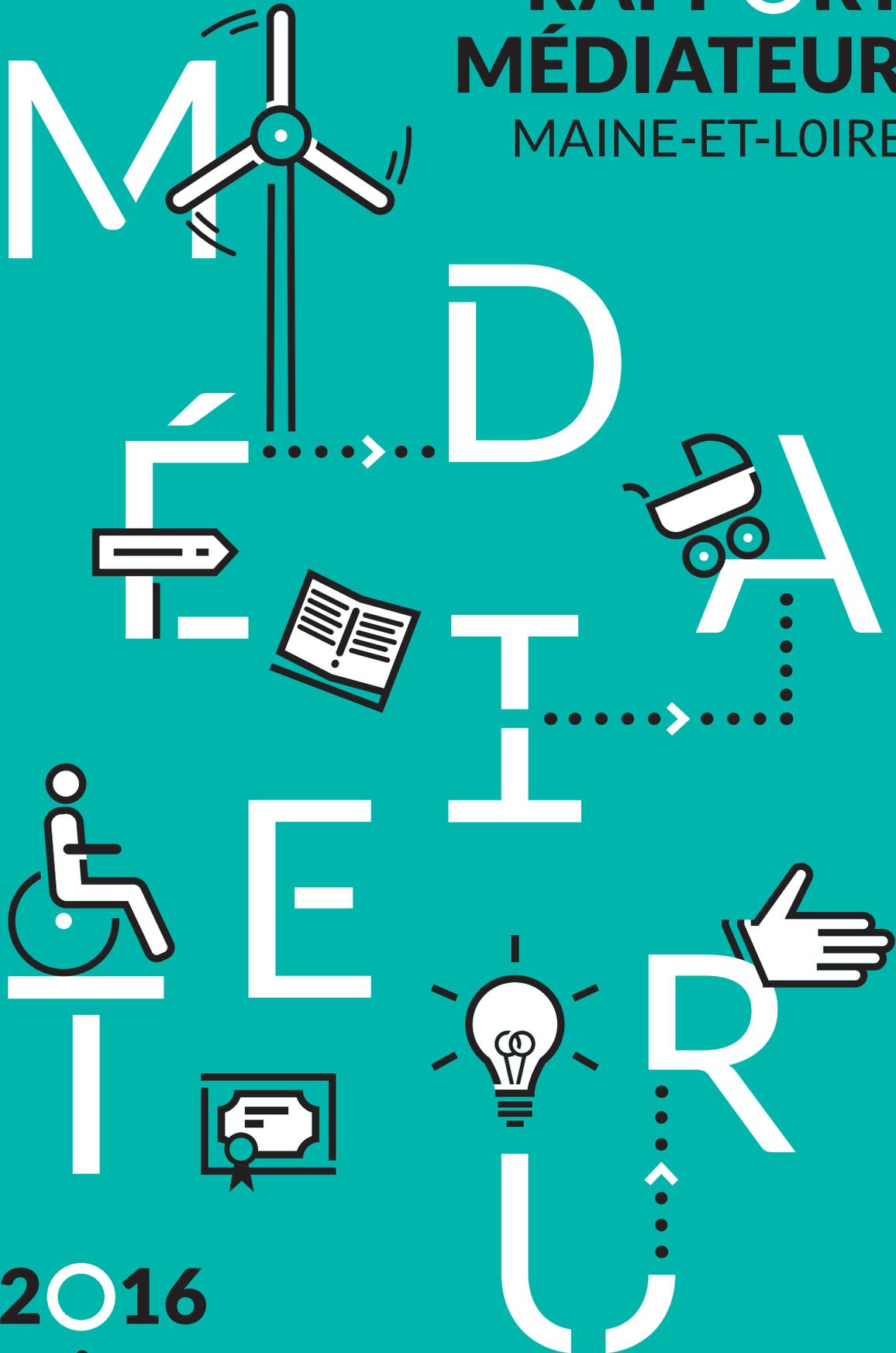


↓
↓
↓
↓
↓
RAPPORT
MÉDIATEUR
MAINE-ET-LOIRE



2016
↓
↓
↓
↓

Edito

du Président du Département de Maine-et-Loire



Pour faciliter et maintenir le lien essentiel qui lie les habitants du Maine-et-Loire au Conseil départemental, nous avons souhaité leur offrir un service de médiation garantissant une écoute et une disponibilité permanente.

Dans un contexte socio-économique difficile et face à des parcours parfois jonchés de questionnements et de doutes, les missions du médiateur départemental sont souvent synonymes d'apaisement pour nos concitoyens.

Depuis 2014, j'ai souhaité que le médiateur départemental porte cette culture essentielle du compromis dans une société agitée par des fractures et une violence grandissante. Chaque jour, celui-ci s'engage pour que toutes les questions trouvent des réponses adaptées, pour que toutes les requêtes soient entendues et pour que les décisions de l'administration soient mieux comprises.

Ses compétences lui permettent de défendre et de promouvoir les droits individuels et collectifs, en toute indépendance, dans le domaine des missions de l'administration départementale. Ainsi le médiateur peut sensibiliser l'exécutif et les services départementaux à des sujets préoccupant nos concitoyens, mais aussi émettre des propositions de modifications de règlements ou d'adaptation de dispositifs afin de simplifier et faciliter les démarches des usagers.

Maintenir un dialogue constructif entre notre administration et nos concitoyens est un enjeu primordial pour un service public de qualité. C'est un engagement de notre projet de mandature *Anjou 2021-Réinventons l'avenir*.

Ce rapport d'activités constitue un guide éclairant et exigeant pour progresser vers une meilleure compréhension du service public, une amélioration des dispositifs qu'il propose et une plus grande valorisation de son sens et de son importance.

Christian GILLET
Président du Département

Mot du médiateur



En 2016, 135 Angevins ont saisi le médiateur d'une requête en médiation sur un total de 160 personnes accueillies. L'analyse de ces requêtes confirme les tendances observées en 2014. Toutefois le rapport s'est inversé entre les réorientations et les médiations. Alors que les réorientations représentaient 44 % en 2015, celles-ci représentent 52 % c'est à dire 70 réorientations pour 62 médiations réalisées.

La réorientation de ces 70 saisines reste une fonction importante du médiateur. Elle est saluée par des usagers, souvent perdus dans le dédale administratif pour repérer les compétences des institutions concernées. Cette proportion importante de requêtes mal dirigées souligne la nécessité de poursuivre les actions d'information sur le rôle du médiateur départemental et le champ de sa compétence. A ce titre, cette année 2017 qui commence est l'occasion de faire appel au volontariat auprès des directions pour que des « correspondants médiation » soient présents sur le tout le Département et contribuent à sensibiliser les usagers à la recherche d'alternatives amiables aux conflits qui les opposent au Département.

Je veux saluer à nouveau les directions et services pour leur accueil bienveillant des personnes que je leur adresse. Un climat de coopération est bien établi. Mon inscription en réseau avec les délégués du défenseur des droits, les conciliateurs de justice et les autres médiateurs consolide ma fonction de conseil et d'orientation.

Un autre enseignement tiré de l'examen des requêtes concerne le nombre de requêtes consacrées aux décisions de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. Au regard de l'activité du médiateur du Département, les 23 demandes de conciliation auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) représentent près de 20 % du total des requêtes et 37 % du total des médiations. Ce rapport vous propose de mieux comprendre le contexte légal et réglementaire de la MDPH et ce qui motive les personnes en situation de handicap qui demandent une conciliation.

Enfin, chaque dossier illustre la difficulté de trouver des solutions aux litiges lorsque les textes, par leur rigidité, n'offrent aucune marge à l'administration ou au médiateur pour trouver des compromis ou tenir compte de circonstances exceptionnelles. Dans ces circonstances, la recherche d'une solution totale ou partielle peut être imaginée si l'équité est comprise par les services départementaux comme un principe selon lequel chacun peut prétendre à un traitement juste et raisonnable. L'équité apparaît alors comme un moyen qui vient corriger les conséquences injustes de l'application d'un texte.

Après les événements tragiques des années 2015 et 2016, on peut craindre que la suspicion et la défiance s'immiscent entre les personnes. La médiation peut s'entendre comme une contribution à des relations plus apaisées et plus solidaires.

Hervé CARRÉ
Médiateur du Département de Maine-et-Loire

Sommaire

1 LA MÉDIATION, UNE PRISE DE RISQUE PARTAGÉE	P. 6
■ Un renforcement juridique et réglementaire de la médiation	p. 6
■ Préserver l'équité de traitement du litige.....	p. 7
■ Réussir la médiation	p. 7
■ Qui peut saisir le médiateur ?	p. 7
■ Comment s'y prendre ?.....	p. 7
■ Sur quels sujets ?	p. 8
■ Les différentes formes de sollicitation du médiateur.....	p. 8
■ Quelle est la méthode de travail du médiateur ?	p. 9
■ Une présence permanente	p. 9
2 LE RECOURS AU CONCILIEUR DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	P. 10
■ Quel est le rôle de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ?	p. 10
■ Le principe de la conciliation	p. 10
■ Une procédure précise	p. 11
■ Quelle procédure adopter ?	p. 11
■ Les délais du recours à la conciliation	p. 11
■ Les deux autres modes de contestation	p. 12
■ La conciliation adoptée par les usagers de la Maison départementale de l'autonomie.....	p. 13
3 UNE COOPÉRATION QUI S'INSTALLE AVEC LES SERVICES DU DÉPARTEMENT	P. 16
■ Inscrire le dialogue dans le temps	p. 16
■ Formaliser au préalable l'adhésion des deux parties pour entrer en médiation	p. 16
■ Aborder les requêtes sous un autre angle.....	p. 17
■ Rendre lisible l'organisation et les missions des services	p. 17
4 BILAN DE L'ANNÉE 2016.....	P. 18
■ Chiffres et analyses	p. 18
■ La répartition géographique des requérants	p. 18
■ Modalités de contact.....	p. 19
■ Motivations des requérants.....	p. 19
■ L'impact de la médiation sur les services départementaux	p. 23
■ Le résultat de la requête	p. 25
5 LES PRÉCONISATIONS	P. 26
■ Suivi des recommandations précédentes.....	p. 26
■ Nouvelles préconisations	p. 28
6 LA CONTRIBUTION DU MEDIATEUR À LA VIE DES RÉSEAUX	P. 29
■ Le forum international de Gérone	p. 29
■ La journée des médiateurs	p. 30

1

UN RENFORCEMENT JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE DE LA MÉDIATION



La médiation, une prise de risque partagée

La médiation est-elle un effet de mode ? Jean-Marie Coulon, Premier président honoraire de la Cour d'appel de Paris, répond à cette question précise : « *On pense à tort que c'est une mode, on oublie en revanche que c'est la loi !* » (*Art et techniques de la médiation*, page 211, Martine Bourry d'Antin, Gérard Pluyette, Stephen Bensimon, Éditions Juris-Classeur, juin 2009).

La loi du 18 décembre 1998 prévoit deux séries de dispositions très favorables au développement des modes alternatifs de résolution des conflits. Elle rend possible l'obtention d'une aide juridique lorsque les parties tentent d'aboutir à une transaction avant l'introduction de l'instance judiciaire. Elle institutionnalise également les Maisons de justice et du droit, dont l'une des fonctions est d'accueillir les mesures alternatives de traitement pénal et les actions tendant à la résolution amiable des conflits. Enfin, la loi n° 2000-32-1 du 12 avril 2000 a renforcé les droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

La médiation est également au cœur de l'actualité juridique. C'est le cas avec la généralisation de la médiation dans le domaine la consommation (ordonnance du 20 août 2015 et ses décrets d'application pour les collectivités territoriales). C'est également le cas avec des dispositions visant à favoriser le règlement des différends par la médiation dans le cadre du titre II de la loi de Modernisation de la justice du XXI^e siècle. Enfin, un rapport intitulé « *Réflexions pour la justice administrative de demain* » a suscité la mise en place d'un « comité de développement et de suivi des propositions en matière de médiation ». Ces textes et réflexions sur la médiation visent à désengorger les tribunaux, mais représentent également un moyen de rendre le droit plus accessible aux citoyens en facilitant le recours au règlement amiable des litiges.

