

## REGLEMENT DE LA MEDIATION DEPARTEMENTALE

Vu l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales

Vu la délibération de l'Assemblée départementale du 21 février 2025 approuvant la mise en place à titre expérimental d'une Médiation départementale

Vu la délibération de la Commission permanente du 26 janvier 2026 approuvant le présent règlement.

### **Article 1 : Principes essentiels et missions de la Médiation départementale**

Deux médiateurs bénévoles et indépendants ont été désignés par le Président du Département.

Les médiateurs :

- **règlent à l'amiable les litiges** entre les usagers et l'administration départementale afin d'éviter les recours devant les tribunaux ;
- **participent à l'amélioration** continue du fonctionnement du Département en émettant des avis et des conseils.

La Médiation départementale est fondée sur les principes suivants :

- **L'indépendance** : les médiateurs ne reçoivent d'instruction d'aucune autorité départementale ;
- **La confidentialité** : ils ne doivent pas dévoiler les informations données ;
- **La légalité** : ils respectent les règles et les lois en vigueur ;
- **La neutralité** : ils restent extérieurs aux litiges et ne prennent aucune décision ;
- **L'équité** : chaque demandeur est traité de manière équitable et impartiale, les médiateurs ne prennent ni parti pour les services du Département ni pour l'utilisateur.

### **Article 2 : Périmètre de la médiation**

La Médiation départementale porte sur les litiges entre un usager et les services départementaux dans le cadre **de l'exercice des compétences du Département, à l'exception des litiges** :

- d'ordre privé, familial, commercial ;
- entre personnes publiques ;
- relatifs aux marchés publics, aux ressources humaines et à l'attribution d'une subvention ;
- contre une délibération ;
- ayant donné lieu à une décision de justice et en cas de recours contentieux ;
- déjà pris en charge par le Défenseur des droits ou par un autre dispositif de médiation.



La Médiation départementale ne peut être saisie que lorsque toutes les démarches internes auprès du service concerné ont été réalisées.

### **Article 3 : Procédure de la Médiation**

#### **3.1 : Les modalités de saisine**

Les médiateurs peuvent être saisis par les usagers et/ou les services départementaux uniquement après avoir exercé tous les recours internes préalables.

La saisine ne peut pas être anonyme.

Elle doit être écrite et décrire précisément la nature du litige. Elle est accompagnée de toutes les pièces nécessaires à l'examen par la Médiation départementale :

- décision contestée ;
- dossier de demande ;
- pièces justificatives.

Elle est transmise soit :



Département de la Loire  
Médiation départementale  
2 rue Charles de Gaulle  
42022 SAINT ETIENNE



mediation@loire.fr

#### **3.2 : Accusé de réception et examen**

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Elle fait d'abord l'objet d'une instruction pour vérifier qu'elle est recevable au regard :

- du champ de compétences de la Médiation départementale ;
- de l'intérêt direct et personnel à agir du demandeur qui doit être identifié ;
- de l'existence d'une demande, d'une réclamation ou d'un recours préalable adressé au service concerné ;
- de l'absence d'un recours devant le tribunal ;
- de l'existence d'une décision de justice définitive ;
- de la prise en charge par un autre dispositif de médiation.

*Par exemple : une demande est déclarée irrecevable si elle concerne un litige avec une autre administration que le Département ou si un recours devant le juge existe déjà.*

Le demandeur est informé par écrit de l'irrecevabilité.

Lorsque la demande est recevable, la médiation est conduite de manière contradictoire et écrite selon des modalités définies par les médiateurs.

À sa demande, les parties doivent fournir à la Médiation tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation se termine lorsque le médiateur envoie par écrit aux parties ses conclusions.

Il peut s'agir :

- d'une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à la demande ;
- une ré explication pédagogique ;
- un rejet notamment parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant.

#### **Article 4 : Interruption et suspension des délais de prescription**

La saisine de la Médiation départementale entraîne l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des délais de prescriptions dans les conditions de l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

#### **Article 5 : Gratuité de la médiation**

Le recours à la Médiation départementale est gratuit.

#### **Article 6 : Bénévolat des médiateurs**

Les médiateurs de la Médiation départementale exercent leur activité de manière bénévole.

#### **Article 7 : Moyens mis à disposition de la Médiation départementale**

Le Département dote la Médiation départementale de moyens matériels nécessaires pour exercer la mission.

#### **Article 8 : Protection des données personnelles**

Pour l'exercice des missions décrites ci-dessus, les médiateurs sont amenés à traiter des données personnelles.

Ces données sont traitées sous la responsabilité du Département pour l'exécution d'une mission d'intérêt public.

Les médiateurs sont les seuls destinataires des données.

Elles seront conservées pendant la durée de conservation réglementaire déterminée en lien avec les archives départementales.

Aucun transfert de données hors de l'UE n'est effectué.

Les personnes concernées par le traitement disposent d'un droit d'accès et de rectification qu'elles peuvent exercer auprès du Délégué à la protection des données désigné par le Département de la Loire :



Département de la Loire  
Délégué à la protection des données  
2 rue Charles de Gaulle  
42022 SAINT ETIENNE CEDEX 1



[rgpd@loire.fr](mailto:rgpd@loire.fr)

En cas de difficultés dans l'exercice de ces droits, les personnes concernées peuvent saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés – 3 place Fontenoy - TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

### **Article 9 : Rapport d'activité**

Chaque année, la Médiation départementale transmet à l'Assemblée Départementale et au Défenseur des droits un rapport d'activité, rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

Le rapport du Médiateur est rendu public.

Le rapport comporte notamment une analyse des saisines, un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année.

Le rapport peut également contenir des propositions d'amélioration pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges.