



Rapport du médiateur

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MAYENNE

Édito du médiateur Départemental

Conformément au Code général des collectivités territoriales, je dois vous rendre compte de mon activité pour l'année 2024 en tant que Médiateur du Département de la Mayenne, et ce pour la 8^{ème} année consécutive.

Considérons que 2024 est une année d'étiage compte-tenu du faible nombre de dossiers traités (16), ce qui confirme, sur la forme, la bonne santé administrative de notre Département, et sur le fond, la pertinence des politiques développées dans le cadre de vos compétences.

Je me permets de féliciter l'ensemble de votre institution, Monsieur le Président.

Quel que soit le requérant et quel que soit le problème rencontré, je privilégie une écoute attentive et empathique à tout moment.

Après la prise de connaissance du différend, la recherche des paramètres déclencheurs de l'incompréhension, leur analyse, et l'esquisse des solutions à envisager, vient le temps de l'action.

La réactivité est ma philosophie, ce qui donne, le plus souvent, un *a priori* positif à la médiation.



Roger Guédon
Médiateur du Département
de la Mayenne

Deux cas de figure se présentent :

1.

Le dossier n'est pas recevable, ce qui est le plus souvent le cas, car il concerne une autre collectivité (Commune, Communauté de Communes, Région) ou une autre institution (Préfecture, CAF, Associations, professionnels).

Le requérant, souvent, cherche son chemin entre les différents interlocuteurs et services ; nous l'y aidons systématiquement, et après avoir recherché, en amont, le bon interlocuteur, nous l'en informons.

Ce petit guidage permet souvent de faire de grands pas vers la solution souhaitable.

2.

Le dossier est recevable. Après analyse exhaustive de la demande, avec l'agent de la Direction Audit, Contrôle et Évaluation (DACÉ) chargé notamment du secrétariat de la médiation, et que je remercie, nous nous répartissons les démarches à accomplir : prise de contact avec les services, analyse de la jurisprudence, avis des commissions ad hoc et des élus qui les président.

Nous recevons aussi parfois les personnes concernées qui le souhaitent, afin d'approfondir leurs demandes.

Enfin, j'accepte également les rendez-vous sur les lieux, en présence de toutes les parties, tout particulièrement pour les problématiques liées au déploiement de la fibre.

La Mayenne est sur le podium des départements fibrés, avec un taux actuel de couverture dépassant les 96,5%, mais au prix de combien d'efforts ?

Félicitations.

Vraiment, je ressens le côté enrichissant, humainement, de mes fonctions de Médiateur.

*N.B. : suite à la mise en ligne, sur la plateforme **data.lamayenne.fr**, des données ouvertes (open data) retraçant l'ensemble des saisines enregistrées depuis 2016, il me paraît opportun de vous informer que cette base de données a atteint les 4 979 téléchargements au 4 juin 2025.*

Le rôle du Médiateur départemental

La médiation a pour objectif de rapprocher l'administration du citoyen et des bénéficiaires de l'action départementale. Le Médiateur cherche à régler équitablement les différends dont il est saisi, tout en évitant une judiciarisation des problématiques posées.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Il peut être saisi au moyen d'un formulaire en ligne :

● lamayenne.fr

Par courriel à l'adresse :

● mediateur@lamayenne.fr

Ou encore par courrier :

● Monsieur le Médiateur
du Département de la Mayenne
Hôtel du Département
39 rue Mazagran CS 21429
53014 LAVAL CEDEX

COMMENT PROCÈDE LE MÉDIATEUR ?

Le Médiateur attend que chaque demande soit exposée de la façon la plus claire et la plus précise possible, en y joignant notamment tous les documents utiles à sa compréhension.

Le Médiateur ne peut pas intervenir dans les relations du Département avec ses agents ou les autres collectivités locales, ni dans l'attribution des marchés publics. En outre, son intervention s'arrête dès lors qu'une procédure est lancée.

LES TROIS CONDITIONS À RÉUNIR



La demande entre dans son champ de compétence.



La requête traduit un intérêt personnel du demandeur à agir.



Les échanges avec les services n'ont pas été possibles ou n'ont pas apporté satisfaction.

