

Médiation Départementale



ÉCOUTER
RÉSoudre
EXPLIQUER
ORIENTER

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

Édito

Depuis 2012, la médiation départementale œuvre au service des Bretiliennes et Bretiliens, avec pour principal objectif d'améliorer la relation entre les usager.ères 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.rice a par ailleurs un rôle de recommandation afin d'améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental. Son rattachement fonctionnel à la Direction de la citoyenneté, depuis fin 2020, a pour objectif de le favoriser.

Depuis avril 2019, ce sont nos deux médiateur.rices, Virginie TOSTIVINT et Laurent BUCHON qui assurent cette fonction au Département.

Leur première tâche est l'accueil des requêtes et doléances qui leur sont transmises directement ou par le biais des assistantes qui participent activement à cette démarche. La qualité de l'accueil est primordiale et contribue au bon déroulement de la médiation.

Même si une partie importante des saisines ne concerne pas les compétences du Département, le.la médiateur.rice joue 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.

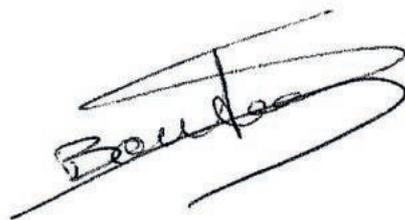
Lorsque la demande concerne une compétence départementale, les médiateur.rices accompagnent la situation à travers des entretiens individuels et des médiations-navettes ou en présentiel avec la collectivité et les demandeur.euses.

Le présent rapport dresse un bilan de la médiation départementale sur l'année 2021 et fait état d'une très forte augmentation des demandes, probablement révélatrice d'une meilleure visibilité du service proposé par le Département mais aussi d'une augmentation des situations de précarité.

Au nom du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, je remercie Virginie TOSTIVINT, Laurent BUCHON ainsi que les assistantes de l'accueil téléphonique de la médiation, et leur renouvelle notre confiance pour l'année 2022, au service des Bretiliennes et Bretiliens.



© 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 médiateur·rices

Cette année 2021 aura vu une très nette augmentation des demandes, presque doublées : 219 sollicitations pour 128 en 2020 ! Nous pourrions l'attribuer à cette période si particulière qui met de nombreuses personnes en situation de précarité.

Les situations ne concernant pas le Département ont considérablement augmenté, mais nous observons également une augmentation des saisines pour une médiation avec la collectivité.

De plus, certaines situations concernant le Département nécessitaient des médiations en présentiel et ont ainsi bénéficié d'un important accompagnement.

En revanche, si le règlement de la médiation du Département d'Ille-et-Vilaine validé en 2020, a permis de faire évoluer le cadre, permettant désormais une saisine des services et agent.es du Département, cette possibilité n'est pas encore intégrée dans les pratiques.

En effet, seulement 2 demandes ont été adressées par les services mais ceux-ci n'ont pas donné suite concernant leurs médiations.

Il sera intéressant, dès que le contexte le permettra, de poursuivre les rencontres *in situ* au sein des agences afin de rencontrer les équipes et sensibiliser sur cette possibilité de saisine, afin que ces services s'approprient la médiation comme une possible aide au déblocage de situations de tension et d'incompréhension entre les usager.ères et les services de la collectivité.

En effet, la médiation est une voie de recours pour les citoyen.nes face à des décisions mais est aussi là pour favoriser le dialogue entre la collectivité et les usager.ères.

Nous souhaitons à travers ce rapport d'activité partager le quotidien, repréciser la mission des médiateur.rices et communiquer sur l'intérêt et le sens de la médiation aussi bien pour les usager.ères que pour le Conseil départemental lui-même.

Nous remercions également très sincèrement l'assistante de la médiation départementale, Natacha CHARLET, ainsi qu'Estelle BEGUERET et Aïcha AIT ALI, assistantes de la Délégation générale à la transformation (DGT), pour leur implication et leur soutien dans le quotidien de la mission, et pour leur accueil bienveillant des citoyen.nes.

Également Céline GOUGEON, Directrice de la citoyenneté, qui est une interlocutrice privilégiée et précieuse pour nous permettre de conduire des actions avec les services du Département.



© Jean-Paul Noble

Virginie Tostivint et Laurent Buchon
Médiatrice et médiateur du Département



La mission de Médiation

1 • Réajustement de la procédure

Suite au nouvel article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales issu de l'article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, les médiateur.rices du Département d'Ille-et-Vilaine ont élaboré, courant 2020, un règlement de la médiation pour assurer une mise en conformité avec ces dispositions et formaliser dans un seul document les règles déjà validées antérieurement.

En décembre 2020, l'Assemblée du Conseil départemental a approuvé ce règlement de la mission de médiation d'Ille-et-Vilaine associé à la charte de l'AMCT (Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales),

- Visant à poser clairement le cadre, la déontologie et les principes, ainsi que les différentes procédures,
- Proposant des évolutions (saisine)
- Vérifiant le statut juridique du médiateur au regard de son indépendance.

SAISINE DE LA MÉDIATION

Ce règlement a prévu une évolution au niveau de la saisine puisque dorénavant les agent.es du Département, en lien avec leur hiérarchie, (tout comme les élu.es départementaux.ales), peuvent également soumettre une situation au ou à la médiateur.rice et solliciter ou proposer une médiation.

Pour autant, afficher cette évolution n'est pas suffisant et il reste nécessaire de pouvoir communiquer en interne, sensibiliser les métiers où cela pourrait être particulièrement pertinent et avoir des temps de réflexion sur ce sujet.

Une information a été notamment réalisée courant mars en réseau métier auprès des Responsables de CDAS, pour lesquelles nous pensons que la médiation peut répondre à d'éventuels besoins :

là où le dialogue serait difficile entre le.la professionnel.le accompagnant et l'utilisateur.ère et si le.la professionnel.le sent qu'un espace de dialogue animé par un tiers extérieur perçu comme neutre serait facilitant pour fluidifier cet échange et permettre une meilleure compréhension.

Cette réflexion interne reste à développer.

L'INDÉPENDANCE DU DE LA MÉDIATEUR.RICE

L'indépendance du ou de la médiateur.rice est un enjeu important afin de lui permettre d'accompagner au mieux les situations, en offrant une impartialité dans leur traitement.

Cette indépendance est préservée grâce à son statut et à son positionnement professionnel. Et elle se confirme dans la posture du médiateur ou de la médiatrice, qui demeure vigilant.e pour ne pas être influencé.e ni partial.e. Il.elle se doit de permettre aux personnes concernées (internes ou externes au Département) de confronter leurs points de vue dans un dialogue équilibré.

Il.elle n'est pas un avocat de la défense ni des citoyen.nes ni du Département, ce qui peut parfois être déroutant pour des usager.ères.

Ce statut particulier doit également être accepté et intégré par des agent.es fonctionnant habituellement dans le système pyramidal de la collectivité.

Même si, dorénavant, la médiation départementale apparaît dans l'organigramme du Département de manière clairement indépendante, il s'agit pour les agent.es d'assimiler cette particularité.

LES DÉLAIS DE RECOURS

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

et recours contentieux, nous nous sommes interrogés sur la mise en œuvre pratique de ces dispositions et la meilleure manière d'organiser la bonne information des administré.es qui ont recours à la médiation, notamment sur les délais et voies de recours qui leur restent ouverts, à l'issue de celle-ci.

● **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.* »

Au cours de nos échanges au sein de l'AMCT (Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales), nous avons pu travailler sur cette question. En effet, certain.es médiateur.rices territoriaux.ales ont mis en place, en concertation avec le tribunal administratif du ressort dans lequel ils exercent leurs fonctions, des attestations-type à porter à la connaissance des usager.ères de la médiation pour les informer de leurs droits.

Une première réunion s'est déroulée en présence du délégué général de l'AMCT, Hervé CARRE, la Direction des affaires juridiques du Département en la personne de Vincent RAUT et la médiatrice Virginie TOSTIVINT pour étudier et clarifier l'articulation de la médiation avec les voies de recours gracieux et contentieux et préciser les effets de la médiation sur les délais de recours.

● **L'interruption du délai de recours** : Cela signifie que le délai pour saisir une juridiction s'arrête au moment où le.la médiateur.rice est saisi.e 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 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 le.la médiateur.rice, les délais de prescription ne courent plus. À l'issue du traitement du dossier par le.la médiateur.rice, ils redémarrent mais seulement pour le temps qui restait à courir avant la saisine du médiateur ou 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 le.la médiateur.rice qui fixe la date à partir de laquelle les délais recommencent à courir.

Suite à cet échange, une rencontre a été organisée entre le magistrat du Tribunal Administratif en charge de la médiation, Virginie TOSTIVINT et Vincent RAUT, afin d'étudier cette question et proposer une articulation, dans une approche protectrice des droits au recours des administré.es.

À l'identique d'autres Départements, une fiche a été conçue (cf. en annexe 1) afin d'être fournie aux citoyen.nes qui en auraient besoin, en cas de démarche contentieuse à la suite de la médiation.

2 • Rappel du rôle du-de la médiateur.rice du Département

VOIE DE RECOURS / ACCÈS AUX DROITS

Le.la médiateur.rice 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 soit directement par un.e citoyen.ne, soit par l'intermédiaire d'un.e élu.e du Conseil départemental, soit désormais par un.e agent.e. Le.la médiateur.rice est une personne indépendante, garante d'une stricte confidentialité sur les dossiers qui lui sont confiés. Son avis est consultatif.

Elle n'intervient que sur les **compétences du Département** : action sociale, handicap, collègues, routes...

Toutefois, le.la médiateur.rice, prend le temps, dans le cadre de la politique départementale d'être au plus près des usager.ères, de recevoir toutes les demandes, de les analyser et d'accompagner les demandeur.euses vers les autres interlocuteur.rices concerné.es (institutions, services de médiation, partenaires...). Ainsi le.la médiateur.rice participe à l'accès aux **droits des Bretilien.nes**.

DANS QUELS CAS ?

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

ARTICLE 11

Le-la Médiateur-riche 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-riche :

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.

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 un effet réflexif pour un meilleur service public encore plus efficace et plus proche des préoccupations des habitant·es du territoire.

3 • Accompagnement des situations

ACCUEIL

L'assistante de la médiation, Natacha Charlet, assure un accueil 5 jours sur 7 pour les personnes demandeuses : soit par téléphone, soit en réceptionnant les demandes qui arrivent par mail ou sur la plateforme Illisa. Cette mission est relayée ponctuellement selon les besoins par le secrétariat de la DGT (Délégation générale à la transformation).

Un contact est alors systématiquement pris avec la ou le requérant·e par le médiateur ou la médiatrice, présent·e à temps partiel (1,5 jour par semaine chacun).

