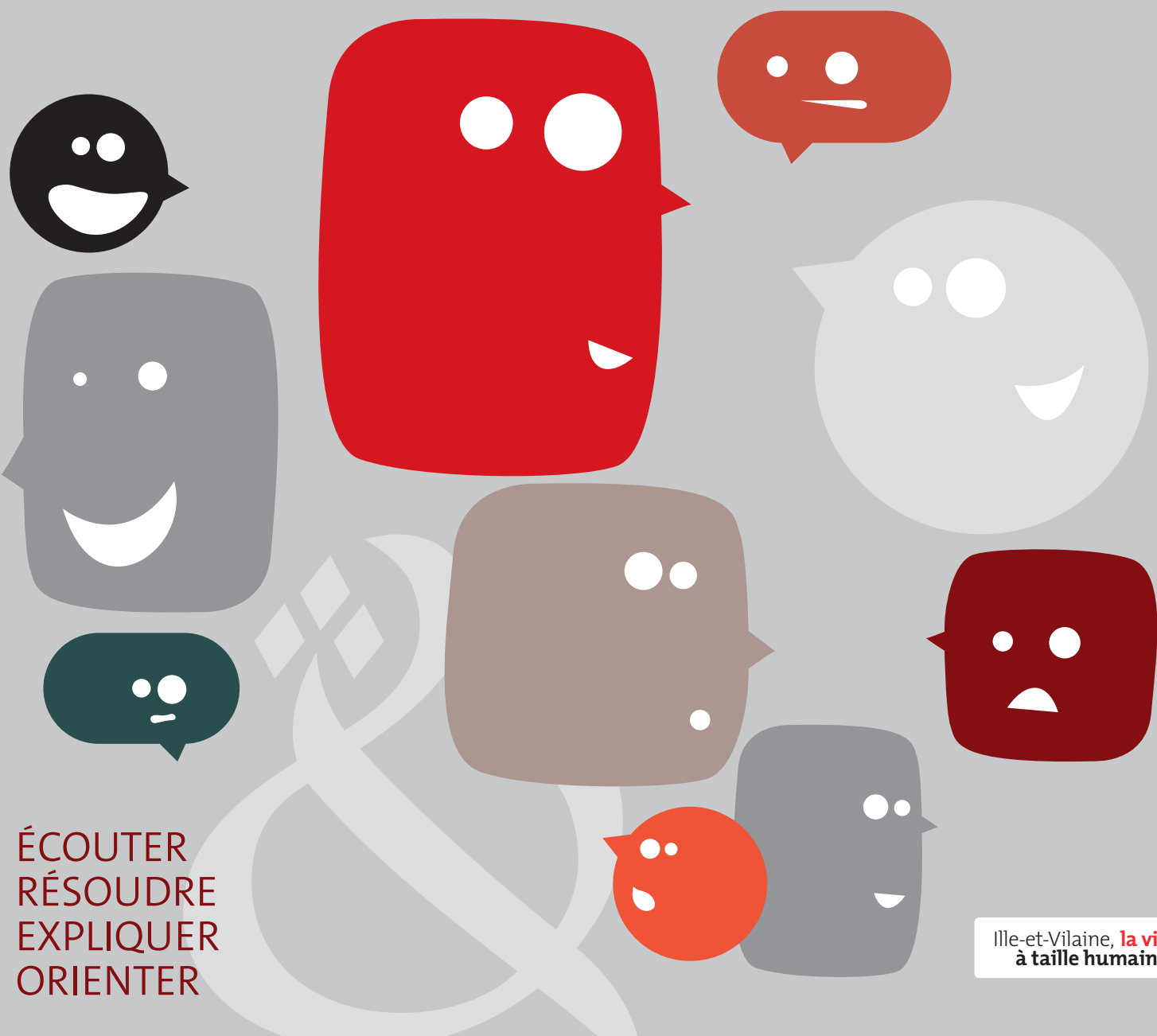




Médiation Départementale



ÉCOUTER
RÉSoudre
EXPLIQUER
ORIENTER

Ille-et-Vilaine, **la vie**
à taille humaine



Depuis 2012, la médiation départementale œuvre au service des breilliennes et breilliens, avec pour principal objectif d'améliorer la relation entre les usager-e-s et l'institution départementale.

La médiation, qui agit en toute indépendance, confidentialité et impartialité, offre une possibilité de recours pour des personnes en désaccord avec une décision de l'administration les concernant. Le/la médiateur-e a par ailleurs un rôle de recommandation afin d'améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental.