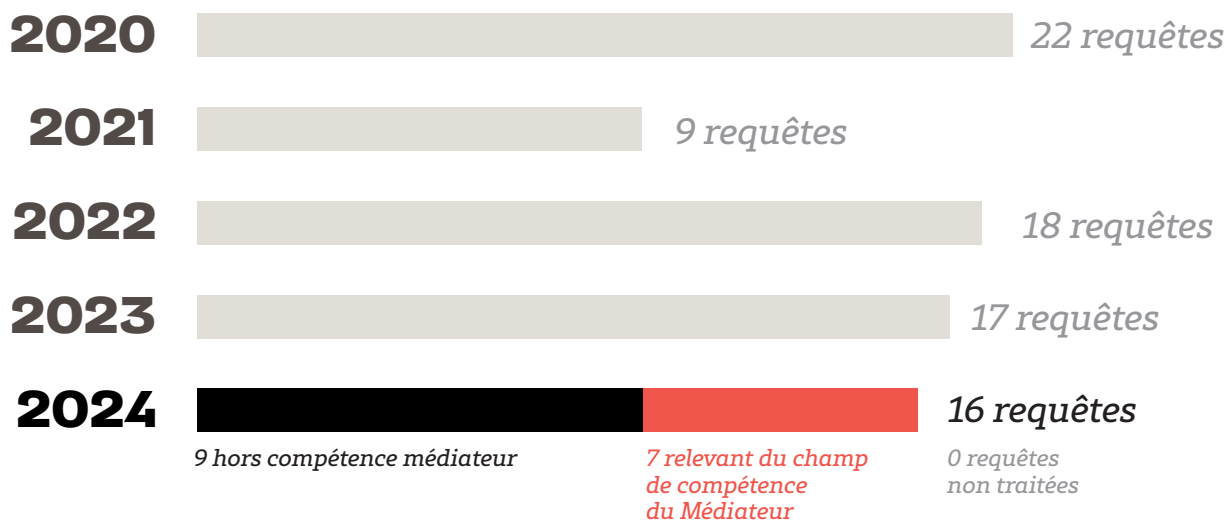
LES PRINCIPES D'ACTION DU MÉDIATEUR

Ils s'inscrivent dans le cadre proposé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), à laquelle adhère le Département de la Mayenne :

- L'indépendance et l'impartialité ;**
- La neutralité, le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;**
- L'écoute équilibrée et attentive des parties en litige ;**
- Le respect du contradictoire ;**
- La confidentialité ;**
- Le sens de l'équité ;**
- La compétence et l'efficacité ;**
- La transparence.**

Synthèse des saisines de l'année 2024

16 requêtes enregistrées en 2024, soit 1 de moins que l'année précédente.



Objets des saisines du médiateur en 2024



Focus sur les demandes 2024 entrant directement dans le champ de compétence du Médiateur

Action sociale

Le 19 avril 2024, le Ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles, par l'intermédiaire de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Mayenne saisit le Médiateur. Monsieur F. fait part d'un trop-perçu de Revenu de Solidarité Active (RSA) ne lui permettant pas de bénéficier du Fonds de Solidarité Logement (FSL).

Le traitement de cette saisine est abandonné dès lors que le Médiateur apprend que le requérant avait déjà engagé parallèlement une procédure judiciaire auprès du Tribunal Administratif de Nantes.



Le 22 juillet, le Médiateur est saisi par Monsieur B. qui ne comprend pas l'interruption de versement de l'Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) dont bénéficiait jusqu'à lors son enfant, et ce malgré ses besoins persistants en soins.

En lien avec le service concerné de la Direction de l'Autonomie (DA), le Médiateur lui a apporté des explications sur la régularité de la situation administrative de son dossier. Le requérant a également été accompagné, afin de faire valoir les autres droits auxquels il pouvait prétendre. Le requérant a par la suite pu accéder, pour son enfant, à un Plan Personnalisé de Compensation du Handicap (PPCH), après passage de son dossier en Commission Départementale de l'Autonomie des Personnes en situation de Handicap (CDAPH).



Le 18 septembre, Madame P. interpelle le Médiateur, ainsi que le Président du Conseil Départemental, sur un différend avec la Direction de l'Action Sociale de Proximité (DASP).

Le Médiateur se rapproche du Cabinet du Président qui l'informe, après s'être lui-même rapproché des services de l'État, que la requérante demeure non seulement injoignable, mais semble également avoir pris la fuite, car elle serait a priori auteure de faits répréhensibles par la loi. Elle semblerait en outre coutumière de pratiques irrégulières auxquelles elle aurait déjà eu recours dans d'autres départements français. Dès lors, le traitement de la saisine est abandonné.

Par ailleurs, compte-tenu des faits, le Département a saisi le Parquet de Laval.

