

RAPPORT D'ACTIVITE
DE LA MEDIATION DEPARTEMENTALE
D'ILLE-ET-VILAINE
Année 2024

LE MOT DE LA MEDIATRICE

J'ai le plaisir de remettre mon dernier rapport d'activité au terme de 6 années passées sur la mission de médiation départementale.

Toutefois, ce rapport sera réduit à sa forme la plus simple, cette mission ayant été affectée par plusieurs changements au courant de l'année 2024 :

- Départ de Natacha CHARLET, l'assistante administrative depuis plusieurs années qui avait été formée spécifiquement pour les réorientations des sollicitations à l'externe,
- Départ de Stella CHARLES, médiatrice, en septembre 2024.

Ces changements, associés à une augmentation notable de l'activité, ne m'ont pas permis de rédiger un rapport d'activité aussi complet que les autres années.

J'ai fait le choix de prioriser ce temps au bénéfice des personnes traversant des situations difficiles et ayant sollicité la médiation départementale.

Ce rapport est donc présenté sous une forme plus synthétique, tout en conservant l'essentiel, à savoir les données chiffrées permettant de souligner l'importance des sollicitations et de la pertinence de cette mission, ainsi que les recommandations afin que le Département puisse s'emparer de ce qu'il a mis en place dès 2012 pour évoluer de manière constructive.

Virginie TOSTIVINT

Médiatrice Départementale en Ille-et-Vilaine
du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2025

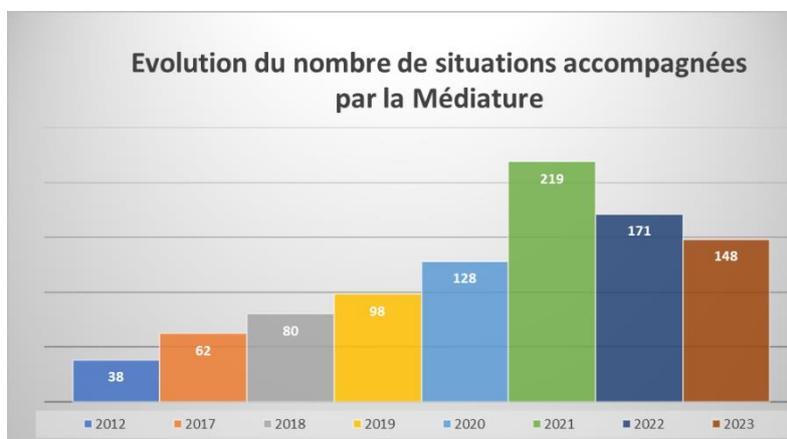
LES DONNEES CHIFFREES POUR L'ANNEE 2024

1. Nombre global des sollicitations

Au total : **189 situations**

- Situations concernant le Département : **56**
- Situations hors Département : **133**

Données chiffrées des années précédentes :

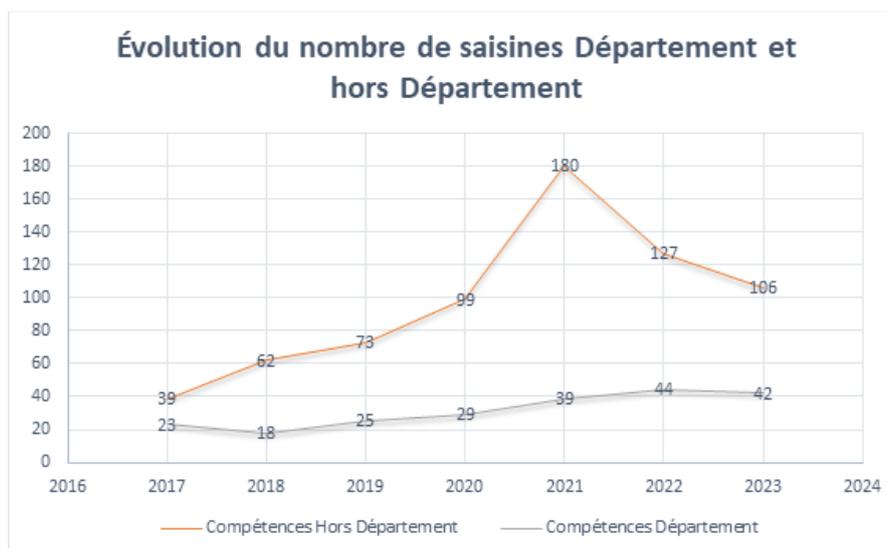


Graphique issu du rapport d'activité 2023

Nous observons, comme à chaque année, une hausse constante des sollicitations : + 27% par rapport à l'année précédente.