Car le besoin d'écoute des requérants se conjugue avec un besoin de repères face à des procédures qui peuvent paraître inintelligibles, à une inflation de législations, à des règlements changeants et tatillons, perçus comme d'inutiles tracasseries.

A travers la nomination d'un médiateur dès 2011, le Conseil départemental de Maine-et-Loire a affiché sa volonté de **rapprocher l'administration du citoyen**. Ainsi, grâce à cette mission départementale, l'action engagée permet de régler, ou tout au moins d'améliorer de nombreuses situations individuelles et de dépasser d'interminables conflits.

PRÉSERVER L'ÉQUITÉ DE TRAITEMENT DU LITIGE

Le niveau de connaissance de la réglementation est mieux maîtrisé par l'administration que par l'« usager-citoyen ». La collectivité peut mobiliser ses moyens techniques et son ingénierie alors que le requérant est fréquemment dépourvu de l'expertise technique nécessaire. Enfin, le temps de l'administration n'est pas le temps de l'urgence ressenti par le citoyen. **Ce qui suppose que le médiateur veille à l'équilibre du rapport de force. C'est à dire qu'il préserve l'équité de traitement du litige.**

Personnalité qualifiée, le médiateur base son intervention sur une confiance partagée, fondée sur l'écoute et le respect, le droit et l'équité, la neutralité et l'impartialité. Pour cela, il justifie d'une expérience reconnue de l'environnement institutionnel. Il est rattaché directement au Président

du Conseil départemental de Maine-et-Loire, afin de ne pas dépendre de la direction administrative.

Il s'appuie sur un règlement départemental adopté par l'Assemblée départementale en séance du 28 novembre 2011 et publié le 2 décembre 2011. Il est opposable aux élus du Conseil départemental, aux services départementaux ainsi qu'aux usagers, dès lors qu'ils ont recours à la procédure de médiation. Il dispose d'un pouvoir d'investigation étendu, lui permettant d'obtenir toutes les informations utiles à la médiation. L'activité du médiateur s'inscrit également dans une volonté d'amélioration du service rendu à l'usager-citoyen. Il propose aux services, le cas échéant, sous forme de préconisations, des procédures et des pratiques allant dans le sens de cette amélioration.

RÉUSSIR LA MÉDIATION

Le médiateur n'est pas un défenseur inconditionnel du requérant ni une autorité ayant le pouvoir sur les services départementaux. Il se présente aux parties concernées par la médiation comme responsable de l'animation des échanges contradictoires. Il est attendu dans sa capacité à faire prendre en compte les arguments respectifs des parties.

Pendant le processus, chaque partie veille au maintien de l'équilibre des contributions et exerce sa vigilance pour que l'autre partie ne soit pas privilégiée

dans la confrontation des expertises. Chaque partie prend le risque de dépendre de l'esprit de responsabilité de l'autre. Alors que le médiateur ne doit pas interférer dans la recherche de solutions, il peut aider les parties à identifier où et comment le blocage s'est installé, comment le désaccord est survenu et par quel chemin ce désaccord peut s'effacer. Chaque partie sait que le rôle du médiateur n'est pas d'arbitrer pour trancher le litige. Là est le risque. Au final, c'est la solution définie ensemble qui apportera un bénéfice aux parties concernées.

QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur peut être sollicité par un particulier, une association, un(e) commerçant(e) ou une entreprise qui a formulé un recours auprès d'un service du Département mais qui a reçu un refus, une réponse qui ne le satisfait pas ou qui constate une absence de réponse. Si le but de la requête est de dépasser le différend et de trouver un compromis, le médiateur propose un premier entretien exploratoire.

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Le médiateur reçoit sans rendez-vous. Il dispose d'un bureau et des moyens de préserver la confidentialité des échanges au 10, rue du Clon à Angers. On peut aussi s'adresser au médiateur départemental :

- **par lettre simple :**
Médiateur du Conseil départemental
10, rue du Clon - 49000 Angers
- **par téléphone :** 02 41 81 48 47
- **par courrier électronique :** h.carre@maine-et-loire.fr et mediateur@maine-et-loire.fr
- **via un formulaire sur le site internet** du Département : www.maine-et-loire.fr/mediateur

Il accepte de se déplacer au domicile du demandeur ou de se rendre dans la mairie de la commune de résidence.



SUR QUELS SUJETS ?



Tous les domaines d'activité où les services du Département agissent : collèges, routes et infrastructures, transports scolaires, aménagement de l'espace, agriculture, environnement, culture, action sociale, protection maternelle et infantile, soutien à l'insertion (RSA), soutien à l'autonomie (Adapa), aide sociale à l'enfance, soutien aux personnes en situation de handicap, etc.

Par ailleurs il répond comme conciliateur de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) aux requêtes en conciliation concernant les décisions de la Commission départementale d'aide aux personnes handicapées (CDAPH).

LES DIFFÉRENTES FORMES DE SOLLICITATION DU MÉDIATEUR



La requête

Le requérant sollicite l'intervention du médiateur parce que le recours auprès d'un service du Département a échoué. Dès lors, le médiateur étudie l'éligibilité de la saisine au regard des compétences de la collectivité. Si le sujet du litige ne concerne pas une compétence du Département, il réoriente le requérant vers un autre médiateur ou une autre structure ad hoc.

Exemple *M. F. G. sollicite le médiateur parce qu'il est en désaccord avec le calcul de son indemnité chômage. Il estime que les Assedic ne prennent pas en compte la date de son inscription à Pôle emploi. Le médiateur précise qu'il n'est pas compétent mais vérifie si le requérant a fait connaître son désaccord auprès de Pôle emploi quant à la date de son inscription et au mode de calcul de son indemnité auprès des Assedic.*

Le requérant n'ayant pas exprimé son désaccord ni auprès de Pôle emploi, ni auprès des Assedic, le médiateur conseille au requérant d'exposer par écrit ses griefs. Si le requérant le souhaite,

En règle générale, la demande de médiation est déclenchée par un particulier, une association ou une entreprise. Mais le médiateur peut également être sollicité par un service de la collectivité qui ne réussit pas à trouver de solution lors d'un conflit avec un usager.

le médiateur apporte son aide à la rédaction puis oriente le requérant vers les deux institutions concernées.

Exemple *Mme H. J. sollicite le médiateur parce qu'elle est en désaccord avec la baisse du montant de l'APA accordée à son mari dépendant. Elle refuse de signer les plans d'aide aussi longtemps que le montant ne sera pas réévalué à la hausse par le Département. Le Département estimant que le montant accordé est un maximum refuse sa demande. A l'appui des pièces, le médiateur entreprend des démarches auprès du service afin de dépasser le contentieux.*

La consultation

Des usagers se présentent parfois pour obtenir un conseil, une orientation et consultent le médiateur.

Les services confrontés à une difficulté relationnelle avec un usager peuvent solliciter le médiateur pour élargir l'analyse de la situation et rechercher comment dépasser une relation dégradée. Le médiateur n'apparaît pas auprès de l'usager.

En 2016, quelques sollicitations de travailleurs sociaux de Maisons départementales des solidarités (MDS) ont permis de recenser les interlocuteurs les plus adaptés vers lesquels orienter l'usager. Ce fut également l'occasion de réfléchir à des réponses face à des situations complexes. Puis de penser à élargir le système d'acteurs associés au traitement de ces situations.

La concertation

Également réservée aux services qui souhaitent concevoir une proposition de règlement amiable auprès d'un usager, la concertation vise à travailler en coopération avec le médiateur. L'objectif est de construire la proposition qui sera soumise à l'usager par le service sans que le médiateur n'apparaisse auprès de l'usager.

Cette année 2016, aucun service n'a sollicité le médiateur pour contribuer à l'élaboration de propositions destinées à régler un litige.

QUELLE EST LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR ?



Privilégier l'écoute

Elle est beaucoup plus qu'une technique de recueil d'informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour tous les acteurs en présence. Elle permet également de démêler les émotions ressenties par les parties au sujet des faits qui se sont déroulés. Enfin, cette écoute peut aider les parties à mesurer la distance entre leurs attentes et ce qui est « raisonnablement possible ».



Comprendre les protocoles et les méthodes des services

Les services agissent à partir d'un cadre précis qui intègre la réglementation et la loi. Ils s'appuient sur des expertises pointues. Lors du dialogue qui s'instaure, il est important que le médiateur comprenne les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée. La cause du litige peut parfois résulter d'une mauvaise application de la procédure ou du fait que la procédure adoptée n'intègre pas la situation singulière du requérant.

Le dialogue ne vise pas à rechercher une potentielle faute. Il s'agit plutôt de comprendre les conditions d'application de ces procédures pour dégager une explication recevable pour l'utilisateur.



Construire une chronologie

L'enchaînement des événements compose une chronologie qui peut avoir un impact important dans la construction du litige entre les parties. Pour stabiliser cette chronologie, le médiateur s'appuie sur les documents que l'utilisateur possède. Par ailleurs le règlement départemental autorise le médiateur à accéder aux documents délivrés par les directions et services.

Lorsque cette chronologie est établie, il invite l'utilisateur et les services à en faire le commentaire pour bien comprendre si le litige repose sur une mauvaise compréhension ou interprétation. Ce déroulement chronologique permet de privilégier les faits et constitue un support important d'entrée en discussion avec le service concerné.



Faire émerger une solution acceptable

Pour l'utilisateur, il s'agit d'exprimer son ressenti, pour ensuite le 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 rechercher comment prendre en compte la spécificité du dossier.

Des ajustements potentiels sont très majoritairement proposés par les services à la lumière de la situation individuelle et au regard de l'équité. Le médiateur formalise, dans un avis, la synthèse entre les attentes de l'utilisateur et les possibilités du service concerné. Les bonnes décisions ne peuvent être le résultat d'une pression ou d'une contrainte.

UNE PRÉSENCE PERMANENTE



Le médiateur est présent au sein de la collectivité deux jours et demi par semaine. Il est secondé par une assistante, fonctionnaire de la collectivité, qui assure la continuité de l'activité du médiateur en exerçant ses missions à plein temps.

Elle accompagne les premiers pas de la médiation en assurant l'accueil physique et téléphonique. Elle assure également la

fonction proprement dite de « technicienne en médiation » en caractérisant la requête, en analysant les différents scénarii d'investigation et en rédigeant l'argumentaire, que ce soit auprès des services ou des partenaires extérieurs. Elle contribue également à identifier, à partir des dysfonctionnements constatés, ce qui peut justifier des améliorations en termes de procédure.

#2

Par délibération du 3 juillet 2015 de la commission exécutive de la Maison départementale de l'autonomie, le conciliateur a été désigné « personne qualifiée » par sa présidente, Marie-Pierre Martin. Il exerce sa mission de conciliation au sein de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). La conciliation relève des principes énoncés dans le Code de l'action sociale et des familles. Les droits et les obligations du conciliateur sont posés par voie réglementaire (articles R 146-32 et R 146-35 du Code de l'action sociale et des familles).

Les demandes de conciliation ne concernent que les décisions prises par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Les modalités d'accueil du conciliateur sont identiques à celles détaillées en amont de ce chapitre. Une page consacrée à la conciliation sera publiée début 2017 sur le site internet de la Maison départementale de l'autonomie.

LE PRINCIPE DE LA CONCILIATION

Le recours au conciliateur de la Maison départementale des personnes handicapées

QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSION DES DROITS ET DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES HANDICAPÉES (CDAPH)?



Cette instance a été créée par la loi du 11 février 2005 pour l'Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Elle est chargée de prendre les décisions d'attribution de prestations et d'orientation des personnes handicapées (enfants et adultes). Elle remplace ainsi la Commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) et la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (Cotorep).

