

# Médiation départementale : rapport d'activité 2016

Janvier 2017



ENTENDRE  
RÉSOLVRE  
EXPLIQUER  
ORIENTER



## Rapport sur l'année 2016

La médiation départementale fait partie, depuis 2012, des dispositifs de Démocratie Participative du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, au service des Breilliennes et Breilliens, avec pour principal objectif de contribuer à l'amélioration du Service Public.

Aider à la résolution des litiges opposant des citoyennes et citoyens breillien.ne.s à l'institution départementale et d'autres organismes a mobilisé nos deux médiateur.e.s, Soazig Leseignoux et Michel Bihan de février à décembre 2016.

Leur première tâche a été l'accueil des requêtes et doléances qui leur ont été transmises directement ou par le biais des assistantes qui ont participé activement à la démarche de médiation.

La qualité de cet accueil est primordiale même si la moitié des saisines ne concerne pas les compétences du Conseil départemental. Réorienter les demandes vers l'administration ou la collectivité concernée et susceptible de traiter les dossiers, indiquer la marche à suivre, préciser les bonnes références ou les contacts à prendre, c'est être utile à l'ensemble des usagers sollicitant une médiation.

Lorsque la demande concerne directement une compétence départementale, la recherche d'informations précises est immédiatement engagée auprès des services, des Agences, des CDAS ou de la MDPH... Le rapport de médiation et ses préconisations ne sera rédigé et transmis aux parties concernées qu'une fois tous les éléments d'information contradictoires réunis.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, la médiation a agi, en toute indépendance, dans la confidentialité, avec impartialité et en essayant d'éviter les conflits, objectif majeur des démarches de médiation, comme souligné récemment par une enquête de la "Gazette des Communes".

Par ailleurs, Soazig Leseignoux et Michel Bihan sont adhérents au réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales (MCT), leur permettant ainsi de partager et d'enrichir leur expérience de médiation.

Le présent rapport fait état des 11 derniers mois de médiation départementale, après une interruption de près d'un an due au renouvellement du contrat de médiation et au changement de mandature.

Au nom du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, je remercie Soazig Leseignoux, Michel Bihan, ainsi que les assistantes qui se sont succédé à l'accueil téléphonique de la médiation, et leur renouvelle notre confiance pour l'année 2017, au service de nos concitoyen.ne.s et de notre collectivité territoriale.



**Claudine David**

Vice-présidente à la citoyenneté,  
à la démocratie participative  
et aux relations avec le monde  
combattant

## Une année de médiation de février à décembre 2016

- **Février 2016** : le Conseil départemental installe pour 3 ans, les deux nouveaux médiateurs. Ils succèdent à Martine Nadeau qui avait inauguré le poste en 2012 et resta médiatrice jusqu'à l'été 2015.
- **De février à décembre** : onze mois marqués par un passage de relais de Martine Nadeau, une imprégnation du fonctionnement du Conseil départemental et un exercice en binôme des fonctions de médiateur sous le signe de la confiance et du respect mutuel.
- **Décembre 2016** : premier bilan et rapport annuel d'activités bouclés pour être présenté à la prochaine session du Conseil départemental.

Au terme de cette première année de mission conjointe en tant que médiateur(e)s départementaux, nous souhaitons saisir l'opportunité de notre rapport d'activité pour **partager notre quotidien, préciser nos missions et communiquer sur l'intérêt et le sens de la médiation** aussi bien pour les usagers que pour le Conseil Départemental lui-même.

Cette information nous apparaît par ailleurs particulièrement appropriée du fait du renouvellement de l'assemblée départementale en 2015, de la vacance de la mission en 2015 et du transfert en 2017 d'un certain nombre de compétences vers la Région (service des transports scolaires notamment).

Nos **recommandations se cantonneront quant à elles aux modalités d'exercice de la mission de médiation.**

Sur le fond ou le fonctionnement en lui-même de la collectivité, nous ne disposons, nous semble-t-il, que de trop peu de recul.



