

## **RAPPORT AU CONSEIL DÉPARTEMENTAL**

Séance du 1 octobre 2020

### **OBJET : NOUVELLE MÉDIATURE DÉPARTEMENTALE.**

Mesdames, messieurs,

En 2018, le Département a engagé un travail de renforcement de l'attention portée à ses usager.ère.s en la fixant comme la priorité dans ses procédures de fonctionnement et leurs ajustements et en produisant une Charte, opérationnelle depuis février 2020, de ses engagements à l'adresse du public.

Parmi les différents leviers à sa disposition pour le développement de cette orientation, figure, depuis 2009, la Médiature départementale, voie de recours des réclamations des usager.ère.s (particulier, association, entreprise) n'ayant pas abouti auprès d'un service départemental.

Avec en dix ans, de 2009 à 2019, la réception et le traitement des réclamations de 1500 usager.ère.s, la Médiature s'est installée dans le paysage institutionnel des voies de recours pour l'accès au droit des administré.e.s.

La moitié de ces réclamations ayant donné droit à l'usager.ère, la Médiature a d'ores et déjà démontré son utilité et permis, année après année, aux services départementaux concernés de faire évoluer leur fonctionnement en conséquence.

2020 voit le renforcement, en termes de moyens, de la participation du Conseil départemental au fonctionnement de la Médiature. Avec 300 réclamations traitées au 15 septembre 2020 contre 155 pour tout 2019, les effets s'en font déjà sentir.

2020 verra également l'application concrète de la deuxième fonction du Médiateur consistant à formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des processus et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs



ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers.

A ce titre le médiateur du Département sera amené à produire des recommandations, en particulier sur les questions liées à l'effectivité des réponses aux usagers de la part de l'administration départementale.

Dans le cadre de l'orientation précitée et dans l'optique de sa consolidation, il vous est proposé de formaliser sa création dans le contexte des évolutions législatives récentes.

En effet, la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique donne, dans son article 81, la possibilité pour les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre d'instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis à ses dispositions.

Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :

### **« Chapitre II bis : Médiation**

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

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

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

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

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

*Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.*

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

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

*Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des*

*médiations qu'il conduit.*

*La saisine du médiateur territorial est gratuite.*

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

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

Par ailleurs, le Directeur général des collectivités locales, saisi par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) dont le département de la Seine-Saint-Denis est membre, précise dans un courrier de réponse en date du 05 mai 2020 au Président de l'AMCT que :

*« Le régime d'incompatibilités prévue à l'article L. 1112-24 du CGCT ne paraît pas devoir être interprété comme ayant pour effet d'interdire à tous les agents occupant un emploi au sein d'une collectivité territoriale ou d'un EPCI à fiscalité propre d'exercer la fonction de médiateur territorial, dès lors qu'ils ne rempliraient que cette fonction de médiation...*

*... Ainsi, les agents qui exercent actuellement la fonction de médiateur au sein d'une collectivité territoriale ou d'un EPCI à fiscalité propre devront, d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2021, cesser d'exercer toute fonction autre que celle médiateur. De la même manière, les agents des collectivités territoriales et des EPCI à fiscalité propre qui seraient recrutés comme médiateurs territoriaux ne pourront exercer cette fonction que s'ils cessent, d'ici au 1<sup>er</sup> janvier prochain, d'occuper leur emploi antérieur. »*

Je vous propose :

- D'INSTITUER pour cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020 un.e médiateur.trice territorial.e du Département ;
- D'ADOPTER le statut du.de la médiateur.trice du département de la Seine-Saint-Denis ci-annexé ;
- DE DIRE que le.la médiateur.trice du Département disposera de trois agent.e.s, trois bureaux dotés du mobilier et des outils bureautiques et de communication afférents ;
- D'APPROUVER la charte ci-annexée établie par l'association des médiateurs.trice.s des collectivités territoriales que le médiateur.trice est chargé.e d'appliquer.

Le président du conseil départemental,

**Stéphane Troussel**



# **STATUT DU MÉDIATEUR DU DÉPARTEMENT DE LA SEINE-SAINT-DENIS**

## **Article 1<sup>er</sup>**

Le médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis est chargé de mettre en œuvre les principes de la Charte des médiateurs portée par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales dont le Département est membre.