Selon l'article L 146-10 du Code de l'action sociale et des familles : si le demandeur estime qu'une décision de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) méconnaît ses droits, il peut demander la désignation d'une personne qualifiée, extérieure à la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), et chargée de proposer la mesure de conciliation.

L'engagement d'une procédure de conciliation ne remet pas en cause le droit d'intenter un recours gracieux ou contentieux mais suspend les délais de recours gracieux et contentieux.

UNE PROCÉDURE PRÉCISE



Le conciliateur rencontre le demandeur afin de lui expliquer la décision de la CDAPH et si besoin, l'aide à valoriser les éléments qui justifient la contestation de la décision. Le conciliateur consulte également l'équipe pluridisciplinaire de la Maison de l'autonomie (MDA) qui a procédé à l'évaluation de la situation du demandeur afin de comprendre l'avis remis à la CDAPH. Le conciliateur peut avoir accès au dossier détenu par la Maison départementale des personnes handicapées, à l'exception des documents médicaux. Il est tenu au secret professionnel.

Il remet un rapport de conciliation au demandeur et à la directrice de la MDA. La notification du rapport de conciliation met fin à la suspension des délais de recours. Ce rapport peut être transmis à la présidente de la CDAPH et à toute autre instance, après accord des deux parties.

QUELLE PROCÉDURE ADOPTER ?



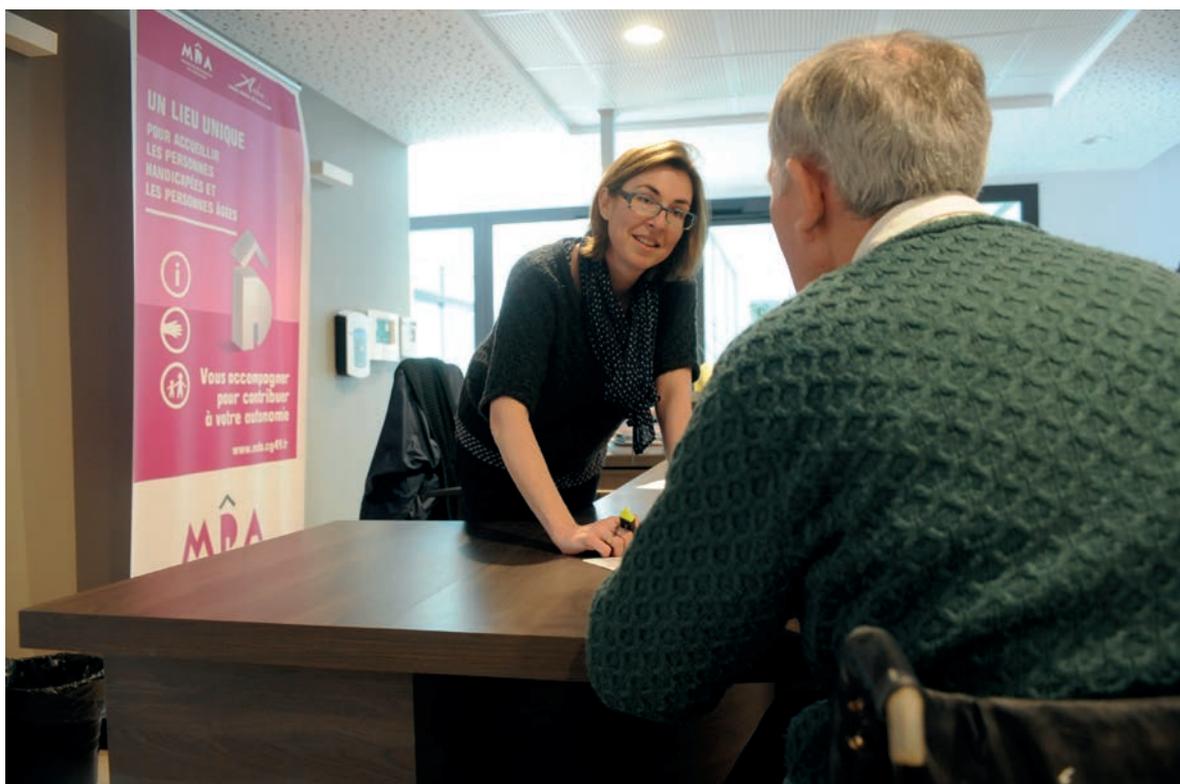
Le demandeur doit adresser sa demande de conciliation par courrier à la directrice de la Maison de l'autonomie en joignant la copie de la décision contestée. La directrice de la Maison de l'autonomie saisit le conciliateur en lui communiquant la requête du demandeur. A partir du second trimestre 2017, il sera possible de saisir une demande de conciliation sur internet par le biais d'un formulaire qui sera accessible sur le site internet de la Maison de l'autonomie.

LES DÉLAIS DU REOURS À LA CONCILIATION



La conciliation n'est pas soumise à délai mais elle doit intervenir dans les deux mois qui suivent la décision contestée si le demandeur souhaite par la suite introduire un recours.

Dans le cas où la conciliation n'a pas apporté satisfaction au demandeur, celui-ci peut recourir aux autres modes de contestation.



LES DEUX AUTRES MODES DE CONTESTATION

Le recours gracieux

Toute personne qui estime que la décision prise par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) n'est pas conforme aux textes ou à sa situation a le droit de faire un recours gracieux devant la CDAPH dans les deux mois qui suivent la notification de la décision. Les règles du recours gracieux ne sont fixées par aucun texte législatif, elles découlent de la jurisprudence du Conseil d'État. Le recours gracieux proroge les délais de recours contentieux.

Les recours contentieux

Les dispositions relatives aux recours contentieux sont prévues dans l'article L. 241-9 du Code de l'action sociale et des familles. Il est préférable pour le requérant d'avoir exercé un recours gracieux et/ou une conciliation préalablement au recours contentieux puisque ce dernier correspond à une procédure qui peut s'avérer longue et fastidieuse, prolongeant ainsi un délai de réponse.

On distingue deux juridictions dont les compétences se différencient en fonction de la décision contestée : le Tribunal du contentieux et de l'incapacité (TCI) et le Tribunal administratif (TA).

Le recours auprès du Tribunal administratif est intenté par le dépôt ou l'envoi d'une requête au greffe du Tribunal administratif. La requête indique les noms et domicile des parties. La requête doit comporter « des conclusions ». Le requérant doit donc nécessairement préciser s'il demande l'annulation totale ou partielle de la décision de la CDAPH.

Le Tribunal du contentieux et de l'incapacité (TCI)

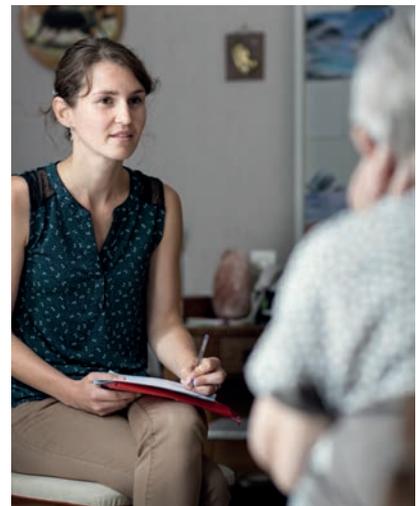
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et ses compléments
Allocation adulte handicapé (AAH et le complément de ressources)
Prestation de compensation du Handicap (PCH)
Carte d'invalidité ou de priorité
Orientation pour les enfants
Admission en établissement social ou médico-social relevant de l'article L 312-2 du Code de l'action sociale et des familles pour les enfants et les adultes
Les renouvellements d'ACTP/ACFP

Le Tribunal administratif (TA)

Reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH)
Orientation professionnelle pour les adultes
Orientation vers les établissements et services dans le domaine de la rééducation professionnelle, du travail adapté ou protégé pour adultes

Cette précision est importante car le tribunal ne peut pas statuer au-delà de ce qui est demandé. L'exposé précis des faits est indispensable et il est nécessaire d'avancer **les arguments** qui sont appelés « les moyens de droit ».

Le Tribunal du contentieux et de l'incapacité est saisi par une déclaration faite, remise ou adressée à son secrétariat, où elle est enregistrée. Le formalisme est donc limité. Les pièces médicales doivent être envoyées sous pli confidentiel et seront transmises au médecin expert désigné pour le recours concerné.



ZOOM SUR LA CONTESTATION DU TAUX D'INCAPACITÉ

A partir de la contestation du taux d'incapacité déterminé par l'équipe pluridisciplinaire, l'intention des requérants est d'obtenir l'AAH, l'AEEH et la délivrance de la carte de priorité, d'invalidité ou de stationnement.

Le taux d'incapacité a une influence sur les aides proposées.

Il est un critère d'accès à certains droits ou prestations spécifiques : AAH, AEEH et carte d'invalidité. Il est fixé à l'aide d'un outil d'analyse spécifique : le *Guide barème d'évaluation des déficiences et des incapacités*. Il va permettre aux évaluateurs de fixer ce taux à partir de l'analyse des déficiences d'une personne et de leurs conséquences dans sa vie quotidienne, et non en se fondant sur la seule nature médicale de l'affection qui en est à l'origine. C'est pourquoi,

il ne fixe pas de taux précis mais indique des fourchettes de taux d'incapacité.

Un taux de 50% correspond, de manière générale, à des troubles graves entraînant une gêne notable dans la vie sociale de la personne. Toutefois, l'autonomie est conservée pour les actes élémentaires de la vie quotidienne.

Un taux d'au moins 80% correspond à des troubles graves entraînant une entrave majeure dans la vie quotidienne de la personne avec une atteinte de son autonomie individuelle.

Les seuils de 50 ou 80 %, s'ils sont atteints, peuvent donner le droit, sous certaines conditions, à diverses aides (carte d'invalidité, Allocation aux adultes handicapés, Allocation d'éducation de l'enfant handicapé, etc.).

Exemple Mme DR vit seule dans un appartement locatif adapté à sa situation de handicap. Son taux d'incapacité est inférieur à 80 %. Elle souffre de plusieurs pathologies qui s'aggravent au fil des années. Elle a subi un AVC qui

l'oblige depuis à s'équiper d'attelles. Elle craint les chutes lors de ses déplacements, d'autant plus qu'elle a déjà chuté en fauteuil roulant manuel. Elle a le sentiment qu'elle n'a pas été prise en considération dans ses difficultés physiques et sociales.

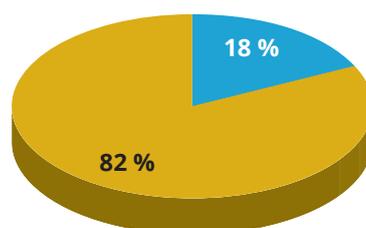
Elle estime que la conciliation va lui permettre de convaincre la CDAPH de missionner des médecins pour que le taux de 80% soit déclaré compte tenu du caractère évolutif de ses affections. Elle fait valoir que la conjugaison de ces affections diverses, tant du point de vue mobilité que respiratoire et fatigue, la placent en véritable situation de « handicap douloureux et évolutif ». Elle estime que ses ressources sont faibles et que l'AAH devrait être réévaluée et que la carte d'invalidité lui ferait bénéficier d'avantages fiscaux pour soulager son budget. Elle pense également qu'elle aura de plus en plus besoin d'une prestation de compensation (humaine et technique) pour mobiliser tous ces leviers qui seraient en cohérence avec ses efforts déjà engagés. Le conciliateur a émis un avis favorable pour un recours gracieux.

LA CONCILIATION ADOPTÉE PAR LES USAGERS DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DE L'AUTONOMIE



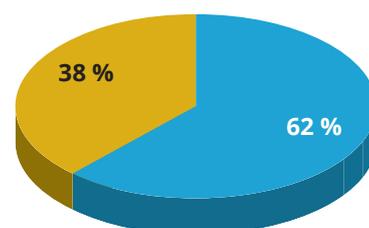
23 requêtes ont été traitées par le conciliateur de la MDPH depuis sa désignation. Ce qui représente une faible part des contestations si on compare ce chiffre avec les 804 recours gracieux et les 76 recours contentieux déposés au cours de l'année 2015.

