

Médiateur du Conseil départemental

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

ÉCOUTE | IMPARTIALITÉ | NEUTRALITÉ | INDÉPENDANCE | ÉQUITÉ

Sommaire

01	Cadre d'intervention du Médiateur	4
	• Médiation territoriale	4
	• Rôle du Médiateur	4
	• Principes essentiels	5
	• Relations partenariales	5
02	Demander de l'aide au Médiateur	6
	• Rôle du Médiateur	6
03	Les étapes de la médiation	8
04	Bilan de l'activité sur l'année 2024	10
	Analyse des requêtes	10
	Principaux événements en 2024	19
05	Perspectives du Médiateur	22
06	Préconisations du Médiateur	24
	• Bilan des préconisations 2024	24
	• Préconisations pour l'année 2025	25

Interview croisée

Entre Florence Dabin, Présidente du Département de Maine-et-Loire, et Marc Laffineur, Médiateur du Conseil départemental, au sujet du service Médiation du Département de Maine-et-Loire.



© Département49

Florence Dabin
Présidente du Département de Maine-et-Loire



© Département49

Marc Laffineur
Médiateur du Conseil départemental de Maine-et-Loire



1 | Quelle est l'évolution de l'activité du Médiateur depuis 2024 ?

Florence Dabin : « Le Médiateur est un interlocuteur privilégié des habitants qui rencontrent des difficultés avec l'administration. Son travail est important dans la compréhension du litige pour identifier les points qui font débat. Il améliore les relations en faisant preuve de pédagogie. Le Médiateur prend du temps pour comprendre les éléments du dossier, aller chercher des éléments complémentaires pour trouver la meilleure solution. »

Marc Laffineur : « Le travail d'accompagnement fourni par le Département en matière de communication a tenu ses promesses et a permis au service d'évoluer favorablement. En effet, on constate une importante diminution du nombre de dossiers réorientés grâce au développement de la communication, permettant ainsi de désengorger le service des demandes ne le concernant pas, ce qui nous a permis de faire face à une augmentation de 20 % du nombre de dossiers traités en médiation. »

2 | Quelles sont les incidences de la convention signée entre le tribunal administratif de Nantes et le Département sur l'activité de médiation ?

Florence Dabin : « C'est une première en France, cela conduit à limiter le traitement juridictionnel en redonnant une chance à la médiation et donc à un traitement amiable d'une difficulté. Le particulier et la collectivité y trouvent un intérêt en termes de coût et de délai de résolution. Les résultats sont très satisfaisants. Le Président du tribunal administratif de Nantes a proposé cette convention pour le prix de l'innovation à l'occasion du Congrès international de toutes les médiations.

Marc Laffineur : « La Convention de Médiation RSA entre le tribunal administratif de Nantes et le Département a permis le traitement de 20 dossiers en 2024. Cela a engendré une diminution du nombre de dossiers en contentieux, lesquels ont été traités en moins de 2 mois. Cela amène évidemment à des économies budgétaires, de temps et de moyens pour le demandeur et le Département. Nous avons une très bonne entente, aussi bien avec le tribunal administratif que les services du Département pour régulariser au plus vite ces dossiers. »

3 | Quel sera l'impact de la nouvelle réforme RSA en termes de médiation ?

Florence Dabin : « La réforme du RSA n'est pas encore appliquée. Les Départements qui l'ont expérimentée ne semblent pas avoir rencontré une augmentation importante de saisines du Médiateur. C'est la seule information disponible. »

Marc Laffineur : « Il n'est pas encore possible de déterminer les conséquences de la réforme au sein du service Médiation, celle-ci n'étant pas encore appliquée. Nous pourrions commencer à percevoir ses effets au mieux en 2026. Mais au regard des expérimentations effectuées dans plusieurs départements en 2023, les résultats de la loi pour le plein emploi semblent assez positifs. »

01

Cadre d'intervention du Médiateur

Médiation territoriale

La médiation est un **mode alternatif de règlement des désaccords** qui existe dans de nombreux domaines, tant dans le secteur public que dans le secteur privé. Le Médiateur du Conseil 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 la Charte éthique et déontologique des Médiateurs territoriaux.

Rôle du Médiateur du Conseil départemental



C'est une personne indépendante qui cherche à rapprocher l'usager en désaccord et le Département.



→ Médiation

Le Médiateur du Conseil départemental n'est **ni un juge ni un avocat**. Son rôle est de permettre le **dialogue entre les usagers et les services du Département**. Le Médiateur du Conseil départemental n'est pas responsable de l'issue de la médiation puisque ce dernier n'est tenu à **aucune obligation de résultat**. Il peut aussi aider à expliquer des incompréhensions ou à clarifier des situations.

→ Préconisations

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

À NOTER

Le Médiateur est à l'écoute des usagers. Le caractère humain de la médiation apporte une première satisfaction aux usagers qui se sentent écoutés et compris.



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 est un tiers extérieur au différend.
- **Le principe de confidentialité :** Le Médiateur est soumis au secret professionnel qui n'est pas limité dans le temps et doit être respecté par toute personne qui collabore avec lui dans son activité professionnelle.

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 France Travail.
- **les conciliateurs de justice**
- **les autres Médiateurs territoriaux**



À NOTER

Le Médiateur du Conseil départemental participe activement à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), en tant que membre du Conseil d'administration, laquelle met en relation les Médiateurs territoriaux pour échanger sur leur activité, se former et mutualiser leurs outils.



02

Demander de l'aide au Médiateur

Rôle du Médiateur du Conseil départemental

→ Qui peut lui demander de l'aide ?

Toute personne (particulier, association, commerçant, entreprise...) confrontée à une absence de réponse d'au moins 2 mois ou à une réponse défavorable de la part d'un service du Département peut demander de l'aide au Médiateur.

Pour toute demande, il faut obligatoirement et avant celle-ci :

- avoir demandé au service concerné de **revoir leur décision**,
- être sans réponse **depuis au moins 2 mois** ou avoir une **réponse défavorable** de la part de ce même service,
- **ne pas avoir saisi le juge ou obtenu un jugement pour la même demande.**

À NOTER

Le Médiateur intervient après une décision défavorable du Département de Maine-et-Loire, avant le juge. La demande d'aide au Médiateur permet d'interrompre le délai de recours au juge pour le temps de la procédure de médiation. Une fois la médiation terminée, le délai de recours repart à zéro, ce qui laisse la possibilité de saisir un juge en cas de désaccord persistant.

« Son intervention est gratuite et le délai de traitement des demandes dure en moyenne 2 mois. »

→ Sur quels sujets ?

Le Médiateur du Conseil départemental est compétent uniquement lorsque le désaccord concerne un service du Conseil départemental de Maine-et-Loire agissant en tant que collectivité, et non pour tous les désaccords ayant lieu au sein du Maine-et-Loire.

