



Médiation Départementale



ÉCOUTER
RÉSoudre
EXPLIQUER
ORIENTER

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



Édito

En tant que service public, nous avons le souci de contribuer à l'accès aux droits pour tous les Breilliens et Breilliennes. La relation à l'usager-ère est au cœur des préoccupations du service public départemental.

Nous avons eu la volonté, en créant la mission de médiation au sein du Département dès 2012, de veiller à ce que les personnes qui ont des désaccords avec la collectivité, puissent les porter auprès de nos services et plus principalement des médiatrices et que ces usagers soient traités en équité.

Nous veillons à poursuivre nos efforts de modernisation du service public et d'amélioration de la relation avec les usagers. La promotion de la médiation demeure un engagement du Département dans son nouveau projet de mandature.

En somme, nous devons continuer à soutenir les instances de protection des droits des citoyens et citoyennes afin d'en garantir le respect pour chacun et chacune.

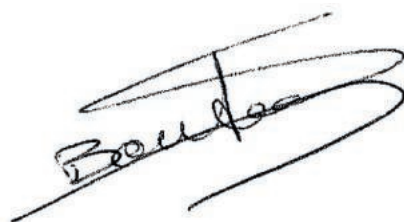
Ce rapport présente un bilan de la médiation départementale sur l'année 2022 dans lequel nous observons une constante augmentation des demandes, qui démontre encore et toujours la nécessité d'un tel dispositif au sein de notre institution et au sein des institutions en général.

Même si une partie importante des saisines ne concerne pas les compétences du Département, les médiatrices jouent un rôle essentiel dans l'orientation des demandes vers l'administration ou la collectivité concernée, l'information quant à la marche à suivre et les contacts à prendre. Elles contribuent en ce sens à un meilleur accès aux droits pour les Breilliens et Breilliennes.

Au nom du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, je remercie les médiatrices Virginie TOSTIVINT et Stella CHARLES ainsi que Natacha CHARLET et leurs collègues assistantes de l'accueil téléphonique de la médiation, et leur renouvelle notre confiance pour l'année 2023, au service des Breilliennes et Breilliens.



© Jean-Paul Noble



Cécile Bouton

Vice-présidente du Conseil départemental déléguée à la Démocratie Participative, Citoyenneté, Relation aux usagers du Service Public Départemental

Le mot des médiatrices

L'année 2021 avait vu une importante augmentation de sollicitations que nous avons attribuée à la sortie de cette période particulière au niveau sanitaire et de ses impacts sociaux. Situations qui concernaient en grande majorité les autres institutions.

Au cours de l'année 2022, le nombre de sollicitations est revenu à « la normale » mais demeure en augmentation régulière (128 en 2020, 171 en 2022). Le nombre de saisines est multiplié par 3 ces 5 dernières années.

Bien que celles-ci ne concernent pas toutes directement le Département, il faut souligner l'importance de la réorientation des demandes vers l'administration ou les collectivités concernées : ces chiffres montrent que de plus en plus de citoyen·nes ont besoin de pouvoir solliciter un interlocuteur qui puisse d'abord prendre le temps d'écouter leur demande, reconnaître leur difficulté et les accompagner dans la recherche d'une réponse, dans la résolution de leur litige et l'accès à leurs droits.

Il est clair que nous faisons face à une dégradation des liens entre le service public et les citoyen·nes, comme le souligne la Défenseure des Droits : « **Nous constatons une déshumanisation des services publics** », a déclaré **Claire Hédon, la Défenseure des Droits**.

La dématérialisation en cause : comme à de nombreuses reprises ces dernières années, la Défenseure des Droits a souligné le lien entre la dématérialisation et les difficultés d'échanges avec les services publics. « Avec un tiers des personnes éloignées du numérique, penser qu'on peut proposer des droits uniquement de manière dématérialisée, c'est empêcher l'accès aux services publics à certains, a-t-elle affirmé. On dit que des personnes sont éloignées de leurs droits, mais c'est le service public qui s'est éloigné d'eux ! ».

Claire Hédon déplore à ce titre les suppressions d'effectifs dans les services publics, qui ont un impact sur l'accueil des personnes.

(Source : Extrait d'un article publié le 17/04/2023 • Par Isabelle Raynaud • dans : *Actu expert santé social, Actu juridique, France*)

Aussi, nous avons à cœur de rester accessibles pour ce qui concerne notre mission mais également de faciliter le parcours des personnes en les accompagnant au plus près dans leur réorientation quand le Département n'est pas concerné.

Cette année a été une année de changement pour l'équipe qui a vu le départ de Laurent BUCHON et a accueilli pour lui succéder Stella CHARLES. Les moyens pour cette mission demeurent à moyen constant.

L'année 2022 nous a permis également de reprendre les rencontres avec les équipes, particulièrement des Centres Départementaux d'Action Sociale (CDAS), afin de sensibiliser à la médiation et renseigner sur la saisine possible des agent.es du Département pour les situations qui paraissent bloquées et pour lesquelles il apparaît pertinent de faire intervenir un tiers, perçu comme extérieur et neutre.

Nous sommes accompagnées dans notre mission par Natacha CHARLET qui assure la fonction d'assistante administrative. Nous la remercions pour son soutien quotidien, ainsi qu'Estelle BEGUERET et Aïcha AIT ALI, assistantes de la Délégation Générale à la Transformation (DGT) qui interviennent ponctuellement, toutes 3 avec une grande conscience professionnelle, ainsi que Céline GOUGEON, qui est notre interlocutrice privilégiée pour les démarches au sein du Département.



© Jean-Paul Noble

Virginie Tostivint et Stella Charles
Médiatrices du Département



La mission de Médiation

SON RÔLE

Le rôle principal du médiateur de la collectivité territoriale est d'accompagner les litiges, points de désaccords, incompréhensions et/ou ruptures de communication en facilitant un dialogue constructif entre l'usager·ère et le service concerné afin de résoudre le conflit à l'amiable sans passer par un recours en justice.

