

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'élue 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.



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

Mai 2022 - D-DGSD-032-001 - Studio graphique du Département d'Ille-et-Vilaine - COM-DIV04



Médiation départementale

Comprendre ou
contester une décision



ÉCOUTER
RÉSoudre
EXPLIQUER
ORIENTER

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

Édition 2022

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.



À NOTER :

Votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention des médiateur-rices ?

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-rices 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-rices 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-rices 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-rices accompagnent la situation :

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