Répartition entre les demandes de conciliation MDPH/requêtes médiateur départemental



■ Conciliations
■ Médiations

Répartition hommes/femmes



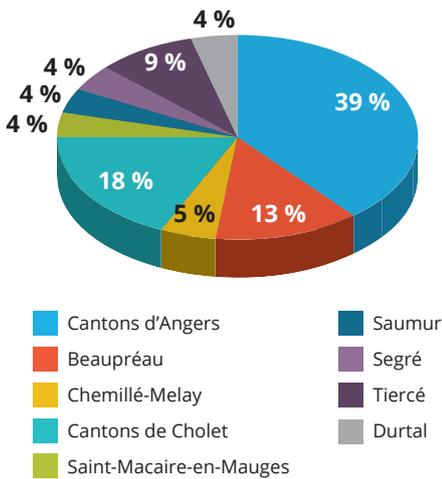
■ Femmes
■ Hommes

Provenance des requérants

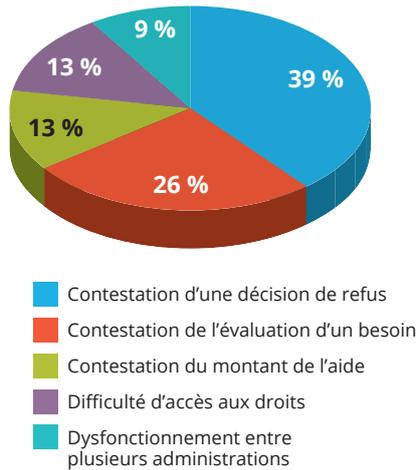
Si les cantons d'Angers semblent réunir le plus grand nombre de demandeurs (9 requêtes), les territoires du Choletais et des Mauges réunissent également 9 demandeurs. Le conciliateur s'est

déplacé au domicile du demandeur dans 80 % des situations. Ce qui permet de bien comprendre dans quel environnement quotidien vit et se déplace le requérant.

Origine géographique des demandes



Motifs de la demande de conciliation



Plusieurs types de contestation déclenchent la demande de conciliation auprès de la MDPH

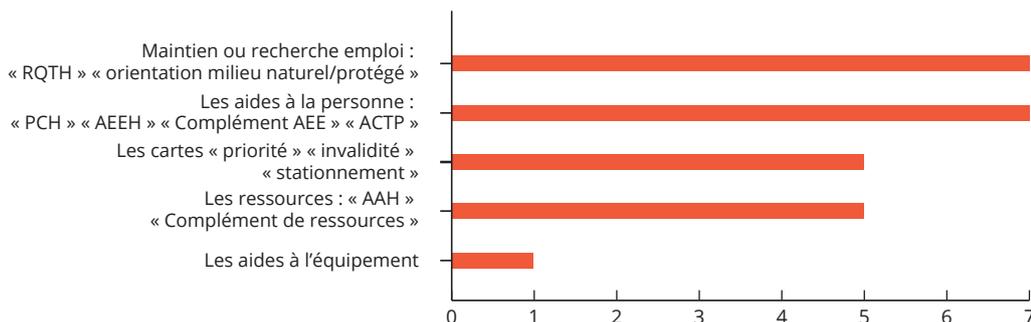
Près de 40 % des requêtes représentent une réaction frontale, émotionnelle face à la décision de refus prononcée par la CDAPH. En second lieu c'est l'évaluation produite par l'équipe pluridisciplinaire qui est contestée avec la même émotion et même un sentiment de trahison pour un peu plus d'un quart des requêtes. Enfin le montant de l'aide accordée motive 13 % des requêtes en contestation. Près de 9 requêtes sur 10 se révèlent ainsi défiantes vis-à-vis de la décision de la CDAPH, si on ajoute les litiges procédant de dysfonctionnements entre institutions. Par ailleurs 13 % des requêtes expriment un besoin d'information afin de mieux maîtriser les modalités d'accès aux droits.



Les demandes d'aide auprès de la CDAPH

Elles concernent majoritairement la demande de Reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH), l'orientation professionnelle et la sollicitation d'aides à la personne. Puis viennent les demandes de diverses cartes permettant de faire valoir sa situation de handicap dans le cadre des démarches courantes et de l'aide à la mobilité.

Les demandes d'aide auprès de la CDAPH



ZOOM SUR LA CONTESTATION DU REFUS DE LA RECONNAISSANCE EN QUALITÉ DE TRAVAILLEUR HANDICAPÉ (RQTH)

35 % des requérants ont contesté la décision de refus de RQTH. A leurs yeux, ce refus s'apparente à la négation de leur situation de handicap, c'est pourquoi ils l'accueillent avec beaucoup d'émotion. Pour les requérants, la RQTH permet d'accéder à un vivier d'emplois adaptés. Par ailleurs, face à la crainte de devoir négocier l'adaptation à un poste de travail, cette RQTH apparaît souvent comme un substitut au dialogue avec l'entreprise. D'une certaine manière, la RQTH est vue comme un moyen de prévention des difficultés ou un moyen d'optimiser ses chances pour obtenir un emploi, un peu à l'image du rôle d'un permis de conduire sur un CV. De ce fait, dans le dossier constitué par le demandeur de RQTH, si le handicap est mis en lumière, il n'est pas fréquemment mis en évidence l'empêchement ou la restriction dont parle le Code du travail dans les définitions suivantes :

Dans son article 114, la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 a défini le handicap :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération

substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Dans son article L 5213-1, le Code du travail a défini le statut de travailleur handicapé :

« Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique. »

L'article L 5213-2 complète : « La qualité de travailleur handicapé est reconnue par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. Cette reconnaissance s'accompagne d'une orientation vers un établissement ou service d'aide par le travail, vers le marché du travail ou vers un centre de rééducation professionnelle. L'orientation vers un établissement ou service d'aide par le travail, vers le marché du travail ou vers un centre de rééducation professionnelle vaut Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé. »

La Reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH) est attribuée pour une durée déterminée de 1 à 5 ans.

L'octroi de ce statut permet d'avoir accès à un ensemble de mesures visant à favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées comme :

- l'orientation par la CDAPH vers une entreprise adaptée, un établissement ou service d'aide par le travail ou une formation ;
- les aides octroyées par l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées) ou le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFH) ;

- les priorités pour les stages de formation ; concours d'accès à la fonction publique ;
- l'obligation d'emploi modifiée par la loi du 11 février 2005.

Exemple Mme CP, jeune maman de 25 ans, conteste la décision de refus de la RQTH. Elle dit replonger dans le même désarroi que pendant sa scolarité où dès le primaire, elle s'est sentie humiliée par ses professeurs et les élèves qui minimisaient les causes profondes de ses fautes d'orthographe et de sa lenteur. Elle a été en permanence la cible de moqueries ou de reproches similaires à ceux adressés à un cancre ou un paresseux.

Elle rencontre ces mêmes difficultés dans l'exercice de son contrat de professionnalisation dans un Ehpad. Elle présente une dyslexie mixte accompagnée d'une dysorthographe. De ce fait, elle éprouve de réelles difficultés pour écrire les nombreux rapports écrits d'évaluation et les transmissions qui lui sont demandés par son employeur. Les relations sont également difficiles avec ses collègues de travail qui n'arrivent pas à accepter les nombreuses fautes qu'ils doivent corriger et la lenteur avec laquelle elle rédige les transmissions.

La démarche de conciliation a permis de mettre en évidence combien son projet professionnel est menacé dès lors que les écrits exigés dans l'exercice du métier d'aide médico-psychologique occupent 30 % de son activité. Le conciliateur a pu observer que, bien que travaillant dans un contexte professionnel sensibilisé aux stratégies de compensation d'un handicap, elle n'a pas bénéficié d'une adaptation de son poste. Les quelques aménagements n'ont pas été pérennisés car ils ont reposé sur la compassion et non sur la RQTH. Le conciliateur a émis un avis favorable à un recours gracieux qui a abouti à une décision favorable de la CDAPH qui a accordé la RQTH.

#3

**INSCRIRE
LE DIALOGUE
DANS LE TEMPS**



**FORMALISER
AU PRÉALABLE
L'ADHÉSION
DES DEUX PARTIES
POUR ENTRER
EN MÉDIATION**

Une coopération qui s'installe avec les services du Département

Pour laisser la place à l'argumentation, pour réconcilier et pour donner son sens à la médiation ou à la réorientation, nous avons observé que l'inscription dans un temps suffisamment long était un gage de réussite.

Bien souvent, l'usager ne maîtrise pas les rouages et le langage de l'administration, ce qui engendre une incompréhension qui est le premier facteur de contentieux. Nous percevons bien qu'il est essentiel de progresser pas à pas, tout autant avec le requérant qu'avec le service concerné. Notamment avec les services qui sont le plus souvent interpellés : le soutien à l'autonomie, l'insertion, la protection de l'enfance, les transports scolaires ou les routes. Pour donner toute sa force au dialogue entre les parties, des échanges réguliers doivent miser sur le temps pour construire des repères, reformuler, expliquer, proposer d'autres solutions possibles à une situation jugée insatisfaisante. Car il ne s'agit pas d'alimenter un rapport de force, de se frayer un passe-droit, mais de rechercher les causes et le contexte qui ont abouti au contentieux.

A l'aune des 135 requêtes formulées par les usagers au cours de l'année 2016 et avec le recul d'une année, nous constatons qu'il n'y a pas une réponse unique à une situation donnée.

Quand l'enjeu est de sortir d'un conflit, puis de retisser du lien et de recréer de la confiance réciproque, alors il devient nécessaire de respecter un préalable. Le médiateur souhaite laisser du temps à chacune des parties pour peser le pour et contre d'un dialogue composé de critiques, voire de reproches, chemin indispensable pour entrer dans ce processus exigeant de la médiation. Grâce au recueil formel de l'accord du service, il est possible de rétablir des droits éventuels si au final, la requête de l'usager s'avère fondée. Nous observons que, même si la décision de l'administration est confirmée, les usagers sont reconnaissants du temps consacré par le service à remettre à plat l'ensemble de la procédure pour éclairer les raisons.

Lors de ces différentes phases, le médiateur ne se satisfait pas d'une réponse formelle, mais souhaite susciter des allers et des retours qui sont autant de pierres à l'édifice de la confiance et de la résolution du contentieux, même si ces multiples interpellations sont chronophages pour les services. Progressivement, nous constatons une écoute plus attentive de la part des services du Département ainsi qu'une bienveillance qui nous installe dans une coopération propice à la co-élaboration.

Il est impératif de sortir du schéma qui voudrait réduire la médiation à une demande de coup de pouce, une demande de dérogation alors qu'il s'agit plutôt d'aller vers une solution construite, négociée et librement choisie par les parties au profit de l'équité. Elle oblige aussi l'institution à prendre conscience qu'elle peut parfois être perçue comme violente par l'utilisateur, et donc à ajuster ses procédures et son action en conséquence.



Exemple Mme PT est en situation de handicap. Elle sollicite le médiateur car elle a effectué une demande d'aménagement de son logement auprès de la MDPH. Elle conteste l'absence de réponse relative à son souhait d'automatisation de sa porte de garage. Elle vit seule dans une petite maison en location auprès d'un bailleur social du Choletais.

Au début de l'été le médiateur s'est rendu chez elle pour apprécier sur place le sens de son opposition aux diverses dispositions d'aménagement qui lui ont été proposées par la CDAPH. Par ailleurs, il contacte le service Compensation à domicile de la MDPH qui confirme avoir consacré un temps inhabituel pour comprendre ses besoins et reformuler un plan d'aide au plus proche de ses attentes. Mais il constate que l'avis favorable émis par la CDAPH n'a pas été bien accueilli par la requérante connue pour sa très forte personnalité et pour ses attentes qu'elle exprime avec force.

