



RAPPORT DU MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE 2015

Edito

du Président du Département de Maine-et-Loire



Pour faciliter et maintenir le lien précieux qui lie les habitants du Maine-et-Loire au Conseil départemental, et parce que nous savons que leurs parcours s'accompagnent parfois de questionnements ou de doutes, nous avons souhaité offrir un service de médiation garantissant une écoute et une disponibilité permanente.

C'est la mission qui a été confiée en 2014 à Hervé CARRÉ qui, chaque jour, 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.

Le médiateur départemental peut ainsi sensibiliser l'exécutif et les services du Département à des sujets préoccupants nos concitoyens et émettre des propositions de modifications de règlements ou d'adaptation de dispositifs afin de simplifier les démarches des usagers.

Au-delà de cette aide, il joue un rôle institutionnel important puisqu'il est également amené à intervenir pour le compte de la Ville d'Angers et à participer à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Ce rapport, fruit d'un travail important que je salue, constitue un guide éclairant et exigeant pour progresser vers une meilleure compréhension du service public par les usagers, 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



Le moment est venu de rendre compte des 14 derniers mois consacrés à la médiation départementale. Je tiens tout d'abord à remercier Christian GILLET, le Président du Département pour la confiance qu'il m'a accordée. Je sais pouvoir également compter sur l'attention vigilante de tous les élus de la nouvelle assemblée départementale. Enfin je n'oublie pas l'accueil attentif que m'a réservé l'équipe de Direction Générale lors de ma prise de fonction en octobre 2014. Je peux témoigner du réel climat de coopération instauré avec les directions et services départementaux. Ce climat est propice pour surmonter les difficultés rencontrées par les habitants de notre Département qui ont sollicité le médiateur.

Le périmètre de compétence du médiateur tel qu'il a été défini à l'origine, ne comprenait pas l'activité des organismes associés au Conseil Départemental. Par délibération du 3 juillet 2015 de la commission exécutive de la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA), le médiateur a été désigné par sa Présidente comme personne qualifiée pour exercer la mission de conciliation au sein de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). J'ai également reçu le renfort d'une assistante, présente à temps plein. Elle contribue ainsi à assurer la continuité du service public de la médiation.

127 personnes se sont adressées au médiateur, 56 % des situations ont été abordées sous forme d'une médiation. Les autres contentieux ont été recueillis avec la même écoute pour mieux les réorienter vers d'autres partenaires ou d'autres médiateurs conciliateurs. Près de 68 % des requêtes en médiation s'adressent à la DGA DSS. Ce qui est compréhensible compte tenu de l'importance des compétences qu'elle réunit.

Jusqu'alors, les précédents rapports d'activité apportaient un éclairage sur les services départementaux les plus impactés. Cette année, nous avons approfondi les motivations des requérants lorsqu'ils sollicitent le médiateur. Nous observons quatre registres de motivation : une démarche de contestation, un constat de dysfonctionnements, l'expression d'une demande précise, la difficulté d'accès.

Derrière chaque dossier il y a une situation singulière. Le contentieux est parfois générateur de colère, d'indignation, de sentiment d'injustice. Grâce à la coopération avec les services, l'intensité émotionnelle laisse place à l'esprit de responsabilité et souvent à la recherche d'une solution raisonnable et créative.

Le Département est le chef de file des politiques de solidarités. La médiation y contribue au profit d'un vivre ensemble plus fraternel.

Hervé CARRÉ
Médiateur du Département de Maine-et-Loire

Sommaire

1 LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE COMME MODALITÉ DE RÉOLUTION DES CONFLITS	P. 6
■ Le Maine-et-Loire : un Département pionnier en matière de médiation.....	p. 6
■ Assurer la transparence des missions et rendre les relations plus humaines.....	p. 6
■ Promouvoir un esprit de dialogue	p. 7
■ Les autres domaines de la médiation	p. 7
2 LA MÉDIATION, COMMENT ÇA MARCHE ?	P. 8
■ Un contexte de médiation marqué par la complexité	p. 8
■ Quel est le statut du médiateur ?	p. 8
■ Qui peut saisir le médiateur ?	p. 9
■ Comment s'y prendre ?	p. 9
■ Sur quels sujets ?	p. 9
■ Y a-t-il plusieurs formes de requêtes proposées aux particuliers comme aux services ?	p. 9
■ Quelle est la méthode de travail du médiateur ?	p. 10
■ Les coulisses de la médiation	p. 11
■ Zoom sur la notion d'équité	p. 11
3 UNE COOPÉRATION PRÉCIEUSE AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX	P. 12
■ Engager une médiation ou réorienter ?	p. 12
■ Les conciliateurs et médiateurs d'autres institutions, les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice	p. 13
■ Les structures et services vers lesquels les requérants sont orientés	p. 14
4 LES CHIFFRES – LES ANALYSES	P. 16
■ La répartition géographique des requérants	p. 16
■ Les modalités de contact	p. 16
■ Qu'est-ce qui motive les usagers à recourir à la médiation ?	p. 17
■ L'impact de la médiation sur les services départementaux	p. 21
■ Le résultat de la requête	p. 23
■ Témoignages des directeurs et chefs de service	p. 24
5 LES PRÉCONISATIONS	P. 26
■ Le suivi des recommandations 2012/2013	p.26
■ Préconisations du médiateur 2015	p. 29
6 LA CONTRIBUTION DU MÉDIATEUR À LA VIE DES RÉSEAUX	P. 31

1

LE MAINE-ET-LOIRE,
UN DÉPARTEMENT
PIONNIER
EN MATIÈRE DE
MÉDIATION



ASSURER LA
TRANSPARENCE
DES MISSIONS
ET RENDRE LES
RELATIONS PLUS
HUMAINES

La médiation institutionnelle

comme modalité de résolution des conflits

Le Département de Maine-et-Loire est l'un des 10 premiers Départements de France à s'être doté d'une mission de médiation. A travers la nomination d'un médiateur dès 2011, il a affiché sa **volonté de rapprocher l'administration du citoyen.**

Le Département s'inscrit dans la médiation institutionnelle qui regroupe les médiateurs des administrations, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Contrairement à la médiation judiciaire qui est ordonnée par le juge civil ou commercial, avec l'accord des parties ou à la demande de celles-ci, la médiation institutionnelle s'apparente à la médiation conventionnelle. Elle est initiée à la demande de la collectivité territoriale. Elle a fait son apparition en France au début des années 1980 dans les associations de soutien de la parentalité. Dans la démarche de médiation dite conventionnelle, la médiation est librement choisie par les parties. Elle fait intervenir un tiers impartial qui aide les parties à trouver elles-mêmes une solution négociée optimale, dans le respect de leurs intérêts respectifs. **La médiation est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès, gratuit.**

La reconduction de la mission en octobre 2014, sous la forme d'une mutualisation de poste avec la Ville d'Angers, témoigne de la permanence de l'engagement du Conseil départemental et de sa volonté d'instaurer des relations de confiance avec les usagers. Le médiateur intervient depuis lors à mi-temps sur chacune des deux collectivités. Pour assurer la continuité du service public tout au long de la semaine, il bénéficie d'une assistante présente à temps plein depuis août 2015.

L'ambition du Département de Maine-et-Loire est d'assurer la transparence des activités et missions, de rendre plus humaines les relations des services du Département avec les habitants en **renforçant leur proximité et la prise en compte des situations singulières ou spécifiques.** Ainsi toute personne ayant recours aux services départementaux peut, lorsqu'elle rencontre des difficultés avec ces derniers, faire appel au médiateur pour lui apporter, selon le cas, un soutien dans la résolution de ses difficultés ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration départementale.

PROMOUVOIR UN ESPRIT DE DIALOGUE



La mission du médiateur a pour objet de promouvoir et faciliter le dialogue entre les usagers et les services départementaux, d'aider à la recherche d'une solution amiable en cas d'incompréhension, de réclamation, de différend ou de litige.

Dans la recherche de solutions, le médiateur bénéficie d'un positionnement institutionnel qui ne l'implique pas dans la chaîne hiérarchique. Il délivre des avis en référence à des principes énoncés dans la Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales. **Il est important de bien expliquer aux deux parties que chaque problème est singulier, et que sa résolution l'est tout autant.** De ce fait, les débats et l'accord entre les deux parties sont placés sous le sceau de la confidentialité.

Aucune des deux parties ne peut faire prévaloir une jurisprudence applicable pour d'autres situations en se référant aux échanges et conclusions. Son traitement est donc unique et doit satisfaire les deux parties.

L'activité du médiateur s'inscrit également dans la boucle d'amélioration du service rendu à l'utilisateur ou au citoyen. Grâce à son observation neutre et à son écoute de tous les acteurs, il propose aux services, le cas échéant, sous forme de préconisations, des procédures et des pratiques allant dans le sens de cette amélioration de la qualité du service.

Chaque année, il remet un rapport au Président du Conseil départemental retraçant l'activité de médiation au sein du Conseil Départemental durant l'année écoulée.

LES AUTRES DOMAINES DE LA MÉDIATION

La médiation familiale s'adresse à la famille dans sa diversité, parents, enfants, grands-parents, fratries, familles recomposées, concernant un questionnement resté sans réponse, une séparation ou une rupture, la succession, la prise en charge d'une personne âgée dépendante ou non. Deux structures associatives interviennent dans le département : Médiations 49 et l'UDAF.

La médiation conjugale se distingue de la médiation familiale par le contexte. Elle concerne les relations entre conjoints (mariés ou non) sans enfants.

La médiation patrimoniale concerne la résolution des différends qui surviennent dans la gestion des patrimoines, qu'elle implique des relations entre héritiers ou avec des administrations.

La médiation commerciale découle de l'application depuis le 9 janvier 2016, de la directive européenne 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle concerne la résolution, par des moyens extrajudiciaires, des litiges entre professionnels et consommateurs résultant de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de services.

La médiation environnementale se distingue peu des démarches promouvant la participation du public dans différents domaines : gestion de l'eau et des ressources naturelles, occupation de l'espace, équipements énergétiques, ferroviaires ou routiers, pollution, etc.

La médiation interculturelle établit des liens de sociabilité entre des gens issus de cultures différentes et qui résident sur le même territoire frontalier.

