

Médiateur du Conseil départemental

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

ÉCOUTE | IMPARTIALITÉ | NEUTRALITÉ | INDÉPENDANCE | ÉQUITÉ



Sommaire

Partie 1 - Cadre d'intervention du Médiateur	6
• Médiation territoriale	6
• Rôle du Médiateur	6
• Principes essentiels	7
• Relations partenariales	7
Partie 2 – Recours au Médiateur	8
• Qui peut le saisir ?	8
• Sur quels sujets ?	9
Partie 3 - Les étapes de la médiation	10
Partie 4 - Bilan de l'activité	12
• Bilan quantitatif et observations sur l'activité	12
• Principaux événements de l'année 2022	18
_ Amélioration de l'accessibilité du Médiateur pour les usagers	
_ Événements partenariaux	
_ Bilan de l'enquête de satisfaction	
Partie 5 – Perspectives	22
• RSA, les nouvelles procédures de médiation	22
• Expérimentation d'un nouveau logiciel de gestion des demandes de médiation	25
• Journée des partenaires de la médiation et de la conciliation	25
• Revalorisation de la communication autour du Médiateur	25
Partie 6 – Préconisations	26

Marc Laffineur

Médiateur du Conseil départemental
de Maine-et-Loire

**Florence Dabin**

Présidente du Conseil départemental
de Maine-et-Loire



Interview croisée

entre **Florence Dabin, Présidente du Conseil départemental** et **Marc Laffineur, Médiateur**, à propos de la stratégie de la médiation en Maine-et-Loire.

1 | Aujourd'hui, quel est votre regard sur la médiation ?

Florence Dabin : *C'est une manière de répondre aux préoccupations des citoyens usagers qui rencontrent des difficultés avec les services du Département. La médiation permet de mieux expliquer en proximité, de faire preuve de pédagogie sur des dossiers techniques et d'aller chercher une solution à un conflit.*

Marc Laffineur : *Elle me paraît particulièrement utile dans une période où les liens humains sont distendus, voire quelquefois inexistantes. Pouvoir écouter, entendre, expliquer, me paraît quelque chose de très important pour un public souvent perdu par les nouvelles technologies.*

2 | Quelles sont les relations entre le Médiateur et les services du Département ?

Florence Dabin : *C'est une personne indépendante qui entretient des relations fortes pour rapprocher les positions entre le citoyen et le Département. Il concourt à l'amélioration des relations avec le public. La personnalité et l'expérience de Marc Laffineur contribuent pleinement à la réussite de la médiation. C'est une autorité reconnue par tous.*

3 | Quels sont les contours de la convention autour de la Médiation RSA signée entre le Département et le Tribunal administratif de Nantes ?

Florence Dabin : *Cette convention, c'est d'abord une belle reconnaissance de l'efficacité de notre médiation. Elle concerne les différends liés au Revenu de Solidarité Active. Le Département avait expérimenté avec succès le recours à la médiation obligatoire. Les bons résultats obtenus nous ont incités à réaliser cette convention avec le tribunal Administratif de Nantes, la première de ce type en France.*

Marc Laffineur : *Cela permet de compléter ce qui est proposé aux usagers, en essayant d'éviter des procès, qui peuvent être très longs et onéreux, aussi bien pour l'usager que pour le Département. Là aussi le contact humain peut être facilitateur pour tous.*

01

Cadre d'intervention du Médiateur

Médiation territoriale

La médiation existe dans de nombreux domaines, tant dans le secteur public que le secteur privé. Le Médiateur départemental est un **médiateur territorial** car il intervient dans le cadre d'une collectivité territoriale : le Département. Les médiateurs territoriaux sont non seulement soumis aux principes généraux de la médiation, mais ils doivent également respecter un **cadre légal** [article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales - CGCT] et des **règles déontologiques spécifiques**. Il existe notamment une Charte éthique et déontologique des médiateurs territoriaux.



Le rôle du Médiateur est de permettre l'ouverture d'un espace de dialogue entre les usagers et les services du Département



Rôle du Médiateur départemental

Médiation

Le Médiateur du Conseil départemental, aussi appelé *Médiateur départemental*, n'est **ni un juge ni un avocat**. Son rôle est de permettre l'**ouverture d'un espace de dialogue entre les usagers et les services du Département**. Le Médiateur départemental n'est pas responsable de l'issue de la médiation, mais il est garant du bon déroulement de la procédure. Il peut aussi aider à soulever des incompréhensions ou à clarifier des situations. Son intervention est **gratuite** et le délai de traitement des demandes dure en moyenne deux mois.

Préconisations

Compte tenu de son indépendance et de sa position d'observateur de l'activité des services du Département, le Médiateur départemental, en tant que médiateur territorial, est invité à **faire des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité**. Ces préconisations sont recensées dans le **rapport d'activité annuel** du Médiateur. Elles sont présentées en Assemblée départementale.



Principes essentiels

- **Le principe de légalité**
Le Médiateur doit respecter les règles de droit en vigueur.
- **Le principe d'équité**
Le Médiateur est attentif aux spécificités de chaque situation, il en tient compte lors de la procédure de médiation. Concrètement, lorsque la décision contestée produit des effets disproportionnés, manifestement injustes ou contraires à l'objectif de la loi, le Médiateur est habilité à formuler une recommandation équitable.
- **Le principe d'impartialité**
Lors d'une médiation, le Médiateur ne prend parti ni pour les services du Département ni pour l'utilisateur.
- **Le principe d'indépendance**
Le Médiateur est nommé par la Présidente du Conseil départemental, pour la durée de la mandature, mais il exerce son activité en toute indépendance. Pour garantir ce principe, la loi pose une interdiction de cumul de fonctions. Il n'est pas possible d'être à la fois agent ou élu et médiateur territorial de la même collectivité.
- **Le principe de neutralité**
Le Médiateur reste extérieur au différend. Il ne prend aucune décision.
- **Le principe de confidentialité**
Les informations recueillies par le Médiateur sont confidentielles.



Relations partenariales

Le Médiateur est en lien avec de nombreux autres professionnels. Il entretient notamment des relations avec :

- **les délégués du Défenseur des droits**
- **les Médiateurs de services au public**
Par exemple, les services de médiation de la Caisse d'allocations familiales [CAF], de la Caisse primaire d'assurance maladie [CPAM] ou de Pôle emploi
- **les conciliateurs de justice**
- **les autres médiateurs territoriaux**

À NOTER



Le Médiateur participe à l'**Association des médiateurs des collectivités territoriales [AMCT]**, laquelle met en relation les médiateurs territoriaux pour échanger sur leur activité, se former et mutualiser leurs outils. Monsieur Laffineur est actuellement membre du Conseil d'administration de l'AMCT.



02

Recours au Médiateur

La saisine du Médiateur n'est recevable que si la demande est adressée par la personne elle-même.

Qui peut le saisir ?

Le Médiateur peut être saisi par toute personne (particulier, association, commerçant, entreprise...) confrontée à une absence de réponse d'au moins deux mois ou à une réponse défavorable de la part d'un service du Département.

Pour que la réclamation soit recevable par le Médiateur, il faut impérativement :

- former un recours préalablement auprès du service du Département concerné
- être confronté à une absence de réponse d'au moins deux mois ou à une réponse défavorable de la part de ce même service
- ne pas avoir saisi le juge pour la même demande

À NOTER

Le Médiateur intervient avant le juge. Le recours au Médiateur permet de suspendre le délai de recours au juge pour le temps de la procédure de médiation. Cela signifie qu'une fois la médiation terminée, le délai de recours au juge repart à zéro. Ce qui laisse la possibilité de le saisir en cas de désaccord persistant.

Sur quels sujets ?

Le Médiateur est compétent uniquement lorsque le différend concerne le champ d'intervention du Département.

