

Médiateur du Conseil départemental

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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	Recours au Médiateur	6
	• Rôle du Médiateur	6
03	Les étapes de la médiation	8
04	Bilan de l'activité sur l'année 2023	10
	Analyse des requêtes	10
	Principaux événements en 2023	19
05	Perspectives du Médiateur	22
06	Préconisations du Médiateur	24
	• Bilan des préconisations 2022	24
	• Préconisations pour l'année 2024	25

Interview croisée

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



Florence Dabin
Présidente du Département
de Maine-et-Loire



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

1 | Quelles qualités faut-il avoir pour être un bon Médiateur territorial ?

Florence Dabin : « Être un bon Médiateur, c'est d'abord savoir écouter une personne, et bien analyser une difficulté entre la collectivité et un habitant. L'écoute est une qualité fondamentale. Être capable d'analyser le questionnement de la personne, ses incompréhensions sur certains points, ses doléances quelquefois aussi... pour être à même d'y répondre et d'apporter les explications adéquates. »

Marc Laffineur : « L'écoute bien sûr, mais cela ne suffit pas, il faut aussi savoir entendre tout en restant neutre et impartial. De plus, un Médiateur territorial est tenu d'agir en équité en permettant à chacun, l'usager comme le Département, de s'exprimer sur un litige. Enfin, il doit faire preuve d'humanisme vis-à-vis d'une population parfois délaissée, démunie et en manque de considération. »

2 | Quels sont les sujets sur lesquels le Médiateur est le plus sollicité ?

Florence Dabin : « Il faut rappeler que le Médiateur doit traiter uniquement un litige né entre un particulier / habitant et la collectivité "le Département" et relevant de sa compétence : collèges, routes, culture, RSA, handicap... Nous avons souhaité modifier l'intitulé pour l'appeler Médiateur du Conseil départemental à cet effet. La thématique sur laquelle le médiateur est le plus sollicité est le Revenu de solidarité active, qui représente 84 % des demandes en 2023. »

Marc Laffineur : « Le RSA occupe une place centrale dans l'activité du service. L'enfance est également une thématique récurrente où les demandeurs peuvent avoir des difficultés à dialoguer du fait de la surcharge du Service de protection de l'enfance (SPE). D'autres personnes nous interpellent sur des litiges concernant la voirie départementale ou encore les aides liées à l'autonomie. La réorientation des demandeurs vers le bon interlocuteur représente aussi une proportion non négligeable de l'activité du Médiateur. »

3 | Quel bilan pouvez-vous réaliser de l'application de la convention Médiation RSA conclue entre le Département et le Tribunal administratif de Nantes ?

Florence Dabin : « Du point de vue du Département, les constats sont très positifs sur les mesures proposées par le juge administratif. Le dispositif a permis de faciliter l'accès au droit des usagers et a contribué à l'amélioration de la qualité des rapports entre notre collectivité et ses habitants, allocataires du RSA. Il apporte également plus de souplesse et de simplicité au sein des litiges en évitant une procédure lourde devant le juge. Le Médiateur va expliquer pédagogiquement pourquoi une décision a été prise et donner des éléments de compréhension à la personne concernée. La convention avec le Tribunal administratif de Nantes qui constitue une première en France souligne le bon travail réalisé par le Médiateur dont l'action permet de réduire les contentieux juridictionnels. »

Marc Laffineur : « L'application de la convention a été difficile dans la mesure où c'était une première en France et chacun devait apprendre à travailler avec son homologue. Cela a pris du temps. Le début d'année 2024 a déjà permis d'instruire plusieurs dossiers de médiation orientés par le Tribunal administratif. Cependant, cette convention semble encore trop restrictive. En effet, d'autres domaines que le RSA pourraient faire l'objet d'une médiation entre le Département et les usagers. »

01

Cadre d'intervention du Médiateur

Médiation territoriale

La médiation est un **mode alternatif de règlement des différends** qui existe dans de nombreux domaines, tant dans le secteur public que 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 **des règles déontologiques spécifiques**, avec notamment la Charte éthique et déontologique des Médiateurs territoriaux.

4

Rôle du Médiateur du Conseil départemental



C'est une personne indépendante qui entretient des relations fortes pour rapprocher les positions entre le citoyen et le Département.



→ Médiation

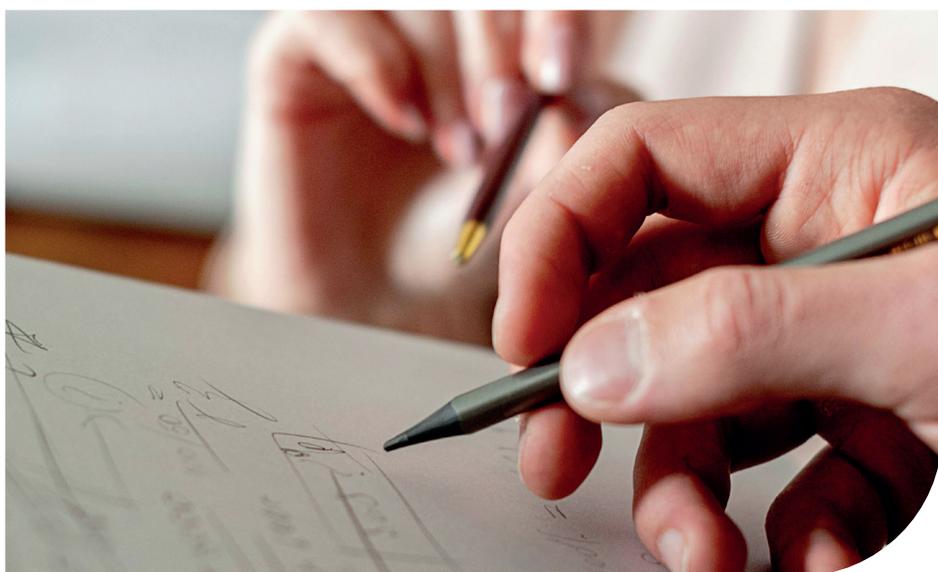
Le Médiateur du Conseil départemental n'est **ni un juge ni un avocat**. Son rôle est de permettre l'**ouverture d'un espace de dialogue entre les usagers et les services du Département**. Le Médiateur du Conseil départemental n'est pas responsable de l'issue de la médiation puisque ce dernier n'est tenu à **aucune obligation de résultat**. Il peut aussi aider à soulever 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 préconisations sont recensées dans ce **rapport d'activité annuel** du Médiateur. Elles sont présentées en Assemblée départementale.

À NOTER

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



Principes essentiels

Le Code national de déontologie du Médiateur régit la posture du Médiateur dans le cadre d'une médiation. Ce dernier se soumet donc à plusieurs principes :

- **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 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. Depuis un arrêté du 25 mai 2023, l'AMCT est devenue membre du Conseil national de la médiation, qui veille au développement des processus de médiation en France.



