

Le MÉDIATEUR

DU CONSEIL
DÉPARTEMENTAL



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

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 2025	10
	Analyse des requêtes	10
	Principaux événements en 2025	19
05	Perspectives du Médiateur	21
06	Préconisations du Médiateur	23
	• Bilan des préconisations 2025	23
	• Préconisations pour l'année 2026	23

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

© Département 49



Remerciements

M. Laffineur tient à remercier chaleureusement ses collaboratrices : Emilie Avril, qui fournit un travail très important d'écoute, de relation avec les services et administrés, ainsi que de rédaction depuis 2022, et Patricia Gallard, arrivée en novembre 2025, qui s'investit à mi-temps au sein de l'activité de médiation.

Le service médiation conserve une dynamique de perpétuelle amélioration de son activité, tant dans ses relations avec les usagers qu'avec les services du Département, le tribunal administratif ou ses partenaires.

1 | Quelle est l'évolution de l'activité du Médiateur depuis 2025 ?

Marc Laffineur : « On constate une augmentation du nombre de médiateurs dans les collectivités territoriales. Cette évolution n'est pas aussi rapide que ce que l'on pourrait espérer, mais elle est réelle. Le nombre de médiations au niveau du Conseil départemental de Maine-et-Loire évolue un peu plus chaque année. En 2025, nous avons traité 125 médiations, contre 81 médiations en 2023. Et au niveau national, on perçoit une certaine ouverture des collectivités à la médiation, ayant pour conséquence l'instauration d'une confiance entre les usagers et l'administration. »

Florence Dabin : « Pour le Département de Maine-et-Loire, le médiateur est un maillon essentiel dans notre relation de proximité avec les habitants. Lorsque vous êtes confrontés à une incompréhension ou à un litige avec l'administration, il est en effet essentiel de pouvoir compter sur une personne ressource, qui va pouvoir vous accompagner dans votre démarche. Son rôle est primordial pour la recherche d'une solution, car l'objectif est bien d'éviter des complications supplémentaires. Pour une collectivité comme la nôtre, il est désormais indispensable d'avoir cette possibilité de dialogue et d'explication de nos procédures. »

2 | Quelles sont les incidences de la réforme RSA du 1^{er} mars 2025 sur la solidarité à la source ?

Florence Dabin : « Cette réforme vise en effet à simplifier les démarches des bénéficiaires. Concrètement, les allocataires n'auront plus à remplir eux-mêmes les lignes de leur déclaration trimestrielle de ressources correspondant à leur salaire et/ou à leurs revenus de remplacement (allocation chômage, indemnités journalières de Sécurité sociale, pension d'invalidité ou de retraite, etc.). Cela fonctionne sur le même principe que le prélèvement à la source pour les impôts.

C'est encore un peu tôt pour en faire un bilan, mais cela devrait réduire fortement les erreurs de déclarations et par conséquent les indus. »

Marc Laffineur : « La réforme du 1^{er} mars 2025 devrait éviter un certain nombre d'erreurs de déclarations menant à des indus de RSA, et ainsi réduire le nombre de médiations à ce sujet. Cependant, la direction de l'Insertion et le service médiation n'ont pas encore pu observer ses effets. Le pourcentage de dossiers en médiation relatifs au RSA reste similaire à celui de 2024 : 87 % des dossiers en 2025 et 82 % en 2024. »

3 | Certaines préconisations du Médiateur sont réitérées d'une année à l'autre. Quel est votre point de vue à ce sujet ?

Marc Laffineur : « Je tiens à remercier le Département pour son important travail de communication autour du rôle du Médiateur, qui était l'une de mes préconisations. Il a permis une baisse des demandes à réorienter depuis deux années consécutives.

Dans un objectif d'amélioration constant du service rendu à l'utilisateur, nous encourageons chaque année l'administration à davantage clarifier et humaniser ses courriers. »

Florence Dabin : « Je suis complètement en phase avec cette volonté de rendre nos courriers administratifs plus accessibles et plus humains. C'est une démarche qui me paraît tout à fait saine, dans un esprit visant à conforter le lien entre les usagers et les services départementaux. C'est une ambition partagée par les élus et par les agents. »

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'utilisateur 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'usager.
- **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 une personne extérieure 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. Son objectif est de promouvoir la médiation institutionnelle au niveau national, de contribuer à sa diffusion et l'évolution des pratiques de médiation.





© Freepik

02

Demander de l'aide au Médiateur

6

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.

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

Avant toute demande, il faut obligatoirement :

- 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.**

« Un service du Département peut également saisir lui-même le Médiateur en cas de difficulté avec un administré. »

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.

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

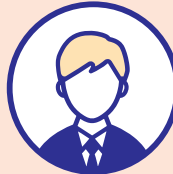
1

Réclamation adressée au Médiateur par l'utilisateur



2

Étude de la demande par le Médiateur



A

Le Médiateur est-il compétent ?

OUI

NON

B

La personne a-t-elle formé un recours auprès du service concerné ?
A-t-elle reçu une réponse en retour ?

OUI

NON

Accusé de réception envoyé à l'utilisateur, notification de la demande non acceptée, accompagné d'explications, informations et/ou conseils.

Réorientation vers le bon interlocuteur, mise en lien directe éventuelle.