A travers un dialogue prolongé et renouvelé avec le service, le médiateur exprime son sentiment que cette femme formule un véritable projet de vie pour repousser le moment fatidique où elle ne pourrait plus se déplacer du fait de sa maladie évolutive. Elle souhaite redéfinir le projet d'adaptation de son logement. Le médiateur contacte également le technicien de l'équipe technique d'évaluation labellisée et observe que son avis est irrécyclable avec les attentes de la requérante. Celle-ci estime qu'on la condamne à la réclusion et qu'on ne lui accorde pas l'espoir de quelques années de possible mobilité. Le médiateur recommande une nouvelle évaluation, à l'initiative du Département, avec un autre ergothérapeute. Mais la MDPH estime que cette option n'est pas envisageable dans les procédures. Percevant une perte de confiance de Mme PT vis-à-vis de l'évaluatrice, l'adjoint du chef de service Compensation à domicile préconise de solliciter un ergothérapeute libéral à ses frais (environ 100 à 120 €) et ouvre la possibilité de redéposer un dossier dans le cadre de l'aménagement du logement pour réexamen de son réaménagement. Il assure par ailleurs que le bilan de l'ergothérapeute sera très important dans la prise de décision de la CDAPH. La requérante a très favorablement accueilli cette option qui envisage la mise en œuvre de cette sortie de crise. 8 mois se sont écoulés, mais la confiance est revenue.

ABORDER LES REQUÊTES SOUS UN AUTRE ANGLE



Lorsqu'il apparaît évident que le requérant n'a pas encore déposé un recours gracieux, nous l'incitons à nous exposer les faits pour l'aider à qualifier le contentieux. L'écoute permet d'identifier si le litige est constitué, si l'utilisateur est seulement inquiet ou s'il n'ose pas exprimer son litige auprès du service. Le médiateur s'emploie à témoigner de la rigueur et de la neutralité avec laquelle les services traitent les recours. Il peut délivrer des explications sur les procédures adoptées par les services et recherche l'apaisement. Il peut proposer de l'aide à la formulation du contentieux. Il veille à indiquer au service concerné le motif de la démarche et décrit comment la personne perçoit son litige.

RENDRE LISIBLE L'ORGANISATION ET LES MISSIONS DES SERVICES



Il s'agit alors de bien cibler les différents services, de les alerter en amont de l'éventuelle sollicitation et de leur transmettre le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande. Des liens collaboratifs se sont établis, notamment avec des chargés d'accueil, des travailleurs sociaux, qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien. Il arrive désormais que l'action du médiateur soit perçue comme une contribution à la mission des services.

4

CHIFFRES ET ANALYSES

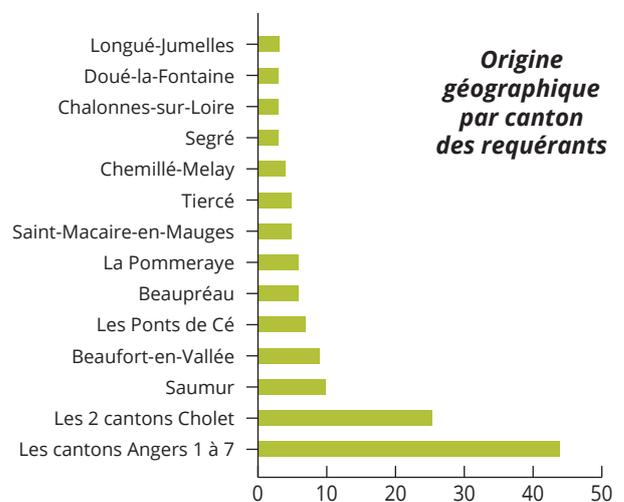
En 2016, le nombre de requêtes a progressé de 6 %. Sur les 135 requêtes reçues par le médiateur au cours de l'année 2016, le rapport entre les réorientations et les médiations s'est inversé. Alors que les réorientations représentaient 44 % en 2015, elles représentent 52 % des requêtes en 2016, c'est-à-dire 70 réorientations. Les 62 médiations représentent 46 % des requêtes. Une majorité de requérant est âgée de plus de 40 ans et 62 % sont des femmes.



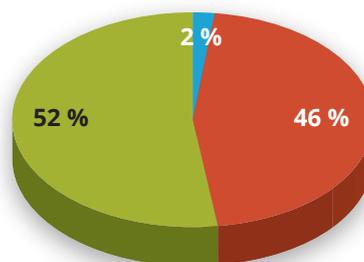
Bilan de l'année 2016

LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES REQUÉRANTS

Comme en 2015, la majorité de demandeurs résident dans l'aire métropolitaine d'Angers. L'année dernière, ils représentaient près de 60 % des requérants alors qu'ils ne sont que 45 % en 2016. Le nombre de personnes provenant du Choletais a doublé ainsi que les personnes vivant dans les cantons de Saumur, Beaufort et Les-Ponts-de-Cé. Nous pouvons donc en déduire que l'éloignement du lieu de permanence du médiateur n'est pas un obstacle à son accessibilité.

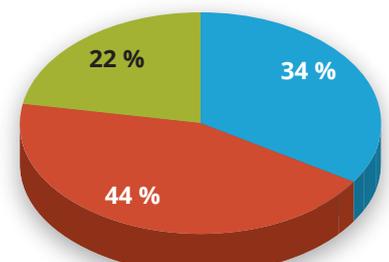


Traitement des requêtes



■ Sans suite
■ Médiation
■ Réorientation

Âge des requérants



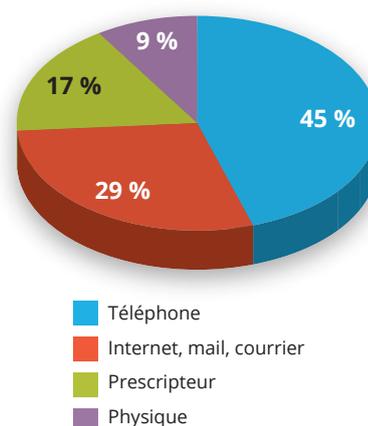
■ de 18 à 40 ans
■ de 41 à 60 ans
■ 61 ans et plus

MODALITÉS DE CONTACT



Le téléphone et internet jouent toujours un rôle très majoritaire, la rencontre physique étant minoritaire. Enfin, la contribution des prescripteurs (travailleurs sociaux, autres médiateurs et institutions) a triplé, ce qui manifeste la progression de l'inscription du médiateur départemental dans le paysage partenarial.

Modalités de contact



MOTIVATIONS DES REQUÉRANTS



En 2016, la caractérisation des attentes ou des motivations des requérants se confirme par rapport à l'année 2015. Les raisons du recours à la médiation peuvent être multiples. Ce qui nous permet de mettre en lumière quatre types de motivation : la contestation, la difficulté d'accès, un dysfonctionnement, une demande de conseil.

Une démarche de contestation

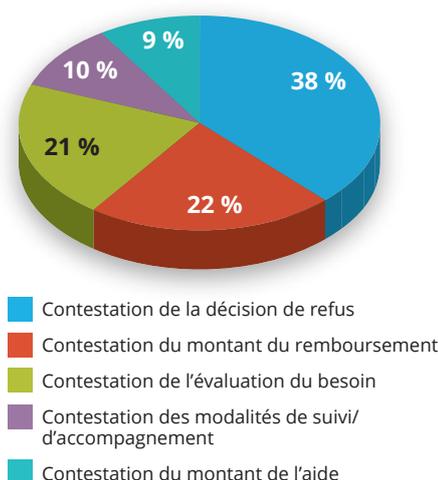
C'est la motivation majoritaire qui représente cette année 60 % du total des requêtes, contre 45 % en 2015. Cette progression du nombre total de contestations est à corréliser avec le recours à la conciliation désormais proposé par la MDPH.

Parmi les motifs de contestation, l'enjeu financier est majoritaire. Il faut également noter l'importance de la contestation de l'évaluation du besoin et dans une moindre mesure de l'accompagnement proposé ou du montant de l'aide accordée.

Les requêtes pour **contestation de la décision de refus** représentent à elles seules près de 40 %. Aux requêtes liées à la conciliation auprès de la MDPH s'ajoutent les refus opposés à une demande de remise de dette RSA auprès du Département ou de la Caf.

A ce titre, si une grande majorité de bénéficiaires s'imposent un devoir de remboursement des sommes indûment perçues au titre du RSA, ceux qui déposent une demande de remise gracieuse exposent plusieurs arguments au Département. Ils invoquent leur méconnaissance des textes applicables, ils font valoir un oubli ou encore ils témoignent de leurs faibles ressources et l'impact des charges de remboursement. Toutes ces situations sont instruites par le service chargé des droits et du parcours RSA qui est attaché à la Direction insertion du RSA. Lorsque des circonstances atténuantes sont prises en compte, une commission peut procéder à une remise partielle ou totale de la dette. Les bénéficiaires qui s'adressent au médiateur sont généralement déçus de la décision de la commission et viennent contester ce refus.

Une variété de contestations



Quand le statut du requérant fait débat

Exemple *ÉTUDIANT OU EN FORMATION ?*

Mme GC est maman d'une fille de 7 ans et s'est séparée du papa. Après de multiples emplois temporaires elle a tenté le concours de moniteur éducateur et a obtenu son admission à Angers. N'ayant pas suffisamment de ressources, elle a demandé à bénéficier du RSA. Ses droits ont été ouverts par la Caf du Cher dont elle dépendait. Elle a prévenu qu'elle déménagerait à Angers pour suivre cette formation. Le Département lui a demandé d'établir une attestation sur l'honneur selon laquelle cette formation ne bénéficiait pas du statut d'étudiant. Ce qui a déclenché une investigation qui a mis en évidence qu'elle n'aurait pas dû toucher le RSA en raison de son statut d'étudiante. Un rejet de mesure dérogatoire lui impose de rembourser 3 600 € au titre du RSA ainsi que la prime de rentrée versée par la Caf. Elle ne comprend pas les différences entre le Département du Cher et celui de Maine-et-Loire. Elle vit de manière très précaire et se sent démunie psychologiquement.

élevant seule sa fille et sans soutien du père de l'enfant. Elle ne voit pas comment continuer sa formation tant les dépenses sont lourdes. Elle souhaite une remise de dette et demande à bénéficier d'une mesure dérogatoire pour entreprendre sa seconde et dernière année de formation. Le médiateur n'a pas pu entreprendre une médiation avec la direction insertion dans la mesure où le statut de cette personne répondait à la définition de l'article L262-5 du CASF qui précise que « le bénéficiaire du RSA est subordonné au respect, par le bénéficiaire, des conditions suivantes : [...] Ne pas être élève, étudiant ou stagiaire au sens de l'article L124-1 du Code de l'éducation ».

Exemple PERSONNE ISOLÉE OU EN COMMUNAUTÉ DE VIE ?

Mme GT est mariée et mère de deux adolescentes qui présentent des troubles psychiques importants. Sa famille vit à l'étranger, son mari y occupant un emploi. Mais ils ont décidé que la maman et ses deux filles reviennent vivre en France afin de leur apporter des soins appropriés. Mme GT sollicite le médiateur car elle ne comprend pas pourquoi sa demande de RSA lui a été refusée, malgré sa démarche de recours gracieux. Le médiateur n'a pas pu entreprendre de médiation dans la mesure où elle n'est pas considérée comme une personne isolée. Car selon l'article L262-9, est considérée comme personne isolée une personne veuve, divorcée séparée ou célibataire qui ne « vit pas en couple de manière notoire et permanente et qui, notamment ne met pas en commun avec un conjoint concubin ou partenaire de pacte civil de solidarité ses ressources et ses charges. Lorsque l'un des membres du couple réside à l'étranger n'est pas considéré comme isolé celui qui réside en France » (art. 115, loi n° 2011-1906 du 21 décembre 2011).

Les requêtes pour **contestation du montant d'un remboursement** représentent plus de 20 %. Ils concernent des trop-perçus de RSA constatés par la Direction insertion du RSA à la suite d'une déclaration de ressources trimestrielle qui révèle des ressources supérieures au trimestre précédent, ou à la suite de contrôles de la Caf qui peuvent mettre en évidence des ressources qui n'ont pas été déclarées.

