

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MEDIATION DEPARTEMENTALE 2023

ÉDITO de Mme BOUTON, Vice-Présidente déléguée à la démocratie participative, à la citoyenneté et à la relation aux usagers du service public départemental.

Le Conseil Départemental, après une réflexion approfondie sur les thématiques du Pacte citoyen, s'est engagé en 2011 dans le développement de dispositifs de dialogue en faveur de la citoyenneté. Dans ce contexte, la mission de médiation, mise en œuvre en 2012, se poursuit depuis avec une augmentation constante des sollicitations : + 289 % en 11 ans (38 en 2012 ; 148 en 2023, dont 42 concernent le Département).

Aujourd'hui, ces enjeux de dialogue entre les citoyen.nes et la collectivité sont plus que jamais d'actualité, dans une société où la fracture sociale et la précarité sont grandissantes.

Comme le souligne la Défenseure des Droits dans son dernier rapport, *“les volumes de réclamations traitées par l'ensemble des acteurs de la médiation usager-administration connaissent une forte dynamique, qui fait courir le risque que ces médiateurs et le Défenseur des droits rencontrent des difficultés pour prendre en charge l'ensemble des litiges. Il est plus important que jamais de tirer les leçons de ce qu'ils observent au quotidien, et de prêter attention aux propositions qu'ils formulent. C'est en définitive le levier le plus puissant pour transformer, au bénéfice de tous, les pratiques des administrations, dans un sens plus respectueux des droits, et pour contribuer à une relation de confiance renforcée entre les institutions incarnant le service public et leurs usagers.”*

L'approche des médiatrices du Département s'inscrit pleinement dans la vision portée par le Département : l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP). Il s'agit d'une démarche tournée vers les habitant.es en situation de fragilité ou souhaitant exprimer une demande sociale. Cet accueil consiste à offrir à chacun.e, dès le premier contact, une écoute attentive, une information sur l'accès aux droits et une orientation vers l'interlocuteur.ice le plus compétent.

La Médiation départementale répond aux objectifs et aux enjeux de l'ASIP : améliorer l'accès aux droits des personnes et renforcer la proximité des services au public.

Au-delà de cet enjeu, elle répond aux exigences du Département, de participer au rapprochement des Breillien.nes et de la collectivité et de permettre une voie de recours amiable.

D'ailleurs, ces enjeux ont été largement évoqués lors de la 10ème journée de rencontre des médiateurs institutionnels et des délégués de la Défenseure des droits le 7 février 2023, qui s'est déroulée dans la salle de l'assemblée du Conseil Départemental.

En introduction à cette journée régionale, j'ai pu rappeler les principes que nous défendons au sein du Département et que je restitue ici :

“La médiation institutionnelle est un outil essentiel pour améliorer l'accès à la justice et renforcer la relation entre les usagers et le service public. [...]”

Rappelons aussi qu'il est essentiel de valoriser l'importance de l'accès au droit pour chaque citoyen.ne C'est pourquoi nous devons continuer à soutenir les médiateurs dans leurs missions pour garantir à chaque citoyen.ne cette facilitation vers l'accès au Droit.

La relation à l'utilisateur est au cœur des préoccupations du service public départemental. Nous veillons à poursuivre nos efforts de modernisation du service public et d'amélioration de la relation avec les usagers. La promotion de la médiation est d'ailleurs un engagement du Département dans son projet de mandature."

ÉDITO DES MÉDIATRICES

Pour cette année 2023, nous, les médiatrices, avec le soutien de l'assistante de la Médiature, avons poursuivi notre mission principale : répondre aux sollicitations des citoyen.nes concernant les problèmes, désaccords ou incompréhensions des décisions qu'ils et elles rencontrent avec les services de la collectivité.

Le nombre de saisines concernant le Département, stable depuis 3 ans, ainsi que celui des saisines hors Département en augmentation régulière depuis 2012 (à l'exception de la forte hausse en 2021 et 2022 due à la crise sanitaire), témoignent de l'importance et de la nécessité pour les Breillien.nes de disposer de cette voie de recours.

La présentation de ce rapport est pour nous l'occasion d'exprimer nos remerciements aux agent.es de la collectivité. Malgré les impératifs de leur emploi du temps chargé, ils et elles répondent à nos demandes avec soin, en réexaminant les dossiers sollicités avec diligence, prennent le temps de participer aux médiations en présentiel pour rencontrer les usager.ères qui en ont besoin et se prêter à un dialogue en direct.

Progressivement, nous observons que la médiation s'intègre dans les pratiques.

Nous remercions sincèrement les usager.ères et les agent.es pour la confiance qu'ils nous accordent en nous soumettant ces problématiques à réexaminer ensemble.

Nous sommes fermement convaincues que ces actions peuvent renforcer les liens et améliorer le dialogue entre les usager.ères et la collectivité, en offrant un recours en cas de désaccord, un traitement en équité et un accès à leurs droits. En ce sens, nous sommes plus que jamais ravies de constater que le Département poursuit son engagement dans cette mission dans un contexte général de plus en plus alarmant, particulièrement sur le plan social.

Nous remercions également nos partenaires avec qui nous tissons un réseau enrichissant et auprès de qui nous réorientons régulièrement les situations de citoyen.nes.

Afin de faire face à la croissance continue des demandes depuis 2012 avec une équipe à moyens constants, les médiatrices ont choisi de se réorganiser pour pallier cette augmentation. Ainsi, Natacha CHARLET, assistante, qui avait rejoint la Médiature en 2020, a été formée à un premier niveau d'accueil social afin de pouvoir réorienter vers un partenaire adéquat les saisines « hors Département ».

A notre grand regret, elle n'a pas pu continuer cette mission pour des raisons d'incompatibilité de catégorisation de poste et a quitté la Médiature fin 2023.

Nous lui sommes reconnaissantes pour son fort investissement pendant ces années et ce qu'elle a pu apporter aux personnes accompagnées ; nous l'en remercions très sincèrement.

La réorganisation de l'assistance de la Médiature à partir de l'été 2023 et poursuivie au cours du premier semestre 2024 a impacté le fonctionnement de cette mission ; cette perturbation est à l'origine du retard pris dans l'élaboration de ce rapport, les médiatrices priorisant la réponse aux sollicitations.

Parallèlement, sur le plan matériel, la Médiature a grandement bénéficié du travail de qualité réalisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) et plus particulièrement les homologues de la Seine-Saint-Denis ; ceux-ci ont développé une plateforme sécurisée pour l'enregistrement et le traitement des dossiers, facilitant considérablement le suivi et l'analyse des sollicitations pour l'élaboration du rapport. Que cette équipe qui a déployé cet outil en soit remerciée!

Enfin, dans le cadre de notre partenariat, nous avons coorganisé la 10^{ème} Rencontre régionale des médiateur.rices institutionnel.les et délégué.es de la Défenseure des Droits. Nous avons eu le plaisir de les accueillir au sein du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine dans la salle de l'Assemblée. Cette journée, grandement appréciée de tous les partenaires, a permis d'aborder différentes

thématiques : les enjeux du statut du médiateur institutionnel, l'accès aux droits, la dématérialisation, ainsi que la médiation au sein de la justice.

Ces réflexions s'inscrivent dans le prolongement des travaux menés ces derniers temps avec l'AMCT sur la question du statut du médiateur et plus précisément sur le principe fondamental de l'indépendance de la médiation ; ce principe déontologique est incontournable pour garantir un traitement des requêtes en toute impartialité, évitant tout risque ou perception de partialité du médiateur ou d'intention d'instrumentalisation de la médiation par les collectivités.

Dans le cadre de cette réorganisation interne et ces réflexions menées plus globalement, nous espérons que l'année 2024 apportera une stabilisation sur le plan organisationnel, nous permettant ainsi de répondre au mieux aux demandes et accompagner vers toujours plus de dialogue les usager.ères et les agent.es de la collectivité.

Virginie TOSTIVINT

Stella CHARLES

Médiatrices du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine

LA MISSION DE MEDIATION

Rôle et responsabilités

Dans l'exercice de sa mission, le médiateur joue le rôle de facilitateur dans la résolution des litiges relevant de sa compétence.

Ses principales fonctions consistent à :

- **Faciliter un recours amiable** entre les usager.ères et l'administration départementale.
- **Formuler des propositions** sous forme de recommandations visant à améliorer les services offerts aux usager.ères.

Pour cela, il œuvre à faciliter la résolution des différends entre les citoyen.nes et les services publics, en encourageant un dialogue constructif et en accompagnant la recherche de solutions. Il favorise également le rapprochement entre les Breillien.nes et les services départementaux en leur offrant cet espace de parole propice au dialogue.

Ce processus offre une alternative efficace et plus rapide pour résoudre les conflits permettant d'éviter autant que possible le recours aux tribunaux, plus long et coûteux.

Le recours au médiateur est gratuit et soumis à la confidentialité.

Les médiatrices d'Ille-et-Vilaine établissent et renforcent des liens avec les partenaires des services publics et des collectivités territoriales localement, notamment avec les délégué.es de la Défenseure des Droits, ainsi que les médiateur.rices de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (Carsat), de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), de France Travail, entre autres.

Chaque année, ces médiatrices soumettent un rapport d'activité lors de la session plénière du Conseil Départemental. Ce rapport est ensuite publié et rendu accessible au public, puis transmis à la Défenseure des Droits.

