

Rapport 2023 du médiateur

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MAYENNE





Édito du médiateur Départemental

J'ai exercé en 2023 mes fonctions de médiateur du Département sous les meilleurs auspices.

Le nombre de dossiers est quasi identique à 2022, c'est-à-dire assez faible, 17 dossiers, ce qui n'exclut pas la difficulté des situations rencontrées, mais ce qui prouve que les Mayennais dans leur grande majorité sont satisfaits du fonctionnement de l'institution.

Je me suis toujours rendu disponible et toujours à l'écoute des Mayennais, écoute attentive et bienveillante dans le respect des délibérations et décisions du Conseil départemental.

Mes échanges avec les services ont toujours été fructueux, empreints de confiance et de respect réciproques.

Succinctement, je vous propose de commenter les principales problématiques rencontrées.

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 attend que chaque demande soit exposée de la façon la plus claire et la plus précise possible en joignant tous les documents utiles à la compréhension de la demande.

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 entre dans son domaine de compétences.



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

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 :

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

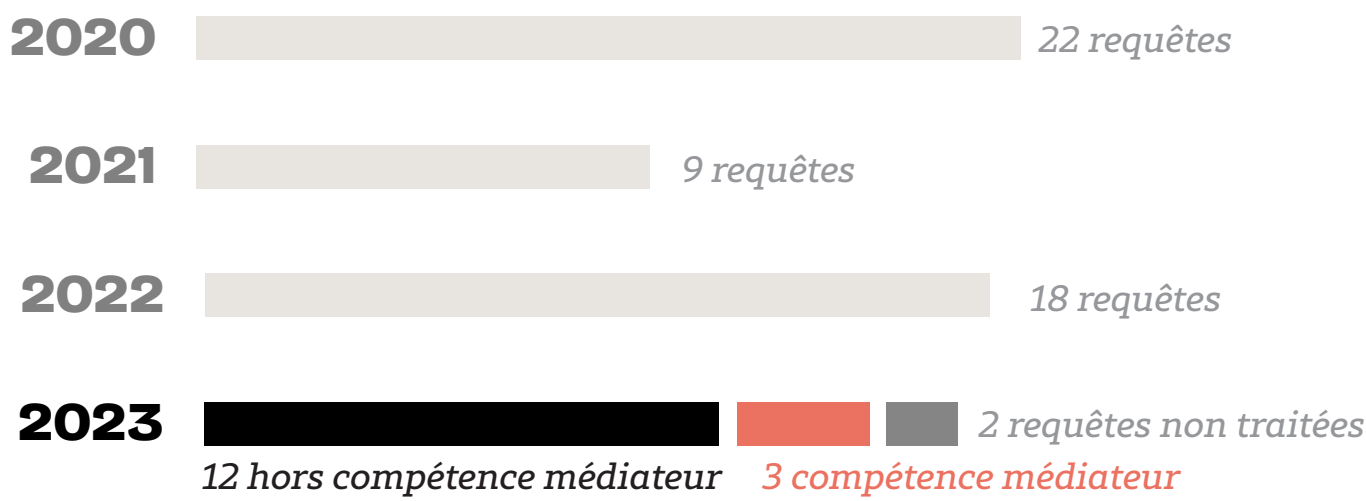
Le sens de l'équité

La compétence et l'efficacité

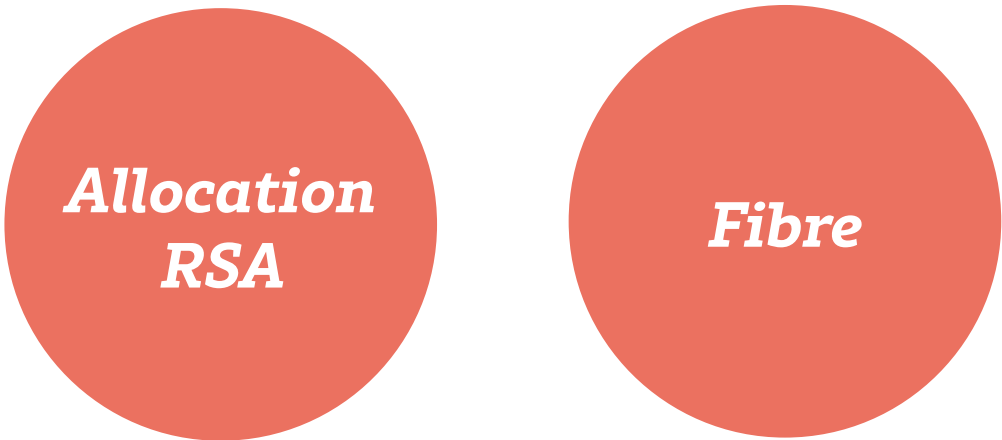
La transparence

Synthèse des saisines de l'année 2023

17 requêtes enregistrées en 2023, soit 1 de moins que l'année précédente.