Déploiement de la fibre

Le 15 mai, Monsieur R. fait part de son « nonaccès » à la fibre suite à un déménagement, et ce malgré les relances adressées à Mayenne Fibre par l'utilisateur et son opérateur. Après avoir sollicité le service compétent du Département sur le dossier, le Médiateur a transmis au requérant la marche à suivre afin d'obtenir son raccordement à la fibre.



Le 11 juillet, Monsieur F. demande l'aide du Médiateur dans le processus d'accès à la fibre pour plusieurs foyers de sa zone d'habitation, dont le sien.

Il s'avère que ce dossier relève pour le moment de la compétence de la Ville de Château-Gontier. Ce dossier avance, et une nouvelle collaboration active s'est instaurée avec Orange, la Ville de Château-Gontier et notre opérateur départemental, Mayenne Fibre.

Le dossier suit son cours et le Médiateur y restera attentif.



Le 12 décembre, Monsieur B. signale au Médiateur qu'il est dans l'attente de travaux de raccordement à la fibre optique depuis bientôt deux ans. Fin 2023, il avait été informé par Mayenne Fibre que le « process de réalisation des travaux sui[vai]t son cours ».

Après que le Médiateur a fait le lien avec le service compétent du Département, les travaux de génie civil nécessaires au raccordement ont finalement été engagés, avec une date prévisionnelle de finalisation en juin 2025. Le Médiateur en a informé l'utilisateur.

Informations générales

Le 20 mai, Madame A. demande les coordonnées du Médiateur en vue d'une saisine future.

Un courrier retour lui est envoyé avec les coordonnées complètes du Médiateur. L'utilisateur n'y a pas donné suite.

Focus sur les orientations données par le Médiateur aux saisines sortant de son champ de compétence

« Une volonté de renseigner au mieux les Mayennais »

Le Médiateur cherche à apporter une réponse à chaque Mayennais qui le sollicite, y compris dans le cas où sa demande est hors compétence départementale, sous réserve qu'il ait transmis les éléments permettant la bonne compréhension de sa requête.

ORIENTATIONS	OBJETS DES SAISINES	CONTEXTE DES SAISINES	RÉPONSES APPORTÉES
MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE MALADIE	Remboursement d'honoraires	En avril, Monsieur B. dit ignorer les raisons pour lesquelles la CPAM de Laval ne rembourse plus les honoraires du spécialiste en orthopédie qu'il consulte.	Transfert du dossier au Médiateur de la CPAM. Requérant informé de ce transfert.
CROUS - Caisse d'Allocations Familiales (CAF)	Dépôt de garantie logement étudiant	En février : conflit avec le CROUS. Monsieur D. conteste la retenue d'une partie de son dépôt de garantie.	Transfert de la demande au CROUS et au service Médiation de la CAF.
MAISON FRANCE SERVICES	Impôts	En juillet, Monsieur A. informe le Médiateur de sa notification par les impôts d'un défaut de production de déclaration en tant qu'entreprise alors que le requérant affirme être un particulier.	Les coordonnées de la Maison France Services la plus proche du domicile du requérant lui sont communiquées.
UFC que choisir - Médiateur des communications électroniques	Habitat	Deux saisines en 2024 - En avril, Monsieur P. fait part au Médiateur d'un conflit avec le propriétaire du logement qu'il occupe au sujet d'un règlement d'une facture de serrurerie. - En décembre, le fils de Madame R. quitte son logement faute de ressources suffisantes pour subvenir à ses besoins et revient vivre au domicile de ses parents. Il a 23 ans et est salarié en CDI dans le privé. Il doit résilier son abonnement internet, mais sa situation n'est pas considérée par son opérateur comme un cas de résiliation légitime lui permettant d'être dispensé des frais associés, s'élevant à 160 €. La requérante souhaite être recontactée pour savoir comment gérer cette situation.	Les coordonnées de l'association de consommateurs sont communiquées aux requérants. En sus, le 2^{ème} requérant est également invité à se rapprocher du Médiateur des communications électroniques.