Objectifs de la médiation

Les objectifs sont variés :

- Faciliter l'accès au droit des citoyen.nes
- Résoudre de manière amiable les litiges entre les usager.ères et la collectivité en tenant compte non seulement de la légalité, mais aussi de l'équité
- Promouvoir le dialogue entre les usager.ères et l'administration départementale
 - Ré-équilibrer le rapport entre la collectivité et la personne
 - Prévenir les litiges contentieux, sources de tensions et de dépenses
 - Améliorer la qualité du service rendu aux Breillien.nes

Principes et déontologie de la médiation

Les fondamentaux de la médiation :

- **Respect des individus** et de leurs opinions : il s'agit d'accorder une attention particulière au respect des personnes, de leurs points de vue et de leurs convictions
- **Écoute attentive** : le médiateur offre une écoute attentive et empathique à toutes les parties impliquées, favorisant ainsi une communication ouverte et un dialogue constructif
- **Indépendance** : le médiateur agit de manière indépendante vis-à-vis des usagers et des services départementaux, garantissant ainsi une médiation impartiale
- **Neutralité** : dans le cadre de la médiation, le médiateur se doit de rester neutre tout en reconnaissant les opinions et les jugements de chaque partie
- **Équité** : le traitement des situations se fait avec équité et impartialité, visant un traitement juste pour toutes les parties concernées
- **Confidentialité** : la confidentialité est un principe fondamental de la médiation, assurant la protection des informations partagées pendant le processus et favorisant ainsi une expression libre

De plus, afin de respecter l'exigence d'une posture professionnelle et de la déontologie propre à son rôle, le médiateur doit continuer à se former tout au long de sa carrière dans le cadre de ses fonctions. C'est dans cette perspective que les médiatrices ont suivi un cycle de formation organisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) intitulé "La médiation territoriale et ses spécificités" à l'automne 2023. Cette formation était centrée sur le processus de médiation et la posture du médiateur dans le contexte spécifique d'une collectivité.

La Médiature au Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine

Rappel historique : installation du dispositif de médiation départementale en 2012

La médiation départementale s'inscrit dans une réflexion politique de développement de participation à la citoyenneté. Elle a été mise en œuvre en février 2012 dans le cadre du Pacte citoyen.

Ci-dessous, un extrait du rapport de session dans lequel le Président propose à l'Assemblée de prendre acte de la désignation de la médiatrice :

THEMATIQUE 2 : EGALITÉ DES CHANCES

MISE EN OEUVRE DU PACTE CITOYEN

En 2012, dans le cadre de la mise en œuvre du Pacte citoyen, le Département renforce ses démarches visant le développement de la participation et de la citoyenneté.

Deux nouveaux dispositifs de dialogue avec les citoyens

2012 sera également l'année d'entrée en vigueur de deux nouveaux dispositifs prévus au Pacte citoyen : le dispositif de médiation départementale et le droit d'interpellation populaire.

Une médiatrice départementale en la personne de Martine Nadeau, ancienne responsable d'info sociale en ligne au sein des services du Département, prendra ses fonctions à partir de février 2012. Elle sera rémunérée sous la forme de vacations. L'activité hebdomadaire estimée est de l'ordre de 2 jours par semaine et ne pourra dépasser la limite réglementaire de 120 heures par mois. Le taux horaire brut de vacation est de 23,50 €. La médiatrice départementale bénéficiera des services d'un secrétariat à temps partiel, de deux bureaux et de l'équipement nécessaire à l'accomplissement de ses missions.

Ressources et moyens du médiateur

Moyens humains

La Médiature dispose de deux médiatrices qui travaillent à temps partiel, chacune 1,5 jours par semaine (maximum de 60 heures par mois), ainsi que d'une assistante à mi-temps.

Moyens matériels

La Médiature a pu se doter en fin d'année d'un logiciel en ligne de traitement des saisines, permettant de sécuriser et de stocker les informations, ainsi que de réaliser une analyse plus fine et plus adaptée des sollicitations.

Ce projet de plate-forme, développé par les collègues de la Seine-Saint-Denis, une équipe de l'incubateur des territoires (Incubateur de services numériques de l'Agence nationale pour la cohésion des territoires, membre du réseau beta.gouv.fr) et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) est un outil destiné aux médiateurs des collectivités territoriales pour faciliter le traitement des réclamations et litiges entre les usagers et les services des collectivités.

Ce logiciel est un précieux outil que la Médiature d'Ille-et-Vilaine utilise désormais, facilitant considérablement le suivi des sollicitations et leur analyse pour le rapport annuel.



Que voulez-vous faire ?



Méthodologie de la médiation

Traitement des sollicitations :

- **Accusé de réception** : tout contact et sollicitation sont enregistrés et reçoivent un accusé de réception via la nouvelle plateforme de traitement "Médiature" si l'adresse électronique est renseignée (cf. chapitre Les ressources et moyens du médiateur/moyens matériels).
- **Entretien téléphonique ou physique** : un entretien est assuré systématiquement, par téléphone généralement ou lors d'un entretien en présentiel si demandé et/ou nécessaire.
- **Écoute et clarification de la demande** : chaque appel fait l'objet d'une écoute attentive de la demande, d'une clarification et d'une reformulation pour identifier si les conditions sont réunies et si la médiation est adéquate.
- **Vérification de la procédure** : les conditions sont considérées comme réunies si l'utilisateur a déjà effectué un recours préalable auprès du service départemental concerné et si la problématique rentre dans son champ de compétences (cf. La Médiature au Conseil Départemental / Champ d'intervention). Sinon, l'utilisateur est réorienté vers ce service, tout en informant ce dernier pour favoriser une mise en relation directe.

En cas d'absence de recours préalable mais nécessité d'une intervention d'urgence, le médiateur peut **s'auto-saisir** et initier un traitement prioritaire.

- **Réorientation précise** : si la demande ne concerne pas le Département, elle est réorientée, avec l'accord de l'utilisateur, vers les partenaires appropriés. Lorsque cela est possible, les médiatrices mettent directement la personne en contact avec l'interlocuteur concerné.

Dans les cas où ce n'est pas possible, elles fournissent les coordonnées nécessaires dans un mail récapitulatif.

- **Enregistrement et contact du service concerné** : dans le cas d'une situation concernant un service du Département, la direction concernée est ensuite contactée, pour informer de la demande et recueillir son positionnement sur la situation.
- **Traitement du dossier** : deux approches sont possibles :
 - la médiation navette, impliquant des concertations en aller-retour vers le service et l'usager.ère afin d'éclaircir les éléments de la situation
 - la médiation en présentiel avec une (ou plusieurs) rencontre plénière entre l'usager.ère et les personnes référentes et décisionnaires du dossier au sein du Département jusqu'à trouver un accord total, partiel ou aboutir à un maintien de la décision.
- **Recommandations et préconisations** : selon la problématique soulevée et la réponse de la collectivité, le médiateur peut formuler des recommandations à l'occasion du rapport annuel pour éviter que la situation ne se reproduise, dans un souci d'amélioration des services rendus aux Breillien.nes.

[Procédure pour saisir la médiation](#)

Qui peut solliciter la médiation ?

La médiation peut être saisie par toute personne physique ou morale, y compris les associations, les entreprises et les commerçants.

Le médiateur est également disponible pour les agents du Département qui rencontrent des difficultés liées à une situation avec un.e usager.ère ou à la demande d'un.e élu.e ; sans se substituer au travail de l'agent.e, le médiateur porte un regard différent sur la situation et offre un autre espace d'échanges de point de vue, qu'il anime en tant que tiers neutre, impartial et indépendant.

Quand faire appel au médiateur ?

Un.e usager.ère peut faire appel à la médiation après avoir adressé un premier recours au service concerné suite à une contestation de décision. Si cette tentative de résolution amiable n'a pas apporté satisfaction à l'usager.ère, celui.celle-ci peut alors recourir à la médiation.

La Médiature peut également être sollicitée en cas de rupture de contact avec le service et/ou de désaccord sur les démarches ou procédures.

Comment contacter la Médiature ?

Pour contacter les médiatrices du Département d'Ille-et-Vilaine, les Breillien.nes ont plusieurs possibilités :

- Appeler par téléphone du lundi au vendredi au :
02 99 02 30 30

- Envoyer un mail à l'adresse :
mediation@ille-et-vilaine.fr
- Envoyer un courrier à l'adresse suivante :
**Médiation Départementale
Hôtel de département
1 avenue de la préfecture
35000 Rennes**
- Prendre rendez-vous : les médiatrices peuvent recevoir en présentiel sur rendez-vous à l'Hôtel du Département ou en agence.
- Utiliser un formulaire dématérialisé disponible sur le site du département : <https://illisa.ille-et-vilaine.fr/page-de-connexion/>

Champ d'intervention

Le Conseil Départemental a défini dès 2011 le champ d'intervention de la Médiature et l'a fait valider lors de la session du 29 septembre 2011 :

“Le périmètre d'intervention du médiateur :

Le médiateur peut intervenir sur l'ensemble des compétences de la collectivité que celles-ci soient exercées directement (social, voirie, collèges, handicap, transports, aides financières...) ou confiées à d'autres structures telles que le SDIS, le Parc départemental, la Régie des transports...”