La médiation internationale propose un dispositif d'aide au règlement d'un conflit civil auprès de personnes physiques de nationalités différentes ou de binationaux.

La médiation inter-entreprises consiste à désigner une tierce personne dont la fonction n'est pas de juger, d'arbitrer ou de décider, mais d'aider des partenaires professionnels (des associés, clients-fournisseurs, la concurrence) à trouver une solution à une situation en passe de devenir conflictuelle ou déjà devenue conflictuelle.

La médiation sociale ou citoyenne ou de voisinage a principalement une mission de maillage social. Certaines collectivités locales installent des services de médiation en faisant appel à des personnes investies d'une mission d'apaisement du conflit, dans les quartiers dits sensibles par exemple ou dans les transports en commun.

#2

UN CONTEXTE DE MÉDIATION MARQUÉ PAR LA COMPLEXITÉ

Le Département de Maine-et-Loire pilote de nombreux domaines de compétences avec une organisation associant les élus et une administration hiérarchisée et experte. Cette dualité peut être source d'incompréhension, de malentendus, elle n'est pas aisée à percevoir pour l'utilisateur du service public départemental. Cela crée une distance supplémentaire vécue parfois par le citoyen comme un moyen dilatoire. Ainsi, il existe souvent, pour les usagers qui sollicitent le médiateur, un sentiment de déséquilibre qui se situe à plusieurs niveaux.



La médiation, comment ça marche ?

Le déséquilibre de moyens

Il est évident que l'institution dispose d'une ingénierie technique, juridique, financière d'autant plus pointue que ses domaines de compétences s'étendent de l'aménagement du territoire à la protection de l'enfance en passant par le soutien à l'autonomie et l'aide à l'insertion. A l'opposé, si les usagers sont des experts de leur vie, ils ne disposent pas des mêmes moyens que l'institution pour argumenter, défendre leur position. Les requérants qui sollicitent le médiateur ont une conscience aigüe de ce déséquilibre.

Le temps de traitement du conflit

Le temps consacré par un service au traitement de la situation est contraint par l'obligation de sécuriser techniquement la réponse tout en préservant la continuité de ses missions. Alors que ce même temps peut être quasi-vital pour la personne concernée. Notamment lorsque la requête de l'utilisateur concerne un aspect financier ou impacte les liens entre les membres d'une famille.

Le niveau de connaissance des textes

L'utilisateur méconnaît très souvent la diversité des textes et circulaires qui s'imposent aux services départementaux. Le requérant les éprouve principalement par le biais de la difficulté qu'il rencontre. Ces textes lui apparaissent servir avant tout « l'adversaire » alors qu'ils sont bien souvent protecteurs pour l'utilisateur. Pour lutter contre ce malentendu, il est important de concevoir et diffuser une information continue.

QUEL EST LE STATUT DU MÉDIATEUR ?

Nommé par le Président, il est rattaché directement à celui-ci afin de ne dépendre d'aucune direction administrative. Il est une personnalité qualifiée qui doit incarner l'écoute, la neutralité et l'impartialité et pour cela, justifier d'une expérience reconnue de l'environnement institutionnel. Le médiateur dispose d'un pouvoir d'investigation étendu et d'interpellation, afin d'obtenir toutes les informations utiles à la médiation.

QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur peut être saisi par des particuliers, des associations, des commerçants, ou des entreprises qui n'ont pas réussi à dépasser le différend qui les oppose au Département de Maine-et-Loire. Pour interpellier le médiateur, ils doivent avoir formulé un recours auprès des services concernés et avoir reçu un refus ou une réponse qui ne les satisfait pas.

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...

Y A-T-IL PLUSIEURS FORMES DE REQUÊTES PROPOSÉES AUX PARTICULIERS COMME AUX SERVICES ?



COMMENT S'Y PRENDRE ?

Le médiateur peut se déplacer au domicile du demandeur ou le recevoir dans les locaux du médiateur situés 10 rue du Clon à Angers. Il peut aussi se rendre dans une mairie ou dans une antenne du Conseil départemental, par exemple une agence technique départementale ou dans une maison départementale des solidarités. L'objectif est de minimiser les obstacles rencontrés par l'utilisateur afin de réduire les délais et de faciliter la rencontre. On peut s'adresser au médiateur de plusieurs façons :

- **Par courrier :**
Médiateur du Conseil départemental
10, rue du Clon - 49000 Angers
- **Par téléphone :** 02 41 81 48 47
- **Par mail :**
h.carre@maine-et-loire.fr
ou mediateur@maine-et-loire.fr
- **Par formulaire internet :**
www.maine-et-loire.fr/vos-demarches

La requête ou l'interpellation

Un usager prend l'initiative de requérir l'intervention du médiateur parce que son recours auprès d'un service a échoué. Dès lors, le médiateur étudie l'éligibilité de la saisine au regard des compétences de la collectivité. Si le Département n'est pas en cause parce que sa compétence n'est pas mobilisée, il veille à réorienter l'utilisateur vers un autre médiateur ou une autre structure ad hoc.

La consultation

Réservée aux services confrontés à une difficulté relationnelle avec un usager, elle offre la possibilité d'élargir l'analyse de la situation d'un usager en y associant le médiateur. Ce temps de consultation permet une prise de recul, afin de rechercher comment dépasser une relation dégradée. Le médiateur n'apparaît pas auprès de l'utilisateur.

La concertation

Elle est également réservée aux services qui souhaitent concevoir une proposition de règlement amiable auprès d'un usager. La concertation vise à recueillir la coopération du médiateur afin de construire la proposition qui sera soumise à l'utilisateur par le service sans que le médiateur n'apparaisse auprès de l'utilisateur.

QUELLE EST LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR ?



Privilégier l'écoute

Il organise le recueil de l'expression des deux parties. Il accorde en priorité son écoute au requérant pour approfondir ses attentes et pour identifier si ses griefs sont liés à l'intervention d'un service départemental. Dans un second temps, le médiateur s'emploie à accorder la même écoute aux services en recherchant où se situent le contentieux ou le litige. L'écoute est puissante pour identifier les causes d'un dysfonctionnement, repérer et tenir compte des intérêts des parties ainsi que leurs résistances. 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 des faits qui se sont produits. Enfin, elle peut contribuer à mesurer la distance entre les attentes et le « raisonnablement possible » pour chaque partie dès lors qu'on n'ignore pas l'impact de l'implication du médiateur qui entre en interaction avec les parties.



Construire une chronologie

L'enchaînement des événements compose une chronologie qui peut avoir une influence importante dans la construction du litige entre les parties. L'émotion aidant, cette chronologie est fréquemment minimisée voire effacée par les usagers mais également par les professionnels qui ne sont pas à l'abri d'une forme de subjectivité si le comportement de l'utilisateur a été agressif voire insultant... Pour établir cette chronologie, le médiateur récolte les documents que l'utilisateur possède et accepte de délivrer. Il invite l'utilisateur à en faire le commentaire pour compléter les informations manquantes. Il invite surtout à analyser ce qui s'est passé afin de identifier si le litige repose sur une mauvaise compréhension/interprétation. Ce déroulement chronologique contribue à libérer les affects et à éclairer les faits. La chronologie constitue un support important d'entrée en discussion avec le service concerné.



Comprendre les protocoles et la méthodologie d'intervention des services

Les services agissent à partir d'un cadre précis qui intègre la réglementation et la loi, et s'appuie 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 se comprendre parce que la procédure adoptée n'intègre pas la situation singulière du requérant. Ainsi le dialogue recherché n'est pas une inspection car elle 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.



Rechercher une solution amiable qui recueille l'assentiment des deux parties

S'il dépasse sa plainte et peut la reformuler en attente, l'utilisateur sait contribuer de manière responsable à la recherche d'une solution amiable car il est porteur d'une expertise d'usage. L'élaboration d'une réponse alternative ou des ajustements potentiels sont très majoritairement proposés par les services à la lumière de la situation individuelle et en lien avec le principe d'équité. Le médiateur contribue à faire émerger la contribution de chacune des parties en formalisant dans un avis la synthèse entre les attentes de l'utilisateur et les possibilités du service concerné. Il n'y a pas de bonnes décisions qui soient le résultat d'une pression, d'une contrainte.

LES COULISSES DE LA MÉDIATION



Comme le médiateur est présent au sein de la Collectivité deux jours et demi par semaine, il est secondé par Martine DEBENE, cadre expérimentée, qui exerce ses missions à plein temps et conjugue deux fonctions principales : tout d'abord celle d'assistante de direction avec la singularité qu'il s'agit d'assister le médiateur pour gérer ses contraintes de temps et d'organisation, ensuite, la fonction proprement dite de technicienne en médiation. Par sa présence permanente, elle assure la continuité de l'activité du médiateur.

Elle a pour mission d'accueillir le demandeur, de cerner sa situation, de lui communiquer des informations relatives au droit, aux aides et aux structures relais. Elle est également capable de caractériser la requête et d'analyser les différents scénarii d'investigation que ce soit auprès des services ou des partenaires extérieurs. Elle sait également identifier à partir des dysfonctionnements constatés, ce qui peut justifier des améliorations en termes de procédure. Son rôle est essentiel parce qu'elle accompagne très souvent les premiers pas de la médiation. Les qualités d'accueil et d'écoute dont elle doit faire preuve en font une collaboratrice précieuse pour l'analyse et l'instruction des différentes situations.

La notion d'équité est vaste, complexe voire fluctuante dans le temps. Cependant, on peut distinguer deux définitions essentielles :

Selon une première conception, très large, elle s'identifie à la **notion de justice** (de « juste ») et apparaît comme un fondement même du système juridique. Principe non écrit, l'équité se définit comme une composante d'un droit naturel, qui inspire le droit positif et les règles écrites. En ce sens, l'équité peut être considérée comme étant à l'origine de grandes constructions jurisprudentielles que sont, par exemple en droit administratif, la responsabilité sans faute ou les principes généraux du droit.

Dans une seconde conception, l'équité devient plus étroitement un **correctif du droit écrit** quand l'application de ce droit entraîne des erreurs et des conséquences manifestement insupportables, ou un complément permettant d'en combler les lacunes lorsqu'un cas précis n'a pas été envisagé. L'équité vise alors à maintenir au profit d'une personne un équilibre qui se trouverait rompu par une stricte utilisation des textes. Elle permet d'adapter la loi, nécessairement générale, à la complexité des circonstances et à la singularité des situations concrètes.

