

Usager Justice Litige Indépendance
Neutralité Écoute
Confiance Accord Concertation
Médiation
Transparence Respect Impartialité
Équité Dialogue
Efficacité Solution Administration
Communication Confidentialité

MÉDIATEUR DÉPARTEMENTAL

Rapport d'activité - Année 2025



SOMMAIRE

1 Introduction	p.5
2 Édito du médiateur	p.6
3 Présentation de la médiation départementale	p.7
3.1 Introduction	p.7
3.2 Missions	p.7
3.3 Principes d'intervention	p.7
3.4 Modalités de saisine du médiateur	p.8
4 Activité du médiateur	p.9
4.1 Activité 2025	p.9
4.2 Évolution du nombre de sollicitations 2023-2025	p.10
4.3 Évolution du nombre de dossiers recevables	p.10
4.4 Analyse comparative des saisines 2024-2025	p.11
5 Conclusion	p.12
Annexe	
Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales	p.13-15



1 • INTRODUCTION

Le présent rapport d'activités offre une vision d'ensemble de l'action conduite par la médiation départementale au cours de l'année 2025. Il présente les évolutions du volume de demandes, les attentes exprimées par les usagers, les thématiques les plus sollicitées, ainsi que les enseignements tirés des situations accompagnées.

Dans un contexte marqué par la transformation des démarches administratives, la diversification des usages numériques et une demande accrue de lisibilité de l'action publique, la médiation apparaît comme un outil essentiel pour renforcer la confiance entre les usagers et les services. Elle contribue à améliorer la qualité du service rendu, à prévenir les incompréhensions et à favoriser une mise en relation constructive entre habitants et administration départementale.

Ce rapport poursuit un double objectif : restituer l'activité de médiation à travers une analyse objective et structurée, et éclairer les évolutions nécessaires pour renforcer la continuité et la qualité de l'action publique départementale.

2 • ÉDITO DU MÉDIATEUR

L'année 2025 s'est déroulée dans un contexte marqué par de profondes évolutions dans la relation entre les citoyens et l'administration. Les usagers attendent désormais des services publics qu'ils soient non seulement efficaces, mais aussi lisibles, compréhensibles et accessibles, y compris pour les publics les plus vulnérables. Les transformations numériques, les contraintes réglementaires et la diversification des interlocuteurs renforcent ces attentes et soulignent le rôle des services de proximité ou, à tout le moins, identifié comme tel. C'est dans ce cadre exigeant, mais porteur de sens, que la fonction de médiation a poursuivi son action, au service d'un dialogue renforcé entre les habitants et les services du Département.

Le nombre de sollicitations bien que stagnant témoigne de la place désormais identifiée de la médiation. Il marque une confiance accrue des usagers dans la capacité de ce dispositif à apporter un éclairage impartial, à expliquer les décisions administratives et, lorsqu'il est possible, à faciliter la recherche d'un accord. Les situations adressées à la médiation révèlent également les difficultés rencontrées par certains habitants dans leur parcours administratif : incompréhension face à une décision, inquiétude liée à un changement de prestation, difficulté à trouver le bon interlocuteur ou sentiment d'être face à des démarches trop techniques.

Au-delà de l'accompagnement individualisé, la médiation joue un rôle transversal structurant. L'analyse globale des saisines permet d'identifier des tendances : complexité de certaines procédures, disparités dans les pratiques, difficultés d'accès à l'information,

ou encore malentendus dans l'explication des décisions. Ces constats doivent nourrir les réflexions internes et participer à l'amélioration continue des pratiques administratives. La médiation agit ainsi comme un observateur privilégié des interactions entre l'administration et les usagers, mettant en lumière les signaux faibles et encourageant les ajustements nécessaires.

L'année 2025 a également été marquée par une intensification des coopérations comme la collaboration avec des partenaires tels que le Défenseur des droits, les Maisons France Services, les structures sociales ou encore le cercle des médiateurs institutionnels des Hauts-de-France permettant de renforcer la capacité collective à orienter efficacement les usagers.