Il est donc compétent pour des demandes concernant :

- le Revenu de solidarité active (RSA)
- la Carte mobilité inclusion (CMI)
- l'Allocation 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, restauration et employés non enseignants)
- **et toutes les autres actions menées par la collectivité départementale.**

Le Médiateur n'est pas compétent pour des désaccords :

- sur 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 du Maine-et-Loire.**

À NOTER

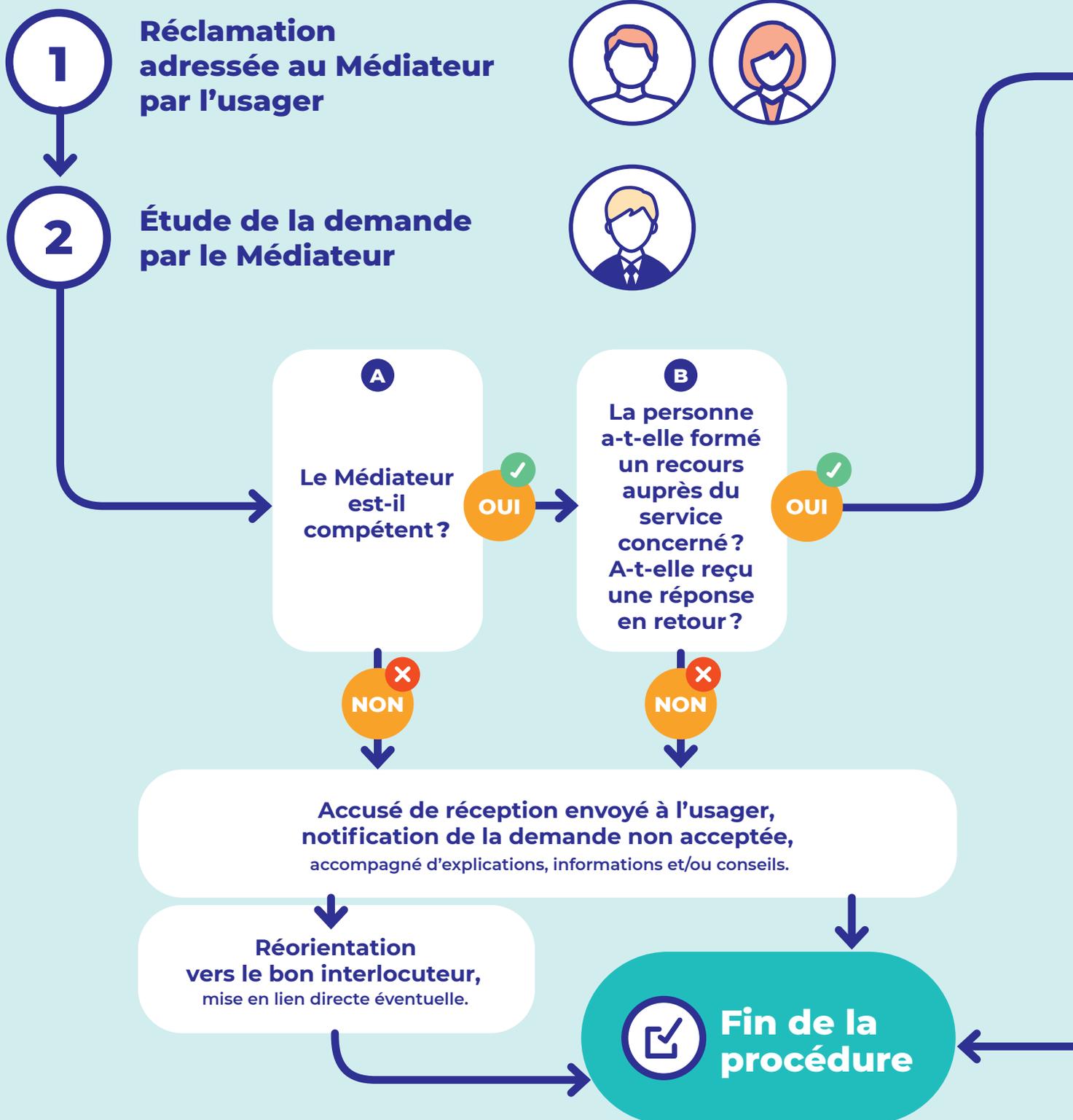
Si une demande ne relève pas du domaine de compétences du Médiateur du Conseil départemental, il réoriente vers le bon interlocuteur. Il peut aussi apporter une information ou un conseil. Le délai de réponse est alors réduit à moins de 10 jours.



03

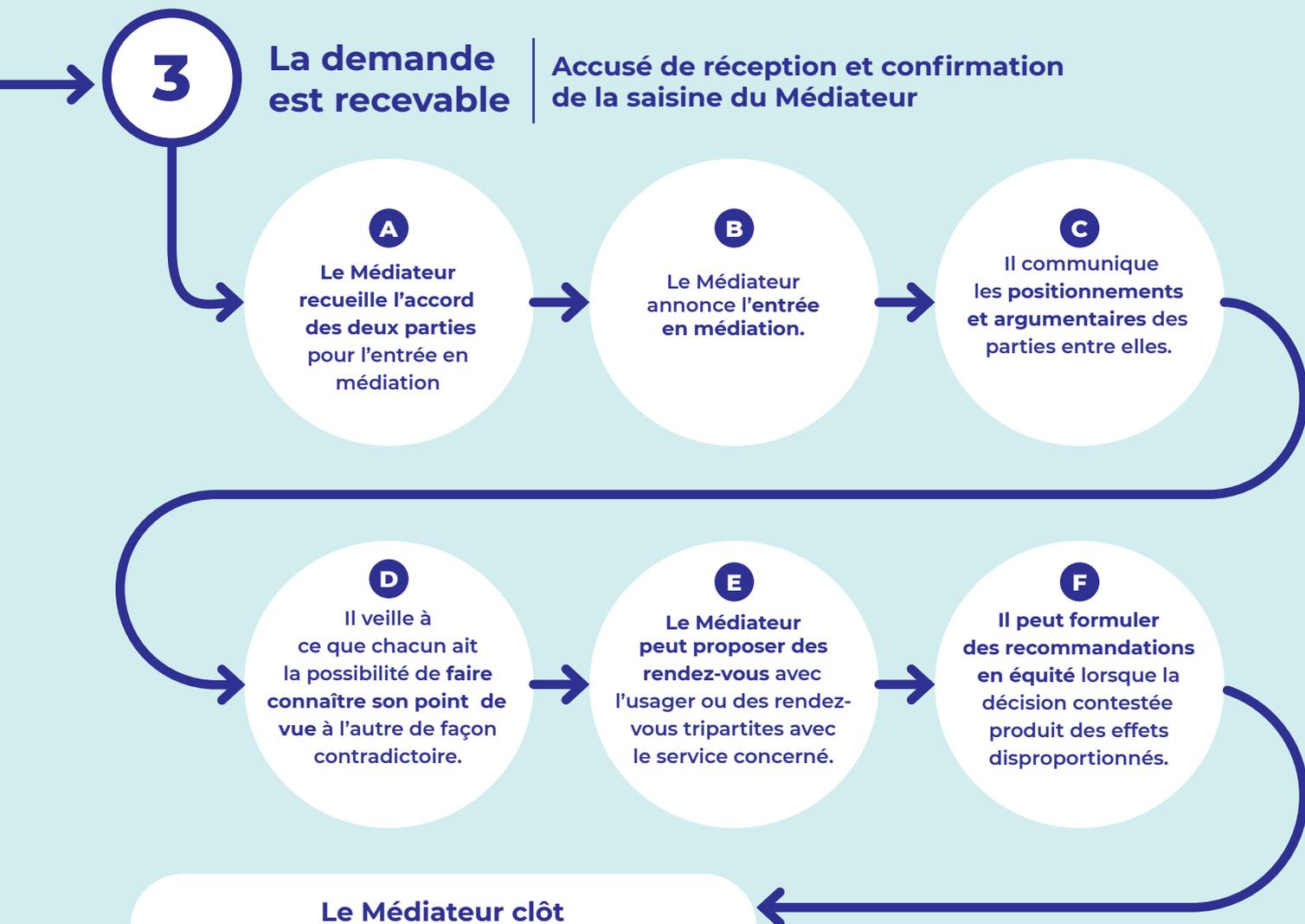
Les étapes de la

Étape 1 : la demande d'aide au Médiateur



médiation

Étape 2 : la procédure de médiation



9

Le Médiateur clôt la procédure de médiation en cas :

- d'accord entre les parties
- de désaccord entre les parties, sans possibilité de faire évoluer la situation
- de désistement de l'une des parties