La médiation institutionnelle a ceci de particulier qu'elle se déroule dans un contexte où les parties impliquées ne sont pas sur un pied d'égalité : l'usager·ère peut méconnaître le cadre réglementaire et légal et dispose d'un temps limité pour exposer ses griefs, tandis que le service administratif dispose de ressources et d'expertises pour faire valoir ses arguments.

Dans sa gestion du litige, le médiateur doit veiller à équilibrer les forces en présence pour encourager un échange d'arguments juste et équitable. En privilégiant une résolution amiable du litige, le médiateur contribue à instaurer une relation de confiance entre les parties impliquées.

SES OBJECTIFS

Les objectifs du Médiateur sont multiples : permettre un meilleur accès au droit pour les citoyen·nes, encourager le dialogue entre les services départementaux et les usagers, favoriser la voie amiable plutôt que le recours contentieux, qui peut être source de tension et de coûts, et in fine améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

SES FONCTIONS

Le médiateur a pour double mission :

- Faciliter la résolution des différends entre les usagers et l'administration départementale.
- Émettre des propositions, en se basant sur les constats et les réclamations reçues, pour améliorer les processus et les pratiques et ainsi prévenir la répétition de litiges significatifs. Cette approche contribue à l'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers.

De plus, en qualité d'observateur indépendant, le médiateur présente son rapport annuel, rendu public, au Président du Département et aux élus et le transmet à la Défenseure des Droits.

LA MÉDIATION REPOSE SUR DES PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES CLÉS :

- Le respect de l'État de droit : le médiateur opère dans le cadre des règles et des lois en vigueur.
- L'indépendance : le médiateur exerce son rôle en toute indépendance, à l'égard du réclamant et des services départementaux.
- La neutralité : le médiateur doit respecter une stricte neutralité, tout en prenant en compte les opinions et les jugements de chacun des intervenants.
- La confidentialité : le médiateur doit garantir une totale confidentialité.
- L'équité : chaque réclamant est traité de manière équitable et impartiale.

1 • Les délais de recours

Le cadre juridique en vigueur organise une articulation du point de vue de la gestion des délais de recours, entre recours gracieux, médiation et recours contentieux :

EXTRAIT DE L'ARTICLE L. 1112-24 DU CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES :

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative. »

L'INTERRUPTION DU DÉLAI DE RECOURS :

Cela signifie que le délai pour saisir une juridiction s'arrête au moment où la médiation est saisie mais que ce délai reste entier : il redémarre à zéro à l'issue de la procédure de la médiation et si le-la requérant·e souhaite saisir le tribunal, il-elle dispose d'un nouveau délai « plein » (2 mois en général).

LA SUSPENSION DE LA PRESCRIPTION :

Cela signifie que durant le délai de traitement du dossier par la médiatrice, les délais de prescription ne courent plus. À l'issue du traitement du dossier par la médiatrice, ils redémarrent mais seulement pour le temps qui restait à courir avant la saisine de la médiatrice.

Si le-la requérant·e souhaite porter sa demande devant les juridictions compétentes parce que la procédure de médiation n'a pas abouti, c'est la médiatrice qui fixe la date à partir de laquelle les délais recommencent à courir.

En collaboration avec le tribunal administratif de Rennes, un modèle d'attestation a été élaboré pour être remis aux réclamant·es qui en ont besoin en cas de procédure contentieuse à la suite d'une médiation pour acter de la démarche et de la date de clôture de celle-ci.

2 • Méthode et domaine de compétence des médiatrices

MÉTHODE

La médiatrice accuse réception pour toute réclamation qui lui est adressée soit en rappelant par téléphone soit par mail/courrier. Cette réclamation est traitée individuellement par le service, qui peut demander des informations supplémentaires si nécessaire. Si la réclamation est dans le champ d'intervention de la médiatrice, elle engage un dialogue avec le service départemental concerné dans la réclamation de l'utilisateur·ère. Si la réclamation ne relève pas de sa compétence, la médiatrice accompagne l'utilisateur·ère vers le service compétent.

DOMAINE DE COMPÉTENCE

La médiatrice départementale intervient lorsque des litiges surviennent entre les usagers et les services du Département. Cependant, avant de traiter toute réclamation, deux conditions doivent être respectées : le-la requérant·e doit avoir tenté d'obtenir une révision de la décision contestée auprès du service qui l'a prise, sans réponse satisfaisante. La médiatrice peut également s'auto-saisir de situations individuelles qui relèvent de sa compétence.

La médiatrice n'a pas le pouvoir de contraindre l'administration départementale à annuler une décision prise. Son avis est simplement consultatif pour le service concerné, et peut être favorable ou défavorable. Si le service ne suit pas l'avis de la médiatrice, il doit motiver son refus. En revanche, si le service accepte de suivre la recommandation de la médiatrice, il est alors chargé de modifier ou de remplacer la décision initiale, tout en informant le requérant ou la requérante de cette décision. Le réclamant ou la réclamante est informé par courrier de l'issue favorable ou défavorable de sa saisine auprès de la médiatrice.

Le rôle de la médiatrice se limite aux compétences du Département, telles que l'action sociale, le handicap, les collèges, les routes, etc.

Cependant, à l'instar de la politique départementale, elle a le souci d'accompagner le-la requérant·e jusqu'au bon interlocuteur. Elle prend le temps d'écouter toutes les demandes, de les examiner attentivement et d'orienter les demandeur·euses

vers les autres interlocuteur·rices concerné·es, tels que les institutions, les services de médiation et les

partenaires. Ainsi, la médiatrice contribue à garantir l'accès aux droits des breton·nes et bretonnes.

Extrait du règlement de la mission de médiation du Département d'Ille-et-Vilaine :

ARTICLE 11

Le·la Médiateur·rice 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·rice :*

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

- *désaccord entre :*
 - *le Département et ses agent·es*
 - *les agent·es entre eux·elles*
 - *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.*

3 • Accompagnement des situations

ACCUEIL

Natacha Charlet, l'assistante de la médiation, avec le secrétariat de la Délégation générale à la transformation, assure un accueil cinq jours par semaine pour les personnes qui font des demandes, que ce soit par téléphone, par e-mail ou via la plateforme en ligne du Département « Illisa ». La médiatrice contacte systématiquement le ou la requérant·e après avoir reçu une demande. Les entretiens exploratoires entre la médiatrice et les parties impliquées sont réalisés par téléphone de manière à permettre à la médiatrice de comprendre la situation, d'identifier le litige et la demande et de déterminer le type d'accompagnement le plus adapté.

Les médiatrices interviennent à temps partiel, soit un jour et demi par semaine chacune.

RÉORIENTATION

Les médiatrices s'engagent à aider les citoyen·nes dans leur recherche de solutions externes en prenant contact avec les partenaires appropriés tels que les délégué·es de la Défenseure des Droits, les médiateur·rices institutionnel·les de la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), Caisse d'assurance

retraite et de la santé au travail (CARSAT), Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), etc. afin de faciliter la mise en relation. Dans le cas où cela n'est pas possible, elles fournissent des informations claires sur les démarches à suivre et les coordonnées des interlocuteur·rices que le·la requérant·e peut solliciter. Pour assurer cet accompagnement, les médiatrices doivent avoir une connaissance approfondie du réseau et des actrices et acteurs de la médiation dans toute l'Ille-et-Vilaine. Des rencontres régulières avec ces partenaires facilitent ce travail de relais.

ACCOMPAGNEMENT EN MÉDIATION NAVETTE OU MÉDIATION EN PRÉSENTIEL

La médiation navette est une méthode de médiation dans laquelle les parties en conflit ne se rencontrent pas directement, mais communiquent plutôt par l'intermédiaire d'un tiers impartial (le médiateur). La médiation en présentiel est une méthode de médiation dans laquelle les parties se rencontrent en personne, accompagnées du tiers médiateur.

Les médiatrices accompagnent les médiations jusqu'à leur issue qui peut être :

- Une modification de la décision, allant dans le sens de la demande de l'utilisateur
- Une confirmation de la décision initiale, mais accompagnée d'une explication auprès de l'utilisateur pour favoriser une compréhension et une appropriation, appelée « médiation pédagogique »
- Une solution intermédiaire, issue d'un consensus entre les parties
- Un abandon de la réclamation ou une issue sans solution

Quand la demande est recevable (le service a déjà été sollicité pour un recours et n'a pas donné suite ou a maintenu sa décision), un accompagnement en médiation se déroulera soit en médiation-navette soit en médiation en présentiel.

La médiation départementale peut ainsi contribuer à la reprise d'un dialogue interrompu avec la collectivité, à travers une écoute active accueillant l'expression des tensions.

Les médiatrices privilégieront le rétablissement du dialogue plutôt que de compenser l'absence de communication. La médiation en présentiel permet aux parties concernées de se rencontrer et de s'exprimer directement, en exposant leur point de vue sur la situation en question.

Cette approche globale favorise une meilleure compréhension des enjeux humains et juridiques, plutôt que de limiter la résolution du conflit à la question du droit. Les parties impliquées se sentent écoutées et considérées, ce qui humanise la relation.



Bilan d'activité

1 • Bilan des demandes traitées et accompagnées en 2022

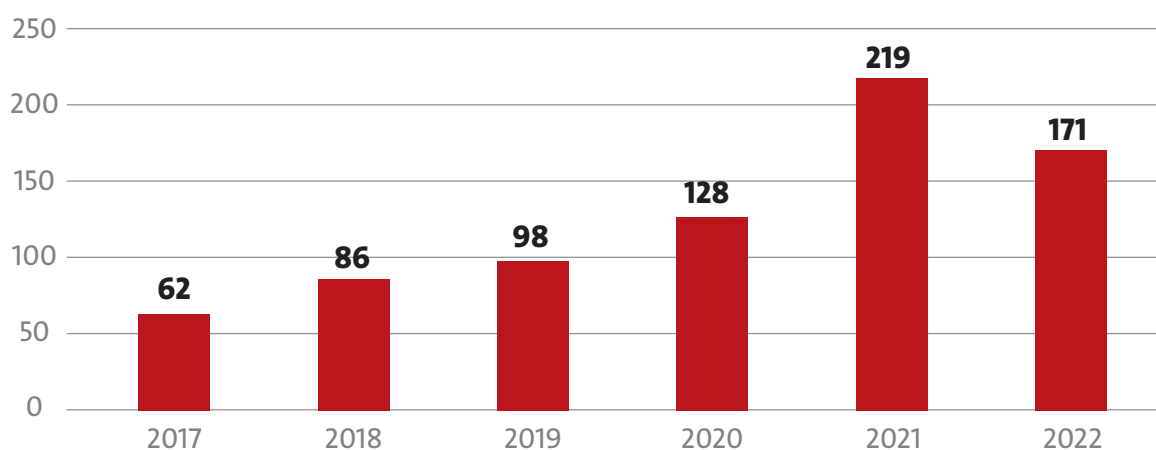
Vue d'ensemble des situations traitées par le service de médiation

Au cours de l'année 2022, la médiation du Département a traité un total de 171 sollicitations, ce qui s'inscrit dans une hausse constante depuis plusieurs années.

Nous mettons entre parenthèse l'augmentation exceptionnelle de l'année 2021, que nous relierons au contexte de crise sanitaire.