Les médiatrices interviennent dans tous les secteurs d'activité (cf. la loi du 7 août 2015 portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République - loi NOTRe) où les services du Département sont impliqués : l'action sociale, la protection maternelle et infantile, le soutien à l'autonomie, l'aide sociale à l'enfance, le soutien aux personnes en situation de handicap, les collèges, les routes et infrastructures, l'aménagement de l'espace, l'agriculture, l'environnement et la culture.

Les médiatrices ne traitent pas :

- Les litiges entre particuliers
- Les questions liées à l'attribution et à l'exécution de marchés publics
- Les demandes de subventions
- Les litiges entre le Département et ses employé.es ou leurs représentant.es syndicaux.ales
- Les conflits entre les élu.es du Département
- Les contestations de décisions judiciaires

Les médiatrices reçoivent cependant quotidiennement des demandes concernant divers types de litiges, tels que ceux impliquant les services de l'État, les établissements publics, les fournisseurs

d'énergie, les services bancaires ou postaux, les caisses de retraite, les conflits de voisinage, les litiges entre particuliers et professionnels, et bien d'autres.

Pour tous les litiges qui ne relèvent pas de leur compétence, les médiatrices orientent ces situations vers d'autres interlocuteur.rices tel.les que les délégué.es de la Défenseure des Droits, les médiateur.rices compétent.es dans le domaine concerné, les médiateur.rices institutionnel.les (CPAM, France Travail, CAF...), les conciliateur.rices, etc.

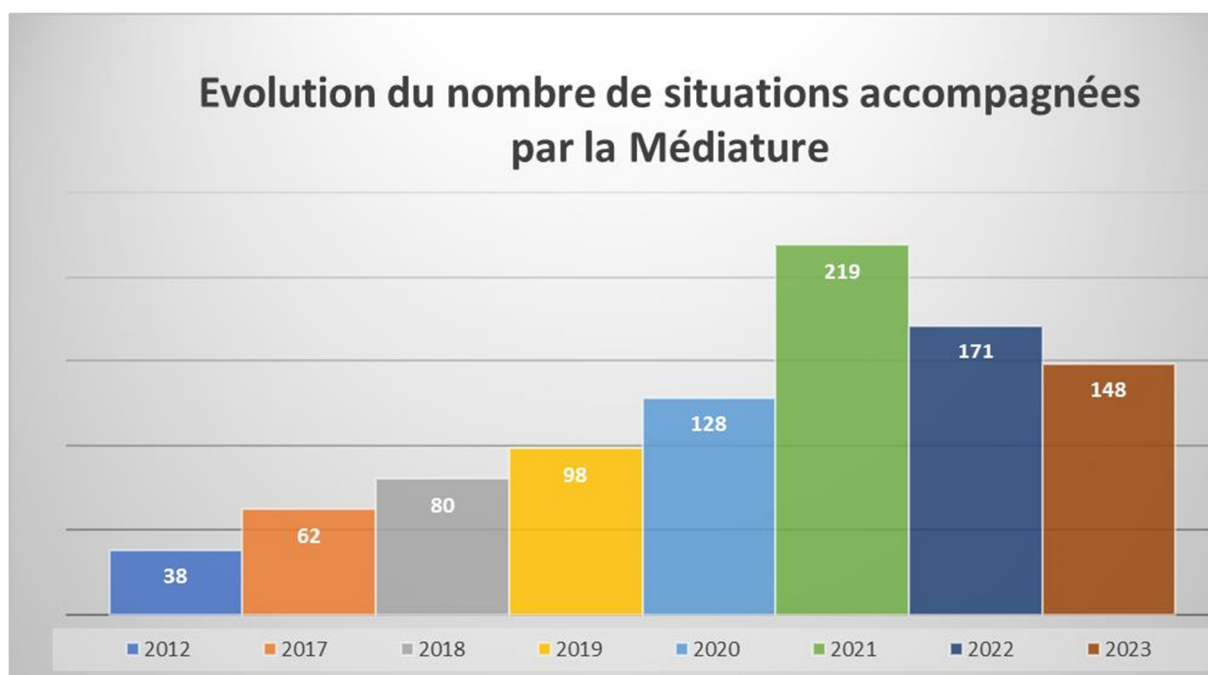
Chaque fois que possible, elles mettent directement en relation les demandeur.ses avec le.la bon.ne interlocuteur.rice, ceci dans l'esprit de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP) afin d'éviter aux citoyen.nes un parcours laborieux et souvent dissuasif.

BILAN DE L'ACTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2023

Evolution du nombre de saisines

Tendance générale à la hausse

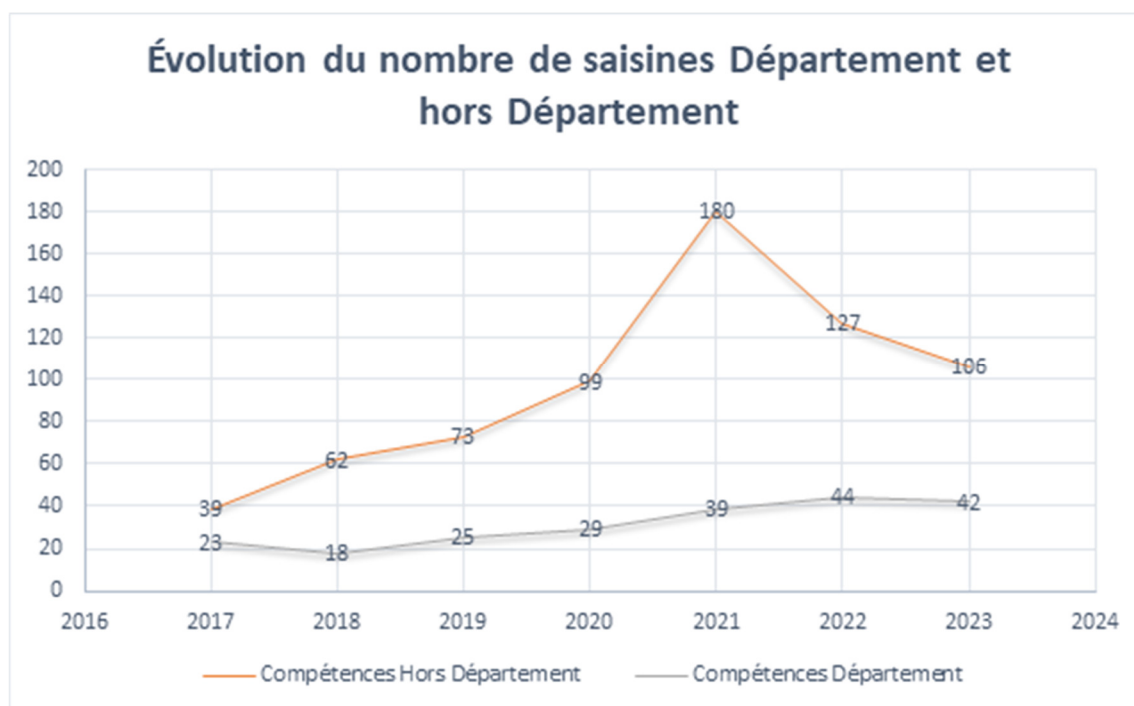
L'année 2012, année de la mise en place de la Médiature, est intégrée dans ce graphique pour présenter une vue d'ensemble de l'évolution des sollicitations depuis la création de cette mission.



On observe une augmentation régulière du nombre de saisines, à l'exception de la forte hausse enregistrée en 2021 et 2022, attribuée à la crise sanitaire.

Cette augmentation équivaut à une hausse de + 289 % depuis la mise en place de la Médiature.

Évolution des saisines pour le Département



La tendance générale à la hausse évoquée ci-dessus concerne les saisines hors des compétences du Département. En effet, l'examen de l'évolution des situations accompagnées depuis 2017 relevant de la compétence du Département révèle que, après une augmentation constante, le nombre de saisines s'est stabilisé au cours des 3 dernières années.

De manière générale, ces observations laissent à penser que la médiation est mieux connue et qu'il existe une meilleure réorientation des situations vers les médiatrices. En élargissant une réflexion à la société dans son ensemble, cela peut être interprété comme un signe de l'acculturation croissante et de la sensibilisation de la population à l'existence de médiateur.rices pour la résolution amiable de leurs litiges. Cela pourrait également refléter une augmentation des litiges.