Fin de la procédure

médiation

Étape 2 : la procédure de médiation



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

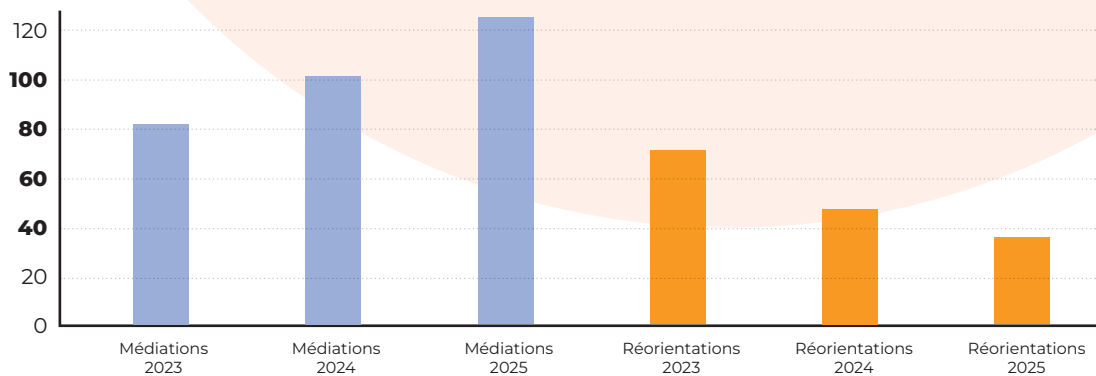
Par un formulaire en ligne :
www.maine-et-loire.fr/fr/mediateur/

04

Bilan de l'activité sur l'année 2025

Analyse des requêtes reçues

Évolution du nombre de médiations et de réorientations depuis 2023



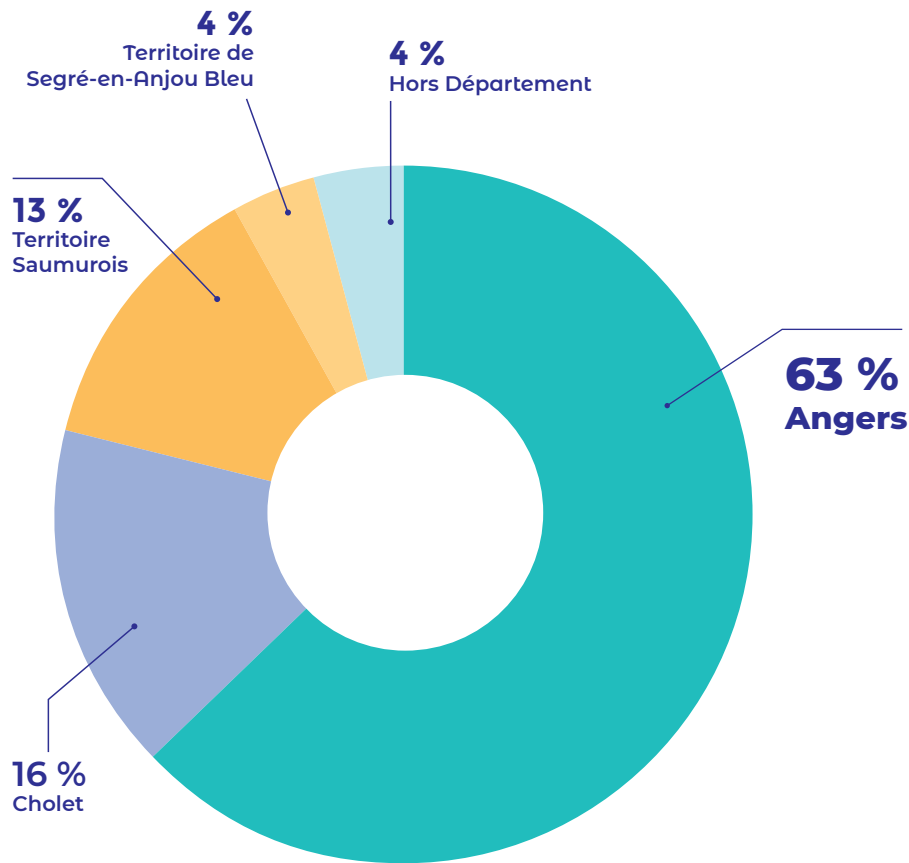
En 2025, **166 saisines du Médiateur du Conseil départemental ont été enregistrées**, dont 35 qui ont été réorientées. La réorientation des dossiers constitue en effet une partie importante de l'activité du Médiateur, qui va écouter et conseiller l'utilisateur pour le rediriger vers le bon interlocuteur.

On constate cependant une **forte baisse des réorientations depuis 2023**. Cela s'explique en grande partie par le travail de communication effectué par le Département, offrant aux usagers une meilleure connaissance des compétences du Médiateur du Conseil départemental.

Cette baisse des réorientations s'accompagne cependant d'une plus haute charge de travail pour le Médiateur et son équipe, avec de plus en plus de dossiers conduisant à une médiation (70 % des demandes).



Une répartition géographique proportionnelle à la population



L'accueil téléphonique, un rôle essentiel dans la saisine du Médiateur

Une importante partie des saisines du Médiateur est faite par voie électronique. La plupart débutent généralement par un **entretien téléphonique**, ce qui permet un échange plus humain et souvent une meilleure compréhension. Ces entretiens durent en moyenne entre 30 minutes et 1 heure et se poursuivent par des mails, ce qui favorise la traçabilité et l'échange de pièces.

Une faible proportion d'utilisateurs, confrontés à la fracture numérique, peuvent être amenés à saisir le Médiateur par voie postale.

Répartition des demandes

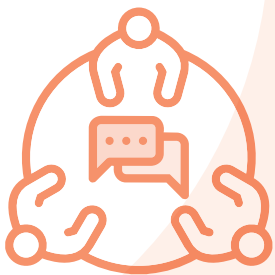
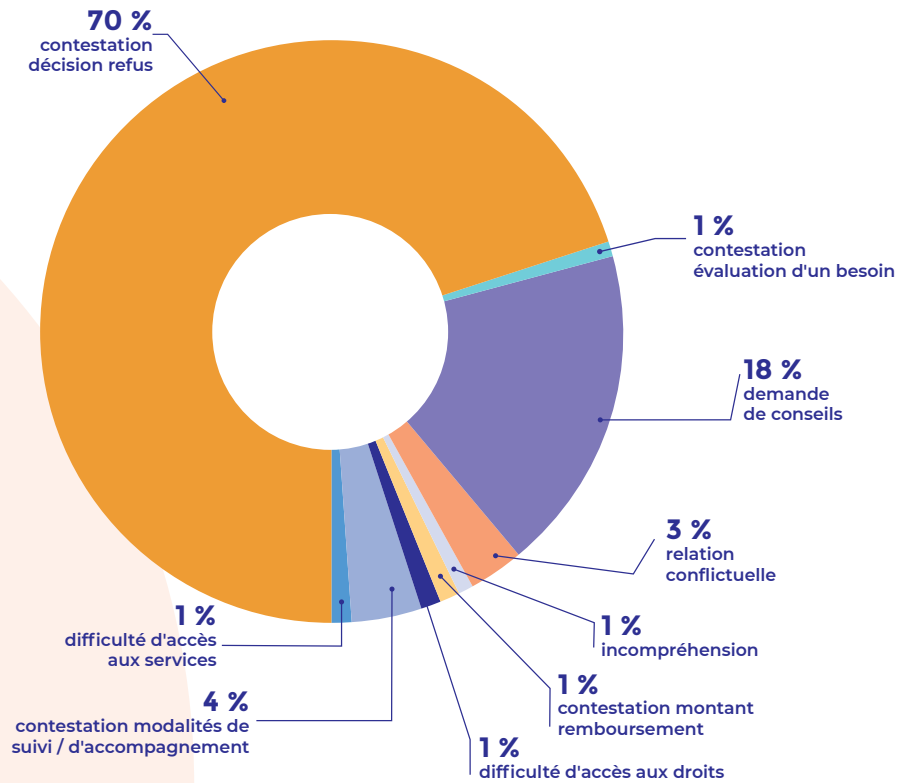
Le Médiateur du Conseil départemental est compétent pour les litiges relatifs aux services du Département de Maine-et-Loire. Une demande en provenance d'un autre département peut cependant relever de la compétence du Médiateur, notamment lorsque le demandeur résidait dans le Maine-et-Loire au moment du désaccord. Il est nécessaire que celui-ci soit en lien avec un service du Département. On remarque que le taux de demandes par zone géographique du département de Maine-et-Loire reste proportionnel à l'ampleur de sa population.

La principale motivation des demandeurs : la contestation de décisions défavorables

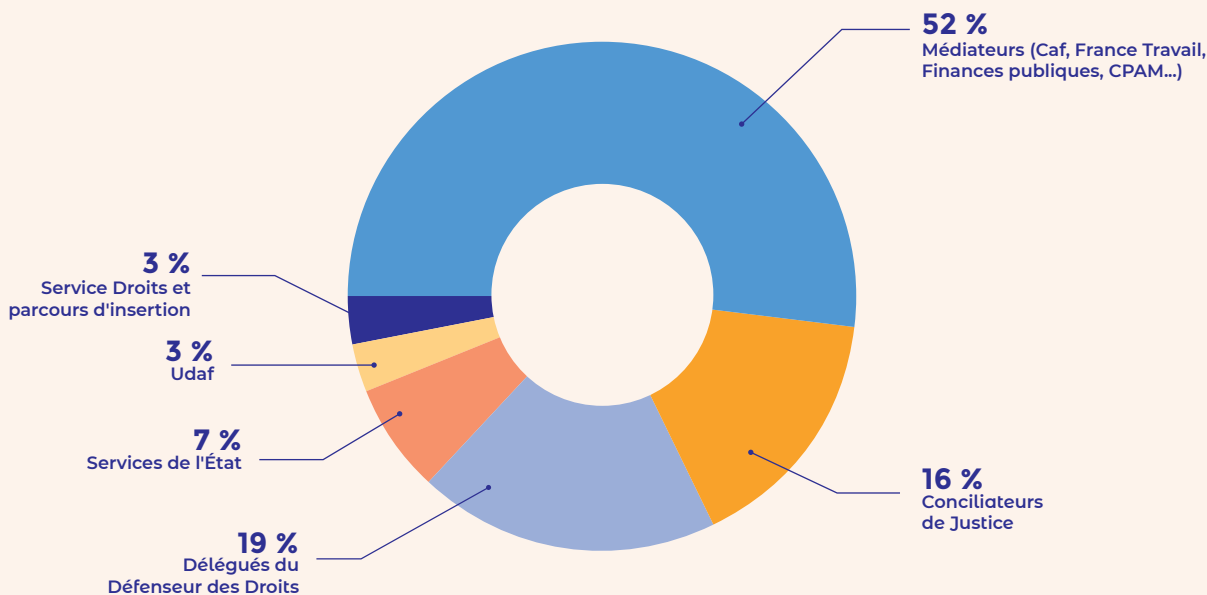
Les demandes d'entrées en médiation sont pour la majorité issues de la contestation de décisions de refus (70 %).

15 % des demandes sont formulées dans le but d'obtenir des conseils.

Lors de la notification d'une décision d'un service du Département, celui-ci mentionne les voies et délais de recours dont dispose l'utilisateur pour notamment saisir le Médiateur du Conseil départemental.



Les partenaires extérieurs, essentiels en matière de réorientation :



Lors de réorientations, le Médiateur va analyser la situation pour diriger le demandeur vers le bon interlocuteur. Le plus régulièrement, il réoriente vers d'autres médiateurs (Caf, France Travail, Finances publiques, CPAM...), mais également vers des conciliateurs de justice ou des 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 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 5000 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

Fonctionnement

Les **Départements sont compétents pour la gestion du Revenu de solidarité active (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.