02

Recours au Médiateur

6



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



Rôle du Médiateur du Conseil départemental

→ 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 et préalablement à la saisine :

- avoir formé un **recours gracieux** 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 ou obtenu un jugement pour la même demande.**

À NOTER

Le Médiateur intervient après une décision défavorable de l'administration, préalablement au juge. Le recours 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 (en principe deux mois), 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 différend concerne un service du Conseil départemental de Maine-et-Loire agissant en tant que collectivité, et non pour tous les différends 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'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**

À NOTER

Si une demande ne relève pas du domaine de compétences du Médiateur du Conseil départemental, 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, contrairement à deux mois en cas de médiation.



03

Les étapes de la

Étape 1 : le recours au Médiateur

1

Réclamation adressée au Médiateur par l'utilisateur



2

Étude de la recevabilité de la demande par le Médiateur



A

Le Médiateur est-il compétent ?

OUI

B

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

OUI

NON

NON

Accusé de réception envoyé à l'utilisateur, notification de l'irrecevabilité de la demande, 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

3

La demande est recevable

Accusé de réception et confirmation de la saisine du Médiateur

A

Le Médiateur recueille l'accord des deux parties pour l'entrée en médiation

B

Le Médiateur annonce l'entrée en médiation.

C

Il communique les positionnements et argumentaires des parties entre elles.

D

Il veille à ce que chacun ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre de façon contradictoire.

E

Le Médiateur peut proposer des rendez-vous avec l'usager ou des rendez-vous tripartites avec le service concerné.

F

Il peut formuler des recommandations en équité lorsque la décision contestée produit des effets disproportionnés.

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 2023

Analyse des requêtes

Évolution du nombre de demandes depuis 2015



Au cours de l'année 2023, 178 demandes ont été adressées au Médiateur du Conseil départemental, soit une augmentation de 26 % par rapport à l'année passée.

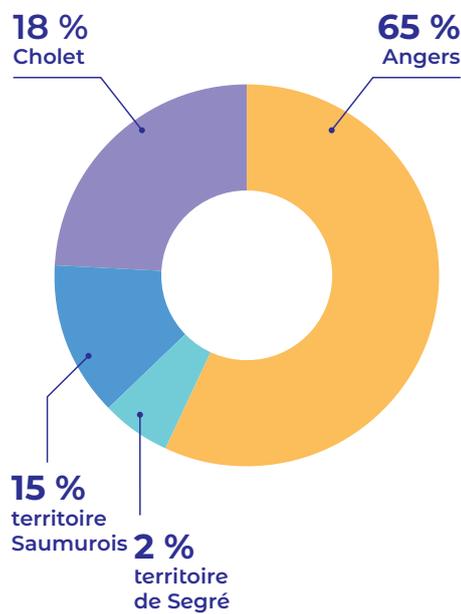


Le service Médiation n'a jamais connu une activité aussi élevée. Cette évolution démontre que **la médiation territoriale s'impose comme un réel outil aux services des usagers** afin de pacifier les différends à l'amiable.



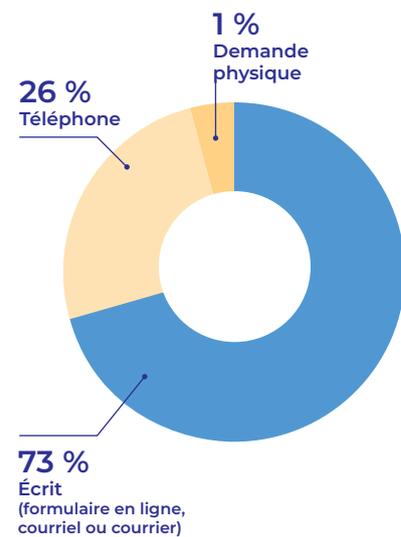
Un partage cohérent de l'origine géographique des demandeurs

Comme l'année précédente, les Angevins et les Choletais représentent plus de trois quarts des demandes. Le quart manquant est représenté majoritairement par les Saumurois. En effet, les Segréens n'ont formulé que très peu de demandes. Cette répartition disproportionnée peut s'expliquer par les différences de densité de population. En les comparant, **la répartition des demandes est cohérente et équilibrée par rapport au nombre d'habitants de chaque territoire.**



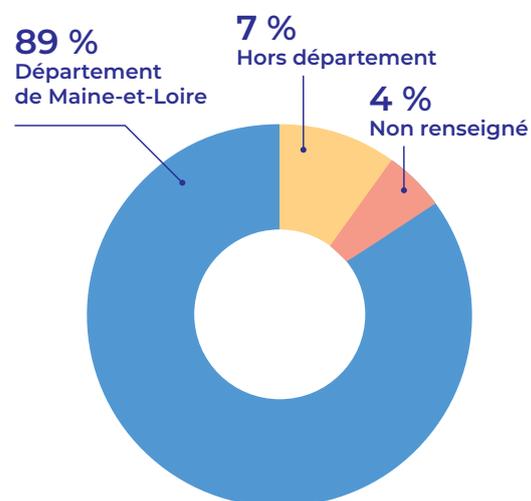
La voie électronique comme moyen de contact privilégié

La saisine du Médiateur du Conseil départemental peut se réaliser de diverses manières. Pourtant, la majorité des demandes sont formulées par un écrit (formulaire en ligne, courriel ou courrier). Dans tous les cas, le Médiateur et son service favorisent les échanges par **courriers électroniques** en raison de leurs nombreux avantages : **traçabilité, rapidité, facilité...**



Répartition des demandes

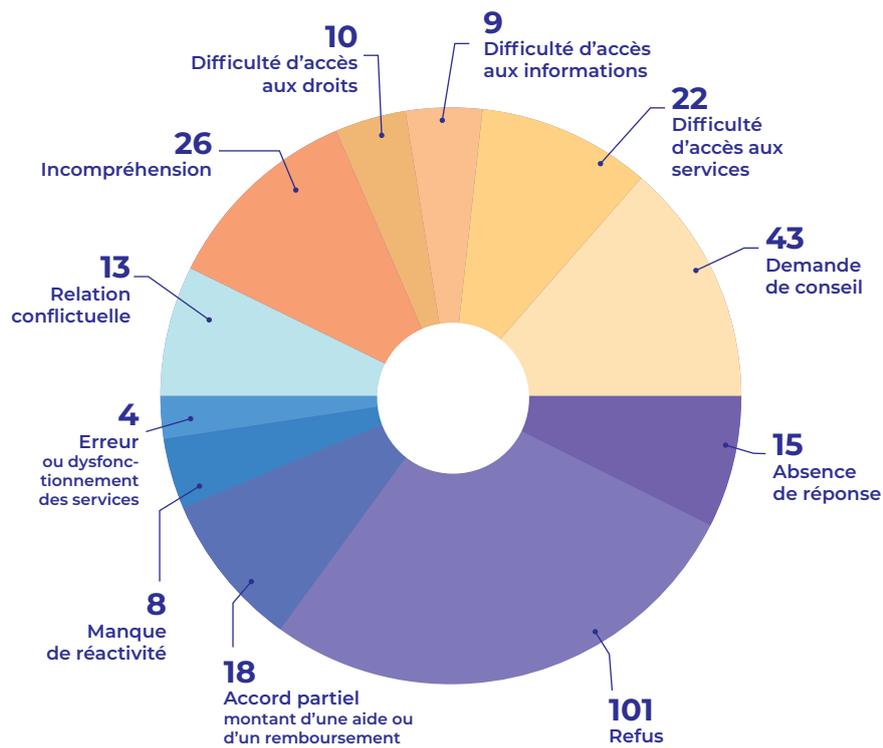
Le Médiateur du Conseil départemental n'est compétent que pour **les différends relatifs aux services du Conseil départemental de Maine-et-Loire**. Cependant, une demande en provenance d'un autre département peut relever de la compétence du Médiateur, notamment lorsque **le demandeur résidait dans le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