Les entretiens exploratoires entre le-la médiateur·riche et les parties se font par entretiens téléphoniques ou physiques, de façon mixte, individuellement ou ensemble, afin de permettre au ou à la médiateur·riche d'analyser la situation, d'identifier le litige et la demande et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

RÉORIENTATION

Les médiateur·rices seront attentif·ves à accompagner au maximum les situations de réorientation externe, en prenant attache, directement quand c'est possible, auprès des médiateur·rices et partenaires afin de ne pas laisser le-la citoyen·ne poursuivre seul·e sa recherche, souvent fastidieuse.

Ils mettent en relation les demandeur·euses directement avec les partenaires : délégué·es du Défenseur des Droits, médiateur·rices institutionnel·les CAF (Caisse d'Allocations Familiales), CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail), CPAM (Caisse Primaire d'Assurance maladie), etc.

En cas d'impossibilité, ils indiquent clairement la marche à suivre, en fournissant les coordonnées précises des interlocuteur·rices (mairies, conciliateur·rices...) et peuvent signaler en parallèle aux services concernés la demande à venir.

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.

RELAIS INTERNES OU ACCOMPAGNEMENT EN MÉDIATION NAVETTE OU PRÉSENTIEL

Les médiateur.rices 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 (Voir Annexe 2 Schéma)

Les atouts de la démarche de médiation ont été bien détaillés dans le « Bilan final / Expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO) » (juin 2021), rédigé par le **Conseil d'État, notamment par Sylvain Humbert, secrétaire général adjoint en charge des juridictions administratives et Amaury Lenoir, délégué national à la médiation pour les juridictions administratives**, dont voici un extrait :

« 2.3. Des avantages multiples et reconnus :

*Les réussites et avantages de la MPO présentés ci-après autour de quatre points d'intérêt, ne sont pas propres aux seules MPO mais **valent pour la médiation en général** :*

• Pédagogique :

La médiation permet d'expliquer les raisons de la décision de l'administration et de mieux la faire comprendre et éventuellement, de la faire accepter. Elle permet également à l'administration de prendre connaissance de certaines lacunes qui lui sont propres (organisationnelles, structurelles, conjoncturelles, etc.)

ou qui tiennent à la réglementation en vigueur et d'envisager des mesures correctives.

• Social :

La médiation offre un espace concret d'écoute et de dialogue et permet de créer ou de recréer des liens et donc de la confiance entre l'administration et l'utilisateur, l'administré, l'allocataire ou l'agent concerné. L'image de l'administration est également sensiblement améliorée.

• Pacificateur :

La plupart des médiations aboutissent à un accord (...), quel qu'il soit (total, partiel, avec ou sans concession de l'administration). Le processus de médiation permet donc aux protagonistes de sortir de la situation de conflit et de blocage dans laquelle ils se trouvaient. Leur relation s'en trouve apaisée et assainie.

En phase précontentieuse, la médiation permet de résoudre rapidement, simplement et durablement une situation litigieuse et d'éviter une saisine contentieuse des juridictions administratives.

• Novateur :

La médiation favorise l'émergence de solutions novatrices, intégrant l'équité en sus de la légalité. En outre, elle permet à l'administration de modifier sa décision sans être désavouée par un juge et sans générer de "jurisprudence" (confidentialité de la médiation) ».

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

Au-delà du traitement de la situation, la médiation au sein d'une collectivité permet d'accueillir la parole, les questionnements, parfois le désarroi des personnes, qui, pour une raison ou pour une autre, n'avaient plus cet espace avec les services.

Témoin de ce constat, ce retour d'une habitante, suite à un recours en médiation concernant une aide du Département :

Bonjour Madame,

Nous venons d'apprendre que la commission nous accorde [...]!

C'est pour nous une immense joie !

Les mots nous manquent et nous avons du mal à réaliser !

*Nous tenions à vous remercier pour le suivi formidable que vous avez réalisé sur notre dossier, **vous avez été la seule personne à notre écoute** et nous vous en sommes tellement reconnaissants.*

Au-delà, encore une fois, de la satisfaction des personnes pour ce qu'elles ont obtenu, nous pouvons constater à travers cette phrase l'importance pour les citoyen.nes de bénéficier d'un espace d'écoute, de se sentir pris en compte.

L'idéal, quand la situation s'y prête, c'est de, non pas compenser cet éventuel manque de dialogue, mais permettre qu'il se réinstalle. En ce sens, la médiation en présentiel réunit les protagonistes et permet un échange en direct, où chacun.e porte sa parole. En 2021, plusieurs situations ont donné lieu à des médiations en présentiel.

L'intérêt de ces médiations en présentiel est de permettre une rencontre entre la collectivité et les demandeur.euses, qui vont ainsi pouvoir aborder non seulement la question du litige, du désaccord mais de manière plus large, les conséquences de cette situation.

Il s'agit d'élargir les points de vue permettant une approche plus globale, autant légale qu'humaine, amenant à considérer la situation dans son entièreté et ne pas réduire un différend à la seule question du droit.

Nous gageons que cela peut permettre une meilleure relation entre l'usager.ère et la collectivité. L'un peut se sentir considéré, l'autre peut être mieux comprise dans l'application de ses règles, les uns et les autres réhumanisent la relation.

Exemple :

Un homme, transgenre, reçoit du Département des courriers avec la civilité « Madame », alors même que la CAF et sa banque ont modifié sa civilité sur leurs courriers.

Il ne comprend pas pourquoi le Département ne fait pas ce changement. La situation est bloquée, l'un réclamant un respect de son droit, l'autre invoquant une impasse technique due au logiciel de traitement.

En effet, il lui est expliqué que les courriers sont libellés de manière automatique selon le numéro de Sécurité Sociale.

Or, cet homme n'ayant pas opté pour le changement d'état-civil, a un numéro qui commence par le chiffre 2.

Il lui est alors répondu que la civilité pourra être changée quand il modifiera son état civil.

Lors de la médiation en présentiel, l'espace de rencontre a permis à cet homme de pouvoir exprimer d'une part la colère ressentie face à un droit bafoué (avoir des courriers avec une civilité ne correspondant pas à sa civilité actuelle) et à la violence ressentie à travers une réponse administrative (qu'il doit changer son état-civil).

Il a pu expliquer que cette démarche longue et fastidieuse n'est pas systématique ni obligatoire et ne peut être posée comme un préalable pour l'indication de la civilité sur un courrier.

La médiation a permis non seulement de régler un problème « administratif » afin que les courriers soient modifiés mais a permis de sensibiliser sur la manière de répondre sur ces questions.

Une proposition a même été faite de dispenser auprès du personnel une sensibilisation sur ces questions avec l'association militante sur ces sujets.

Toute médiation comporte en son processus des vertus pédagogiques, celle particulièrement de pouvoir expérimenter une sortie de conflit bloqué par une voie amiable, en explorant la voie du dialogue, qui permet de quitter des positions pour aboutir à des issues et/ou solutions créatives, alternatives.

Dans le bilan précité, les médiations sont dites « pédagogiques » quand une décision est maintenue mais que la médiation a permis la compréhension et l'appropriation de cette décision.

Il est important de pouvoir les valoriser en restant toutefois vigilant sur la possible instrumentalisation d'une telle approche.

Pour l'explicitier, voici un autre extrait du « Bilan final / Expérimentation de la médiation préalable obligatoire (MPO) » :

2.4.1. Valoriser les médiations pédagogiques :

Parfois, très occasionnellement ou plus fréquemment en fonction des domaines contentieux et des acteurs concernés, une médiation aboutit à un accord entre les parties sans que l'administration ait été amenée à modifier sa décision initiale. L'intervention d'un tiers (le médiateur) et le dialogue qui a pu être engagé et mené entre les parties avec l'aide de celui-ci a ainsi permis au réclamant de mieux comprendre la décision qu'il contestait et de l'accepter, à défaut de la voir modifier. Ces médiations « pédagogiques » sont très nombreuses et fréquentes dans le champ des litiges sociaux et il convient de les considérer comme des médiations abouties (accord). L'accord en médiation s'appréciant ici dans sa dimension sociale et non juridique, il s'agit pour les parties de s'entendre et d'éteindre le litige qui les opposait, fût-ce par de simples explications et informations.

Certains estiment toutefois qu'il y a peut-être une forme d'incompréhension sur ce qu'est la médiation pédagogique et ce qu'elle induit et appellent à bien communiquer à cet égard.

Il ne faudrait pas en effet que ces médiations soient perçues comme des initiatives cherchant à obtenir des renoncements à recours. Le médiateur, même institutionnel, doit rester un tiers, neutre, indépendant et impartial.

D'autres émettent des réserves quant à l'utilité réelle des « médiations pédagogiques », estimant que la médiation ne doit pas devenir le service qui assure à la place de l'administration la pédagogie des décisions qu'elle prend. Il y a là en effet un risque de voir l'administration se défaire sur le médiateur pour éclairer les réclamants alors que des efforts de communication, notamment dans la rédaction des décisions qui sont rendues par l'administration suffiraient à éviter nombre de litiges (simplification et vulgarisation des motifs notamment). De même, la médiation, quelle que soit sa forme (conventionnelle, institutionnelle, MPO, etc.), n'a pas vocation à déresponsabiliser l'administration dans sa gestion des réclamations et des litiges ni à venir combler les vides laissés par la réduction des effectifs de l'administration ou par la déshumanisation et l'informatisation d'un certain nombre de procédures.

Au demeurant, s'il peut exister un sujet « sémantique » autour du terme utilisé pour qualifier ce type de médiations, celles-ci doivent être valorisées pour ce qu'elles sont et ce qu'elles apportent aux différents protagonistes.

Les médiateur.ices demeurent très vigilantes en ce sens à renvoyer vers les services concernés si ceux-ci n'ont pas été sollicités par le.la demandeur.euse, afin de ne pas se substituer à ces services dans leur gestion des plaintes.



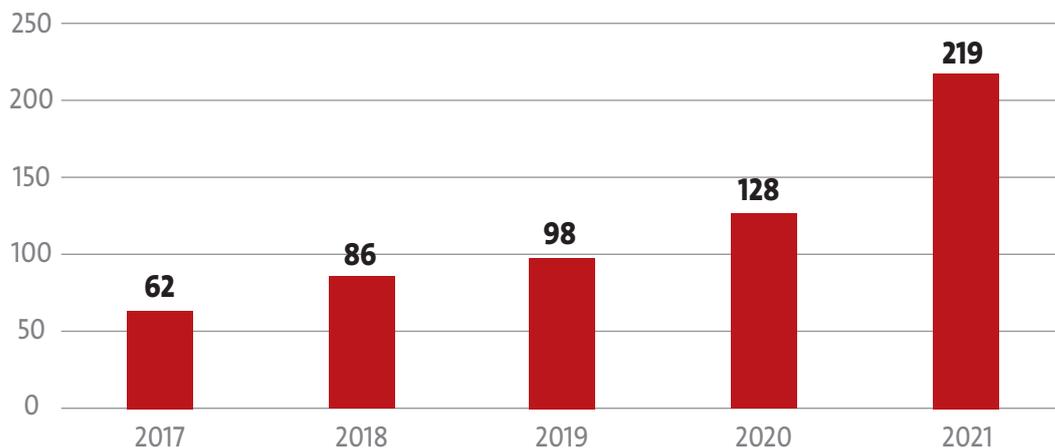
Bilan d'activité

1 • Informations sur les demandes traitées et accompagnées en 2021

En 2021, le nombre de sollicitations auprès de la médiation du Département est en forte augmentation, avec une hausse des demandes de 71 % par rapport à 2020. Nous enregistrons 219 situations accompagnées sur l'ensemble de l'année.