En 2025, **le RSA représente 77 % des médiations**, ce qui en fait la thématique principale de l'activité du Médiateur.

Cela s'explique dans un premier temps par l'arrêt, en 2021, de la Médiation préalable obligatoire (MPO) en matière de RSA. Au terme de cette expérimentation, le Département a repris, en 2022, cette base de procédure afin de formaliser la médiation administrative. Elle permet à un allocataire du RSA, après un recours infructueux auprès du Département, de saisir le Médiateur dans le cadre de la contestation d'un trop perçu.

Ce trop perçu peut être dû à une inéligibilité au RSA, à un recalcul des droits, ou encore à la perception de sommes indues.

Seules les requêtes non frauduleuses et n'ayant pas déjà fait l'objet d'une médiation peuvent mener à l'ouverture d'une procédure de médiation.

Ainsi, depuis 2022 cette procédure a concentré l'activité de médiation sur le RSA.

EXEMPLE

Remise de dette RSA à hauteur de 60 % :

M. D est bénéficiaire du RSA.

Un indu de RSA est mis à sa charge en raison de l'absence de déclaration d'un salaire de sa part dans sa déclaration trimestrielle de ressources.

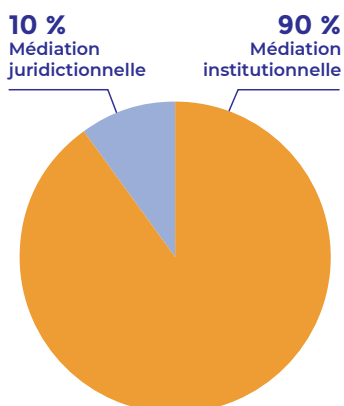
M. D a déclaré son salaire au mois de perception et non au mois de versement. Après un recours auprès du Département, il saisit le Médiateur.

Sa bonne foi et sa situation de précarité sont retenues, il lui est alors accordé une remise de 60 % de sa dette.

La médiation juridictionnelle

Une convention a été signée le 1^{er} septembre 2023 entre le tribunal administratif de Nantes et le Département de Maine-et-Loire. Elle prévoit une **médiation juridictionnelle**, en plus de la médiation institutionnelle.

Ainsi, lors de la contestation d'une décision prise en matière de RSA devant le tribunal administratif de Nantes, le Président du tribunal administratif oriente toutes les requêtes RSA au Médiateur en vue de proposer une médiation juridictionnelle.



10 % des médiations en matière de RSA sont introduites par le tribunal administratif de Nantes en 2025. La convention a permis un désengorgement du tribunal et une réduction des délais d'instruction : 3 à 4 ans au tribunal administratif contre 2 mois en médiation.

EXEMPLE

Médiation orientée par le tribunal administratif

M. X doit rembourser une dette de RSA, en raison d'un indu résultant de la régularisation de son dossier, suite à l'attribution rétroactive de son droit à l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

M. X a formulé une requête auprès du tribunal administratif de Nantes afin de contester la décision de refus de remise de sa dette de RSA par le Département.

La requête de M. X. étant relative à une dette RSA, le Président du tribunal administratif l'a réorientée au Médiateur du Conseil Départemental afin qu'une médiation juridictionnelle puisse lui être proposée. L'intervention du Médiateur a permis à M. X de voir une issue rapide à ce litige (2 mois). Il a obtenu une remise à hauteur de 40 % de sa dette.

Si sa demande était restée au tribunal administratif, il n'aurait pas obtenu de solution avant un délai important pouvant aller de 3 à 4 ans.

Les actualités autour du RSA

→ Optimisation de la convention entre le tribunal administratif de Nantes et le Conseil départemental

En 2025, un avenant à la convention a été élaboré avec le tribunal administratif de Nantes, le service des Affaires juridiques et des assemblées départementales et le service Droit et parcours d'insertion du Département de Maine-et-Loire, avec lesquels le Médiateur travaille en étroite collaboration. L'objectif était de raccourcir les circuits de transmissions entre le tribunal administratif et le Médiateur. Seuls les dossiers non frauduleux et n'ayant pas déjà fait l'objet d'une médiation sont désormais transmis au Médiateur (avenant applicable au 01/01/2026).

La convention permet ainsi une meilleure accessibilité du Médiateur en matière de RSA.

La fluidité des échanges et la coordination entre les différents professionnels concernés sont améliorées. Pour les usagers, cela rime avec une prise en charge plus rapide de la demande, un échange pacifié, personnalisé, des explications sur les incompréhensions. Les usagers sont ainsi plus enclins à rembourser leur dette ou leur indu plutôt que de former un recours au tribunal administratif à l'issue de la Médiation.

Avec la convention, on constate un réel désengorgement du tribunal administratif de Nantes en matière de requêtes RSA, avec seulement 29 recours formés en la matière en 2025. En comparaison, 78 demandes avaient été déposées au tribunal administratif en 2017.

→ Réforme du RSA, introduite par la loi pour le plein emploi

Depuis le 1^{er} mars 2025, une réforme est entrée en vigueur concernant les bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité. Elle a pour objectif de simplifier les démarches déclaratives et de sécuriser les droits versés, tout en limitant les indus. Dans ce cadre, la déclaration trimestrielle de ressources (DTR), obligatoire pour les bénéficiaires, est désormais préremplie à partir des déclarations des employeurs.