## I - LA MEDIATION AU QUOTIDIEN

### → Rôle de la médiation

Les médiateurs visent à la recherche de **solutions équitables** dès lors qu'un litige oppose une ou plusieurs personnes à l'institution départementale. Ils sont sollicités pour un **recours amiable et gratuit soit directement, soit par l'intermédiaire d'un-e élu-e du conseil départemental**. Ils n'interviennent que sur les **compétences du département** : action sociale, handicap, collèges, transports scolaires, routes... Ils ne disposent **pas de l'autosaisine**.

Les médiateurs sont indépendants, garants d'une stricte confidentialité sur les dossiers qui leur sont confiés. Leur **avis est consultatif**.

### → Accueil, écoute, orientation, action en réseau

La première des missions de la médiatrice et du médiateur est l'**accueil des personnes** s'exprimant le plus souvent par téléphone ou par courriel. Une mission largement facilitée par la chaleureuse attention et la disponibilité des **assistantes** intervenant dans le champ de la médiation.

Au plan national, entre **40 et 50 % des appels sollicitant les médiations des collectivités territoriales ne concernent pas la collectivité appelée**. Ce fut l'une des grandes constatations de l'assemblée générale des médiateurs de collectivités territoriales qui a eu lieu à Bourges en avril 2016. **En Ille-et-Vilaine**, ce pourcentage a grimpé jusqu'à **49.12 % en 2016**.

**L'orientation vers le bon interlocuteur** s'impose donc comme service essentiel à la démarche de médiation. Il s'agit de donner la marche à suivre, de fournir les coordonnées précises des délégués du Défenseur des Droits et ses permanences, du conciliateur de la Caisse Primaire d'Assurance-Maladie, du conciliateur de justice, du médiateur de la Caisse d'Allocations familiales... ou plus simplement de conseiller aux citoyennes et aux citoyens de se rapprocher de leur mairie ou de leur intercommunalité lorsqu'il s'agit de problèmes locaux.

Cette **démarche d'accompagnement** fait partie intégrante à nos yeux du rôle de la médiation départementale. Elle suppose une bonne connaissance du réseau et des acteurs de la médiation dans toute l'Ille-et-Vilaine. Les premiers mois de l'année 2016 ont permis à la médiatrice et au médiateur de rencontrer un certain nombre de leurs homologues, de participer à des réunions organisées par le Centre départemental d'Accès au droit, par l'association Cité et Médiation et d'échanger à plusieurs reprises avec les délégués du Défenseur des Droits.

La **complémentarité entre tous ces acteurs** entraîne un autre avantage : celui d'**éviter le chevauchement des recours par une même personne vers des médiations différentes**.

## → Traitement des dossiers

Lorsque la sollicitation de l'utilisateur concerne directement les compétences départementales, le traitement du dossier est bien sûr plus long et plus approfondi. La présence des médiateurs se limitant à **deux jours par semaine** (un jour chacun), tous les appels commencent à être traités, sauf urgence, chaque mercredi et chaque jeudi.

Par téléphone, courriel ou courrier, un **contact** est alors **systématiquement pris avec la ou le requérant**. **Si nécessaire**, un **rendez-vous** est fixé, le plus souvent sur place afin de mieux comprendre la situation et mieux connaître les motivations du recours.

*L'exemple le plus fréquent concerne la problématique des transports scolaires et les litiges sur la création, la suppression ou l'aménagement des arrêts-bus. Il s'avère judicieux pour apprécier le plus justement possible les arguments des familles comme les contraintes et obligations réglementaires des agents départementaux de connaître précisément la situation géographique de l'arrêt, la distance avec les hameaux et villages voisins, la qualité des voies de desserte et de rabattement vers l'arrêt...*



Crédit photo : C. Crie

Bien entendu, quel que soit le recours, **toute démarche** de la ou du médiateur **est précédée** d'une **demande d'information et d'explication auprès du service concerné**, de l'Agence départementale, du CDAS, de la MDPH...

La **réaction du rapport de médiation** n'intervient qu'**une fois tous les éléments contradictoires réunis**. Il est **transmis à chaque partie concernée**.