La contestation de décisions défavorables : principale motivation des demandeurs

Différentes raisons justifient la saisine du Médiateur du Conseil départemental, **et une même demande peut contenir plusieurs motifs**. Ces motifs peuvent être classés en trois catégories. Soit le différend naît de l'activité de l'administration, ce qui est notamment le cas lorsque le demandeur conteste **une décision défavorable** (environ 40 % des réclamations). Soit la situation personnelle du demandeur

est à l'origine de la demande. En effet, 16 % des réclamations consistent en **une demande de conseil**, et 10 % des autres demandes sont issues **d'une incompréhension** du demandeur à la suite d'une décision. La résolution de relations conflictuelles ne représente qu'une partie restreinte de la médiation.

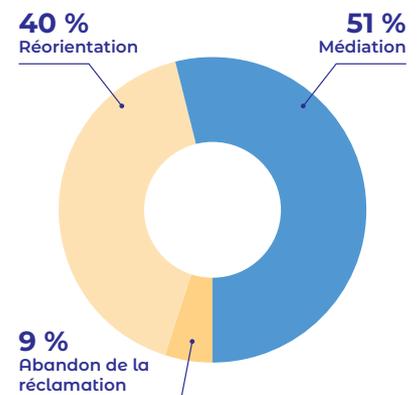


Priorité à la médiation dans le traitement des demandes

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

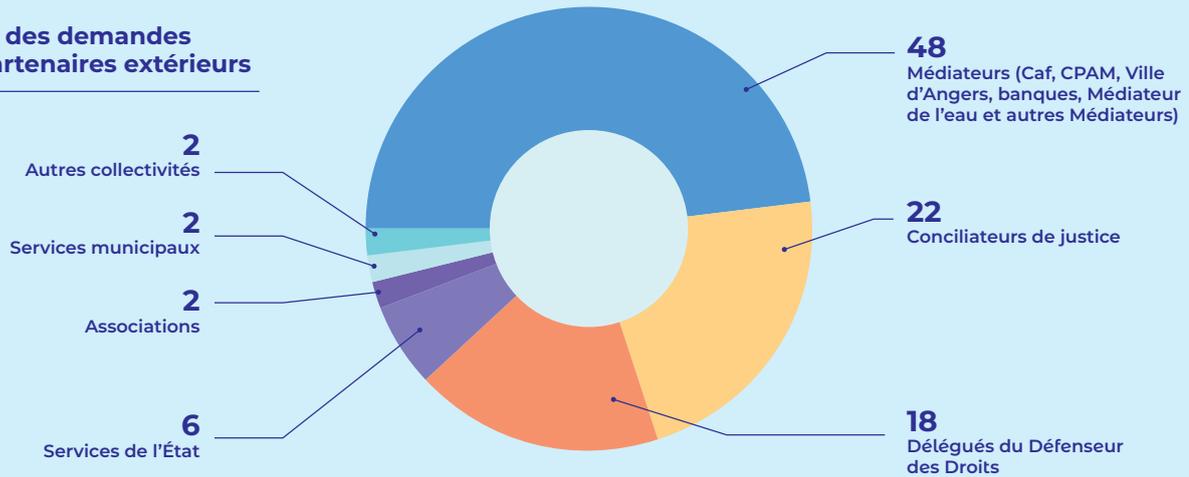
En 2023, **la moitié des demandes formulées au Médiateur du Conseil départemental a fait l'objet d'une médiation**. Ce pourcentage est en augmentation par rapport à l'année passée. À l'inverse, la proportion de réorientations a diminué, passant de 54 % à 40 %. Cette diminution peut s'expliquer par la mise en place **d'un formulaire en ligne, combinée au développement de la communication autour du Médiateur**. Il convient de préciser que la réorientation des demandeurs vers le bon interlocuteur représente une

proportion non négligeable de son activité. Lorsque les demandes ne relèvent pas de sa compétence, le Médiateur du Conseil départemental ne se contente pas de les rejeter. Ce dernier effectue les recherches nécessaires et apporte **une réponse écrite à l'administré en l'orientant vers le bon interlocuteur**. Un dossier classé sans suite n'est pas un dossier abandonné par le Médiateur. Ces dossiers sont généralement **des demandes irrecevables ou des situations où le demandeur ne se manifeste plus**.



L'importance des partenaires extérieurs en matière de réorientation

Répartition des demandes selon les partenaires extérieurs



En raison de la proportion importante de réorientations, le Médiateur du Conseil départemental entretient des relations étroites avec bon nombre de partenaires extérieurs. En réorientant le demandeur, le Médiateur lui apporte une première satisfaction. Comme l'année précédente, les principaux interlocuteurs du

Médiateur sont **les autres Médiateurs présents sur le département du Maine-et-Loire** (secteur privé ou public), **les conciliateurs de justice** ainsi que **les délégués du Défenseur des Droits**. Le développement des partenariats permet ainsi une personnalisation des réorientations.

→ Les conciliateurs de justice

Ce sont des auxiliaires de justice assermentés et bénévoles. Leur rôle est de trouver une solution amiable à un différend 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. 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. 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, dont l'ancienne appellation est « médiateur de la République », est Madame Claire Hedon. Elle est représentée par 570 délégués bénévoles sur tout le territoire national.

Il y a **dix délégués du Défenseur des Droits en Maine-et-Loire**. Ils tiennent des permanences **à titre gratuit à Angers, Trélazé, Cholet et Saumur**. Ces derniers 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 2023, le **Revenu de Solidarité active (RSA)** représente presque la totalité des demandes traitées par le Médiateur du Conseil départemental. Cette proportion importante s'explique par la mise en place d'une procédure de médiation administrative en septembre 2022, suivant la fin de l'expérimentation nationale d'une **Médiation préalable obligatoire (MPO)** en matière de RSA. L'année 2023 a donc été l'occasion de mettre en œuvre cette procédure.