L'action menée en 2025 confirme ainsi que la médiation participe à la qualité du service public. Elle contribue à apaiser les tensions, à prévenir les contentieux et à renforcer la compréhension entre l'administration et les citoyens.

Pour 2026, l'objectif reste clair : poursuivre le développement du rôle de la médiation en consolidant les partenariats et la culture du dialogue.

3 • PRÉSENTATION DE LA MÉDIATION DÉPARTEMENTALE

3.1 Introduction

La médiation départementale constitue un dispositif structurant dans la relation entre l'administration et les usagers. Elle instaure un cadre de dialogue, d'écoute et de résolution amiable visant à rétablir une compréhension partagée lorsque les démarches ordinaires n'ont pas permis d'aboutir. Ce chapitre expose les fondements et le cadre d'intervention du service

3.2 Missions

La médiation départementale a pour vocation d'accompagner les usagers confrontés à une difficulté dans leurs relations avec les services du Département. Elle intervient en aval des démarches habituelles, lorsque la réponse reçue est perçue comme insatisfaisante ou qu'une incompréhension persiste, ou postérieurement à un recours administratif préalable obligatoire (RAPO), lorsque la réponse de l'administration ne satisfait l'utilisateur. Sa mission consiste à rétablir un dialogue constructif, à éclairer les décisions administratives et à favoriser la recherche de solutions équilibrées et conformes au cadre réglementaire.

Par son analyse transversale des situations rencontrées, la médiation contribue également à apporter une souplesse dans la relation usager, services départementaux. Enfin, lorsque la demande ne relève pas des compétences départementales, la médiation assure une fonction d'orientation vers les interlocuteurs appropriés.

3.3 Principes d'intervention

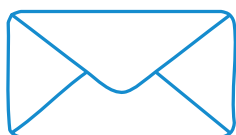
L'action du médiateur repose sur plusieurs principes garantissant sa légitimité et son efficacité. L'impartialité constitue le socle de toute intervention : il assure un traitement équitable de chaque situation, sans défendre ni l'utilisateur ni le service. Cette impartialité s'appuie sur une indépendance fonctionnelle qui lui permet de formuler ses analyses en toute autonomie.

La confidentialité renforce la confiance dans le dispositif en garantissant que les informations échangées sont traitées avec discrétion. La gratuité assure quant à elle un accès ouvert à tous les usagers, sans condition financière. Enfin, l'équité guide l'ensemble de la démarche, afin de garantir que chaque situation soit examinée en tenant compte à la fois du cadre réglementaire, du contexte individuel et des enjeux humains en présence.



3.4 Modalités de saisine du médiateur

Administré(e)



