



Rapporteur : Mme BOUTON

N° AD_2025_0082

Commission n°4

41 - Finances, moyens des services, citoyenneté

Médiation départementale d'Ille-et-Vilaine - Rapport d'activité 2024

Le 27 juin 2025 à 9h34, 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 BILLARD, M. BOHANNE, M. BOURGEOUX, Mme BOUTON, Mme BRUN, M. CHENUT, M. COULOMBEL, Mme COURTEILLE, Mme COURTIGNÉ, 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, M. LE MOAL, Mme LEMONNE, M. LENFANT, M. LEPRETRE, 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 ROUSSET, Mme ROUX, M. SOHIER, M. SORIEUX, M. SOULABAILLE, Mme TOUTANT

Absents et pouvoirs : Mme BIARD (pouvoir donné à M. PAUTREL), Mme MORICE (pouvoir donné à M. SORIEUX), Mme SALIOT (pouvoir donné à M. DELAUNAY), M. SALMON (pouvoir donné à Mme ROCHE)

Après épuisement de l'ordre du jour, la séance a été levée à 15h00.

Le Conseil départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L. 3211-1 ;

Exposé :

Créée il y a plus de dix ans dans le cadre du Pacte citoyen, la fonction de médiation départementale constitue un levier essentiel de la politique départementale d'amélioration continue de la relation entre l'administration et les usagers.

Afin de garantir leur indépendance et leur neutralité, les médiateurs départementaux ne sont pas intégrés aux effectifs de la collectivité. Ils exercent leurs missions sous forme de vacations, en toute autonomie vis-à-vis de l'administration.

La médiation offre une voie de recours alternative aux usagers en désaccord avec une décision administrative ou en situation de rupture de dialogue avec les services. Elle permet également de formuler des recommandations visant à améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental.

En 2024, la mission de médiation du Département d'Ille-et-Vilaine a été assurée par deux médiatrices, mesdames Stella Charles et Virginie Tostivint, chacune mobilisée à hauteur d'une journée et demie par semaine, en qualité de vacataires.

Conformément à la réglementation, les médiateurs transmettent chaque année un rapport d'activité à l'organe délibérant de la collectivité ainsi qu'à la Défenseure des droits. Ce rapport, rédigé dans le respect du principe de confidentialité, est également mis à disposition du public sur le site internet du Département.

Le rapport 2024 fait état d'une hausse significative des sollicitations par rapport à l'année précédente, tant dans les domaines relevant des compétences départementales que dans ceux hors champ, ces derniers faisant alors l'objet d'une réorientation appropriée. Il est à noter que plus d'un tiers des demandes concernent la thématique du handicap, confirmant l'importance de cet enjeu dans la relation usager-institution.

Les recommandations formulées par les médiatrices s'inscrivent pleinement dans la dynamique engagée par le Département : elles visent notamment à améliorer la lisibilité des parcours usagers et à clarifier les délais de traitement des demandes.

Le renouvellement des médiateurs en 2025 conduit à une réflexion pour ajuster le dispositif. Les contrats des deux médiatrices ayant pris fin, le Département procédera à un nouvel appel à candidatures.

Il est proposé, à cette occasion, de revoir les modalités de fonctionnement et de suivi entre les médiateurs et l'administration, dans le double objectif de :

- préserver l'indépendance inhérente à la mission de médiation ;
- renforcer la contribution du dispositif à l'amélioration concrète de la relation entre le Département et ses usagers.

Le rapport d'activité 2024, rédigé par madame Virginie Tostivint, est joint en annexe au présent document.

Décide :

- de prendre acte du rapport d'activité 2024 de la médiation départementale, joint en annexe.

Vote :

Pour :

Contre :

Abstention :

Il est pris acte des conclusions ci-dessus.

Transmis en préfecture le :
2 juillet 2025
ID: AD_2025_0082

Pour extrait conforme