## → Équité, impartialité, neutralité, indépendance, confidentialité

La charte de médiation exige de **ne pas intervenir** en cas de **désaccords entre le Département et ses agents** ou **entre les services départementaux** ou encore dans les **conflits privés opposant des usagers à d'autres usagers** ni **lorsqu'une procédure est en cours** par exemple auprès du tribunal administratif ou le tribunal des Affaires Sociales.

Hors de ces champs, là où le médiateur n'a qu'un seul but : **proposer un règlement à l'amiable** des litiges et des blocages existants entre les citoyens et le Département dans le respect des personnes et de l'institution, avec impartialité et dans la confidentialité.

Facilitateur, intercesseur parfois, il participe à ce mouvement en profondeur qui depuis plusieurs années, propose des **alternatives amiables à des réponses judiciaires forcément plus longues et sans aucun doute plus clivantes**. Il n'est **pas juge mais** se doit d'être **juste**.



Crédit photo : DR

Pour se faire, il s'appuie sur un **cadre déontologique**. L'**impartialité** est ainsi de mise quand les usagers demandeurs ou les services sollicités cherchent à le convaincre ou sont convaincus du bienfondé de leurs positions dans une logique d'opposition. Il opère un pas de côté, pour sortir d'une dichotomie et écouter, puis analyser la situation sous l'angle des réalités en présence. Son rôle devient celui d'un **passer d'informations**, permettant de **lever les incompréhensions, faire évoluer les regards et faciliter la recherche de réponses équitables et comprises par chacun**.

Chemin faisant, il permet aux usagers, aussi bien qu'aux agents, voire aux élu-e-s de bénéficier d'un **espace d'expression et d'écoute** de leurs émotions (colère, peur...). Il s'agit ici de faire preuve de **neutralité**, en conservant une certaine distance avec chacun, en étant bienveillant et empathique sans s'identifier soi-même aux situations rencontrées.

Cette posture de médiateur, vigilance de chaque instant, contribue à la légitimité de **ce tiers indépendant** des élu-e-s, services départementaux et usagers.

La suite logique de la médiation est la **recommandation possible** auprès des agents et des élu-e-s pour un meilleur service public encore plus efficace et plus proche des préoccupations des habitant-e-s du territoire.

Que les citoyen-nes obtiennent des réponses à leurs questionnements dans des délais raisonnables, que l'accueil de leurs requêtes soit le plus attentif possible, qu'ils sachent que leur recours est bien pris en compte et qu'eux-mêmes ne tardent pas de manière inconsidérée à saisir la ou le médiateur, voilà les éléments d'une médiation efficace.