→ Fonctionnement

Le RSA relève de la **compétence des Départements**, lesquels peuvent **en déléguer la gestion et le paiement aux Caf ou Mutualité sociale agricole (MSA)** (organismes payeurs). Chacun des Départements peut conclure des conventions entraînant une compétence plus ou moins large des organismes payeurs. Le Département de Maine-et-Loire a choisi de conserver la gestion des situations dérogatoires d'octroi du RSA, la lutte contre la fraude ainsi que la **gestion des recours**. Dès lors, une demande de recours RSA se réalise auprès de la Caf, qui la transmet ensuite au Département de Maine-et-Loire afin d'y apporter une réponse.

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**. À la suite d'un accord commun entre le Médiateur du Conseil départemental, l'unité Droits, recours et fraudes de la direction de l'Insertion ainsi que les délégués du Défenseur des Droits, l'allocataire ne peut plus saisir les délégués du Défenseur des Droits. Cet accord a pour but de favoriser l'allocataire puisque **seule la saisine du Médiateur interrompt les délais de recours** au Tribunal administratif et suspend le prélèvement des indus de RSA. Cet intérêt non négligeable explique la proportion importante du RSA en matière de médiation.

Cette procédure répond donc à deux objectifs. D'une part, **elle renforce l'accessibilité du Médiateur du Conseil départemental en matière de RSA**. Le Département précise, sur le courrier de réponse du recours d'un allocataire, la possibilité de recourir à la médiation, ainsi que les voies et délais de recours. D'autre part, cette procédure a pour effet **de fluidifier les échanges et d'améliorer la coordination** entre les professionnels concernés. Ainsi, le processus de médiation est encadré par une **procédure déterminée et claire** qui offre un sentiment de sécurité à l'allocataire, sentiment nécessaire

à toute médiation. Ce dernier est informé en tout temps de l'entrée, de l'avancée et de la sortie de la médiation par le Médiateur du Conseil départemental. À défaut d'accord, le délai de recours contentieux auprès du Tribunal administratif repart de zéro à compter du jour de réception de l'acte de fin de médiation.

EXEMPLE

Annulation totale d'une dette de RSA

Madame W a sollicité le Médiateur du Conseil départemental concernant la contestation d'une dette de RSA. Cet indu résultait d'une omission de déclaration de ressources. Dans le cadre d'un recours personne, le Département avait accordé à la personne une remise partielle de dette à hauteur de 30 % en raison de sa situation de précarité et de sa bonne foi.

Madame contestait cette décision et demandait l'annulation totale de sa dette de RSA. Après plusieurs échanges avec la direction de l'Insertion, **le Médiateur a pu obtenir la révision du dossier de Madame W par la Caf afin de vérifier le bien-fondé de la dette**.

Après une nouvelle consultation du dossier par la Caf, l'organisme payeur a relevé une erreur dans la prise en compte des revenus de Madame W. De plus, la Caf a constaté que la personne n'avait pas perçu son rappel de droit à l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) qu'en août 2022.

Ainsi, grâce à la saisine du Médiateur, Madame W a pu obtenir l'annulation totale de sa dette de RSA, avec un rappel de ses droits qu'elle n'avait pas perçus.



→ Bilan de la médiation administrative

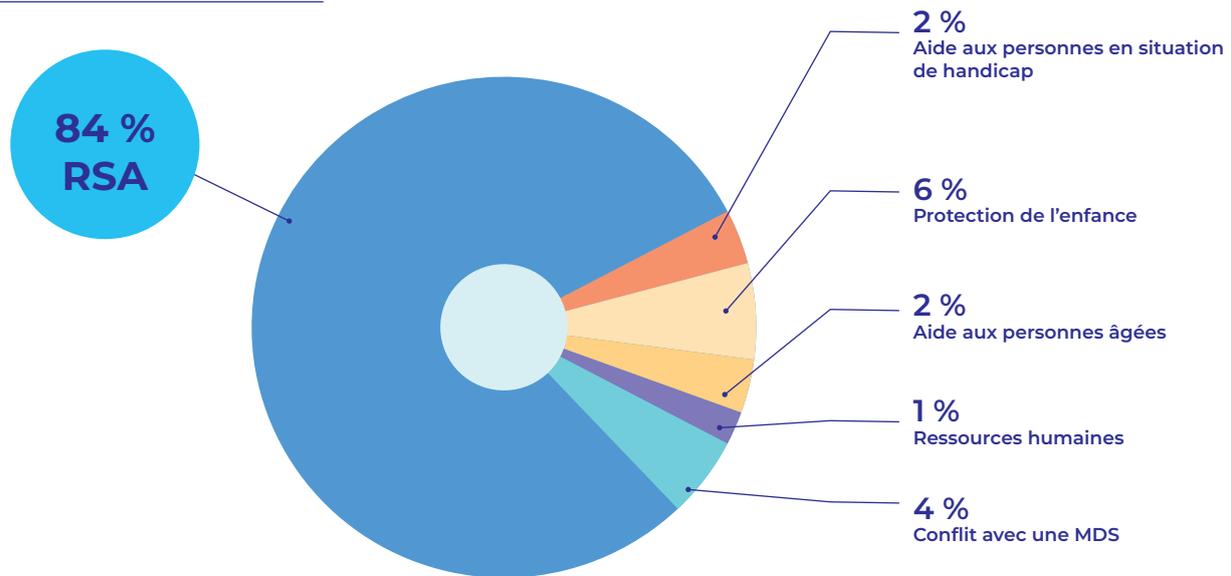
D'une part, la mise en place de cette procédure a permis **un désengorgement du Tribunal administratif de Nantes**. En 2023, **seulement 15 requêtes** relatives au RSA ont été introduites devant le juge, dont une seule à l'issue d'une médiation. En comparaison, **78 requêtes avaient été déposées au Tribunal administratif durant l'année 2017**. L'efficacité de la procédure souligne l'apport positif de la médiation administrative. D'autre part, elle apporte une **réponse rapide au demandeur** (en moyenne 48 jours) 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 de médiation. En effet, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation a été multiplié par 3, passant de 26 à 76 dossiers.

Le Médiateur du Conseil départemental se réjouit de la mise en place de cette procédure. M. Laffineur, ainsi que le service Droits et parcours d'insertion, croient en **la vertu pédagogique** de la médiation administrative. L'objectif est donc **de poursuivre et de renforcer** cette étroite collaboration.

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 une 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**.

Les enjeux importants d'une médiation avec le Service de protection de l'enfance (SPE)

La médiation entre un usager et le **Service de protection de l'enfance** est une procédure très spécifique. Le SPE est l'appellation de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) pour le Département de Maine-et-Loire. Même si ce thème ne représente qu'une partie minime des médiations, les enjeux liés à cette procédure sont importants.