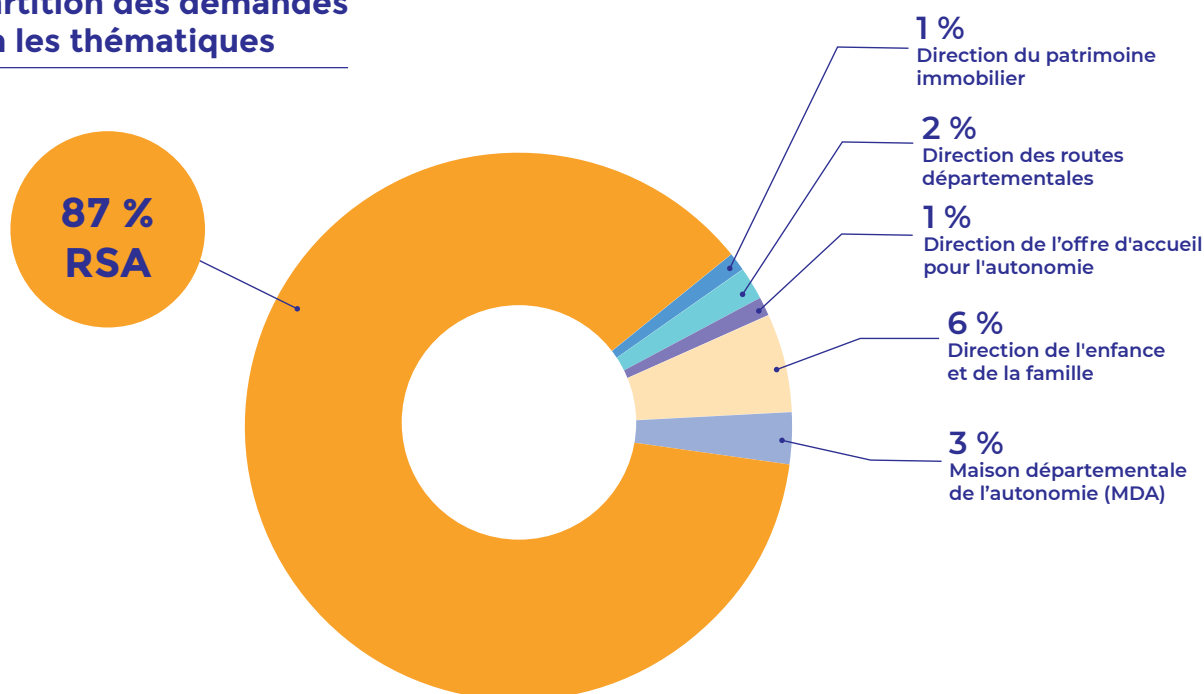
Les ressources prises en compte pour le calcul du RSA sont dorénavant collectées à la source, sur la base du revenu net social.

Cela permet une meilleure fiabilité des données, ainsi qu'une réduction des erreurs déclaratives. Cette réforme peut de cette manière tendre vers une réduction des contentieux RSA.

→ Une cohérence entre les décisions du Département et celles de la Caf

Désormais, la collectivité suspend sa décision de déposer plainte si une procédure de médiation est en cours. En effet, un remboursement rapide et effectif de l'indu de RSA peut justifier la levée d'intention de dépôt de plainte du Département.

Répartition des demandes selon les thématiques



La médiation RSA est particulière, car **l'application du juste droit** laisse peu de souplesse à une adaptation au cas par cas contrairement à d'autres domaines. Le cadre juridique très précis, la complexité des conditions d'attribution du RSA laisse peu de marge d'appréciation. Par exemple, dans le cadre d'une demande de remise de dette 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.

Ces éléments peuvent être délicats à justifier.

La médiation va néanmoins permettre de **corriger des erreurs d'appréciation, apporter de nouveaux éléments** et parfois encourager les usagers à régler leurs dettes plutôt que d'aller au tribunal administratif. En 2025, seulement 10 requêtes RSA (sur les 107 dossiers en la matière) ont poursuivi la médiation par un recours devant le tribunal administratif. La médiation va aussi éclairer les incompréhensions et parfois même 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 direction de la Santé ou encore la direction de l'Éducation, de la jeunesse et des sports. 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

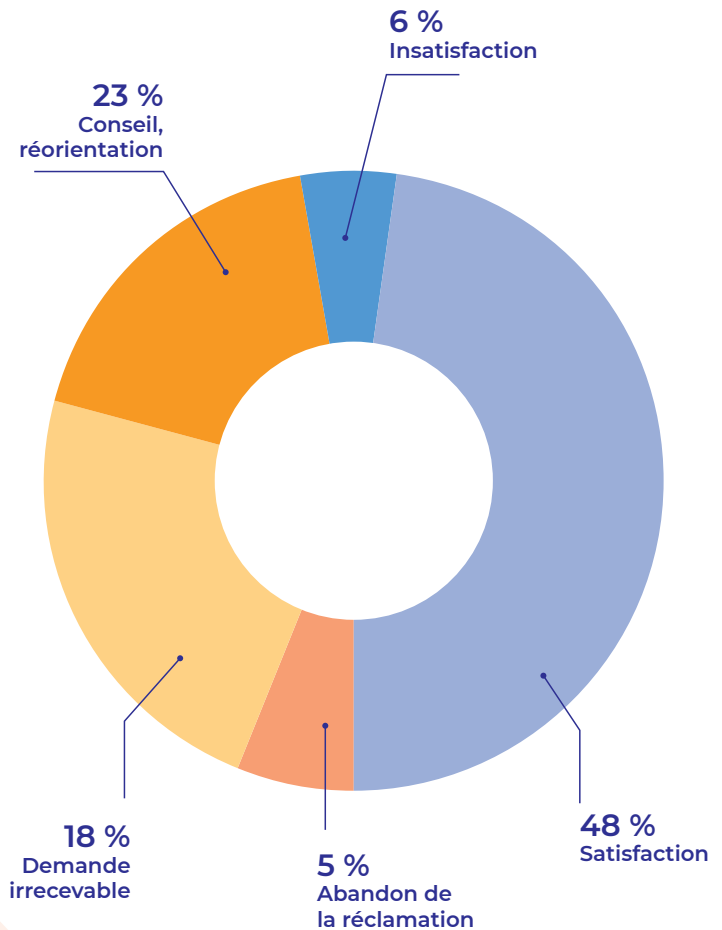
Mme L sollicite l'aide du Médiateur pour des difficultés de communication avec les référentes du service Protection de l'enfance qui accompagnent ses 3 enfants. Le service juge nécessaire de réduire les modalités de visite entre la mère et ses enfants. Après des échanges avec l'administrée ainsi que les services du Département, le Médiateur a pu accompagner Mme. L à un rendez-vous de lecture du rapport d'évaluation avant sa transmission au juge. Le Médiateur a été d'un fort soutien pour l'usagère, qui a pu mieux comprendre et accepter la décision du service Protection de l'enfance. De par sa posture extérieure, il a pu apporter un accompagnement neutre, une écoute et des conseils relatifs à la situation.