Courrier

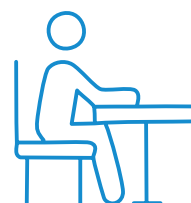


mediation@somme.fr



Téléphone

07 70 22 29 44
03 22 71 82 11



Rendez-vous



Médiateur

Accusé réception

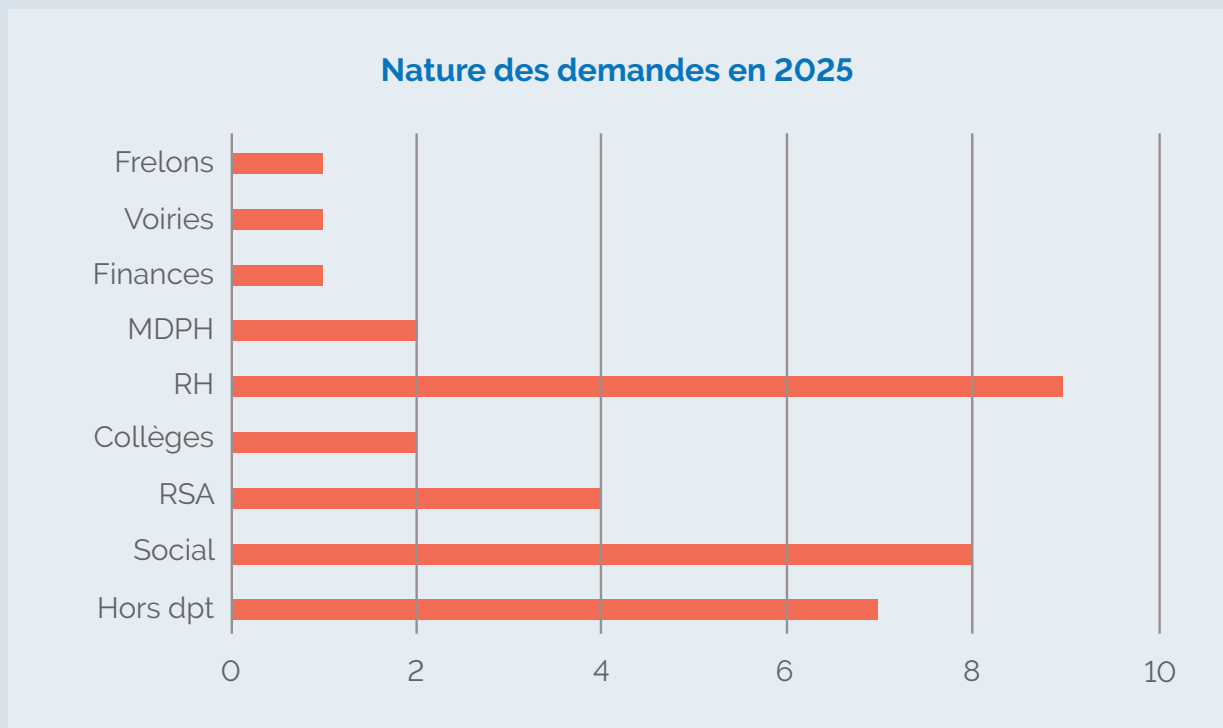
Administré(e)



4 • ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

4.1 Activité 2025

L'examen de la nature des sollicitations constitue un indicateur essentiel pour comprendre les attentes des usagers et identifier les secteurs administratifs nécessitant un accompagnement particulier.



Les sollicitations liées aux ressources humaines (demandes d'emplois et/ou de stages) et au domaine social représentent plus de la moitié des demandes, révélant une forte attente en matière d'accompagnement administratif et de lisibilité des procédures.

Les demandes concernant le RSA, bien que moins nombreuses, confirment une sensibilité persistante autour de l'interprétation des droits et obligations, notamment par le fait que l'obtention d'informations auprès de la CAF par les administrés semble difficile à obtenir.

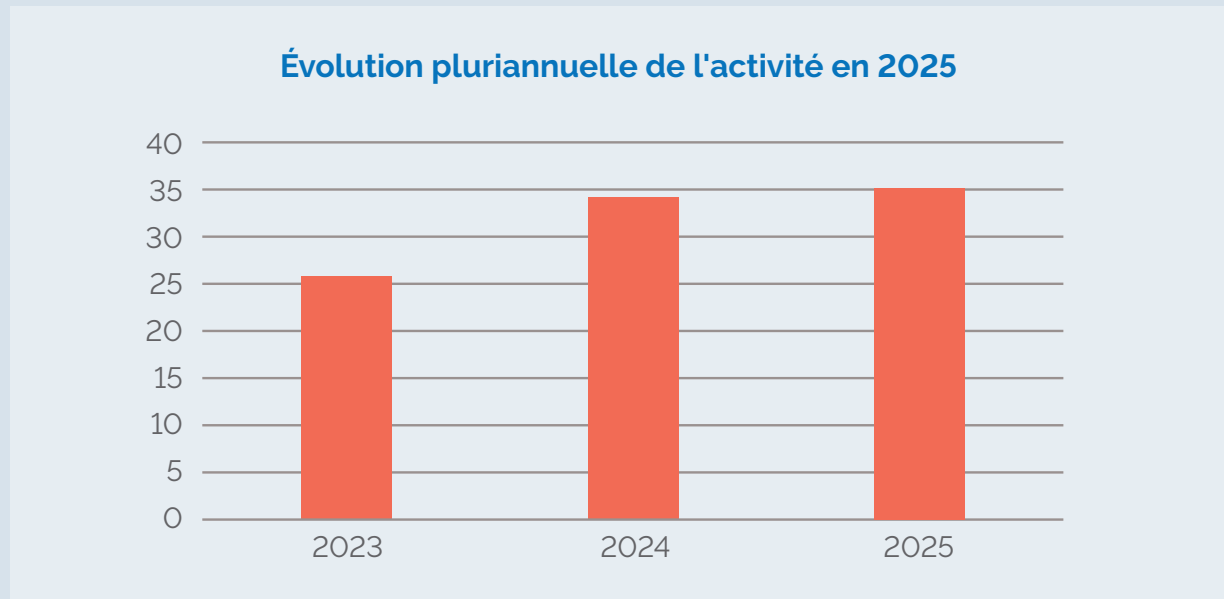
Les sujets liés à la MDPH et aux collèges traduisent des besoins d'information ciblés pour des publics souvent vulnérables ou particulièrement concernés par le fonctionnement des politiques départementales.