Nous pouvons constater au regard des chiffres des années précédentes que le nombre de demandes accompagnées et traitées est en constante augmentation.

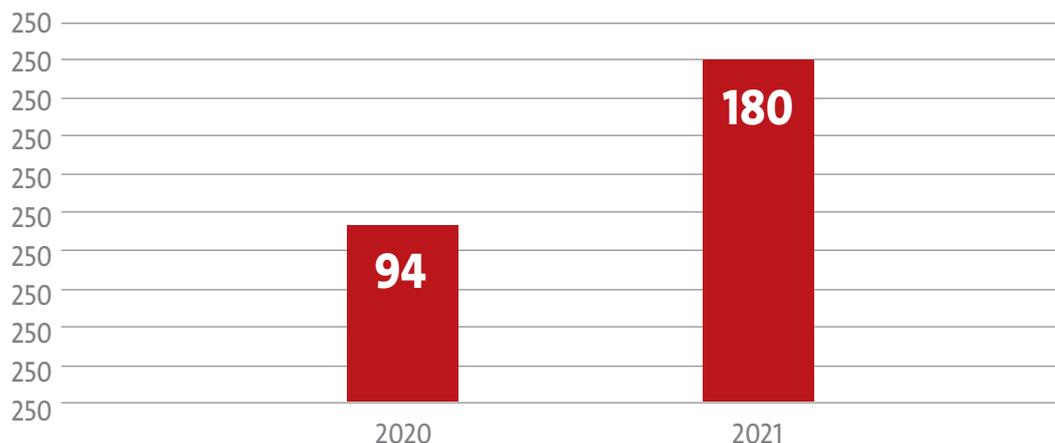
Nombre de situations



Depuis deux ans, nous pouvons identifier deux facteurs essentiels qui ont une incidence sur le nombre croissant des demandes :

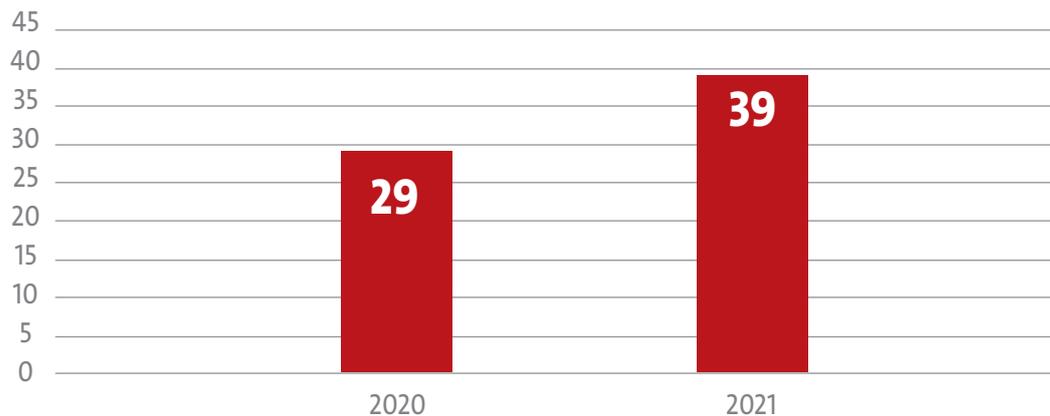
- Une communication externe régulière sur la médiation départementale qui offre une meilleure visibilité.
- Les mesures sanitaires qui accentuent les situations de précarité.

Nombre de situations hors Département



Les situations hors champ des compétences du Département ont augmenté de 91 % : 94 en 2020, 180 en 2021.

Nombre de situations concernant le Département



Les situations concernant le Département ont également augmenté de 34 % : 29 en 2020, 39 en 2021.

Au final, la répartition en pourcentage a augmenté pour les situations hors Département mais le temps consacré aux situations qui concernent la collectivité, a été plus important, notamment dans le cadre des médiations en présentiel. D'autres situations, par leur complexité, nécessitent également beaucoup de temps.

Dans la grande majorité des situations, les usager.ères s'adressent à la médiation pour contester une décision prise par l'administration. Certaines de leurs demandes sont motivées par **le fait que leurs besoins ne sont, de leur point de vue, pas pris en compte, qu'elles se sentent lésé.es dans l'exercice de leurs droits ou dans le respect de leurs valeurs.**

Parfois, le conflit se cristallise sur **la manière dont leur dossier a été traité ou sur la façon dont ils ont été accueillis.**

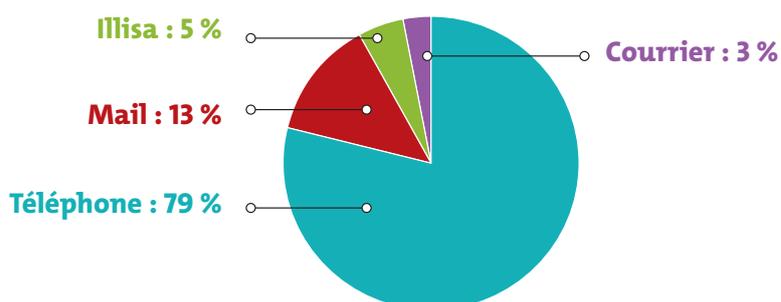
Certain.es usager.ères s'adressent à la médiation afin de **mieux comprendre la décision qui leur a été appliquée.**

Toutes les demandes ne concernent pas un litige administratif avec le Conseil départemental, ce type de situations représentent 17 % des sollicitations.

Le reste des demandes concernent des problèmes avec d'autres administrations publiques ou des organismes privés. Le.la médiateur.rice joue alors son rôle de conseiller.e et accompagne les demandeur.euses vers l'interlocuteur.rice adéquat.e.

COMMENT A-T-ON CONTACTÉ LA MISSION MÉDIATION ?

Mode de saisine 2021



Nous constatons au fil des années que le téléphone est le moyen le plus utilisé pour les personnes demandeur.euses. Les usager.ères préfèrent avoir un.e interlocuteur.rice directement.

Les demandes sur Illisa restent faibles par rapport aux autres canaux de communication.

Un numéro direct permet de joindre directement la médiation. Un accueil téléphonique est assuré 5 jours sur 7, ce qui permet aux personnes de déposer tout de suite l'objet de leur demande et d'être assurées que celle-ci est bien prise en compte. Les médiateur.rices se déplacent également, si besoin, pour rencontrer les demandeur.euses.

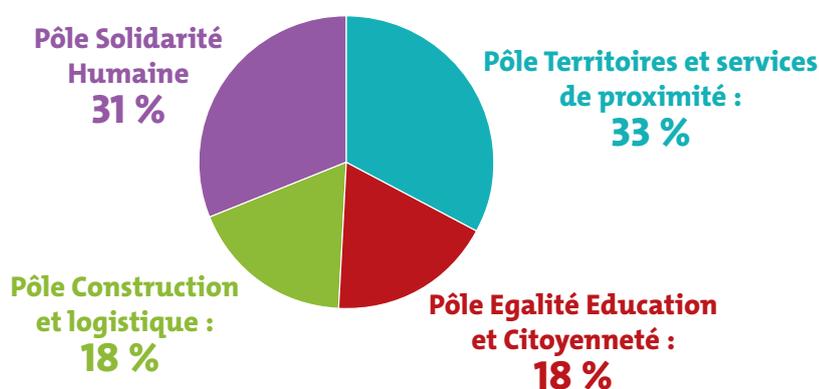
2 • Qui a interpellé la mission médiation en 2021 ?

La grande majorité des demandes émanait de **personnes agissant pour leur compte ou celui d'un membre de leur foyer, et ponctuellement d'une personne chargée de tutelle ou par le biais d'un partenaire.**

3 • Pour quelles demandes ?

Sur 2021, 39 situations accompagnées ont concerné le Conseil départemental dont 10 médiations navettes et 3 médiations présentielle. Elles concernaient les pôles suivants :

Sollicitations 2021



- Pôle territoires et services de proximité : **13**
- Pôle solidarité humaine : **12**
- Pôle construction et logistique et dynamiques territoriales : **7**
- Pôle égalité éducation citoyenneté : **7**

À noter :

En 2021, sur les 39 demandes concernant le Département, certaines n'avaient pas fait l'objet d'une première contestation ou réclamation auprès du service concerné. Dans de telles situations, le/la médiateur.ice invite alors l'usager.ère à le faire. Elle l'accompagne au besoin dans la clarification de sa demande auprès du service. Toujours avec l'idée d'accompagner au maximum l'usager.ère dans ses démarches pour accéder à ses droits sans se substituer au service concerné, le/la médiateur.ice facilite cette première démarche en informant le service.

4 • Pourquoi les usager.ères nous saisissent-ils ?

Les usager.ères s'adressent à la médiation pour :

- Contester une décision prise par l'administration
- Évoquer une difficulté dans l'accompagnement d'une mesure
- Exprimer des incompréhensions sur des procédures du Conseil départemental

QUELQUES EXEMPLES DE LITIGES APPORTÉS EN MÉDIATION :

- Un recours concernant un agrément d'adoption
- Un litige suite à une plainte d'une famille d'accueil
- Une demande d'aide non satisfaite pour l'accompagnement spécifique d'un enfant
- Des contestations concernant des décisions MDPH
- Un litige sur le mode de communication par courrier

- Une problématique liée à la réfection des voiries
- Des incompréhensions vis-à-vis de mesures d'Aide Sociale à l'Enfance
- Des nuisances et impacts suite à un réaménagement routier
- Un litige concernant le droit de visite d'un détenu
- La contestation d'une vente d'une parcelle par le Département
- Un désaccord sur la non-attribution d'une aide à l'achat d'un habitat

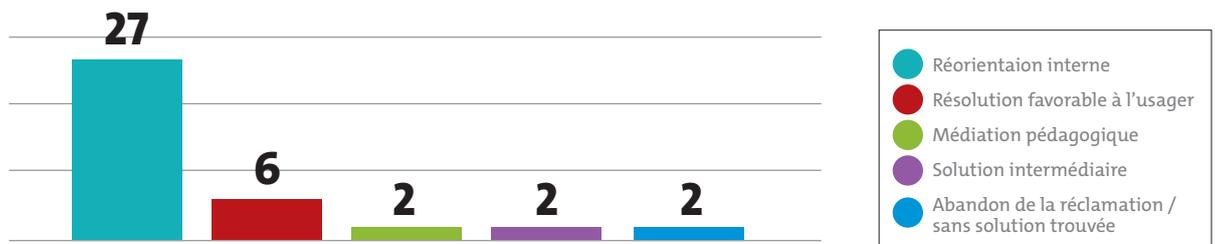
Pour ces situations, des médiations en présentiel ont été proposées.