Nous avons mis entre parenthèses la hausse exceptionnelle des années 2021 et 2022 en lien avec la crise sanitaire de 2020. Pour autant, les sollicitations enregistrées en 2024 ont dépassé celles de 2022.

2. Les situations concernant le Département



En 2024, la Médiature a traité 56 situations qui concernaient le Département.

Depuis 2021, ce nombre restait stable, autour de 40. L'année 2024 a connu une hausse significative avec 56 demandes, représentant une augmentation de 33%.

Les domaines de la collectivité concernés :

Action Sociale : Personnes Handicapées - Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)	20
Action Sociale : Aides Sociales Diverses	6
Action Sociale : Aide à l'Autonomie	4
Action Sociale : Protection de l'enfance	6
Action Sociale : Autres Aides financières	8
Aménagement du Territoire et Infrastructure : Contestation de travaux	1
Aménagement du Territoire et Infrastructure : Aménagement et urbanisme	1
Éducation et Jeunesse : Collèges	1
Marché Public avec sous-traitance Entreprise	1
Revenu de Solidarité Active - RSA	3
Action Sociale : Personnes Agées	3
Ressources Humaines (RH)	2
Total	56

Cette hausse concerne principalement les domaines du handicap (MDPH) et de l'action sociale (PISA : Prestation individuelle soutien). Elle peut s'expliquer, pour la majorité des sollicitations, par l'allongement important des délais de traitement de ces deux services.

3. L'issue des médiations

Au 28 février 2025 :

Droit à l'usager	32
Droit partiel Usager/Administration	10
Droit à l'administration	8
Renonciation de la médiation par l'Usager	4
En cours	2
TOTAL	56

4. Quelques verbatims

Bonjour Madame Tostivint,

Je vous remercie pour la transmission de cette conclusion qui est conforme aux échanges de la semaine dernière lors de la médiation.

Je vous remercie également pour la qualité des échanges lors de cette médiation.

Bien cordialement.

Une Responsable CDAS (avril 2024)

J'ai apprécié la qualité des échanges avec vous et votre collègue. Je vous renouvelle mes remerciements pour votre disponibilité et votre écoute. Vous faites bien votre travail, vous avez une super capacité d'écoute et de reformulation. Vous avez su redire parfois des choses que j'exprimais mal.

Un chef d'entreprise (mars 2024)

Merci beaucoup beaucoup Mme Tostivint, le plus dur pour moi est de résumer les choses et être comprise, votre intervention qu'elle soit lors de la médiation ou par ce mail me fait émotionnellement du bien et est effectivement pertinente pour la suite de mes démarches.

Un grand merci à vous !

CG (juin 2024)

Merci merci encore de votre aide.

Bien cordialement

S.P. septembre 2024

Bonjour,
J'ai bien reçu votre email et je vous remercie encore sincèrement pour votre aide.

Bonne fin de journée.

Cécile P. (mai 2024)

LES RECOMMANDATIONS

Délais de traitement dans le domaine social

L'analyse des données récentes révèle une préoccupation majeure concernant l'allongement des délais administratifs dans le traitement des dossiers relatifs au handicap et à la perte d'autonomie. Cette situation mérite une attention particulière du Conseil Départemental compte tenu de ses impacts sur des publics particulièrement vulnérables.

En effet, des retards importants, à plusieurs niveaux du processus administratif sont observés :

- La réception d'un récépissé de leur demande
- Le traitement et la réponse à celle-ci
- La mise en paiement effective des prestations accordées de leur aide quand ils l'ont obtenue

Cette dégradation des délais semble résulter d'un déséquilibre croissant entre les moyens humains affectés aux services concernés et l'augmentation constante des sollicitations.

Il convient de souligner que le retard administratif peut contribuer à fragiliser davantage des personnes déjà vulnérables en raison de leur âge, de leur handicap ou de leur perte d'autonomie.