Il est donc compétent pour des demandes concernant :

- le revenu de solidarité active [RSA]
- la carte mobilité inclusion [CMI]
- l'aide personnalisée d'autonomie [APA]
- l'aide sociale à l'enfance [ASE]
- la protection maternelle et infantile [PMI]
- l'aménagement du territoire (voirie et infrastructures départementales)
- les transports pour les élèves en situation de handicap
- l'environnement (protection des espaces naturels)
- la culture (bibliothèques de prêt, services d'archives, musées ou protection du patrimoine)
- les collèges (construction, entretien, équipement et employés non enseignants)
- et toutes les autres actions menées par la collectivité départementale, dans la limite de ce que le Département a confié au Médiateur lors de sa nomination

Le Médiateur n'est pas compétent pour des différends :

- relatifs à l'attribution des marchés publics
- entre des particuliers
- entre un particulier et une entreprise
- entre un usager et un service public autre qu'un service du Département

“ Son intervention est gratuite et le délai de traitement des demandes dure en moyenne deux mois. ”

À NOTER

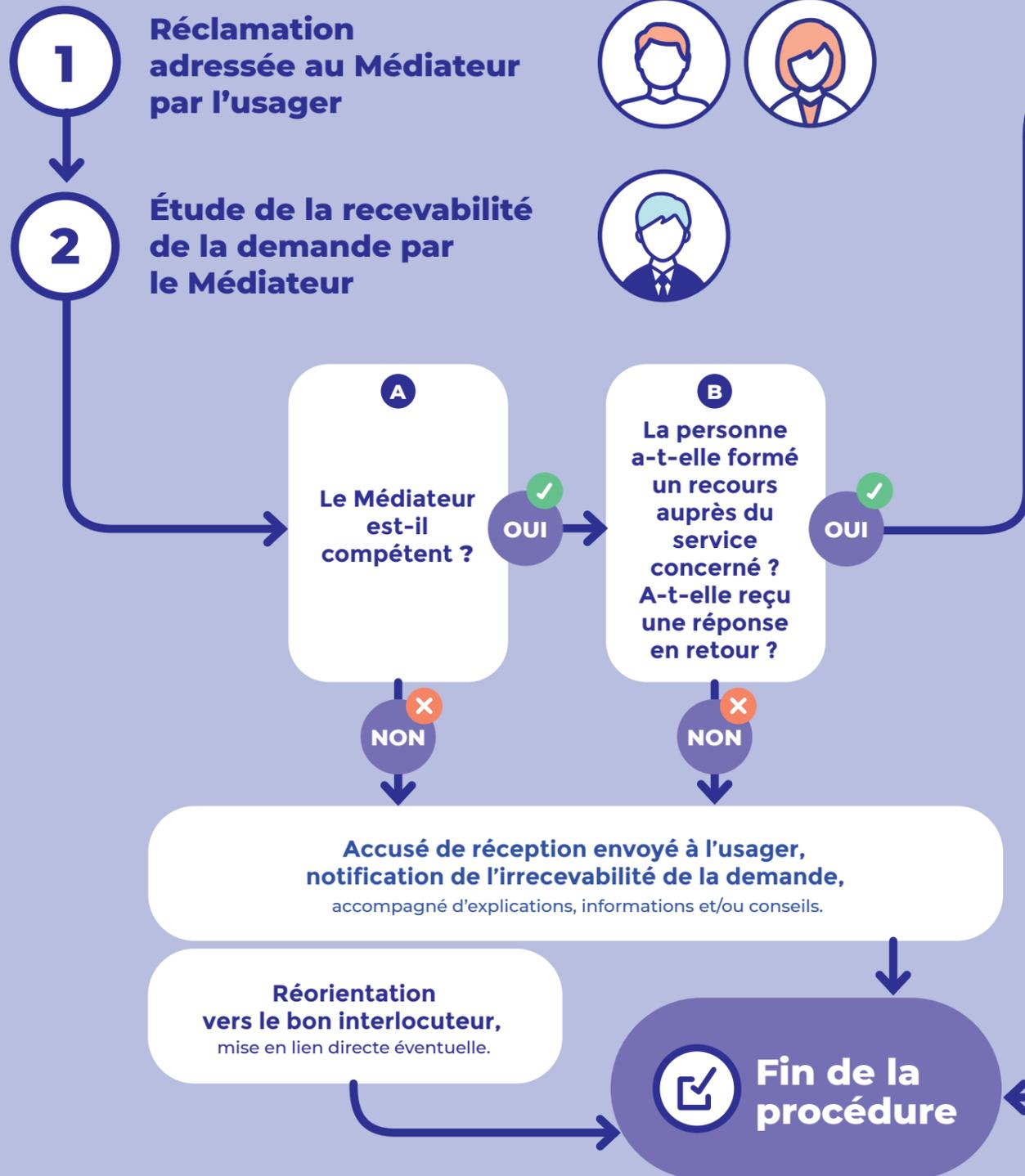
Si les réclamations se trouvent hors du champ de compétence du Médiateur, il réoriente, dans la mesure du possible, vers le bon interlocuteur. Il peut aussi apporter une information ou un conseil. Le délai de réponse est alors réduit à moins de dix jours.



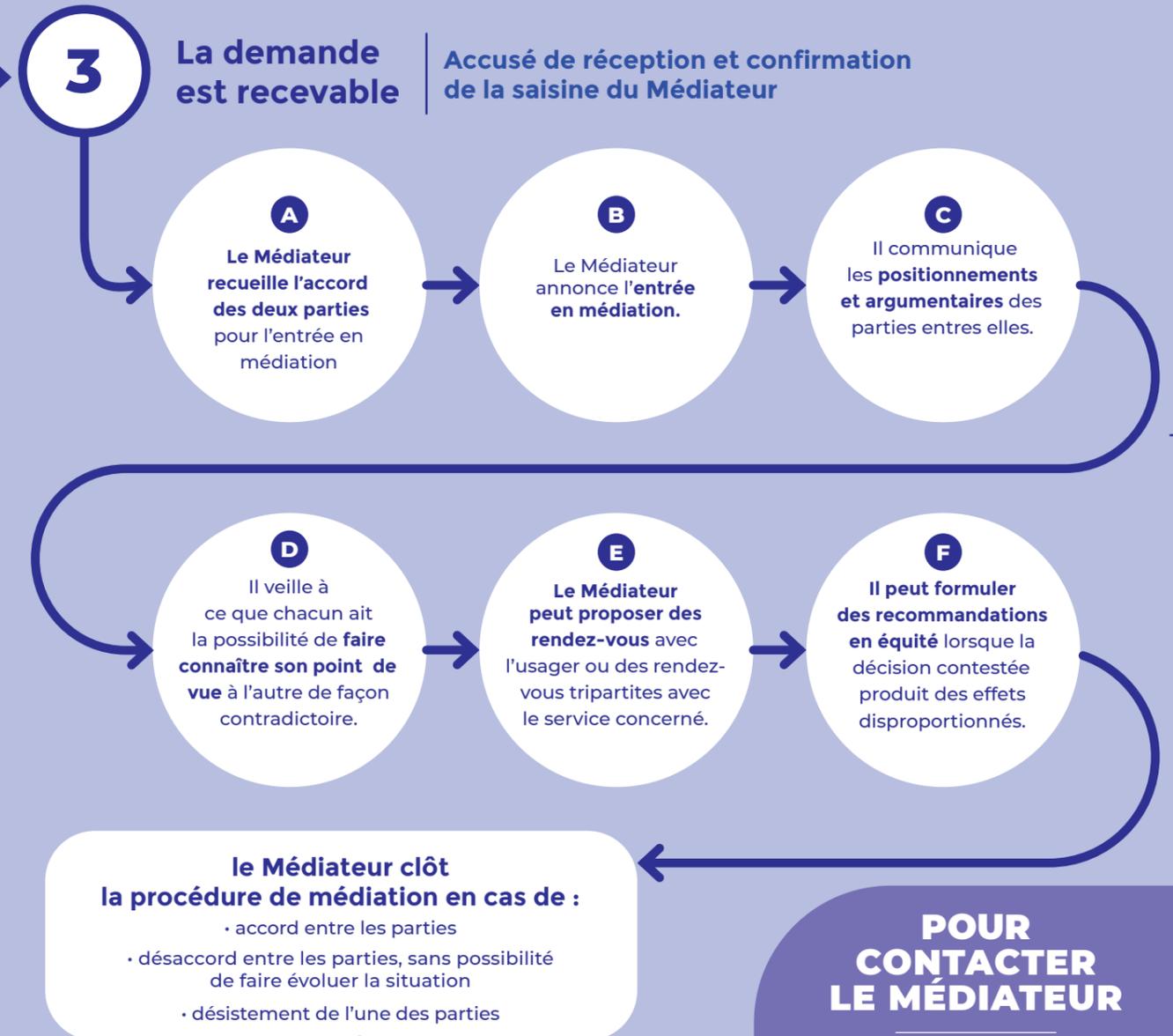
03

Les étapes de la médiation

Étape 1 : le recours au Médiateur



Étape 2 : la procédure de médiation



POUR CONTACTER LE MÉDIATEUR

courrier
Médiateur du Conseil départemental
10, rue du Clon, 49000 Angers

téléphone
02 41 81 48 47 ou 02 41 81 46 27

courriel
mediateur@maine-et-loire.fr

formulaire en ligne
<https://www.maine-et-loire.fr/aides-et-services/offres-de-l'institution/mediateur-du-departement>