Le but premier n'est pas forcément de trouver un accord total, mais d'ouvrir **un espace de dialogue** entre le service et les personnes concernées. Même si des désaccords ou incompréhensions peuvent persister, la médiation est un moyen pour les parties de poser les choses et d'exprimer leurs points de vue. Chacun se sent alors écouté, considéré, et la situation peut s'en trouver apaisée.

EXEMPLE

Le Médiateur du Conseil départemental a été saisi par **Madame et Monsieur X** dont les petits-enfants ont été confiés au Département. Les demandeurs ne pouvaient voir leurs petits-enfants que rarement et les visites étaient exclusivement encadrées par un professionnel. Ils voulaient donc échanger avec le SPE afin de pouvoir voir leurs petits-enfants plus souvent, et si possible, les accueillir à leur domicile durant les vacances scolaires. Après une tentative de contact, les demandeurs n'ont jamais eu de retour du SPE. À la suite d'un échange entre le Médiateur et le Responsable protection de l'enfance (RPE), **une 1^{re} évaluation de cette demande a été réalisée au Centre départemental de l'enfance et de la famille (CDEF)**. Au terme de la procédure de médiation, **une seconde évaluation**, menée par le CDEF, a pu être mise en place afin d'estimer la possibilité selon le service d'accepter la demande des grands-parents. La saisine du Médiateur a donc permis **de créer du lien et de fluidifier les échanges** entre les différents interlocuteurs concernés par la demande.



La progression des médiations avec une Maison départementale des solidarités (MDS)

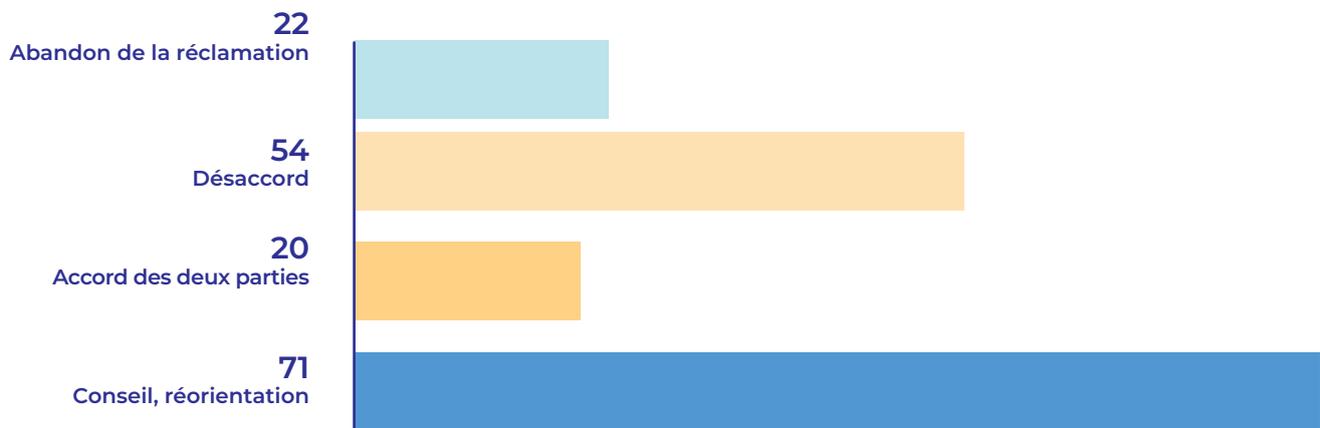
Au cours de l'année 2023, plusieurs réclamations concernaient des difficultés relatives à des Maisons départementales des solidarités. Les MDS gèrent diverses actions départementales en lien avec le domaine sociomédical, et notamment les personnes fragilisées par l'âge, le handicap, les difficultés familiales ou le contexte économique. Dans le cadre des questions sociétales, la médiation territoriale y trouve toute sa place. Le Médiateur du Conseil départemental écoute, comprend et conseille les usagers sur les procédures à suivre afin d'apaiser le différend.

EXEMPLE

Monsieur Y et sa conjointe ont saisi le Médiateur du Conseil départemental dans le cadre d'un litige les opposant à leur MDS de secteur. Ces derniers ont été interdits d'accès à leur MDS pour une période de six mois à la suite d'un comportement irrespectueux et incorrect envers les agents du service. Or, malgré le terme échu, la MDS continuait de refuser l'accès aux demandeurs. Au terme de la procédure de médiation, le Médiateur du Conseil départemental a été à même de renouer le dialogue entre Monsieur Y et la MDS. Une rencontre entre la MDS et le demandeur a notamment pu être organisée, à condition que le couple adopte une attitude respectueuse à l'égard de l'ensemble du personnel de la MDS.

Issues du traitement des demandes

Concernant l'ensemble des demandes formulées en 2023, **près de 30 % d'entre elles aboutissent à la persistance d'un désaccord entre les parties**. Ce pourcentage est largement supérieur aux accords obtenus au terme de la médiation. L'augmentation du nombre de désaccords peut s'expliquer par **la mise en place de la procédure de médiation administrative en matière de RSA**. En effet, 53 des 54 cas de désaccord surviennent à l'issue d'une demande relative à des prestations sociales.



Dans le cadre de la procédure administrative en matière de RSA, **le Département ne revient pas toujours sur sa décision initiale**. Cependant, l'efficacité de la médiation ne s'évalue pas uniquement comme le résultat d'un match entre les parties. Elle apporte satisfaction aux demandeurs qui obtiennent des informations précises sur leur demande afin de comprendre la décision initiale de la collectivité départementale.

EXEMPLE

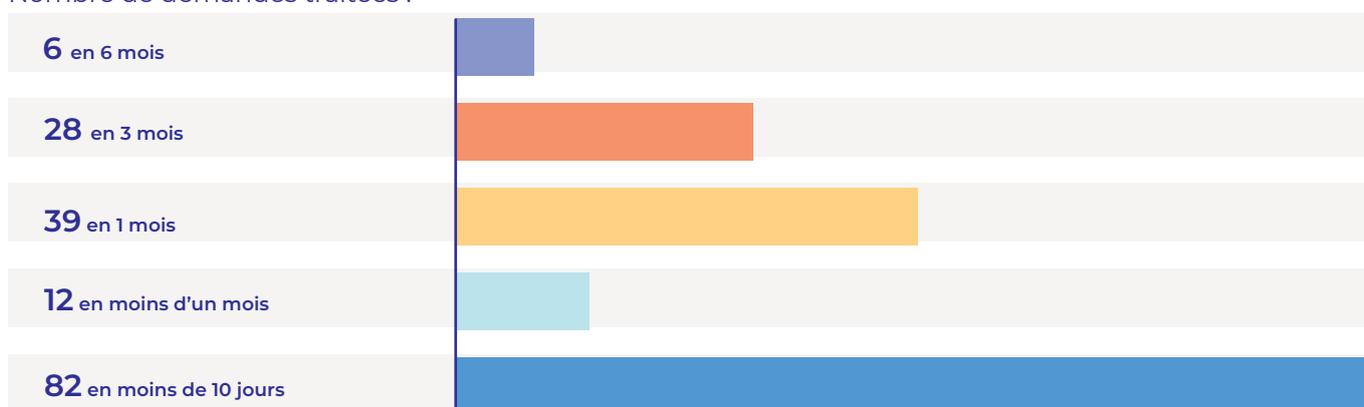
Madame Z a sollicité le Médiateur du Conseil départemental concernant un indu de RSA. Cet indu était apparu à la suite d'une omission de déclaration de séjour à l'étranger pour une durée supérieure à trois mois. En effet, Madame Z était partie à l'étranger dans le cadre d'une formation. De plus, afin de pouvoir suivre cette formation, Madame Z a été bénéficiaire de prêts intrafamiliaux qui n'ont fait l'objet d'aucune reconnaissance préalable de dette et d'échéancier de remboursement. Au terme de la médiation, le Département a confirmé la mise en indu de son RSA versé pour les mois passés à l'étranger, en tenant compte des sommes versées par les parents de Madame Z pour le recalcul de ses droits. Cette procédure a donc été l'occasion pour **Madame Z de comprendre la décision du Département**. Grâce aux informations transmises par le Médiateur, la demanderesse s'est engagée à mettre en place **un échéancier de remboursement de sa dette RSA afin que le Département n'exécute pas son intention de déposer plainte à son encontre**.