Ces missions ont mobilisé de mai 2018 à mars 2019 une médiateure Hélène Amouriaux, à qui ont pris la suite dès avril 2019 les nouveaux médiateur-es Virginie Tostivint et Laurent Buchon.

Leur première tâche a été de prendre le relais des requêtes et doléances déjà accompagnées et qui leur ont été transmises et d'accompagner les nouvelles demandes.

Comme déjà constaté les années précédentes, et en augmentation depuis le transfert de la compétence transport, les médiateurs aident, au-delà des situations qui concernent le Conseil départemental, à réorienter les personnes et à faciliter le lien avec les autres institutions.

Lorsque la demande concerne une compétence départementale, la recherche d'informations précises est immédiatement engagée auprès des services concernés. Les médiateurs ont également proposé de faire évoluer la pratique afin de permettre des médiations en présentiel, et fait nouveau, sur proposition des élu-es ou agent-es du Département.

Le service médiation du Département est adhérent de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), lui permettant ainsi de partager et d'enrichir son expérience. Il est également en relation régulière avec les partenaires d'Ille-et-Vilaine, médiateurs institutionnels et délégué-es du Défenseur des droits...

Le présent rapport porte sur l'année 2019 de médiation départementale.

Au nom du Conseil départemental d'Ille et Vilaine, je remercie Virginie Tostivint et Laurent Buchon, et leur renouvelle notre confiance pour l'année 2020, au service des breilliennes et breilliens.

Claudine David
Vice-présidente à la citoyenneté,
à la démocratie participative
et aux relations avec le monde combattant



Le mot des médiateur·es

Hélène Amouriaux a assuré la fonction de médiatrice du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine de mai 2018 jusqu'en mars 2019.

Elle a proposé que soient recrutés 2 médiateurs au lieu d'un dans l'objectif de :

- assurer une continuité de service dans toutes situations,
- permettre un enrichissement des pratiques et un double regard sur certaines situations complexes par le partage et la confrontation des points de vue

Nous avons pris notre fonction le 1^{er} avril 2019.

Nous avons poursuivi l'accompagnement des situations en cours et nouvelles de 2019 et consacré une 1^{ère} partie de notre temps à nous approprier cette fonction et connaître les services du Conseil départemental.

98 situations au total ont été accompagnées sur 2019.

Dans la continuité de nos prédécesseurs, nous faisons évoluer nos pratiques, en les confrontant à notre expérience et à celles de nos pairs sur les autres territoires.

Ainsi, nous avons eu à cœur de travailler à l'élaboration d'un règlement et d'une charte de la médiation du Conseil départemental (qui seront officialisés courant 2020). Ceci afin de **poser un cadre et des valeurs** qui nous permettent d'accompagner au mieux et au plus juste les citoyen·nes et chaque situation. Notre souhait est d'offrir une approche qui tienne compte des litiges mais, plus largement, des vécus et d'en tenir compte dans le **rapprochement entre le citoyen et l'institution**.



Virginie TOSTIVINT et Laurent BUCHON
Médiateur-es Départementaux



La médiation : mode d'emploi

Comment fonctionne la médiation au Département ?

• Etre identifié-es et se rendre accessibles pour les bretonnais

Présente depuis 2012 au Département, la mission de médiation est actuellement assurée par Virginie TOSTIVINT et Laurent BUCHON, en poste depuis le 1^{er} avril 2019, suite au départ d'Hélène Amouriaux.

ACCÈS AUX DROITS/RECOURS AMIABLE

La/le médiateur-e est une personnalité qualifiée, qui vise à la recherche de **solutions équitables** dès lors qu'un litige oppose une ou plusieurs personnes à l'institution départementale. Elle est sollicitée pour un **recours amiable et gratuit soit directement, soit par l'intermédiaire d'un-e élu-e du conseil départemental**. Elle n'intervient que sur les **compétences du département** : action sociale, handicap, collèges, routes...

Toutefois, le-la médiateur-e, prend le temps, dans le cadre de la politique du Conseil Départemental d'être au plus près des usager-e-s, de recevoir toutes les demandes, de les analyser et accompagnent les demandeurs vers les autres interlocuteurs concernés (institutions, services de médiation, partenaires...). Ainsi le-la médiateur-e participe **à l'accès aux droits des bretonnais**.

La/le médiateur-e est une personne indépendante, garante d'une stricte confidentialité sur les dossiers qui lui sont confiés. Son **avis** est **consultatif**.

DANS QUELS CAS ?

Le-la médiateur-e intervient :

- pour le règlement des différends entre les citoyen-nés et le Conseil départemental.
- 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.