**POUR
CONTACTER
LE MÉDIATEUR**

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

Par téléphone :
02 41 81 46 27

Par courriel :
mediateur@maine-et-loire.fr

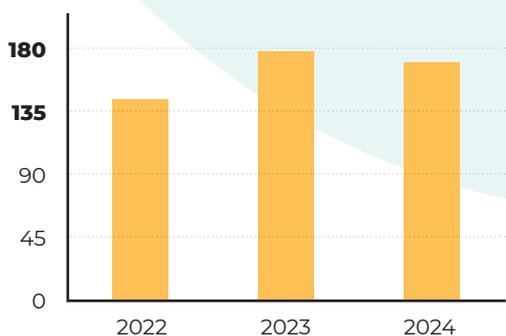
Par un formulaire en ligne :
www.maine-et-loire.fr/fr/mediateur/

04

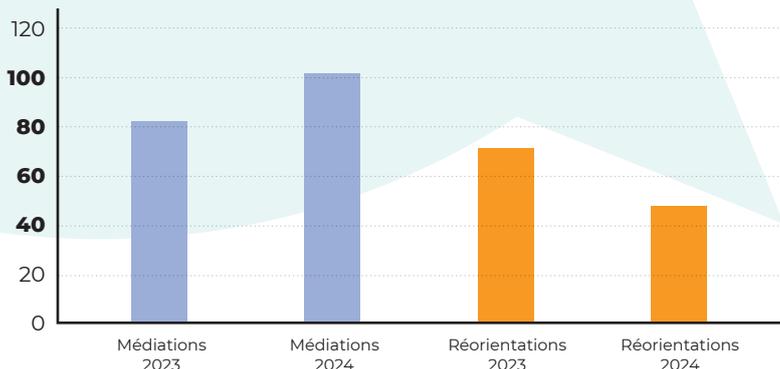
Bilan de l'activité sur l'année 2024

Analyse des requêtes reçues

Évolution du nombre de demandes



Évolution du nombre de médiations et de réorientations



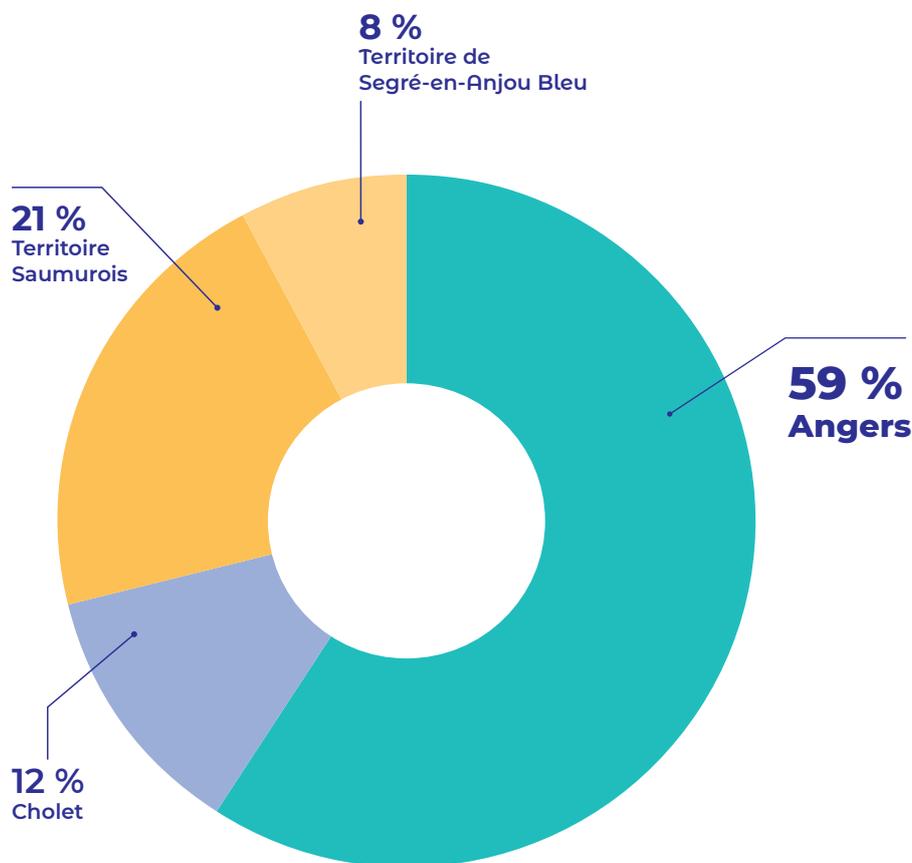
« En faisant abstraction des dossiers orientés par le Tribunal administratif de Nantes, 54 % des demandes formulées auprès du Médiateur ont donné lieu à une médiation administrative, contre 51 % en 2023. Les dossiers adressés par le Tribunal représentent quant à eux 12 % des demandes.



En 2024, le nombre de réorientations a diminué, passant de 40 % à 28 %. Ceci a été permis par le travail de communication autour du Médiateur effectué par le Département. Cette baisse des demandes a permis de traiter davantage de dossiers de médiation en 2024. Le travail de réorientation reste une activité importante du service, puisque le Médiateur ne se contente pas de rejeter les demandes qui ne le concernent pas. Il effectue les recherches nécessaires pour orienter le demandeur vers l'interlocuteur compétent.



Angers, première zone géographique des demandeurs



La voie électronique, le mode de contact privilégié des demandeurs

En 2024, le Médiateur est contacté principalement par écrit. Il est possible de saisir le Médiateur via un formulaire en ligne, par mail ou encore par courrier (77 % des demandes). Ces modes de communication sont privilégiés au téléphone, qui ne représente que 23 % des modes de contact. Les échanges par courriers électroniques sont favorisés en raison de leurs nombreux avantages comme la traçabilité, la rapidité et la facilité.

Répartition des demandes

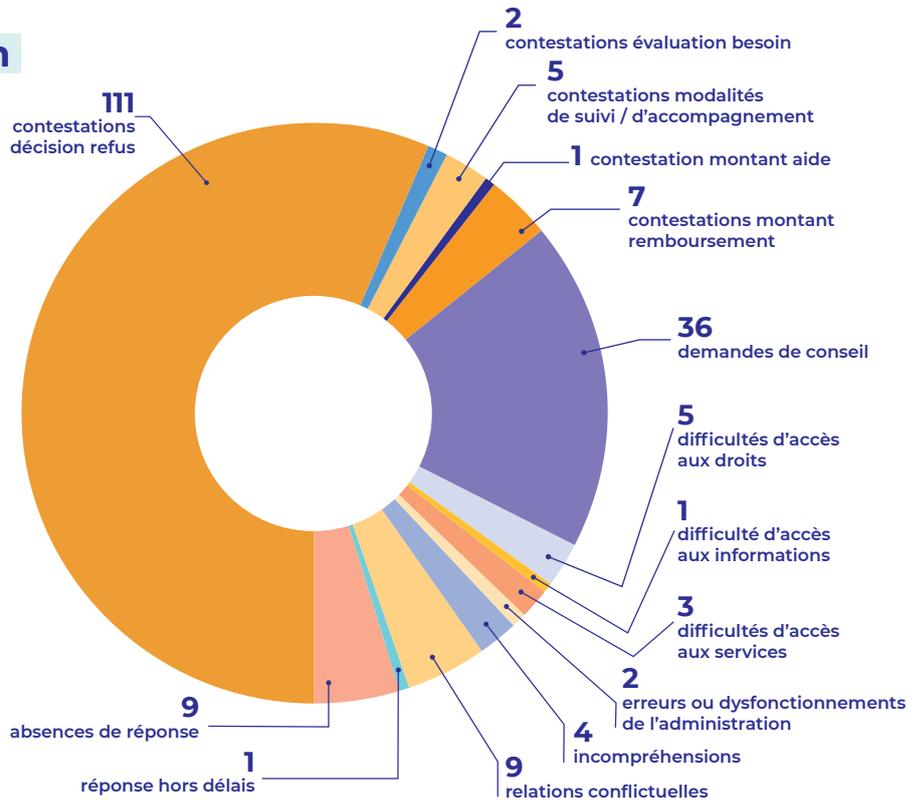
Le Médiateur du Conseil départemental n'est compétent que pour **les désaccords relatifs aux services du Département de Maine-et-Loire**. Cependant, une demande en provenance d'un autre département peut relever de la compétence du Médiateur, notamment lorsque **le demandeur réside dans le Maine-et-Loire au moment du désaccord**, mais qu'il n'y habite plus aujourd'hui.