Rendre un avis en « équité » doit reposer sur trois conditions préalables :

- l'équité ne peut être contraire à l'esprit de la loi,
- le principe d'équité ne peut pas aller à l'encontre de ce qu'a souhaité le législateur,
- lorsqu'on traite une demande en équité, elle ne doit pas créer une iniquité par ailleurs pour une personne qui serait dans une situation comparable. Contrairement à la loi qui est l'expression d'une volonté générale, l'équité est une volonté d'adaptation au « cas par cas » car la loi ne peut tout prévoir, l'équité peut donc être considérée comme un complément à l'application générale de la règle de droit, forcément insuffisante.

Ainsi, l'équité doit-elle rester une valeur correctrice de la règle de droit qui pondère les dispositions légales, constitue une réponse nouvelle à des situations que ces dispositions n'ont pas prévues et permettant l'extinction de conflits si les parties en sont d'accord.

ZOOM SUR LA NOTION D'ÉQUITÉ*

Jean-Étienne-Marie PORTALIS, l'un des rédacteurs du Code civil en 1804 écrivait à propos de l'équité : « *Quand la loi est claire, il faut la suivre, mais quand elle est obscure, il faut l'approfondir et si l'on manque de loi, il faut consulter l'usage ou l'équité* ».

Paul LEGATTE, médiateur de la République de 1986 à 1992, a théorisé le principe d'équité à partir de son expérience. Le recours à l'équité est repris dans l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits.

Le dictionnaire Larousse précise que l'origine du mot « équité » vient du latin « *aequitas* » qui se traduit par égal, égalité.

** Contribution dans la revue trimestrielle de l'AMCT de Marie Agnès SIMON-BAJEUX, magistrate honoraire, Médiatrice du Département du Nord.*

#3

Une coopération précieuse avec les partenaires locaux

Dès sa nomination, le médiateur a décidé de se présenter :

- auprès du Préfet de Maine-et-Loire,
- auprès du personnel de la Maison de la Justice et du Droit, guichet unique très important de conseil et d'orientation juridiques destinés aux habitants de la métropole angevine,
- auprès des responsables des principaux bailleurs sociaux de l'agglomération angevine,
- auprès des dirigeants de Kéolis,
- auprès de la conciliatrice de la CPAM et de la médiatrice de la CAF.

ENGAGER UNE MÉDIATION OU RÉORIENTER ?

Lorsque le Département n'est pas concerné, la réorientation et le conseil s'imposent. Pour décider une réorientation, la situation du requérant est étudiée selon la même méthode que lorsqu'on doit engager une médiation avec un service. La réorientation est proposée vers 3 principaux destinataires.



La coopération avec d'autres partenaires est une nécessité tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Ainsi, progressivement des liens se sont établis localement avec de nombreux partenaires en lien avec les motifs avancés par les requérants. Le réseau de partenaires réunit trois composantes : la première est celle des médiateurs d'autres institutions ou organismes qui ont compétence pour animer une médiation avec leur institution de rattachement, la seconde composante réunit les quatre délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice nommés par la Cour d'Appel d'Angers dont la compétence spécifique est décrite plus bas et enfin la troisième composante associe les structures vers lesquelles nous réorientons les usagers dont les contentieux ne concernent pas les compétences du Département.

Ces échanges ont permis de renforcer l'efficacité de la collaboration à travers des relations plus personnalisées.

Vers les services du Département

Lorsqu'il apparaît évident que le requérant n'a pas encore déposé un recours gracieux, nous l'incitons à nous exposer les faits et à qualifier le contentieux. L'écoute permet d'identifier si le litige est constitué ou bien si l'utilisateur est dans l'inquiétude ou la revendication sans l'avoir exprimé auprès du service. Le médiateur s'emploie à aider à la formulation du contentieux ou au contraire à délivrer les explications qui suffiront sans qu'il soit besoin que l'utilisateur dépose un recours. Nous veillons à informer le service que nous lui adressons une personne en indiquant le motif de la démarche. Il arrive au médiateur d'aider à la rédaction d'un courrier de recours.

Vers d'autres structures

Il s'agit alors de bien cibler les différents partenaires, 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 avec de nombreux organismes ou 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

Lors de l'approfondissement de la situation de l'utilisateur, on peut constater un déficit d'information, un besoin de conseil, une situation inéquitable qui appelle le recours à une médiation/conciliation.

LES CONCILIEURS ET MÉDIATEURS D'AUTRES INSTITUTIONS, LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS ET LES CONCILIEURS DE JUSTICE



Le Défenseur des droits

Jacques TOUBON a été nommé, le 16 juillet 2014, Défenseur des droits par le Président de la République pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable. Sa nomination a été soumise au vote de l'Assemblée nationale et du Sénat.

Ses 4 domaines d'intervention :

- Il veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.
- Il défend et promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France.
- Il lutte contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité.
- Il veille au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

Le rôle des délégués du défenseur des droits

Les délégués du défenseur des droits sont les représentants locaux sur le territoire du Défenseur des droits institution, indépendante depuis 2012. Ils sont placés sous son autorité directe. A ce titre ils représentent la désormais unique autorité indépendante regroupant l'ensemble des champs d'action auparavant couverts par le médiateur de la République, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations (la HALDE) ainsi que celle du Défenseur des droits de l'enfant.

Tous bénévoles, les 400 délégués du Défenseur des droits disposent de 542 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire national, en métropole et Outre-mer. Les 4 délégués intervenant sur le Département du Maine-et-Loire 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. Ils sont également présents dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec la Maison départementale de l'Autonomie ou les services d'Aide Sociale à l'Enfance du Département.

Les conciliateurs de justice

Ils sont 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. Ils s'emploient à rechercher une solution amiable pour un différend sur des droits entre deux parties, qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Ils n'interviennent qu'avec l'accord des parties et pour une durée limitée et gratuitement. Ils tiennent généralement des permanences dans la mairie du chef lieu de canton ou à la Maison de la Justice et du droit de la communauté urbaine d'Angers.

Les domaines d'intervention :

- problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen),
- conflit entre habitants,
- différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux,
- litiges de la consommation,
- impayés,
- malfaçons de travaux.

Le conciliateur de justice est saisi, par simple lettre ou demande verbale, auprès du greffe du tribunal compétent. Le conciliateur convoquera l'autre partie. Lorsque le tribunal d'instance (TI) a été saisi pour un litige d'ordre civil, le juge peut désigner un conciliateur. En cas d'échec, les parties peuvent toujours faire régler le litige par un tribunal.

LES STRUCTURES ET SERVICES VERS LESQUELS LES REQUÉRANTS SONT ORIENTÉS



La maison de la justice et du droit de la métropole angevine

La MJD joue un rôle majeur sur le territoire métropolitain d'Angers en matière d'information, de conseil et d'orientation. Car celle-ci regroupe au sein d'un même lieu, des professionnels du droit et des associations spécialisées qui apportent des réponses dans tous les domaines de la vie quotidienne : travail, famille, logement, consommation ou concernant le droit du travail, les questions de succession, de donations, d'endettement ainsi que les conflits familiaux ou de voisinage etc. Ces réorientations vers la MJD permettent d'obtenir le soutien des conciliateurs de justice ou un rendez-vous lors de la permanence d'une association d'aide, d'un juriste, d'un avocat.

Les organismes de sécurité sociale disponibles et faisant preuve de pédagogie

La coopération avec la CAF est d'autant plus importante qu'une coopération étroite existe de longue date entre le service insertion qui gère le RSA et la CAF. La contribution de la CAF est définie et précisée par une convention entre le Département et la CAF, notamment pour effectuer les contrôles d'éligibilité au droit du RSA. En 2015, 20 % des requêtes sont réorientées vers la CAF, la CPAM ou la CARSAT. Lorsque les requérants viennent décrypter un courrier reçu, manifester leur impatience devant une absence de réponse de l'organisme ou encore exprimer leur colère devant une décision de refus, le médiateur s'emploie à rechercher l'apaisement en contactant directement les organismes afin qu'un accueil personnalisé soit proposé. Nous voulons souligner la qualité de l'accueil que nous recevons et l'efficacité qui résulte de cette coopération.

Les travailleurs sociaux du CCAS d'Angers ou ceux du Département. La psychologue du service santé publique et le service écologie urbaine de la ville d'Angers

Le médiateur a entrepris de rencontrer l'ensemble des 12 Maisons des solidarités (MDS) du Département afin d'exposer de manière approfondie le cadre de sa mission, ses principes et sa méthode de travail. Sur les 12 MDS, il a été accueilli à la MDS d'Angers Couronne Sud, d'Angers Centre, d'Angers Couronne Nord, des Mauges et de Saumur. L'année 2016 va permettre de poursuivre ces rencontres avec les 7 autres MDS. Certaines MDS orientent des usagers vers le médiateur, preuve s'il en est qu'une meilleure compréhension des compétences réciproques est facteur de coopération plus rapprochée.

Lorsqu'au cours des échanges, il apparaît que les personnes éprouvent des difficultés à effectuer seuls ou de manière autonome les démarches qui sont nécessaires ou lorsque la situation du requérant apparaît précaire, le médiateur sollicite les services qualifiés pour accompagner les personnes dans leurs démarches. Le médiateur tient à saluer la disponibilité des professionnels lorsqu'ils sont sollicités.



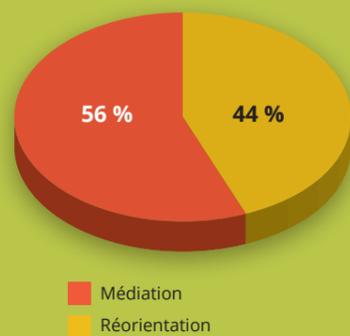
#4

DERRIÈRE LES CHIFFRES, DES HISTOIRES DE VIE

Traitement des requêtes

Sur les 127 requêtes reçues par le médiateur entre octobre 2014 et décembre 2015, 56 % sont traitées en médiation et 44 % d'entre elles sont réorientées.