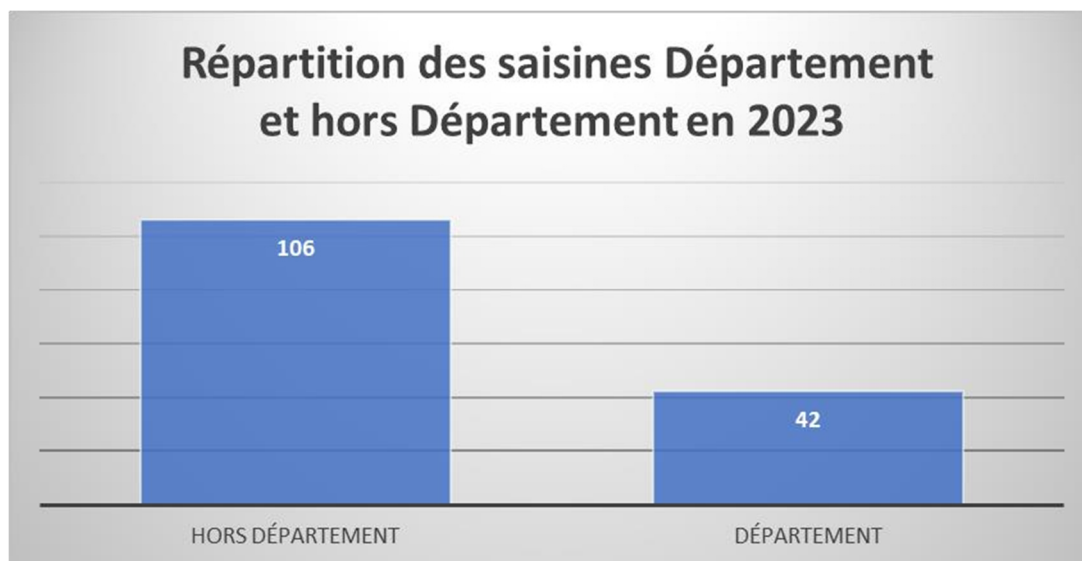
Dans tous les cas, il s'agit de poursuivre et renforcer les actions de communication, tant en interne qu'en externe, pour continuer à promouvoir la mission de médiation au sein du Département d'Ille-et-Vilaine.

De plus, toujours dans la perspective de guider la réorientation des citoyens vers la médiation, cette constatation met en lumière la nécessité de poursuivre :

- Le travail engagé au sein du réseau de partenaires
- La sensibilisation d'autres organismes et points d'accès aux droits

Répartition et modes de saisine

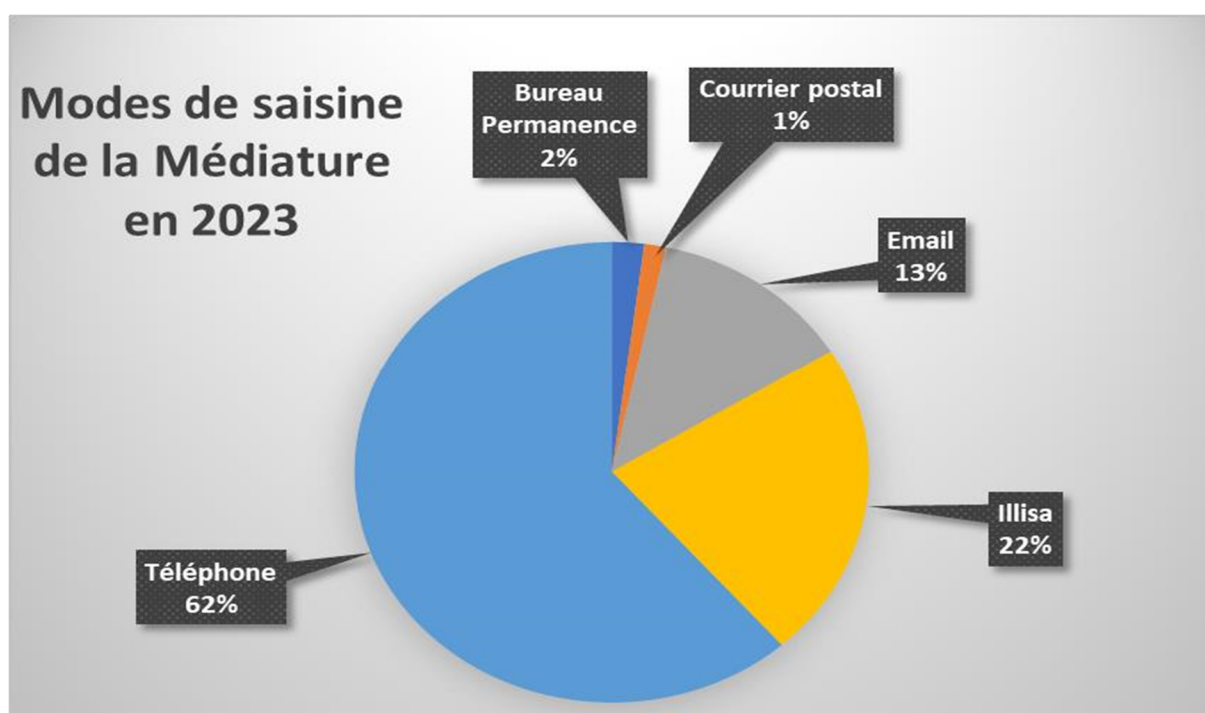
Répartition



Pour l'année 2023, sur un total de 148 situations accompagnées, 42 relevaient de la compétence du Département, ce qui représente un pourcentage de 28%.

Il est important de rappeler que le temps octroyé à l'accompagnement des situations n'est pas proportionnel à leur nombre, puisque les situations extérieures nécessitent en général un seul entretien téléphonique, là où les situations relatives au Département requièrent un accompagnement sur plusieurs semaines voire mois.

Modes de saisine utilisés



Comme les années précédentes, le téléphone reste le moyen privilégié pour contacter la Médiature, représentant 62% des saisines. En effet, les usagers privilégient le besoin d'avoir un.e interlocuteur.ice directement et expriment régulièrement leur satisfaction de pouvoir parler à une personne qui prend le temps de les écouter.

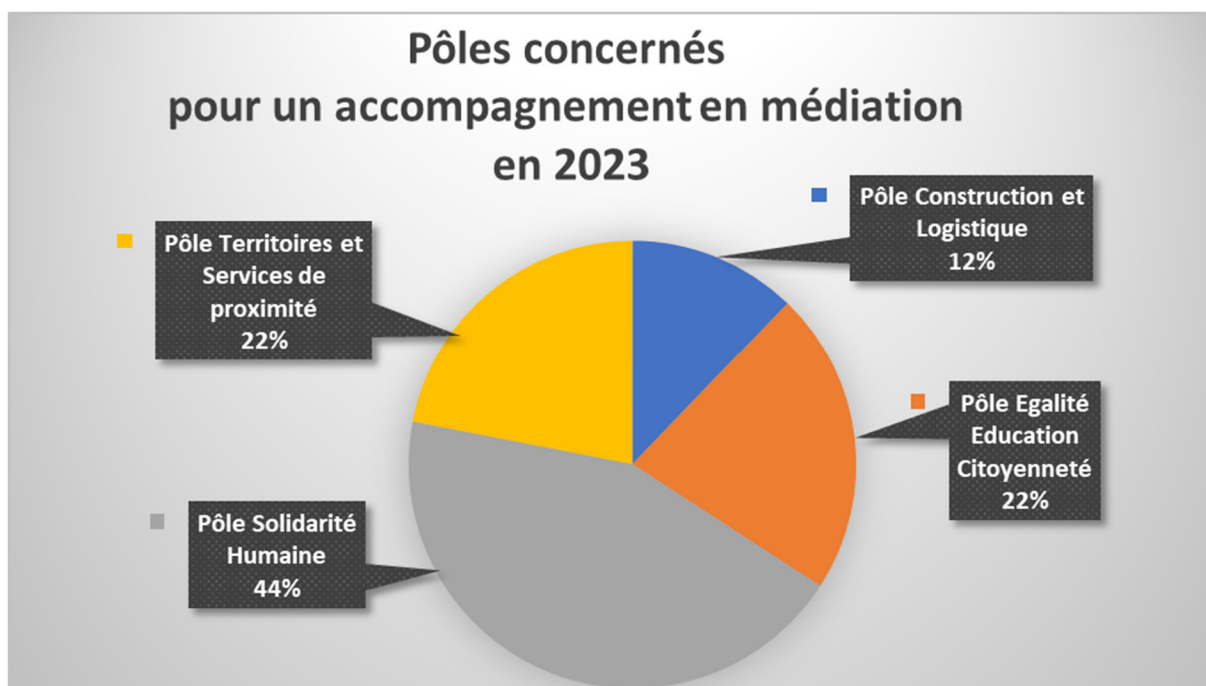
En deuxième position, les saisines par voie numérique représentent 35% des contacts. Cela inclut les demandes en ligne via le formulaire dans l'application Illisa (sur le site du Département), ainsi que les contacts avec le service via l'adresse électronique mediation@ille-et-vilaine.fr.

Si les saisines par courrier restent marginales, à seulement 1%, cela montre que certain.es usager.ères ont tout de même besoin de cet accès.

