

REGLEMENT DE LA MISSION DE MEDIATION DU DEPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article L. 1112-24

Vu le code de justice administrative, notamment ses articles L. 213-1 à L. 213-4 ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration et notamment ses articles L. 411-2 et L. 421-1 ;

Vu la loi n° 2019-1641 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, notamment son article 81 ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 29 avril 2011 portant création d'un pacte citoyen ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 29 septembre 2011 relative à la création du médiateur ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 10 février 2012 relative à la mise en œuvre du pacte citoyen ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 14 février 2013 portant évolutions dans la mise en œuvre de la mission de médiation départementale ;

Vu les délibérations de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine des 29 janvier 2016, 20 février 2018 et 20 juin 2019 relatives à la nomination de médiateurs départementaux ;

Vu la délibération du 24 septembre 2020 de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine relative au bilan d'activité 2019 de la médiation départementale ;

PREAMBULE

La médiation départementale fait partie depuis 2011 des dispositifs de démocratie participative du Département d'Ille-et-Vilaine au service des Breilliennes et Breilliens, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyen·nes, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre le Département et ses habitant·es et de participer à l'amélioration du service public.

Ainsi toute personne ayant recours aux services départementaux doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre des difficultés avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution de ses difficultés ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration départementale.

Les règles actuelles de fonctionnement de la médiation sont celles qui ont été définies par l'Assemblée départementale, pour l'essentiel au moment de la mise en place de ce dispositif en 2011.

Trois éléments conduisent aujourd'hui à en consolider la présentation au sein d'un règlement de médiation :

- Il s'agit d'abord d'en faciliter l'accès aux usager·ères, aux élu·es et aux services en les regroupant dans un document unique de référence.
- Il s'agit ensuite de tenir compte de l'expérience de près de 10 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif qui a connu l'intervention de 6 Médiateur·rices différent·es et d'en tirer les principaux enseignements.
- Il s'agit enfin de prendre en compte les adaptations rendues nécessaires par la publication de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique qui pose pour la première fois un cadre juridique de référence applicable aux dispositifs de médiation des collectivités territoriales et conduit à une mise en conformité des dispositifs existants à l'échéance du 1^{er} janvier 2021.

La médiation est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès, gratuit et indifférencié.

Elle est mise en œuvre par un·e Médiateur·rice départemental·e dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur et des valeurs inscrites à la Charte de la médiation de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), jointe en annexe.

Le présent règlement en fixe les règles de fonctionnement pour ce qui concerne le Département d'Ille-et-Vilaine.

Chapitre 1

Le-la Médiateur-ric.e départemental.e : Missions - Attributions

Article 1er – Nommé-e par le-la Président-e du Conseil départemental pour une durée de 3 ans renouvelable une fois, le-la Médiateur-ric.e est une personnalité qualifiée chargée d'assurer, de manière impartiale et neutre, une aide à la recherche de solution amiable en cas d'incompréhension, de réclamation, de différend ou de litige avec l'administration départementale.

Dans tous les cas, il-elle expliquera le plus clairement possible la position du Département.

Article 2 - Dans le cadre de ses attributions, il-elle ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il-elle est indépendant.e de l'administration départementale et de ses élu-es.

Le-la Médiateur-ric.e est soumis-e à l'obligation de confidentialité qui n'est pas limitée dans le temps et doit être respectée par toute personne qui collabore avec lui-elle dans son activité professionnelle.

Article 3 - Le Département met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

Article 4 - L'activité du.de la Médiateur-ric.e contribue notamment à prévenir les litiges avec le Département, mais s'inscrit également dans :

- **la logique d'amélioration du service rendu** aux usager-ères et aux citoyen-nes. À cet égard, il-elle sensibilise les services sur le traitement des réclamations. Il-elle est attentif-ve au respect des engagements pris par les services départementaux avec les partenaires. Grâce à son observation neutre et son écoute de tous les acteur-rices, il-elle propose, le cas échéant, aux services, des procédures et des pratiques allant dans le sens de cette amélioration de la qualité du service. D'une façon générale, le-la Médiateur-ric.e concourt au développement de l'esprit de médiation et d'écoute envers le-la citoyen-ne et l'usager-ère. Sa vision globale des difficultés détectées, lui permet de proposer les évolutions souhaitables.
- **l'accès aux droits des citoyen-nes** : Si le Conseil départemental n'est pas concerné, le-la Médiateur-ric.e accompagne tout de même les citoyen-nes pour les réorienter vers d'autres démarches et/ou interlocuteur-ric.es, dans son rôle de facilitateur-ric.e d'accès aux droits.

Article 5 - Chaque année, le-la Médiateur-ric.e territorial.e transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui l'a nommé-e et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale.

Chapitre 2

La procédure de médiation

Définition

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le-la Médiateur-ric.e a pour mission de faciliter la résolution des différends entre les usager-ères et le Département. Ce processus vise à améliorer la relation et restaurer du dialogue entre les citoyen-nes et l'institution, à apporter des possibilités de recours à ceux-celles-ci et à préférer le règlement à l'amiable plutôt que le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

A. Information et communication

Article 6 - Les citoyen-nes sont informé.es par le Département de l'existence du service de médiation, de son champ de compétences, des modalités de saisine.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage et sur le site du Département.