- Une proposition de médiation en présence a été refusée par le Département.

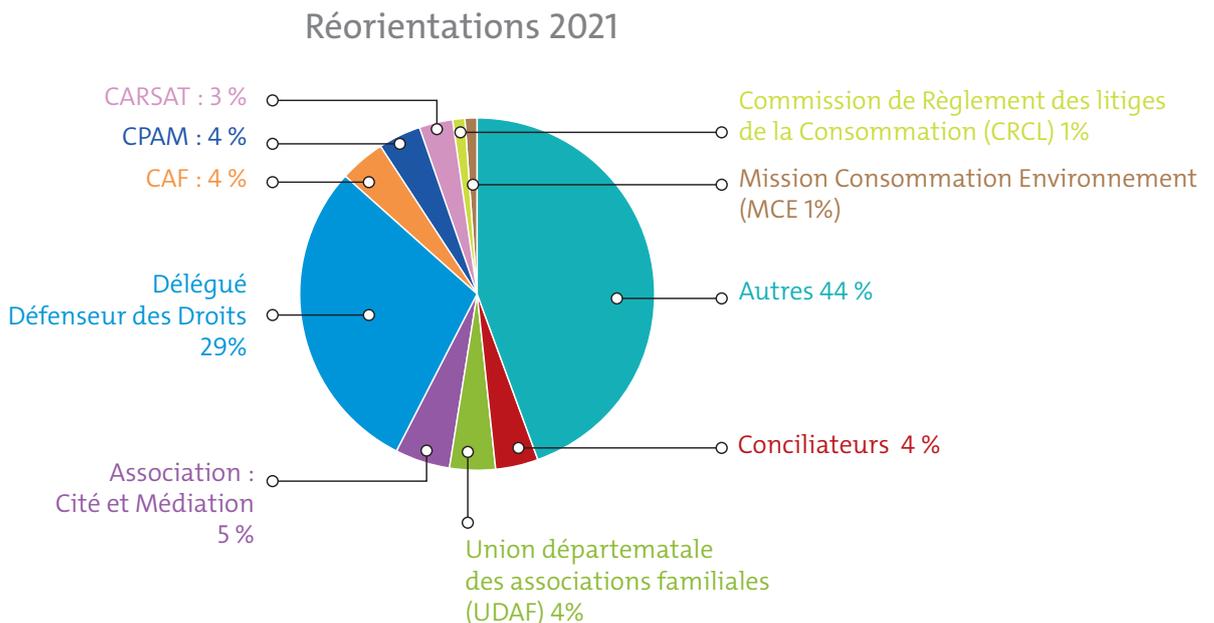
D'autres ont permis de réunir les protagonistes et offrir un espace de dialogue :

- Une pour une situation de mesure d'accompagnement d'enfants dans le cadre d'une séparation.
- Une pour un litige sur la civilité employée dans les courriers envoyés par la collectivité.
- Une dans le cadre d'un réaménagement routier.

Conclusions des demandes 2021 concernant le Département



5 • Détail des réorientations 2021 :



Pour les situations hors champ de compétences du Département, les réorientations sont très diverses. Les médiateur.rices orientent les usager.ères vers différents partenaires qui sont le plus souvent : les Délégués de la Défenseure des Droits, la CAF, la CARSAT, la médiation familiale, des communes...

Les médiateur.rices du Département disposent d'un réseau de correspondant.es au niveau départemental, régional, national qui s'est constitué et étoffé au fil des années pour réorienter au mieux les citoyen.nes.

Les situations hors compétences du Département sont si variées qu'il existe une multitude d'autres partenaires vers qui les citoyen.nes sont dirigés (57 %) : UFC Que choisir, MCE (Mission Consommation Environnement), CRCL (Commission de Règlement des Litiges de la Consommation), organismes de formation, associations pour migrant.es, compagnie des eaux, université de Rennes, PIMMS (Point Information Médiation Multi-Services), médiateur.rices de mutuelle, de téléphonie, académique, du notariat, de l'hôpital, de la banque, de la consommation, des bailleurs sociaux...

RECOMMANDATIONS émises pour 2022

AIDE À L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ DANS L'ANCIEN

Dans le cadre de l'aide aux particuliers pour l'accession à la propriété dans l'ancien accordée par le Département, cette aide doit être sollicitée avant la signature de l'acte de vente. Or, cette information n'est pas toujours connue et accessible pour les citoyen.nes.

Il serait judicieux, dans l'intérêt des breillien.nes, que le Département d'Ille-et-Vilaine dispense cette information au niveau de la chambre des notaires avec un objectif de diffusion auprès des offices notariaux afin de faciliter l'accès à cette information pour les futur.es acquérant.es.

CIVILITÉ DES COURRIERS AUTOMATIQUES DE LA MDPH

La MDPH utilise un système d'information harmonisé construit à partir d'une certification via le SNGI (Système National de Gestion des Identifiants).

La certification SNGI constitue une des étapes de son processus de traitement des demandes et participe au traitement automatisé des dossiers. Elle permet de transmettre aux organismes payeurs tels que la CAF, les informations nécessaires au paiement des droits que la MDPH ouvre.

Les dossiers sont enregistrés selon le numéro de Sécurité Sociale qui indique le genre de la personne.

Or, dans le cas d'une personne transgenre n'ayant pas modifié son état-civil, le système va générer automatiquement des courriers à la civilité correspondante au numéro de sécurité sociale et ne correspondra plus au genre de la personne.

Afin que les collectivités puissent respecter les parcours des personnes transgenres et leur droit à bénéficier d'une civilité correspondant à leur genre choisi, sans changement d'état-civil, le système devrait subir une modification permettant un choix non automatisé de la civilité.

La 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), nous avons relayé cette interpellation du CNSA auprès de 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.



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 BRETEILLIEN.NES

En 2021, la direction de la communication a procédé à la mise à jour de la page dédiée sur le site internet <https://www.ille-et-vilaine.fr/mediation>. Il y a eu aussi un relais sur les réseaux sociaux du Département à l'occasion de la session d'avril 2021.

Ille-et-Vilaine @ille_et_vilaine · 22 avr. 2021

#CD35 La médiation départementale peut intervenir dans le cas d'un différend avec l'administration départementale.
👉 Ce recours amiable et gratuit se fait sur rendez-vous ou par l'intermédiaire d'un conseiller départemental. +

ille-et-vilaine.fr
Litige avec l'administration : et si vous faisiez appe...
Usager ou usagère d'un service du Département, individu ou personne morale, bénéficiaire d'une ...

1 1 2

Afficher cette discussion

Ille-et-Vilaine @ille_et_vilaine · 22 avr. 2021

#CD35 En 2020, les médiateurs départementaux ont accompagné 128 situations.
👉 Ils ont également été chargés de rédiger un règlement qui formalise la procédure et élargit l'accès à la médiation.

ÉVOLUTION DES DEMANDES TRAITÉES PAR MOIS (de 2017 à 2020)

Mois	2017	2018	2019	2020
JANVIER	10	15	20	25
FÉVRIER	8	12	16	21
MARS	7	11	15	20
AVRIL	6	10	14	19
MAI	5	9	13	18
JUN	4	8	12	17
JUILLET	3	7	11	16
AOÛT	2	6	10	15
SEPTEMBRE	1	5	9	14
OCTOBRE	1	4	8	13
NOVEMBRE	1	3	7	12
DÉCEMBRE	1	2	6	11

chiffres sont toujours en augmentation depuis 2016.

1 1 1

Un article sur la médiation a également été publié dans le *Nous Vous Ille* de Mai-Juin-Juillet 2021.



Au cours de l'année 2021, le dépliant sur la médiation départementale expliquant le rôle de la médiation et les modalités de traitement des demandes, a été mis à jour (cf. en annexe 3).

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 :
Bâtiment Cucillé 1
Quartier de Beauregard
3, avenue de Cucillé
RENNES (35)
- Téléphone : 02 99 02 30 30 (accueil 5 jours/7)
- Courriel : mediation@ille-et-vilaine.fr
- Demande en ligne par Illisa :
<https://www.ille-et-vilaine.fr/mediation>

À L'INTERNE : POUR LES SERVICES DU DÉPARTEMENT

En mars 2021, une **rencontre en visioconférence avec les différents responsables de CDAS** a eu lieu lors d'une réunion de réseau métier des RCDAS. Cet échange a pu se réaliser avec l'appui de Xavier Fournier, délégué à la vie sociale et aux CDAS. C'était l'occasion pour les médiateur.rices de présenter la médiation départementale, expliquer les procédures de médiation et la possibilité pour les services de solliciter les médiateur.rices sur certaines situations.

Nous restons à l'écoute des services et des responsables de CDAS.

Malheureusement en 2021, la démarche de rencontrer tous les services pour présenter la mission de médiation a été de nouveau freinée par les mesures sanitaires.

Ce projet de sensibilisation en interne doit être de nouveau relancé en 2022, en espérant que les conditions de rencontres soient favorables.

Toutefois, pour poursuivre cette sensibilisation à distance, un **article** est paru dans le magazine interne du Département, dans la rubrique « **Question ? Solution !** » de *Iloé* de juin 2021 (cf. en annexe 4).

POUR SUIVRE NOS PARTENARIATS

Dans la continuité de l'année 2020, les rassemblements auront été restreints, reportés ou modifiés dans leur forme.

SUR LE DÉPARTEMENT AVEC LES PARTENAIRES

Place des Droits en 2021

La 2^e édition de cet événement prévue initialement au printemps 2020 avait été reportée sur 2021, considérant que l'accueil physique des citoyen.nes était à privilégier.

Mais les consignes sanitaires n'autorisant toujours pas de regroupements en 2021, il a été décidé collectivement d'adapter une nouvelle forme de cette manifestation.

Elle s'est déroulée les **25 et 26 mai 2021**, après communication sur l'évènement par la Ville de Rennes, à travers :

- Des permanences téléphoniques tenues par les différents partenaires avec le soutien du service départemental Info Sociale en Ligne qui a assuré une réponse à tous les appels et orientait vers les permanences,
- La mise en ligne de mini-conférences et de supports jeunesse,
- Une présence d'une tente Place de l'hôtel de Ville pour orienter et renseigner les personnes vers cet évènement en distanciel.

Pour cela, des vidéos de mini-conférences ont été créées avec les différents acteurs du département.

Une mini-conférence a été tournée associant la médiatrice du Département Virginie TOSTIVINT et le délégué du défenseur des droits Khaled DRIDER : **« Litiges avec une administration, quels sont mes interlocuteurs ? - Place des droits 2021 »**. Disponible ici : <https://www.youtube.com/watch?v=af1sDhOM56o>

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, le CDAD (Conseil Départemental Accès au Droit), la CAF, le délégué des défenseurs des droits et la CPAM.