Ainsi, 97 % des demandes proviennent du Maine-et-Loire et seulement 3 % sont hors du Département.

La principale motivation des demandeurs : la contestation de décisions défavorables

En 2024, la principale raison menant à la saisine du Médiateur est la contestation d'une décision de refus de l'administration.

Cela représente 57 % des motifs de demandes. Les demandes peuvent également être justifiées par la situation des demandeurs, liées à des difficultés ou encore à des contestations. Par exemple, 16 % des requêtes concernent une demande de conseil.



Médiation institutionnelle et médiation juridictionnelle : les modes de traitement privilégiés des demandes

À la suite de la convention signée en 2023 entre le Département de Maine-et-Loire et le tribunal administratif de Nantes qu'un dispositif de médiation juridictionnelle en matière de RSA a été établi. Ce dispositif permet l'orientation des demandeurs vers le Médiateur lors de la contestation d'une décision prise en matière de RSA. Les médiations orientées par le tribunal administratif de Nantes représentent 12 % des demandes. Pour celles dont l'entrée en médiation a été acceptée par le Département, **3 demandes sur 4 ont reçu une réponse favorable**. Pour les usagers dont la demande a été refusée, plusieurs motifs sont possibles. Par exemple, une suspicion de fraude ou bien une médiation a déjà eu lieu en amont.

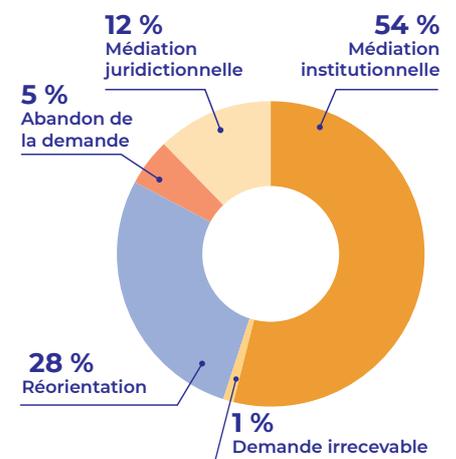
Tous les dossiers orientés vers le Médiateur ont permis de diminuer les recours au niveau du tribunal administratif de Nantes, puisque seulement trois dossiers ont été déposés à la suite d'une médiation. Les

recours passant d'environ 3 ans au tribunal à 2 mois en médiation sont ainsi évités.

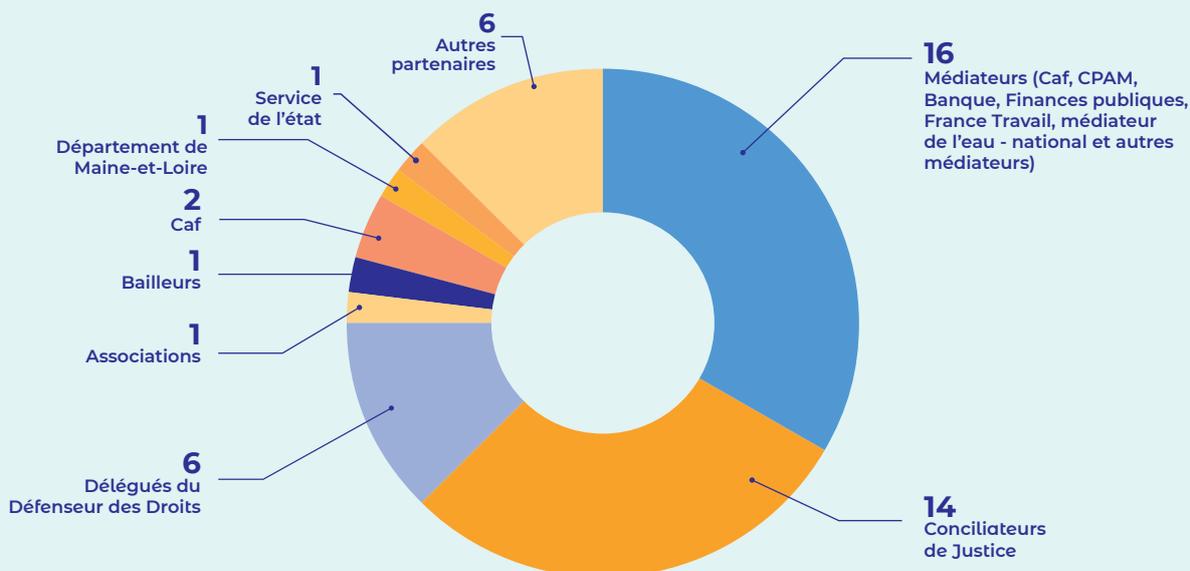
Exemple de médiation orientée par le tribunal administratif :

Madame Y doit rembourser une dette RSA alors que celle-ci concerne son conjoint actuel et son ancienne compagne. Madame faisait l'objet d'une saisie sur salaire dans le cadre du recouvrement de cette dette. Madame, étant en période d'essai, risquait par conséquent de perdre son emploi. Avec l'aide de son conjoint, qui s'engage à rembourser la dette, Madame Y saisit le tribunal administratif de Nantes afin d'être désolidarisée de cette dette. Sa demande étant relative à une dette RSA, le tribunal administratif l'a orientée vers le Médiateur du Conseil départemental afin de résoudre le désaccord à l'amiable. La bonne foi de Madame Y a pu être démontrée, permettant au Département de rectifier son erreur et de transférer la dette à son réel destinataire.

L'intervention du Médiateur a permis à la requérante de voir une issue rapide à ce litige. Si sa demande était restée au tribunal administratif, elle n'aurait pas obtenu de solution avant un délai important pouvant aller de 3 à 4 ans.



L'importance des partenaires extérieurs en matière de réorientation



Bien que le nombre de réorientations soit en diminution depuis 2023, elles représentent **une grande partie du traitement des demandes**. Le Médiateur coopère régulièrement avec ses partenaires extérieurs.

→ Les conciliateurs de justice

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles. Leur rôle est de trouver une solution amiable à un désaccord concernant plusieurs parties. **Ils ne sont pas compétents pour les conflits avec l'administration.** En revanche, ils peuvent intervenir **dans les domaines privés suivants** : litiges en matière de consommation, de baux d'habitation, de travail, de droit rural, de voisinage ou encore de commerce. L'aide des conciliateurs de justice est gratuite. 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. Il convient de préciser que, depuis le **1^{er} octobre 2023**, il est obligatoire de recourir à un mode de résolution amiable avant de saisir le tribunal judiciaire d'un litige portant sur le paiement d'une somme qui ne dépasse pas 5 000 euros.

→ Les délégués du Défenseur des Droits

Au niveau national, la défenseure des droits est Madame Claire Hedon. Elle est représentée par 570 délégués bénévoles sur tout le territoire national.

Il y a **10 délégués du Défenseur des Droits en Maine-et-Loire**. Ils tiennent des permanences **gratuites à Angers, Trélazé, Cholet et Saumur**. Ils veillent au **respect des droits des usagers par les services publics**; ils protègent **l'intérêt supérieur de l'enfant et ses droits**; ils **luttent contre les discriminations**. Parmi leurs moyens d'action, les délégués du Défenseur des Droits ont une importante mission de médiation.



CONTACTS

Pour se mettre en lien avec un conciliateur de justice ou un délégué du Défenseur des Droits, il est possible de contacter la Maison de la justice et du droit (MJD) :

MJD

Centre commercial
du 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 week-end)
Lundi, mardi, mercredi, vendredi :
9 h - 12 h // 13 h 30 - 17 h
jeudi : 10 h - 18 h.