Les sollicitations isolées concernant la voirie, les finances ou des interventions spécifiques (frelons asiatiques) montrent enfin que les usagers perçoivent la médiation comme un point d'entrée fiable lorsqu'ils ne savent pas vers qui se tourner.

4.2 Évolution du nombre de sollicitations 2023-2025

L'analyse pluriannuelle de l'activité permet d'évaluer la dynamique du recours à la médiation et d'apprécier les évolutions qui affectent la

relation entre les usagers et l'administration départementale.



La période 2023-2025 met en lumière une progression nette du volume de sollicitations entre 2023 et 2024 (+31%), suivie d'une stabilisation en 2025 (+2,9%). Cette évolution témoigne d'une meilleure identification du dispositif auprès des usagers et d'une maturité désormais établie du recours à la médiation.

Le volume observé en 2025 peu ou prou identique à 2024 montre l'importance de maintenir une communication visant à promouvoir la médiation comme ce fut le cas en 2024.

4.3 Évolution du nombre de dossiers recevables

La recevabilité des demandes constitue un indicateur clé pour apprécier à la fois la compréhension du périmètre d'intervention du Département et l'efficacité du dispositif de médiation.

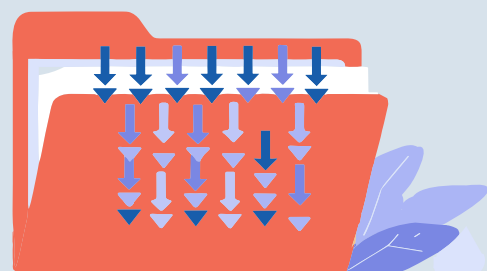
En 2025, sur 35 sollicitations enregistrées, 28 relevaient du champ de la médiation, tandis que 7 étaient hors périmètre, soit 20% des demandes.

À titre de comparaison, en 2024, 12 dossiers sur 34 avaient été jugés hors compétence, représentant 35% des sollicitations.

La baisse du taux de demandes irrecevables entre 2024 et 2025 traduit une amélioration significative de la compréhension du rôle et des compétences du Département, ainsi que l'efficacité accrue de la communication institutionnelle.

Avec 80% de demandes recevables en 2025, le dispositif de médiation apparaît désormais mieux identifié et sollicité de manière plus appropriée par les usagers.