Une 10^e rencontre régionale des médiateur.rices institutionnel.les et délégué.es du Défenseur des Droits devait être accueillie au **Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine** et se dérouler en novembre 2020, puis reportée en 2021.

Cette rencontre a été annulée au vu du contexte. Le copil est en cours de réflexion sur le mode de poursuite de ces rencontres.

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.

La médiatrice Virginie TOSTIVINT a participé **au regroupement de l'AMCT** à Arles, avec pour programme :

- **1^{er} temps** : l'Assemblée générale de l'association
- **2^e temps** : une conférence-débat intitulée « La médiation institutionnelle, un nouveau chemin pour retrouver la confiance des citoyens ? » avec :
 - Joël GAYSSOT - Médiateur national délégué, Médiateur des entreprises, Auteur d'une étude récente sur la médiation territoriale,
 - Daniel AGACINSKI - Délégué général à la médiation, auprès de la Défenseure des droits,
 - Amaury LENOIR - Délégué national à la médiation pour les juridictions administratives auprès du Conseil d'État,
 - Jacques FAGET - Directeur de recherche émérite au CNRS (Centre Émile Durkheim, Sciences-po Bordeaux), romancier.
- **3^e temps** : module de formation animé par Hervé CARRÉ, délégué général de l'AMCT et Virginie TOSTIVINT sur « Des collectivités territoriales innovent pour retisser un lien de confiance avec les citoyens »
 1. Le cadre institutionnel des collectivités territoriales : une évolution continue
 2. Les grands fondamentaux de la Médiation - spécificités de la médiation territoriale
 3. Comprendre les atouts d'une animation du processus de médiation
 4. Étude collective de situations vécues
- La médiatrice Virginie TOSTIVINT a animé au sein de l'AMCT durant l'année 2021 une commission de réflexion sur la formation des médiateur.rices des collectivités.
- Une autre commission a rédigé et conçu un « Guide du Médiateur Territorial » (*cf. en annexe 5*) destiné aux nouveaux membres de l'AMCT, leur fournissant des éléments de base pour leur installation.
- Et enfin, la médiatrice Virginie TOSTIVINT demeure membre du comité de pilotage pour l'organisation de la 2^e édition du congrès international pour toutes les médiations, projet porté par l'AMCT et la ville d'Angers, qui se déroulera début octobre 2022.



En conclusion

Les médiateur.rices ont poursuivi, dans les conditions particulières dues aux mesures sanitaires, leur activité et ont vu une augmentation très importante du nombre de sollicitations.

Cette hausse s'observe de manière plus importante pour les requêtes vers les institutions extérieures mais concerne aussi les demandes qui relèvent des compétences du Département.

Dans ce contexte particulier qui met à mal nombre de citoyen.nes, la médiation 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 2022, nous confirmons cet 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.

Nous maintenons les mêmes orientations pour 2022 :

1. **Améliorer** la sensibilisation des services internes
2. **Renforcer** le lien avec les agent.es pour une appropriation de la médiation
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 de droits »
 - Poursuivre les échanges de pratiques avec les médiateur.rices de l'AMCT
 - Concourir au Congrès international des médiations à Angers sous l'égide de l'AMCT
 - Accueillir au Département, si le projet est maintenu, la prochaine rencontre du collectif régional des médiateur.rices, conciliateur.rices et délégué.es des défenseurs des droits.



Annexe 1

Attestation pour le Tribunal



La Médiation Départementale

**ATTESTATION D'INTERVENTION DU-DE LA MEDIATEUR-RICE
DU DEPARTEMENT DE L'ILLE-ET-VILAINE**

A REMETTRE AU TRIBUNAL

Je soussignée, Virginie Tostivint, médiatrice du Département, atteste que

Madame, Monsieur

NOM :

PRENOM :

Adresse :

Tél :

Courriel :

A sollicité l'intervention du Médiateur en date du :

Pour le motif suivant :

Aucun accord n'ayant pu être trouvé, le délai de recours auprès du Tribunal administratif court à compter du :

Fait à Rennes, le :

Virginie Tostivint
Médiatrice du Conseil Départemental
1, avenue de la Préfecture- Bâtiment Cucillé 1-35042 Rennes
virginie.tostivint@ille-et-vilaine.fr



Annexe 2

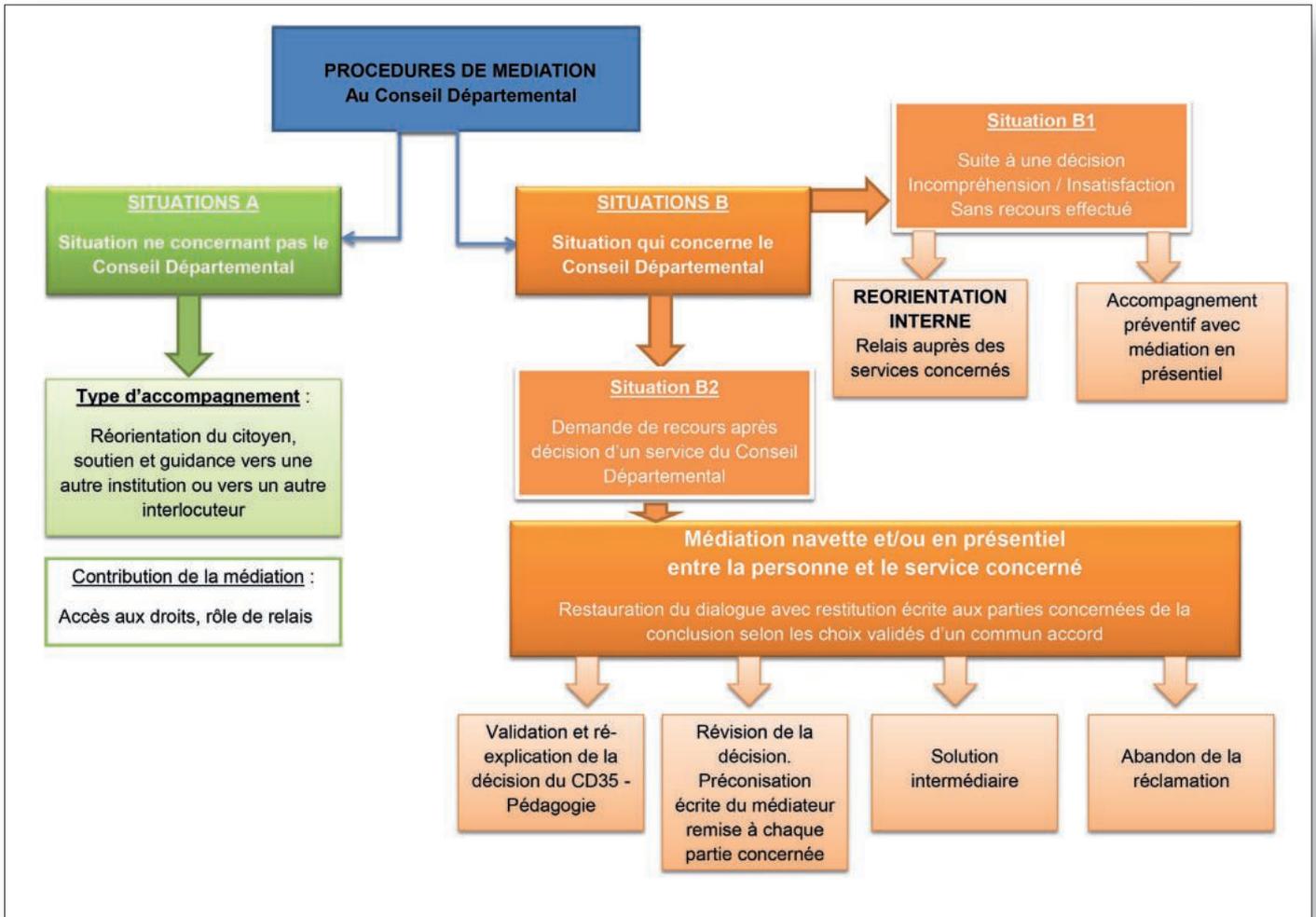
Article ILOE (juin 2021)





Annexe 3

Schéma médiation





Annexe 4

Dépliant de la Médiation

Comment contacter
la médiation départementale ?

Soit en formulant directement votre demande

- Via le formulaire sur le site 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 départemental-e
Une fois le dossier transmis aux médiateur-trices, 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-trices et solliciter ou proposer une médiation.



Médiation départementale
Comprendre ou contester une décision



ÉCOUTER
RÉSOLVRE
EXPLIQUER
ORIENTER

Ille-et-Vilaine, la vie à taille humaine



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 2021



Virginie Tostivint et Laurent Buchon, médiatrice et médiateur du Département

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.

A NOTER :
Votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention des médiateur-trices ? 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-trices 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-trices 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-trices 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-trices accompagnent la situation :

- soit **en relayant** auprès des services concernés,
- soit **en proposant une médiation** à travers des rencontres ou des échanges indirects.



Annexe 5 - Guide du médiateur de l'AMCT



BIENVENUE

GUIDE DU MÉDIATEUR TERRITORIAL

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Sommaire

p 4 Mot d'accueil du Président

p 7 1. Proposition de compagnonnage

p 7 2. Les enjeux de la formation des médiateurs territoriaux

p 9 3. Les principaux atouts de la loi du 27 décembre 2019 sur la médiation territoriale

p 10 4. Un nouveau droit pour l'usager : l'interruption des délais de recours contentieux et la suspension des prescriptions

p 12 5. La procédure de médiation

p 14 6. L'importance du partenariat local

p 17 7. Savoir communiquer

p 19 8. Infos pratiques

p 20 9. Documents annexes



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



Christian LEYRIT
Médiateur du Département de Charente Maritime

Mot d'accueil du Président

Je vous souhaite la bienvenue au sein de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales. Elle regroupe les Médiateurs des Villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des Départements et des Régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire, prestataire, bénévole), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

En application de la loi du 27 décembre 2019 sur la médiation territoriale, les médiateurs territoriaux doivent formuler des propositions de réforme de l'administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges significatifs. Nous contribuons ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Notre action contribue à faciliter l'accès au droit.

La décision prise par votre collectivité de vous nommer médiateur est très importante. Elle adresse un signe fort de la confiance qu'elle vous accorde en tant que personne indépendante, neutre et impartiale. En devenant médiateur territorial, vous contribuez à faire en sorte que chaque demande d'un citoyen, d'une association ou d'une entreprise puisse obtenir une réponse adaptée. Ainsi, toute cause de litige avec votre collectivité pourra être résolue, les frustrations et les sentiments d'injustice seront minimisés et le dialogue et les liens de confiance tellement nécessaires entre la société civile et les collectivités territoriales seront rétablis.