Exemple RESSOURCES NON DECLARÉES OU INEXISTANTES ?

A la suite d'une visite d'un contrôleur de la Caf, Mme AS, bénéficiaire du RSA, a vu la fermeture de son droit au RSA car elle était détentrice de 5 % du capital d'une Société civile immobilière dont son père est l'actionnaire majoritaire. Pour cette raison, elle a reçu un courrier du Département lui demandant le remboursement de 2 200 €. Malgré de multiples courriers pour le contester, elle n'a pas obtenu de réponse à ses questions, posées sur le fondement légal de la suppression de son allocation RSA, au prétexte que les délais étaient dépassés. Or Mme AS a consacré beaucoup de temps à solliciter la Caf pour comprendre qu'en réalité c'est le Département qui peut lui répondre.

Elle s'en est expliqué dans un courrier dans lequel elle demandait l'annulation de la décision prise. Mais le Département a rejeté sa demande et a considéré qu'il y a nécessité d'ajouter 1 400 € à la dette initiale, car les services ont poursuivi leur investigation et ont estimé qu'elle avait indûment touché ces allocations RSA. Sa requête en médiation vise à faire valoir qu'elle ignorait que son père l'avait associée mais surtout, que le formulaire de la déclaration trimestrielle l'avait induite en

erreur. Elle y a lu qu'il était obligatoire de déclarer des revenus « perçus ». Or, la SCI, dont elle détient 5 % du capital, est soumise à « une saisie » de toutes les recettes provenant des loyers perçus afin de rembourser les dettes accumulées. Elle a déjà remboursé plus de 1 680 € mais s'estime victime d'une injustice.

Le médiateur a estimé qu'au regard des faits décrits par Mme AS à l'appui de documents, sa requête pouvait être réexaminée pour deux raisons. La décision de rejet de la demande de remise de dette s'est appuyée sur le fait que le courrier de Mme AS n'a pas été adressé à l'autorité compétente, alors que la chronologie et le contenu du courrier de la Caf appelle à lui accorder des circonstances atténuantes et à rendre recevable la date de réception de son courrier au Conseil départemental. Ensuite, Mme AS peut démontrer qu'elle n'a pas perçu de loyers provenant de la SCI dont elle est actionnaire à 5 %. Or, la jurisprudence du 23/04/2007 art. R262-12 du Code de l'action sociale et des familles tend à affirmer que seules les ressources effectivement perçues sont à prendre en compte. Le dossier a été réexaminé par le service Droits et parcours de la Direction insertion. Mme AS a été entendue et va recevoir un remboursement des sommes versées.

Les contestations qui concernent **l'évaluation des besoins** sont au 3^e rang dans l'ordre d'importance des requêtes. Elles renvoient à une dimension plus personnelle que l'usager veut voir précisée, supprimée ou développée. Dans ces situations, le requérant a le sentiment que sa situation n'a pas été comprise. L'aide sociale à l'enfance et les évaluations de l'APA sont les principales sources de ce type de contestation. Elles prennent appui sur le désaccord relatif au niveau de dépendance ou de l'estimation d'un risque pour l'enfant. Enfin nous constatons que les **modalités d'accompagnement** sont sujettes à contestation, faisant référence aux suivis réalisés par les travailleurs sociaux. En général ces requêtes ne trouvent pas de traduction en termes de médiation. Une écoute attentive et renouvelée permet d'apporter l'apaisement.

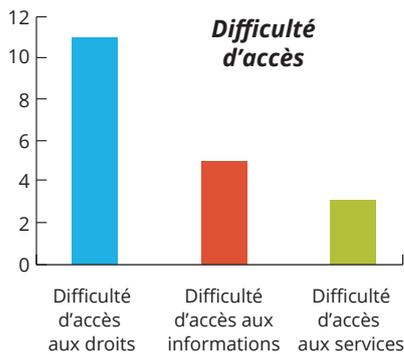
Exemple ENFANT EN SITUATION DE RISQUE ?

M. et Mme PH sont les parents de 6 enfants. Ils se rendent de nombreuses fois à l'hôpital et chez le médecin de famille en raison des risques de santé liés à la séropositivité de la maman. Ils saisissent le médiateur considérant qu'un différend les oppose au médecin de la PMI de leur quartier. Ils racontent que lors d'une consultation PMI consacrée à leur enfant âgé de 18 mois, le médecin a porté un jugement brutal et inapproprié envers leur fils.

Le papa dit être sorti anéanti de la PMI. « J'ai paniqué pendant 3 semaines ainsi que ma compagne. Nous étions angoissés, nous ne regardions plus notre enfant de la même façon et nous ne discernions qu'étrangeté dans tous ses actes ou mouvements. » A la suite de cette requête le médiateur a sollicité la Direction enfance famille du Département pour faire part du contentieux des parents. Le médecin a estimé qu'une rencontre était opportune pour accompagner l'émotion des parents et leur permettre de comprendre la nécessité que leur fils bénéficie de soins appropriés. Les parents ont souhaité qu'une telle rencontre associe le médecin de famille et ont accueilli positivement le projet que leur fils soit pris en charge dans le cadre du centre médico-psychologique.

Des difficultés d'accès

Les requêtes relatives à la difficulté d'accès concernent souvent l'incompréhension ou la difficulté d'interprétation de la législation ou des règlements. L'institution départementale apparaît également complexe dans son organisation, ainsi qu'en raison de la diversité de ses interventions. Les requérants se présentent comme des personnes désespérées, impuissantes et ayant perdu confiance dans leur propre capacité d'action. C'est ainsi que l'inscription du médiateur dans un réseau de partenaires est précieuse.



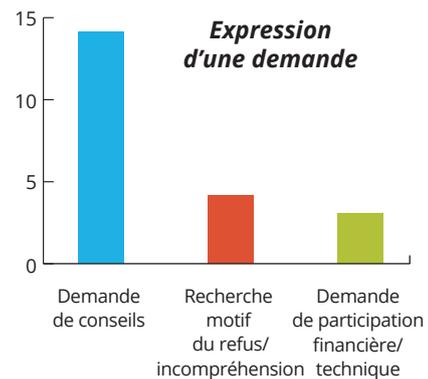
Exemple UN CONFLIT DE VOISINAGE JUGÉ MAIS NON EXECUTÉ

Mme GB est une personne âgée isolée. Elle déplore l'envahissement de la végétation de son voisin sur sa maison et sur ses clôtures. Elle bénéficie d'un jugement qui condamne et ordonne à ce voisin de procéder à l'entretien de ses végétaux mais celui-ci persiste à ne pas entretenir et maîtriser la progression de sa végétation. Elle sollicite le médiateur car elle se désespère de voir une décision de justice non appliquée. Son avocat ne semble pas en mesure d'influencer la situation. Le médiateur l'oriente vers la Maison de la justice et du droit. Un conciliateur de justice se rend au domicile de la requérante pour rechercher un compromis. Le voisin s'engage à procéder à l'entretien exigé par le jugement. Mais par ailleurs le conciliateur va mettre en lumière un abus de faiblesse dont est victime la requérante qui s'est vu imposer par un assureur indélicat un contrat sans utilité et coûteux. L'intervention du conciliateur de justice va permettre d'obtenir que ce contrat très préjudiciable à la requérante soit annulé.



L'expression d'une demande

En 2016, nous avons recensé beaucoup plus de demandes de conseil avec 20 % contre 8 % en 2015. L'intention de l'utilisateur est de faire du médiateur un allié ou un conseiller en lui faisant partager l'objectif recherché. La réponse à ces requêtes se traduit plutôt par une réorientation vers une autre structure ou un autre médiateur.



Exemple COMMENT RÉPARTIR LA CHARGE DE L'OBLIGATION ALIMENTAIRE ?

Deux frères et deux sœurs se présentent au médiateur comme obligés alimentaires de leur maman actuellement hébergée en Ehpad. Ils estiment qu'ils n'ont pas tous les mêmes ressources et voudraient moduler les participations en fonction des ressources. Le médiateur leur explique les règles en matière d'obligation alimentaire et prend connaissance d'un jugement qui leur fait obligation de régler les frais d'hébergement non couverts par l'APA. Il leur recommande de se rapprocher du service chargé du recouvrement de l'obligation alimentaire.

ZOOM SUR LES RELATIONS ENTRE ADMINISTRATIONS

En modifiant la focale sur la notion de dysfonctionnement, il serait possible de mettre en évidence de nombreux dossiers pour lesquels un service départemental est la porte d'entrée du contentieux avec l'usager, alors que sa responsabilité n'est pas en cause. En réalité la décision d'un service peut dépendre de plusieurs autres institutions avec lesquelles le Département est en interaction.

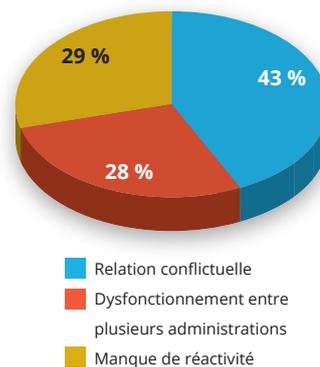
Exemple Mme RG conteste sa date de versement du RSA. Elle estime que Pôle emploi l'a retardée à tort dans sa demande. Le Département ne peut pas prendre en compte ce retard qui résulte d'un mauvais conseil. Pôle emploi a conseillé à Mme RG d'attendre le versement de l'Allocation spécifique de solidarité qui n'est pas une allocation de chômage mais une allocation de solidarité. Or, en délivrant ce conseil, Pôle emploi n'a pas pris en compte le fait que le dernier employeur de Mme RG était un employeur public. Pôle emploi aurait dû l'orienter directement et sans attendre vers cet employeur public qui aurait produit une attestation de fin de droits d'Allocation de retour à l'emploi. Elle a dû se rendre auprès de Pôle emploi après deux mois d'attente pour comprendre qu'elle avait attendu pour rien. Elle a donc déposé sa demande de RSA deux mois plus tard. Or, il n'a pas été possible de tenir compte des deux mois d'attente en raison de l'erreur faite par Pôle emploi. L'interaction entre Pôle emploi et le Département a été défavorable à Mme RG. Le médiateur a dû accompagner la personne dans l'ensemble de ses démarches vers Pôle emploi et le Département pour constater l'impossibilité de régler le problème.

Exemple Mme LG bénéficie d'une mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial. Dans son ordonnance de placement de sa fille âgée de 4 mois chez une assistante familiale, le juge des enfants indique que « les dépenses sont à la charge du Trésor public ». Or Mme LG a toujours reçu des courriers de la part de « Pajemploi » réclamant le montant des cotisations Urssaf. Elle ne les a pas réglées en raison de ce qu'indique l'ordonnance du juge des enfants. La tutrice interpelle le service de l'Aide sociale à l'enfance pour connaître la marche à suivre. Sans réponse, elle saisit le médiateur. La Direction enfance famille est alors sollicitée par le médiateur mais fait savoir qu'il n'est pas possible de financer les cotisations salariales et patronales à l'Urssaf car le service de l'Aide sociale à l'enfance finance déjà le salaire et l'indemnité de l'assistante familiale. Dès lors, le médiateur se tourne vers la Caf pour trouver une solution afin de résoudre cette difficulté de financement, au titre du Complément de libre choix du mode de garde. Mais la Caf répond qu'il n'est pas possible de revenir sur cette décision et de prendre en charge les montants des cotisations salariales et patronales à l'Urssaf pour plusieurs raisons qui sont contraires au règlement du Complément de libre choix du mode de garde. A ce jour, malgré l'implication des services, la décision du juge des enfants se révèle inapplicable. La Caf et le Département envisagent de définir un modus operandi. Un dossier de surendettement a été déposé mais n'a pas encore été traité.