Le/la médiateur-e n'intervient pas en cas de :

- désaccord entre le département et ses agent-es
- désaccord entre les services départementaux
- attribution des marchés publics
- conflits privés opposant des usager-es à d'autres usager-es
- procédure en cours (par exemple auprès du tribunal administratif ou auprès du tribunal des affaires sociales)

Le/la médiateur-e ne peut s'immiscer dans une procédure juridictionnelle, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice.

PRINCIPES ET VALEURS

Le/La médiateur-e a un rôle de facilitateur afin de **proposer un règlement à l'amiable** des litiges et des blocages existants entre les citoyen-nés et le Département dans le respect des personnes et de l'institution, avec impartialité et dans la confidentialité. Il/elle participe à la restauration d'un dialogue, favorise un rapprochement et permet une plus grande proximité entre les bretonnais et le Conseil Départemental.

La médiation est un service librement consenti, soumis à la confidentialité, personnalisé, gratuit et facile d'accès. Ces principes figurent notamment dans le code de déontologie national du médiateur : indépendance et impartialité, neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, écoute équilibrée et attentive des parties en litige, sens de l'équité, transparence.

L'**impartialité** est de mise pour le/la médiateur.e. Son rôle devient celui d'un **passer d'informations**, permettant de **lever les incompréhensions, faire évoluer les regards et faciliter la recherche de réponses équitables et comprises par chacun**.

Chemin faisant, il permet aux usager.e-s, aussi bien qu'aux agentes, voire aux élu.es de bénéficier d'un **espace d'ex-**

pression et d'écoute de leurs doléances et vécus. Il s'agit ici de faire preuve de **neutralité**, en conservant une certaine distance avec chacun, en étant bienveillant et empathique.

Pour respecter ces principes et une posture de tiers indépendant, cela nécessite une vigilance de la part du-de la médiateur.e et de l'institution.

LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR



Privilégier l'écoute

L'écoute n'est pas qu'un moyen de recueillir des informations. Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour chacun des acteurs du contentieux. Elle permet également de démêler les émotions ressenties par les parties prenantes au sujet des faits qui se sont déroulés. Enfin, cette écoute peut permettre de mesurer ce qui est « raisonnablement possible ».



Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales. Pour l'usager.e, il s'agit d'exprimer son ressenti, pour ensuite le surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la spécificité du dossier. Des ajustements potentiels sont proposés par les services, à la lumière de la situation individuelle et au regard de l'équité. Le/la médiateur.e contribue à faire émerger la contribution de chacune des parties en formalisant, dans un avis, la synthèse entre les attentes de l'usager.e et les solutions proposées par le service concerné.

RECOMMANDATIONS

Au delà de l'accompagnement des situations, cette fonction rattachée à l'institution peut offrir l'opportunité, par des recommandations le cas échéant, d'améliorer les

procédures internes par sa démarche réflexive pour un meilleur service public encore plus efficace et plus proche des préoccupations des habitant.es du territoire.

Accompagnement des situations

1. ACCUEIL

Les médiateur.e-s sont présents seulement **1 jour 1/2 par semaine** et répartissent leur présence dans la semaine pour répondre le plus rapidement possible aux situations. D'ordinaire, une collaboratrice assistante est présente 4 jours par semaine et assure un premier accueil des demandes. D'avril à décembre 2019, cette fonction n'a pas été pourvue et a été compensée partiellement par le service secrétariat de la DGT auquel le service médiation est rattaché.

La première des missions de la médiation est **l'accueil des personnes** s'exprimant le plus souvent par téléphone ou par courriel.

Un **contact** est alors **systématiquement pris avec le/la requérant.e**.

Les entretiens exploratoires entre le/la médiateur.e et les parties se font soit par écrit soit par entretiens

téléphoniques ou physiques, afin de permettre au/à la médiateur-e d'analyser la situation, identifier le litige et la demande, vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

2. RÉORIENTATION

La part de réorientation vers des interlocuteur-rices hors du conseil départemental a sensiblement diminué en 2019 et se situe à 74 % (pour 80 % en 2018).

L'orientation vers le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice s'impose donc comme service essentiel à la démarche de médiation. Il s'agit de donner la marche à suivre, de fournir les coordonnées précises des interlocuteur-rices (délégué-e-s du Défenseur des Droits, conciliateur-rices, associations de médiation, mairies...) et relayer auprès des services de médiation institutionnels (Caisse Primaire d'Assurance-Maladie, CAF, CARSAT...).

Cette **démarche d'accompagnement** suppose une bonne connaissance du réseau et des actrices et acteurs de la médiation dans toute l'Ille-et-Vilaine. Les rencontres régulières avec ces partenaires facilitent ce travail de relais (cf. Chapitre III).