La réactivité, point fort du service Médiation

Le Médiateur du Conseil départemental et son service mettent tout en œuvre pour instruire les demandes le plus rapidement possible. **Environ 80 % des demandes sont traitées en un mois ou moins.** La réactivité du service varie selon la nature du traitement de la demande. Si le demandeur

sollicite le Médiateur pour un cas qui ne relève pas de sa compétence, il sera réorienté vers le bon interlocuteur **en moins de 10 jours dans 92 % des cas.** Dans le cadre d'une procédure de médiation, les échanges de pièces et d'arguments allongent les délais. Pourtant, la procédure reste d'une durée relativement courte, soit **un mois ou moins dans 60 % des cas.** Le médiateur du Conseil départemental se réjouit de la réactivité du service.

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 :

- « **Merci pour votre retour et l'aide que vous m'avez apportée.** »
- « **Je vous remercie de m'avoir accompagnée dans cette lourde procédure ainsi que pour votre patience et votre dévouement** »
- « **Merci de votre message et du temps que vous avez accordé à ma requête. Je comprends votre décision basée sur le fonctionnement du RSA.** »
- « **Merci beaucoup pour votre message et vos explications. Je vous remercie également pour votre travail de médiation, même si la décision du Département n'est pas celle que j'aurais souhaitée.** »



Principaux événements en 2023

Journée des partenaires de la médiation et de la conciliation

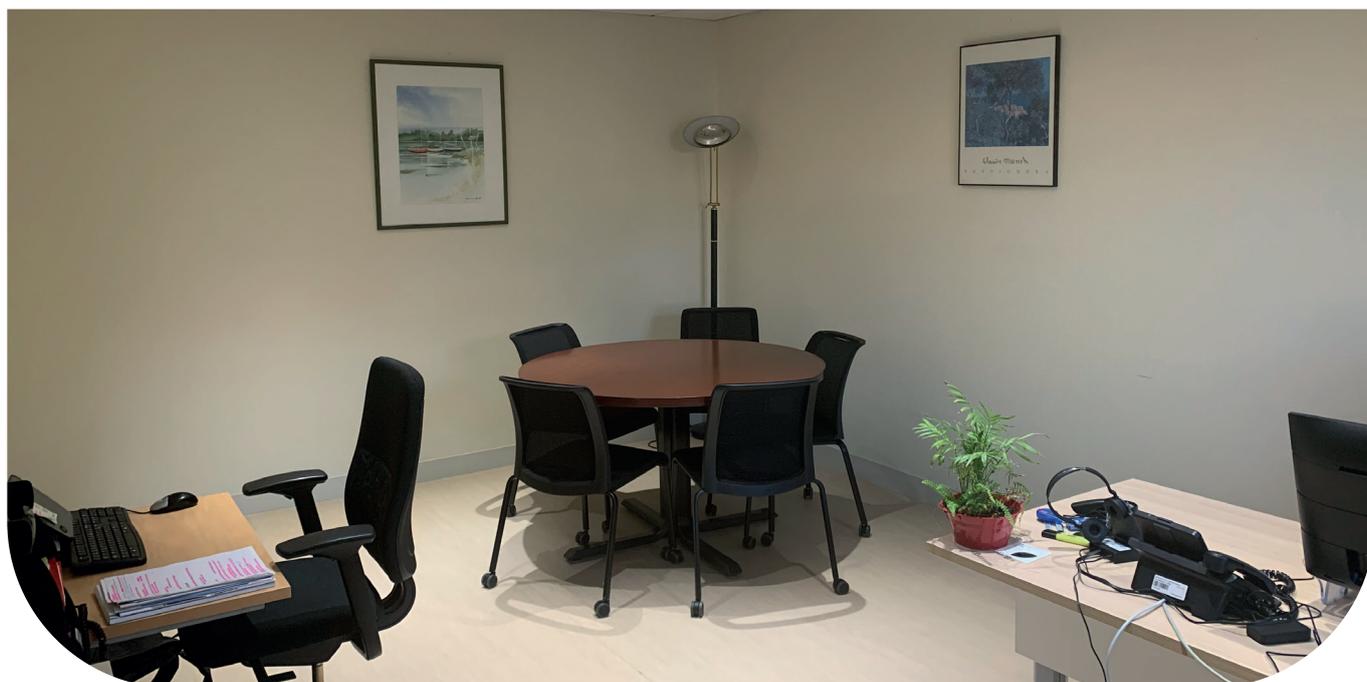
Cette journée annuelle est mise en place en collaboration avec la médiatrice de la Ville d'Angers, de l'eau et de l'assainissement d'Angers Loire métropole. **Elle a pour vocation de réunir l'ensemble des partenaires de la médiation et de la conciliation présents sur le territoire.** Elle permet de redéfinir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

En 2023, l'événement a eu lieu **le 13 juin, aux salons Curnonsky de la Ville d'Angers.** Près de quarante partenaires se sont retrouvés. Les échanges ont

été riches et très variés : conciliateurs de justice, différences entre médiation et conciliation, médiation de nuit, médiation à l'hôpital, médiation auprès des gens du voyage, médiation familiale, pertinence de la médiation et pistes de réflexion afin de la rendre plus accessible, déontologie et principe de confidentialité...

Cette journée a permis de mettre en valeur les points de convergence des missions des conciliateurs et des Médiateurs, ainsi que de souligner l'importance **d'être en lien les uns avec les autres afin de coopérer et d'améliorer la prise en charge des demandes.**





Amélioration du service Médiation pour les usagers

→ Modernisation des locaux

20

Depuis la création du service Médiation en 2015, les locaux du Médiateur n'avaient pas connu de réel changement.