Objets des saisines du médiateur en 2023



Allocation RSA

Le 12 de mai, le médiateur est saisi par un requérant se questionnant sur son nouveau statut d'allocataire du RSA. En effet, ce dernier aurait reçu un versement au titre du RSA sans en avoir été informé. Par la suite il aurait été convoqué à un événement dédié à la recherche d'emploi. Sa requête est transmise à la direction insertion logement (DIL).

Le 15 mai la DIL envoie un courrier au requérant expliquant le principe d'ouverture automatique des droits au RSA en fonction de la déclaration de ressources envoyée à la CAF, principe mis en place pour remédier au non-recours aux droits et prestations sociales.

Le même jour, le requérant informe le médiateur qu'il s'est rendu à la Caisse d'Allocations Familiales et a pu trouver réponse à ces interrogations.

Le requérant remercie le médiateur pour sa réactivité.

Déploiement de la fibre

Le médiateur est saisi au mois de juillet par des requérants sans nouvelles des opérateurs qu'ils ont contactés pour fixer une date de raccordement à la fibre. A la suite de cette demande, le service compétent est informé de la situation et prend attache avec les requérants.

Après examen du dossier et échanges pour éclaircir au mieux leurs besoins, un technicien se rend sur place début octobre. A l'issue de son intervention, il propose aux requérants la démarche suivante:

>> Passer commande auprès d'un opérateur commercial, qui lors du raccordement constatera un manque d'infrastructure

>> L'opérateur fera alors une demande à Mayenne Fibre pour création de ladite infrastructure.

>> L'opérateur commercial se déplacera une fois les travaux réalisés par Mayenne Fibre pour procéder au raccordement.

En mars 2024, une visite de terrain avec les requérants a lieu. Il est acté le démarrage de travaux de raccordement qui devraient s'achever à la fin de l'été 2024.

Au regard de ces évolutions, le dossier est considéré comme clos.



Mi-novembre, le médiateur reçoit une saisine d'un requérant souhaitant entrer en contact avec Mayenne Fibre sans succès. Sa demande de raccordement aurait été initiée par l'opérateur au 2ème trimestre 2023.

La requête est transférée au service compétent, qui essaye de joindre le requérant en vain. Fin novembre, le requérant contacte à nouveau le médiateur pour l'informer qu'il a finalement pu échanger avec Mayenne Fibre, qui lui aurait signifié que l'étude de travaux a été validée et que le processus de réalisation suit son cours.

A ce jour, le requérant n'est pas réintervenu et le 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 même si leur demande est hors compétence départementale, sous réserve d'avoir transmis les éléments permettant la bonne compréhension de la demande.

Les orientations apportées pour les saisines hors compétence du médiateur en 2023

| ORIENTATIONS | OBJETS DES SAISINES | CONTEXTE DES SAISINES | RÉPONSES APPORTÉES |
|----------------------------------|--|--|---|
| PRÉFECTURE | Permis de conduire suspendu ou perdu / Amende pour excès de vitesse | Trois saisines en 2023 <ul style="list-style-type: none">• Au mois d'avril le médiateur est saisi par une requérante dont le permis de conduire a été suspendu. La raison de cette sanction ne sera pas révélée par la personne.• En novembre, le médiateur est saisi pour un problème de perte de permis de conduire. Le requérant souhaite connaître les démarches pour remédier à cette situation.• En aout un requérant sollicite le médiateur après avoir reçu une amende pour excès de vitesse qu'il conteste. | <p>L'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du service spécifique de la préfecture leur seront communiqués.</p> <p>Le médiateur exhortera également le requérant ayant écopé d'une amende à effectuer un stage de récupération de points.</p> |
| MÉDIATEUR DE L'ASSURANCE MALADIE | Remboursement d'honoraires et de soins | 3 saisines dont 2 issues d'un même requérant <ul style="list-style-type: none">• En février le médiateur est saisi au sujet d'un différend avec un établissement de santé lié au règlement d'honoraires dont la requérante ne peut s'acquitter.• Au mois de mai le médiateur est sollicité suite à un litige concernant des soins dentaires qui n'auraient pas été remboursés au requérant.• Le même requérant fera appel au médiateur en décembre suite à une réclamation de remboursement d'un trajet dont il conteste avoir été notifié. | <p>L'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du médiateur de l'assurance maladie leur seront communiqués</p> |