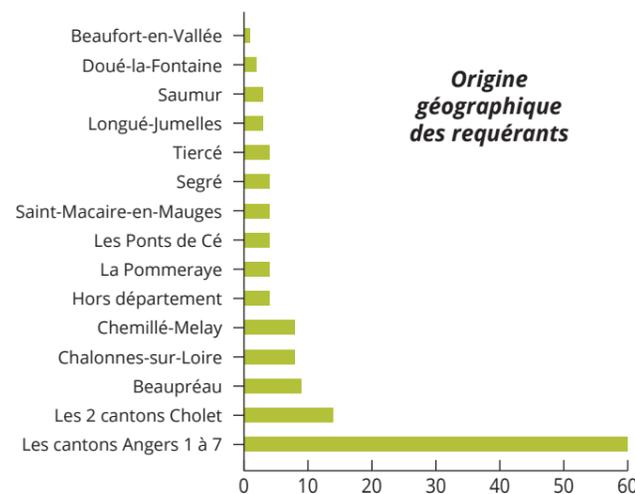
Niveau de traitement des requêtes



Les chiffres les analyses

La répartition géographique des requérants

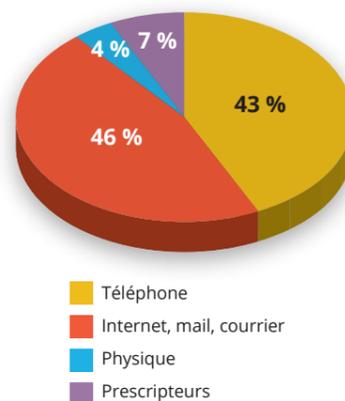
La majorité des demandeurs résident dans l'aire métropolitaine d'Angers. Ce qui peut s'expliquer avec le poids démographique des 7 cantons d'Angers. Toutefois soulignons que ces requêtes proviennent de l'ensemble des cantons. Nous pouvons en déduire que l'éloignement du lieu de permanence n'est pas un obstacle.



Les modalités de contact

Faible score des présentations physiques alors que le téléphone et internet jouent désormais un rôle très majoritaire. A ce titre, avec le recrutement d'une assistante à temps plein, la prise de contact par téléphone se développe et a doublé par rapport à l'année 2013. Enfin une nouvelle rubrique apparaît avec la présence de prescripteurs qui ont réorientés des usagers vers le médiateur.

Modalités de contact



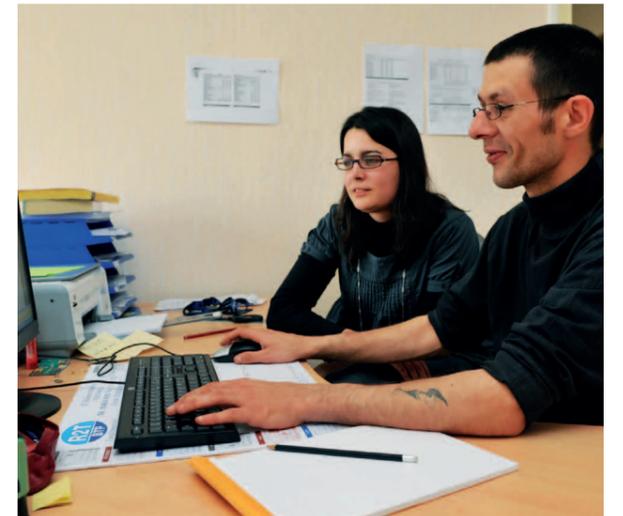
QU'EST-CE QUI MOTIVE LES USAGERS À RECOURIR À LA MÉDIATION ?

Jusqu'alors, l'analyse proposée dans les précédents rapports d'activité apportait un éclairage sur les domaines de compétence départementale les plus impactés. Cette année, nous avons tenté d'approfondir les attentes, les motivations des requérants lorsqu'ils sollicitent le médiateur. Nous parlerons de « motif de la demande » pour qualifier les difficultés et les ressentis des usagers. Les motifs de médiation peuvent être multiples et se conjuguer entre eux. Ce qui nous permet de mettre en lumière quatre grands registres de motivation.

Une démarche de contestation

C'est la motivation majoritaire qui représente 45 % du total des requêtes. Elle recouvre des réalités diverses. La **contestation d'une décision** intervient pour plus de la moitié de l'ensemble des contestations. Elle s'appuie sur la réception d'un courrier de notification. Les décisions contestées peuvent concerner le RSA et provenir du service parcours et droits du service insertion, mais également de la CAF. Mais il y a également les notifications des décisions de la Commission Départementale d'Aide aux Personnes Handicapées (CDAPH) ou une décision relative à l'APA ou à la direction des transports concernant l'application d'une aide aux transports scolaire. La dimension pécuniaire y est majoritaire.

Le second registre représente près du quart des requêtes et relève de **contestation du montant d'un remboursement**. Les indus nous apparaissent en augmentation par comparaison avec l'année 2013. Il s'agit de trop perçus constatés par le service insertion du RSA à la suite d'une déclaration de ressources trimestrielle ou par la Direction de l'Autonomie pour des prises en charge ADAPA qui sont recalculées.

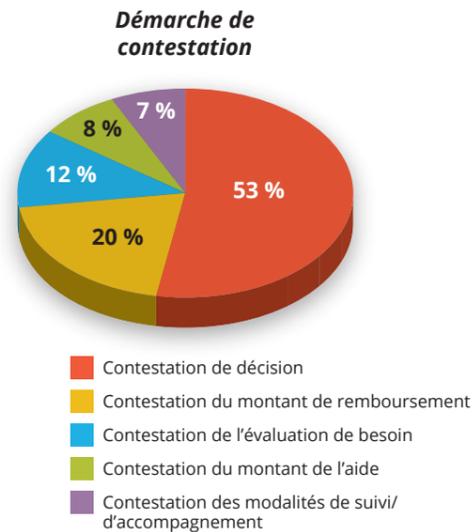


Exemple Après 10 années à la tête d'une exploitation agricole, Mr B. constate l'effondrement de son activité. Il envisage d'engager une procédure de liquidation qu'il ne porte pas jusqu'à son terme. Sans ressources, il effectue une demande de RSA qui lui est accordée puis refusée puisqu'il ne produit pas la preuve de la cessation de son activité. Il tente à plusieurs reprises d'obtenir le RSA mais ne répond pas aux demandes de justificatifs. Parallèlement, il entreprend des démarches auprès de la Chambre d'agriculture pour repenser son projet d'entreprise mais n'en informe pas le service insertion qui ne dispose d'aucune information sur son parcours. Il saisit le médiateur en témoignant qu'il est persuadé d'être victime d'un acharnement. Il conteste la décision de refus d'attribuer le RSA. Après une longue reconstitution de la chronologie des faits, une rencontre avec la responsable du Service lui permet d'être réintroduit dans son droit RSA. Puis quelques mois plus tard il retrouvera une activité dans l'agriculture comme salarié.

Exemple Les enfants de Mr V. ont reçu une demande de remboursement d'un indu. Ils sollicitent le médiateur pour contester ce remboursement qui est d'autant plus difficile à payer que celui-ci a quitté sa maison pour être hébergé en EHPAD et que le reste à charge est très lourd. Mais ils découvrent, lors de l'examen du dossier, que l'indu représente le montant d'une ADAPA versée sur une période plus longue que la durée réelle d'accueil de jour de leur père. Ils renoncent à leur requête après avoir obtenu des explications du service qu'ils n'avaient pas sollicité directement.



Nous recueillons également des **contestations qui concernent l'évaluation des besoins**. Elles sont relatives à la manière dont le besoin du requérant a été pris ou non en compte. Ce qui renvoie à une dimension plus personnelle que l'usager veut voir précisée ou supprimée ou développée. L'Aide Sociale à l'Enfance et les évaluations de l'APA sont les principales sources de ce type de contestation. Elles émanent lors de l'évaluation d'un niveau de dépendance ou de l'estimation des ressources financières mais aussi physiques des personnes. Enfin nous constatons un nombre plus faible qui concerne les **modalités d'accompagnement**, et font référence aux suivis réalisés par les travailleurs sociaux. En général ces requêtes ne trouvent pas de traduction en terme de médiation. Une écoute attentive et renouvelée permet d'apporter l'apaisement attendu.

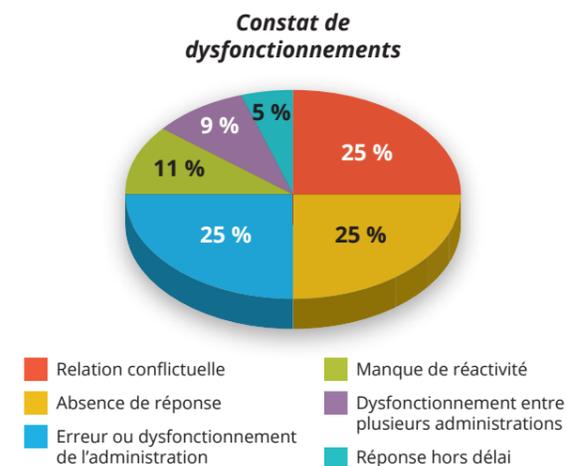


Exemple Mme T. saisit le médiateur pour se plaindre de sa relation conflictuelle avec un travailleur social de la MDS. Elle souhaite obtenir la possibilité de voir plus fréquemment sa fille placée en établissement spécialisé. Après un échange du médiateur avec le service, celui-ci constate que cette situation résulte d'une décision du juge des enfants. Il apprend que cette maman mécontente profère des insultes et des menaces auprès du travailleur social. Après de multiples entretiens pendant lesquels Mme T. est invitée à modérer ses colères comme condition d'une rencontre avec le travailleur social, celle-ci préfère abandonner sa requête.



Un constat de dysfonctionnements

Cette motivation représente un quart du total des requêtes auprès du médiateur. Soulignons que les usagers nomment eux-mêmes le motif de leur requête par le terme dysfonctionnement de l'administration. Ils opèrent une distinction avec les erreurs ou dysfonctionnement entre plusieurs administrations qui représentent 40 % des constats de dysfonctionnement. La relation conflictuelle représente un quart des constats de dysfonctionnement. Le contexte de cette relation conflictuelle est observé dans les fonctions d'accueil ainsi que dans les suivis de travailleurs sociaux. Elle est invoquée pour la considérer comme une situation anormale. Le motif de la demande absence de réponse représente également un quart de cette catégorie qu'il faut associer à la notion de manque de réactivité et à la notion de réponse hors délai, qui toutes pointent le décalage entre l'urgence de la situation du requérant avec ce qui apparaît comme une forme de lenteur préjudiciable à l'usager.



