

Rapport 2022 du médiateur

Conseil Départemental de la Mayenne





Édito du médiateur Départemental

L'année 2022 revient quasi normale, bien sûr non comparable à 2021 ; néanmoins la médiation n'a pas été très sollicitée, j'y vois un signe de bon fonctionnement de votre institution.

Dix-huit saisines, dont dix hors champ de compétence du médiateur départemental, toutefois ces dernières sont analysées, enrichies d'informations complémentaires et transmises aux interlocuteurs compétents, ce qui est apprécié par les requérants et vaut parfois des remerciements. C'est si rare !

Les problématiques rencontrées restent souvent complexes, même après avoir été traitées par l'administration. Le médiateur doit être à l'écoute, objectif et impartial, car il ne vient ni en contre-poids, ni en contradiction avec l'administration.

Il peut arriver que la conclusion du médiateur, après dialogue, diverge de celle du service ou de la commission ad hoc ; ce qui fut le cas pour un dossier RSA. J'avais souhaité que ce dossier revienne en commission, avec des arguments sans doute insuffisants, puisque cette dernière a confirmé son refus... dont acte, affaire classée.

Le médiateur doit avoir le sens de l'équité, c'est son bréviaire. Mais votre institution fonctionne sur ce grand principe, vos délibérations, vos textes d'application sont rédigés dans ce sens, ce qui explique sans doute qu'en Mayenne, nous avons peu de saisines, et que les différends sont les plus souvent solutionnés assez rapidement.

Evidemment, toute médiation réussie, toute solution trouvée vous économise temps, énergie, argent et valorise votre institution et l'ensemble de ses acteurs.



Roger **Guédon**

Le rôle du médiateur

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.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Il peut être saisi par mail :



mediateur@lamayenne.fr

Ou 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 vérifie que la demande entre bien dans le champ des compétences du Département et analyse sa recevabilité.

Le médiateur ne peut pas intervenir dans les relations du Département avec ses agents ou avec les autres collectivités locales ni dans l'attribution des marchés publics et son action s'arrête si une procédure est lancée.

LES TROIS CONDITIONS À RÉUNIR



La demande doit concerner les domaines de compétences du Département.



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 la réponse satisfaisante pour l'utilisateur.

LES PRINCIPES D'ACTION DU MÉDIATEUR

Les principes d'action du médiateur s'inscrivent dans le cadre proposé par l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) dont la Mayenne est adhérente :

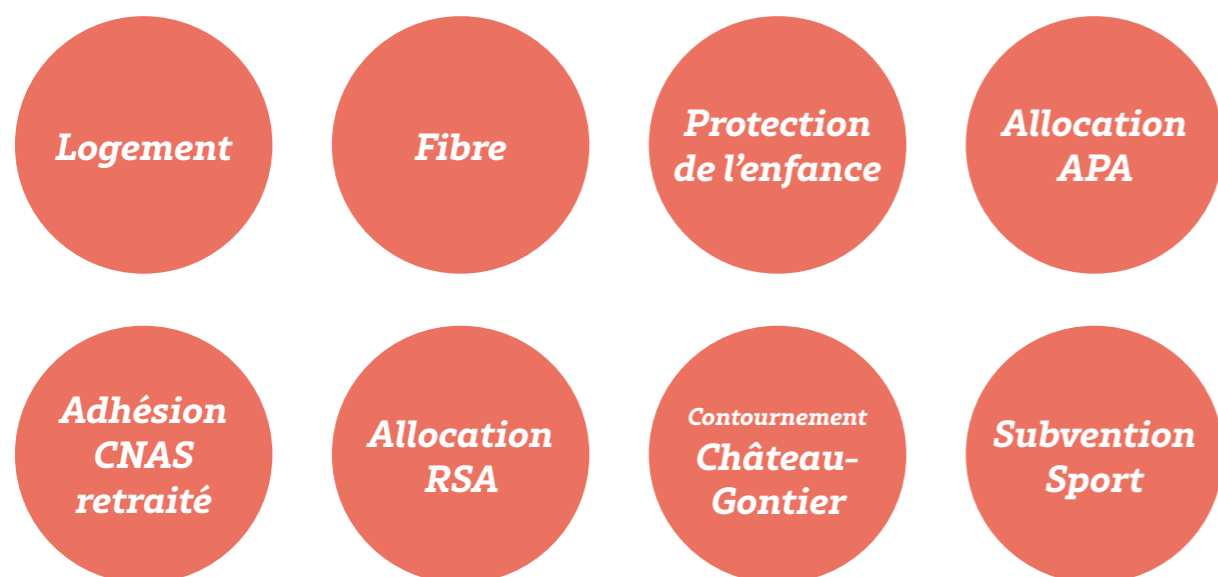
- La neutralité, le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- L'indépendance et l'impartialité
- L'écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Le respect du contradictoire
- La confidentialité
- Le sens de l'équité
- La compétence et l'efficacité
- La transparence