| ORIENTATIONS | OBJETS DES SAISINES | CONTEXTE DES SAISINES | RÉPONSES APPORTÉES |
|---|--|---|--|
| CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF) | Demande de renseignement dans le cadre d'une séparation Dettes à régler envers la CAF | Deux saisines en 2023 <ul style="list-style-type: none"> En mars le médiateur est saisi par une requérante en instance de séparation, qui souhaiterait savoir comment sera gérée la prise en charge des enfants en bas âge. Fin octobre, le médiateur est contacté par un requérant redevable d'une dette envers la CAF dont il dit ne pouvoir s'acquitter. | L'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du service de médiation de la CAF leur seront communiqués. |
| ASSOCIATION DES MAIRES DE FRANCE (AMF) ET DÉFENSEURE DES DROITS | Demande de sécurisation d'un logement sinistré Problème d'assainissement d'un bien immobilier | Deux saisines en 2023 <ul style="list-style-type: none"> En mars le médiateur est contacté par une requérante suite à un éboulement qui a causé la chute d'une partie de son terrain. Cette dernière souhaite être orientée vers qui de droit afin de bénéficier d'une sécurisation du site devenu dangereux. En effet, sa commune l'aurait informé que cette tâche n'entre pas dans son champ de compétences. Sur la même période, le médiateur sera saisi par un requérant en litige avec le service d'assainissement de sa commune en raison de la non-conformité de l'assainissement de son bien immobilier. | L'adresse, le courriel et le numéro de téléphone de l'association des maires de France (AMF) et des délégués de la défenseure des droits en Mayenne leur seront communiqués. |
| UFC QUE CHOISIR | Problèmes mécaniques sur un véhicule | <ul style="list-style-type: none"> Le médiateur est saisi en juin par une requérante rencontrant des problèmes mécaniques avec son véhicule. Cette dernière souhaiterait connaître les démarches à entreprendre pour amener le constructeur à prendre en charge les travaux de réparation. | Il lui sera communiqué les références et le numéro de l'association de consommateurs. |
| MAIRE DE LA COMMUNE | Conflit de voisinage | En août le médiateur est saisi pour intervenir dans un conflit de voisinage. Le non-entretien du terrain du voisin impacterait la parcelle du requérant (envahissement par des ronces). | Le médiateur conseillera au requérant de s'adresser au maire de sa commune, pour être orienté le cas échéant vers un conciliateur de justice. |
| DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES | Prime agent | Fin août, le médiateur est contacté par la Défenseure des droits au sujet d'un agent du Conseil départemental dont nous ignorons l'identité. Ce dernier réclamerait une prime dont il pensait pouvoir bénéficier qu'il n'a finalement pas perçue. | Ce dossier n'entre pas dans les compétences du médiateur, néanmoins ce dossier a été transmis à la DRH et a été traité. La défenseure des droits est très réactive et très présente auprès des médiateurs. |

REQUÊTES

NON

TRAITÉES



Médiateur informé en copie de courriel

Situation d'un administré navré de n'avoir pas pu bénéficier de la prime de 300€ pour l'achat d'un vélo à assistance électrique.

En effet, victime de son succès, les crédits alloués à ce dispositif ont été entièrement consommés et les vendeurs de vélo prévenus en amont de la fin de l'opération.



Saisine contenant peu d'informations circonstanciées

Le requérant n'a pas donné suite à la demande du médiateur d'éléments de clarification de sa situation afin de l'orienter au mieux.

Conclusion et perspectives

Dans le cadre de mes fonctions de médiateur, je viens de vous rendre fidèlement compte de mon activité pour l'année 2023.

Vous constaterez que les requêtes concernent surtout le RSA et l'installation de la fibre ; ce qui est encore le cas aujourd'hui.

Je constate également n'avoir reçu en 2023 aucune requête concernant l'APA, tant à domicile qu'en établissement.

Le Plan May'ânés et son volet 'communication' mis en place par votre institution n'est sans doute pas étranger à cette situation satisfaisante.

Pour l'année 2024, le nombre de dossiers devrait être comparable à 2022 et 2023. C'est une stabilité de bon augure.

Enfin, comme vous le savez, le Conseil départemental de la Mayenne adhère à l'association nationale des médiateurs des collectivités territoriales et je vous informe que le nouveau Président est Michel SAPPIN,

Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, succédant ainsi à Christian LEYRIT, médiateur de la Charente Maritime.

J'entretiens également des relations confiantes avec mon collègue Marc LAFFINEUR, médiateur du Conseil départemental du Maine-et-Loire.

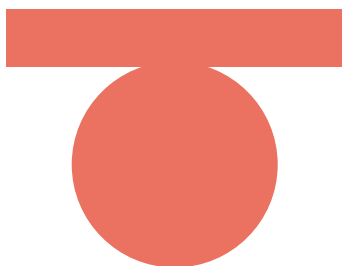
Enfin, je vous confirme avoir pu exercer mon action en toute indépendance et toute transparence avec le concours de Caroline de la Direction Audit Contrôle Evaluation... « qui nous quitte pour le Canada ».

Et bien sûr, l'oreille compréhensive et bienveillante du Président, du Directeur général et de l'ensemble de son administration.

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 :**

lamayenne.fr/form/formulaire-de-contact-mediateur-