Article 7 - Cheminement des demandes :

Les citoyen-nes peuvent saisir le service par téléphone, courriel (directement ou par formulaire sur la plateforme Illisa) ou par voie postale. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception suivi d'un contact d'un-e des Médiateur-ric.es.

B. Saisine

Article 8 - Tout usager rencontrant des difficultés avec un service du Département peut saisir le-la Médiateur-ric.e pour rechercher une solution amiable, dans le respect des conditions de recevabilité fixées aux articles 11 et 12 du présent règlement.

Le-la Médiateur-ric.e peut également se saisir, le cas échéant, de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il-elle propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.

Article 9 - Tout-e agent-e, en lien avec sa hiérarchie, ou élu-e du Département peut soumettre une situation au ou à la Médiateur-ric.e et solliciter ou proposer une médiation.

Article 10 - Gratuité : le recours au service de médiation est gratuit.

C. Recevabilité

Article 11 - Le-la Médiateur-riche intervient pour le règlement des différends entre les citoyen·nes et le Conseil départemental.

La demande est recevable

- > Lorsque les échanges avec les services n'ont pas été possibles ou n'ont pas apporté de réponse satisfaisante à la question soulevée.
- > Dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, lorsque les voies de recours gracieux ont été épuisées et attestées par la réponse négative ou l'absence de réponse de l'administration (en principe dans un délai de deux mois).

Article 12 -

La demande est irrecevable

- > Lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du ou de la Médiateur-riche :

Les Médiateur·rices n'interviennent pas en cas de :

- désaccord entre :
 - le Département et ses agent·es
 - les agents entre eux
 - les services départementaux
 - les services et les organismes partenaires
- conflits privés opposant des usager·ères à d'autres usager·ères
- différend concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi

D. Instruction - Déroulement

Article 13 -

1. Entretiens exploratoires : les échanges entre le-la Médiateur-ric(e) et les parties se font soit par écrit soit par entretiens téléphoniques ou physiques, de façon mixte, individuellement ou ensemble, afin de permettre au ou à la Médiateur-ric(e) d'analyser la situation, identifier le litige et la demande, vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.
2. Quand le-la Médiateur-ric(e) rencontre les parties concernées, il-elle le fait en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.
3. Il-elle est tenu-e à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction des éléments de la contestation et les faits dont il-elle a eu connaissance dans le cadre sa fonction.

Article 14 - Les parties doivent fournir au-ou à la Médiateur-ric(e) tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier. Si la complexité de l'affaire le nécessite, le-la Médiateur-ric(e) peut faire appel à un-e expert-e, ou une instance de contrôle qu'il-elle choisit librement en raison de ses compétences dans le domaine d'activité considéré.

Article 15 - Le-la Médiateur-ric(e) disposera des interlocuteur-ric(e)s nécessaires au sein des services départementaux afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usager-ères et à promouvoir plus largement une culture de médiation.

Article 16 - Le-la Médiateur-ric(e) accompagne selon différentes procédures :

1. Pour les situations qui ne concernent pas le Département, le-la Médiateur-ric(e) soutient et réoriente le-la citoyen-ne vers l'institution / l'interlocuteur-ric(e) à même d'apporter les réponses. Il-elle contribue ainsi à l'accès aux droits en assurant un rôle de relais départemental par sa connaissance des réseaux et professionnels du territoire.
2. Pour les situations qui concernent des services du Département d'Ille-et-Vilaine sur une incompréhension ou insatisfaction dans le cadre d'un accompagnement, sans que cela concerne un recours, le-la Médiateur-ric(e) :
 - a. **relaie** auprès des services concernés,
 - b. peut proposer, si pertinent, un accompagnement préventif avec **médiation en présentiel**. Il s'agira de réunir les parties pour réinstaurer un dialogue afin de permettre une compréhension réciproque et favoriser la co-élaboration de solutions pérennes satisfaisantes pour chaque partie.

3. Pour les demandes après recours concernant une décision d'un service du Département d'Ille-et-Vilaine, le-la Médiateur-ric(e) met en œuvre une médiation (navette et /ou en présentiel) entre l'utilisateur et le service concerné, qui aboutira soit à :
 - a. une ré-explication de la décision du Département à but pédagogique ;
 - b. une proposition de révision de la décision : il-elle transmettra une conclusion écrite remise à chaque partie concernée ;

Article 17 - Les services départementaux, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai d'un mois maximum pour transmettre les informations sollicitées par le-la Médiateur-ric(e).

E - Les conclusions de la médiation

Article 18 - L'issue de la médiation navette ou en présentiel, peut donner lieu à une conclusion écrite, qui n'a pas force exécutoire, ou de protocole d'accord co-construit par les parties. Ces documents restent confidentiels, et les parties, sauf accord entre elles, ne peuvent les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage.

Article 19 - Le présent règlement adopté par l'Assemblée départementale en séance du 17 décembre 2020 et publié le XXX au recueil des actes administratifs du Département est opposable aux élu-es du Conseil départemental, aux services départementaux ainsi qu'aux usager-ères, dès lors qu'ils ont recours à la procédure de médiation.



LA CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

A 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 municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration 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. Ils contribuent de ce fait 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 charte 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**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Ecoute 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.

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 et propositions de réforme du Médiateur

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.