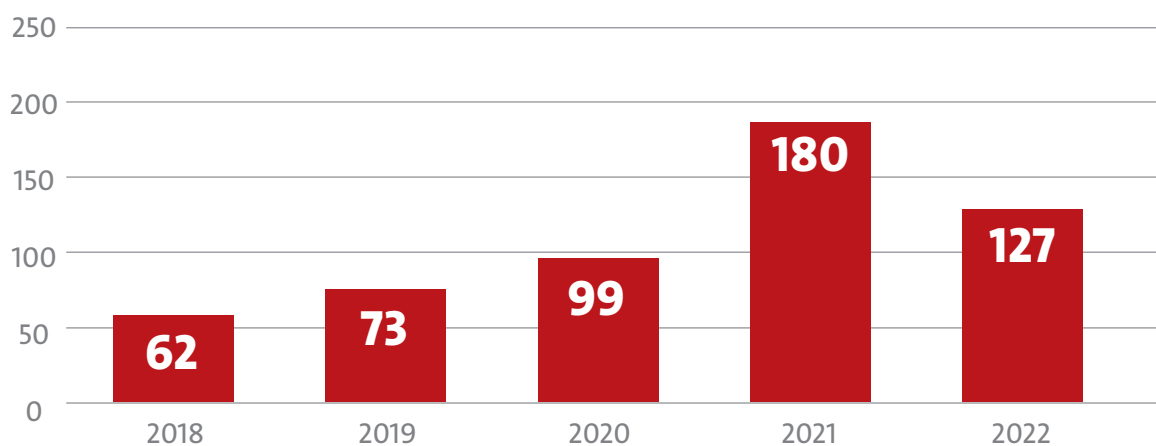
Le nombre de saisines a été multiplié par 3 ces 5 dernières années.

Nombre de situations



Nombre de situations hors compétence départementale

Nombre de situations hors compétence départementale



Le nombre de situations accompagnées et réorientées par le service de médiation, en dehors de son champ de compétences, est de 127 pour l'année 2022.

Nombre de situations concernant le Département

Les médiatrices ont pris en charge un total de 37 situations qui relèvent plus spécifiquement de leur champ de compétences. Ces situations étaient en lien avec des problèmes impliquant un service du Département et un usager. Parmi ces 37 situations, 33 ont été directement traitées par le médiateur, tandis que 4 ont été réorientées vers un service interne au Département.

Il convient de noter que le temps consacré à ces situations est bien plus important que le temps dédié aux réorientations externes même si le nombre absolu de dossiers est moindre.

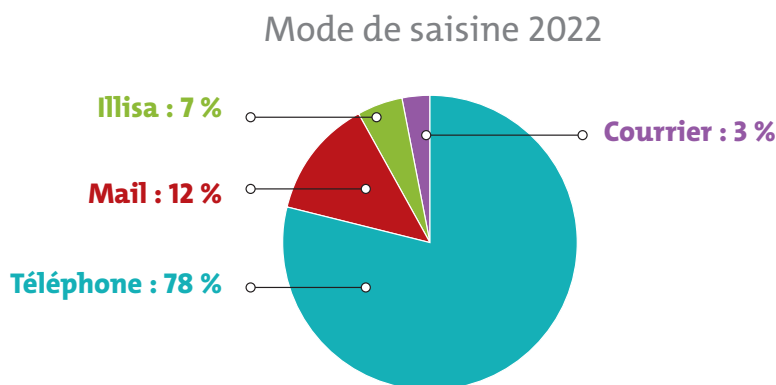
Dans la plupart des cas, les usager·ères ont recours à la médiation pour contester une décision prise par l'administration. Leur demande peut être motivée par le fait qu'ils estiment que leurs besoins n'ont pas été pris en compte.

Le désaccord peut également concerner l'exercice de leurs droits, où l'usager·ère peut se sentir lésé·e et parfois non respecté·e. Il peut également arriver que le conflit soit lié à la façon dont leur dossier a été traité ou à la qualité de l'accueil qu'ils-elles ont reçue.

2 • Provenance et mode des saisines de la médiation

En 2022, la majorité des demandes adressées à la médiation provenaient de personnes agissant pour elles-mêmes ou pour un membre de leur foyer. Seules quelques demandes ont été effectuées par des personnes chargées de tutelle ou par l'intermédiaire d'un partenaire.

Les médiatrices sont disponibles pour aider non seulement les particuliers, mais également les associations, les commerçants ou les entreprises rencontrant une difficulté avec un service départemental.



MODE DE SAISINE DE LA MÉDIATION : COMMENT LA SAISIR ?

Pour saisir la médiation, plusieurs moyens sont mis à disposition des usager·ères. Ils-elles peuvent remplir un formulaire en ligne sur le site internet du Département, envoyer un courrier postal, ou encore prendre contact par téléphone. Les professionnel·les partenaires peuvent également solliciter les médiatrices par voie électronique ou par téléphone.

Au fil des années, nous constatons que le téléphone est le moyen de communication privilégié par les citoyen·nes demandeuses. En effet, les usager·ères

semblent apprécier la possibilité d'échanger directement avec un interlocuteur, ce qui pourrait expliquer que le téléphone demeure le canal le plus utilisé pour formuler une demande ou une réclamation.

En revanche, les demandes sur la plateforme en ligne Illisa demeurent relativement faibles par rapport aux autres canaux de communication ; cela acte du besoin des personnes d'être en contact direct et humain avec un interlocuteur et de notre volonté de rester accessibles par différents canaux, et éviter l'accès exclusivement numérique comme d'autres institutions.

Il est essentiel de maintenir une qualité d'écoute et d'accompagnement adaptée aux besoins des usager·ères, quel que soit le canal de communication qu'ils-elles privilégient.

Un numéro direct permet de joindre la médiation du Département sans délai. De plus, l'accueil téléphonique

est disponible du lundi au vendredi, permettant aux personnes de soumettre immédiatement leur demande et d'avoir l'assurance qu'elle sera bien prise en compte. La médiatrice peut également se déplacer si nécessaire pour rencontrer les usager·ères.

4 • Les raisons pour lesquelles les usager·ères font appel à la médiation, quelques exemples pour mieux comprendre

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, POURQUOI FAIRE APPEL À LA MÉDIATION ?