Le renforcement des moyens et l'optimisation des procédures apparaissent comme des leviers essentiels pour garantir un service public de qualité répondant aux besoins des usager-ères concerné-es.

Lisibilité des aides et accompagnement du parcours usager

Les réclamations reçues ont mis en évidence une problématique récurrente concernant la lisibilité, et donc l'incompréhension, des dispositifs d'aide.

En effet, la traduction financière par le service de versement des prestations, du nombre d'heures attribuées par la MDPH pour une allocation tierce personne génère une confusion et des malentendus pour les bénéficiaires.

Cette situation est aggravée par le cloisonnement administratif entre la MDPH et le service PISA qui effectue la mise en paiement ; les usager-ères se retrouvent alors fréquemment renvoyés d'un service à l'autre.

Ce transfert de réponse peut générer également des tensions et incompréhensions fortes pour les personnes s'adressant à leur collectivité, le Conseil Départemental, et leur service MDPH relatif à leur problématique.

Des axes d'amélioration significatifs, pour accompagner l'utilisateur tout au long de son parcours, pourraient être :

1. D'améliorer la clarté des réponses écrites, de manière plus pédagogique en explicitant le mécanisme de traduction des heures décidées par la MDPH en montant financier.
2. Offrir un guichet unique permettant aux usagers d'obtenir l'ensemble des informations relatives à leur dossier sans avoir à naviguer entre différents services de la collectivité.

Délais de traitement d'avenants pour des chantiers

Une médiation accompagnée en présentiel a permis de relever une inéquité de traitement ressentie par une entreprise ayant répondu et gagné un appel d'offre pour un chantier du Département dans le secteur du bâtiment.

Cette situation a mis en évidence différents problèmes de délai dans la gestion des retards et délais dans le cadre d'un contrat public (prévenance, travaux, émission d'avenants...).

Ce que souligne cette situation, c'est l'inégalité de traitement des retards selon qu'ils sont imputables au prestataire, qui se voit imputer des pénalités de retard, ou à la collectivité dont les retards dans la transmission de documents ou la validation d'avenants n'entraînent aucune compensation ni dédommagement pour les entreprises impactées.

Il s'agirait donc d'être vigilant sur le délai des obligations de la collectivité, et le cas échéant, de prévoir un dédommagement vers l'entreprise qui subit le retard.

Cette différence de traitement peut générer des difficultés de trésorerie pour des entreprises locales, et un sentiment d'inéquité dans le traitement de la gestion des retards et délais.

Indépendance de la médiation départementale

Courant 2024, les médiatrices départementales, ont exprimé le besoin de clarifier le statut d'indépendance de leur fonction au sein de la collectivité, élément essentiel à l'exercice de leur mission.

Je fais un rappel des évolutions de ces dernières années : depuis 2017, la médiation départementale a été intégrée à la Direction Générale à la Transformation (DGT) puis sous la Direction de la Citoyenneté. Cette organisation a été mise en place lors d'une réorganisation des services, offrant un soutien à la mission tant sur le plan fonctionnel qu'organisationnel.

Cependant, dans le cadre de leur pratique au fil de ces années et à travers les instances de travail de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), auxquelles les médiatrices participent, celles-ci ont constaté que cette organisation n'était pas conforme à la déontologie de la médiation et par voie de conséquence, entraînait des malentendus et une incohérence quant à la place des médiatrices attendue comme impartiale et indépendante.

Cette configuration organisationnelle présente plusieurs incohérences :

- Non-conformité avec le règlement intérieur de la mission de médiation approuvé par l'Assemblée en décembre 2020
- Contradiction avec la charte de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)
- Discordance entre l'organigramme externe (présentant une mission indépendante) et la réalité organisationnelle
- Inadéquation avec les dispositions légales, notamment l'article L1112-24 du Code des Collectivités Territoriales et la directive DGCL du 5 mai 2020

Cette organisation met à mal le fondement essentiel de la médiation institutionnelle qu'est **l'indépendance**. De plus, cette situation affecte directement la perception de neutralité et d'impartialité par les usager-ères et les agent-es de la collectivité ; en effet, l'organisation actuelle laisse croire que les médiateur-rices sont des agent-es dépendant d'un service, tel que le présente l'organigramme interne, intégrant et présentant les médiateur-rices avec un statut de vacataires sous la Direction de la Citoyenneté, sans même nommer précisément l'intitulé de leur poste.