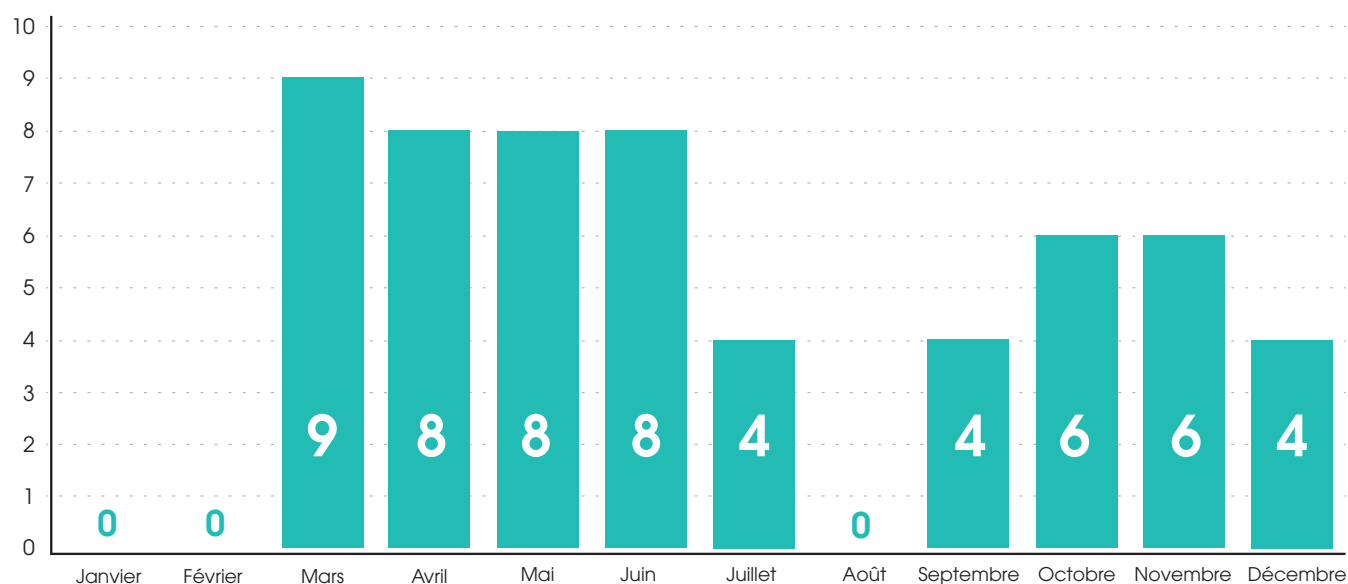
Pour conclure, voici un extrait d'un article de « La Gazette des Communes » du 12 décembre 2016, intitulé « La médiation, une aubaine pour les collectivités » : « Eviter le conflit, c'est le grand avantage que procure la médiation. **Le fait de ne pas aller au contentieux**, c'est-à-dire de ne pas voir le litige tranché par un juge, **permet de ne pas risquer** qu'il impose une **solution tirée d'une interprétation stricte du droit...** Cette procédure est merveilleuse sur le plan social. Elle permet **que les parties repartent sans amertume** puisque la solution a été acceptée par les deux » ajoute le conseiller d'Etat Daniel Chabanol. La médiation apporte aussi « **des gains sur les plans financier et humain**, un énorme gain de temps car une procédure contentieuse, c'est plusieurs années ».



## II - BILAN D'ACTIVITE

### → 57 demandes traitées et clôturées en 2016

Nombre de dossiers clôturés en 2016



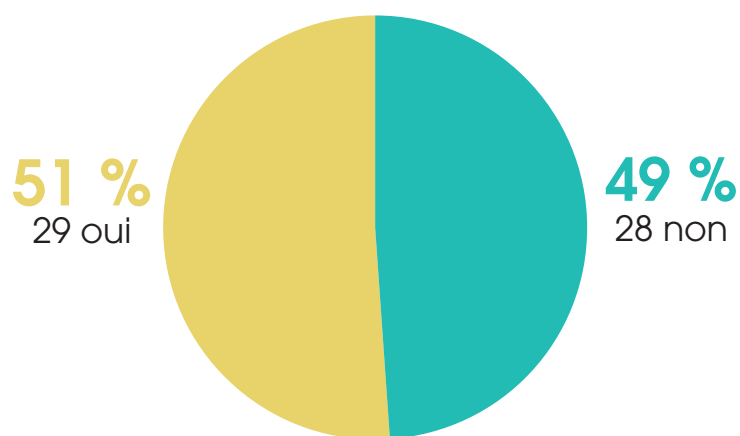
57 situations ont été traitées en 2016. Ce **chiffre est identique à celui de 2014**. Après un doublement de l'activité de 38 à 77 situations intégralement suivies, entre 2013 et 2015 (mission de notre prédécesseure), nous constatons donc un retrait relatif. Ceci s'explique vraisemblablement par le redémarrage de la mission en février après plusieurs mois d'interruption. Seules 6 demandes d'usagers adressées en 2015 ont été traitées par les médiateurs à leur arrivée. Les 5 dossiers ouverts en 2016 en cours à la fin de l'année n'apparaissent pas dans les statistiques.

La parution de l'article du *Nous Vous Ille* annonçant la prise de fonction des nouveaux médiateurs en avril 2016 a eu un **impact important** sur le nombre de sollicitations. Le petit encart rappelant l'existence du dispositif gagnerait à être réintégré dans chaque numéro, ainsi qu'il était pratiqué auparavant.