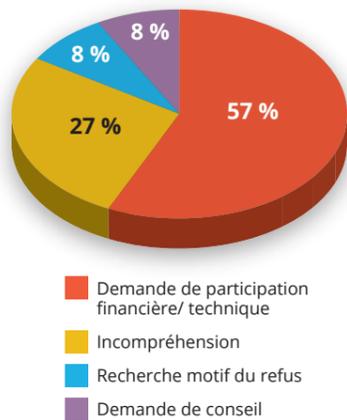
Exemple Mme C. a recruté une assistante maternelle agréée dont le comportement l'intrigue. Elle qualifie celle-ci d'insuffisamment qualifiée pointant des initiatives qui l'inquiètent. Elle renonce à lui confier son enfant et souhaite alerter le service qui lui a délivré l'agrément par le biais de la MDS de son quartier. Elle est reçue et écoutée mais s'étonne que cette assistante maternelle continue d'exercer. Après de multiples relances sans réponse auprès du Service de la PMI, elle saisit le médiateur car elle craint que son témoignage ne soit banalisé et non suivi d'une action à l'encontre de l'assistante maternelle. Le médiateur interroge le service qui s'emploie à apporter les garanties attendues par la jeune maman en exposant les protocoles de suivi mis en place pour soutenir la professionnalisation.

Exemple A la fin de son activité professionnelle comme contractuelle dans un établissement public, Mme M. s'inscrit à Pôle Emploi. Lorsqu'elle constate qu'elle a épuisé ses droits à l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE), faute d'avoir retrouvé une activité, elle souhaite demander le RSA. Mais le conseiller Pôle Emploi lui demande de faire produire par son ancien employeur public une attestation de fin de droits pour obtenir l'ASS. Après deux mois d'attente, elle constate qu'elle ne peut pas prétendre à l'ASS mais doit demander le RSA. Mme M. reçoit une notification du service insertion qui lui accorde le RSA mais à la date de dépôt de sa demande. Celle-ci conteste la date retenue puisqu'elle est sans ressource depuis 2 mois et que cette durée est indépendante de sa volonté mais se justifie par un conseil erroné du Conseiller Pôle Emploi. Malgré la requête soutenue par le médiateur, le service informe la requérante qu'il n'est pas possible de déroger aux règles qui imposent la non rétroactivité du droit RSA. Le dysfonctionnement de Pôle Emploi a été exposé par le médiateur auprès de l'agence d'Angers.

L'expression d'une demande précise

Nous avons recensé des motifs de requêtes de la part de requérants qui ont la particularité de rechercher auprès du médiateur une réponse précise à une demande précise. Elles concernent des demandes de participation financière ou technique pour près de 60 % d'entre elles. L'intention est de faire du médiateur un allié ou un conseil en lui faisant partager l'objectif recherché par l'expression de son incompréhension. Ces requêtes représentent 27 %. Elles se traduisent majoritairement par une réorientation vers une autre structure ou un autre médiateur.

Expression d'une demande



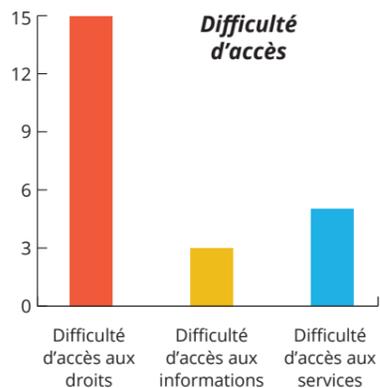
Exemple Mr F. se désespère d'être entendu par son maire avec qui il est en conflit pour un contentieux relatif à l'indemnisation de sa clôture détériorée par des travaux d'assainissement conduits en limite de sa propriété. Il est à la recherche du concours d'une personne neutre capable d'animer une conciliation sans être sous l'influence de ce maire pour obtenir une indemnisation. Le médiateur oriente Mr F. vers le conciliateur le plus proche de son domicile.

Exemple Mr L. est propriétaire d'un logement qu'il loue à un locataire qui ne peut pas régler ses loyers depuis 3 mois. Ce locataire vient de décider de quitter son logement mais le propriétaire n'a aucun engagement formel que son locataire va lui régler ses loyers. Il souhaite avoir le soutien et du droit de procéder à un constat par voie d'huissier, mais il doute de l'efficacité d'un tel constat. Le médiateur conseille de solliciter un conciliateur de justice afin de tenter une conciliation avant de recourir à un constat d'huissier.



La difficulté d'accès

La motivation des requérants repose sur le constat qu'il ne leur est pas possible d'accéder à un droit clairement identifié ou à un service très précis. Ce sont des personnes qui se désespèrent de leur propre impuissance et qui ont perdu confiance dans leur propre capacité d'action.



Exemple Mme M. est arrivée dans le département en octobre 2014, ne pouvant conserver son logement en région parisienne en raison d'une absence de ressources. Elle est dans un premier temps hébergée par sa famille. Mais faute de ressources elle a du quitter ses proches et trouver un hébergement. Elle peut présenter des documents qui attestent de ses droits à l'allocation chômage après avoir travaillé comme secrétaire comptable contractuelle dans plusieurs établissements publics hospitaliers. Cela fait désormais 4 ans qu'elle attend sans succès le versement de ses allocations. Elle sollicite le médiateur car elle a obtenu à titre dérogatoire un droit RSA à la condition qu'elle entreprenne une démarche contentieuse auprès du tribunal administratif. Mais les avocats lui conseillent de recourir à une médiation. Elle craint un arrêt de l'aide du Département. Avec le concours d'un travailleur social et du médiateur, la requérante obtient la prolongation de son RSA à titre dérogatoire. Par ailleurs le médiateur sollicite le médiateur de Pôle Emploi et les responsables des établissements hospitaliers à défaut de médiateur hospitalier. Après 10 mois de tractations, Mme M. obtient le versement de ses ARE.

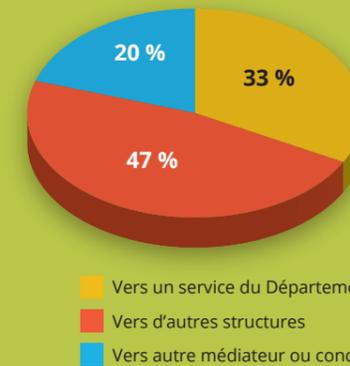
L'IMPACT DE LA MÉDIATION SUR LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX

127 usagers ont formulé une requête auprès du médiateur. Les réclamations ont fait l'objet d'un traitement différencié pour tenir compte de la nature, de la spécificité et du degré de complexité de chaque demande.

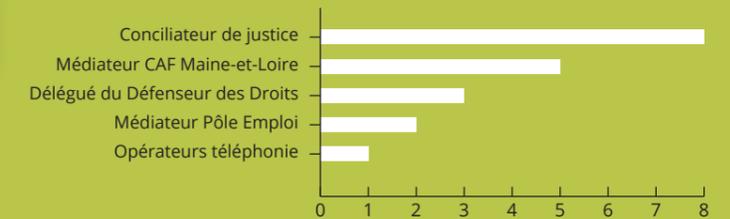


Les 56 réorientations

Destinataires des réorientations



Réorientation vers les autres médiateurs conciliateurs



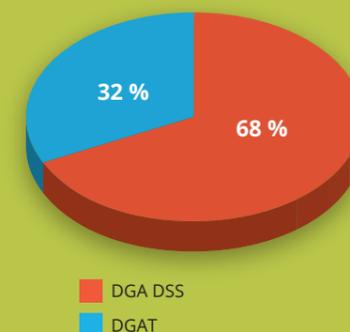
Les 71 procédures de médiation

48 requêtes concernent la DGA DSS et 23 concernent la DGAT

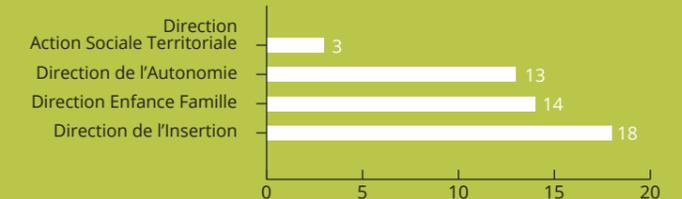
Ces situations ont fait l'objet d'un processus de médiation adapté à la spécificité de chaque situation. 10 % d'entre elles ont été abandonnées par les usagers en cours de processus.

Les quelques requêtes qui concernent la DAST n'ont pas été prolongées par une médiation effective dans la mesure où les requérants se sont sentis compris et apaisés après un temps d'entretien qui a permis de renouer avec les travailleurs sociaux concernés.

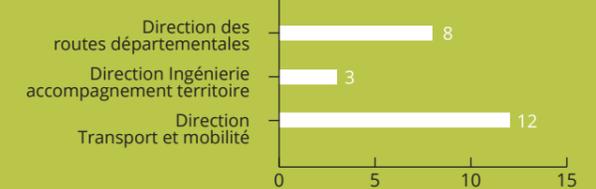
Répartition par DGA



DGA DSS Répartition par Direction



DGAT Répartition par Direction



18 requêtes destinées à la Direction de l'Insertion

Dans la majorité des cas, il s'agit soit d'un recours relatif à l'ouverture de droits au RSA, soit d'une contestation du montant d'un indu et d'une demande de remise de dette. Comme l'indique Odile RAIMBAULT, responsable du service Droits et Parcours, « le plus souvent, l'accès aux droits est refusé car les critères d'octroi ne sont pas remplis du fait de ressources supérieures au plafond, soit du fait d'une situation professionnelle ou personnelle incompatible ». Nous notons également quelques requêtes qui contestent les délais de réponse ou la nature des documents demandés et en particulier pour les anciens chefs d'entreprises ou les intermittents du spectacle.



14 requêtes destinées à la Direction Enfance Famille

Les requêtes auprès de la DEF sont les plus délicates à accompagner. Parmi les requérants, quelques uns sollicitent le médiateur avec un sentiment d'impuissance à se faire entendre et comprendre. Ils peuvent imaginer qu'en faisant alliance avec le médiateur ils pourront remettre en cause les décisions du juge des enfants ou infléchir des décisions prises par les professionnels de l'Aide Sociale à l'Enfance pour protéger les intérêts de l'enfant. Des requêtes ont été déposées autour de la délivrance des agréments.