En 2023, le développement de l'activité du Médiateur du Conseil départemental a été accompagné **d'une modernisation des locaux**, en collaboration avec Maine-et-Loire Habitat et la direction du Patrimoine immobilier.

Ce renouveau répond aux besoins du service Médiation qui augmentent d'année en année, tout comme la charge de travail. La modernisation des locaux permet donc à la fois **de créer une meilleure atmosphère de travail au sein du service**, ainsi **qu'un meilleur accueil des usagers** dans un lieu propice à la discussion.

→ Développement de l'équipe médiation

En fin d'année 2023, le développement de la médiation territoriale et l'augmentation de la charge de travail ont nécessité l'agrandissement du service Médiation, avec l'arrivée d'une nouvelle assistante administrative présente à mi-temps.

→ Expérimentation du nouveau logiciel en ligne de gestion des demandes de médiation

Pour l'année 2023, le Médiateur du Conseil départemental s'est porté volontaire pour expérimenter un **logiciel mutualisé** de gestion des demandes, au niveau national, proposé par l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT).

Ce logiciel en ligne **a pour but d'améliorer la qualité du service de la Médiation** en faveur des usagers en allégeant les procédures administratives au sein du service. En offrant la possibilité d'échanger par courriel avec le demandeur directement depuis le logiciel, ce dernier agit comme un **moyen de fluidification des échanges**.

L'expérimentation du logiciel au cours de l'année 2023 a été riche d'enseignement pour l'AMCT. Même si le logiciel n'est pas actuellement compatible avec le fonctionnement interne du service Médiation du Département, le Médiateur a pu effectuer des retours et proposer des idées d'amélioration.

Ainsi, le Médiateur du Conseil départemental poursuivra l'utilisation du logiciel de médiation, déjà existant, pour l'année 2024.

Mise en œuvre de la convention conclue avec le Tribunal administratif de Nantes

Au cours de l'année 2022, **un dispositif de médiation à l'initiative du juge, lors d'un recours contentieux RSA**, a été élaboré entre le Département de Maine-et-Loire et le Tribunal administratif de Nantes. Ce dispositif a été formalisé dans une convention signée le **3 juillet 2023**, pour une durée de deux ans renouvelable. 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 juge du Tribunal administratif de Nantes à partir de l'entrée en vigueur de la convention. Lorsque le juge administratif sera saisi d'un recours contre une décision prise en matière de RSA, **il pourra confier au Médiateur du Conseil départemental, par ordonnance (article L.213-7 – CJA), 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.

La mise en œuvre de cette convention est subordonnée à deux conditions. D'une part, même s'il est présumé, le Département doit donner son accord pour entrer en médiation. Ce dernier peut refuser notamment **en cas de fraude ou si une procédure de médiation a déjà eu lieu**. D'autre part, la médiation ne peut avoir lieu sans **l'accord du demandeur**, c'est le point de départ de la procédure. En cas d'issue négative, l'instruction du recours initial reprend.

Cette fin d'année 2023 a donc été l'occasion de mettre en application cette nouvelle procédure. Globalement, peu de demandes ont été orientées par le Tribunal administratif de Nantes, ce qui est logique au regard de la courte période d'application de la convention. En raison du caractère restrictif de cette dernière, aucune des demandes n'a pu faire l'objet d'une médiation.



Cette convention a pour objectif d'éviter des procès onéreux s'étalant sur plusieurs années, tant pour l'utilisateur que pour le Département.



05

Perspectives

Préparation du Congrès international de la médiation de 2025

La 3^e édition du Congrès international des médiations est prévue **pour 2025, du 12 au 14 mars. Il se tiendra à Angers, au Centre de congrès Jean-Monnier.**

Le but de ce congrès est de faire un tour d'horizon de la médiation et de son développement **au niveau international.** Comme les éditions précédentes, le congrès sera 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 sera aussi un des acteurs majeurs de ce congrès. En effet, l'Office départemental de tourisme envisage l'instauration d'un parcours touristique afin de faire découvrir le territoire aux participants désireux de prolonger leur séjour en Anjou jusqu'au week-end. Le Médiateur remercie la collectivité pour sa mise à disposition du château du Plessis-Macé pour la réception du dîner de gala du jeudi 13 mars 2025.

À l'occasion du précédent congrès, tenu en 2022, l'AMCT a rédigé « **les 60 propositions issues du Congrès** » à partir de l'ensemble des interventions et présentations réalisées, afin de retranscrire le cœur du congrès dans un document unique.

L'objectif est de présenter ces propositions concrètes au président de la République, ayant accordé son haut patronage, au gouvernement, aux assemblées, aux responsables des collectivités territoriales, au conseil d'État et à la Défenseure des Droits.

Pour la prochaine édition, **environ 1 200 participants de plus de 50 pays sont attendus.** Des **tables rondes** seront organisées sur des thématiques soulevant des enjeux contemporains. Une **dimension européenne** sera possiblement intégrée, notamment avec la participation de réseaux européens.

Pour le médiateur du Conseil départemental, la préparation de ce congrès, et son maintien dans l'Anjou, relèvent d'une très grande importance. Au-delà de rappeler **l'intérêt de la primordiale du dialogue, du partage et de l'écoute** dans le contexte international actuel, ce congrès est l'occasion d'inscrire de manière pérenne la médiation territoriale au sein du Département de Maine-et-Loire et **de participer à son rayonnement à l'échelle locale, nationale et internationale.** En effet, le but de l'AMCT est de faire d'Angers, et donc du Département de Maine-et-Loire, **la capitale de la médiation.**

La médiation, un outil face aux enjeux du XXI^e siècle

La médiation dans les relations internationales

Dans un contexte géopolitique tendu, auquel l'Europe n'échappe pas, la médiation humanitaire apparaît comme un **nouvel outil au service de la paix**. En effet, les difficultés rencontrées dans l'apaisement des conflits laissent de plus en plus de place aux modes alternatifs de règlements des différends tels que la médiation.

Le rôle de la médiation dans les relations internationales a été abordé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales dans ses « 60 propositions issues du Congrès international des médiations de 2022 ». La médiation humanitaire consiste en la mise en place d'un **processus inclusif** en maintenant des **voies de communication** entre différents acteurs et en proposant des solutions à même de créer un **climat de confiance**. Dans cette procédure, **ce sont directement les acteurs et les victimes de ces contextes d'urgence qui identifient certaines problématiques, et proposent des solutions pour les résoudre**. Le médiateur, en redonnant le pouvoir à une communauté, est donc une **autorité impartiale et indépendante** qui agit en faveur de la paix.

Le développement de la médiation, dans des enjeux si importants, témoigne de l'utilité de ce processus **qui a vocation à s'étendre dans tous les domaines**.