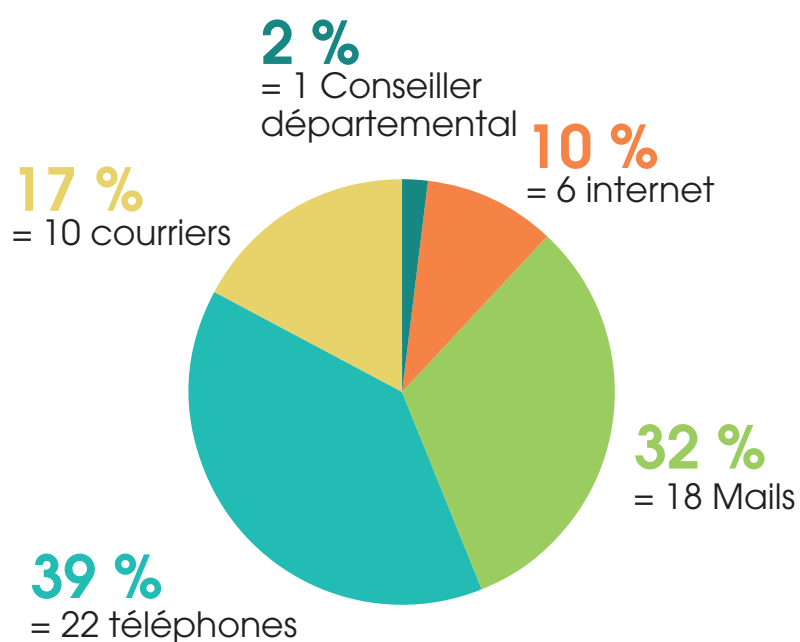
Le **plus notable** est le nombre de demandes concernant l'administration départementale : 50.88 % soit **une demande sur deux ressort de la compétence du département, alors que ce taux atteignait 82 % des situations en 2014 et 75 % des situations en 2013**. Si nous pouvons nous interroger sur ce recul, nous constatons que ce chiffre se situe dans la moyenne nationale.



### Situations concernant l'administration départementale



### → Comment a-t-on contacté la mission médiation ?



Le **téléphone** et le **courrier électronique** (adressé directement à la mission Médiation ou via le site internet du département) ont toujours été les modes de contact les plus utilisés.

Le **courrier postal** reste néanmoins un mode de saisine important, notamment pour les personnes d'un certain âge.

Seule une demande nous a été relayée par le biais d'un conseiller départemental.

## → Qui a interpellé la mission médiation en 2016 ?

Seul un organisme a saisi la médiation en 2016. L'ensemble des autres demandes émanait de **personnes agissant pour leur compte ou celui d'un membre de leur foyer de vie**, à l'exception d'une demande de parent pour un enfant majeur.

Nous trouvons **presque autant de demandes émanant d'hommes que de femmes** (47.37 % d'hommes contre 50.88 % de femmes).

Si toutes les tranches d'âge ont été concernées, **un peu plus de la moitié des demandes enregistrées concernent des adultes entre 35 et 50 ans** (54.39 %).

**Un tiers des demandes émane du territoire de l'agence de Rennes** (19 dossiers). Viennent ensuite les territoires de Vitré (9 demandes) puis de Saint-Malo et Vallons-de-Vilaine (6 demandes). Les territoires de Fougères, Redon et Brocéliande sont moins représentés (respectivement 4, 3 et 2 dossiers).

## → Pour quelles demandes ?

- **6 situations concernent l'égalité des chances** : 4 s'agissant de l'accueil du jeune enfant et 2 la protection de l'enfance
- **1 seul dossier** cette année pour les routes
- **17 proviennent du pôle développement** mais 16 d'entre elles concernent les transports scolaires
- **5 dossiers la MDPH** en tant que structure associée
- **Aucune situation** ne concerne la **solidarité**
- **28 demandes** ne concernent pas l'administration départementale

## → Pourquoi les usagers nous saisissent-ils ?

Dans la grande majorité des situations, les usagers 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** (conflit de besoin).