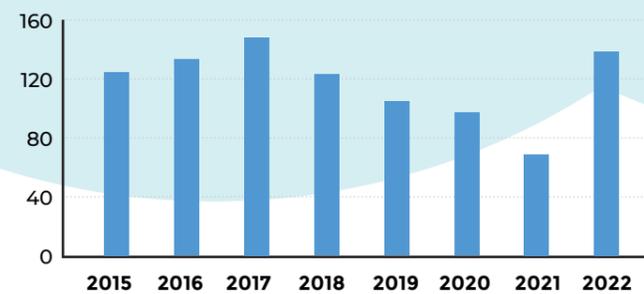
04

Bilan de l'activité sur l'année 2022

Bilan quantitatif et observations

141 demandes ont été adressées au Médiateur en 2022. Ce nombre est en nette augmentation par rapport aux quatre dernières années.

Nombre de demandes par année



L'activité avant 2020 était assurée par le Médiateur à mi-temps et une assistante à temps plein. Actuellement, le temps alloué

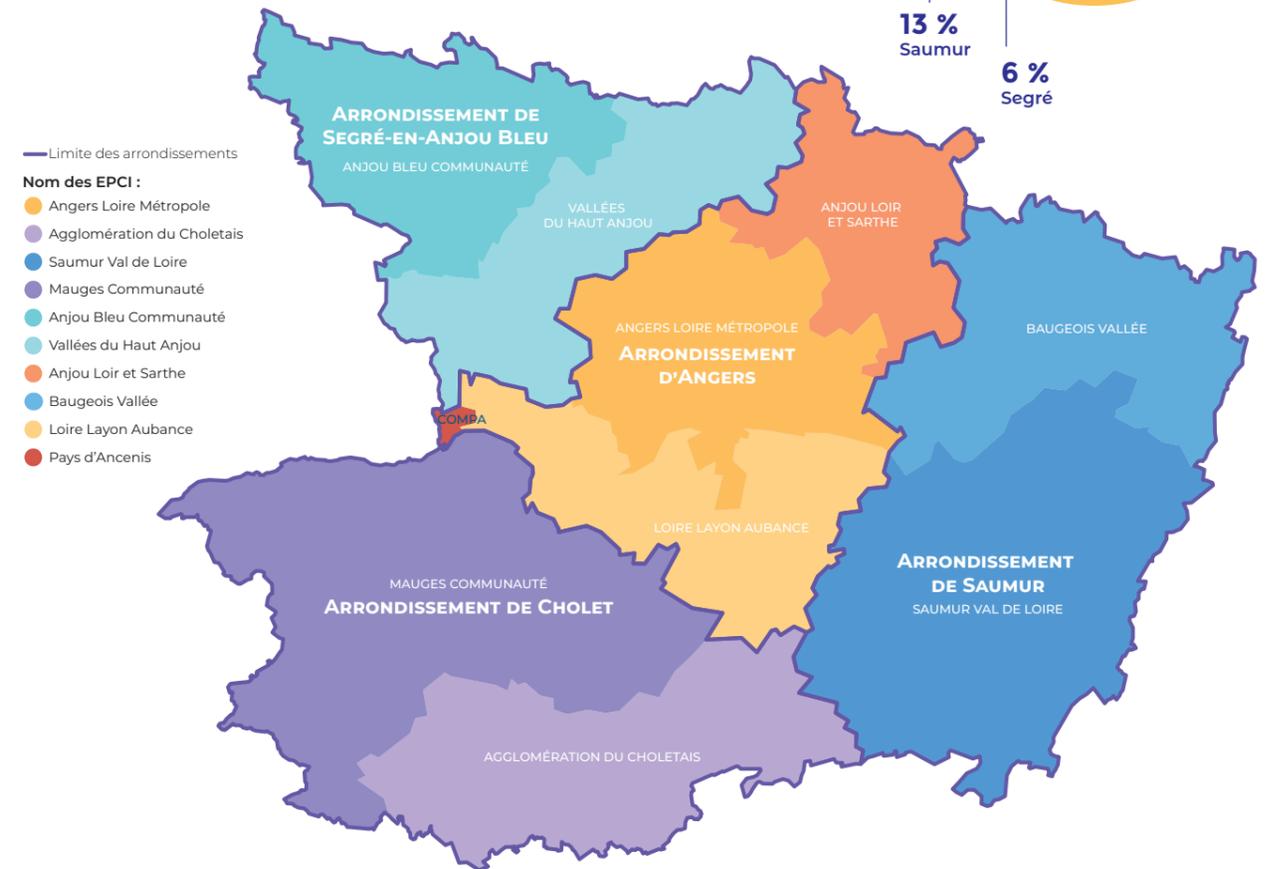
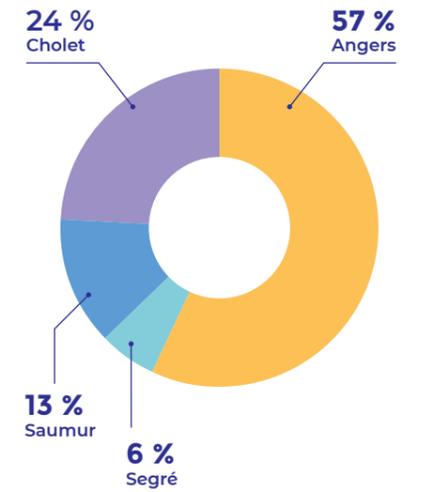
au Médiateur est d'une journée par semaine et son assistante est à temps partiel (80%).



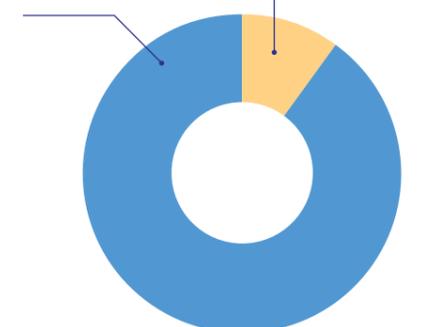
Origine géographique des demandeurs

En 2022, les Angevins et les Choletais représentent plus des trois quarts des demandes. À l'inverse, les Saumurois et surtout les Segréens n'ont formulé que très peu de demandes. Ces disparités ne sont pas surprenantes. En effet, si nous les comparons aux différences de densité de population par arrondissement, nous constatons

finalement une répartition cohérente et équilibrée des demandes sur le département. Il convient néanmoins de souligner une légère surreprésentation des Angevins contrairement aux trois autres arrondissements.

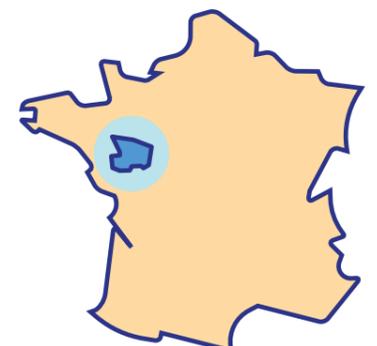


Répartition des demandes



Répartition des demandes

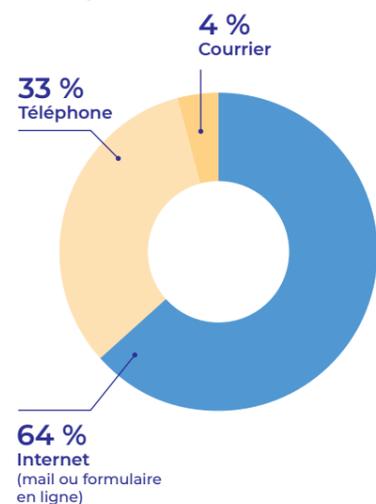
Une demande en provenance d'un autre département peut relever de la compétence du Médiateur, notamment lorsque le demandeur a déménagé après l'apparition du différend, mais se trouve toujours dans le délai de recours.