Votre nouvelle mission répond à de multiples objectifs :

- Faciliter l'accès au droit des personnes, des associations et des entreprises,
- Faciliter le dialogue entre les services de la collectivité, les usagers et les différents partenaires de l'action publique conduite par cette collectivité,
- Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité en prenant en compte non seulement la légalité mais aussi l'équité,
- Éviter les recours contentieux, sources de tensions, de dépenses et de perte de temps,
- Améliorer la qualité du service public territorial rendu aux usagers,
- Faire évoluer certains dispositifs en cas de dysfonctionnements observés, au vu des recommandations soumises par le médiateur.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales est née en 2013, à l'initiative de Claire BRISSET, médiatrice de la Ville de Paris. Fin 2020, l'Association regroupait 40 collectivités : 2 Régions, 11 Départements, 4 Métropoles et 23 Villes. L'objectif est d'atteindre 100 collectivités d'ici un an.

Nous nous sommes assignés 4 missions principales :

1
PROMOUVOIR LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES.

Pour cela, une action volontariste a été engagée auprès des grands réseaux d'élus (ARF, ADF, France Urbaine, AMF). Nous avons désigné des correspondants régionaux, ambassadeurs de la médiation, afin de sensibiliser les collectivités territoriales aux atouts de la médiation. À cet effet, nous avons édité une brochure spécialement conçue à l'attention des chefs d'exécutifs pour soutenir la désignation de leur médiateur.



2

DÉVELOPPER LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE ET CONTRIBUER À LA DIFFUSION ET À L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES DE MÉDIATION.

la diffusion des expériences et des bonnes pratiques. Nous vous encourageons à participer aux groupes de travail qui permettent de croiser les différents points de vue par niveau territorial ou par thèmes ou avec d'autres réseaux de médiateurs.

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres

3

DEVENIR UNE STRUCTURE DE RÉFÉRENCE ET D'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNALISANTE (FORMATION ET SOUTIEN ENTRE PAIRS).

Nous encourageons nos adhérents à considérer que la formation est le principal point d'ancrage de son indépendance, de sa neutralité et de son impartialité. Nous considérons la formation comme un processus continu. Se former à la méthodologie de la médiation repose sur la participation à des modules de formation mais aussi sur la participation à l'analyse des pratiques professionnelles entre pairs.

4

CONSTRUIRE DES PARTENARIATS ACTIFS AVEC D'AUTRES STRUCTURES DE MÉDIATION.

L'AMCT est membre du collectif Médiation 21 structure support d'une réflexion partagée sur l'évolution et le développement de la Médiation en France afin d'en garantir la qualité. L'AMCT s'efforce de dialoguer avec toutes les entités et les autorités indépendantes qui œuvrent pour le développement de la médiation. L'AMCT a organisé le 1^{er} INTERNATIONAL CONGRESS OF ALL MEDIATIONS à Angers en février 2020. Le second se tiendra également à Angers du 5 au 7 octobre 2022.

6

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

1 PROPOSITION DE COMPAGNONNAGE



« Lors de ma prise de fonction j'ai beaucoup apprécié que l'AMCT propose d'avoir un collègue attentif à mes interrogations et disponible pour y répondre. Nos échanges sur certaines situations m'ont permis de clarifier et réajuster mon approche grâce à son regard à distance. D'ailleurs nous continuons d'échanger sur des situations complexes. »

Virginie TOSTIVINT
Médiatrice du Département de l'Ille et Vilaine

Nous vous proposons l'accompagnement par un autre médiateur territorial lors de vos premiers pas de médiateur territorial. Il s'agit également de construire une culture commune de la pratique de médiation.

Chaque nouvel adhérent doit prendre contact avec le correspondant régional dès son installation en consultant la liste sur le site internet. C'est dans un dialogue avec ce correspondant ou un médiateur expérimenté de son choix afin qu'une solution d'accompagnement de type parrainage sera établie.

<https://www.amct-mediation.fr/organisation>.

2 LES ENJEUX DE LA FORMATION DES MÉDIATEURS TERRITORIAUX

Nous encourageons nos adhérents à se former à la méthodologie de la médiation.

Le conseil d'administration de l'AMCT du 17 juin 2021 souhaite que nous réaffirmions plus clairement le principe selon lequel une formation de base de 50 heures conforte la crédibilité du médiateur territorial et doit donc être entreprise par chaque médiateur adhérent de l'AMCT.

Ce principe est donc approuvé à l'unanimité des membres présents. Pour tenir compte des contraintes de financement et de disponibilité, cette formation de base de 50 heures peut s'effectuer sur une durée de 2 ans. Le Conseil d'administration approuve également le principe de la liberté pour

7

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

2



« Se former a été un moment très important pour moi et en cohérence avec la déontologie du médiateur. Cela m'a permis de m'imprégner du processus en maîtrisant une méthode, me conférant ainsi une identité propre. Avec ce Diplôme Universitaire de Médiation, j'ai gagné en légitimité et je peux établir une relation de confiance avec les usagers et auprès de mes pairs. »

Nathalie PASIEKA
Médiatrice du Département de Gironde

chaque adhérent, de choisir son organisme de formation ou l'organisme avec lequel l'AMCT conventionnera.

Le groupe Formation est chargé de lancer une consultation auprès de quelques organismes de formation pour explorer les possibilités de convention. Quelle que soit l'implantation géographique de l'organisme retenu, la formation doit se dérouler à Paris.

Nous tenons à votre disposition une liste d'organismes de formation qui se sont spécialisés en matière de médiation. Voici le lien pour prendre connaissance de la liste :
<https://www.amct-mediation.fr/copie-de-evenements-1>

L'analyse, entre pairs, des pratiques professionnelles permet :

- Une réflexion sur les pratiques, la posture, le cadre d'intervention et sur le sens que le professionnel leur confère.
- Une confrontation des pratiques professionnelles au sein d'un groupe de médiateurs.
- Une analyse sur la distanciation nécessaire à partir des situations vécues lors des entretiens avec les personnes accueillies et les résonances personnelles ou professionnelles du médiateur.
- Une réflexion partagée afin d'aider les médiateurs à développer leur créativité que celle des personnes accueillies pour sortir d'impasses relationnelles ou d'une communication insatisfaisante.

Les groupes d'analyse de la pratique se réunissent 3 ou 4 fois par an soit à partir du niveau de collectivité (bloc communal, Département, Région) soit autour d'un thème spécifique (les processus internes de la médiation, des études de cas, sujets d'actualité...)

8

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

3 LES PRINCIPAUX ATOUTS DE LA LOI DU 27 DÉCEMBRE 2019 SUR LA MÉDIATION TERRITORIALE



« Il appartient au médiateur territorial de ne pas se tromper de métier : il travaille en confiance avec l'administration territoriale mais il n'en est pas l'obligé, ni même le porte-parole. Son rôle est, au cas par cas, de convaincre que le respect de la règle n'exclut pas de faire prévaloir l'équité. »

Laurent BATSCH
Médiateur de la Région Ile de France

L'article 81 introduit un nouvel article L 1112-24 au Code général des collectivités territoriales. Le CGCT prévoit donc un cadre juridique spécifique du médiateur territorial, en renforçant les garanties d'indépendance, de neutralité et d'impartialité du médiateur, garanties fondamentales.

Les principales règles applicables à la médiation territoriale sont les suivantes :

- L'institution d'une médiation au sein d'une collectivité ou d'un EPCI reste facultative.
- Le médiateur territorial est obligatoirement institué par délibération de l'organe délibérant, qui définit le champ de compétence, détermine les moyens mis à sa disposition et fixe la durée de son mandat.
- La saisine du médiateur territorial est gratuite.
- La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ne peut être nommée médiateur territorial. Toutefois un courrier du Directeur Général des Collectivités Territoriales daté de mai 2020 estime qu'un tel agent peut être nommé médiateur territorial sous réserve qu'il n'exerce que cette fonction de médiation et qu'il soit placé soit auprès de l'exécutif soit à un niveau permettant l'exercice effectif de ses missions.
- La saisine du médiateur interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues par le Code de Justice administrative.
- Le médiateur définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.
- Chaque année, le médiateur transmet un rapport d'activité à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'EPCI qui l'a nommé et au Défenseur des Droits. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale.

Loi du 27 décembre 2019 instituant la médiation territoriale
À retrouver sur le lien :
<https://www.amct-mediation.fr/amct-presse>

9

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

4 UN NOUVEAU DROIT POUR L'USAGER :

L'INTERRUPTION DES DÉLAIS DE RECOURS CONTENTIEUX ET LA SUSPENSION DES PRESCRIPTIONS PRÉVUS PAR LA LOI DU 27/12/2019



« Cette nouvelle disposition, offre une véritable alternative juridictionnelle aux requérants, qu'il était important de clarifier et de cadrer avec les principaux acteurs de la mise en œuvre de la médiation administrative. Dans ce contexte j'ai voulu très vite rencontrer les chefs des juridictions administratives du ressort du territoire régional, afin d'organiser de manière très pratique, un mode de coopération adapté. »

Michel SAPPIN
Médiateur de la Région
Provence Alpes Côte d'Azur

L'interruption du délai de recours.

Cela signifie que le délai pour saisir une juridiction s'arrête au moment où le médiateur est saisi mais que ce délai reste entier : il redémarre à zéro à l'issue de la procédure de la médiation et si le requérant souhaite saisir le tribunal, il dispose d'un nouveau délai « plein ».

La suspension de la prescription.

Cela signifie que durant le délai de traitement du dossier par le médiateur, le temps de la prescription de l'action entreprise par la collectivité ne court plus. À l'issue du traitement du dossier par le médiateur, le requérant ne dispose pas d'un nouveau délai pour saisir la collectivité mais seulement du temps qui restait à courir avant la saisine du médiateur.

Par exemple, si le délai de prescription pour une action était de 2 mois et que le justiciable saisis le médiateur au bout d'1 mois, il lui restera un mois après la clôture du dossier par le médiateur pour intenter l'action. Après cela, l'action ne sera plus recevable car prescrite.

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

Afin de mettre en œuvre cette nouvelle mesure légale, il y a nécessité de :

- De se faire connaître auprès de ces juridictions, donc de les rencontrer.
- D'établir une modalité de travail avec elles ainsi qu'avec les services territoriaux concernés afin d'assurer ce droit à l'usager.

10

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

4

L'exemple de la Seine Saint Denis. Dans cette logique, l'équipe de la médiation de la Seine-Saint-Denis a rencontré le tribunal administratif de Montreuil et le tribunal judiciaire de Bobigny avec lesquels il a été convenu d'une procédure simple et validée par toutes les parties. Les services départementaux de la Seine Saint Denis en ont été informés.

Cette procédure repose sur deux principes :

- Les tribunaux n'ont pas besoin de savoir, au moment de la saisine du médiateur par un usager, que celui-ci est susceptible d'aller au tribunal si la médiation n'aboutit pas. À cet instant l'usager en question n'a pas d'existence pour les tribunaux.
- Les tribunaux ont besoin de savoir, quand un usager se présente au tribunal avec un délai de recours dépassé, si ce dernier est passé entre les mains d'un médiateur territorial avec pour conséquence l'interruption du délai de recours et à quelle date s'est achevée cette médiation, date à partir de laquelle démarre le nouveau délai de recours.

