

Paris, le 8 juin 2021

---

## Communiqué de presse

---

### Allocataires de prestations sociales : la médiation, une solution appréciée et rapide en cas de litige

La Défenseure des droits, Claire Hédon, et le délégué général à la médiation, Daniel Agacinski, rendent public, dans le cadre de l'Observatoire du Défenseur des droits, une [étude](#) réalisée auprès des allocataires de prestations sociales ayant eu recours à la « médiation préalable obligatoire » (MPO) en cours d'expérimentation depuis 2018 dans 6 départements<sup>1</sup>.

Cette procédure, prévue à titre expérimental par la loi de modernisation de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle, rend obligatoire, avant de pouvoir saisir le juge administratif, l'intervention des délégués du Défenseur des droits par voie de médiation, pour les litiges concernant le revenu de solidarité active (RSA), l'aide personnalisée au logement (APL) et la prime de Noël.

Si l'un des objectifs de cette médiation obligatoire était de réduire le volume des requêtes adressées aux tribunaux administratifs, il était important de s'assurer que cette procédure ne porte pas atteinte à l'égal accès au droit au recours effectif, notamment pour les personnes les plus vulnérables. Alors que 20 % de la population française ignore encore la possibilité de contester des décisions défavorables émanant de services publics, ce chiffre monte à 27 % pour des personnes précaires isolées.

L'étude conduite par le Défenseur des droits, en partenariat avec l'Observatoire du non-recours (Odenore) et Vizget, permet de documenter le parcours des réclamants, leur niveau de satisfaction et éclaire les raisons du recours ou du non-recours au juge à l'issue de la médiation.

Il ressort des 411 réponses obtenues que, dans 77 % des situations, le désaccord avec l'organisme provenait d'une demande de remboursement des trop-perçus. Dans la plupart des cas, la médiation est une procédure plutôt rapide (moins de 3 mois pour 59 % des répondants), soit une durée significativement moins importante qu'en cas de contentieux.

---

<sup>1</sup> Haute-Garonne, Isère, Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Meurthe-et-Moselle et Bas-Rhin.

Un tiers des réclamants ont obtenu, au cours de la médiation, une révision de la décision qu'ils contestaient – chiffre qui a connu une augmentation au cours des trois ans de l'expérimentation, signe d'une appropriation progressive du dispositif par l'ensemble des acteurs concernés. En moyenne, 53 % des répondants se déclarent satisfaits de la procédure ; sans surprise, c'est bien plus massif pour ceux qui ont obtenu une annulation ou une remise de dette (plus de 8 sur 10).

L'intervention des délégués du Défenseur des droits semble avoir été particulièrement appréciée : 65 % des réclamants ayant été en contact avec eux se déclarent satisfaits de la façon dont le litige a été pris en charge. A 71 %, ils sont considérés comme plus à l'écoute que l'organisme mis en cause, et 6 répondants sur 10 ont jugé qu'ils prenaient mieux en compte leurs besoins et leurs arguments. Dans l'ensemble, 74 % des personnes interrogées répondent que l'intervention d'un délégué a été « plutôt un atout ». Seul un répondant sur cinq a considéré que l'étape de la MPO était un obstacle pour s'adresser au juge, quand deux sur trois ont exprimé un avis contraire.

Conduite par un tiers indépendant et accessible, comme les délégués du Défenseur des droits, la médiation offre le cadre d'un dialogue facilité et plutôt rapide en vue de la résolution d'un litige, et permet aux allocataires de prestations sociales de se faire entendre et de faire valoir leurs droits.

La discussion parlementaire sur le projet de loi pour la confiance dans l'institution judiciaire devra décider des suites à donner à cette expérimentation de médiation préalable obligatoire.

[Lien vers Vidéo explicative du Délégué général à la médiation, Daniel Agacinski](#)

**Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008**

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur [www.antidiscriminations.fr](http://www.antidiscriminations.fr)

**Contacts presse**

Laetitia Got  
Chargée de mission (presse nationale)  
[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46

Delphine Holstein  
Chargée de projet (presse régionale)  
[delphine.holstein@defenseurdesdroits.fr](mailto:delphine.holstein@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 72 / Port. : 06 75 08 05 33