Modalités de premier contact

Dès la réception de la première demande et quelle que soit la voie par laquelle elle a été adressée (voie numérique, téléphonique ou postale), le Médiateur et son service favorisent les échanges par courriers électroniques. Il s'agit d'un moyen de traçabilité efficace qui garantit la bonne prise en charge des demandes et le bon déroulement des procédures de médiation. Ce moyen permet aussi de fluidifier les échanges.



Motivation des demandeurs

Il existe de multiples raisons à la saisine du Médiateur, d'autant plus qu'une même demande peut présenter plusieurs motifs. Concrètement, ces motifs peuvent porter soit sur l'activité des services du Département, soit sur la situation du demandeur lui-même. En 2022, les demandeurs ont saisi le médiateur principalement en raison d'une **décision défavorable** (refus ou accord partiel) ou d'une **absence de réponse** d'un service du Département.

La **relation conflictuelle** entre les parties n'est pas la motivation de toutes les demandes. Il n'est pas rare que les demandeurs sollicitent le médiateur pour lui **demandeur un conseil** sur leur situation sans que celle-ci fasse nécessairement l'objet d'une procédure de médiation.

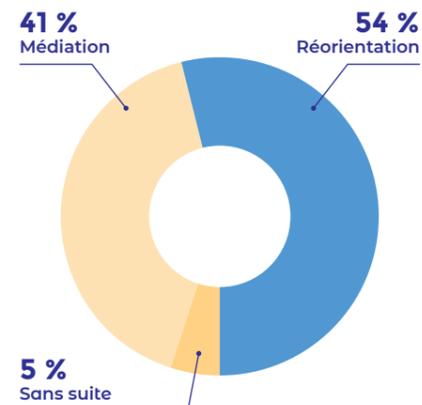


Nature du traitement des demandes

Les dossiers classés sans suite sont généralement des demandes de médiation irrecevables.

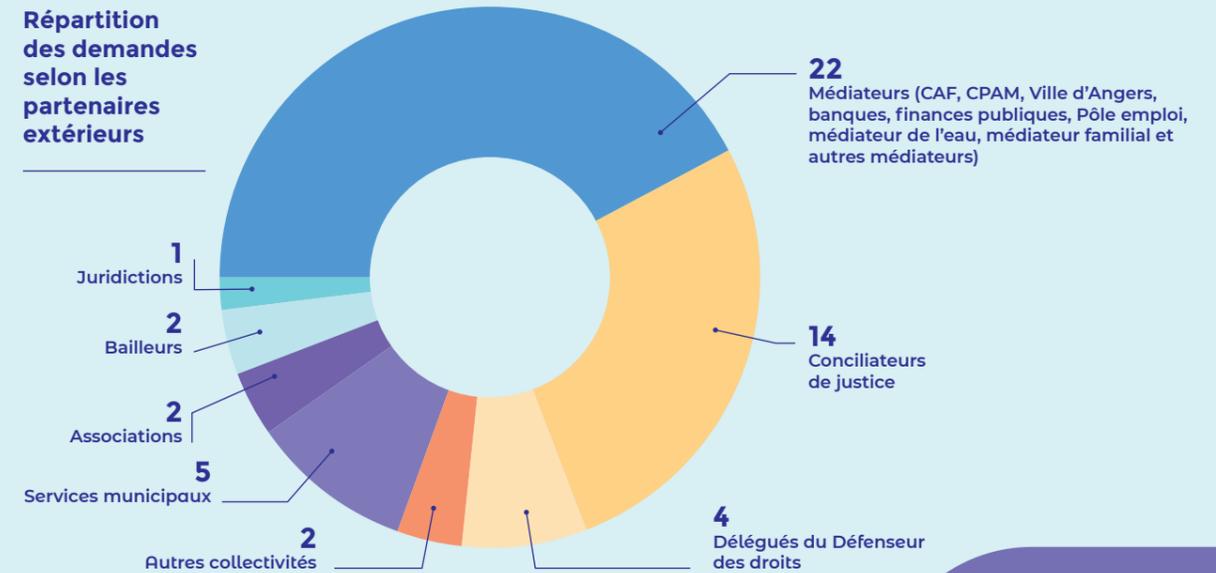
En 2022, le nombre de **demandes réorientées** par le Médiateur est très important. Même s'il ne s'agit pas de médiation, c'est une **part non négligeable de son activité**. En effet, lorsque les demandes ne relèvent pas de sa compétence, le Médiateur ne se contente pas de les rejeter. Il prend le temps de les étudier, de rechercher le ou les bons

interlocuteurs et d'apporter une réponse complète aux demandeurs. Ce choix d'accompagner les usagers du mieux possible est un point essentiel. Nombreux sont ceux qui nous remercient car ils se sont sentis écoutés et considérés.



Partenaires extérieurs

Répartition des demandes selon les partenaires extérieurs



Le Médiateur entretient de **bonnes relations avec les partenaires extérieurs** (professionnels et institutions), cela contribue à la qualité de l'accompagnement, notamment lors des réorientations. Pour 2022, les principaux interlocuteurs du Médiateur sont les **médiateurs du secteur public comme du secteur privé**, les **conciliateurs de justice**, ainsi que les **délégués du Défenseur des droits**.

Les conciliateurs de justice

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles. Leur rôle est de trouver une solution amiable à un différend entre deux ou plusieurs parties. Ils ne sont **pas compétents pour les conflits avec l'administration**; en revanche, **ils peuvent intervenir dans les domaines suivants** : conflits en matière de consommation, de baux d'habitation, de travail, de droit rural, problèmes de voisinage, ou encore, différends entre commerçants. Le recours aux conciliateurs de justice est gratuit, il peut être formulé par les parties ou sur injonction du juge. Contrairement à la médiation, la saisine du juge n'empêche pas le recours à la conciliation. L'accord qui résulte de la conciliation peut être homologué par le juge.

Les délégués du Défenseur des droits

La Défenseure des droits est Madame Claire Hedon. Elle est représentée par près de 500 délégués bénévoles sur tout le territoire national. Il y a **6 délégués du Défenseur des droits en Maine-et-Loire**, ils tiennent des permanences à Angers, Cholet et Saumur. Ils interviennent à titre gratuit, à la demande de toute personne, dans la limite de leurs domaines de compétence. Ils veillent au **respect des droits des usagers par les services publics**; ils protègent l'intérêt supérieur et les **droits de l'enfant**; ils luttent contre les discriminations. Parmi leurs moyens d'action, les délégués du Défenseur des droits ont une importante **mission de médiation**. En cas de problématiques avec les services publics du Département, les usagers ont la possibilité de saisir soit le Médiateur, soit les délégués du Défenseur des droits.



CONTACTS

Pour se mettre en lien avec un conciliateur de justice ou un délégué du Défenseur des droits :

La Maison de la justice et du droit [MJD]

Centre commercial de Chapeau de gendarme
Avenue Winston Churchill
49 000 ANGERS
02 41 45 34 00
mjd-angers@justice.fr

Horaires d'ouverture au public

(fermé le weekend)
Lundi, mardi, mercredi, vendredi :
9h - 12h // 13h30 - 17h
jeudi : 10h - 18h.



Thématiques concernées par la médiation

En 2022, le Revenu de Solidarité Active [RSA] est la thématique majoritaire traitée par le Médiateur. Grâce à la médiation, plusieurs usagers ont obtenu une remise partielle ou totale de leur dette de RSA.

“
En 2022, le Revenu de Solidarité Active [RSA] est la thématique majoritaire traitée par le Médiateur
”

EXEMPLE 1

Remise partielle d'une dette de RSA suite à une erreur de la CAF

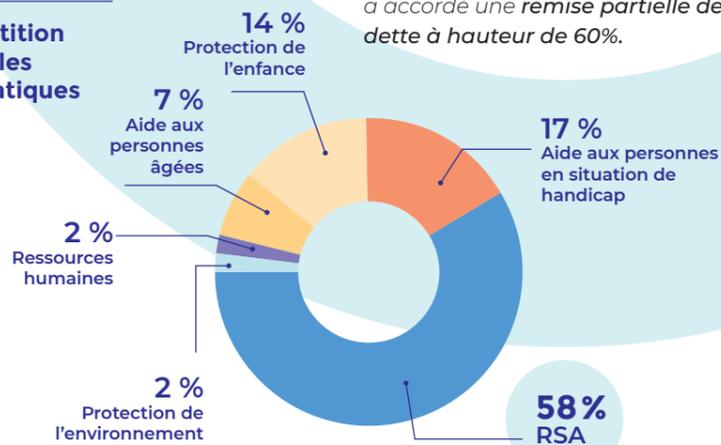
Monsieur B. a sollicité le Médiateur concernant une dette de RSA. Il était bénéficiaire d'un RSA couple avec enfant à charge. La CAF a ensuite constaté que son épouse résidait dans une collectivité d'Outre-Mer française dans laquelle le dispositif RSA n'est pas applicable. La CAF en a informé le Département au motif d'une « non déclaration de résidence » pour Madame. Cela a entraîné l'apparition d'un indu de RSA à la charge de Monsieur B. Grâce à la médiation, le Département a réexaminé la situation et a constaté que Monsieur avait bien déclaré cette information dès sa demande de RSA. Le Département a reconnu alors la bonne foi de Monsieur et lui a accordé une **remise partielle de sa dette à hauteur de 60%**.