Le RSA, la thématique centrale du service Médiation

En 2024, le **Revenu de Solidarité active (RSA)** représente un important pourcentage des demandes traitées par le Médiateur du Conseil départemental. Cela s'explique par la **Convention signée entre le tribunal administratif de Nantes et le Département de Maine-et-Loire**, en plus de la médiation institutionnelle déjà existante en matière de RSA.

→ Fonctionnement

Les **Départements sont compétents pour la gestion du RSA**. Ils peuvent **déléguer la gestion et le paiement à la Caisse d'allocations familiales (Caf) ou à la Mutualité sociale et agricole (MSA)**, qui sont des organismes payeurs. La compétence de ces organismes payeurs est déterminée par le Département. Dans le Maine-et-Loire, la gestion des situations exceptionnelles d'attribution du RSA, la lutte contre la fraude et la **gestion des désaccords** sont des missions qui lui sont attribuées.

Depuis le 1^{er} septembre 2023, **seul le Médiateur du Conseil départemental de Maine-et-Loire peut être saisi dans le cadre de cette procédure**. Cette mission qui lui est accordée fait suite à un accord entre le Médiateur du Département de Maine-et-Loire, Recours et Fraudes de la Direction de l'Insertion, ainsi que les délégués du Défenseur des Droits. Cette procédure a pour but de favoriser l'utilisateur. La demande d'aide auprès du Médiateur permet de figer les délais de recours auprès du tribunal administratif ainsi que le remboursement des sommes reçues au titre du RSA.

Cette procédure répond donc à deux objectifs. **Une meilleure accessibilité du Médiateur en matière de RSA**. Les délais et possibilités de demande d'aide sont précisés dans les courriers adressés aux allocataires à la suite de leur sollicitation. **La fluidité des échanges et la coordination** entre les différents professionnels concernés sont améliorées.

Cette procédure permet aux allocataires d'échanger sur leur situation dans un contexte pacifié, essentiel à toute médiation. Il est informé du suivi de son dossier tout au long de la procédure. En cas de désaccord persistant,

celui-ci a la possibilité de s'orienter vers le tribunal administratif avec un délai de recours repartant à zéro à partir du jour de réception de l'acte de fin de médiation.

EXEMPLE

Remise de dette RSA à hauteur de 70 % :

Monsieur X est bénéficiaire du RSA ainsi que de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH). Suite à une non-déclaration de situation, un recalcul de ses droits a été effectué sur l'AAH impactant aussi son RSA. Cette réévaluation a alors fait apparaître une importante somme à rembourser.

Dans le cadre d'un recours gracieux, Monsieur X se tourne alors vers le Département pour contester la décision de refus de remise de dette. Suite à cela, il sollicite le Médiateur pour obtenir une remise de dette.

Au regard de la bonne foi démontrée du requérant, une remise de dette partielle lui est accordée à hauteur de 70 %.

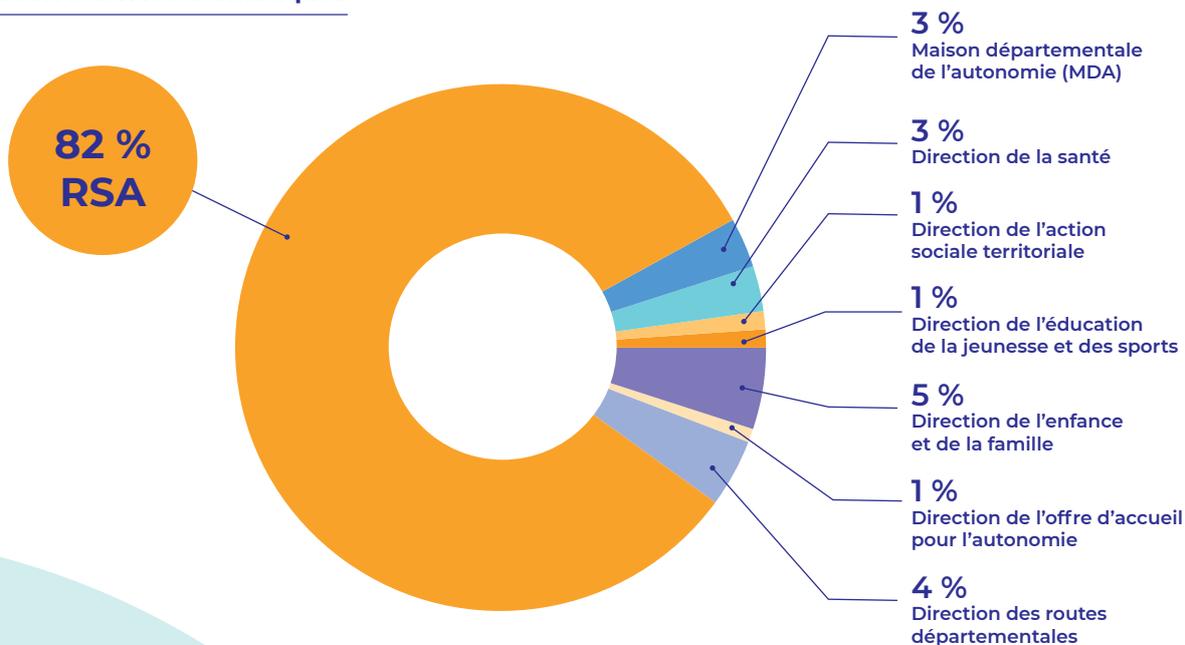
→ Bilan de la médiation institutionnelle et de la médiation juridictionnelle

La mise en place de ces procédures a permis un **désengorgement au niveau du tribunal administratif de Nantes**. En 2024, seulement 20 demandes relatives au RSA ont été introduites devant le juge. En comparaison, **78 demandes avaient été déposées au Tribunal administratif en 2017**. L'efficacité de la procédure souligne l'apport positif de la médiation RSA tant pour les demandeurs que pour le tribunal et le Département. Par ailleurs, elle apporte **une réponse rapide au demandeur** tout en permettant

à ce dernier de **comprendre** les motifs justifiant la décision du Département.

Enfin, elle constitue un moyen d'obtenir **la révision d'une décision**, notamment grâce à la transmission de nouveaux éléments à l'appui de la demande.

Répartition selon les thématiques



→ Spécificité de la médiation RSA

En matière de RSA, la médiation est très particulière, car **l'application du juste droit** laisse peu de place à l'adaptation au cas par cas des décisions du Département. Dans le cadre d'une demande de remise de dette de RSA, si la personne n'apporte 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 est inutile. Bien au contraire, elle peut permettre de **corriger des erreurs d'appréciation** de dossiers, **d'apporter de nouveaux éléments** en faveur d'une remise de dette, **de faire un bilan** sur une situation, **d'éclairer les incompréhensions** et parfois même **d'apaiser les tensions**.

La direction de l'Enfance et de la famille, deuxième domaine le plus sollicité après le RSA

Cette direction a pour mission de soutenir les enfants et les familles. Elle travaille en lien avec d'autres directions comme la Santé ou encore l'Éducation. Elle agit en faveur de la protection de l'enfance, engage des actions éducatives auprès des familles ou encore propose des actions de soutien à la parentalité, dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

EXEMPLE

Monsieur Z est le grand-père d'un enfant placé auprès de l'ASE. Celui-ci a été retiré de sa famille d'accueil suite au retrait d'agrément de l'assistante familiale. Il est également déscolarisé de la classe dans laquelle il bénéficiait d'un enseignement adapté.

Après une procédure de plus de 3 mois en lien avec le Département, la professionnelle s'est vue réattribuer son agrément, pour autant l'enfant n'a pas été réintégré dans sa famille d'accueil. Aucune solution n'est établie pour permettre à l'enfant de maintenir un enseignement spécialisé.