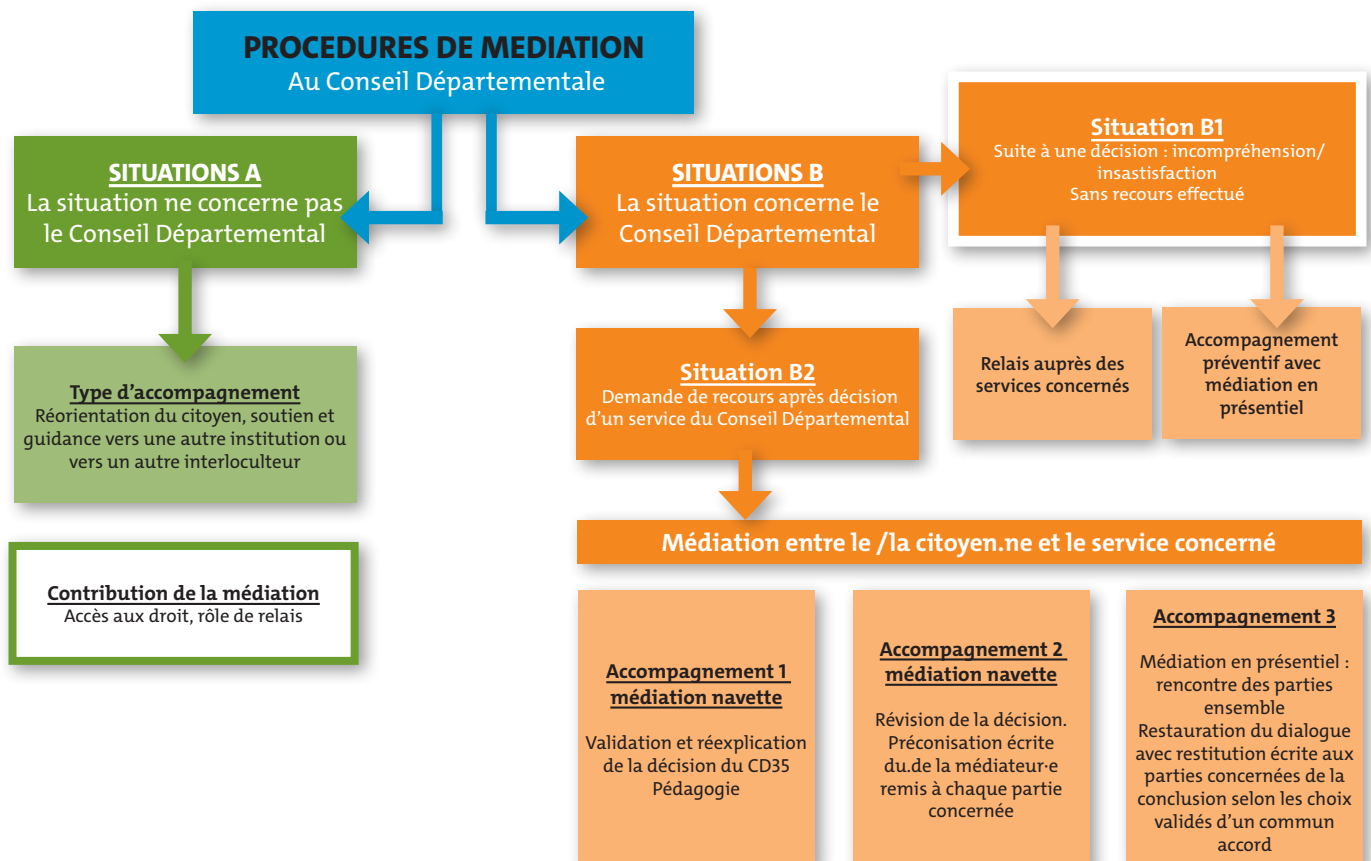
3. RELAIS INTERNE OU ACCOMPAGNEMENT EN MÉDIATION NAVETTE OU PRÉSENTIEL

Bien entendu, quel que soit le recours, **toute démarche** de la médiation **est précédée** d'une **demande d'information et d'explication auprès du service concerné**, de l'Agence départementale, du CDAS, de la MDPH...

Elle se déroulera sous forme de médiation navette ou en présentiel.

La médiation navette permet d'aller chercher et étudier les éléments de part et d'autre pour aboutir à une conclusion du/de la médiateur-e : révision ou confirmation de la décision.

La médiation en présentiel réunit les parties en présence du/de la médiateur-e, permettant un dialogue et une co-élaboration de solutions.