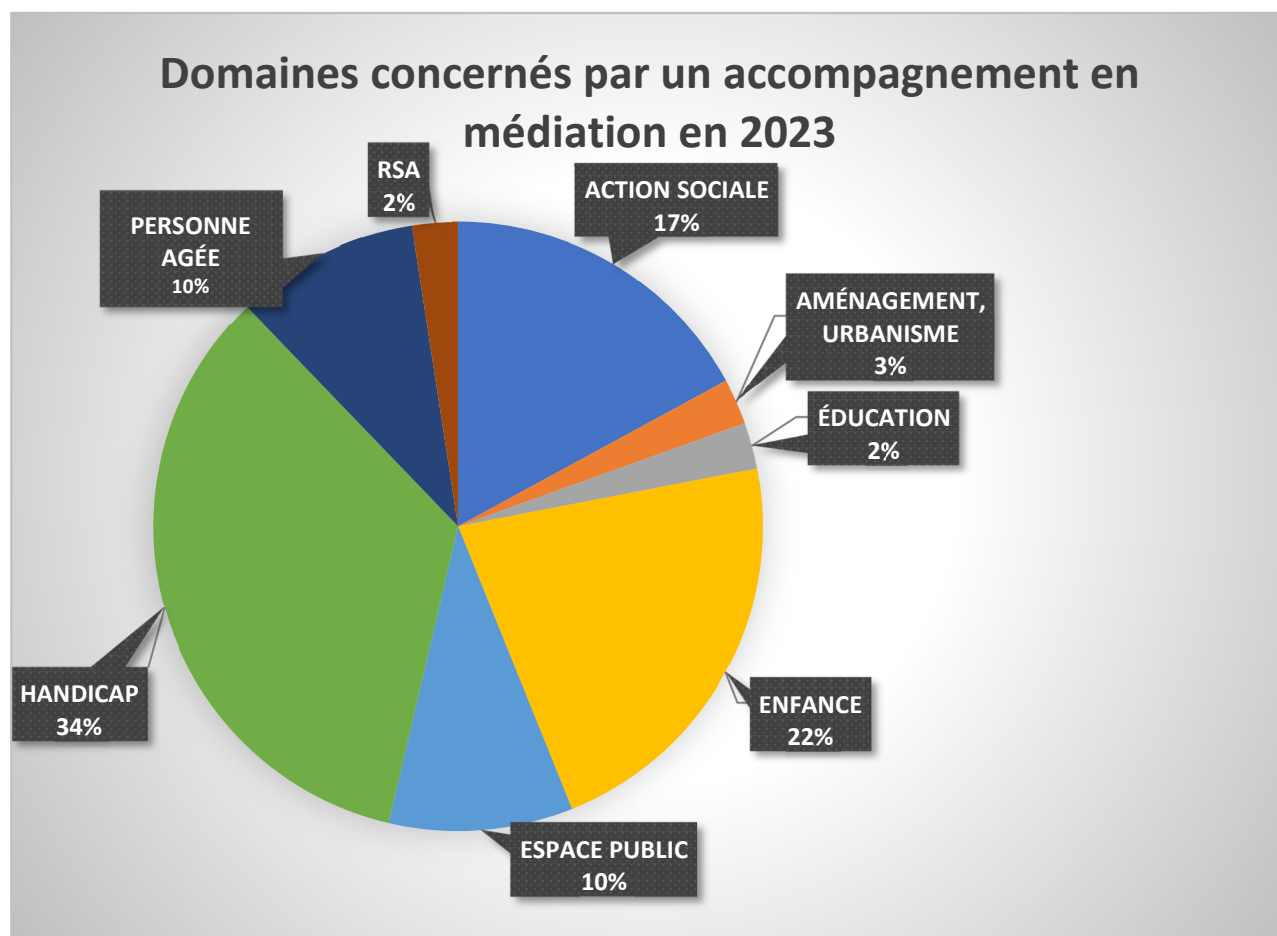
Il est à noter que tous les canaux sont utilisés, soulignant l'importance de rester accessibles à tou.tes afin de n'exclure personne dans la possibilité de recours et la revendication de ses droits.

Répartition par pôle d'activité et domaine de compétence

Les pôles concernés



Ce graphique fait apparaître que 44 % des saisines de la Médiature concernent le Pôle Solidarité Humaine. Viennent ensuite les Pôles Territoires et Services de Proximité et Égalité Éducation Citoyenneté avec 22% des sollicitations chacun, tandis que le Pôle Construction et Logistique enregistre 12% des saisines. Cependant, les données fournies par le précédent outil d'analyse étaient insatisfaisantes. En effet, ces données manquaient de précisions sur les sujets concernés, notamment parce que le Pôle Territoires et Services de Proximité englobe différents services qui œuvrent sur des domaines variés.



Pour l'année 2023, des données ont été extraites afin de préciser les domaines du Département concernés par les saisines :

- **Handicap** : 34 % des demandes : 14 situations
- **Enfance** (Protection Maternelle et Infantile – PMI - et Aide Sociale à l'Enfance -ASE-) : 9 situations
- **Action sociale** (Prestation Individuelle Soutien autonomie - PISA) : 7 situations
- **Personnes âgées** : 4 situations
- **Espace public** (problématiques de circulation) : 4 situations
- **Aménagement et urbanisme** (grands travaux, aménagements routiers et foncier) : 2 situations
- **RSA** : 1 situation
- **Éducation** (collège) : 1 situation

[Exemples par domaine de compétence :](#)

- **Foncier** : Vente d'un terrain (cour de collège) par le Département à un bailleur
- **Urbanisme** :
 - Délimitation entre terrain privé et terrain du Département
 - Problématique concernant l'aménagement d'une voie cyclable

- **Action sociale :**
 - Incompréhensions ou contestations concernant les aides sociales
 - Désaccord sur le montant des frais d'hébergement d'un adulte en situation de handicap en établissement
 - Retard de versement de la prestation d'Aide Humaine ou autre aide ○ Besoin d'aide sociale en situation d'urgence, recours au fonds social pour éviter une coupure d'électricité
- **Éducation :**
 - Contestation d'un relevé de consommation d'énergie pour un logement de fonction dans un collège.
- **Handicap :**
 - Refus d'attribution de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) ○ Retard dans les réponses aux dossiers de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) : AAH, Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé - RQTH, etc.
- **Enfance :**
 - Retrait de l'agrément d'assistante maternelle ○ Désaccord sur une mesure éducative
 - Orientation d'un enfant vers un Institut Médico-Éducatif : délai de réponse et attribution

Exemples de médiations

✦ **Une situation « hybride »**

La contestation émise par Madame P., ancienne personnelle d'un collège, concerne une décision prise par le personnel gestionnaire d'un collège, et non pas directement le Département. Mais, en analysant de plus près cette situation, il s'avère qu'un agent de la collectivité était impliqué :

Madame P. occupait un logement de fonction au sein du collège où elle intervenait. Après son départ a eu lieu un relevé de consommation des énergies qu'elle conteste.

Ces données sont sous la responsabilité du gestionnaire de l'établissement et son principal, mais le relevé avait été réalisé par un agent du Département, hors de la présence de Madame P. et sans contre-signature. Pour différentes raisons, entre autres de tensions antérieures non réglées avec cet agent, Madame P. pensait qu'il était faux.

Nous avons dès lors considéré que la Médiature pouvait intervenir. À la suite d'échanges entre l'intéressée et le service concerné du Département, une conclusion a été transmise aux trois interlocuteurs (Madame P., le service de la Direction Education Jeunesse Sports et le collège). La Médiature Départementale rencontre ses limites dans ce type de situation qui comprend un autre acteur extérieur, soit, dans cette situation, le collège par l'intermédiaire de son gestionnaire. Elle ne peut pas faire de l'ingérence dans la gestion d'un établissement et ne peut donc pas aller beaucoup plus loin que d'émettre de simples recommandations.

✦ **Situation de Madame M. en attente du versement de sa prestation Aide Humaine**

Madame M., bénéficiaire de la prestation du handicap et éligible à l'Aide Humaine, a obtenu l'approbation de sa demande par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

(CDAPH) en 2021. Cependant, malgré son droit à une allocation mensuelle, elle n'avait toujours pas reçu de paiement mensuel deux ans après cette décision.

Des difficultés de contact, suivies d'échanges par mail avec le service concerné, ont aggravé la situation d'incompréhension pour Madame M. qui saisit alors la Médiature du Département.

La médiatrice a pu intervenir pour clarifier la situation auprès de la demandeuse et du service.

Madame M. a pu ainsi être entendue et rassurée sur l'organisation des versements en cours. La médiatrice a également pris le temps d'expliquer à Madame M. les délais administratifs et les contraintes liées aux processus en cours, dans un souci pédagogique.

✦ **Situation de Monsieur S. concernant le renouvellement d'une AAH**

Monsieur S., marié et père de deux enfants, percevait une Allocation Adulte Handicapé (AAH), ainsi qu'une pension d'invalidité et une rente d'accident du travail, totalisant 900 € mensuel. Au niveau professionnel, il a été déclaré inapte à tous postes.

Monsieur S. reçoit une notification de refus de renouvellement de son AAH. La CAF lui envoie un courrier précisant que son allocation était valide jusqu'au 31 mars 2022 et qu'il doit rembourser une dette de 2 300 € pour un trop-perçu à partir d'avril 2022.

Monsieur S. ne comprend pas les raisons de cette interruption, son état de santé s'étant plutôt dégradé. Un.e agent.e de la MDPH lui aurait répondu que son état de santé étant stable, il ne pouvait plus prétendre à cette allocation.

Il fait un Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) le 6 décembre 2022 et reçoit un accusé de réception de la MDPH le 23 décembre 2022.

N'ayant pas reçu de réponse à son recours, il saisit la Médiature le 28 février 2023, alors que la CAF continue de prélever le trop-perçu.

Après avoir vérifié que la médiation pouvait être saisie (en cas de décision maintenue ou de non-réponse dans le cadre d'un RAPO ; le délai légal de 2 mois du RAPO étant dépassé) la médiatrice prend contact avec le service concerné.

