

## Comment prendre rendez-vous avec le médiateur ?

### 1 Par téléphone :

 **3994** Coût d'un appel local depuis un poste fixe

### Par courrier :

François Casteignau  
Médiateur du Département du Val-de-Marne  
Hôtel du Département - 94054 Créteil Cedex

### Par courriel :

[mediateur@valdemarne.fr](mailto:mediateur@valdemarne.fr)

### 2 Un rendez-vous vous sera proposé

dans l'une des permanences de l'équipe de médiation afin de déposer votre requête.

 **valdemarne.fr**

Conseil général du Val-de-Marne  
Direction des Relations à la population  
Direction de la Communication

Un litige avec les services  
du Conseil général ?

**Le médiateur  
du Conseil général  
est à votre écoute**

Édité par le Conseil général du Val-de-Marne - Photo : Mathieu Génon - Imprimerie départementale - Octobre 2014.

François Casteignau  
Médiateur du Département du Val-de-Marne

**VAL de  
MARNE**  
Conseil général

*L'aide à la demi-pension que vous avez sollicitée a été refusée?  
Vous rencontrez des difficultés pour le versement du RSA ?  
Des travaux effectués dans votre rue par le Conseil général  
vous causent des désagréments ?*

## **La médiation départementale, un nouveau droit pour tous les Val-de-Marnais**

Si le Département veille à développer des services publics qui répondent aux besoins des Val-de-Marnais, des incompréhensions ou des différends peuvent parfois opposer l'administration et les usagers.

**Dans ce cas, vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur départemental.** Indépendant et neutre, il recherche une solution et vous apporte une réponse individualisée.

En créant une médiation départementale, le Conseil général souhaite être plus proche des Val-de-Marnais, rendre son action plus lisible et améliorer encore la qualité de ses services publics.

### *Qui est le médiateur ?*

Le médiateur départemental est désigné par le président du Conseil général pendant la durée de son mandat. Il lui est directement rattaché afin de ne dépendre d'aucun service de l'administration. Il dispose d'un pouvoir d'investigation et d'interpellation qui lui permet d'obtenir toutes les informations utiles à son action de médiation.

Le président a nommé au poste de médiateur départemental François Casteignau. Architecte de formation, François Casteignau connaît bien le Val-de-Marne, où il travaille depuis plus de vingt ans. Il a notamment exercé les fonctions de directeur général des services au sein du Conseil général du Val-de-Marne.

Le médiateur travaille avec une équipe de correspondants. Désignés par lui, ils ont pour mission d'écouter et d'aider les Val-de-Marnais à formaliser leurs requêtes. Ils tiennent pour cela des permanences dans le département. Tout comme le médiateur, ils sont indépendants de l'administration.

## *Quelles sont les conditions pour saisir le médiateur ?*

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

*Le médiateur ne peut intervenir si le différend est d'ordre privé, professionnel ou relève d'autres institutions publiques (CAF, mairie, Sécurité sociale...). Ces dernières disposent généralement de leur propre médiateur.*

Avoir échoué dans vos démarches auprès du service concerné.

## *Comment le médiateur traite-t-il votre requête ?*

Dans les 10 jours qui suivent le dépôt de votre requête, vous recevez un accusé de réception. Le médiateur vous informe également de son délai de réponse.

Le médiateur étudie votre dossier.

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

Après étude de votre dossier, le médiateur vous adresse son avis et ses conclusions argumentées.

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