La médiation est sollicitée par les usager·ères pour diverses raisons telles que :

- La contestation d'une décision prise par l'administration
- L'expression d'une difficulté dans l'accompagnement d'une mesure
- Des incompréhensions sur des procédures administratives du Conseil départemental

QUELQUES EXEMPLES POUR MIEUX COMPRENDRE

31 demandes ont été accompagnées en médiation navette. Quelques exemples :

- Désaccord concernant une demande de remboursement suite à un trop perçu des prestations de compensation du handicap (PCH) ou Allocation aux adultes handicapés (AAH)
- Refus d'une demande d'aménagement routier avec limitation de vitesse
- Litiges concernant un délai de traitement d'une demande de remboursement de facture MDPH
- Litige autour de la mise en question de l'agrément d'une famille d'accueil
- Problématique de déversement des eaux pluviales suite à des aménagements routiers

- Litige sur le paiement de l'aide sociale pour l'hébergement d'une personne handicapée
- Retard de versement de la Prestation du Handicap
- Désaccords concernant une mesure éducative
- Litiges RSA

2 en médiation présentielle dans le cadre des missions du Pôle Territoires et Services de proximité :

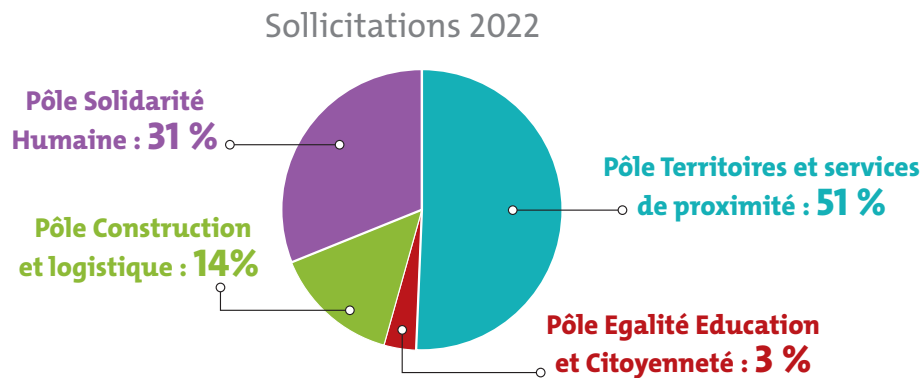
- Désaccord sur la suppression d'une aide sociale ponctuelle
- Désaccord dans le cadre d'une enquête pour une mesure éducative

4 réorientations internes :

Une réorientation interne implique que la médiatrice invite l'usager·ère à contacter un autre service de la collectivité mieux placé pour répondre à sa demande. Le but de cette réorientation est d'assurer que la demande de l'usager·ère soit traitée par le service le plus approprié et compétent pour y répondre de manière efficace.

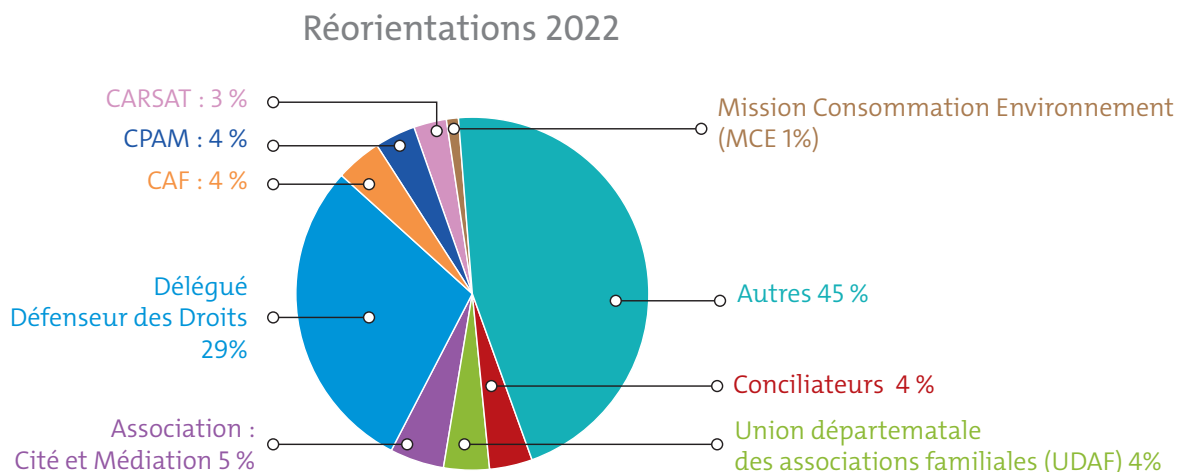
Typologies	Nombre de sollicitations
Médiation navette	31
Médiation présentielle	2
Réorientation externe	127
Réorientation interne	4
Sans suite	7
TOTAL	171

QUELS SONT LES PÔLES DU DÉPARTEMENT CONCERNÉS PAR LES SAISINES DE LA MÉDIATION ?



Durant l'année 2022, un total de 37 demandes ont été soumises à la médiation, couvrant plusieurs domaines du Département. Le plus grand nombre de demandes de médiation, soit 19, concernait le Pôle Territoires et Services de proximité, 12 concernaient le Pôle Solidarité Humaine, 5 pour le Pôle Construction et Logistique, et le Pôle Égalité Éducation et Citoyenneté une seule demande. 4 demandes n'ont pas été précédées d'une contestation ou d'une réclamation auprès du service concerné. Dans ces cas-là, les médiatrices ont encouragé les usager-ères à le faire et les ont accompagnées, au besoin, pour clarifier leur demande auprès du service.

5 • Détail des réorientations hors champ de compétences du Département :



Lorsque les usager-ères se trouvent face à des situations qui sortent du champ de compétences du Département, les médiatrices ont pour mission de les diriger vers les partenaires appropriés, parmi lesquels figurent pour une grande moitié des sollicitations :

- Les Délégués de la Défenseure des Droits,
- Cité et Médiation (Médiation de voisinage),
- Les Conciliateurs de Justice,
- La CAF,
- La CPAM,

- La Médiation Familiale,
- La CARSAT,
- La Maison de la Consommation et de l'Environnement,

Les médiatrices disposent d'un réseau de correspondantes au niveau départemental, régional et national pour aider les citoyen-nes à trouver la meilleure orientation possible.