Exemple Mr M. est intermittent du spectacle, il dit vivre seul. il doit cumuler un nombre précis de cachets pour prétendre à une Allocation de Retour à l'Emploi (ARE). Du fait de problèmes de santé, il n'a pas pu cumuler suffisamment de droits. Dépourvu de ressources, il a sollicité un travailleur social pour établir sa demande de RSA. Mais un refus lui a été opposé en raison du fait que la CAF a contrôlé sa situation personnelle et considère qu'il vit dans la même maison que son ex-épouse, qu'il a un compte joint avec elle, ce qui qualifie la communauté d'intérêts avec son ex-épouse qui, elle, continue de le soutenir financièrement. Lui affirme qu'il est bien séparé. Il a déposé un recours pour faire reconnaître par le tribunal administratif qu'il n'y a pas de communauté d'intérêt. Il saisit le médiateur car il estime être incompris. Il dit qu'il est bien séparé de son épouse et se plaint de ne pas avoir de ressources. Il a reçu la décision du tribunal et est venu voir le médiateur pour interpréter le texte et partager son analyse sur les conséquences qu'il en tire. Il décide de déménager et de rompre le compte joint. Il a l'intention de renouveler sa demande de RSA.

Exemple Une maman séparée accuse le Service de l'Aide Sociale à l'Enfance de remettre sa toute jeune fille handicapée sous l'autorité du père qu'elle estime être « un bourreau ». Elle conteste l'évaluation de la situation, s'engage dans une relation très conflictuelle qui fracture toute perspective de coopération. Sa volonté de revisiter les procédures d'évaluation effectuées par le service de l'ASE justifie sa requête en médiation. Parallèlement, elle conteste les protocoles thérapeutiques délivrés auprès de sa fille par le Centre Hospitalier. L'enjeu de cette médiation consiste en la possibilité de permettre à cette maman de retrouver l'apaisement pour qu'une forme de confiance renaisse dans les relations avec l'institution et avec l'hôpital. Des liens sont établis avec l'inspecteur au Service de l'ASE et avec le médiateur du Centre Hospitalier. Ils mettent en évidence que sa demande est avant tout une occasion d'alimenter ses rapports conflictuels. Au cours du processus entrepris, la maman multiplie les démarches contentieuses, elle entre en conflit avec d'autres services de protection et de rééducation qui prennent en charge sa fille. Le médiateur fait le constat avec elle qu'il n'est pas possible de poursuivre une médiation alors qu'elle ne réussit pas à percevoir ses interlocuteurs autrement que comme des adversaires de son enfant. Celle-ci continue sa démarche de colère mais tient informé le médiateur par des entretiens téléphoniques. Celui-ci l'invite à la recherche d'un apaisement. Celui-ci n'est toujours pas envisageable pour cette maman.

13 requêtes s'adressent à la Direction de l'Autonomie

Le Service Prestations de la DASA a essentiellement été contacté pour des situations concernant l'Aide Sociale aux Personnes Agées (ASPA), en particulier concernant la date d'ouverture du droit et le montant des participations des obligés alimentaires. L'ADAPA a également été sollicitée à propos de la date d'ouverture du droit et le taux de participation liés aux ressources ou dépassement GIR.

La MDA a adressé 4 demandes de conciliation de la part de personnes qui contestent les décisions de la Commission Départementale d'Aide aux Personnes Handicapées (CDAPH). Certaines requêtes contestent également le montant de l'aide humaine apportée.

12 requêtes sont destinées à la Direction Transports et Mobilité

En terme de transports scolaires et de voyageurs, les principaux litiges prennent naissance lors de l'application de la réglementation des transports scolaires concernant la tarification appliquée aux familles lorsque celle-ci n'est pas subventionnée totalement. Avec le nouveau mode de calcul, ces requêtes apparaissent en diminution. Quelques requêtes concernent le refus de création d'un point de montée sur un circuit.

8 requêtes concernent la Direction des Routes

Les litiges concernent essentiellement des riverains du réseau routier départemental : nuisances liées à un problème d'assainissement, clarification de limites de propriété, dommages consécutifs à la rénovation d'une route.

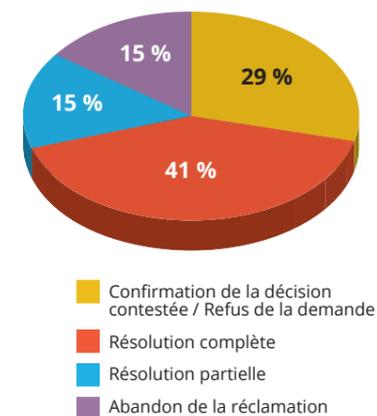
Exemple Mr. V, papa séparé, est victime d'une maladie évolutive qui compromet ses relations avec ses enfants qui lui rendent visite pendant les WE. Il estime avoir besoin d'une aide humaine lors de la présence de ses enfants alors que ses possibilités physiques, comme d'expression, diminuent. La réévaluation va se traduire par une diminution d'une aide ménagère ce qui lui apparaît incompréhensible. La médiation vise à procéder à un examen précis de l'ensemble des aides humaines et techniques sur lesquelles il peut compter afin de ne pas compromettre la visite de ses enfants.

Exemple Des travaux de réfection se sont déroulés sur une route départementale qui dessert la maison de Mr G. Celui-ci estime que ces travaux se traduisent par des nuisances sonores importantes mais surtout par une dégradation progressive de son habitation. Les tomettes de sa cuisine se descellent, son portail s'affaisse et des fissures apparaissent sur la façade de sa maison. Il a fait appel à un expert de son assurance qui a procédé à une observation sur site en présence des représentants des entreprises concernées. Il souhaite une médiation auprès de la Direction des Routes. Le médiateur constate qu'il n'a pas déposé de recours auprès de la Direction des Routes. Celle-ci informera le requérant qu'elle n'a pas la responsabilité de ces travaux et l'oriente vers les maîtres d'ouvrage concernés et lui conseille de favoriser la rencontre entre les assureurs.

LE RÉSULTAT DE LA REQUÊTE

Lorsque le requérant franchit la porte du bureau du médiateur, il espère obtenir pleinement satisfaction par la résolution complète du litige qui l'oppose à la collectivité. Or, 15 % des requérants considèrent inutile de poursuivre le processus amiable. Les explications fournies par le service en cause ont été convaincantes, le sentiment d'incompréhension ou d'injustice est dissipé. Dès lors, le requérant abandonne sa réclamation initiale considérant que la situation ne lui est pas défavorable. Ce qui valorise l'importance du dialogue avec les services pour lever toute interprétation inappropriée. Ce dialogue permet de résoudre complètement le litige dans 41 % des cas et de le résoudre partiellement dans 15 % des cas. Ce qui permet de totaliser 71 % de résultats favorables à l'usager.

Résultat de la requête



TÉMOIGNAGES DES DIRECTEURS ET CHEFS DE SERVICE

Quels sont les atouts de la médiation ?

Permettre aux usagers d'avoir des réponses au sujet du suivi de leur dossier et des explications sur la notification de décision et le versement de l'aide.



Mme Jocelyne SEJOURNE-CAVELIUS,
Responsable adjointe Service prestations,
Direction adjointe Soutien à l'Autonomie, Direction de l'Autonomie - DGA DSS

La médiation permet de fournir les éléments de compréhension d'un dossier et d'explications à communiquer aux demandeurs. Les échanges permettent également un rappel du cadre législatif et réglementaire. Elle peut parfois favoriser la clarification d'une situation ou concourir à la révision d'un dossier. L'intervention du médiateur concourt également à désamorcer un différend entre un service et un administré, celui-ci se sentant rassuré du fait d'être accompagné par une personne neutre.



Mme Odile RAIMBAULT,
Chef de Service Droits et Recours,
Direction Insertion

La médiation apporte un nouvel interlocuteur à l'écoute de la famille et de sa difficulté, et permet, si nécessaire, de renouer le dialogue entre la famille et l'administration, de rechercher un compromis éventuel ou de faire preuve de pédagogie en expliquant les fondements de la décision.



Fabien PAULOV,
Directeur Transport et Mobilité

La médiation contribue-t-elle à l'amélioration de la qualité de service ?

Oui car elle permet, quels que soient la prestation et le service concerné de la Direction de l'Autonomie, d'avoir recours à un interlocuteur unique.

La médiation favorise le rapprochement de l'usager et de l'administration et permet un regard partagé des difficultés et contraintes de l'un et l'autre. Pour le service, elle nécessite d'examiner à nouveau le dossier, de croiser les éléments de contexte, les raisons et les conséquences d'une décision et donc d'interroger ses pratiques.

La répétition d'interventions de médiation, sur un domaine en particulier, doit pouvoir amener le service à s'interroger sur la légitimité de sa réglementation en termes d'intérêt général, mais également sur son évolution éventuelle dans une démarche permanente d'amélioration continue.

Quels sont les atouts de la médiation ?

La médiation trouve son intérêt dans l'aide à la recherche de solution amiable. Elle peut trouver sa place lorsqu'une première sollicitation du service et un premier niveau de réponse du service n'apporte pas de satisfaction dans le sens où elle ne prend pas en compte toutes les dimensions de la difficulté ou la complexité de la situation du particulier.

Elle est utile en soutien de particuliers confrontés à des situations qui font appel à l'intervention de plusieurs services compétents ou plusieurs collectivités avec parfois des conflits préexistants. L'intervention du médiateur peut permettre au service d'aller au-delà de la réponse d'usage sur son domaine de compétence stricte en mobilisant des compétences internes spécifiques, en dehors de toute considération de responsabilité.

En revanche, dès lors qu'une action contentieuse est engagée ou est en cours, il convient de faire preuve d'une très grande prudence dans la prise en charge d'une mission de médiation qui pourrait affaiblir la position de la collectivité dans la procédure.

De manière générale, les interventions du médiateur avec les services apparaissent constructives.



Philippe TROUILLARD,
Directeur des routes départementales

Le service de l'Aide Sociale à l'Enfance a été concerné par 11 situations pour lesquelles le médiateur a été interpellé.