EXEMPLE 2

Passage d'une suspicion de fraude à une annulation totale de dette de RSA

Le Médiateur a été saisi par Madame L. qui contestait un indu de RSA mis à sa charge. Cette dette était apparue suite à un signalement d'un consulat de France à l'étranger, indiquant à la CAF de Maine-et-Loire que le fils de Madame aurait quitté le territoire français depuis trois ans. Dans un premier temps, le Médiateur a fait le lien entre les parties. Au terme des premiers échanges, il a constaté la nécessité pour Madame de fournir de nouveaux éléments prouvant la présence de son fils sur le territoire français. Le Médiateur lui a donc proposé un rendez-vous afin de clarifier sa situation et de l'accompagner au mieux. Ce rendez-vous a notamment permis d'appeler le directeur de l'établissement scolaire de l'enfant, afin qu'il puisse délivrer une attestation de sa présence à l'école. Ainsi, **Madame a pu apporter de nouvelles pièces probantes, alors que le consulat n'avait que peu d'éléments à l'appui de son signalement.** Compte tenu de la situation, le Médiateur a préconisé une annulation totale de la dette de RSA de Madame. Cette solution a finalement été retenue par les parties.

Répartition selon les thématiques



Les domaines de compétence du Médiateur

- Revenu de solidarité active [RSA]
- Aide aux personnes en situation de handicap
- Aide aux personnes âgées
- Protection de l'enfance
- Protection maternelle et infantile [PMI]
- Collèges
- Transports scolaires des élèves en situation de handicap
- Aménagement du territoire
- Environnement
- Culture
- Ressources humaines



Service de Protection de l'Enfance

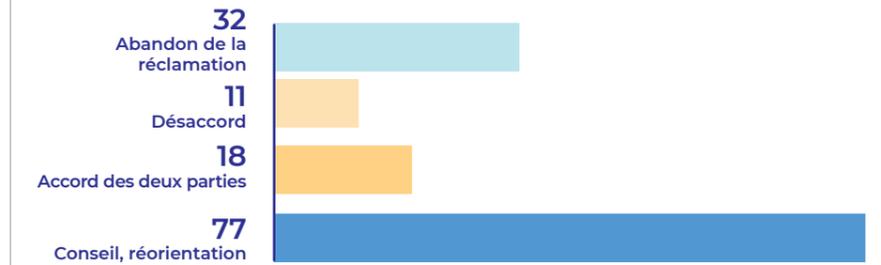
La médiation entre un usager et le Service de Protection de l'Enfance [SPE], est une procédure très spécifique. Le SPE est la nouvelle appellation de l'Aide sociale à l'enfance [ASE] pour le Département de Maine-et-Loire. En 2022, nous pouvons constater les bénéfices de cette médiation. Elle permet d'ouvrir un espace de dialogue entre le SPE et les parents concernés par le placement de leur(s) enfant(s). Même si les désaccords ou incompréhensions peuvent persister, la médiation est un moyen pour les parties de poser les choses et d'exprimer leurs points de vue. Elle permet également à chacun de se sentir considéré, écouté. Ainsi, la médiation peut conduire à un certain apaisement dans la relation.

EXEMPLE

Monsieur V., âgé de seize ans et placé sous la protection du Département, a sollicité le Médiateur dans le cadre d'un conflit l'opposant au SPE. Il a récemment appris que le juge ordonnait son transfert dans une nouvelle structure correspondant à son âge, alors que, dans le même temps, il participait activement à l'élaboration d'un autre projet de changement de structure. Monsieur vit très mal cette situation. **Il dit ne pas avoir été consulté par le SPE.** Après avoir recueilli la demande, le Médiateur a pris contact avec le coordonnateur en charge de cette situation. Cela a permis de **recréer du lien entre les parties.** Le coordonnateur SPE a repris cette situation avec Monsieur V. de façon à pouvoir l'accompagner au mieux vers ce changement.

Issues du traitement des demandes

Concernant les procédures de médiation, nous constatons qu'en 2022, les **issues positives** (accords entre les parties) sont **supérieures aux issues négatives** (désaccords). Ce résultat est une grande satisfaction pour le Médiateur qui met tout en œuvre pour que les parties puissent trouver un terrain d'entente. Il convient néanmoins de rappeler que le Médiateur n'est en aucun cas responsable de l'issue des procédures de médiation, il n'a ni pouvoir de contrainte, ni obligation de résultat.



Par ailleurs, la médiation nécessite, de la part des parties, une certaine ouverture et une capacité à dialoguer, à se remettre en question. Le Médiateur a pu constater qu'en cas de grande fragilité psychologique du demandeur, la mise en œuvre de la procédure de médiation se révèle complexe. Ainsi, **lorsqu'aucune possibilité d'évolution n'est envisageable, le Médiateur est contraint de mettre un terme à la médiation.**

Les abandons de réclamations

En 2022, les abandons de réclamations représentent près du quart des demandes. Ils concernent autant les procédures de médiation que les réorientations. Ils sont généralement constatés lorsque la personne ne se manifeste plus. **Cette issue n'est pas négative**, bien au contraire, elle signifie souvent que le problème s'est résolu soit de lui-même, soit grâce à l'intervention du Médiateur.

Le simple fait de prendre en considération toute demande et d'apporter une écoute aux demandeurs peut permettre de débloquer des situations. De la même manière, lorsque la communication est fragilisée ou rompue entre les parties, le fait de rétablir le dialogue est déjà une étape d'apaisement pour les demandeurs. Ainsi, la médiation peut être bénéfique avant même d'aboutir à un accord ou un désaccord entre les parties, ce qui explique aussi certains abandons de réclamations.

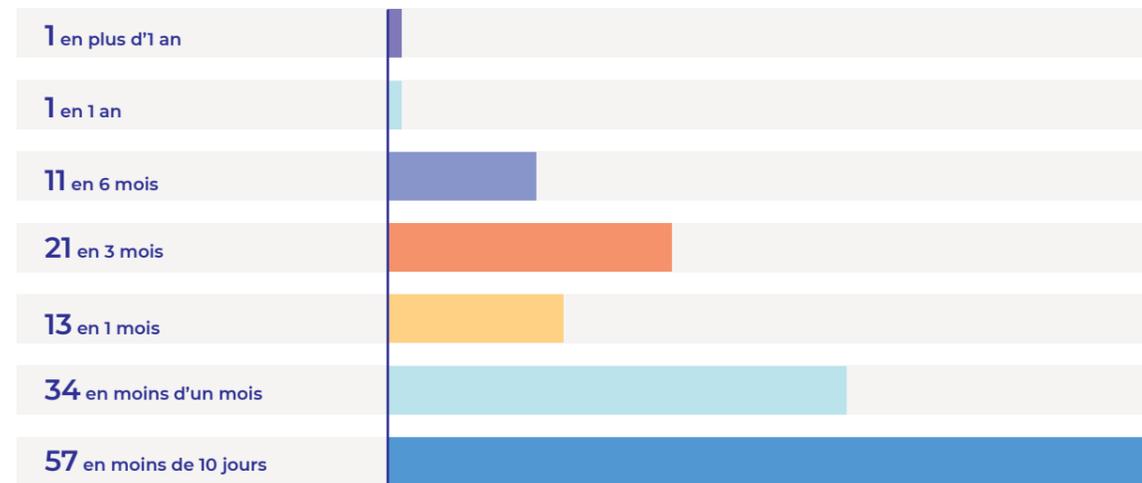
EXEMPLE

Monsieur X. a formulé une demande de recours auprès de la CAF. N'ayant pas reçu de réponse, il a sollicité le Médiateur. Ce dernier s'est donc mis en lien avec le service du Département concerné. Il s'est avéré que la CAF, considérant qu'il ne s'agissait pas d'un recours, n'avait pas fait suivre la demande de Monsieur au Département. L'intervention du Médiateur a permis de **relancer le dossier**, et surtout, **d'apaiser la colère** de Monsieur X.



