



Rapporteur : C.BOUTON

Commission n°4

41 - Finances, Moyens des services

Médiation départementale - Rapport d'activité 2021

Le jeudi 07 avril 2022 à 09h30, les membres du Conseil départemental, régulièrement convoqués par M. CHENUT, Président, se sont réunis dans les locaux de l'Assemblée départementale, sous sa présidence.

Etaient présents : Mme ABADIE, Mme BIARD, Mme BILLARD, M. BOHANNE, M. BOURGEAUX, Mme BOUTON, M. BRETEAU, Mme BRUN, M. CHENUT, M. COULOMBEL, Mme COURTEILLE, M. DELAUNAY, M. DÉNÈS, Mme DUGUÉPÉROUX-HONORÉ, Mme FAILLÉ, Mme FÉRET, M. GUÉRET, Mme GUIBLIN, M. GUIDONI, M. HERVÉ, M. HOUILLOT, M. LAPAUSE, Mme LARUE, Mme LE FRÈNE, M. LE GUENNEC, M. LE MOAL, Mme LEMONNE, M. LENFANT, Mme MAINGUET-GRALL, M. MARCHAND, M. MARTIN, M. MARTINS, Mme MERCIER, Mme MESTRIES, M. MORAZIN, Mme MORICE, Mme MOTEL, M. PAUTREL, M. PERRIN, M. PICHOT, Mme QUILAN, Mme ROCHE, Mme ROGER-MOIGNEU, Mme ROUSSET, Mme ROUX, Mme SALIOT, M. SALMON, M. SOHIER, M. SORIEUX, M. SOULABAILLE

Absents et pouvoirs : Mme COURTIGNÉ (pouvoir donné à M. LE GUENNEC), M. DE GOUVION SAINT-CYR (pouvoir donné à Mme GUIBLIN), Mme KOMOKOLI-NAKOAFIO (pouvoir donné à M. GUIDONI), Mme TOUTANT (pouvoir donné à M. BOURGEAUX)

Le Conseil départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article L. 1112-24 ;
 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 de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 17 décembre 2020 relative à l'approbation d'un règlement pour la mission de médiation du Département d'Ille-et-Vilaine ;
 Vu la délibération de l'Assemblée départementale du 22 avril 2021 relative au rapport d'activité 2020 de la médiation départementale ;
 Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 17 décembre 2020 relative à l'approbation d'un règlement pour la mission de médiation du Département d'Ille-et-Vilaine ;
 Vu la délibération de l'Assemblée départementale du 22 avril 2021 relative au rapport d'activité 2020 de la médiation départementale ;

Exposé :

En 2011, l'Assemblée départementale avait décidé, dans le cadre du Pacte citoyen, de la mise en œuvre d'une nouvelle fonction au Département : celle de médiateur·rice. Afin d'assurer le respect de son indépendance et de sa neutralité, il avait alors été prévu que le·la médiateur·rice ne ferait pas partie des agents de la collectivité et exercerait ses missions dans le cadre de vacations.

Cette mesure, destinée à améliorer la relation entre les usager·ères et l'institution, crée une autre possibilité de recours pour des personnes en désaccord avec une décision de l'administration les concernant. Le·la médiateur·rice se voit confier par ailleurs un rôle de recommandation pour améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental.

Cette fonction de médiateur·rice départemental·e est exercée depuis avril 2019 par Madame Virginie TOSTIVINT et Monsieur Laurent BUCHON, chacun à hauteur d'une journée et demie par semaine, en qualité de vacataires dans le cadre d'un contrat d'un an renouvelable.

Chaque année, le·la médiateur·rice 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 est également accessible au grand public sur le site du Département.

En 2021, la médiation départementale a poursuivi son activité, dans les conditions particulières dues aux mesures sanitaires, et a connu une augmentation très importante du nombre de sollicitations. En effet, les médiateur·rices ont accompagné 219 situations, contre 128 en 2020, soit une hausse de 71 % en un an.

Cette hausse s'observe de manière plus importante pour les requêtes vers les institutions extérieures mais concerne aussi les demandes relevant des compétences du Département. Le détail est décrit dans le rapport d'activité de la médiation 2021 joint en annexe.

Dans ce contexte particulier qui met à mal nombre de citoyen·nes, la médiation départementale au sein des collectivités est d'autant plus nécessaire pour offrir aux administré·es une voie de recours et une possibilité de faire entendre leur voix, et ainsi donner place à du dialogue entre administration et usager·ères.

Pour cela, il semble important aux médiateur·rices de recourir, tant que faire se peut, aux médiations en présentiel.

Pour 2022, les médiateur·rices souhaitent maintenir l'enjeu majeur, énoncé en 2020, de poursuivre la sensibilisation et la promotion de la médiation dans les directions, les services et les réseaux métiers, afin que les agent·es puissent s'approprier la médiation et en saisir tout l'intérêt dans des interventions ponctuelles face à des blocages rencontrés dans leurs pratiques. A noter également que Monsieur Laurent BUCHON n'ayant pas souhaité poursuivre sa mission, son remplacement interviendra en 2022.

Décide :

- de prendre acte du rapport d'activité 2021 de la médiation départementale, joint en annexe.

Vote :

Pour : 0

Contre : 0

Abstentions : 0

En conséquence, il est pris acte des conclusions ci-dessus.