Monsieur Z sollicite, dans l'intérêt de son petit-fils, son retour dans sa famille d'accueil et dans son école d'origine.

Le Médiateur est alors saisi par ce dernier. Grâce à cela, Monsieur Z a pu être mis en lien avec le Service de protection de l'enfance et une solution a pu être trouvée. **Suite à l'intervention du Médiateur, l'enfant a pu réintégrer sa famille d'accueil ainsi que son école.**



La progression des médiations avec la Direction des Routes départementales

En 2024, plusieurs demandes ont relevé de la Direction des Routes départementales. Cette Direction assure l'entretien, la sécurisation et l'aménagement des routes. Ses missions peuvent concerner la signalisation et le maintien des équipements pour assurer aux usagers la plus grande sécurité dans l'usage de ces routes. Le Médiateur peut être sollicité lorsqu'un usager constate un défaut qui lui est préjudiciable.

EXEMPLE

Monsieur Y sollicite le Département afin de remédier à diverses nuisances de circulation, troublant sa tranquillité et sa sécurité. Il invoque des nuisances sonores, des vitesses excessives, une absence de protection physique ou encore une absence de visibilité sur la route départementale située aux abords de son habitation.

Le Département rejetant ses contestations, Monsieur Y saisit le Médiateur afin de trouver une solution amiable aux problèmes évoqués. La saisine du Médiateur a permis de donner des suites favorables aux demandes du requérant en matière d'aménagements routiers.

La direction de la Santé, nouveau domaine concerné par la médiation

Créée en avril 2024, cette Direction a pour but d'améliorer l'accès aux soins et à la santé pour l'ensemble des habitants du Maine-et-Loire. Cette nouvelle Direction regroupe les services de Protection maternelle et infantile et promeut la mission Territoire et santé pour favoriser l'accès au champ médico-social dans tout le département.

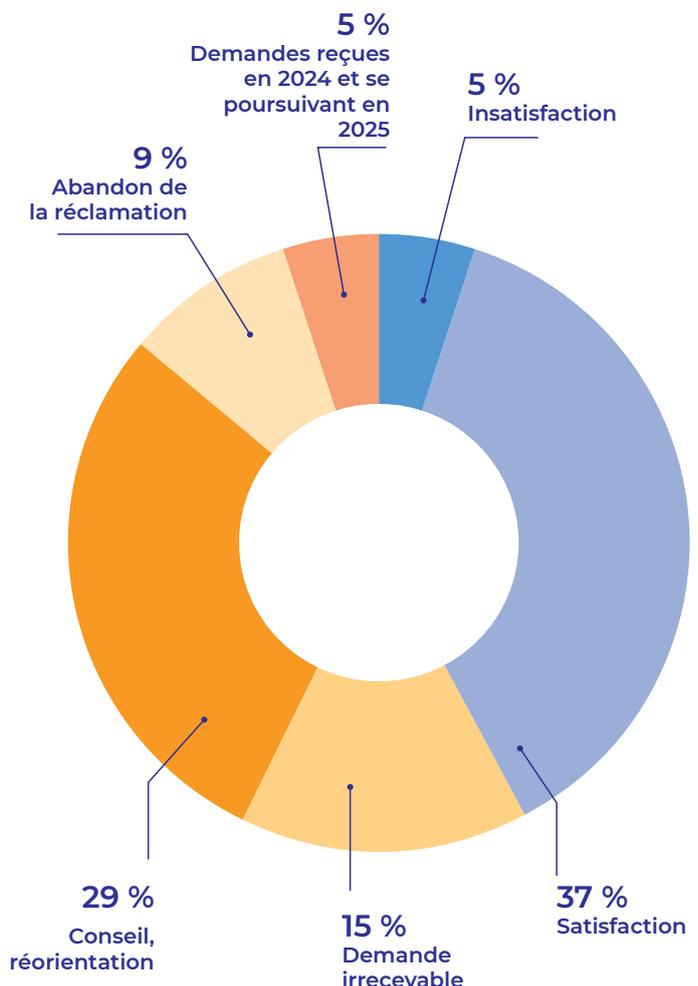


Madame W a déposé une demande d'agrément d'assistante familiale auprès du Département, qui lui a opposé un refus. Suite à son recours gracieux qui ne lui a pas apporté satisfaction, elle saisit le Médiateur, cette dernière estimant être à même d'entendre et de prendre en considération les observations motivant ce refus. Après avoir sollicité le Département, le Médiateur invite la requérante à échanger de vive voix sur les motifs de refus d'agrément. Par ailleurs, après concertation avec les services, il lui propose d'engager une nouvelle demande qui sera évaluée par des professionnels différents. Grâce à l'intervention du Médiateur, Madame W a pu comprendre les raisons de son refus et déposer une nouvelle demande d'agrément.

Issues du traitement des demandes

À l'issue de la procédure, environ **27 % des demandes aboutissent à la persistance d'un désaccord entre les parties**. Ce pourcentage est largement supérieur aux accords obtenus au terme de la procédure de médiation puisque seulement **12 % des demandes mènent à un accord** partiel ou total entre les parties. Enfin, la majorité des requêtes débouchent sur une demande de conseils ou une réorientation.

Ce dernier point est aussi une prérogative du Médiateur. Même s'il n'est pas tenu au résultat, il cherche toujours à apporter une réponse au demandeur, qui y trouvera une forme d'apaisement. Grâce à son écoute, le Médiateur peut apporter des explications plus concrètes au demandeur dans le cas d'une médiation ou le mettre en lien avec le bon interlocuteur dans le cadre d'une réorientation. **La médiation peut également permettre de restaurer une forme de communication entre l'usager et les différents services du Département.**

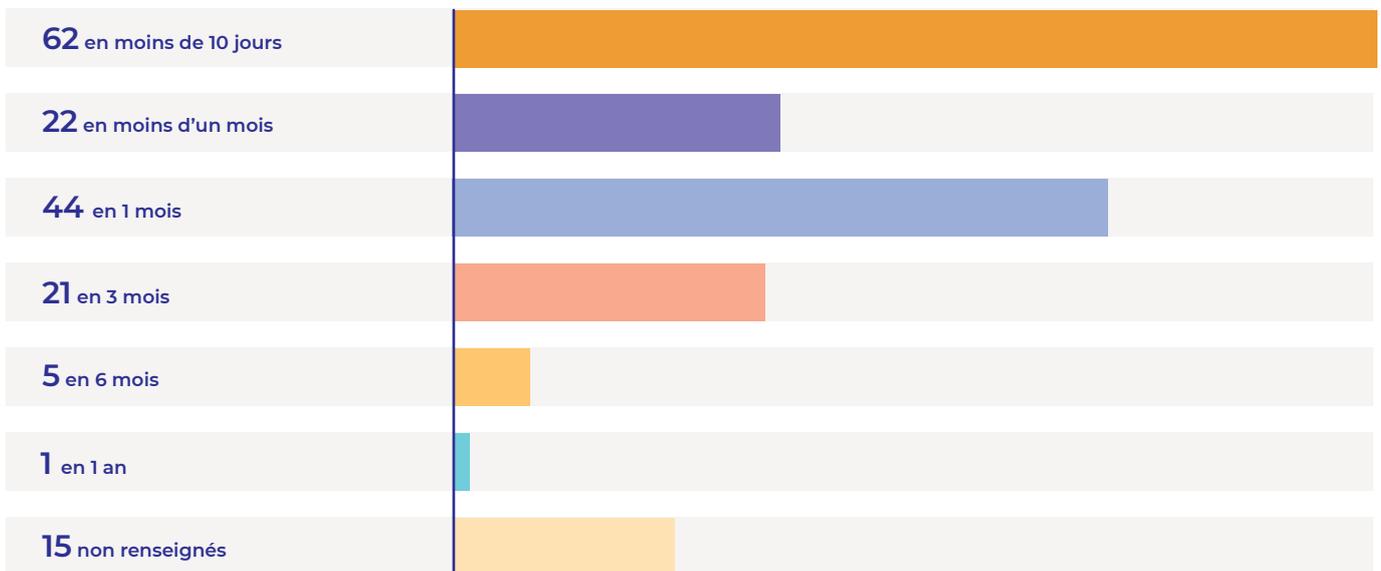


La réactivité, point fort du service Médiation

La réactivité du service Médiation permet d'offrir une instruction rapide des demandes. Celle-ci peut varier selon la nature de la demande. Si le Médiateur est sollicité pour une demande qui ne le concerne pas, le demandeur sera réorienté vers le bon interlocuteur **en moins de 10 jours dans 83 % des cas.**