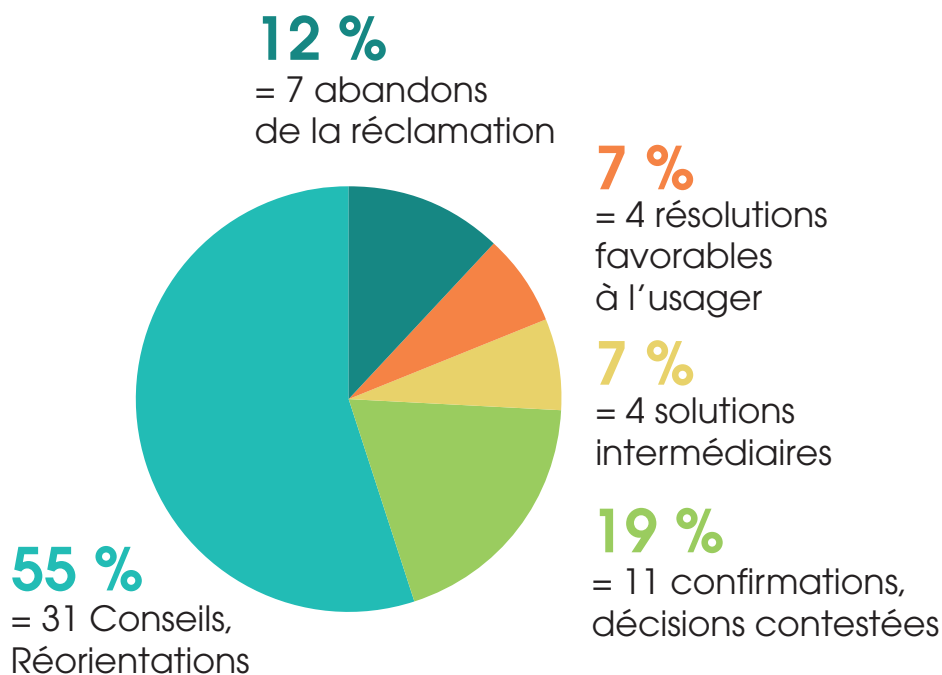
Le désaccord peut également se situer au niveau des valeurs : les usagers **se sentent lésés dans l'exercice de leurs droits ou dans le respect de leurs valeurs**.

Parfois, il se cristallise également sur la **manière dont leur dossier a été traité** (conflit technique) ou **sur la façon dont ils ont été accueillis** par les agents départementaux (conflit de personnalité).

De façon beaucoup plus marginale, le désaccord naît de la recherche d'un avantage personnel (conflit d'intérêt).

Certains usagers s'adressent également à la médiation de façon constructive, afin d'emblée **mieux comprendre la décision qui leur a été appliquée**, voire **rechercher des réponses satisfaisantes sur du long terme pour l'ensemble des usagers dans leurs situations**.

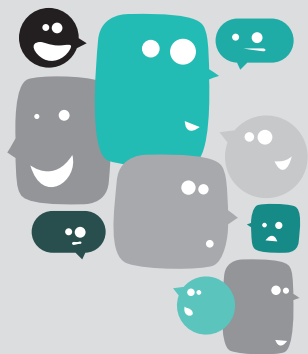
## → Des demandes qui reçoivent des réponses diversifiées :



### III - LES RECOMMANDATIONS

Avec les réserves déjà exprimées au début de ce rapport sur l'expérience acquise au cours d'une seule année de médiation, quelques pistes demandent à être explorées au cours des prochaines semaines afin de renforcer l'efficacité de la démarche de médiation.

- 1. Renforcer les liens entre tous les acteurs de la médiation, préciser les modalités de concertation entre eux** (médiateurs, conciliateurs, délégués du Défenseur des Droits etc...) de toute la Bretagne.
- 2. Elaborer une charte de fonctionnement définissant le cheminement de l'examen des litiges dès lors que la médiation est saisie et précisant notamment les délais de réponse appropriés.**
- 3. Inscrire dans la charte des médiateurs la possibilité d'un droit d'alerte auprès de l'institution départementale sur des situations dignes d'être traitées par anticipation avant même qu'elles puissent dégénérer.**



[www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)

## 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



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.



Papier issu  
d'une gestion  
durable des forêts.