Synthèse des saisines de l'année 2022

18 requêtes enregistrées en 2022, soit 9 de plus que l'année précédente.



Objets des saisines du médiateur en 2022



Focus sur les demandes directes

1/3

— Déploiement de la fibre

Suite à l'installation aérienne de la fibre optique en décembre 2021 sur la propriété des requérants, sans information préalable de la part du délégataire, ces derniers n'ont pu effectuer les travaux d'élagage nécessaires en amont, afin d'être en conformité avec la législation et les normes de sécurité.

Faute d'avoir obtenu une réponse à leur demande de rendez-vous, les requérants saisissent le médiateur en janvier 2022 pour alerter sur des risques et défauts de construction qui empêchent l'élagage, constatation d'huissier à l'appui (pose sur branche ou contre arbre du câble de fibre optique).

Suite à cette saisine, le délégataire décide de prendre le premier élagage à sa charge et en informe les requérants par courrier datant du 21 mars 2022.

Le médiateur est à nouveau saisi le 19 avril 2022, car les requérants se disent insatisfaits des travaux d'élagage entrepris par le délégataire et sollicitent un rendez-vous en ce sens. Une rencontre a lieu le 10 Juin en présence des requérants, du médiateur, d'un représentant du délégataire et d'un représentant du Syndicat Mixte Ouvert, Mayenne Très Haut Débit.

Depuis cet échange, le délégataire a fait le nécessaire pour mettre en conformité l'infrastructure de fibre optique.

Les requérants devaient de leur côté chiffrer l'impact et les surcoûts liés à l'implantation de la fibre, les forestiers sont un réseau solidaire, mais aussi informer des certifications présentes au sein de leur exploitation forestière (exemple : Programme de reconnaissance des certifications forestières - PEFC). A ce jour, les requérants ne sont pas réintervenues.

Protection de l'enfance

>> En février 2022, le médiateur est saisi par un père de famille dont les enfants font l'objet d'une mesure d'accompagnement par les services de protection de l'enfance.

Ce dernier conteste la décision du juge qui restreint son droit de visite. Il lui est alors demandé de fournir des éléments complémentaires pour clarifier la situation. Simultanément, les services de protection de l'enfance font savoir que ce dossier est connu et suivi.

Faute d'éléments complémentaires de la part du requérant permettant une instruction circonstanciée, sans doute n'avait-il plus de sérieux arguments, le dossier est considéré comme étant clos.

>> Le médiateur est sollicité en mai 2022 par des grands-parents, qui sont sans réponse de la part des services de protection de l'enfance. Ces derniers souhaitent en effet accueillir à leur domicile leur petite-fille confiée à l'ASE depuis le mois de février.

Après l'intervention du médiateur, une rencontre avec les professionnels a lieu et aboutit à un accord sur des temps de visites médiatisées organisés à leur domicile. C'est une satisfaction pour la famille. Affaire classée.

Allocation personnalisée d'autonomie

Situation complexe pour la famille de la requérante atteinte de la maladie d'Alzheimer et transférée d'urgence en EHPAD ; un hébergement temporaire, provisoire mais qui a duré plusieurs mois.

Ce delta entre l'APA à domicile et l'APA en établissement devrait être traité. Je me permettrai, dans ma conclusion, de vous solliciter, Monsieur le Président, pour la remise à l'étude de cette problématique qui peut se reproduire.

Adhésion CNAS

Au mois de septembre 2022, le médiateur est saisi au sujet d'une clôture d'adhésion CNAS pour un ancien agent à la retraite.