Issues du traitement des demandes

48 % des demandes reçues obtiennent satisfaction, c'est-à-dire que l'utilisateur ne va pas au contentieux à l'issue de la médiation.

En 2025, 34 % 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 17 % mènent à un accord partiel ou total entre les parties. Cependant, même s'il n'est pas tenu à une obligation de résultat, le Médiateur cherche toujours à apporter une réponse et des explications au demandeur, qui y trouvera une forme d'apaisement.

La Médiation peut également permettre de restaurer une forme de communication entre l'utilisateur et les différents services du Département.

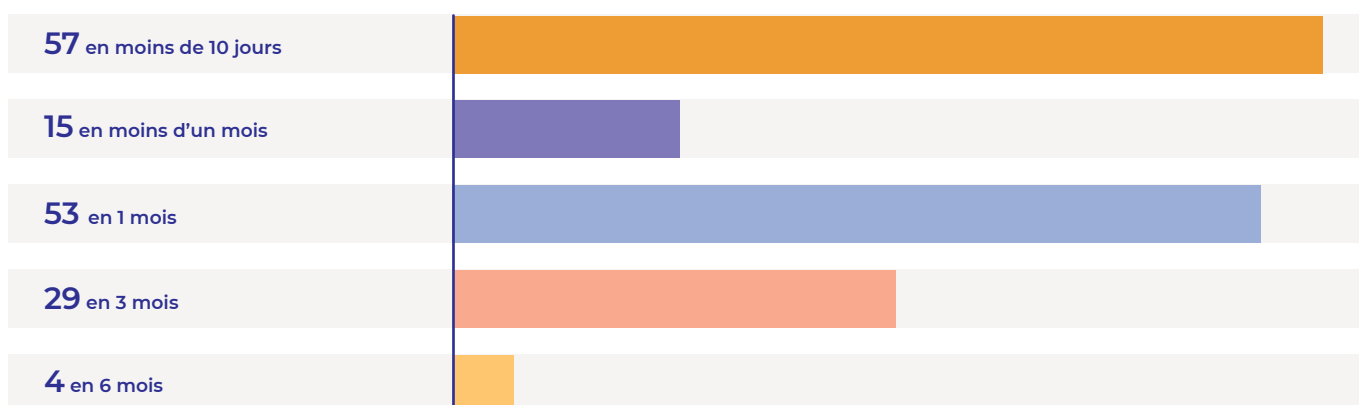


La réactivité, point fort du service Médiation

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

Dans le cadre d'une procédure de médiation, le nombre de demandes, leur traitement et les différents échanges entre le demandeur et les services du Département peuvent allonger les délais.

Nombre de demandes traitées



18

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 retour et la prise en compte de ma demande de sécurisation du carrefour très dangereux. »**
- **Merci beaucoup pour tous vos bons conseils, malgré le mauvais ciblage initial de ma demande. Grâce à vous, nous savons dorénavant précisément à qui nous devons nous adresser. »**
- **Je vous remercie pour votre réponse et le temps accordé à l'étude de ma demande. J'ai bien pris note que ce dossier ne relève pas de la compétence du Médiateur du Conseil départemental, ni de Madame la Médiatrice de la Ville d'Angers. Comme vous me l'avez indiqué, je me suis tournée vers la Maison de la Justice et du Droit afin de poursuivre les démarches de conciliation. Encore merci pour votre orientation et votre disponibilité. »**



Principaux événements en 2025

Congrès international de toutes les Médiations 2025

La 3^{ème} édition du Congrès international de toutes les médiations s'est tenue du 12 au 14 mars 2025 à Angers au Centre des congrès. L'objectif de cette rencontre est de partager les différentes pratiques de médiation, de connaître son évolution et son développement au niveau international.

L'événement fut une grande réussite au vu du nombre de participants et du pluralisme présent.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) a effectué un grand travail sur l'organisation de ce Congrès. Elle a notamment mobilisé son conseil d'administration pour chercher des subventions à ce projet, ou encore, préparé le Congrès via différents comités de pilotage.

L'innovation de 2025 fut l'ouverture de ce Congrès à certains agents de la collectivité en tant que formation. En effet, les suggestions du Médiateur du Conseil départemental ont mené à ce que 15 agents du Département de Maine-et-Loire puissent s'y former. C'était un événement riche en expériences, approches et rencontres, auquel les agents ont été ravis de participer.