Ces principes sont les suivants :

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

## **Article 2**

Le Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis est une personnalité qualifiée et dotée d'une double fonction :

- D'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration départementale et ses usager.ère.s (particuliers, associations, entreprises),
- D'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des processus et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usager.ère.s.

À ce titre, il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usager.ère.s et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

## **Article 3**

Le Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis est compétent pour connaître les litiges entre les usager.ère.s et les services du Département.

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

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans des différends entre l'administration départementale et ses agent.e.s.

La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues dans le code de justice administrative.

Par dérogation au code des relations entre le public et l'administration, lorsque le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

## **Article 4**

Tou.te usager.ère des services publics du Département dont la réclamation ou l'interpellation n'a pas abouti auprès de ces derniers peut directement saisir le médiateur.

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

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

Le Médiateur peut être saisi par voie postale ou par téléprocédure sur le site [seinesaintdenis.fr](http://seinesaintdenis.fr) rubrique contacter le Médiateur ou par courriel à l'adresse [mediateur@seinesaintdenis.fr](mailto:mediateur@seinesaintdenis.fr).

Il peut également s'autosaisir de situations jugées préoccupantes portées à sa connaissance.

### **Article 5**

Le Médiateur produit un rapport annuel qui fait l'objet d'une présentation pour information à l'Assemblée départementale.

Ce rapport présente :

- Les principaux éléments de fonctionnement de la Médiation départementale (éthique et procédures),
- Le bilan de l'année présentée (chiffres analysés : nombre de saisines, types de saisines et d'interpellations, quelques exemples, résultats des requêtes),
- Les recommandations du Médiateur et les réponses de l'administration départementale (focus sur le type de réclamations et d'interpellations récurrentes avec quelques exemples comprenant les mesures correctives prises par les services départementaux),
- Les perspectives pour l'année suivante.

De par la loi, le rapport est rendu public et transmis au Défenseur des droits.

Il est diffusé au sein de l'administration départementale pour suite à donner.

### **Article 6**

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité départementale.

Il est indépendant vis-à-vis de l'administration départementale et de ses élus.

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

### **Article 7**

La qualité de Médiateur est incompatible avec un mandat d'élu départemental de la Seine-Saint-Denis.

Le Médiateur est désigné pour une durée de 5 (*cinq*) ans. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur.

Il remplit exclusivement la fonction de Médiateur et ne peut exercer toute autre fonction au sein de l'administration départementale.

## La Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales

### Préambule

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

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

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

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

- Indépendance et Impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

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

## Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

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

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

## Article 2 : Le Médiateur

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

### 1- Impartialité et indépendance

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

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

### 2- Compétence et efficacité

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

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

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

## Article 3 : Le processus de médiation

### 1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

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

## 2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

## 3- Confidentialité

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

## 4- Déroulement de la médiation

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

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

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

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

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

## 5- Fin de la médiation

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

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

## Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

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

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

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



## Délibération n° du 1 octobre 2020

### NOUVELLE MÉDIATURE DÉPARTEMENTALE.

**Le conseil départemental,**

Vu le Code général des collectivités territoriales,

Vu l'article 81 de la loi n° 2019-1461 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique,

Vu le rapport de son président,

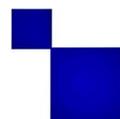
La première commission consultée,

**après en avoir délibéré,**

- INSTITUTE pour cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020 un.e médiateur.trice territorial.e du Département ;

- ADOPTE le statut du.de la médiateur.trice du département de la Seine-Saint-Denis ci-annexé ;

- DIT que le.la médiateur.trice du Département disposera de trois agent.e.s, trois bureaux dotés du mobilier et des outils bureautiques et de communication afférents ;



- APPROUVE la charte ci-annexée établie par l'association des médiateurs.trice.s des collectivités territoriales que le médiateur.trice est chargé.e d'appliquer.

Pour le président du conseil départemental  
et par délégation,

Adopté à l'unanimité :	Adopté à la majorité :	Voix contre :	Abstentions :
Date d'affichage du présent acte, le		Date de notification du présent acte, le	Certifie que le présent acte est devenu exécutoire le

*Le présent acte peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montreuil dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou publication.*