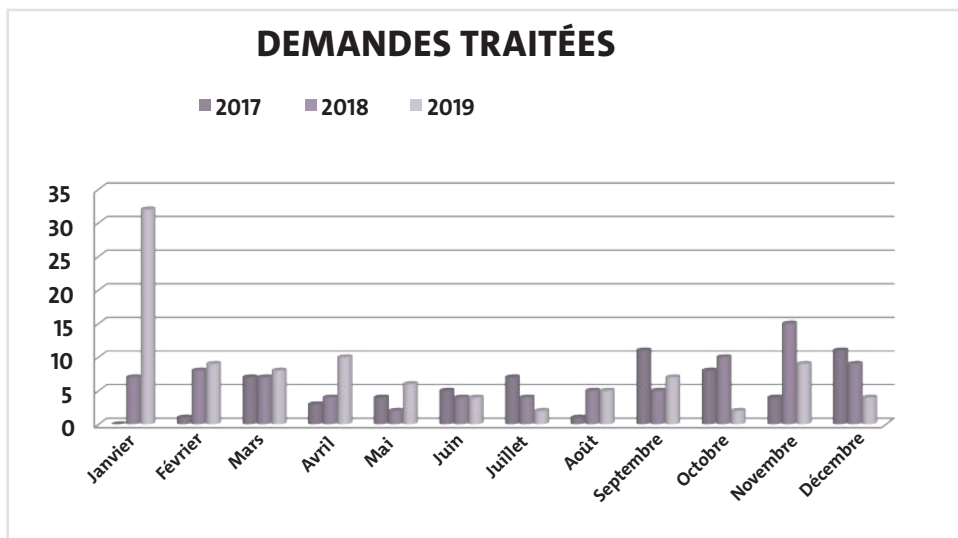




Bilan d'activité

Informations sur les demandes traitées et clôturées en 2019

- **98 situations accompagnées sur l'année 2019**
(86 situations sur l'année 2018).



Ces **chiffres** sont toujours en augmentation depuis **2016**.

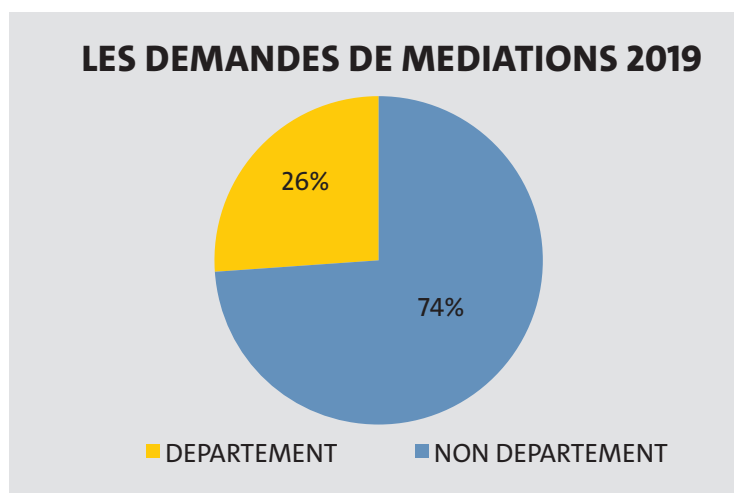
Nous avons observé une fluctuation des sollicitations en fonction des périodes qui peut s'expliquer par des difficultés techniques avec les appels entrants.

La parution en octobre 2019 de l'**article du Nous Vous Ile** annonçant la prise de fonction des nouveaux médiateurs a eu probablement un impact sur le nombre de sollicitations.

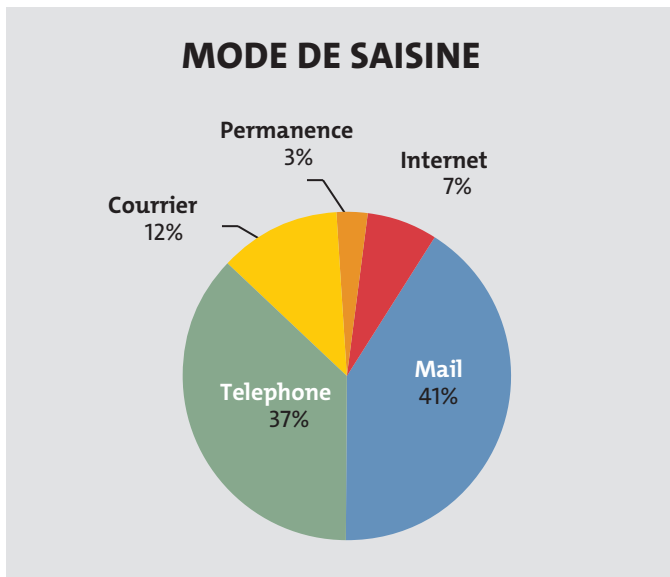
Axe d'amélioration

Le petit encart rappelant l'existence du dispositif gagnerait à être réintégré dans chaque numéro Nous, Vous Ile, ainsi qu'il était pratiqué auparavant.