Le Congrès international de toutes les médiations 2025 a été institutionnellement soutenu par la Ville d'Angers, le Département de Maine-et-Loire, la Région des Pays de la Loire, l'Etat et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

« Ce rendez-vous a donné lieu à des retours d'expérience issus de plusieurs pays, témoignant de l'ouverture d'esprit et de la diversité des approches et des outils : France, Espagne, Argentine, Colombie, Brésil, Guatemala, Mexique, Canada, Belgique, Italie, Royaume-Uni, Liban, Allemagne, Maroc, Pologne, Suisse, etc. La grande famille des médiateurs internationaux avait rendez-vous à Angers pour échanger et réfléchir ensemble, inventer de nouveaux projets, élargir le réseau et tisser des liens au-delà des frontières (...). Un grand merci aux organisateurs et à tous les partenaires pour ces trois jours dont nous sommes sortis grandis ! »

Extrait de la catégorie « Événements », de la revue Inter-médiés n°17, Semestriel Mai 2025, p. 60-61, par Christel SCHIRMER et Joëlle DUNOYER.



L'entrée en fonction de Karine Bavier, Médiatrice de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole

Depuis le 1^{er} janvier 2025, Karine Bavier a été nommée Médiatrice d'Angers Loire Métropole.

Elle a également pris la suite de Christine Le Solliec au 1^{er} avril 2025 en tant que Médiatrice de la Ville d'Angers.

Karine Bavier travaille en étroite collaboration avec le Médiateur du Conseil départemental, notamment sur l'organisation de la journée Partenaires, qui aura lieu en octobre 2026. Cette collaboration s'illustre également par les dossiers réorientés entre les deux services.

© Ville d'Angers



« La médiation territoriale auprès des angevins et des habitants d'Angers Loire Métropole est une belle opportunité qui permet de renforcer la confiance des administrés dans leur administration.

Le partenariat avec l'ensemble des acteurs sensibles aux modalités de résolution de conflits par l'amiable, notamment avec le Médiateur du Département de Main-et-Loire, permet de mieux appréhender les préoccupations du quotidien. »

20

Karine Bavier, Médiatrice de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole

© Département 49



« Je souhaite la bienvenue à Karine Bavier et je me réjouis de la collaboration que nous avons. »

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

05

Perspectives

La journée des partenaires

Cette journée, qui devrait avoir lieu en 2027, aura pour but la rencontre de l'ensemble des partenaires du territoire, œuvrant dans le champ de la médiation ou de la conciliation.

Il est de coutume que le Médiateur de la Ville d'Angers l'organise une fois tous les 2 ans, en alternance avec le Médiateur du Conseil départemental.

En 2027, c'est au tour de la Médiatrice de la Ville d'Angers de l'organiser. L'invité d'honneur de cette rencontre sera M. Nicolas HOUX, président de la Cour d'appel d'Angers.

Cette journée est un moyen de redéfinir les missions de chacun, de partager un moment de convivialité et d'échanger sur les différentes thématiques et pratiques de la médiation.



© Département 49

Promouvoir la médiation sur le territoire

Le service médiation souhaite poursuivre la promotion de la médiation et ses bienfaits sur le territoire.

Cela est possible lors de temps forts comme la Journée des partenaires, le Congrès international de toutes les médiations, mais aussi par des conférences, des temps d'échanges ou encore

des présentations du métier au sein des universités par exemple.

Communiquer et informer sur la médiation est ce qui permet sa pérennisation.



Revue de presse

« Le décret n°2025-660 du 18 juillet 2025 réforme en profondeur la confidentialité de la médiation, de la conciliation et de l'audience de règlement amiable, en regroupant toutes les règles dans le livre V du Code de procédure civile (CPC). L'article 1528-3 pose pour la première fois un principe général selon lequel : « Sauf accord contraire des parties », tout ce qui est dit, écrit ou fait au cours de ces modes amiables est confidentiel.

Le texte insiste : le principe de confidentialité n'est pas absolu. Il commence et se termine par la formule « sauf accord contraire des parties », placée en tête des deux premiers alinéas. Ce choix permet d'élargir ou de restreindre la confidentialité par une clause expresse : dès la convention initiale ou à tout moment, les parties peuvent convenir d'étendre le secret aux pièces produites, d'en exclure certaines, ou de lever en tout ou en partie la confidentialité sur tel point ou tel document. Cette contractualisation sur mesure est essentielle : elle impose au médiateur et à chaque intervenant de définir précisément ce qui doit rester secret ou non, selon les besoins de leur dossier, renforçant agilité et sécurité pour la médiation.

(...) Le décret repris à l'article 1528-3 du CPC distingue :

- Les pièces élaborées : créées spécifiquement en médiation (projets d'accord, notes, synthèses, comptes rendus ou annotations produites pendant le processus). Ces documents sont strictement protégés et ne peuvent être produits en justice après l'échec de la recherche amiable
- Les pièces produites : documents préexistants (contrats, attestations, bilans...) ou simplement communiqués à l'autre partie, non couverts par la confidentialité et pleinement utilisables devant le juge si le litige se poursuit.

Cette distinction fixe un équilibre entre la confidentialité de la médiation et le droit à la preuve. »

Il faut néanmoins retenir que la présence de raisons impérieuses d'ordre public peut suffire à justifier la levée de la confidentialité. Cela peut par exemple être justifié par des motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant, ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne. Le médiateur devra apprécier au cas par cas s'il relève de telles atteintes nécessitant de lever la confidentialité.