Pour l'autre moitié (45 %), il existe une multitude d'autres partenaires vers lesquels les citoyen-nes peuvent être dirigés, qu'il faut identifier à chaque demande, comme :

- Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS),
- Les Directions Régionales de L'Économie, de L'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS),
- Les syndicats,
- Le médiateur de l'éducation nationale,
- Le médiateur de la consommation,
- France services,
- Le médiateur des Ministères Économiques et Financiers,
- Le médiateur des communications électroniques,
- Pimms Médiation pour la médiation sociale,
- Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) 35,
- Les bailleurs sociaux,
- Etc. (liste non exhaustive)

Pour les situations plus complexes, le recours et/ou l'orientation vers le service départemental Info Sociale en Ligne est extrêmement précieux et permet de donner une réponse complète aux demandeur-ses.

RECOMMANDATIONS émises pour 2023

Nous avons été plusieurs fois interpellées par des citoyen-nes qui s'inquiétaient de l'aménagement routier à proximité de leur habitation et pour lequel ils se sentaient en insécurité et souhaitaient une démarche préventive.

Les réponses qui ont été renvoyées ne nous ont pas donné satisfaction en tant que médiatrices.

En effet, nous avons à cœur de favoriser une concertation pour une meilleure prise en compte des différents points de vue, préoccupations et règlements.

Et d'éviter le refus avec relais systématique à d'autres interlocuteurs.

Or, la réponse finale (après examen de la situation) est souvent un « relais » soit vers la commune pour un aménagement soit la gendarmerie pour une réponse répressive.

Or, si nous voulons nous situer dans le même esprit que l'ASIP par exemple (Accueil Social Inconditionnel de Proximité), nous devons éviter une réponse en silo, qui découle d'institutions cloisonnées, qui laisse le-la demandeur-euse errer et se perdre d'un service à l'autre en devant frapper à différentes portes et lui laisse une impression que l'institution « botte en touche ».

Ces situations sont souvent au carrefour de plusieurs institutions : Département, Commune et Forces de l'Ordre (Gendarmerie ou Police).

Comment ces institutions pourraient-elles se regrouper et se concerter sur ces situations problématiques en favorisant une réflexion transversale et concertée avec les habitantes ?

Une cellule pourrait-elle être sollicitée sur ces questions ?

SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2021

> La Maison Départementale des personnes handicapées (MDPH) 35 n'ayant pas la main sur le logiciel et le flux automatisé développés par la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie), la médiation a interpellé la CNSA, via son rapport envoyé à la Défenseure des droits, afin que les outils soient cohérents avec ce qu'énonce la loi et ne provoquent plus de discriminations à l'égard des personnes transgenres, à travers l'intitulé des courriers par exemple.

Le Département devait faire remonter ces observations lors de commissions. Le chef de service concerné s'est chargé personnellement de solliciter la CNSA sur ce point d'évolution du système d'information national des MDPH.

La CNSA lui a indiqué prendre note de sa remontée et intégrer ce sujet dans leur plan de charge concernant le système d'information.

> Concernant l'aide à l'accession à la propriété dans l'ancien pour les particuliers, une information devait être dispensée à la Chambre des Notaires afin de fournir les règles d'éligibilité.

La médiation reste en attente d'un retour sur le suivi de ces actions et leur effectivité.



Actions de communication et partenaires

1 • Communiquer sur la médiation

Objectif : Être identifié·es et se rendre accessibles à l'externe et à l'interne

À L'EXTERNE : POUR LES BRETIILLIEN·NES

→ Pour permettre l'accès à ce recours, il est nécessaire que les bretillien·nes sachent que la médiation existe et qu'elle peut être saisie facilement.

L'enjeu est de taille, dans une époque où la fracture numérique isole de plus en plus de citoyen·nes, et contribue au non-recours aux droits d'une part et d'autre part, où les institutions deviennent de plus en plus inaccessibles, comme nous le rappelons dans notre introduction.

La médiation départementale reste accessible par tous les canaux, afin que tous les publics puissent y avoir accès à distance ou physiquement, quels que soient leurs moyens, technologiques ou autres :

- Accueil physique : Hôtel du département
1 avenue de la Préfecture
RENNES (35)
- Téléphone : 02 99 02 30 30 (accueil 5 jours/7)
- Courriel : mediation@ille-et-vilaine.fr
- Demande en ligne par Illisa : <https://illisa.ille-et-vilaine.fr/toutes-les-demarches/>

Sur le site de la collectivité, la médiation est aisément repérable et une demande peut être envoyée via le portail citoyen Illisa.

Une vidéo explicative a été rajoutée sur le site du Département sur la médiation : « Médiation départementale - Comment ça marche on Vimeo »

→ Pour être identifié, il est indispensable d'apparaître régulièrement dans les différents canaux d'informations.

Des encarts sont présents régulièrement dans les Nous Vous Ille et des informations sont transmises par une communication dans l'Actualité :

NOUS VOUS ILLE
LE MAGAZINE DU DÉPARTEMENT
ILLE-ET-VILAINE

Veiller sur les tout-petits
L'ACCUEIL DES 0-3 ANS EN ILLE-ET-VILAINE
PAGE 18 ET 19

Adaptier l'accueil aux besoins des mineurs non accompagnés
Le Département crée des places d'accueil pour des mineurs non accompagnés (MNA) et pour des jeunes majeurs anciennement MNA afin de les accompagner vers l'autonomie. Des associations habilitées au titre de l'aide sociale à l'enfance gèrent ces lieux. Depuis le printemps, l'association Coalla suit 26 jeunes en unité d'accueil et d'accompagnement (UdA), à Verru-sur-Seiche. Ce type d'unité propose une prise en charge globale : accompagnement à la scolarité, insertion sociale et professionnelle, démarches des personnes qui pourraient rencontrer un différend avec le Département au sujet d'un service ou d'une prestation. On peut faire appel à la médiation départementale dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, après avoir échoué dans ses démarches préalables auprès du service concerné. Personne qualifiée, neutre et indépendante, la médiation offre son aide pour rechercher une solution amiable. Elle peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département. Ce service est gratuit.

ILLE-ET-VILAINE
UN MOUVEMENT

Une nouvelle médiatrice au Département

Virginie Tostivint et Stella Charles, médiatrices au Département.