Délais de traitement

Le Médiateur et son service mettent tout en œuvre pour instruire les demandes le plus rapidement possible. 90 % d'entre elles sont traitées en moins de trois mois.



Événements partenariaux

Journée des partenaires de la médiation et de la conciliation

Cette journée annuelle est mise en place **en collaboration avec la Médiatrice de la Ville d'Angers**, de l'eau et de l'assainissement d'Angers Loire Métropole. Elle a pour vocation de réunir l'ensemble des partenaires de la médiation et de la conciliation présents sur le Maine-et-Loire. Elle permet de redéfinir les missions de chacun, de partager un moment de convivialité et d'échanger sur les différentes thématiques et pratiques de la médiation.

ont été riches et variés avec l'intervention d'un conciliateur de justice et de deux médiateurs, l'un dans le domaine du logement, l'autre autour des questions de la vieillesse, de la vulnérabilité et de l'intergénérationnel. Cette journée a aussi été l'occasion d'échanger sur les bénéfices, pour les usagers, de ce partenariat autour de la médiation et de la conciliation.

En 2022, l'événement a eu lieu le **26 avril, à l'Hôtel du Département**. Une quarantaine de partenaires se sont retrouvés. Les échanges

Principaux événements

Amélioration de l'accessibilité du Médiateur pour les usagers

Evolution de l'appellation du Médiateur

Le Médiateur et son service ont constaté que l'appellation « Médiateur départemental » portait à confusion. Les demandeurs mais aussi les partenaires étaient nombreux à penser que cette appellation renvoyait au département en tant que territoire géographique et non pas comme collectivité territoriale. Cet amalgame entraînait un nombre considérable de demandes ne relevant pas du domaine de compétence du Médiateur, d'où la proportion importante des réorientations sur le début d'année 2022. Afin d'y remédier, le Médiateur et son service ont effectué des recherches sur les appellations des médiateurs des autres départements. Finalement, l'appellation « Médiateur du Conseil départemental » est venue compléter l'ancienne. Elle apporte davantage de clarté, la preuve étant que le nombre de réorientations a diminué.

Amélioration de l'accessibilité numérique

Dans cette même logique d'accessibilité, le Médiateur et son service ont retravaillé le contenu de leur **page internet** (maine-et-loire.fr/aides-et-services/offres-de-l'institution/mediateur-du-departement). Le domaine de compétence du Médiateur et les conditions pour le saisir ont été précisés. Le formulaire de saisine en ligne a été revu en conséquence. Des champs obligatoires ont été ajoutés :

- la date du premier recours formulé par le demandeur directement auprès du service concerné ;
- le service du Département concerné par le différend.

Par ailleurs, un **courriel de réponse automatique** a été créé afin que les personnes qui adressent leur demande par ce moyen puissent avoir une confirmation de la bonne réception de leur demande. Ce message automatique rappelle le champ d'intervention et les modalités de saisine du Médiateur. De la même manière que pour l'appellation du Médiateur, l'amélioration de l'accessibilité numérique contribue à apporter **davantage de clarté** et à limiter le nombre de réorientations pour une meilleure prise en charge des dossiers de médiation.



Mise en place d'une nouvelle signalétique

Afin d'améliorer l'accessibilité de son bureau, le Médiateur a mis en place, en collaboration avec le Service relations usagers du Département, une nouvelle signalétique menant jusqu'à son bureau.



2^e Congrès international des médiations

Pour la deuxième fois, le Congrès international de toutes les médiations a eu lieu à Angers, du 5 au 7 octobre 2022. Il était organisé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales [AMCT] conjointement avec l'Agence de rayonnement tourisme et affaires *Destination Angers*. 6 plénières, 15 tables rondes et 2 *world cafés* étaient au programme, le tout animé par 110 intervenants dont 50 en provenance de pays étrangers. Cette rencontre a permis de faire un tour d'horizon de la médiation au niveau international. Des thématiques très actuelles ont été abordées : la médiation institutionnelle, le défi écologique,

la santé et le médico-social, les violences faites aux femmes, la médiation restaurative, le numérique et la cybercriminalité, les conflits internationaux, ou encore la médiation éducative et la violence à l'école. Au terme de ce congrès, le Médiateur départemental, présent parmi les 800 participants, retient l'importance de l'écoute et du dialogue, le besoin est d'autant plus fort dans le contexte international actuel. *Le prochain congrès est prévu pour 2025, du 12 au 14 mars. Il se tiendra à Angers, au Centre de Congrès Jean Monnier.*



Bilan de l'enquête de satisfaction

En 2021, un questionnaire de satisfaction a été élaboré. À compter de janvier 2022, il a été envoyé dans tous les mails de clôture des dossiers de réclamation. Les réponses au questionnaire n'étaient que très rares. Le Médiateur a donc décidé de poursuivre cette enquête de satisfaction par téléphone. Au terme de l'année 2022, le Médiateur ne souhaite pas renouveler cette démarche pour plusieurs raisons.

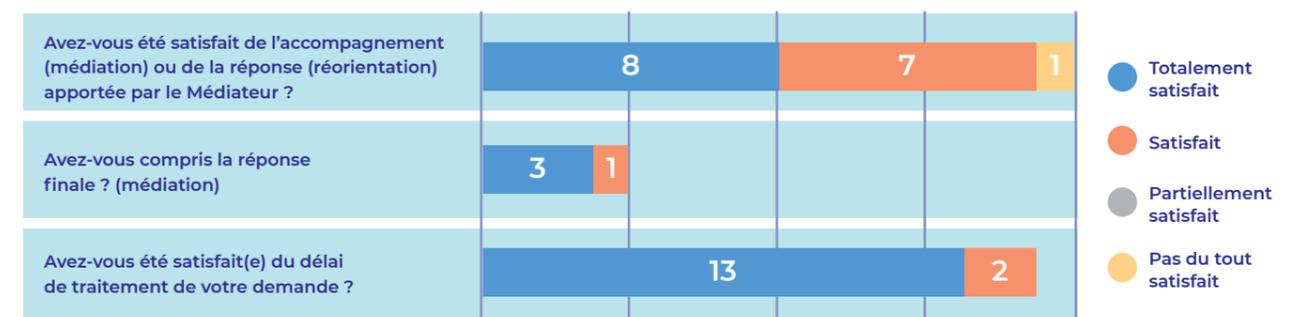
D'abord, l'enquête téléphonique exige un investissement temporel beaucoup plus important que le questionnaire en ligne. Il est aussi plus difficile pour les usagers de s'exprimer librement par téléphone, du fait de leur lien direct avec le service. Ensuite, recueillir les retours des usagers uniquement sur l'activité du Médiateur n'est pas une chose aisée. Leurs retours dépendent essentiellement de l'issue des procédures de médiation et non pas

de la qualité de l'accompagnement ; de la même manière, les retours des personnes réorientées portent surtout sur les difficultés qu'ils rencontrent dans la résolution de leur différend, alors même que celui-ci ne relève pas de la compétence du Médiateur. Le service de médiation a toutefois pu échanger et surtout écouter les retours d'une vingtaine de personnes. Voici un aperçu des résultats de l'enquête ainsi que quelques témoignages de demandeurs :

“ Pour le délai de réponse, le Médiateur a été très réactif. Il m'a réorientée vers un autre médiateur avec lequel la procédure est lancée. Je suis très satisfaite de la prise en charge de ma demande. ”

“ Je remercie le Médiateur et son service pour leur accompagnement de qualité qui m'a permis de faire un point sur ma situation lors d'un rendez-vous physique avec le Médiateur, d'obtenir des renseignements utiles et d'être mis en lien direct avec la CAF. Tout a été très clair, et les délais de réponse étaient parfaits. ”

Enquête de satisfaction



Le Médiateur retient l'importance de l'écoute et de l'humain dans son activité. Il constate aussi que la réactivité de son service est un point fort, très apprécié des demandeurs.