Dans le cadre d'une procédure de médiation, le traitement de la demande et les différents échanges entre le demandeur et les services du Département peuvent allonger les délais. Cependant, **la durée de la procédure reste raisonnable soit 2 mois en moyenne.**

Nombre de demandes traitées



Témoignages des demandeurs

Au terme de la procédure de médiation, certains demandeurs adressent des remerciements.

Ces derniers sont à mettre en valeur puisqu'ils témoignent du **bon fonctionnement du service Médiation.**

Voici quelques exemples :

- **Je vous remercie pour votre appel de ce jour ainsi que pour votre intérêt et votre aide dans la gestion de mon dossier bien complexe.»**
- **Je vous remercie pour les messages d'hier et celui d'aujourd'hui que vous m'avez envoyé afin de me tenir au courant de la situation, et je vous remercie pour votre intervention rapide et efficace.»**



Principaux événements en 2024

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 territoire.** 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.

En 2024, l'événement a eu lieu **le 11 avril aux Salons de la présidence de l'Hôtel du Département.**

Les échanges ont été riches et variés : pratique de l'amiable, médiation auprès des gens du voyage, champ de compétences du Délégué du Défenseur des droits, médiation au sein du tribunal administratif de Nantes en lien avec la convention RSA, médiation au sein de la Caf...

De nombreux intervenants ont fait le déplacement pour l'occasion, parmi lesquels M. Christophe Hervouet, Président du tribunal administratif de Nantes, Madame Gwenola Le Nen, Médiatrice de la Caf 49 ou encore Madame Marie-Christine Courtade, Présidente de la Cour d'appel d'Angers. Il convient de préciser que **l'édition 2024 a vu une innovation avec la présentation d'une table ronde encadrée par Sabine Desvaux**, professeure des universités autour des pratiques de l'amiable.

Cette journée a permis aux différents interlocuteurs **de partager leurs expériences de la médiation, leurs missions et les enjeux auxquels ils peuvent être confrontés.** Elle a également permis de mettre en évidence l'importance d'une collaboration constante entre les différents interlocuteurs afin de répondre au mieux aux demandes qui leur sont adressées.



05

Perspectives

Le Congrès international de toutes les Médiations 2025

La 3^e édition du Congrès international de toutes les Médiations s'est tenue du **12 au 14 mars 2025 à Angers, au Centre de congrès.**

L'objectif de cette réunion est de partager sur la médiation, son évolution et son développement **au niveau international**. Comme les éditions précédentes, le congrès est organisé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) conjointement avec l'agence de rayonnement touristique et affaires Destination Angers, ainsi que la Ville d'Angers. Le Département de Maine-et-Loire est aussi un des acteurs majeurs de ce Congrès.

Cet événement à l'ampleur internationale a réuni environ **600 participants, de plus de 50 pays différents.**

L'organisation de ce Congrès est l'occasion d'ancrer pleinement la médiation au sein du Département tout en lui donnant **un rayonnement à l'échelle locale, nationale et internationale**. En effet, l'objectif est de faire d'Angers et du Maine-et-Loire la capitale de la Médiation.

Convaincre l'administration d'avoir recours à la médiation



Revue de presse

« L'entrée en médiation peut parfois paraître difficile lorsque les parties n'en ont pas la réelle volonté, en particulier au sein de l'administration. Pourtant, c'est une voie de recours qui présente de nombreux intérêts. Au sein de l'administration, il existe des procédures de médiations pour résoudre les conflits concernant un agent public et son service. Il y a la médiation conventionnelle, la médiation proposée par le juge et la médiation préalable obligatoire. Lorsque le juge estime au regard des faits que la médiation est possible, il doit recueillir l'accord des participants pour l'enclencher. C'est ce

qui la différencie des deux autres procédures où l'administration n'a pas à être convaincue d'entrer en médiation.

Malgré ces procédures favorisant la résolution d'un conflit à l'amiable, les administrations restent réticentes à son utilisation.

Il devient alors essentiel de s'interroger sur les motifs de cette réticence. Plusieurs idées permettent de comprendre pourquoi les administrations sont si peu enclines à recourir à la médiation. Il y a d'abord la manière de fonctionner des administrations.



Leur rôle est de prendre des décisions. Si l'administration se rend compte que la décision est illégale, elle peut la retirer. En revanche, si elle estime que ce n'est pas le cas, elle peut décider de la maintenir. Dès lors, si l'administration refuse la suppression d'une décision, c'est parce qu'elle estime être en droit de la prendre. Le dialogue au travers d'une médiation peut alors s'avérer difficile, avec une administration qui craint de devoir s'expliquer et aurait peur d'être mise à défaut. Au regard de ces éléments, il est nécessaire de convaincre les administrations que la médiation est un bon moyen de régler un différend. On peut avancer le coût moindre de ce type de procédure, l'issue rapide qu'offre la médiation ou encore la confidentialité des échanges garantie par cette procédure, permettant de comprendre les points de vue de chacun.

C'est en avançant ces éléments qu'il est possible de déceler l'envie ou non de l'administration de passer par un recours pacifique pour engager des échanges sereins et apaisés, permettant d'avancer ses attentes et ses besoins. Pour autant, c'est davantage en essayant de comprendre l'administration qu'en voulant la convaincre qu'elle sera plus disposée à accepter la médiation, car elle en percevra le réel intérêt. »

Dominique Volut, avocat-médiateur au barreau de Paris, docteur en droit public

Article paru dans la revue l'Inter-Médiés, novembre 2024

Candidature au Prix du Conseil National de la Médiation 2025

La convention conclue entre le Département et le tribunal administratif de Nantes en matière de RSA a été retenue pour concourir au prix du Conseil National de la Médiation décerné en mars 2025.



Amélioration du logiciel départemental de médiation

Au cours de l'année 2025, certaines améliorations vont être apportées **au logiciel départemental de médiation afin de délivrer un service de meilleure qualité aux usagers** et d'affiner davantage les statistiques du rapport annuel d'activité.

06

Préconisations du Médiateur

Bilan des préconisations 2024

→ Le développement de la communication autour du Médiateur

« Le travail effectué autour de la communication du Médiateur permet une plus grande accessibilité de ce service aux administrés. »

En 2024, la communication a permis une baisse significative des réorientations à traiter pour le service. La communication autour du Médiateur peut encore s'améliorer, ce qui permettra de se consacrer davantage à la médiation.

→ Renforcer l'accessibilité des administrations et des organismes privés assurant des missions de service public

Pour traiter certaines demandes, le Médiateur doit se mettre en lien avec des administrations extérieures au Département ou des organismes privés assurant une mission de service public. **Le Médiateur a pu s'apercevoir de la complexité concernant l'accessibilité de ces services.**

S'il n'y a aucune difficulté pour traiter avec le Département de Maine-et-Loire, certaines administrations sont toujours très difficiles à joindre. Il n'y a malheureusement aucune amélioration et la difficulté d'accès à ces services renforce le fossé entre l'utilisateur et l'administration, pouvant aller jusqu'à la révolte.