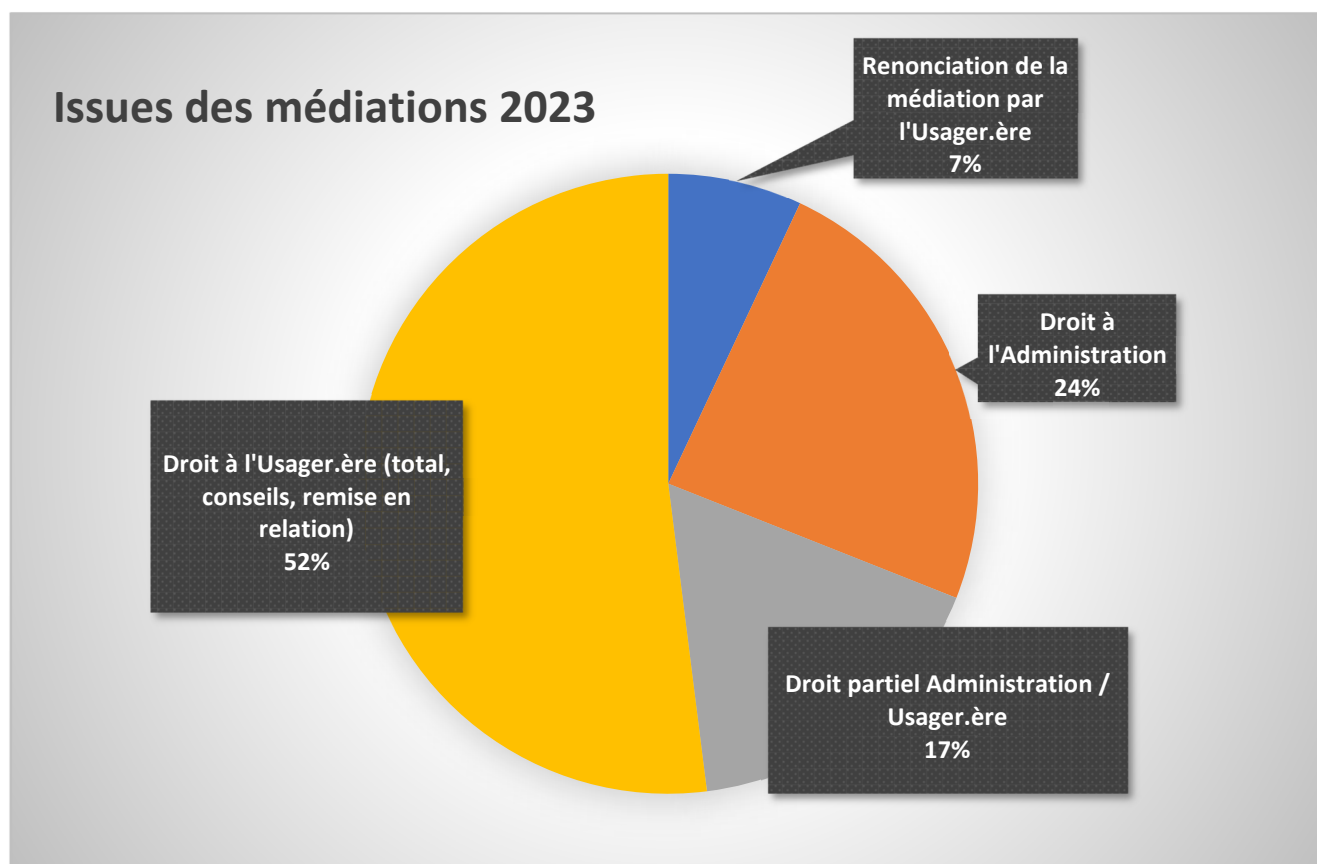
La MDPH explique que le fait que Monsieur S. n'ait pas répondu aux demandes d'éléments médicaux avait empêché l'examen de sa situation. Dans ce cas, les rejets de cet ordre ne sont pas couverts par une notification de régularisation, la responsabilité incombant à l'utilisateur.

Monsieur S. affirme avoir envoyé tous les comptes-rendus post-opératoires dès avril 2022 et n'avoir jamais reçu de demande de pièces complémentaires.

La médiatrice a assuré la transmission des éléments nécessaires à la réévaluation, aboutissant à une rencontre pour Monsieur S. avec une infirmière de la MDPH le 24 mai 2023. La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) s'est réunie ensuite le 13 juillet et a finalement accordé à Monsieur S. l'attribution de l'AAH de manière rétroactive du 01/04/2022 au 31/05/2025.

Issues et témoignages

Issues des dossiers accompagnés par le médiateur



Dans les situations accompagnées par les médiatrices, il est noté que 52% aboutissent favorablement pour les usager.ères.

Dans 24% des cas, la décision de l'administration est confirmée ; ces situations sont souvent des médiations pédagogiques qui permettent aux usager.ères de mieux comprendre la décision de la collectivité. Dans d'autres cas, le désaccord demeure entier. Pour certaines situations, même si la décision demeure, la médiation a permis au service d'indiquer d'autres pistes à l'intéressé.e pour sortir de sa situation.

Dans 17% des cas, un compromis est trouvé entre les parties, permettant d'aboutir à un droit partiel. Enfin, dans 7% des cas, l'usager.ère décide de ne pas poursuivre sa requête.

Témoignages des usagers

Voici quelques extraits des commentaires des usager.ères qui ont pris le temps d'écrire après l'intervention des médiatrices. Ces mots témoignent d'une première satisfaction pour les citoyen.nes : celle d'avoir bénéficié d'une écoute. En effet, ils.elles expriment souvent leur surprise quant au fait que les médiatrices prennent le temps de les appeler et de les écouter ; ils apprécient l'aide reçue, sans la corrélérer à l'aboutissement de leur demande. À plusieurs reprises, les médiatrices ont reçu des

retours positifs sur le fait que les parties se sentaient considérées, même lorsque l'issue de la médiation ne leur était pas favorable.

*Bonjour Madame,
Je vous remercie d'avoir pris le temps de me répondre.
Je suis sincèrement très reconnaissante de votre dévouement.
Très cordialement. Mme
R.
16/05/23*

- ✦ *Remerciements, fluidité dans les échanges, tout le monde en ressort satisfait, mon fils, la personne de la MDPH, moi. Efficacité redoutable du service de médiation. M. E.
12/03/23*
- ✦ *Merci beaucoup pour votre aide. Mme C.
25/7/23*
- ✦ *Bonsoir,
Encore merci pour ces renseignements
Très cordialement M. D.
20/09/23*
- ✦ *Madame,
Suite à notre conversation téléphonique, je vous joins mes correspondances avec Mme D. Merci pour votre écoute.
Cordialement Mme
M.*
- *En vous remerciant chaleureusement du travail accompli et de votre disponibilité dans mon dossier. (...)
Encore merci et très bonnes vacances. M.
D.
11/07/23*
- *Bonjour,
Je tenais sincèrement à vous remercier toutes les deux, vous avez été parfaites (...) Merci.
Bien cordialement
03/09*
- *Bonjour,
J'ai bien reçu votre mail et comme vous me le conseilliez j'ai contacté le défenseur des droits bien que je pense que ma démarche n'aboutira pas (pot de fer contre pot de terre) Merci de votre réponse et de votre conseil.
Cordialement
24/03*

- *Merci beaucoup Madame, de votre intérêt pour la situation où je me trouve, je vais faire ce que vous me dites.... Et vous donnerais la suite des événements, merci encore et vous souhaite également un bel été, une chaleur, juste ce qu'il faut pour en profiter. Mme M 13/07*
- *MERCIIII Madame
Oui je vous tiendrai au courant et de même si vous avez des nouvelles avant moi. Bien cordialement
Mme P
07/11*
- *Bonjour,
Pour information, je viens de recevoir mon renouvellement de RQTH. Le dossier a enfin été traité.
Merci pour votre aide.
Cordialement A.
31/08*
- *Bonsoir,
Je vous remercie infiniment pour cet échange et pour ces conseils.
Bien cordialement,
Katell R
19/10*