Un contact est établi avec le CNAS, qui précise qu'une délibération du CD53 fixe à 3 ans la période de prise en charge des avantages CNAS pour les agents retraités. Après avoir pensé qu'au bout de 3 ans il était possible d'adhérer à titre personnel, le médiateur est informé par le CNAS, qui lui confirme que ce n'était pas possible. Le dossier est donc clos. Néanmoins, j'en reparlerai dans ma conclusion.

Revenu de solidarité active

En octobre 2022, une demande relevant des compétences du médiateur est transférée par le service médiation administrative de la CAF. Elle concerne la situation d'un allocataire du RSA dont la radiation du dispositif a été prononcée par la commission.

Un lien est établi avec les services du Département en charge de ce dossier et une rencontre a lieu entre le requérant et le médiateur. Lors de ce rendez-vous, des éléments de situation supplémentaires sont apportés par le requérant.

J'ai sollicité un nouveau passage en commission, ce qui a été accepté.

Malgré ces éléments nouveaux, la commission confirme la radiation du dispositif RSA. Les arguments n'étaient sans doute ni suffisants ni convaincants.

Après en avoir informé le requérant, le dossier est considéré comme étant clos.

Contournement Nord de Château-Gontier

En décembre 2022, le médiateur est sollicité par des requérants au sujet de perturbations engendrées suite à la mise en service du contournement Nord de Château-Gontier.

Un contact est établi avec la direction concernée, qui confirme avoir connaissance de ce dossier.

Les requérants ont reçu un courrier du Président du Conseil départemental rappelant que plusieurs rendez-vous avaient eu lieu avec les élus et les services du département aboutissant à un protocole d'accord signé le 9 décembre 2016.

Cet accord précise que : « Les parties reconnaissent que le présent protocole exprime en totalité les demandes et griefs réciproques et qu'il met un terme aux litiges nés ou à naître. »

A ce jour, les requérants ne sont pas réintervenues et le dossier a été considéré comme clos.

Sport

Fin 2022 également, le médiateur est saisi concernant le refus de subvention d'une licence liée au sport automobile.

Après examen de la demande en lien le service compétent, il est rappelé au requérant les termes du règlement d'intervention 2022 concernant les aides aux sportifs de haut niveau et de haute performance.

Ce règlement stipule que : « Dans le cadre de la démarche bas carbone engagée par la collectivité, le choix du Conseil départemental est de soutenir les sportifs de haut niveau et de haute performance ne relevant pas des sports mécaniques ».

Une délibération ayant été prise le 2 mai 2022, ce dossier est considéré comme clos.



Une volonté de renseigner au mieux les Mayennais

Le médiateur cherche à apporter une réponse à chaque mayennais qui le sollicite sous réserve que ce dernier ait transmis les éléments permettant la bonne compréhension de la demande.

ORIENTATIONS 2022	OBJETS DES SAISINES	CONTEXTE DES SAISINES
PRÉFECTURE	Démarches suite à un changement d'adresse	<p><i>Deux saisines relevant des compétences de la préfecture en 2022</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Au mois de mars, le médiateur est saisi par un requérant qui s'inquiète du délai de délivrance de son titre de séjour suite à son déménagement. En octobre 2022 une requérante sollicite le médiateur, car elle n'arrive pas modifier son adresse sur sa carte grise depuis l'espace numérique dédié à cet effet. <p>L'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du service spécifique de la préfecture leur sera communiqué.</p>
CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF)	Déclaration de grossesse	<p>En mars également, le médiateur est saisi au sujet d'une déclaration de grossesse non reçue par la requérante.</p> <p>Le dossier est transmis au service de médiation administrative de la CAF.</p> <p>Le médiateur sera notifié de la clôture de cette saisine en avril. En effet, il s'est avéré qu'elle ne relevait pas des compétences de la CAF. Le dossier sera transmis au médiateur de la MSA, qui le règlera.</p>