Extrait de « La confidentialité sous contrôle – Ce que change le décret 2025-660 pour les médiateurs », par Florence VANSTEEGER, Magazine Intermédiés n°18, semestriel Novembre 2025

06

Préconisations du Médiateur

Bilan des préconisations 2025

La simplification et l'accessibilité des décisions envoyées par le Département aux usagers

Nous pouvons nous féliciter de l'amélioration des rapports humains entre usagers et beaucoup de services du Département. Cependant, des efforts restent à faire afin que les échanges aient lieu de la meilleure manière possible.

L'accès au Médiateur

Tous les services n'ont pas encore mis dans leurs courriers aux usagers qu'ils ont droit à faire appel au Médiateur. Il est très important que tous les services du Département, ainsi que les organismes qui en dépendent, précisent bien cette possibilité dans leurs courriers.

Préconisations pour l'année 2026

Poursuivre l'amélioration de la relation usagers entre les services du Département et les usagers

Le Département de Maine-et-Loire a affiché publiquement sa volonté de personnaliser ses écrits pour restaurer une proximité avec les administrés. Il y a eu en effet une amélioration à ce niveau, cependant cela peut encore être développé en prenant davantage en compte l'humain.

Des formations sur l'élaboration et la formulation des courriers pourraient par exemple être proposés aux agents en ce sens.

Prévenir les indus

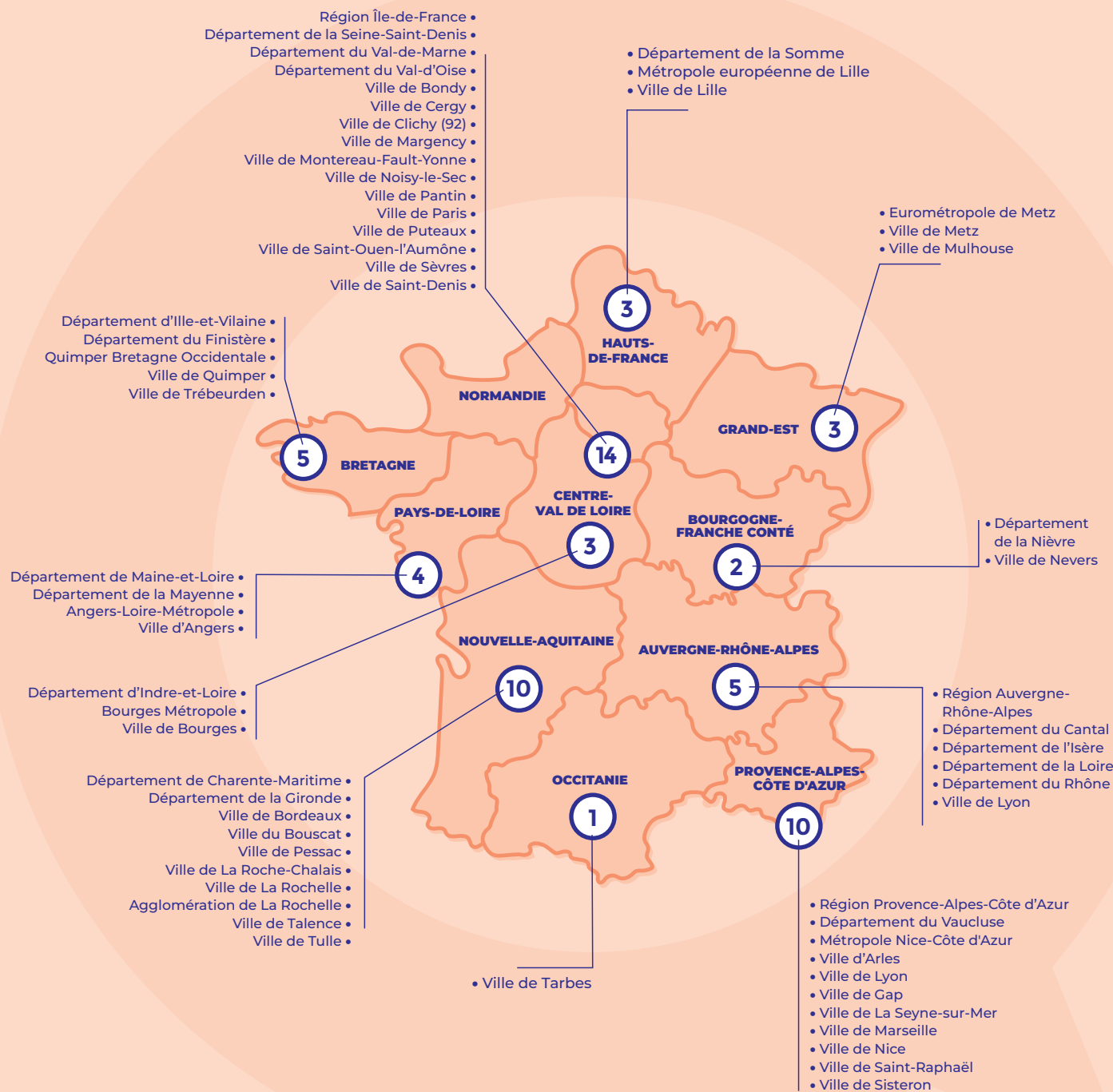
La réforme RSA de mars 2025 aurait pour effet de prévenir les indus en raison du pré-remplissage des déclarations trimestrielles de revenus (DTR). Ce pré-remplissage empêche les erreurs de la part des usagers. Néanmoins, il est trop tôt pour avoir un recul suffisant sur son efficacité.

Un meilleur accès aux voies et délais de recours

Les voies et délais de recours informant l'utilisateur de sa possibilité de saisir le Médiateur du Conseil départemental ne sont pas toujours mentionnées par l'ensemble des services du Département dans leurs décisions. La conséquence est une méconnaissance de la possibilité d'une médiation par certains usagers qui se tournent vers le contentieux.

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

35 Villes, 17 Départements, 7 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