Stella Charles a rejoint le Département comme médiatrice aux côtés de Virginie Tostivint qui exerce déjà cette fonction. Médiatrice familiale dans une association, elle remplace Laurent Buchon. Elles se tiennent à la disposition des personnes qui pourraient rencontrer un différend avec le Département au sujet d'un service ou d'une prestation. On peut faire appel à la médiation départementale dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, après avoir échoué dans ses démarches préalables auprès du service concerné. Personne qualifiée, neutre et indépendante, la médiation offre son aide pour rechercher une solution amiable. Elle peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département. Ce service est gratuit.

LA LETTRE DU DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE
JUILLET - AOÛT 2022
N° 128

L'actualité
du Département
de politiques de mobilité avec les territoires

Le Département a présenté, lors de la session du 22 juin dernier, une méthode pour mettre en œuvre les plans de mobilité locaux et les actions de ses services avec chacun des 22 DTU. Le département souhaite concrétiser les politiques de mobilité. Chaque partie prenante a son rôle à jouer et le développement des mobilités alternatives (vélo, trottinette, etc.) est encouragé. Il s'agit de travailler ensemble pour améliorer la mobilité et la qualité de vie des habitants. Les services de mobilité sont au service de tous les habitants et de garantir de la participation des habitants à la mise en œuvre de ces politiques. Le Département entend accompagner les territoires qui souhaitent mettre en œuvre des politiques de mobilité dans le respect de la charte nationale de la mobilité 2022.

Une nouvelle médiatrice au Département
Stella Charles a rejoint le Département comme médiatrice aux côtés de Virginie Tostivint qui exerce déjà cette fonction. Médiatrice familiale dans une association, elle remplace Laurent Buchon. Elles se tiennent à la disposition des personnes qui pourraient rencontrer un différend avec le Département au sujet d'un service ou d'une prestation. On peut faire appel à la médiation départementale dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, après avoir échoué dans ses démarches préalables auprès du service concerné. Personne qualifiée, neutre et indépendante du Département, la médiatrice offre son aide pour rechercher une solution amiable. Elle peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département. Ce service est gratuit.

Une nouvelle médiatrice au Département

Stella Charles a rejoint le Département comme médiatrice aux côtés de Virginie Tostivint qui exerce déjà cette fonction. Médiatrice familiale dans une association, elle remplace Laurent Buchon. Elles se tiennent à la disposition des personnes qui pourraient rencontrer un différend avec le Département au sujet d'un service ou d'une prestation. On peut faire appel à la médiation départementale dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, après avoir échoué dans ses démarches préalables auprès du service concerné. Personne qualifiée, neutre et indépendante du Département, la médiatrice offre son aide pour rechercher une solution amiable. Elle peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département. Ce service est gratuit.

Direction de la citoyenneté, 02 99 02 39 59
ille-et-vilaine.fr/mediation

À L'INTERNE : POUR LES SERVICES DU DÉPARTEMENT

RENCONTRES INTERNES

Les rencontres ont pu reprendre et ont eu lieu dans des CDAS au sein de réunions d'équipe afin de présenter les médiatrices et leur mission.

Ces temps d'échanges ont permis de sensibiliser et explorer la possibilité que les agent-es proposent la médiation concernant des situations qu'ils-elles sentiraient bloquées, nécessitant un espace de dialogue accompagné par un « tiers extérieur ».

2 • Poursuivre nos partenariats

SUR LE DÉPARTEMENT AVEC LES PARTENAIRES

Place des Droits en 2022

La 3^e édition, Place des Droits s'est tenue du 23 au 25 mai 2022.

Plusieurs temps ont été proposés : forum jeunesse, points information dans les quartiers, etc.

Le lundi 23 mai s'est tenue à la Chambre des notaires, une conférence décalée/pièce de théâtre intitulée « Le droit au bon endroit », abordant sous un aspect ludique le droit dans notre quotidien.

Les permanences téléphoniques ont été assurées pour permettre aux breillien-nés d'obtenir un rendez-vous en ligne auprès de professionnel-les du droit pour des conseils personnalisés sur 4 jours.

Cette prise de RDV a été assurée par le service départemental Info Sociale en Ligne qui a donné une réponse à tous les appels et orientait vers les permanences.

La médiation départementale n'a pas été particulièrement sollicitée, les demandes concernant des questions de Droit.

Le réseau des médiateur-rices institutionnel-les de Bretagne

La médiation du Département d'Ille-et-Vilaine est membre du Comité de pilotage du réseau des médiateur-rices de Bretagne qui existe depuis 2014, avec Pôle Emploi Région, le CDAD 35 (Conseil Départemental Accès au Droit), la CAF 22, les délégués de la Défenseure des droits et la CPAM 35.

Le COPIL a décidé de reprendre le projet de 10^e rencontre régionale des Médiateur-rices institutionnel-les et délégué-es de la Défenseure des Droits prévu initialement en novembre 2020, puis reporté en 2021.

L'année 2022 a permis de travailler sur l'organisation de cette journée prévue au début 2023 au sein du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine.



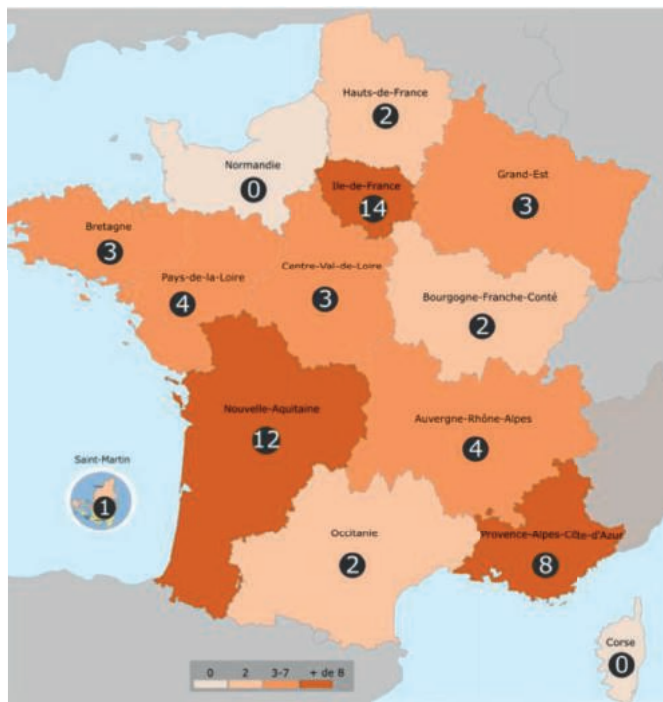
AU PLAN NATIONAL ET INTERNATIONAL

L'AMCT

Le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine est membre depuis 2012 de l'AMCT, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Voici un état des lieux de la médiation dans les collectivités territoriales sur le territoire français :