La proportion des demandes concernant le Conseil Départemental a augmenté en 2019 passant de 20 % à 26 %. **Une demande sur 4** est du ressort de la compétence du Département.



Comment a-t-on contacté la mission médiation ?



Le **téléphone** et le **courrier électronique** (adressé directement à la mission Médiation ou via le site internet du département) demeurent les contacts les plus utilisés.

A noter qu'une sollicitation est arrivée par un courrier adressé au président par le biais du formulaire « écrire au président » du magazine du Département.

Qui a interpellé la mission médiation en 2019 ?

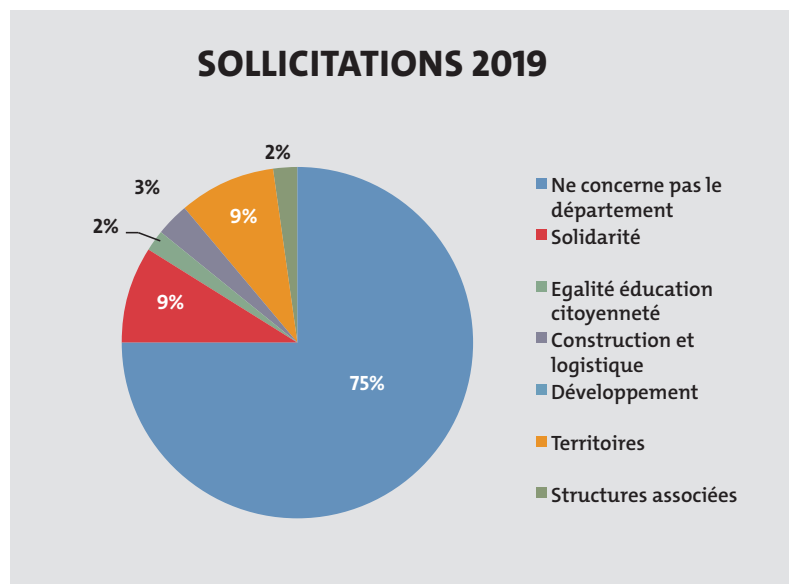
Seules 2 personnes morales ont saisi la médiation en 2019. L'ensemble des autres demandes émanait de **personnes agissant pour leur compte ou celui d'un membre de leur foyer**.

Nous trouvons **autant de demandes émanant d'hommes que de femmes**.

Pour quelles demandes ?

• **Sur 2019, 25 situations accompagnées concernent le Département**

- **9** pour le pôle territoires et services de proximité
- **9** situations pour le pôle solidarité
- **3** situations concernent les pôles construction et logistique et dynamiques territoriales
- **2** situations pour le pôle égalité & éducation citoyenneté
- **2** concernent la MDPH

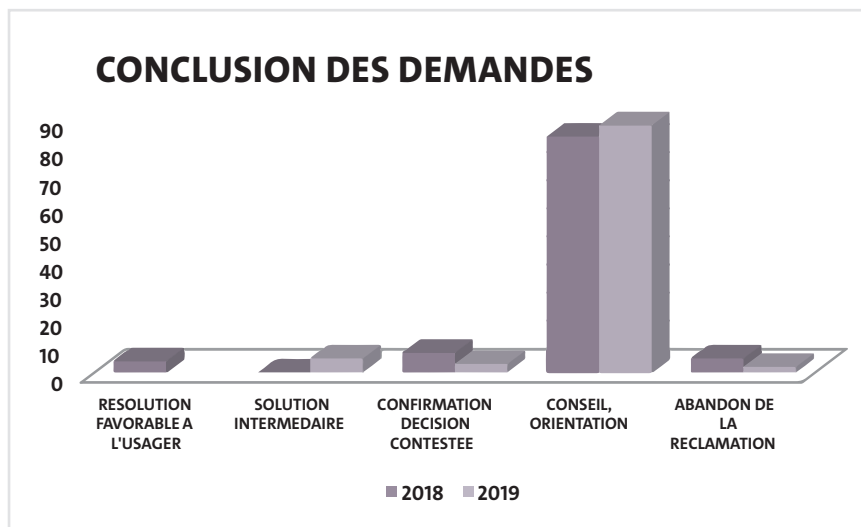


Pourquoi les usager.es nous saisissent-ils/elles ?

