



**L'aide à la demi-pension vous a été refusée ?
Vous rencontrez des difficultés
pour le versement du RSA ?
Vous restez sans réponse d'un service
départemental ?**



La médiation départementale recherche une solution et vous apporte une réponse individualisée.

Gratuite, confidentielle, indépendante
et neutre, la médiation départementale vise
à lever les incompréhensions ou les différends
qui peuvent parfois opposer
l'administration et ses usagers.



Qui est la médiatrice ?

Claude Roussel-Brun a été désignée médiatrice
départementale en novembre 2019.

Forte d'une expérience de plus de 30 ans au sein
du Département, dont 20 dans le domaine de l'action
sociale, Claude Roussel-Brun connaît bien le Val-de-Marne.

Nommée pour la durée du mandat du président du Conseil
départemental, la médiatrice ne dépend d'aucun service de l'administration.
Elle dispose d'un pouvoir d'investigation et d'interpellation qui lui permet
d'obtenir les informations utiles à son action de médiation.

Quelles sont les deux conditions pour saisir la médiation départementale ?

Être usager ou usagère, à titre individuel, d'un service ou d'un équipement
du Conseil départemental. Le domaine d'intervention de la médiation
est ainsi très large : l'urbanisme, les affaires sociales, les transports, etc.

Avoir échoué dans vos démarches auprès du service concerné.

Quels motifs ne relèvent pas de la médiation ?

La médiation ne peut intervenir si le différend :

- est d'ordre privé, professionnel ou relève d'autres institutions publiques (Caf, mairie, Sécurité sociale, préfecture...). Ces dernières disposent généralement de leur propre médiation.
 - est lié à une demande de logement ou à un refus de place en crèche.
- La médiation ne peut remettre en cause une décision de justice.

Comment votre requête est-elle traitée ?

Dans les 10 jours qui suivent le dépôt de votre requête,
vous recevez un accusé de réception.

La médiatrice vous informe de son délai de réponse.

La médiatrice étudie votre dossier.

- Si la requête ne concerne pas les services départementaux, elle vous oriente vers un interlocuteur ou une interlocutrice compétente.
- Si la requête concerne les services départementaux, elle analyse la situation de façon contradictoire et objective, dans le respect de la confidentialité.

Après étude de votre dossier, la médiatrice vous adresse son avis
et ses conclusions argumentées. Le cas échéant, elle fait le lien
avec le service concerné pour qu'une action soit mise en œuvre.

La saisine de la médiation départementale constitue le dernier recours
amiable possible. Si la réponse qu'elle apporte ne permet pas de régler le litige
qui vous oppose au Conseil départemental, alors vous pouvez saisir le Tribunal
administratif de Melun.