Saisines hors compétence du Département : évolution et réorientation

Évolution des saisines

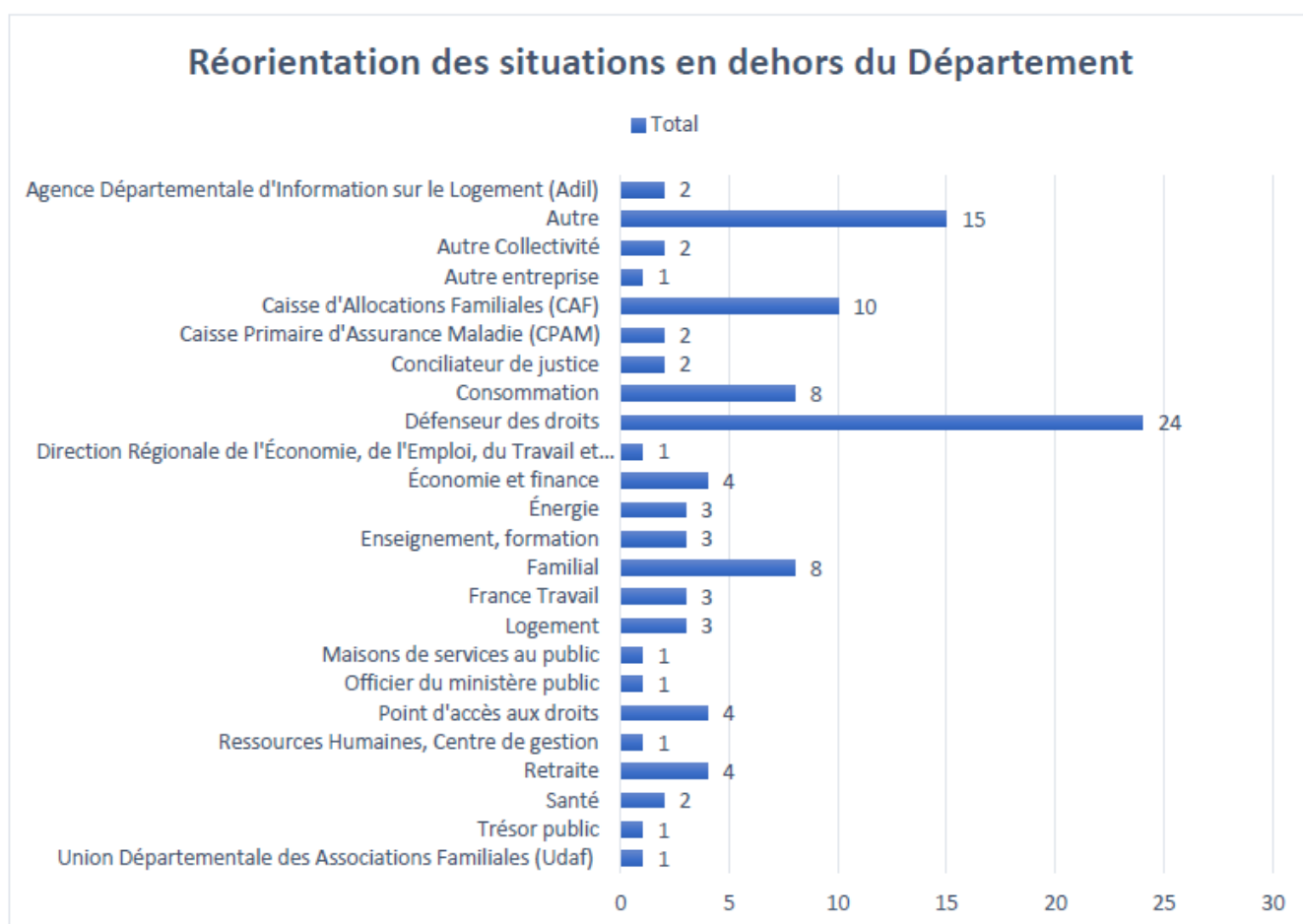


Les saisines en dehors du périmètre du Département affichent une augmentation régulière depuis le début de la Médiature (en excluant toujours la hausse exceptionnelle des années 2021 et 2022).

Les raisons de cette augmentation suscitent des interrogations : augmentation du nombre de nonrecours (liés à la dématérialisation, etc.), inaccessibilité croissante des institutions, meilleure identification des voies de recours, aggravation des situations précaires ?

Quoi qu'il en soit, cette augmentation est significative car elle indique que ces relais d'accès aux droits sont indispensables pour les Bretilien.nes qui veulent soumettre leurs difficultés et cherchent à faire valoir leurs droits. Il est donc essentiel d'accompagner ces demandes, comme développé au sein de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP).

Réorientation des demandes



Comme chaque année, les Délégué.es de la Défenseure des Droits sont des partenaires principaux pour la réorientation des demandes. Voici quelques exemples concrets pour illustrer les types de requêtes qui leur sont transmises :

- *Demande de dérogation de carte scolaire.*
- *Gestion des demandes de titres de séjour, de regroupement familial, de suivi des dossiers préfectoraux et résolution des problèmes de communication avec la préfecture*
- *Gestion des litiges urbanistiques et fonciers en mairie*
- *Litige avec Rennes Métropole*
- *Gestion des contentieux liés à la taxe audiovisuelle et au Trésor public.*
- *Traitement des litiges impliquant le Conseil Régional*
- *Problème de facturation de la cantine en école élémentaire.*
- *Réclamation auprès de l'Espace Numérique Sécurisé des Agents Publics de l'État ENSAP*
- ...

Les demandes concernant des institutions ont souvent leurs propres médiateur.rices, comme la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), l'Assurance Retraite (CARSAT), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), France Travail, vers lequel.les sont dirigé.es les demandeur.euses.

Dans d'autres cas, il s'agit de les orienter vers des médiateur.rices spécialisé.es, tel.les que les médiateur.rices familiaux.iales, de la consommation, de Cité et Médiation pour des litiges entre voisin.es pour Rennes et sa Métropole, ou vers des organismes sans médiateur.rices (ADEME, conciliateur.rices de justice, Economie et Finance, etc.).

Enfin, la rubrique "Autre" inclut des réorientations vers divers établissements et entités :

- *Établissements bancaires*
- *Bailleurs sociaux*
- *Commission Des Usagers (CDU) pour des litiges avec un établissement de santé*
- *Médiation de l'Assurance pour des litiges entre assureur et assuré*
- *Médiation hospitalière entre le patient et le médecin*
- *Médiation de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur pour des litiges entre usager.ère et le personnel*
- *Médiation dans la fonction publique avec le Centre De Gestion (CDG)*
- ...

Après avoir accueilli et pris le temps d'entendre l'usager.ère et la difficulté qu'il.elle rencontre, il.elle est orienté.e vers le partenaire compétent.

Lorsque cela est possible, le relais est passé par courriel ou téléphone, en présentant brièvement la situation et en mettant directement en contact avec l'usager.ère avec le.la professionnel.le, avec l'accord des personnes. Cette approche vise à simplifier le parcours des personnes et à prévenir les éventuelles difficultés et errances d'un service à l'autre liées à leurs démarches.

Pour les médiateur.rices accessibles uniquement par formulaire, les demandeur.ses reçoivent la procédure de saisine, les coordonnées précises des interlocuteur.rices concerné.es et les formulaires nécessaires.

RECOMMANDATIONS DES MÉDIATRICES

Suivi des propositions antérieures

Suivi des recommandations formulées en 2021

> Concernant l'information de La Maison Départementale des Personnes Handicapées d'Ille-et-Vilaine informant ne pas avoir la main sur le logiciel et le flux automatisé développés par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), la Médiature a interpellé la CNSA, via son rapport envoyé à 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, à travers l'intitulé de la civilité utilisé dans les courriers.

Le Département devait faire remonter ces observations lors de commissions.

- **Réponse du Conseil Départemental** : Le chef de service concerné s'est chargé personnellement de solliciter la CNSA concernant l'évolution du système d'information national des MDPH.
- **Réponse de la CNSA** : elle prend acte de cette information remontée et indique que ce sujet sera inclus dans son plan de travail relatif au système d'information.

> Concernant l'aide à l'accession à la propriété dans l'ancien pour les particuliers, une information devait être dispensée à la Chambre des Notaires afin de fournir les règles d'éligibilité de cette aide financière.

- **Réponse du Conseil Départemental** : la Direction Equilibre des Territoires a adressé un courrier à la Chambre des Notaires en mars 2022. Cf. courrier en annexe.

Suivi des recommandations formulées en 2022

Nous avons été plusieurs fois interpellées par des citoyens préoccupés par l'aménagement routier à proximité de leur habitation ; se sentant en insécurité, ils réclament des mesures préventives.

Les réponses reçues ne nous ont pas donné satisfaction, en tant que médiatrices.

En effet, nous tenons à favoriser une concertation pour une meilleure prise en compte des différents points de vue, préoccupations et règlements, et éviter les refus avec renvois systématique vers différents interlocuteurs. Or, la réponse finale (après examen de la situation) se traduit souvent par un renvoi vers la commune pour un aménagement ou vers la gendarmerie pour une réponse répressive.

Si nous voulons nous situer dans une approche, par exemple, similaire que celle de l'ASIP (Accueil Social Inconditionnel de Proximité), nous voulons éviter les réponses en silo, qui découlent d'institutions cloisonnées, et qui laisse le demandeur errer d'un service à l'autre, frappant à différentes portes et ayant l'impression que l'institution élude le problème.

Ces situations sont souvent au carrefour de plusieurs institutions : Département, Commune et Forces de l'Ordre (Gendarmerie ou Police).

Comment ces institutions pourraient-elles se regrouper et se concerter pour aborder ces problématiques de manière transversale et concertée avec les habitants ?

Peut-on envisager la création d'une cellule dédiée à ces questions ?

- **Réponse du Conseil Départemental** : aucune réponse n'a été donnée à ce jour sur ce sujet.
- **Ce sujet pourra être abordé lors d'un temps d'échange avec la Direction générale et/ou le service concerné.**

Nouvelles recommandations pour l'année 2023

Délais de traitement pour l'obtention et/ou le renouvellement de prestations handicap de la MDPH

Une personne dépose une demande de renouvellement de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) 6 mois à l'avance, comme requis par la MDPH, soit en mai 2022, car sa RQTH expire en novembre de la même année.

Elle relance la MDPH en novembre 2022, décembre 2022 et février 2023 ; la MDPH répond alors que le dossier est en cours d'évaluation.