Dans la grande majorité des situations, les usager.es s'adressent à la médiation pour :

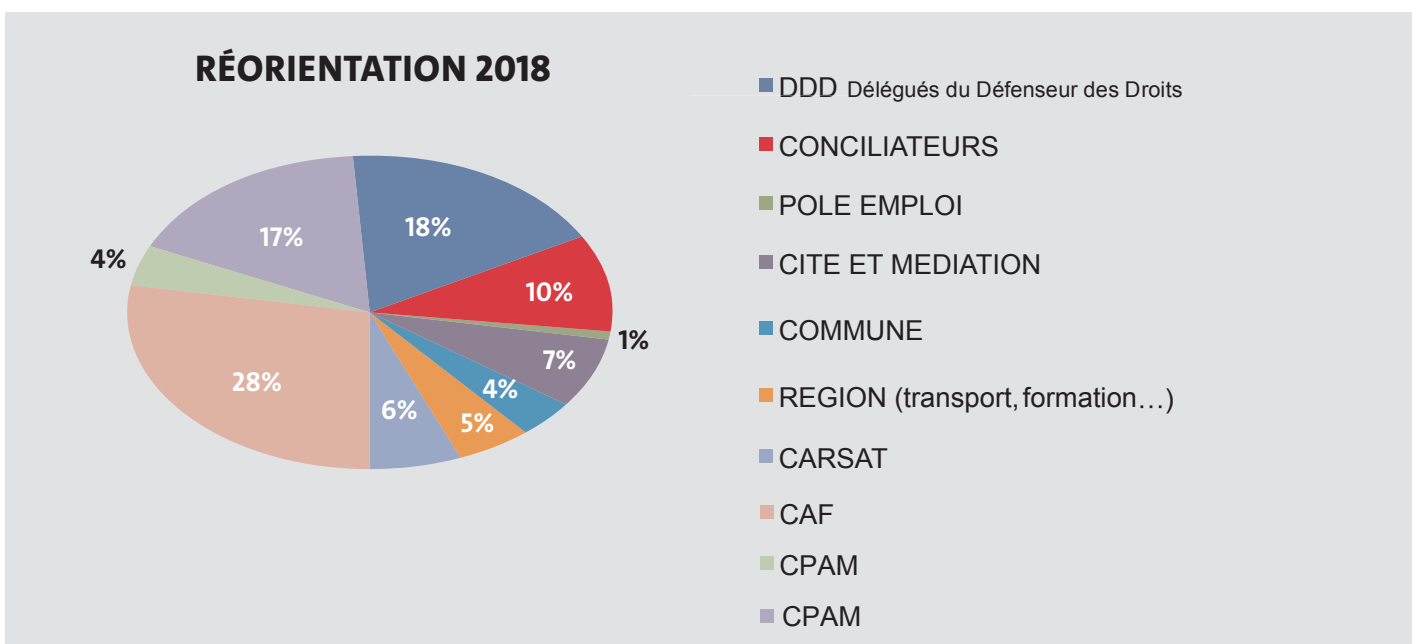
- contester
 - une décision prise par l'administration,
 - des décisions de justice
 - une décision de versement d'allocation (RSA, APA...),
- évoquer un vécu difficile dans l'accompagnement d'une mesure (ASE),
- exprimer des incompréhensions sur des procédures du Conseil départemental
- faire état d'une difficulté à obtenir une réponse des institutions pour les situations qui ne concernent pas le Département
- ...

Des demandes qui reçoivent des réponses diversifiées :



Les réorientations sont facilitées par le réseau d'acteurs locaux, propice à des coopérations qualitatives.

Détail des réorientations 2019 :





Les projets

Sur le département, en interne au Conseil départemental

ÊTRE IDENTIFIÉ-ES ET SE RENDRE ACCESSIBLES POUR LES BRETEILLIEN-NES

- La communication est un axe important pour le service de médiation : l'information de l'arrivée des nouveaux médiateurs a été l'occasion de signaler à nouveau aux citoyen-nes l'existence de ce service à leur intention.

Un article est paru à l'automne dans le NOUS VOUS ILLE.

Toutefois, **un petit encart rappelant l'existence du dispositif gagnerait à être réintégré dans chaque numéro Nous Vous Ille** ainsi qu'il était pratiqué auparavant, pour rendre accessible cette information.

- Afin **d'être accessibles à tous les citoyen-nes**, le service est attentif à prévoir tous les modes de sollicitation possible.

Un téléphone et une adresse courriel sont disponibles et indiqués sur les moyens de communication (flyer, site,...).