Même si leur demande est hors compétence départementale

ORIENTATIONS 2022	OBJETS DES SAISINES	CONTEXTE DES SAISINES
MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE	Déplacement de compteur	<p>En avril 2022, le médiateur est saisi par le requérant au sujet du déplacement de son compteur auquel il s'est opposé.</p> <p>Il explique que le gestionnaire de réseau a considéré que cette opposition au déplacement de compteur valait également refus de remplacement de compteur et pouvait occasionner des frais.</p> <p>Ne sachant vers qui se tourner, ce dernier sollicite le médiateur, qui l'oriente vers le médiateur national de l'énergie.</p>
UFC QUE CHOISIR	Litige concernant la pose de volets	<p>En juin 2022, le médiateur est contacté par un requérant mécontent de la pose de ses volets, présentant des malfaçons.</p> <p>Il lui sera communiqué les références et le numéro de l'association de consommateurs.</p>
BAILLEUR SOCIAL	Demande de changement de catégorie de logement	<p>Le médiateur est saisi en juillet 2022 par une requérante, en attente d'un nouveau logement social depuis 2 ans.</p> <p>Pour raison d'invalidité, cette dernière vit désormais dans son salon, ne pouvant plus accéder à l'étage, où sont situées chambre et salle de bain.</p> <p>Le médiateur contacte le bailleur social pour lui transmettre cette demande. À cette occasion, il est mis au fait de l'avancée du dossier également suivi en préfecture.</p> <p>La requérante est alors informée que de futures propositions de logements vont lui parvenir dans les plus brefs délais. Satisfaction est donnée.</p>

Conclusion et perspectives

L'année 2022 s'est achevée et je me réjouis une nouvelle fois d'avoir pu effectuer mes missions dans le respect des règles déontologiques de mes fonctions, avec le soutien et l'écoute bienveillante de l'ensemble des acteurs de l'institution.

Notre département adhère depuis le début à l'AMCT (l'association des médiateurs des collectivités territoriales) ; je vous en remercie.

Cette association, présidée par Christian LEYRIT, ancien préfet de région, est particulièrement active et institutionnalisée depuis la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique... vaste sujet !

Je participe régulièrement à ses travaux dont le congrès international d'Angers, ouvert à toutes les médiations qui s'est tenu du 05 au 06 octobre 2022 et qui a permis de formaliser 60 propositions que vous pouvez consulter sur le site <https://www.amct-mediation.fr/>.

Dans mes propositions, je me permets de revenir sur l'APA en hébergement temporaire. Il y a un delta de "jachère" qui pourrait, Monsieur le Président, être mis à l'étude de votre institution, un volet de plus au plan May'aînés déjà très complet, je le reconnais.

Je reviens également sur les 3 ans d'adhésion au CNAS, pris en charge par le Département pour tout nouveau retraité. C'est généreux mais le CNAS n'accepte pas d'adhésion individuelle.

En revanche, nous sommes au conseil d'administration du CNAS, j'en ai été membre et je connais notre capacité d'influence. Ne serait-ce pas possible de solliciter une adhésion personnelle après ces 3 ans sans bourse délier pour le Département.

J'ai reçu une invitation pour participer à un séminaire initié par la MDA et la Direction de la solidarité, qui s'est tenu le 07 février 2023, avec mes collègues, quasi tous cadres retraités de l'institution, et qui exercent des missions de conciliation auprès de ces directions.

Une organisation que je ne connaissais pas, très active, très compétente et ouverte au dialogue, une source d'enrichissement commun. Participait également la défenseure des droits en Mayenne.

En conclusion, je tiens à vous remercier, Monsieur le Président, et j'y associe les élus concernés par les dossiers, pour votre écoute constamment bienveillante.

Je remercie Monsieur le Directeur général et l'ensemble de ses services pour leur réactivité et leur constante et bienveillante disponibilité, et je n'oublie pas la Direction audit contrôle évaluation qui suit administrativement ces dossiers, toujours avec gentillesse.

Je connais notre institution depuis 35 ans exactement et j'apprécie d'y retrouver "l'âme" qui l'a toujours habitée.

Merci de votre attention

Roger **Guédon**

Médiateur du Conseil Départemental de la Mayenne

Rappel pour saisir le médiateur

Tout usager peut contacter le médiateur via un courrier, un courriel ou le formulaire en ligne sur le site internet du Conseil départemental.

■ **Par courrier à l'adresse suivante :**

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MAYENNE
Monsieur le médiateur départemental
39 rue Mazagran
CS 21429
53014 Laval Cedex

■ **Par courriel :** mediateur@lamayenne.fr

■ **En remplissant le formulaire en ligne :**

<https://lamayenne.fr/form/formulaire-de-contact-mediateur->