05

Perspectives

RSA, les nouvelles procédures de médiation

Médiation administrative RSA

Historique

Entre avril 2018 et décembre 2021, le Département de Maine-et-Loire, en tant que participant à l'expérimentation nationale, avait mis en place la médiation préalable obligatoire [MPO] en matière de revenu de solidarité active [RSA]. La procédure avait été établie en lien avec les délégués du Défenseur des droits. Bien qu'un terme ait été mis à cette expérimentation, le Département a pu reprendre, courant 2022, cette base de procédure afin de formaliser la procédure de médiation administrative préexistante. Contrairement à la MPO, celle-ci est facultative.

La médiation RSA facultative peut-être mise en œuvre soit par les délégués du Défenseur des droits, soit par le Médiateur départemental.

Aujourd'hui, la saisine du Médiateur départemental interrompt les délais de recours au Tribunal administratif et suspend le recouvrement des indus de RSA, contrairement à la saisine des délégués du Défenseur des droits. D'où l'activité prépondérante du Médiateur en la matière.

Si le Médiateur départemental n'était pas intégré au processus de la MPO, il a toujours été compétent en matière de RSA.



Cadre

Cette **nouvelle procédure** de médiation RSA facultative a été décidée et mise en place en septembre 2022, à l'initiative du Département. Elle ne pourra être véritablement évaluée qu'en 2023. Elle s'inscrit dans un contexte précis.

Le RSA relève de la **compétence des Départements**, lesquels peuvent en **déléguer la gestion et le paiement aux CAF ou MSA** (organismes payeurs). Les conventions conclues entre les Départements et les organismes payeurs sont variables, les délégations peuvent être plus ou moins larges. Par exemple, le Département de Maine-et-Loire choisit de garder la gestion des situations dérogatoires d'octroi du RSA, la lutte contre la fraude ainsi que la **gestion des recours**.

En matière de recours, les situations les plus fréquentes sont les suivantes : un allocataire du RSA se voit notifier une **décision de la CAF** lui indiquant qu'il n'est pas ou plus éligible au RSA, ou que ses droits sont recalculés à la baisse, ou encore qu'il a perçu des sommes qui ne lui étaient pas dues. Dans ce cas, il peut contester cette décision défavorable en formulant un recours au Département via l'organisme payeur. Le Département va ensuite étudier la demande et adresser une **réponse** par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) à l'allocataire. Si la réponse du Département ne le satisfait toujours pas, **l'allocataire peut alors choisir de saisir le Médiateur départemental ou le Délégué du Défenseur des Droits**.

Procédure

La nouvelle procédure de médiation administrative RSA répond à deux objectifs principaux.

Le **premier** est celui de rendre le **Médiateur départemental plus accessible** pour les demandeurs. Le Département précise désormais, à la fin de ses réponses aux recours des allocataires, la possibilité de recourir à la médiation. Les voies et délais de recours sont systématiquement indiqués.

Lorsqu'une procédure de médiation RSA est lancée, le Médiateur informe également les délégués du Défenseur des droits. Cela permet d'éviter une double prise en charge des demandes.

Le **second objectif** de cette nouvelle procédure est de **fluidifier les échanges et d'améliorer la coordination** entre les professionnels concernés. Ainsi, lorsque le Médiateur reçoit une réclamation, il accuse réception de la demande et donne toutes les informations utiles au bon déroulement de la procédure (conditions de recevabilité, interruption du délai de recours au Tribunal administratif et suspension du recouvrement de la dette, justificatifs à transmettre...). Il remplit ensuite un formulaire d'entrée en médiation qu'il

soumet à la signature de la Direction de l'Insertion (service du Département en charge du RSA). Une fois l'entrée en médiation actée, le Médiateur en informe le demandeur. Les parties peuvent alors échanger, par son intermédiaire, leurs arguments et positionnements. Un autre formulaire est prévu pour signifier la fin de la procédure. Le demandeur en est informé à la fois par le Médiateur (généralement par courriel), et par le Département (LRAR). Le délai de recours contentieux auprès du Tribunal administratif repart à zéro à compter de la date de réception de l'acte de fin de médiation.

Toutes ces nouveautés permettent au Médiateur d'accompagner au mieux les demandeurs.

En cas d'issue positive d'une médiation, et donc de recalcul des droit RSA (remise partielle ou totale), les allocataires ne reçoivent pas systématiquement de courrier informatif de la part de la CAF, ce qui peut créer de l'incompréhension pour le demandeur.

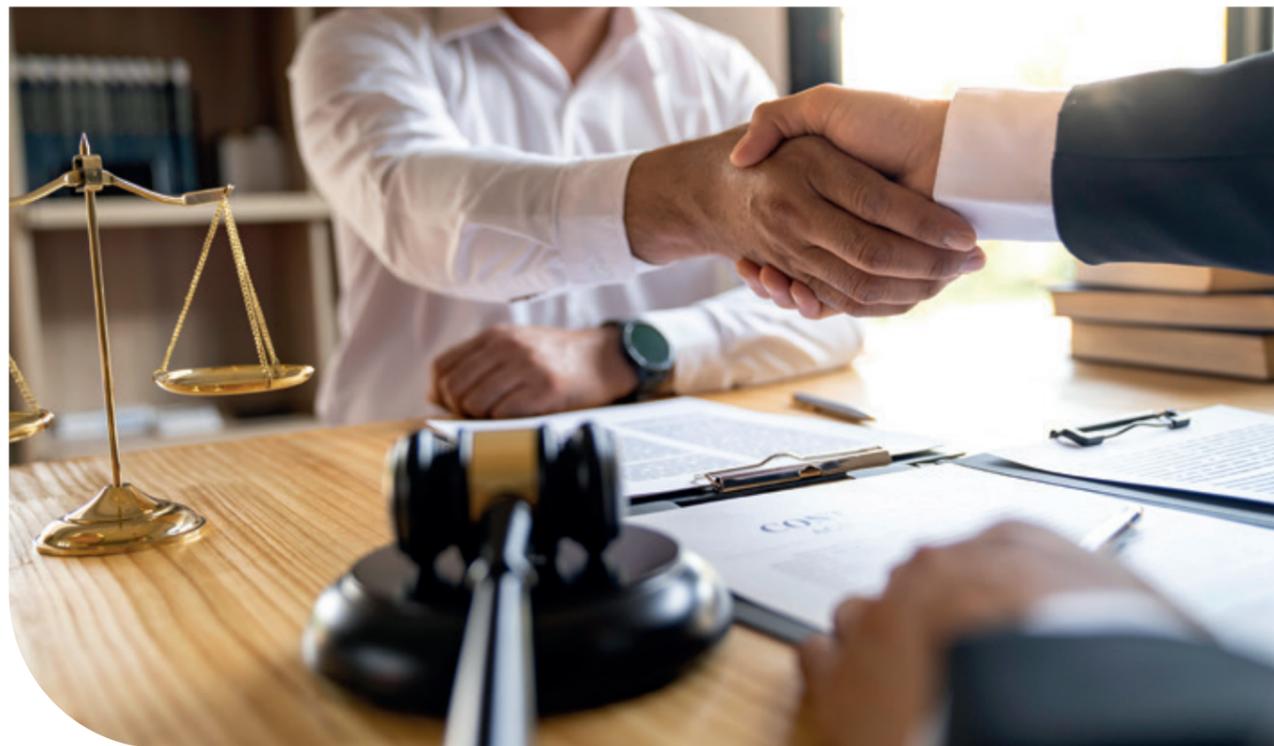
Spécificité de la médiation RSA : une « médiation pédagogique »

En matière de RSA, la médiation est très particulière car l'**application du juste droit** laisse peu de place à une adaptation au cas par cas des décisions du Département.

Si la personne n'a aucun justificatif lui permettant de **prouver** sa situation de **précarité** et sa **bonne foi**, elle pourra difficilement obtenir satisfaction.

Cela ne signifie pas que la médiation n'est pas bénéfique. Bien au contraire, elle peut permettre de **corriger des erreurs** d'appréciation de dossiers, elle offre la possibilité aux demandeurs d'**apporter de nouveaux éléments** en faveur d'une remise de dette. Dans tous les cas, la médiation permet de **faire un point** sur une situation, d'**éclairer les incompréhensions** et parfois même d'**apaiser les tensions**.