Des dysfonctionnements moins nombreux que l'an dernier

Cette motivation représente moins de 10 % du total des requêtes auprès du médiateur. Le contexte de cette relation conflictuelle est observé dans les fonctions d'accueil ainsi que dans les suivis de travailleurs sociaux. Les usagers pointent des dysfonctionnements entre plusieurs administrations. Ceux-ci ne représentent plus que 28 % des dysfonctionnements, contre 40 % en 2015. Parmi les causes principales : le manque de réactivité à associer aux conséquences des réponses hors délai. Le décalage entre l'urgence de la situation du requérant avec ce qui apparaît comme une forme de lenteur est jugé préjudiciable par l'usager.

Les dysfonctionnements



L'IMPACT DE LA MÉDIATION SUR LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX



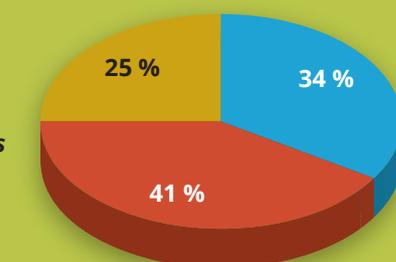
135 usagers ont formulé une requête auprès du médiateur. Ces requêtes sont appréciées selon leur nature, leur spécificité et leur degré de complexité. C'est ainsi que nous confirmons nos observations de l'année 2015.

Les 70 réorientations

Lorsque le Département n'est pas concerné, nous proposons de réorienter l'utilisateur. Cette proposition s'accompagne de conseils. Pour décider d'une réorientation, le médiateur approfondit sa compréhension de la situation du requérant, tout comme lorsqu'il engage une médiation avec un service. Cela permet à la personne de se sentir soutenue même si elle ne s'est pas adressée au bon interlocuteur. En 2016, les réorientations se distribuent dans les mêmes proportions que l'année 2015 avec trois principaux destinataires :



Destinataires des réorientations



- Vers un service du Département
- Vers d'autres structures
- Vers autre conciliateur/médiateur/défenseur

Vers d'autres structures

Nous avons orienté les requérants vers d'autres collectivités, des bailleurs sociaux, la Caf, la Maison de la justice et du droit, des opérateurs téléphonie, Pôle emploi, les services fiscaux, l'Udaf et des associations.

Nous les alertons en amont de l'éventuelle sollicitation et nous transmettons le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande. Des liens de coopération se consolident avec ces partenaires, notamment avec des chargés d'accueil, des travailleurs sociaux, des services clientèle qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien.

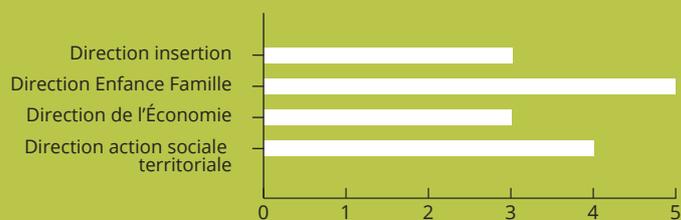
Vers d'autres médiateurs ou conciliateurs

Lorsque la requête concerne une autre compétence que celle du Département, nous proposons d'orienter l'utilisateur vers une autre médiation ou conciliation.

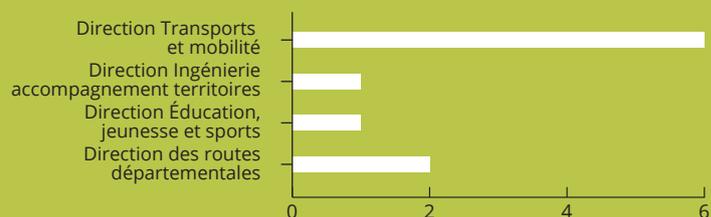
- Nous avons eu recours **11 fois** à un conciliateur de justice en 2016, c'est le double de l'année 2015. A préciser qu'il y a 35 conciliateurs de justice au sein du Maine-et-Loire. Désignés par le Premier président de la Cour d'appel, ils se répartissent sur le territoire départemental par canton.

Vers les services départementaux

DGA DSS



DGAT



- Nous avons eu recours **6 fois** aux 4 délégués du Défenseur des droits intervenant sur le Département de Maine-et-Loire. Ils sont placés sous l'autorité directe du Défenseur des droits, institution indépendante depuis 2012. Ils tiennent principalement leurs permanences dans des structures de proximité telles que la préfecture ou une sous-préfecture, la Maison de justice et du droit d'Angers Loire Métropole, des locaux municipaux et/ou d'autres points d'accès au droit.

Les 62 procédures de médiation

51 requêtes concernent la DGA DSS et 11 concernent la DGAT

Ces situations ont fait l'objet d'un processus de médiation adapté à la spécificité de chaque situation. 10 % d'entre elles ont été abandonnées par les usagers en cours de processus.

Concernant la DGA DSS

17 requêtes en médiation sont destinées à la Direction de l'insertion

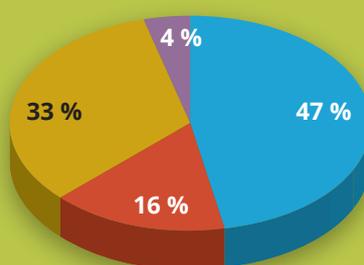
En 2016, le nombre de requérants est passé 24. Mais après approfondissement des requêtes, seules 17 ont été proposées à la Direction de l'insertion. Comme en 2015, dans la majorité des cas, les recours de l'année 2016 concernent la contestation du montant d'un indu et d'une demande de remise de dette.

Les demandes d'ouverture ou de maintien dérogatoire de droits au RSA sont la seconde source de sollicitation du médiateur. Le cœur de l'échange vise à préciser si les ressources sont supérieures au plafond, ou à comprendre si la situation professionnelle ou personnelle rend possible l'attribution du RSA. Nous notons également quelques requêtes qui contestent les délais de réponse ou la nature des documents demandés, en particulier pour les anciens chefs d'entreprise ou les intermittents du spectacle.

8 requêtes en médiation sont destinées à la Direction enfance famille (DEF)

Le nombre des requêtes a diminué en 2016. Les entretiens avec les requérants ont permis de réorienter 5 personnes vers les services, dans la mesure où il apparaissait que le contentieux n'était pas vraiment caractérisé. Les 8 demandes de médiation auprès de la DEF sont les plus délicates à accompagner. Parmi les requérants quelques-uns sollicitent le médiateur avec pour objectif de remettre en cause les décisions du juge des enfants ou de modifier les conditions d'un placement en famille d'accueil ou en établissement.

DGA DSS
répartition par direction



- Direction de l'autonomie
- Direction enfance famille
- Direction insertion
- Service logement et développement social

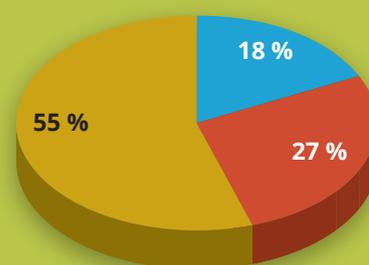
Le sentiment dominant chez les parents est celui de n'avoir pas été compris ou entendu dans ses efforts. Deux dossiers concernent la question des délais de réponse.

Exemple Mme MR est la maman d'un petit garçon âgé de 4 ans. Il a été placé en famille d'accueil dans la région de Cholet par décision du juge des enfants du fait de l'errance de la maman. Il a été convenu que l'exercice du droit de visite s'effectuerait à Angers en raison de la difficulté de déplacement du père. Le papa a annoncé qu'il quittait l'Anjou pour les Deux-Sèvres. La maman sollicite le médiateur car elle estime que sa demande auprès de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) pour que les visites soient désormais organisées à Cholet, où elle réside aujourd'hui, n'a pas été prise en compte. Elle indique avoir entrepris un important changement de vie qui se traduit par l'acquisition d'un logement et l'entrée en formation. Elle-même a décidé de se rapprocher de la famille d'accueil en faisant le choix de résider à Cholet.

Sa demande a été refusée car la référence de l'enfant exerce sur Angers et ne peut se déplacer sur Cholet. Mme MR a sollicité la responsable hiérarchique sans résultats.

Mme MR reconnaît que son parcours a été particulièrement chaotique et que son comportement passé justifie une forme de vigilance et de prudence de l'ASE. Elle entend que l'ASE a encore

DGAT
répartition par direction



- Direction des routes départementales
- Direction ingénierie accompagnement territoires
- Direction transports et mobilité

besoin d'observer si elle a vraiment le désir et les moyens de s'occuper correctement de son fils. Elle accepte l'idée que c'est à elle de prouver qu'on peut lui accorder une confiance suffisante pour qu'elle accueille à nouveau son fils. Elle recherche un travail et désormais elle a un logement.

Le médiateur considère que le contentieux vis-à-vis de l'ASE repose sur l'impression que ce transfert des visites vers Cholet tarde à se concrétiser. Il interroge la Direction enfance famille (DEF) pour savoir s'il est possible de lui apporter des précisions sur le délai et les conditions de cette relocalisation. La DEF apporte une réponse favorable sur le principe d'un droit de visite exercé à Cholet. Elle demande à Mme MR de patienter pour connaître la date précise.

Concernant la DGAT

6 requêtes sont destinées à la Direction transports et mobilité

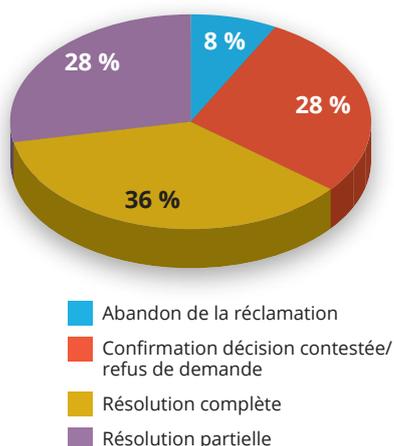
Nous constatons une diminution de 35 % du nombre de requêtes en médiation pour l'année 2016. La majorité des requêtes concerne la demande de création d'un point de montée ou la modification d'un circuit. Les litiges prenant naissance sur la tarification appliquée aux familles sont en diminution certainement en raison du nouveau mode de calcul.

LE RÉSULTAT DE LA REQUÊTE

11 requérants ont considéré qu'il était inutile de poursuivre le processus amiable, ce qui représente 8% du total des requêtes. 36% c'est à dire 49 personnes ont obtenu pleinement satisfaction par la résolution complète du litige qui les opposait à la collectivité. En ajoutant 41 médiations ayant abouti à une résolution partielle, on peut considérer que 90 personnes ont été entendues ce qui représente 64% du total des requêtes. Un chiffre inférieur aux résultats de l'année 2015 : 71 % des usagers avaient obtenu une résolution de leur litige.

Notons que le poids des confirmations de décision est relativement stable. A ce propos, nous observons qu'un refus ne génère pas forcément une déception chez les requérants. Nous pouvons témoigner qu'un certain nombre d'entre eux sont satisfaits d'avoir mieux compris qu'ils n'ont pas subi une injustice ou été victimes d'une erreur. Leur motivation première est d'obtenir la transparence et le sens de la décision qu'ils ont contestée.

Résultat de la requête



#5

Les préconisations

SUIVI DES RECOMMANDATIONS PRÉCÉDENTES



Approfondir les causes structurelles à l'échelon local des « trop-perçus » au titre de l'allocation du RSA

Selon le médiateur, la récurrence des situations de « trop-perçu » à l'origine des saisines permet d'interroger la complexité du dispositif de gestion des dossiers. Ce dispositif se répartit entre les organismes payeurs (Caf et MSA) qui instruisent les dossiers et versent l'allocation, le Département, pilote de l'ensemble du dispositif, qui finance l'allocation et suit les parcours d'insertion, et Pôle emploi, qui est amené à orienter les personnes en fin de droit ARE (allocation d'aide au retour à l'emploi).

Le médiateur recommandait de développer un ensemble de mesures, dans le cadre de la convention de partenariat qui associe les organismes de Sécurité sociale et le Département, destinées à éviter la constitution de dettes importantes financièrement insurmontables pour les usagers.