Pour les deux situations portées à ma connaissance, le litige portait sur une non acceptation du placement de l'enfant par les parents conduisant à solliciter des droits de visite ou d'hébergement supplémentaires, ou à mettre en avant des difficultés de communication avec les professionnels et le sentiment de ne pas être entendus dans leurs demandes.

La médiation pour une des situations n'a pas permis de résoudre les litiges et il convient d'être vigilant à travers la médiation à ne pas susciter pour les parents un espoir d'influer sur le placement sans s'interroger sur les raisons du placement.



M. VLADIA CHARCELLAY,
Directeur Enfance Famille

La médiation contribue-t-elle à l'amélioration de la qualité de service ?

La médiation peut permettre de prendre le temps d'écouter et d'appréhender la situation de l'usager dans sa globalité alors que le service peut se trouver en difficulté pour aller au-delà d'une réponse réductrice sur son seul champ de compétence. Le médiateur peut venir en soutien du particulier et faire l'interface avec les différents services et collectivités permettant d'apporter une réponse circonstanciée.

Ce rôle est appelé à se développer à un moment où les compétences des collectivités sont en pleine évolution avec une importante recomposition territoriale qui peut dans cette phase de mutation déstabiliser le citoyen notamment les plus fragiles pour trouver la bonne entrée et le bon niveau de réponse des administrations.

La médiation peut avoir comme atouts de faciliter les liens entre le service et les usagers, à la condition que le but de la médiation soit clairement défini en amont entre le médiateur et le service de l'ASE et particulièrement en concertant le chef de service. Il est important de rappeler que l'enfant est confié au Département par décision judiciaire et que nos échanges doivent s'inscrire dans ce cadre contraint.

#5

Les préconisations du médiateur

La variété des requêtes et l'accueil bienveillant qui leur est réservé par les services permet d'obtenir une bonne description des procédures adoptées et au final d'apporter l'apaisement et la confiance auprès des requérants. Le dialogue qui s'est instauré autour des litiges présentés s'inscrit dans une recherche d'individualisation des réponses. Les litiges ne révèlent pas de dysfonctionnements établis et systémiques. C'est pourquoi les préconisations émises se conçoivent comme une invitation à réfléchir en terme d'amélioration de la qualité de service. Les préconisations présentées dans ce rapport reviennent sur celles émises entre 2012 et 2014 auxquelles s'ajoutent celles de l'année 2015. Elles interrogent le dispositif du RSA dans sa fonction d'instruction, dans sa fonction de calcul et de versement de l'allocation. Celle qui concerne la Direction Enfance Famille renvoie à la question du respect des droits de l'usager et aux protocoles de recours gracieux concernant les agréments d'assistants familiaux.



LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2012/2013

Dans son bilan de l'année 2013, Michel PERANZI, le premier médiateur du Département, suggérait de mettre en place plusieurs recommandations. Il nous a semblé utile de mesurer l'impact des recommandations du médiateur dans les directions et services. Voici celles qui font l'objet d'un bilan dans le rapport détaillé qui a été remis en assemblée départementale aux conseillers départementaux.

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 qui se répartit les organismes payeurs (CAF et MSA) qui instruisent les dossiers et versent l'allocation et 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.

Sans évoquer ce qui relève du niveau national, le médiateur recommandait de développer, en lien avec les organismes payeurs, un ensemble de mesures destinées à éviter la constitution de dettes importantes et de ce fait des remboursements souvent mal compris, toujours mal acceptés voire parfois financièrement insurmontables pour les usagers.

Le cadre de résolution de cet objectif pourrait trouver sa place dans la convention de partenariat qui associe les organismes de sécurité sociale et le Département.

En 2015

Le médiateur constate que notamment pour les trop perçus résultant des contrôles effectués par la CAF, la récupération prend en compte des durées supérieures à deux années ce qui contribue à alourdir d'autant plus la dette récupérable. Le médiateur s'interroge : **faut-il récupérer au-delà de deux années ?**

La Direction de l'Insertion partage ces constats mais précise que la cause des indus est multiple et est liée à une méconnaissance de la loi par les allocataires dans la majeure partie des cas, due il est vrai à la complexité législative. Elle précise également que les délais de prescription en cas d'indu sont généralement calculés dans la limite de deux ans. Elle confirme que comme la loi lui en donne la possibilité elle peut remonter à 5ans. C'est ce qu'elle pratique seulement concernant les indus pour fraude. En 2015, 300 dossiers de recouvrement concernent la fraude sur plus de 6000 indus détectés par la CAF et la MSA.

C'est déjà fait

La Direction de l'Insertion précise que sur la question des indus, des actions de formation ont été expérimentées en 2015 en lien avec la CAF de Maine-et-Loire.

Pour demain

La Direction de l'insertion a inscrit dans les priorités du nouveau projet de mandature le développement d'un axe qualité autour de la « prévention des indus ». L'action envisagée portera sur une meilleure communication auprès des usagers et une formation des professionnels instruisant les demandes de RSA. La Direction envisage de cibler des points particuliers de législation générant le plus d'indus. C'est un chantier qui sera ouvert en 2016.



En 2015

Le médiateur constate également que les courriers d'information destinés à préciser le montant de l'indu peuvent apparaître divergents selon que ceux-ci émanent du Département ou de la CAF. Ce qui s'explique par la conjugaison des droits RSA et des autres prestations CAF. Toutefois l'usager ne s'y retrouve pas et peut se défier de la fiabilité du montant de l'indu. Le médiateur s'interroge : **Est-il envisageable d'harmoniser voire d'unifier l'information destinée à préciser le montant de l'indu ?**

S'agissant des courriers, la Direction de l'Insertion partage le constat de la complexité. Pour autant, s'agissant de courriers émis nationalement par la CAF, la demande de simplification appelle des arbitrages qui ne sont pas du ressort local.

C'est déjà fait

La Direction de l'Insertion précise qu'en 2015, elle s'est engagée dans un partenariat animé par la Direction de l'Action Sociale Territoriale (DAST) et un groupe de bénéficiaires du RSA issu du PTI afin de co-construire des courriers concernant l'orientation et le parcours. Cela a été un exercice très enrichissant pour rendre les informations plus compréhensibles par les usagers.

Pour demain

Elle estime que si l'harmonisation des courriers émanant du Département est souhaitable, il ne faut pas négliger qu'ils constituent des documents attaquables et que la formulation de ceux-ci doit préserver la défense des intérêts relevant de la compétence du Département.

La loi de simplification des relations entre l'administration et les citoyens

Cette loi n° 2013 - 1005 du 12 novembre 2013 prévoit que le silence de l'administration sur une demande présentée par un usager vaut désormais acceptation et non plus rejet. En outre, pour tenir compte du progrès des communications électroniques, des dispositions précisent notamment :

- les conditions et en particulier les garanties de sécurité et de preuve dans lesquelles les usagers peuvent adresser des lettres recommandées par courrier électronique ;
- les conditions dans lesquelles peuvent être communiquées aux demandeurs les avis préalable ainsi que leurs motivations lorsqu'elles sont défavorables avant que les autorités administratives n'aient rendu leur décision.

En 2015

Le médiateur constate que les précisions ont été apportées sur les conditions d'application de ce principe aux collectivités territoriales et aux organismes de Sécurité sociale à compter du 12 novembre 2015. Un nombre important de dérogations figurant dans plusieurs décrets instaure des délais différents pour certaines décisions soumises à ce principe.

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

Ce vœu exprimé en 2013 est toujours d'actualité lorsqu'il exprimait son souhait que soient lancées des campagnes de communication régulières, s'appuyant sur les administrations, organismes, structures au contact du public pour mieux faire connaître ce dispositif au service des administrés.

Il est nécessaire de souligner deux points essentiels :

- **L'entrée en vigueur du principe « Le silence vaut acceptation » ne modifie pas les textes et les jurisprudences qui étaient déjà applicables antérieurement à ce principe.** Cela signifie que les règles dans lesquelles le silence valait déjà acceptation demeurent toujours en vigueur.
- **La prise en compte du caractère complet d'un dossier reçu par l'administration :** cette vérification doit être réalisée au stade de l'accusé de réception de la demande par les services administratifs : si l'administration adresse à l'usager un accusé de réception lui demandant de compléter son dossier, le délai de naissance de décision implicite débutera lorsque les éléments complémentaires seront réceptionnés par l'administration.

Par ailleurs de nombreux garde-fous ont été institués au regard de l'application de ce principe pour certains motifs. En effet, de la même manière qu'il en a été pour l'État et ses établissements publics, certaines décisions émanant des collectivités territoriales, de par leur nature, ne sont pas concernées par le principe du « silence vaut acceptation » et d'autres peuvent faire l'objet de décrets permettant soit de déroger au principe, soit de prévoir un délai dérogatoire à certaines décisions soumises à ce principe.

En 2015

Le médiateur a veillé à parcourir le territoire départemental pour que dans les services départementaux accueillant du public la mission du médiateur soit mieux comprise pour y orienter les usagers lorsque le litige persiste.

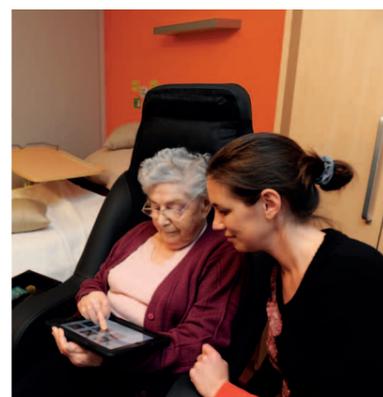


Ainsi, trois décrets, datés du 10 novembre 2015 accompagnent la mise en œuvre de ce principe pour les collectivités territoriales et prévoient trois cas de figure :

- Le silence ne vaut pas acceptation implicite.
- Le silence vaut acceptation mais avec un délai de plus de deux mois.
- Le silence de deux mois vaut toujours rejet ou refus.

De par leur nature, certaines décisions ne sont pas soumises au principe « Le silence vaut acceptation » :

- Les demandes qui ne tendent pas à l'adoption d'une décision individuelle.
- Les demandes qui ne s'inscrivent pas dans une procédure prévue par une loi ou un règlement.
- Les contentieux administratifs et les réclamations des administrés.
- Les demandes qui revêtent un caractère financier.
- Les demandes concernant les relations entre l'administration et ses agents.