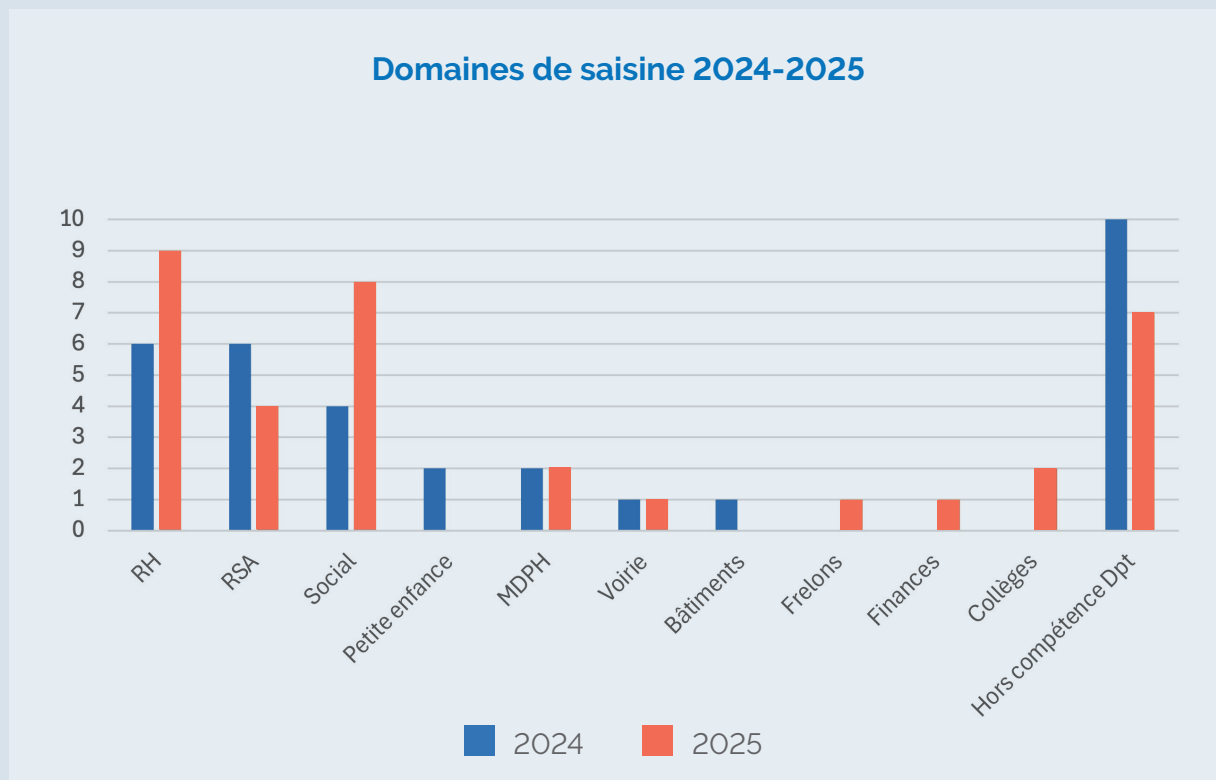
Par ailleurs, les demandes ne relevant pas des compétences départementales ont systématiquement été réorientées vers les interlocuteurs compétents, confirmant le rôle du médiateur comme point de repère, de clarification et d'accompagnement des usagers.



4.4 Analyse comparative des saisines 2024-2025

Comparer deux exercices consécutifs permet de mieux comprendre les évolutions des attentes et les effets des actions correctives menées par les services.

Cette perspective met en évidence les avancées, les points de vigilance et les transformations qui touchent la relation administration-usagers.



La hausse des demandes en ressources humaines (+50%) et dans le champ social (+100%) marque un renforcement de la visibilité du Département comme employeur et acteur majeur de la cohésion sociale. Par ailleurs, la baisse des sollicitations liées au RSA (-33%) peut traduire une amélioration de la lisibilité administrative des décisions ou du suivi social.

La stabilité observée dans la thématique MDPH indique un maintien d'un niveau d'accompagnement constant dans un domaine pourtant sensible. D'autre part la disparition des demandes liées à la petite enfance en 2025 suggère une amélioration des processus ou une meilleure coordination des acteurs concernés.

Enfin, l'apparition de nouvelles thématiques en 2025 (collèges, finances, frelons) traduit une extension du périmètre perçu de la médiation par les usagers et conforte le rôle du dispositif comme point d'appui transversal.



