



TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE MONTPELLIER

MEDIATIONS DOSSIERS CAF/DÉPARTEMENT

2E SEMESTRE 2021

OBSERVATIONS

La Caisse d'allocations familiales de l'Hérault, le Département de l'Hérault et le Tribunal administratif de Montpellier se sont rapprochés et ont signé une convention afin de soumettre à la médiation une partie du contentieux en matière de prestations familiales et de RSA.

Le semestre de médiation, consacré à ces contentieux a débuté le 23 juin 2021, pour s'achever le 8 décembre 2021.

S'agissant d'une expérience menée pour la première fois par le Tribunal administratif de Montpellier, mais également par d'autres tribunaux, il m'a paru intéressant de publier les résultats de ce travail innovant.

I) Approche quantitative

Les chiffres ci-après rapportés reprennent l'ensemble des dossiers examinés durant la période considérée, soit 4 mois effectifs, pendant laquelle des séances de médiation ont été mises en place.

- Nombre total de dossiers médiés 19
- Taux de présence des personnes convoquées 100 %
- Dossiers réglés par un PV d'accord suivi d'un désistement
11 soit **57,89 %**
- Dossiers renvoyés en instance de règlement 4
- Dossiers en échec de médiation définitif 4 (21,05 %)

Si les dossiers renvoyés se terminent par un PV d'accord le 21 avril 2022, comme nous le pensons très sérieusement, nous devrions parvenir à un taux de règlement avoisinant les **80 %**, ce qui est très encourageant.

II) Observations sur le cadre des médiations, leur contenu et leur intérêt

A) Le travail du médiateur est grandement facilité dans la mesure où d'une part, il est intégré dans une équipe qui réunit la Première conseillère, référente-médiation du Tribunal, le greffier en chef et les greffières de chambre, ainsi que les agents des services juridiques de la Caisse d'allocations familiales et du Département.

J'ajoute que le Président du Tribunal et celui de la 1^{re} chambre sont très engagés dans la démarche, ainsi que le Directeur de la Caisse d'allocations familiales.

D'autre part, un dialogue permanent s'est instauré entre tous les acteurs de la médiation, ce qui permet une grande fluidité dans les relations de travail et au médiateur de bénéficier d'un interlocuteur ou d'une interlocutrice en permanence.

Les dossiers, susceptibles de passer en médiation font l'objet d'un tri préalable opéré par les magistrats et le greffe, la première Conseillère et le Directeur de greffe assurant l'interface avec le médiateur, ainsi que les greffières de chambre.

Une fois les dossiers repérés, et l'accord des parties recueilli par le Tribunal, le calendrier des séances de médiation est mis au point conjointement par le Tribunal et le médiateur, ce dernier recevant ensuite l'ordonnance rendue par le Président de chambre qui le désigne, fixe sa rémunération qu'il met à la charge de l'une ou de l'autre des parties ou qui selon le cas, la répartit.

Le cadre des séances de médiation a évolué au fil des séances :

- affectation d'une salle plus petite et plus conviviale,
- instauration d'un renvoi lorsque les arguments invoqués ou les preuves apportées ou proposées par les médiés sont crédibles et peuvent permettre de régulariser la situation,
- mise à la disposition du médiateur d'une photocopieuse ce qui permet de gagner du temps et de soulager le greffe, car les PV d'accord et les actes de désistement sont immédiatement signés sous le contrôle des avocats présents, les copies immédiatement remises à toutes les parties et à leurs conseils si elles sont assistées, tandis que les originaux sont déposés au greffe en fin de séance.

Le médiateur est réglé de ses honoraires à bref délai, par virement sur son compte. Si un reste à charge pèse sur le justiciable, il est réglé si une assurance de protection juridique intervient. Dans le cas contraire, le justiciable ne paie pas et je n'engage aucune diligence pour y parvenir.

B) Le taux de présence des médiés, soit **100 %**, ne manque pas d'étonner, car on s'attendait à des défections. Ce n'est pas le fruit du hasard, mais le résultat du travail mené par le greffe auprès des justiciables avec lesquels ils maintiennent le contact en cas de besoin.

Le comportement des médiés a toujours été parfaitement correct et dépourvu de la moindre agressivité. Ils sont, dans une très grande majorité, satisfaits, car la médiation leur a enfin permis de nouer ou de renouer un dialogue avec la CAF ou le Département et de se faire entendre, ce que la dématérialisation généralisée que nous connaissons parasite beaucoup, voire empêche parfois.

Il arrive souvent que la séance de médiation constitue la première opportunité qui leur est offerte de s'expliquer et de comprendre l'origine et les causes du différend auquel ils sont confrontés, le principe déclaratif et les périodes de référence sur lesquelles les organismes se fondent pour ouvrir les droits en étant bien souvent la cause, sans oublier la complexité du régime juridique des prestations familiales et du RSA.¹

Ils découvrent aussi que leurs droits peuvent être ouverts grâce à la médiation ou que des solutions acceptables économiquement peuvent être trouvées, notamment grâce à l'instauration d'un échéancier mis au point avec eux.

Ils manifestent régulièrement leur soulagement et leur gratitude d'avoir trouvé des interlocuteurs qui ne remettent pas en cause leur bonne foi et qui les aident à trouver une solution.

La qualité du discours, la bienveillance et le respect dont les représentants et représentantes de la CAF et du Département font preuve à l'égard des médiés y participent grandement.

¹ voir L. Martinon et I. Rey-Lefebvre, Réforme du calcul de l'APL : le cauchemar des agents de la CAF, in Le Monde, 19 mars 2022

- C) La médiation a le mérite d'avoir un effet miroir et, si j'osais, je dirais un effet boomerang, en ce sens qu'elle renvoie à **toutes** les parties les lenteurs et les dysfonctionnements qui leur sont propres, d'où la nécessité d'opérer parfois un renvoi, qui permet aux uns et aux autres de se mettre en état et de parvenir à un accord.

Les affaires renvoyées le sont en fonction du calendrier des séances et en fonction des délais nécessaires à la CAF et au Département qui font en sorte de les gérer prioritairement et obtiennent qu'elles repassent devant la Commission de recours amiable dans un délai rapide.

A défaut, on risquerait de se retrouver avec des affaires enkystées pour un temps assez long, ce qui est contraire à l'esprit de la médiation et compliquerait la gestion des dossiers notamment pour le greffe, sans oublier un risque de télescopage avec les dates de fixation à l'audience de ces mêmes dossiers.

La problématique des dossiers dans lesquels la fraude est avérée demeure entière, dans la mesure où il n'a pas été possible de les faire évoluer à l'exception d'un seul qui s'est réglé par un PV d'accord.

La parole que la médiation libère, alors que c'est beaucoup plus difficile, voire impossible, au cours d'une audience, notamment si la procédure est écrite, nous renvoie aussi l'image d'une misère sociale et économique profonde, ainsi que le désarroi dans lequel le différend qui s'est installé peut plonger certains justiciables.

Ces résultats très positifs sont le résultat d'un engagement et d'un travail commun effectués par tous les partenaires de cette expérience dans une transparence totale.

Il est important pour le médiateur de se sentir accueilli par la juridiction et accompagné dans sa fonction en cas de besoin. Il est aussi indispensable qu'un dialogue régulier s'instaure entre lui et tous les autres intervenants afin d'optimiser les résultats de la médiation, notamment les avocats qui globalement jouent le jeu.

Bernard Travier

Magistrat honoraire

Médiateur au Tribunal administratif de Montpellier