Sur cette base a été créé un modèle d'attestation produite par la médiation du Département de la Seine-Saint-Denis qui est remise à tout usager dont la médiation n'a pas abouti à charge pour lui de poursuivre sa démarche auprès du tribunal.

L'attestation mentionne l'identité du demandeur et ses coordonnées, la date de sa saisine du médiateur, le motif de sa saisine, la date à laquelle court le délai de recours. Elle est datée et signée par le médiateur.

Avec l'accord des tribunaux, ce modèle a été repris tel quel avec les mêmes items par les médiateurs territoriaux présents sur le département (Bondy, Pantin, Saint-Denis) et adapté à la charte graphique de chacun. **Le document produit par la médiation est consultable sur le site internet de l'AMCT.**

11

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

5 LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Dès le moment où le médiateur est saisi, il importe que le requérant se sente entendu et pris en considération. Chaque étape du chemin qu'il entreprend doit lui permettre de s'exprimer et d'obtenir des gages qu'il est entendu et compris par le médiateur qu'il sollicite.

À cet égard le premier entretien avec l'usager doit évoquer l'autre entretien qui aura également lieu avec le service mis en cause, puis qu'un croisement des informations recueillies sera nécessaire afin de mieux qualifier la nature du conflit. Une fois chacune des parties en phase avec la nature du conflit, une médiation, peut être entreprise. Mais il faudra que la place et le rôle de chacun des acteurs soient perceptibles. Que des règles du jeu soient posées pour que chacune des parties se sente en sécurité.

Il est donc important que le médiateur fixe le cadre et les enjeux du dialogue contradictoire qu'il va animer pour dissiper le stress du conflit. Il doit s'engager auprès des parties à conduire ce dialogue contradictoire avec neutralité et impartialité. De même qu'il doit clairement préciser qu'il est indépendant de la collectivité qui l'a nommé.

Le Schéma de la page suivante propose une modalité procédurale qui s'adapte bien sûr aux spécificités de la situation.



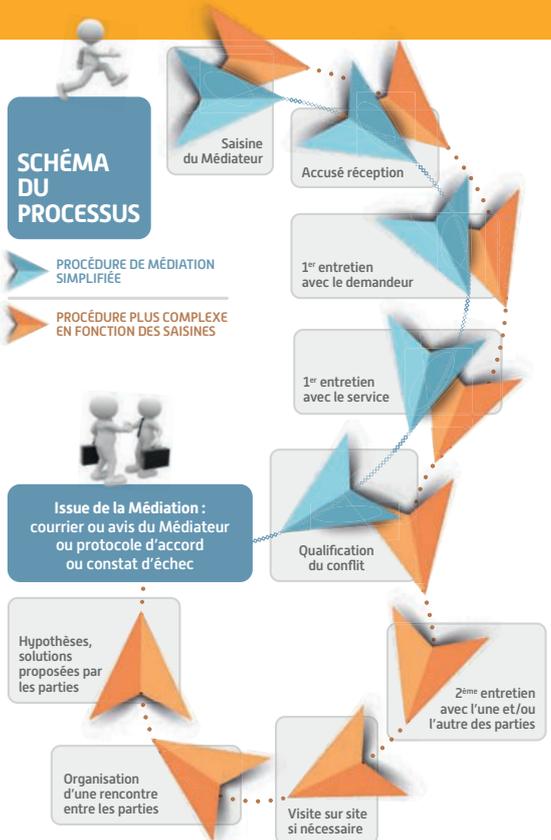
« Le médiateur, représente pour le requérant, une personne à qui « enfin » parler, avec l'espoir d'être entendu. Lors de la prise de contact, il est primordial que l'usager se sente considéré dans sa parole sans pour autant lui laisser présager de l'issue de la médiation. Cette posture est subtile, elle repose sur l'attention à l'autre, l'équité et le respect du droit. C'est ce qui fait le sel de ce métier. »

Santiago SERRANO
Médiateur du Département
de la Seine Saint Denis

12

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

5



13

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

6 L'IMPORTANCE DU PARTENARIAT LOCAL

La coopération avec d'autres partenaires est une nécessité d'autant plus qu'une proportion importante des litiges ne relève pas des compétences des médiateurs territoriaux. Ainsi, progressivement des liens doivent s'établir localement avec de nombreux partenaires. Le réseau de partenaires réunit trois composantes :

- La première est celle des médiateurs d'autres institutions ou organismes qui ont compétence pour organiser une médiation avec leur institution de rattachement,
- La seconde composante réunit les délégués du défenseur des droits et les conciliateurs de justice nommés par la Cour d'Appel dont la compétence spécifique est décrite plus bas
- La troisième composante associe les structures vers lesquelles nous pouvons dialoguer autour des Modalités Alternatives à la Résolution des Différends (MARD) et vers lesquels nous réorientons les usagers qui exposent des contentieux qui ne concernent pas les compétences de votre collectivité. Ces échanges doivent permettre de renforcer l'efficacité de la collaboration à travers des relations plus personnalisées.



« La coopération avec d'autres partenaires se révèle primordiale tant les motifs de litiges sont d'origines diverses. Elle m'a permis de réorienter efficacement les usagers grâce à l'existence d'un véritable réseau afin d'apporter écoute et considération. »

Christine LE SOLLIEC
Médiatrice de la Ville d'Angers

Les 5 domaines d'intervention du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits, autorité indépendante depuis 2012, regroupe l'ensemble des champs d'action auparavant couverts par le Médiateur de la République, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations (la HALDE) ainsi que celle du défenseur des droits de l'enfant et de la commission de déontologie de la sécurité.

14

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

6

Claire HEDON a été nommée, le 22 juillet 2020, Défenseuse des droits par le Président de la République pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable. Sa nomination a été soumise au vote des commissions de l'Assemblée Nationale et du Sénat.

- Elle veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.
- Elle défend et promeut l'intérêt supérieur des droits de l'enfant consacré par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France.
- Elle lutte contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité.
- Elle veille au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.
- Elle oriente et protège les lanceurs d'alerte.

Le rôle des délégués du Défenseur.

Les 600 délégués du Défenseur des droits sont ses représentants locaux. Tous bénévoles, ils disposent de 542 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire national, en métropole et Outre-mer.

Entreprendre un dialogue avec les juridictions judiciaires et administratives.

Nous avons observé que les magistrats n'ont pas forcément connaissance de la présence de médiateurs territoriaux sur leur ressort territorial. Certains de nos collègues ont établi des liens de coopération avec ces juridictions et cela doit être encouragé.

Liste des partenaires à connaître sur son territoire.

Voir page suivante

Constituer la liste des partenaires est une des premières étapes de l'installation de la Médiation sur un territoire.

Elle doit être enrichie et tenue à jour au fil des rencontres en sollicitant le réseau des autres médiateurs rencontrés.

Les coordonnées, notamment N° de ligne directe, ne sont généralement pas destinées au public mais uniquement mobilisable entre médiateurs.

15

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

6

Liste des partenaires à connaître sur son territoire :

Acteurs locaux de la médiation

Conciliateurs de justice
Délégués du Défenseur
Médiateurs organismes sociaux CAF, CNAV, CPAM, MSA
Médiateur Pôle Emploi
Médiateur du Rectorat et des services départementaux de l'éducation nationale
Médiateur des hôpitaux (APHP, centres hospitaliers)
Médiateur transport local
Médiateur des distributeurs d'eau
Médiateurs des bailleurs sociaux
Conciliateur fiscal départemental
Médiateurs d'autres collectivités du Territoire (Conseil Régional, Départemental, Communes, Inter co, Agglo)
Médiateurs familiaux

Acteurs nationaux de la médiation

Défenseuse des droits
Médiateurs de service au public, des ministères, des assurances, des banques, des mutuelles, de la Poste, des Entreprises ...
Médiateurs de la consommation : Eau, Énergie, Tourisme, Télécommunications...

Autres acteurs locaux

Conseil départemental de l'Accès au droit (CDAD)
Élus du territoire
Responsables des Points d'accès au droit - Maison de la Justice et du Droit (si existe sur le territoire)
Préfecture et Sous-Préfectures
Présidents de TA et de TJ et Procureurs
Responsable régional des délégués de la Défenseuse des droits
Organismes consulaires
UDAF
Responsables des formations Universitaires à la Médiation
Presse locale

16

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

7 SAVOIR COMMUNIQUER

L'installation du médiateur doit faire l'objet d'une campagne de communication interne et externe autour de sa mission.

Cette campagne de communication doit permettre le partage d'informations sur la fonction à destination des usagers et du public (communication externe) mais aussi à destination des services de la collectivité (communication interne)

Communication externe.

L'activité du médiateur, si elle découle nécessairement de la volonté politique de l'exécutif, ne peut pas se passer d'une campagne de communication externe.

Il ne suffit pas de vouloir mettre en place cette fonction. Il faut communiquer sur sa mise en place afin d'en faciliter l'accès.

En outre, s'il est informé, le grand public n'a pas encore une compréhension approfondie de la médiation et de ses atouts, d'où la nécessité d'une campagne didactique précisant notamment le cadre et les modalités d'intervention.

Mais encore et afin de toucher un très large public d'usagers de la collectivité, celle-ci doit faire savoir par divers supports, qu'elle s'est dotée d'un médiateur. [Publication dans le journal destiné aux habitants, conférence de presse, message aux autres institutions...]

Cette campagne de communication doit être renouvelée régulièrement.

Les sites internet des collectivités territoriales adhérentes doivent faire mention de la présence d'un médiateur.

Par ailleurs il est souhaitable d'apposer une mention sur tous les courriers de décision, évoquant les voies de recours « En cas de désaccord vous pouvez saisir le médiateur... ».

C'est un moyen efficace de faire connaître le dispositif aux personnes qui pourraient avoir recours aux services du médiateur.



« Dans le cas de la Ville de Mulhouse, il a été constaté que la campagne de communication produisait ses effets pour environ 6 mois. Elle sera donc renouvelée plusieurs fois par an, pour se développer sur de nombreux supports. »

Pauline ANDRIEU
Médiatrice de la Ville de Mulhouse

17

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

7

Dans le cadre du rapport d'activité annuel.

La loi prévoit que chaque année, le médiateur transmet un rapport d'activité à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'EPCI qui l'a nommé ainsi qu'au Défenseur des droits. Ce rapport est une grande source d'informations pour les citoyens qui peuvent en prendre connaissance et le charger sur le site internet de la collectivité. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale.

Enfin, le médiateur doit prévoir de communiquer sur son action, par une présence dans les réseaux sociaux de sa collectivité et ceux de l'AMCT.

Une page dédiée au médiateur sur le site internet de la collectivité.

Le fait de disposer d'une page dédiée au médiateur améliore son accessibilité via un formulaire en ligne et permet à l'usager de construire sa requête sur la base d'un formulaire qui le guide dans sa démarche.

Communication interne.

La volonté politique d'instituer le médiateur n'est pas suffisante pour assurer une collaboration efficace entre les services et le médiateur.