LES RECOMMANDATIONS 2015

Elles s'inscrivent dans la continuité de celles énoncées précédemment. S'y ajoutent des recommandations concernant la Direction de l'Insertion, la Direction Enfance Famille.

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

Plusieurs litiges ont été adressés au médiateur de la part de personnes qui n'ont plus de ressources à la suite de la cessation d'activité de leur entreprise. Les documents susceptibles de qualifier l'éligibilité au bénéfice du RSA sont spécifiques à leur parcours professionnel. Par exemple la fourniture du dernier compte d'exploitation ou les documents qui attestent de la liquidation de leur entreprise.

Le médiateur constate que le contexte d'un dépôt de bilan ou de la cessation d'activité génère un sentiment d'échec et s'accompagne souvent d'un désintérêt pour ce que les personnes appellent « la paperasserie ». N'est-il pas possible d'élaborer une procédure d'instruction standardisée spécifique aux anciens entrepreneurs ? Elle préciserait la nature des documents indispensables ou optionnels. Une formation des instructeurs sur le dépôt de bilan ou la cessation d'activité d'une entreprise permettrait également d'acquérir une culture commune avec ces usagers dont la situation est spécifique.

Pour demain

La Direction de l'Insertion précise que ce sujet sera introduit dans les formations auprès des instructeurs mais aussi dans les communications auprès des usagers. Le guide des procédures de l'allocation sera rendu plus accessible. Le conventionnement d'un spécialiste de l'activité indépendante a été décidé pour l'accompagner ces bénéficiaires du RSA.

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

C'est déjà fait

La Direction Enfance Famille précise que l'accès aux écrits est encadré par la loi du 17 juillet 1978 et par le Règlement Départemental Enfance Famille page 7. Il est stipulé la possibilité de saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs qui peut émettre un avis sur la communication d'un document. Le règlement stipule que c'est au demandeur que revient le choix du mode de communication, précaution nécessaire dans le respect du bénéficiaire. Sachant que si la demande n'a pas été explicite de la part de l'usager, le choix revient à l'administration.

Pour demain

Le médiateur a pu observer une certaine disparité dans la pratique d'accès des usagers aux écrits les concernant. Certains optent pour la lecture commentée, d'autres délivrent l'écrit lui-même. 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. Le médiateur préconise une harmonisation des pratiques et modalités d'accès des usagers aux écrits les concernant.

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

Le médiateur observe que les parents ressentent à tort une certaine mise en concurrence avec les familles d'accueil, ou les établissements et services qui contribuent à la protection de l'enfant.

Une information détaillée adossée à un support pédagogique pourrait apporter une clarification sur les missions confiées et la plus-value de l'ensemble de ces acteurs.

C'est déjà fait

La Direction Enfance Famille précise que lors de l'admission d'un enfant à l'ASE, un livret d'accueil, dans lequel sont précisés les acteurs, est délivré aux parents ou aux détenteurs de l'autorité parentale.

Pour demain

La Direction Enfance Famille précise que dans le cadre de l'élaboration du nouveau « Schéma Enfance Famille soutien à la parentalité » pour la période 2016-2020, il est envisagé de constituer un comité d'usagers afin de répondre au plus près aux préoccupations des usagers. Il est prévu de renforcer les liens de la Direction Enfance Famille avec l'ADEPAPE pour conforter le niveau d'information des familles.

Par ailleurs le médiateur estime qu'une information particulière concernant la notion de « tiers dignes de confiance » (TDC) permettrait de dédramatiser leur rôle.

C'est déjà fait

La Direction Enfance Famille précise qu'avant toute demande de placement, la possibilité de confier l'enfant à un tiers plutôt qu'à un service gardien est recherchée. Une politique d'encouragement et de soutien des « tiers dignes de confiance » est menée conformément à la loi (article 375.3 du code civil). Ce volontarisme a permis de faire sensiblement progresser leur nombre. Au 31/12/13 : 72 TDC, au 31/12/14 : 110 TDC et au 31/12/15 : 124 TDC. Par ailleurs, un soutien financier est apporté au TDC (article 228-3 du CASF et page 60 du Règlement de la DEF).

Clarifier le périmètre d'initiative du service gardien

Dans le jugement rendu, le juge pose un cadre non négociable qui aide à l'exercice d'une mesure éducative. Le juge précise le rôle du service gardien, par exemple : « *Les visites médiatisées seront, en l'état, organisées une fois par mois en lieu neutre. En cas d'évolution positive, des visites plus fréquentes pourront être envisagées.* »

Le médiateur suggère que l'espace d'accompagnement et de coopération soit mieux exposé ou formalisé dans le Projet Pour l'Enfant (PPE).

Pour demain

La Direction Enfance Famille précise que le PPE va être mis en œuvre sur l'ensemble du territoire en septembre 2016. De plus, lors des travaux préparatoires au Schéma Enfance Famille 2016-2020, il a été décidé le rattachement des référents ASE sous l'autorité de l'inspecteur de l'enfance. Enfin, le rôle des psychologues de l'enfance est recentré sur la protection et particulièrement sur les liens parents-enfants, ce qui permettra d'exercer une vigilance particulière.

La gestion des recours gracieux lors d'un refus d'agrément d'assistant familial

Cette préconisation a été inspirée par une seule situation. Toutefois, le médiateur considère qu'elle a une valeur d'analyse de la procédure adoptée lors des recours gracieux. Il observe en particulier que le recours gracieux fait l'objet d'une procédure qui n'est pas menée dans un esprit contradictoire mais constitue pour le Service PMI, une étape complémentaire dans le parcours d'instruction de la demande d'agrément. Il est proposé une rencontre de la personne candidate avec le même personnel que celui qui a rendu un avis négatif.

Concernant la situation exposée par le requérant, le médiateur constate que le Service de PMI n'a pas déclenché la procédure de recours gracieux, alors que c'était la demande formellement exprimée par courrier par le requérant. Le requérant a dû emprunter une étape préalable visant à lui exposer de vive voix les motivations de l'avis défavorable et visant à l'informer des voies de recours possibles.

Ce qui amène le médiateur à encourager une remise à plat de la procédure d'information et d'accès au recours gracieux par le Service de la Protection Maternelle et Infantile.

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

C'est déjà fait

La Direction Enfance Famille précise que lorsqu'une personne souhaite un recours gracieux, ce dernier sera étudié par une commission où la PMI n'a pas pouvoir décisionnel. Le requérant peut se présenter avec une personne de son choix (avocat, syndicat...).

Pour demain

La Direction Enfance Famille estime qu'il apparaît comme un enjeu de 2016 que le service de la PMI soit en mesure de clarifier et de rendre lisible les procédures d'agrément comme de contentieux.

Modérer l'effet couperet de la procédure d'agrément

Le Service de la PMI considère qu'un refus d'agrément permet à la personne de prendre le temps de comprendre ses faiblesses et de les dépasser. Le médiateur constate que la loi ne permet pas de pondérer la durée d'agrément. La durée légale de celui-ci est bien fixée à 5 ans. Le médiateur pense que pour certaines candidatures, lorsque les doutes s'équilibrent avec les qualités observées, l'introduction d'une période probatoire permettrait de modérer l'effet couperet de la procédure d'agrément.

Une expérience concrète offre la possibilité au requérant de démontrer par la pratique que les doutes sont infondés.

Il préconise une expérimentation sur l'année 2016 qui serait lancée dès lors qu'une approche experte des services juridiques du Département vérifie la légalité de l'introduction d'une période probatoire. La durée de celle-ci pourrait être limitée à 6 mois.

Cette période probatoire s'amorcerait lors du premier recrutement par le Département Service Employeur, de l'assistant familial nouvellement agréé. Il conviendrait de passer un contrat associant le Service PMI dans lequel des critères de vigilance formulés lors de l'instruction de la demande seraient utilisés pour l'évaluation continue de la qualité de la prise en charge.

Au terme de cette période, si l'évaluation lève les doutes, l'agrément serait consolidé dans sa durée légale, à l'inverse, si cette période n'est pas probante, l'agrément serait retiré.

6

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

La Charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, affirme l'importance de la neutralité de l'impartialité et de la gratuité. Elle propose que les collectivités territoriales optent pour un statut de médiateur basé sur une confiance partagée, fondée sur l'écoute et le respect, le droit et l'équité.

Le médiateur a été élu au bureau de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) en avril dernier. Dans le cadre de ce mandat, il travaille avec Monsieur Maurice CHIPOT, médiateur du Cantal, et en lien avec le CNFPT sur le montage d'une offre de formation délivrée aux médiateurs des collectivités territoriales et à leurs éventuels collaborateurs.

Le médiateur apporte sa contribution à la lettre d'information de l'Association ainsi qu'au forum de discussion mis en place récemment.



La contribution du médiateur à la vie des réseaux

Journée de rencontre des médiateurs/conciliateurs du Département de Maine-et-Loire

Au cours de cette année 2015, le médiateur a pu mesurer l'importance d'un travail en coopération avec les différents partenaires. C'est pourquoi il a organisé une journée de rencontre destinée à tous les médiateurs/conciliateurs avec lesquels il est amené à travailler. Elle avait pour but de favoriser des rapprochements afin de conforter une pratique en réseau quelque soient les problématiques des missions des uns et des autres... Elle a réuni 36 participants le 21 janvier 2016.

La journée rencontre était consacrée à « l'écoute au cœur de la médiation » et visait à proposer un mode de collaboration plus étroit et plus interactif basé sur une réflexion partagée tant sur le sens de cette mission que sur les pratiques à l'œuvre.

Le thème de « l'écoute » a été exposé par Bruno DAUNIZEAU, Expert judiciaire et spécialiste de l'écoute. A travers son exposé et ses questionnements, il a permis l'émergence d'une réflexion partagée entre tous les participants.

Tous les participants se sont accordés pour renouveler un tel rassemblement sur d'autres thèmes et sujets de réflexion. Le médiateur de la Ville et du Département s'est engagé à renouveler une telle journée au moins une fois par an.



Journée Réflexion du 21 janvier 2016

DÉPARTEMENT DE MAINE-ET-LOIRE

anjou

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/vos-demarches/le-mediateur/