Comme l'avait écrit le Maire d'Angers dans *Le Courrier des Maires* du 24/11/2020 :

" [L'] indépendance [de la médiation] est régie par des textes fixant précisément le cadre de son intervention. Cette indépendance lui garantit la confiance des différentes parties et lui donne la légitimité nécessaire pour mener sa mission dans la sérénité. [...] Le positionnement du médiateur en dehors de toute hiérarchie - il ne rend compte qu'au maire - conforte aussi son indépendance. Ces exigences peuvent paraître lourdes mais sont nécessaires et ne se discutent pas. C'est le prix de l'indépendance, de l'impartialité et du service rendu à la fois au citoyen et à la collectivité."

Ainsi, l'indépendance se manifeste par :

- L'absence de tout lien, autre qu'avec le Président,
- La remise formelle du rapport d'activité à l'exécutif.

Cette question, sujet de préoccupation des Médiations Institutionnelles, est abordée régulièrement au Conseil National de la Médiation (CNM), à l'AMCT, ainsi que lors d'évènements ponctuels, comme à la 10ème rencontre régionale de Bretagne des médiateurs institutionnels et des délégués de la Défenseure des Droits, qui s'est tenue à la salle de l'Assemblée du Conseil Départemental 35 en 2023, et au Congrès international des médiations à Angers de 2022, porté par l'AMCT, placé sous le haut patronage du Président de la République.

Ces travaux ont permis de dégager une orientation partagée concernant le positionnement des médiateur-ices au sein des collectivités. En outre, cette approche est pleinement conforme à l'esprit de la Loi du 27 décembre 2019, article 81, repris dans l'article L1112-24 du Code des Collectivités Territoriales, ainsi qu'à la directive de la direction générale des Collectivités locales (DGCL) du 5 mai 2020, soulignant :

- Le caractère impératif de l'indépendance du Médiateur dans l'exercice de ses fonctions
- L'impossibilité de cumuler cette mission avec toute autre fonction au sein de la collectivité
- L'exclusion explicite de tout rattachement hiérarchique à la Direction Générale des Services (DGS)

En 2012, lors de la création et de l'instauration de la médiation en Ille-et-Vilaine, impulsée par les élu-es et le Président Jean-Luc CHENUT, l'organisation a suivi un modèle déjà déployé par ailleurs :

- La médiatrice travaillait de manière indépendante, en lien avec le Président, à l'hôtel du Département.
- L'assistante, quant à elle, était une agente de la collectivité et était rattachée directement à la mission de la médiation.

Afin de rester conforme au code de déontologie du médiateur et à ce qui est affiché sur l'organigramme public du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine, nous, médiatrices départementales, avons alerté courant 2024 sur la nécessité de conserver une autonomie aux médiateur-ices, en les maintenant en dehors des services, afin de soutenir cette posture d'indépendance, particulièrement dans cette configuration où elles sont désignées et rémunérées par la collectivité.

Il nous semble important de souligner que le Département a été précurseur en mettant en place une médiation départementale dès 2012 ; le seul en Bretagne, encore à ce jour. Cela a nécessité une acculturation des agent-es et a offert aux citoyen-nes une voie pour pouvoir exprimer leurs désaccords, être entendu-es et faire valoir leurs droits.

Afin de restaurer la pleine conformité déontologique et légale de la médiation départementale, les demandes (reprenant en grande partie celles transmises par les médiatrices au Président en 2024) pour la poursuite de la mission de médiation sont :

- Positionnement institutionnel : Dissocier la médiation départementale de tout rattachement hiérarchique à une direction.
- Représentation administrative : Les médiateur-rices ne sont plus répertoriées, de ce fait, dans l'organigramme interne des agent-es de la collectivité. Établir un lien direct entre les médiateur-rices et le-la Président-e du Conseil départemental. Réviser l'organigramme interne pour refléter cette indépendance.
- Organisation fonctionnelle : Mettre en place un rattachement fonctionnel de l'assistant-e aux médiateur-rices et recruter selon un profil social et/ou juriste.
- Soutien opérationnel : Désigner des interlocuteur-rices privilégié-es pour les aspects fonctionnels et organisationnels
- Processus de reporting : Revoir les procédures de rédaction, de circuit et de signature des courriers et du rapport d'activité de la médiation départementale.
- Autonomie dans la procédure : Révision des circuits administratifs concernant l'élaboration et la validation des correspondances et du rapport d'activité de la médiation