Nombre de médiateur·rices par territoire au 1^{er} décembre 2022



La médiation du Conseil départemental était participante, à travers l'investissement de Virginie TOSTIVINT, au sein du comité organisationnel pour la 2^e édition du congrès international, pour toutes les médiations, projet porté par l'AMCT et la ville d'Angers, qui s'est déroulé du 5 au 7 octobre 2022.

Cette seconde édition a été une très grande réussite avec plus de 800 participantes à Angers.

Ont eu lieu 23 sessions, 15 tables rondes et 6 plénières avec des grands témoins et cent intervenant·es de très haut niveau venu·es de quinze pays.





En conclusion

Les orientations définies pour 2022 ont été suivies et demeurent sensiblement les mêmes pour l'année 2023 :

1. **Poursuivre** la sensibilisation des services internes
2. **Renforcer** le lien avec les agent.es pour une appropriation de la médiation (essentiellement à travers des rencontres des CDAS)
3. **Poursuivre** la stratégie de communication interne et externe sur la médiation départementale en menant des actions régulières d'information et ainsi **demeurer accessibles** aux citoyen·nes
4. Et enfin pour maintenir et enrichir les échanges partenariaux, **participer** aux moments d'échanges et aux évènements de promotion de la médiation auprès du grand public :
 - Participer à « Place des Droits »
 - Poursuivre les échanges de pratiques avec les médiateur·rices de l'AMCT
 - Accueillir au Département, la 10^e rencontre du collectif régional des médiateur·rices, institutionnel·les et délégué·es des défenseurs des droits.

Favoriser l'interconnaissance autant au sein des services départementaux qu'auprès des partenaires est indispensable pour accompagner au mieux les citoyen·nes.

Il s'agit régulièrement d'acculturer les différents services de la collectivité afin qu'ils puissent s'approprier la démarche et « intégrer » ce tiers interlocuteur dans leur quotidien et leur organisation professionnels. Se rapprocher de la démarche lancée par le Département dans le cadre de l'ASIP semble également très pertinent, particulièrement concernant les réorientations.

Nous allons donc poursuivre et maintenir ces rapprochements et réflexions afin d'œuvrer pour l'accès aux droits des Bretilien·nes.



Annexe 1

Plaquette de présentation de la médiation départementale

Comment contacter

la médiation départementale ?

Soit en formulant directement votre demande

- Via le formulaire sur le [site www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr), rubrique « espace citoyen »
- Ou par **courrier**
Département d'Ille-et-Vilaine
Médiation
1, avenue de la Préfecture – CS 24218
35042 Rennes Cedex
- Ou par **mail** à mediation@ille-et-vilaine.fr
- Ou par **téléphone** au **02 99 02 30 30**

Soit par l'intermédiaire d'un-e élu-e départementale

Une fois le dossier transmis aux médiateur-rices, l'élu-e sollicité-e n'intervient pas dans la résolution du litige mais est tenu-e informé-e des suites données.

Soit un-e agent-e du Département peut soumettre une situation aux médiateur-rices et solliciter ou proposer une médiation.



Département d'Ille-et-Vilaine
Médiation départementale
1, avenue de la Préfecture
35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 99 02 30 30



www.ille-et-vilaine.fr

Édition 2022

Médiation départementale sur quels sujets ?



La médiation départementale peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département :

Action sociale
(enfance, famille, personnes âgées, insertion)

Handicap
Collèges

Transports scolaires des enfants handicapés

Routes
Lecture publique
Travaux
Etc.



ATTENTION :
La médiation départementale ne peut intervenir pour régler les désaccords :

- entre le Département et les personnes qui y travaillent ;
- entre les services du Département et d'autres organismes partenaires ;
- entre usagers ;
- dans le cadre d'une procédure en cours ou après une décision de justice.



À NOTER :

Votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention des médiateur-rices ?

Vous en serez averti, puis vous serez informé et orienté vers l'organisme compétent.

Pourquoi faire appel à la médiation départementale ?

Vous utilisez un service du Département ou vous êtes bénéficiaire d'une prestation ? **Un désaccord** peut vous opposer à l'administration départementale.



Vous avez droit à un **recours amiable et gratuit** en faisant appel aux médiateur-rices du Département d'Ille-et-Vilaine.

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
- que l'administration a apporté une réponse négative, ou qu'elle n'a pas apporté de réponse.

Les médiateur-rices sont des personnalités qualifiées, indépendantes du Conseil départemental, chargées d'assurer une aide à la recherche de solution amiable, de manière impartiale, confidentielle et neutre.

Comment vos demandes de médiation sont-elles traitées ?

Après un 1^{er} accueil de votre demande par l'assistante du service, les médiateur-rices vous proposeront un ou plusieurs rendez-vous physiques ou par téléphone pour analyser la situation. Si besoin, ils-elles recueilleront des pièces complémentaires.

- Ensuite, les médiateur-rices accompagnent la situation :
- soit **en relayant** auprès des services concernés,
 - soit **en proposant une médiation** à travers des rencontres ou des échanges indirects.



Département d'Ille-et-Vilaine
Médiation – Hôtel du Département
1, avenue de la Préfecture
CS 24218 • 35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 99 02 30 30



www.ille-et-vilaine.fr