Existant depuis plusieurs années, l'instauration d'un médiateur du Conseil départemental démontre **l'évolution du Département de Maine-et-Loire dans son approche des conflits**. Tout comme la médiation humanitaire, la médiation territoriale a pour but de restaurer un lien entre la collectivité et l'usager, notamment en permettant à chacun de s'exprimer autour d'un litige.

L'accès des femmes au processus de médiation

Au cours de l'année 2023, 62 % des demandes adressées au médiateur du Conseil départemental ont été effectuées par des femmes. Cette répartition importante constitue l'opportunité de se questionner sur la place des femmes dans la médiation. Même si des évolutions sont perceptibles, **l'inégalité des sexes** est l'un des enjeux majeurs de ces dernières années. Certains pays s'inscrivent même dans un **processus de régression des droits des femmes**. Mise en avant par l'AMCT dans ses « 60 propositions issues du Congrès » de 2022, la médiation restaurative apparaît comme l'une des solutions possibles. Celle-ci n'a en aucun cas pour objectif le pardon, la guérison ou encore la conciliation. Le but est de créer un **espace de dialogue pour échanger, comprendre et apaiser la situation**. Ce processus permet alors de revaloriser la place des femmes dans les conflits, non plus uniquement comme victimes, mais comme réelles actrices.

Aussi, la médiation a toute sa place pour renforcer la démocratie directe sur des enjeux sociaux importants tels que **l'égalité femmes-hommes**, notamment en permettant à ces dernières de s'épanouir professionnellement à travers la médiation. En effet, des études démontrent que l'apport des femmes médiatrices est plus que bénéfique. Leurs capacités d'écoute et de dialogue renforcent les processus de médiation, tout en permettant d'apaiser les tensions.

Ainsi, le médiateur du Conseil départemental apporte son soutien à toutes les Médiatrices, à l'image de la Médiatrice de la Ville d'Angers ou de la médiatrice de la Caf de Maine-et-Loire. Face à ces enjeux importants, le Département de Maine-et-Loire s'inscrit dans cette continuité par la mise en place de **nombreuses actions en faveur d'un équilibre des sexes**.

Journée des partenaires de la médiation et de la conciliation

Le 11 avril 2024, la 7^e édition de la journée a eu lieu à l'Hôtel du Département à Angers.



Amélioration du logiciel départemental de médiation

Au cours de l'année 2024, 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 2022

→ L'amélioration du lien entre le Médiateur et les services du Département

Reposant sur la base du dialogue, le bon fonctionnement de la médiation territoriale dépend notamment des relations du Médiateur du Conseil départemental avec les services du Département. La collaboration est excellente avec la **direction de l'Insertion**, en témoigne la mise en place de **réunions annuelles** permettant des échanges constructifs sur le processus de médiation administrative en matière de RSA. L'année 2023 a aussi été l'occasion d'établir une procédure de médiation avec la **direction des Routes départementales et le Service de protection de l'enfance**.

La volonté du Médiateur est donc d'étendre le modèle de fonctionnement convenu avec la direction de l'Insertion à **l'ensemble des services du Département**. En effet, la communication peut s'avérer complexe avec certains services, ce qui peut avoir pour conséquence de ralentir l'avancée de dossiers urgents. Le Médiateur met en avant la nécessité de poursuivre cet objectif, notamment par la mise en place de **rencontres tripartites avec les services**.

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

→ La personnalisation des décisions du Département envoyées aux usagers

Au sein du précédent rapport, le Médiateur du Conseil départemental préconisait une **rédaction plus humaine des décisions du Département** envoyées par les services aux habitants. En effet, certaines formulations utilisées par les services peuvent heurter la sensibilité des administrés, remettant en cause, par la même occasion, l'intégrité de ces derniers. À la suite de cette préconisation, le Département de Maine-et-Loire a affiché publiquement **sa volonté de personnaliser ses décisions**. En cette période de fragilisation du lien social, le Médiateur souhaite rétablir de manière durable **une proximité entre le Département et ses habitants**.



Préconisations pour l'année 2024

→ Développer la communication autour du Médiateur

Bien que certaines initiatives ont eu lieu au cours des années précédentes, le Médiateur du Conseil départemental préconise un **développement de la communication autour du service Médiation**. Ce dernier constate que la médiation territoriale est encore trop peu connue des administrés, mais aussi des autres services du Département. Cette méconnaissance de la médiation territoriale, dans son fonctionnement, mais aussi dans son champ d'application, est à l'origine de **nombreuses réorientations**.

Une meilleure communication interne permettrait aux services de la collectivité **d'informer les particuliers de l'existence du Médiateur du Conseil départemental**. Une stratégie de communication vers le public cible devra être lancée pour que les usagers aient un meilleur accès à leurs droits.

→ Prévenir les indus 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. Pour pallier la constitution d'indus, le Médiateur recommande :

- de favoriser **une meilleure coordination entre le Département et les organismes de gestion** afin de pallier 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.

Par exemple, le Médiateur préconise un changement d'appellation concernant **l'Allocation de soutien familial recouvrable (ASFR)**. L'ASFR est **un reversement de pension alimentaire récupéré auprès de l'autre parent par la Caf**, qui joue un **rôle d'intermédiaire en matière de recouvrement**. Cette appellation porte à confusion pour l'allocataire, qui peut penser à tort qu'il s'agit d'une prestation de la Caf, au même titre que **l'Allocation de soutien familial (ASF)**. Par conséquent, il commet l'erreur de ne pas la déclarer, ce qui génère inévitablement des litiges avec le Département. À la suite d'un échange avec

la Médiatrice de la Caf, le Médiateur du Conseil départemental suggère que l'appellation « ASFR Paiement terme courant », sur l'attestation de paiement, puisse être remplacée par « Pension alimentaire recouvrée (à déclarer) » dans un **but d'intelligibilité**. La Médiatrice de la Caf a donc décidé de porter cette idée aux Médiateurs des Caf de la Région Pays de la Loire.

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

Dans le cadre de certaines procédures de médiation, le Médiateur doit se mettre en contact avec **des administrations extérieures au Département de Maine-et-Loire ou des organismes privés assurant une mission de service public**.

Or, le Médiateur du Conseil départemental a été témoin de la complexité, **pour les usagers et lui-même**, de joindre ces administrations et organismes. En effet, l'obtention d'un interlocuteur par voie téléphonique ou électronique peut s'avérer **longue, fatigante, décourageante, voire impossible**. Ce **manque de proximité avec les usagers** peut être à l'origine d'un allongement du délai de traitement des demandes, entraînant occasionnellement des incompréhensions ou des indus de prestations sociales.

De ce fait, le Médiateur du Conseil départemental préconise **un renforcement de l'accessibilité des administrations et des organismes privés**. Cela permettrait d'alléger les procédures en faveur des usagers, tout en y intégrant une dimension plus humaine.



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





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

02 41 81 46 27
mediateur@maine-et-loire.fr

formulaire en ligne