Depuis la création de la Médiature, l'expérience acquise permet de faire remonter que le statut de vacataire présente plusieurs avantages :

- Etre au sein de la collectivité et avoir ainsi accès plus facilement aux services et aux bon-nes interlocuteur-rices permettant un accès facilité.
- La proximité des services et des usager-ères permet une appréhension plus ajustée de la réalité des services et des usager-ères, ceci facilitant la compréhension de la situation.
- L'accessibilité de la médiation permet aux services du département de s'approprier cette démarche, y compris la solliciter s'ils perçoivent une situation bloquée.

Un statut intermédiaire de vacataire apparait comme le plus adapté à cette mission, soutenant ainsi la posture que doit tenir le médiateur ou la médiatrice.

Relations partenariales

Rencontre régionale des médiateur-rices institutionnel-les

La médiation du Département d'Ille-et-Vilaine est membre du Comité de pilotage du réseau des médiateur-rices de Bretagne depuis sa création en 2014 avec :

- France Travail Région,
- Le Conseil Départemental Accès au Droit (CDAD) d'Ille-et-Vilaine,
- La Caisses d'Allocations Familiales (CAF) des Côtes d'Armor,
- Les délégué-es de la Défenseure des Droits,
- L'Assurance Retraite (CARSAT) et
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) d'Ille-et-Vilaine.

Ce comité de pilotage a organisé la 12^{ème} rencontre régionale des Médiateur-rices institutionnel-les et délégué-es de la Défenseure le **21 novembre 2024**.



JOURNEE des 10 ans du Réseau de médiation sociale et territoriale en Bretagne

12ème Rencontre / 21 novembre 2024

« L'utilisateur est une personne : comment la médiation peut-elle en prendre soin ? »

A l'Institut d'Etudes Politiques de Rennes - Amphithéâtre Hannah Arendt



Programme de la journée :

- **Pierre Motyl**, Médiateur en gestion de crise, Déontologue pour la commission fédérale de médiation, Bruxelles :
« L'attitude de médiation : un antidote à la perte de confiance dans les institutions »
- **Jocelyne Roussel**, co-fondatrice du Réseau National d'accès au droit et de médiation (Renadem), ancienne Directrice de l'Association de Soutien à la Médiation et aux Antennes Juridiques (ASMAJ).
« Pourquoi et comment articuler médiation et accès aux droits : exemple d'une pratique pluri disciplinaire à Marseille »
- **Philippe Boulier**, Philosophe, intervenant au Forum mondial de la médiation au Brésil sur la médiation à l'épreuve des violences contemporaines
« Maïeutique et questionnement en médiation : une démarche pour faire face à la violence »
- **Jean-Marie Pillon**, Sociologue, Maître de conférences, Université Jean Monnet, Saint Etienne
« Ce que la médiation révèle du service public : le besoin de matérialiser la relation »

CONCLUSION

Durant cet investissement pendant 6 années au service des citoyen-nes d'Ille-et-Vilaine comme médiatrice, j'ai été animée par la conviction que le dialogue pouvait aider à lever des incompréhensions, à ajuster quand nécessaire des décisions et contribuer à un rapprochement entre usager-ères et collectivité, notamment dans les situations bloquées.

Je quitte le Département d'Ille-et-Vilaine avec la satisfaction d'avoir contribué, dans la mesure de mes moyens, à l'amélioration de situations complexes et difficiles vécues par les Breillien-nes.

Et je garde l'espoir que cette mission perdure.

Je remercie les membres de cette équipe qui ont occupé le poste d'assistante en 2024 avec un grand professionnalisme et ont également accompagné également les citoyen-nes : Natacha CHARLET, Muriel GUILLOT et Grâce MOUTSAMBOTE.

Je remercie également Stella CHARLES qui s'est investie pleinement et sincèrement dans sa mission de médiatrice avec une grande conscience professionnelle pendant 2 années jusqu'en septembre 2024.

Ce rapport rend compte également de leur activité.