

Rapporteur : Mme BOUTON

47789

Commission n°4

41 - Finances, moyens des services, citoyenneté

Médiation départementale - Bilan d'activité 2022

Le vendredi 30 juin 2023 à 09h33, les membres du Conseil départemental, régulièrement convoqués par M. CHENUT, Président, se sont réunis dans les locaux de l'Assemblée départementale, sous sa présidence.

Au moment du vote de la présente délibération,

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

Absents et pouvoirs : M. BRETEAU (pouvoir donné à Mme FÉRET), Mme COURTIGNÉ (pouvoir donné à M. LE GUENNEC), M. LE MOAL (pouvoir donné à Mme ABADIE), Mme MORICE (pouvoir donné à M. SORIEUX), Mme ROUSSET (pouvoir donné à M. HERVÉ)

Après épuisement de l'ordre du jour, la séance a été levée à 13h00.

Le Conseil départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment les articles L.1112-24 et L. 3211-1 ;

Expose :

La fonction de médiation départementale a été créée au sein du Département d'Ille-et-Vilaine, dans le cadre du Pacte citoyen, il y a plus de 10 ans. Afin d'assurer le respect de son

indépendance et de sa neutralité, le médiateur ou la médiatrice ne fait pas partie des agents de la collectivité et exerce ses missions dans le cadre de vacations.

Cette mission, destinée à améliorer la relation entre les usagers et l'institution, crée une autre possibilité de recours pour des personnes en désaccord avec une décision de l'administration les concernant ou se trouvant en rupture de relation. La médiatrice se voit confier par ailleurs un rôle de recommandations pour améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental.

Cette fonction de médiatrice départementale est exercée depuis avril 2019 par Madame Virginie TOSTIVINT, également depuis juin 2022 par Madame Stella CHARLES, chacune à hauteur d'une journée et demie par semaine.

Elles sont assistées dans leur fonction par Madame Natacha CHARLET pour un premier niveau de traitement des demandes, en particulier en matière de réorientation des usagers.

RAPPORT D'ACTIVITE

Chaque année, les médiatrices territoriales transmettent à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui les a nommées et à la Défenseure des droits, un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport est également accessible au public sur le site du Département.

L'année 2021 avait vu une importante augmentation de sollicitations attribuée à la sortie de la période de crise 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 s'établit à 171 (128 en 2020 et 213 en 2021). Ainsi, le nombre de saisines a été multiplié par 3 ces 5 dernières années, à moyen constant.

Bien que ces saisines 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 citoyens et citoyennes 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. Le détail est décrit dans le rapport d'activité de la médiation 2022 joint en annexe.

L'année 2022 a également été le moment pour les médiatrices de reprendre les rencontres avec les équipes, particulièrement des Centres départementaux d'action sociale, afin de sensibiliser à la médiation et renseigner sur la saisine possible des agents du Département pour les situations d'usagers qui paraissent bloquées et pour lesquelles il semble pertinent de faire intervenir un tiers, perçu comme extérieur et neutre.

Favoriser l'interconnaissance autant au sein des services départementaux qu'auprès des partenaires est indispensable pour accompagner au mieux les citoyens et citoyennes.

Il s'agit d'acculturer régulièrement 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 professionnelle.

Se rapprocher de la démarche lancée par le Département dans le cadre de l'Accueil social inconditionnel de proximité semble également très pertinent, particulièrement concernant les réorientations.

Décide :

- de prendre acte du rapport d'activité 2022 de la médiation départementale, joint en annexe.

Vote :

Pour : 0

Contre : 0

Abstentions : 0

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

Transmis en Préfecture le : 4 juillet 2023

ID : AD20230176

Pour extrait conforme

Pour le Président et par délégation