Il s'interrogeait : faut-il récupérer au-delà de deux années ?

En 2016, le médiateur constate que ce problème persiste et pointe à nouveau deux situations :

- L'organisme payeur saisit le Département lorsqu'il suspecte une fraude à partir des contrôles qu'il a effectués. Le Département peut alors décider ou non de déposer une plainte auprès du procureur de la République. Pour en décider, le Département étudie les indices en sa possession. Les trop-perçus résultant des contrôles effectués par la Caf prennent en compte des durées supérieures à deux années dès lors que cet indu repose sur une fraude ou une fausse déclaration. Le trop-perçu est alors calculé sur 5 ans.

Le médiateur observe qu'un certain nombre de dossiers dont le trop-perçu est calculé sur 5 ans n'ont pas fait l'objet d'un dépôt de plainte ou n'ont pas fait l'objet d'un jugement correctionnel. Il recommande donc que la levée de prescription de 2 ans ne concerne que les dossiers qui ont fait l'objet d'une plainte ou d'un jugement correctionnel.

Le dialogue qui s'est instauré autour des litiges proposés à la médiation s'inscrit dans une recherche d'individualisation des réponses. Les litiges ne révèlent pas de dysfonctionnements établis et systémiques. Nous obtenons une bonne description des procédures adoptées. Nous voulons saluer à nouveau l'accueil bienveillant réservé par les services aux requérants. C'est pourquoi les préconisations émises se conçoivent comme une invitation à réfléchir en termes d'amélioration de la qualité de service. Ce chapitre revient sur les préconisations émises les années précédentes pour mesurer si elles ont été prises en compte.

En 2016 le médiateur interroge principalement la question du respect des droits de l'usager et de l'information délivrée par la Maison départementale de l'autonomie et en particulier par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH).



Le médiateur avait déjà observé, pour le déplorer, que l'usager peut mettre en doute la fiabilité du montant de l'indu, dès lors qu'en l'espace de quelques semaines, il peut recevoir plusieurs courriers qui indiquent un montant différent de trop-perçu. L'évolution de l'information s'explique par la conjugaison des droits RSA et des autres prestations Caf mais aussi par la décision de lever la prescription de 2 ans.

- Le médiateur avait proposé en 2015 un entête unique associant Département et organisme payeur dans les courriers destinés à préciser le montant de l'indu. Il observe que les deux institutions n'ont pas réussi à trouver un terrain d'entente.

Le médiateur constate la complexité de mise en œuvre d'un courrier unique comportant les sommes trop perçues et constate que ce calcul peut évoluer dans les semaines suivantes. Les courriers d'information destinés à préciser le montant de l'indu peuvent apparaître divergents selon qu'ils émanent du Département ou de la Caf.

Il recommande d'adresser un premier courrier d'alerte qui indique qu'il est constaté un « trop-perçu » sans annoncer la somme et en fixant le délai qui permettra de préciser la somme.

Poursuivre la promotion de la médiation et développer la culture de la médiation dans les directions et services

En 2015 et 2016

Le médiateur a veillé à parcourir le territoire départemental afin que, dans les services départementaux accueillant du public, la mission du médiateur soit mieux comprise et qu'ils puissent y orienter les usagers lorsque le litige persiste.

Pour 2017

Le médiateur va poursuivre ses rencontres avec la Maison départementale des solidarités d'Angers sud, d'Angers Est, de Baugé, de Cholet, de Doué-la-Fontaine et Segré.

En référence à l'article 10 du règlement de médiation départementale, le médiateur souhaite s'entourer de « correspondants médiation » au sein des services départementaux afin de l'aider à « recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations et promouvoir plus largement une culture de la médiation ». Il lance un appel à volontariat auprès des directions de service afin de mailler le territoire départemental.

Simplifier l'instruction des demandes de RSA des anciens chefs d'entreprise

En 2016

La Direction de l'insertion a élaboré une procédure d'instruction standardisée spécifique aux chefs d'entreprises et aux travailleurs indépendants. Une liste des documents nécessaires permet qualifier leur éligibilité au RSA. Une formation des instructeurs sur le dépôt de bilan ou la cessation d'activité d'une entreprise est en cours d'organisation.



Pour 2017

Le médiateur constate que la radiation du registre des métiers est l'une des conditions pour prétendre au bénéfice du RSA. Cette démarche coûte en moyenne 600 € car il faut procéder dans un premier temps à la dissolution puis ensuite à la liquidation, et enfin publier dans les annonces légales l'ensemble des démarches réalisées. Il préconise l'attribution d'une aide remboursable qui pourrait être proposée aux travailleurs indépendants et chefs d'entreprise qui ont le projet de se radier du registre des métiers au moment de l'établissement du dossier de demande du RSA.

Garantir le droit d'accès aux rapports écrits d'évaluation produits par le référent ASE et par l'inspecteur ASE

En 2016

Le médiateur avait observé une certaine disparité dans l'accès des usagers aux écrits les concernant. Certains travailleurs sociaux optent pour la lecture commentée auprès de l'usager, d'autres délivrent l'écrit directement à l'usager. En amont du rapport adressé au juge pour enfants, les parents ne savent pas toujours comment prendre connaissance du rapport d'évaluation produit par le référent ASE avant qu'il ne soit transmis à l'inspecteur.

Pour 2017

Le médiateur préconise de nouveau une harmonisation des pratiques d'accès des usagers aux écrits, formalisée par une procédure.

Mieux informer les familles sur le système d'acteurs concourant à la protection de l'enfant

Pour 2017

Le médiateur maintient sa recommandation d'élaborer un support pédagogique destiné aux familles suivies afin de leur permettre de mieux comprendre les processus mis en œuvre et la plus-value de l'ensemble de ces acteurs.

Le médiateur maintient sa recommandation pour qu'une information grand public fasse connaître la notion de « tiers dignes de confiance » afin de valoriser leur rôle.

Clarifier le périmètre d'initiative de l'ASE comme service gardien

En 2016

Le processus de mise en œuvre de la mission d'Aide sociale à l'enfance a été formalisé et schématisé.

Pour 2017

Le médiateur maintient sa préconisation que l'« espace d'initiative » de l'ASE soit introduit dans le Projet pour l'enfant (PPE).

Gestion des recours gracieux lors d'un refus d'agrément d'assistant familial

Pour 2017

Le médiateur maintient sa recommandation que la procédure de recours gracieux soit conduite dans un esprit contradictoire en offrant à la personne candidate la possibilité d'être entendue par des professionnels différents de ceux qui ont mené la première instruction.

NOUVELLES PRÉCONISATIONS



Un recours à la conciliation plus accessible

L'article L 146-10 du Code de l'action sociale et des familles ne précise pas les modalités de saisine du conciliateur. Il a été convenu que la demande de conciliation est adressée par courrier à la directrice de la Maison départementale de l'autonomie.

Le conciliateur propose qu'un formulaire dématérialisé de saisine soit accessible sur le site internet de la MDA à l'image de celui qui existe sur le site du Conseil départemental.

Le médiateur constate l'absence de tutoriel destiné aux usagers permettant de mieux comprendre les instances contentieuses et les procédures à respecter pour exercer son droit de recours contentieux.

Il propose l'élaboration d'un tutoriel et sa diffusion lors de l'accueil de l'utilisateur. Il propose également d'installer une page qui s'y consacre sur le site internet de la MDA.



6

LE FORUM INTERNATIONAL DE GÉRONE

La contribution du médiateur à la vie des réseaux

Participation de l'association de médiateurs
des collectivités territoriales (AMCT) au forum
international des médiateurs locaux

« Droits de l'Homme : pensons globalement,
défendons localement »

Girona 23, 24 et 25 novembre 2016



La délégation de l'AMCT, composée de 6 personnes, répondait à l'invitation de Forum SD, association des médiateurs de Catalogne, qui a souhaité réunir les médiateurs locaux en provenance des quatre coins de la planète. Cette rencontre internationale a permis de prolonger les travaux entrepris en 2000 à Saint-Denis (93). Plus de 180 médiateurs ont participé aux différents ateliers en référence au préambule de la Charte européenne de sauvegarde des droits de l'Homme dans la ville :

« La Ville est, aujourd'hui, l'espace de toutes les rencontres, et donc, de toutes les possibilités. C'est également le lieu de toutes les contradictions et menaces ; dans l'espace urbain aux frontières confuses apparaissent toutes les discriminations endémiques comme le chômage, la pauvreté, le mépris pour les différences culturelles, bien que, et en même temps, affleurent et se multiplient des activités civiques et sociales de solidarité... C'est alors que s'ouvrent les conditions essentielles pour une démocratie de proximité. C'est l'occasion pour que femmes et hommes participent à la citoyenneté : une citoyenneté de la ville. Si chaque droit



appartient à chacun, chaque citoyen ou citoyenne, libre et solidaire, doit garantir les droits des autres. »

Cette rencontre internationale de médiateurs locaux a été une magnifique occasion pour nouer des contacts, échanger des pratiques et des informations. Elle a recueilli des appuis institutionnels locaux et européens pour promouvoir et amplifier la protection et la promotion des droits de l'Homme au niveau local, promouvoir l'implantation et l'extension

de cette institution dans les municipalités qui ne l'ont pas encore créée et donner une plus grande visibilité publique à la tâche du médiateur.

Les 5 objectifs poursuivis :

1. Enrichir la Charte (CESDHC) comme compromis des villes pour les droits de l'Homme, et développer son cadre d'application pour soutenir le travail des médiateurs locaux et respecter leurs fonctions
2. Promouvoir l'institution du médiateur municipal et donner une meilleure visibilité à sa fonction pour la défense des droits des personnes
3. Rechercher une plus grande collaboration entre les réseaux de médiateurs locaux

4. Favoriser les contacts et échanges techniques, faciliter les consultations sur différents cas et partager informations

5. Réclamer aux responsables politiques et législatifs un compromis ferme pour développer l'institution de médiateur local comme modèle d'organisation pour une défense de proximité des personnes.

Nous avons pu croiser nos expériences et contributions dans le cadre de 5 ateliers, tout au long des trois journées avec nos collègues belges, suisses, néerlandais, ukrainiens, espagnols, islandais, bulgares, serbes, colombiens...

Au terme de nombreuses heures de travail en commun la Déclaration de Girona a été approuvée à l'unanimité.

LA JOURNÉE DES MÉDIATEURS



Fort du succès d'une première journée de rencontre en 2016 destinée à tous les médiateurs/conciliateurs du Maine-et-Loire avec lesquels il est amené à travailler, le médiateur a reconduit cet évènement en ce début d'année 2017.

L'objectif proposé lors de ce temps fort est bien d'échanger sur, à la fois les pratiques des uns et des autres, mais aussi sur les spécificités de chacun. Cette année, des thématiques ont été mises en lumière lors d'une demi-journée de préparation avec un groupe de personnes qui s'étaient portées volontaires.

A l'écoute des différentes demandes, le médiateur a proposé lors de cette journée du mois de janvier, un travail et des échanges en atelier afin que chacun puisse partager ses interrogations et ses constats en petits groupes, puis devant l'assemblée au complet.

Les thématiques abordées lors de cette journée ont été :

- Atelier 1 : Les ingrédients du dialogue : comment l'animer ?
- Atelier 2 : Comment garantir la neutralité du médiateur ?
- Atelier 3 : À quelle condition peut-on déborder de notre champ de compétence ?
- Atelier 4 : Lors du 1^{er} contact, comment accueillir la multitude d'informations

Le médiateur a pu mesurer, une nouvelle fois, l'importance de ce travail collaboratif avec les différents médiateurs/conciliateurs. Un travail qui s'est élargi à d'autres professionnels, notamment des médiateurs libéraux, des avocats et des huissiers de justice.



Médiateur du Conseil départemental

10, rue du Clon - 49000 Angers
Tél. 02 41 81 48 47
mediateur@maine-et-loire.fr
www.maine-et-loire.fr/mediateur