Afin que les services dialoguent de manière constructive avec le médiateur, il est nécessaire d'organiser des rencontres d'information sur la médiation territoriale en particulier avec les services territoriaux les plus impactés.

Cela peut passer par la rencontre des élus, de l'encadrement, des personnels qui occupent des fonctions d'accueil, une présence sur le terrain permet également de créer des opportunités de dialogue moins intimidants.

Le médiateur se doit d'être didactique et pédagogue, patient également. Il doit permettre aux services de comprendre sa mission afin qu'elle ne soit pas vue comme un contrôleur.

8 INFOS PRATIQUES



Une délégation du conseil d'administration lors de l'Assemblée Générale 2020 à Bordeaux.

Notre association est à votre disposition pour vous apporter toute information et toute assistance dans votre fonction de médiateur territorial.

- **Le Président de l'association :**
Christian LEYRIT, « Référent départements » médiateur du Département de la Charente-Maritime : christian.leyrith@charente-maritime.fr - 06 33 90 53 42
- **Les Vice-présidents de l'association :**
Sophie HENRY, « Référente intercommunalités » médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur : sophie.henry@nicecotedazur.org - 06 82 91 13 39
Michel SAPPIN, « Référent régions » médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur : msappin@maregionsud.fr - 06 66 06 01 47
M..., « Référent villes »
- **Le Secrétaire de l'association :**
Santiago SERRANO, Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis : sserrano@seinesaintdenis.fr - 06 03 91 79 45
- **Le Trésorier de l'association :**
Michel JOGUET : tresorieramct@gmail.com - 06 86 38 25 25
- **Les membres du conseil d'administration :**
Pauline ANDRIEU, Médiatrice de la Ville de Mulhouse : mediateur.territorial@mulhouse.fr - 07 85 63 89 39
Laurent BATSCH, Médiatrice de la Région Île-de-France : laurent.batsch@dauphine.psl.eu - 06 61 15 06 26
Sébastien BRINGTOWN, Médiateur du Département de la Gironde : s.bringtown@gironde.fr - 06 77 16 40 57
Charles COLLIN, Médiateur de la Communauté d'Agglomération « Bourges Plus » et de la Ville de Bourges : charles.collin@ville-bourges.fr - 06 63 61 97 71
Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris : eric.ferrand@paris.fr - 01 42 76 71 90
Claude ROUSSEL-BRUN, Médiatrice du Département du Val-de-Marne : mediation@valdemarne.fr - 06 73 27 09 02
Virginie TOSTIVINT, Médiatrice du Département de l'Île-et-Vilaine : virginie.tostivint@ille-et-vilaine.fr - 02 99 02 41 20
- **Le Délégué général**
Hervé CARRÉ : hervecarreamct@gmail.com - 06 45 15 27 07

Les coordonnées actualisées des membres du conseil d'administration sont consultables sur le site d'AMCT : <https://www.amct-mediation.fr/organisation>
Les coordonnées actualisées de tous les adhérents et référents sont consultables sur le site de l'AMCT : <https://www.amct-mediation.fr/regions/bretagne/mediateurs>

9 EN ANNEXE LES STATUTS

STATUTS DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)
(Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et le décret du 16 août 1901 modifiés)

Article 1 – FORME-DÉNOMINATION

Il est fondé entre les adhérents aux présents statuts une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et le décret du 16 août 1901, ayant pour dénomination : « Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) ».

Article 2 – OBJET

Cette association a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. Elle vise également à devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres. Enfin, elle souhaite construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation. L'association poursuit ces objectifs dans le respect des principes énoncés dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Article 3 – SIÈGE SOCIAL

Le siège social est fixé à PARIS. Il pourra être transféré par simple décision de l'Assemblée Générale.

Article 4 – DURÉE

L'association est constituée pour une durée illimitée.

Article 5 – COMPOSITION

L'association se compose de :

- Membres d'honneur,
- Membres bienfaiteurs,
- Membres actifs.

L'Assemblée Générale peut décerner le titre de membre d'honneur à toute personne dont elle estime qu'elle a rendu des services éminents à l'Association. Les membres d'honneur sont dispensés de cotisations.

Les membres bienfaiteurs sont des personnes physiques ou morales qui, notamment par des dons ou subventions, marquent un intérêt particulier pour l'Association.

Les membres actifs sont les médiateurs en fonction qui ont été nommés par les responsables de la collectivité territoriale dans laquelle ils exercent. Ils participent à l'Assemblée Générale avec voix délibérative dès lors que la collectivité territoriale dont ils relèvent est à jour de ses cotisations.

9

Article 6 – ADMISSION

Pour adhérer à l'Association, les Médiateurs doivent y avoir été explicitement autorisés par leur collectivité territoriale, en conformité avec la charte déontologique de l'AMCT et l'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019.

Article 7 – COTISATIONS

Chaque collectivité territoriale disposant d'un Médiateur qu'elle a autorisé à adhérer à l'association s'engage à verser annuellement une cotisation dont le montant est fixé chaque année par l'Assemblée Générale.

Article 8 – RADIATIONS

La qualité de membre se perd par :

- a) La démission,
- b) La fin de la fonction de médiateur,
- c) Le non-paiement de la cotisation par la collectivité territoriale,
- d) La radiation pour motif grave prononcée par l'Assemblée Générale à la majorité des 2/3 des membres.

Article 9 – RESSOURCES

Les ressources de l'association comprennent :

- 1) Les cotisations acquittées par les collectivités territoriales,
- 2) Les subventions, dons, legs, libéralités et toute autre ressource qui n'est pas interdite par les lois et règlements en vigueur.

Article 10 – CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'Association est dirigée par un Conseil d'Administration de 12 membres au minimum, élus pour deux années par l'Assemblée Générale. Les membres sortants sont rééligibles. Le Conseil est renouvelé tous les 2 ans.

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres, au scrutin secret, un bureau composé de :

- 1) un Président,
- 2) trois Vice-présidents,
- 3) un Secrétaire et s'il y a lieu un secrétaire adjoint,
- 4) un Trésorier et s'il y a lieu un trésorier adjoint.

Le Président et les 3 Vice-présidents représentent les 4 grandes collectivités : régions, départements, intercommunalités, villes.

Le délégué général, représentant administratif de l'association, assiste aux réunions du Bureau et du Conseil d'Administration.

9 EN ANNEXE

LES STATUTS

Le Conseil d'Administration se réunit au moins trois fois par an, sur convocation du Président, ou à l'initiative de la moitié de ses membres.

Les décisions sont prises à la majorité des voix des membres présents ou représentés ; en cas de partage, la voix du Président est prépondérante. Les membres absents peuvent donner un pouvoir à un autre membre. Chaque membre présent ne peut disposer que d'un seul pouvoir.

En cas de vacance, le Conseil pourvoit provisoirement au remplacement de ses membres. Il est procédé à leur remplacement définitif par la plus prochaine Assemblée Générale. Les pouvoirs des membres ainsi élus prennent fin à l'époque où devrait normalement expirer le mandat des membres remplacés.

Le Conseil d'Administration est attentif au respect de la parité et à l'équilibre entre les différents types de collectivités.

Article 11 – LE BUREAU

Le Bureau est élu par le Conseil d'Administration pour 2 ans, les membres sortants étant rééligibles une seule fois. Il statue sur toutes les questions intéressant le bon fonctionnement de l'Association ; ses décisions doivent être portées à la connaissance du Conseil d'Administration.

Le Bureau se réunit à la demande du Président ou à la demande de la moitié plus un de ses membres.

Le Président et les 3 Vice-présidents animent chacun un club d'échanges avec les autres médiateurs dans chaque type de collectivité afin d'examiner les problématiques spécifiques et de diffuser les bonnes pratiques.

Article 12- LES CORRESPONDANTS RÉGIONAUX.

Le bureau désigne dans chaque région, y compris dans les territoires d'Outre-Mer, un correspondant régional (membre du Conseil d'Administration ou non), véritable ambassadeur de la médiation dans les collectivités territoriales de sa région.

Article 13 – L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE

L'Assemblée générale ordinaire comprend tous les membres de l'Association à quelque titre qu'ils y soient affiliés. L'Assemblée générale ordinaire se réunit chaque année sur convocation de son Président, adressée au moins quinze jours à l'avance. Elle peut également être convoquée à la demande d'un quart de ses membres.

L'ordre du jour est obligatoirement indiqué sur les convocations. Aucune condition de quorum n'est requise. Les décisions sont prises à la majorité des voix ; en cas de partage, la voix du Président est prépondérante. Chaque membre présent ne peut disposer de plus de deux pouvoirs.

22

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

9

Ne doivent être traitées, lors de l'Assemblée générale, que les questions soumises à l'ordre du jour ou celles qui, ne figurant pas à l'ordre du jour, auront fait l'objet d'une demande d'inscription présentée par écrit au moins cinq jours francs avant le déroulement de ladite Assemblée.

Le Président, assisté des membres du Bureau, préside l'Assemblée. Il présente le rapport moral au vote de l'Assemblée. Le Trésorier présente le rapport financier et rend compte de sa gestion. Les comptes de l'exercice écoulé et le budget de l'année à venir sont soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale.

Après épuisement de l'ordre du jour, il est procédé au remplacement, au scrutin secret, des membres du Conseil d'Administration sortants.

Article 14 – ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE

Si besoin est, sur la demande du Bureau ou sur celle motivée des deux tiers des membres inscrits, le Président peut convoquer une Assemblée générale extraordinaire, suivant les formalités prévues pour la convocation des Assemblées générales ordinaires. Toute modification des statuts est soumise au vote de l'Assemblée Générale Extraordinaire.

Article 15 – RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur précise et complète les règles de fonctionnement de l'Association. Il est soumis à l'approbation de l'Assemblée générale.

Article 16 – DISSOLUTION

La dissolution de l'Association ne pourra être prononcée que lors d'une Assemblée générale extraordinaire spécialement convoquée à cet effet et à la majorité des deux tiers au moins des membres présents ou représentés à l'Assemblée générale. En cas de dissolution, un ou plusieurs liquidateurs seront nommés par celle-ci et l'actif, s'il y a lieu, sera dévolu conformément à l'article 9 de la loi du 1^{er} juillet 1901 et du décret du 16 août 1901.

Les présents statuts, approuvés par l'assemblée constitutive du 16 mai 2013, ont été modifiés par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 10 avril 2015, par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 28 avril 2016, par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 13 juin 2019 et par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 22 octobre 2020.

23

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

9 EN ANNEXE

LA CHARTE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DES MÉDIATEURS TERRITORIAUX AMCT

Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

Ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

24

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

9

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

Article 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée'. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : LE MÉDIATEUR

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1 - Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2 - Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du Réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

25

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

9 EN ANNEXE

LA CHARTE ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DES MÉDIATEURS TERRITORIAUX AMCT

Article 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1 - Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2 - Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3 - Confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4 - Déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

9

5 - Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR ET PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.



www.amct-mediation.fr



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



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