

# Médiation départementale

Comprendre ou  
contester une décision



ÉCOUTER  
RÉSOLVRE  
EXPLIQUER  
ORIENTER

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



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-ric-e-s ? 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·rice·s 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·rice·s 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<sup>er</sup> accueil de votre demande par l'assistante du service, les médiateur·rice·s 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 médiateurs·rice·s accompagnent la situation :

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

## Comment contacter

### la médiation départementale ?

#### **Soit en formulant directement votre demande**

- Via le formulaire sur le **site** [www.ille-et-vilaine.fr](http://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](mailto: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·trice·s, 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·rice·s et solliciter ou proposer une médiation.



**Département d'Ille-et-Vilaine**  
Médiation départementale  
1 avenue de la Préfecture  
35042 Rennes Cedex  
Tél. : 02 99 02 30 30



**Ille & Vilaine**  
LE DÉPARTEMENT

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