→ Prévenir les indus de prestations sociales relevant de la compétence du Département

Dans le cadre de la médiation, la thématique RSA revient régulièrement concernant des sommes à rembourser. Pour pallier cela, le Médiateur a notamment recommandé de travailler sur la gestion des prestations sociales en veillant à **donner des informations claires et compréhensibles aux usagers.**

Par exemple, pour éviter toute confusion entre l'Allocation de soutien familial recouvrable (ASFR), qui est une pension alimentaire collectée par la Caf pour l'autre parent, et l'Allocation de soutien familial (ASF), qui est une prestation de la Caf, le Médiateur préconisait le changement d'appellation de l'ASFR. En effet, il arrivait que l'utilisateur commette l'erreur de ne pas déclarer ce montant, pensant qu'il s'agissait d'une prestation de la Caf.



En 2024, plus aucun recours n'a été adressé au service médiation concernant des erreurs de déclaration liées à l'ASFR. La prise en compte de cette recommandation, appuyée par les remontées du Médiateur et des médiateurs d'autres départements, a permis de faciliter la compréhension des usagers dans leurs démarches.

EXEMPLE

Remise de dette RSA à hauteur de 60 % suite à la non-déclaration de l'ASFR

Madame X est redevable d'une dette de RSA qui résulte d'une non-déclaration de l'Allocation de

Soutien familial recouvrable (ASFR). Elle conteste cette dette auprès du Département et précise ne jamais avoir reçu de courrier de la Caf lui indiquant de déclarer ce montant. Sa demande est rejetée par le Département.

Madame saisit alors le Médiateur du Conseil départemental pour contester la décision de refus du Département.

Le nouvel examen de son dossier a permis de constater que l'organisme payeur n'avait pas communiqué à Madame la nécessité de déclarer l'ASFR, témoignant ainsi de sa bonne foi.

Au regard de ces éléments, le Département a accepté de réviser sa décision et d'accorder une remise à hauteur de 60 % sur le solde de sa dette.

Préconisations pour l'année 2025

→ L'humanisation des décisions envoyées par le Département aux usagers

Le Département de Maine-et-Loire a affiché publiquement sa volonté de personnaliser les décisions pour restaurer une proximité entre celui-ci et les administrés. **Le Médiateur préconise une plus grande humanité dans les courriers du Département.** L'ensemble des courriers envoyés aux usagers peut encore être amélioré en prenant davantage en compte l'humain.

Par ailleurs, dans le cadre de certaines procédures, il est possible que l'administration commette une erreur pouvant affecter directement l'utilisateur. Il faut être en capacité de présenter des excuses aux usagers en cas d'erreur. Cela permettrait de **favoriser les relations entre le Département, ses différents services et les usagers**, notamment dans le cadre d'un désaccord.

→ Prévenir les sommes à rembourser de prestations sociales relevant de la compétence du Département

Au regard des différends relatifs au RSA, la question des **prestations sociales** est une thématique centrale dans le cadre de l'activité du Médiateur du Conseil départemental. Le Médiateur recommande :

- de favoriser **une meilleure coordination entre le Département et les organismes de gestion** afin de limiter les erreurs administratives,

- de veiller à ce que les organismes en charge de la gestion des prestations sociales délivrent **une information claire et compréhensible aux usagers**, notamment en veillant aux formulations et aux dénominations employées ou encore à la présentation des documents.



La communication autour du Médiateur est très importante, car elle touche un public souvent éloigné des nouvelles technologies.

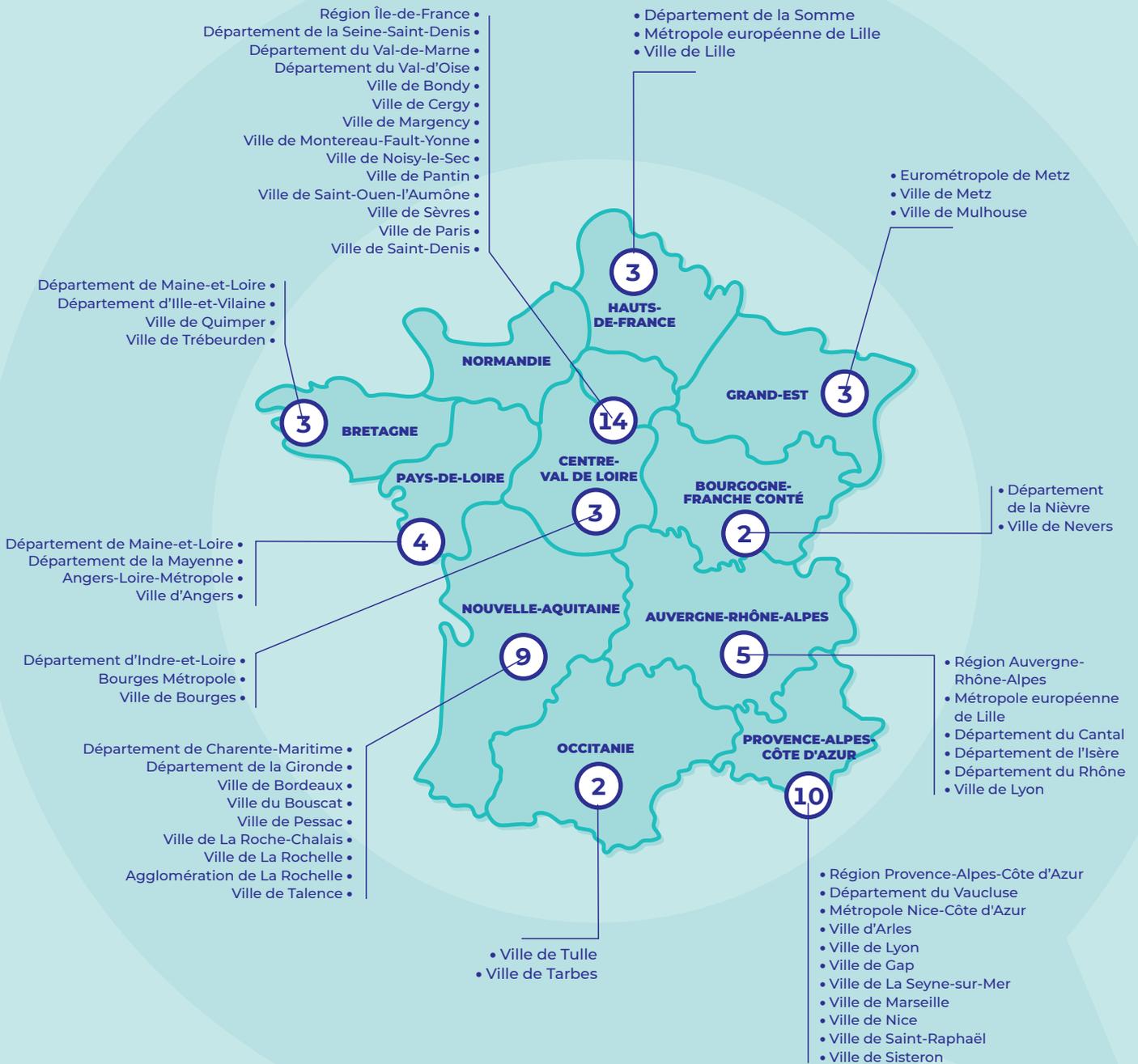


→ Accès au Médiateur

La communication autour du Médiateur a été prise en compte pour faciliter son accès par les usagers. Néanmoins, il demeure important que l'ensemble des décisions prises par le Département et envoyées aux usagers, précisent les voies de recours au Médiateur. Cette modalité n'est pas encore intégrée par l'ensemble des services.

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



Contacts

Médiateur du Conseil
départemental
Maine-et-Loire

10, rue du Clon, 49000 Angers



02 41 81 46 27

mediateur@maine-et-loire.fr



Scannez
ce QR code pour
disposer du
Formulaire en
ligne