ORIENTATIONS	OBJETS DES SAISINES	CONTEXTE DES SAISINES	RÉPONSES APPORTÉES
MAIRE DE LA COMMUNE	Voirie	En novembre, le Médiateur est interpellé au sujet d'un trottoir en mauvais état et non adapté à l'usage (incommod, dangereux). La commune ayant renvoyé la responsabilité vers le Département, Monsieur D. demande quelle est la procédure à suivre pour une demande de remise en état.	Après avoir pris attache de la Direction des Infrastructures (DI), le Médiateur confirme à l'usager que, d'après la convention passée avec la commune, l'entretien de ce trottoir relève bien de la responsabilité de cette dernière. Le Médiateur renvoie donc l'usager vers sa commune, à laquelle il rappelle en parallèle sa responsabilité. Les travaux ont été réalisés sous 1 mois. L'usager a adressé ses remerciements au Médiateur du Département.
PRÉSIDENT D'AGGLO- MÉRATION	Transport scolaire (primaire)	Saisine d'août. Refus d'accès à l'abonnement au transport scolaire pour l'enfant de Madame B., élève de primaire. Ce dernier voyageait jusqu'alors en empruntant les cars affrétés par le Département pour le transport des collégiens. Les TUL (Transports Urbain Lavallois) de Laval agglomération n'acceptent plus les élèves de primaire dans ces cars.	Le Médiateur transmet les coordonnées du contact du Président de Laval Agglomération pour permettre à la requérante de faire avancer son dossier.
RÉGION	Transport scolaire (lycéens)	En septembre : refus d'exonération par la Région d'une majoration pour inscription tardive des enfants de Monsieur P. aux transports scolaires.	Le Médiateur rappelle au requérant qu'il ne peut intervenir dans le cadre d'une mission exclusive de la Région. Il l'invite néanmoins à se rapprocher du Médiateur de la Région si celui-ci a été nommé, et à défaut, de la direction du service concerné.
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	Trop-perçu agent	En novembre, le Médiateur est contacté pour une demande de renseignements concernant un litige avec le service paie du conseil Départemental au sujet d'un trop-perçu.	Le Médiateur n'étant pas autorisé à intervenir dans les relations du Département avec ses agents, l'agent a été invité à poursuivre ses échanges avec son encadrement ainsi qu'avec ses référents du service du personnel, afin de trouver la meilleure solution aux difficultés rencontrées.

Conclusion et perspectives

Vous l'avez constaté, le nombre de saisines est relativement faible, au niveau néanmoins de ces dernières années.

Je suis heureux de constater que, pour la deuxième année consécutive, je n'ai reçu aucune saisine concernant l'APA, ce qui prouve certainement l'efficacité du plan May'Aînés.

La Mayenne est une terre d'équilibre, à taille humaine, et elle reste exemplaire, ce qui contribue à la richesse de votre fonction d'élus, et vous pouvez en être fiers.

Je vous rappelle que le Département adhère à l'Association nationale des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) depuis 2017. La cotisation annuelle actuelle est de 1 000 €, qui chaque année, est bien réglée. Je vous en remercie.

Cette année, j'ai d'ailleurs pu saisir l'opportunité de contribuer à la promotion de la médiation administrative au sein des collectivités

territoriales lors des Assises des Départements de France (ADF), qui se sont tenues à Angers en novembre. Au sein de ce réseau notamment, je continue à entretenir une relation de confiance avec mes collègues, en particulier avec Marc LAFFINEUR, Médiateur du Conseil départemental du Maine-et-Loire, Jean-Francis TREFFEL, Médiateur de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et ancien Préfet de la Mayenne, ainsi qu'avec Michel SAPPIN, Médiateur de la Région PACA, et actuel Président de l'AMCT.

Enfin, je vous confirme avoir pu exercer mes fonctions dans la plus grande sérénité, avec l'indépendance requise, et l'écoute bienveillante du Directeur Général des Services et de ses Directions, et bien sûr du Président et des élus de votre assemblée, que je remercie chaleureusement.

Merci de votre attention

Roger Guédon
Médiateur du Conseil
Départemental de la Mayenne

Propositions

Le Médiateur peut aussi faire quelques préconisations.



Une bonne décision doit être bien comprise par le bénéficiaire ou l'utilisateur.

Je précise donc que toute décision doit être explicitée et étayée simplement, et de manière compréhensible par tout le monde, en en déclinant mathématiquement les paramètres décisionnels.

En un mot, ne pas se laisser emporter par les arguties administratives et juridiques.



Notre voisin et ami, le Département du Maine-et-Loire, a signé en 2023 une convention avec le Tribunal Administratif de Nantes, à l'initiative du Juge, pour un recours à la Médiation Préalable Obligatoire (MPO) dans le cadre du RSA.

Cette convention a été mise en place en septembre 2022 suivant la fin de l'expérimentation nationale de la MPO, et conformément à un accord national conclu avec l'AMCT.

La Mayenne doit être à l'écoute, ce dont je ne doute pas.



**CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA MAYENNE**
39 rue Mazagran CS 21429
53014 Laval Cedex