5 • CONCLUSION

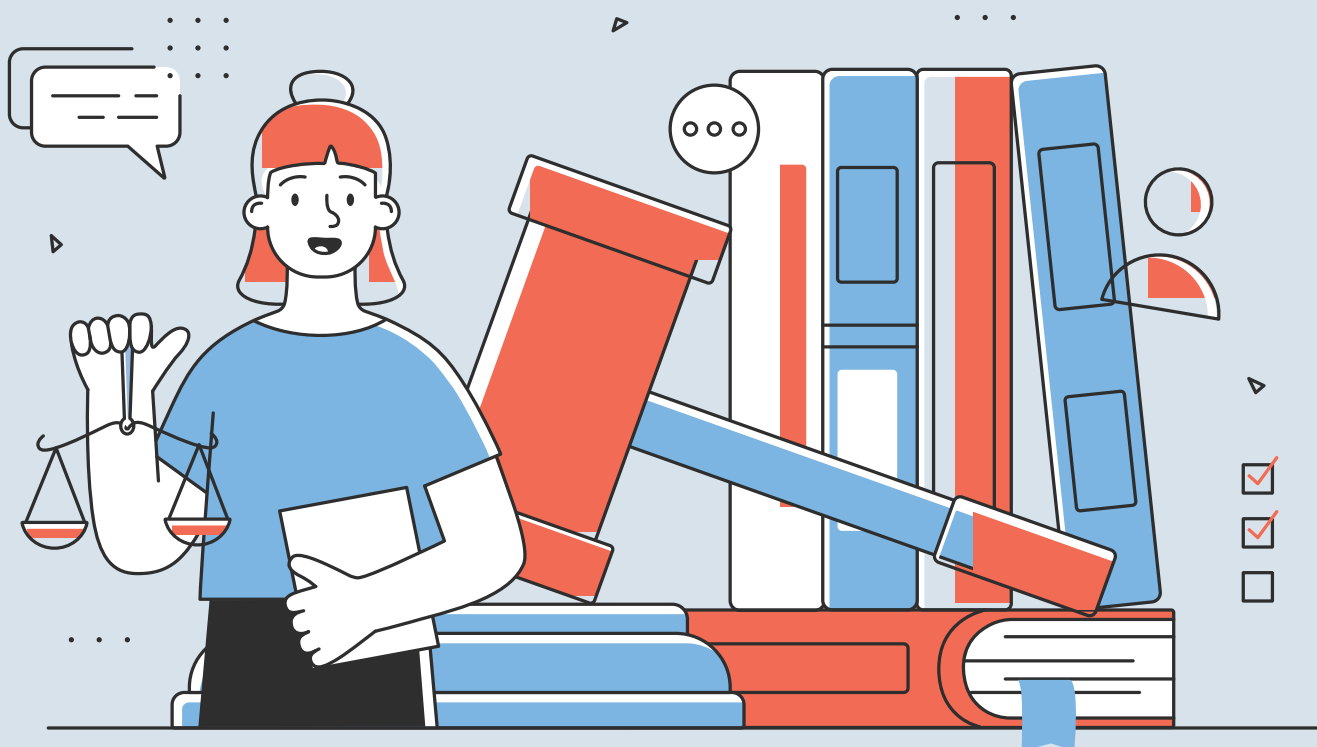
L'année 2025 confirme la place essentielle de la médiation départementale dans l'amélioration continue du service public. En stabilisant son activité, tout en observant une diversification des thématiques, le dispositif apparaît pleinement identifié et légitime auprès des usagers.

Les analyses conduites montrent une évolution des besoins : montée des attentes dans les domaines sociaux et RH (dans ce domaine, il conviendrait de mettre en place une communication, visant à mieux orienter les demandeurs) meilleure lisibilité constatée

dans certains secteurs, et émergence de problématiques ponctuelles qui illustrent le rôle d'orientation de la médiation.

Pour 2026, les priorités porteront sur la consolidation des partenariats internes, la communication renforcée sur les procédures clés, et le maintien d'un traitement impartial et équitable des situations.

La médiation continuera ainsi à soutenir une administration plus transparente, plus accessible et plus proche de ses habitants.



ANNEXE

CHARTRE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la chartre du Club des Médiateurs de Services au Public.

Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- > Indépendance et Impartialité
- > Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- > Écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- > Respect du contradictoire
- > Confidentialité
- > Sens de l'équité
- > Compétence et efficacité
- > Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.



Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le Médiateur

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs. Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

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. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration

Chaque année le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public. Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.

Conseil départemental de la Somme
Médiation départementale
43 rue de la République
CS 32615
80026 AMIENS Cedex 1

03 22 71 80 80
www.somme.fr