Téléphone : **02 99 02 30 30**

Courriel : **mediation@ille-et-vilaine.fr**

Un travail a été entamé avec le service de développement interne d'un logiciel qui est en pleine construction au sein du Conseil départemental : ILLISA.

L'objectif est de permettre dès 2020 de solliciter une médiation par une saisie en ligne sur le site.
Demande en ligne : <https://illisa.ille-et-vilaine.fr/>

Les médiateur-e-s ont réaffirmé la volonté d'être accessibles par tous les canaux, afin que tous les publics puissent avoir accès, quelques soient leurs moyens, technologiques ou autres.



© Jean-Paul Noble

Deux médiateurs au Département

Virginie Tostivint et Laurent Buchon sont les nouveaux médiateurs du Département. Depuis 2012, le Département confie à une personne indépendante de la collectivité la mission de régler les litiges entre les usagers et l'administration. Le médiateur a également pour rôle, au travers de ses recommandations, d'améliorer les procédures et le fonctionnement du service public.



+D'INFO

ille-et-vilaine.fr/mediation

- **Pour être identifiés au sein du Département par tous les services**

Les médiateur-es ont rencontré de nombreux services au sein du Département. Ils ont présenté à cette occasion le rapport d'activité 2017-2018 et le cadre de leurs missions, auprès d'équipes, de CDAS, d'agences et de comités de direction.

Sur le département avec les partenaires

PLACE DES DROITS EN MARS 2019

Un évènement a été créé pour la 1ère fois sur Rennes : Place des Droits s'est tenue pendant 3 jours en mars 2019 sur la place de la Mairie, regroupant une grande partie des acteurs de l'accès aux droits.

La médiation du Conseil départemental y était représentée. Un stand a permis de renseigner les citoyen.nes et répondre aux questions de chacun.e.

Une préparation de la 2^{ème} édition de cet évènement est en cours pour 2020.

COLLECTIF DES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS DE BRETAGNE

Le service de médiation est membre du Comité de pilotage de ce collectif, créé en 2019, avec Pôle Emploi, le CDAD, la CAF, le délégué des défenseurs des droits et la CPAM.

Une 9^e rencontre régionale annuelle a eu lieu le 15 octobre, accueillie à la Direction régionale de Pôle Emploi et animée conjointement avec les membres du Comité de pilotage.

Elle avait pour objectifs :

- Permettre l'interconnaissance de tous les acteurs institutionnels de la région ou du département
- S'autoformer :
 - conférence sur la Loi « Essoc » (Loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance) sur le droit à l'erreur
 - échanges sur les pratiques

La complémentarité entre toutes ces entités entraîne un autre avantage : celui d'éviter le chevauchement des recours par une même personne vers des médiations différentes.

Au plan national

AMCT

Le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine est membre de l'AMCT, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Les médiateur-es ont participé à l'Assemblée générale de l'association à Metz. L'occasion pour les médiateur-es de rencontrer leur pairs et enrichir leurs pratiques.

CONGRÈS INTERNATIONAL

Les médiateur-es ont intégré le comité de pilotage pour l'organisation d'un congrès international à Angers, prévu en février 2020, mis en œuvre à l'initiative du président de l'AMCT, médiateur du Maine et Loire et de la Ville d'Angers, sur la médiation dans tous les domaines.



En conclusion

Etre identifié-es et se rendre accessibles pour les bretonnais

Il est à souligner que **la médiation commence dès le 1^{er} contact**, par l'écoute et l'accueil du vécu et de la problématique d'un-e citoyen-ne. Par là même, le service de médiation concourt **à l'accès aux droits pour les citoyen.nes** en permettant un relais auprès des autres institutions ou en accompagnant au sein du Conseil départemental.

Nous soulignons l'importance des regroupements entre professionnels institutionnels qui permettent un point de vue et un accompagnement transversal, afin d'éviter l'écueil du cloisonnement des structures.

Nous retenons les axes suivants pour renforcer notre mission de médiateur-e départemental-e :

1. Renforcer les liens entre tous les acteurs de la médiation, préciser les modalités de concertation entre eux (médiateurs, conciliateurs, délégués du Défenseur des Droits etc...) de toute la Bretagne.

2. Revisiter la procédure de fonctionnement définissant le cheminement et l'accompagnement des situations :

Elaboration d'une charte et d'un règlement de la médiation qui vise à poser clairement le cadre, la déontologie et les principes, ainsi que les différentes procédures.

Faire évoluer le mode de saisine en s'appuyant sur la mise en place d'ILLISA, pour une mise en œuvre 2020.

Etudier le statut juridique du médiateur au regard de son indépendance.

3. Poursuivre la promotion de la médiation dans les directions et services du Département.