Convention avec le Tribunal administratif de Nantes

Tel que préconisé dans le rapport d'activité de 2021, une Convention relative à la **mise en œuvre d'un dispositif de médiation à l'initiative du juge en matière de contentieux du RSA** entre le Département de Maine-et-Loire et le Tribunal administratif de Nantes a été élaborée en 2022. **Elle a été signée le 3 juillet 2023**, pour une durée de deux ans renouvelables.

Selon les termes de la convention, il s'agit d'un mécanisme de recours volontaire à la médiation, ouvert à tous ceux qui saisiront le Tribunal administratif de Nantes à partir de l'entrée en vigueur de la convention.

Il faudra au préalable que le recours contentieux soit recevable et que la situation n'ait pas déjà fait l'objet d'une procédure de médiation.

Concrètement, lorsque le juge sera saisi d'un recours contre une décision prise en matière de RSA, il pourra, en vertu de l'article L. 213-7 du Code de justice

administrative, **confier au Médiateur départemental de Maine-et-Loire, par ordonnance, la mise en œuvre d'une procédure de médiation.** Dans ce contexte, l'intervention du Médiateur demeure **gratuite**. Elle suspend **l'instruction du recours contentieux** par le juge. Le Médiateur, qui a recueilli au préalable l'accord du Département (pour s'assurer qu'il n'y a pas eu de médiation préalable et /ou de fraude), est alors chargé de saisir directement et par tout moyen le demandeur afin de lui proposer de participer au processus de médiation. Il doit lui présenter le dispositif et lui fournir toutes les informations utiles. Le Médiateur recueille ensuite l'accord du demandeur, c'est le point de départ de la procédure. La convention pose un **délai indicatif de trois mois** entre le début et la fin de la médiation. Le juge est tenu informé par le Médiateur de l'issue de la procédure (accord, désaccord ou désistement). En cas d'issue négative, l'instruction du recours contentieux initial reprend. Ce dispositif présente de **nombreux intérêts**. D'abord, il **facilite l'accès au droit** des usagers. Certains saisissent le juge sans connaître cette possibilité de

recours à la médiation. C'est donc un moyen pour le juge de donner l'accès à ce droit, malgré sa saisine. Ensuite, cette convention vient contribuer à **l'amélioration de la qualité des rapports** entre la collectivité départementale et ses administrés, allocataires de RSA. De plus, c'est une procédure qui peut permettre aux deux parties d'**éviter une procédure devant le juge**, plus longue et coûteuse. Elle apporte **avantage de souplesse et de simplicité**. Enfin, ce dispositif permet au juge d'établir une **réelle collaboration** avec un médiateur institutionnel, et ainsi de bénéficier d'un soutien direct dans la résolution des litiges.

L'accord du Département est présumé. Le Département peut refuser d'entrer en médiation, en cas de fraude par exemple, ou si une procédure de médiation a déjà eu lieu, notamment avec un délégué du Défenseur des droits.

EXPÉRIMENTATION d'un nouveau logiciel de gestion des demandes de médiation

Pour l'année 2023, l'Association des médiateurs des collectivités territoriales [AMCT] propose à ses adhérents de **mutualiser un logiciel** qui permettrait, pour chaque médiateur territorial, d'enregistrer et de gérer toutes les demandes dont il est saisi. Ce nouveau logiciel est créé par une Startup d'État. Il est financé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires [ANCT] en partenariat avec l'AMCT.

Le Médiateur départemental de Maine-et-Loire s'est porté candidat

pour participer à la mise en place de cet outil commun. Il dispose déjà, depuis plusieurs années, d'un logiciel similaire. Il pourra donc comparer les outils et faire part de son expérience.

Par conséquent, si l'expérimentation s'avère concluante, le Médiateur envisage de remplacer le logiciel actuel par celui proposé par l'AMCT. L'objectif est d'**améliorer la qualité du service de médiation**.

Par exemple, ce nouveau logiciel offrirait la possibilité d'échanger par courriel avec le demandeur directement depuis le support. Il s'agit d'un moyen de fluidification des échanges et d'allègement des procédures.



REVALORISATION de la communication autour du Médiateur départemental

En 2022, un double travail de réflexion autour de la communication extérieure du Médiateur a été entamé avec la Direction de la communication et de l'attractivité du Département. L'idée est de revaloriser cette communication extérieure, de **rendre visible le Médiateur** et d'en faciliter l'accès. D'une part, le Médiateur souhaite **réactualiser la communication existante** (affiches, plaquettes et flyers).

D'autre part, **un logotype propre au Médiateur** a été créé. Cela met davantage en évidence son indépendance par rapport au Département et permettra de mieux le visualiser, notamment dans les échanges écrits avec les demandeurs et l'extérieur. Ce travail s'est concrétisé en 2023.



JOURNÉE DES PARTENAIRES de la médiation et de la conciliation

Le 13 juin 2023, la 6^e édition de la journée des partenaires s'est tenue à la Ville d'Angers.

“
Le Médiateur se réjouit de cet événement annuel qui renforce le lien entre les partenaires et qui offre la possibilité pour chacun d'améliorer son activité.
”

06

Préconisations du Médiateur

“ Les rencontres avec les services du Département permettent de créer du lien et de faciliter la mise en œuvre des procédures de médiation. ”

Poursuivre l'amélioration du lien entre le Médiateur et les services du Département

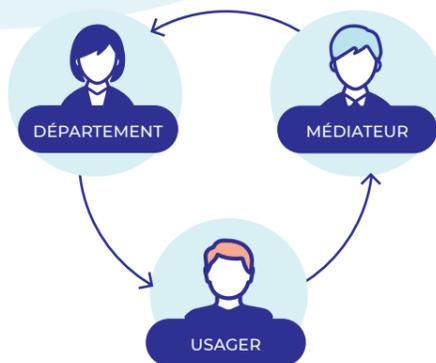
Le Médiateur départemental souhaiterait que les rencontres avec les services du Département se poursuivent. Elles permettent de créer du lien et, ainsi, de développer et de faciliter la mise en œuvre des procédures de médiation. Le processus de médiation n'étant pas uniforme, il est souhaitable de l'adapter à chaque thématique. Dans cette optique, le Médiateur départemental préconise la mise en place de réunions annuelles ou périodiques avec chaque service. Par exemple, cette démarche est déjà mise en place avec la Direction de l'Insertion. Des temps d'échanges et de réflexion sont organisés tous les semestres. Cela a permis d'élaborer, en 2022, une procédure formalisée adaptée au RSA. Le Médiateur constate que cette collaboration se révèle très bénéfique, il espère pouvoir la développer avec l'ensemble des services du Département.

Personnaliser les notifications de décisions du Département envoyées par les services aux usagers

Le Médiateur préconise une rédaction plus humaine et personnalisée des décisions du Département envoyées aux usagers. Il constate que lorsque ces derniers reçoivent des décisions qui leur sont défavorables, ils peuvent être particulièrement

affectés par certaines formulations types utilisées. Certains se sentent violemment accusés et remis en cause dans leur intégrité. Ces formulations ont tendance à renforcer leur sentiment de détresse et d'isolement.

Le Médiateur préconise donc la rédaction de réponses moins administratives et plus humaines pour les usagers. Cela atténuerait les tensions et favoriserait une meilleure acceptation des décisions prises dans le respect de la loi.



Développer les rencontres tripartites avec les services du Département et l'usager

Le Médiateur constate une certaine réticence des services à participer à des rencontres tripartites entre service, Médiateur et usager. Il serait souhaitable, dans certaines situations, que des échanges de vive voix puissent avoir lieu entre les parties. Cela permettrait d'humaniser des procédures très administratives, d'apporter un accompagnement et une meilleure compréhension des décisions par les usagers et, ainsi, d'améliorer l'image du Département.



Mieux prévenir les indus de prestations sociales relevant de la compétence du Département

Le Médiateur recommande :

- de veiller à ce que les organismes en charge de la gestion des prestations sociales délivrent une information compréhensible et fiable s'agissant des droits et obligations des usagers du service public ;
- de favoriser une meilleure coordination entre le Département et les organismes de gestion des prestations sociales afin de pallier les erreurs administratives.

“ Le Médiateur invite à une meilleure coordination entre le Département et les organismes de gestion des prestations sociales. ”



**Médiateur du Conseil
départemental**
10, rue du Clon, 49000 Angers

02 41 81 48 47
ou **02 41 81 46 27**
mediateur@maine-et-loire.fr

formulaire en ligne
<https://www.maine-et-loire.fr/aides-et-services/offres-de-linstitution/mediateur-du-departement>