En juillet 2023, suite à une relance un mois auparavant, elle obtient une réponse précisant que son dossier allait être traité en urgence.

En août 2023, elle fait finalement appel à la médiation car toujours sans nouvelles après 16 mois d'attente.

Le non renouvellement de la RQTH dans les délais impartis a un impact administratif et financier pour l'employeur.euse ainsi qu'un impact pour le.la salarié.e qui ne peut bénéficier des aides proposées par l'entreprise.

La médiatrice interpelle la MDPH et le renouvellement est acté le 31 août 2023, de manière rétroactive à la date du 1er décembre 2022.

- **Si les délais de traitement des renouvellements persistent, il serait opportun d'adapter l'information transmise aux usager.ères concernant ces délais. Cela devrait être fait afin de refléter correctement la capacité actuelle de traitement du service, tout en prenant en considération le contexte organisationnel en vigueur.**

TEMOIGNAGE ET INTERPELLATION

Témoignage : quand le Département se doit d'appliquer une procédure qui peut être perçue comme injuste par les personnes concernées, et le fait avec toute l'humanité nécessaire.

La médiation a pour mission de traiter les litiges et aussi, de concourir à l'amélioration des relations entre la collectivité et les usager.ères.

Une usagère a sollicité la Médiature pour témoigner de sa grande satisfaction concernant la manière dont une procédure a été menée par les services de la Solidarité Humaine et de l'Autonomie. Les médiatrices ont accepté d'inclure ce témoignage dans leur rapport, et ont décidé de le présenter après ce chapitre des recommandations, afin de souligner ce qui fonctionne bien et mérite d'être salué. Voici le résumé de cette demande :

En 2023, Madame P. sollicite un entretien avec la médiatrice du Conseil Départemental pour exprimer sa reconnaissance envers l'accompagnement exemplaire fourni par la collectivité à elle-même et à sa fratrie.

En effet, elle explique que la collectivité a relayé une demande de la tutelle concernant une obligation alimentaire pour leur père, ceci dans un contexte de sévères violences intrafamiliales par le passé (père violent, notamment sexuellement, avec ses enfants). Dans ce contexte, cette fratrie a refusé l'obligation alimentaire et le Département a dû les assigner devant le juge, alors qu'ils et elles avaient été victimes.

Madame P. témoigne alors qu'à cet endroit, le service a vraiment pris « soin » de leurs interlocuteurs à travers des mots posés justes, qui ont été « réconfortants ». Elle évoque un « *soutien professionnel et humain en tous points remarquable* » de la part des services du Conseil Départemental, intervenant de « manière exemplaire, professionnelle et humaine ».

Sensible à ces questions pour des raisons professionnelles et militantes, elle a souhaité que ses retours positifs soient relayés pour souligner la bienveillance de la collectivité.

Ce témoignage illustre la capacité des services du Département à gérer des situations où des intérêts divergents se croisent, en accompagnant ces demandes tout en prenant en compte le contexte global de manière juste, respectueuse, empathique et humaine.

Interpellation d'une association d'aide aux réfugiés politiques

Une association a interpellé la Médiature sur la question de la rétroactivité du Revenu de Solidarité Active (RSA) pour les personnes obtenant le statut de réfugié politique ; cette association faisait référence à une situation dans laquelle une personne réfugiée, domiciliée en Ille-et-Vilaine, avait été déboutée de sa demande de rétroactivité du RSA, après obtention de son statut de réfugié.

Or, une personne qui a demandé le RSA avant d'obtenir son statut de réfugié, est éligible au RSA dès l'attribution du statut de réfugié politique, même si cette attribution arrive ultérieurement.

En effet, selon le principe de reconnaissance, le statut de réfugié politique, une fois qu'il est reconnu par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA), est valable à partir de la date d'entrée sur le territoire du demandeur. Par conséquent, la personne devrait percevoir le RSA rétroactivement à compter du premier jour du mois de sa demande initiale.

Cette question a donné lieu à une recherche sur des aspects qui n'avaient pas été pris en compte dans le traitement des dossiers en Ille-et-Vilaine, puis à un échange avec les services concernés et Caroline Roger-Moigneu, Vice-Présidente déléguée à l'insertion et à la lutte contre la pauvreté, en charge de cette thématique. Les médiatrices ont fourni tous les éléments juridiques nécessaires, confirmant l'application de l'effet de reconnaissance dans de telles situations.

Sources :

- Principe du dépôt de la demande Art L.262-18 et R.262-33 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) : Le RSA est dû à compter du premier jour de la demande du mois civil au cours duquel la demande a été déposée.
- Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés prévoyant le principe d'égalité de traitement :
 - Article 23 : "Assistance publique ",
 - Article 24 : "Législation du travail et sécurité sociale".
- Le Conseil d'Etat a estimé que la qualité de réfugié avait un caractère reconnaissable le 9 novembre 1966 et le 27 mai 1977.

En annexe :

Synthèse de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) du 12 avril 2023

ACTIONS DE PARTENARIAT

A l'échelle départementale

- [Accueil Social Inconditionnel de Proximité \(ASIP\)](#)

L'ASIP est une priorité de l'Etat, issue de la Loi NOTRe de 2015, du plan d'action en faveur du travail social et du développement social (2015) et de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté 2018.

En Ille-et-Vilaine, la mise en œuvre du premier accueil social inconditionnel de proximité est un axe du Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Public (SDAASP) entre l'État et le Département, du Schéma Départemental de l'Action sociale de Proximité (SDASP) et de la contractualisation État - Département pour la prévention et la lutte contre la pauvreté.

Dans ce cadre, une médiatrice a participé à une formation en collaboration avec des partenaires au Centre Départemental d'Action Sociale (CDAS) de Maen-Roch.

[Place des Droits en 2023](#)

Pour sa quatrième édition, l'événement Place des droits s'est tenu le 24 mai 2023, fruit d'une collaboration et d'une préparation conjointes de la Ville de Rennes et du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD), réunissant tou.tes les acteur.rices engagés dans l'accès aux droits des citoyen.nes, dont la Médiation Départementale.



A l'échelle Régionale

[Rencontre régionale des médiateur.rices institutionnel.les](https://www.mediateur.rices.institutionnel.les)

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 France Travail Région, le Conseil Départemental Accès au Droit (CDAD) d'Ille-et-Vilaine, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) des Côtes d'Armor, les délégués 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 10^{ème} rencontre régionale des médiateur.rices institutionnel.les et délégué.es de la Défenseure le **mardi 7 février 2023**. Pour cette édition, cette rencontre a été accueillie au sein du **Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine**, dans la solennelle salle de l'Assemblée. Cet accueil a été salué par nombre des invité.es présent.es ce jour.

Cécile Bouton, Vice-Présidente déléguée à la démocratie participative, à la citoyenneté et à la relation aux usager.ères du service public départemental a accueilli les participant.es, suivie d'un discours d'introduction de **Jean-Louis WALTER**, Médiateur National France Travail (anciennement Pôle Emploi).



La première table ronde présentait l'**évolution de la médiation institutionnelle, avec comme exemple les collectivités territoriales.**

Sont intervenus concernant le statut spécifique du médiateur, notamment sur la question cruciale de l'indépendance du médiateur :

- **Santiago SERRANO**, administrateur de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) et **médiateur** du Département de Seine-Saint-Denis
- **Joël GAYSSOT**, auteur de l'enquête « Le médiateur institutionnel dans les collectivités territoriales », Médiateur national délégué, Ministère de l'économie, des finances et de la relance et **médiateur** de la Ville de Marseille

La seconde table ronde présentait le sujet de la « **Dématérialisation et multiplication des règles, des réponses pour faciliter l'accès aux droits** », où ont été écoutés attentivement :

- **Frédéric SEVIGON**, Directeur Régional France Travail Bretagne
- **Nelly BLANCHET**, Coordinatrice Accueil Social Inconditionnel de Proximité, Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine
- **Maryse JAMES**, Chargée de mission Accès aux droits et aux soins, CPAM d'Ille-et-Vilaine
- **Jean-Claude L'HOSTIS**, Délégué du Défenseur des Droits et animateur régional des Délégués
- **Benoit VALLAURI**, Directeur du Ti LAB, laboratoire régional d'innovation publique



Enfin, lors de la troisième table ronde sur « le déploiement de la médiation dans la justice : quels bénéfices pour les citoyens et les justiciables », les intervenant.es suivant.es ont partagé leurs approches :

- **Jean-Louis WALTER**, Médiateur national de France Travail
- **Béatrice RIVAIL**, Présidente du Tribunal Judiciaire de Rennes et Présidente du Conseil Départemental de l'Accès aux Droits d'Ille-et-Vilaine
- **Franck ETIENVRE**, Vice-Président du Tribunal Administratif de Rennes et Référent Médiation membre du comité Justice Administrative et Médiation (JAM)



Les évaluations de satisfaction après cette 10ème journée régionale des médiateur.trices institutionnel.les ont été extrêmement positives : une satisfaction élevée concernant l'organisation de l'événement, le choix des sujets, les interventions et les débats, ainsi que le moment convivial et l'opportunité de créer des liens utiles lors des rencontres en présentiel. Sans oublier le souhait de poursuivre ces rencontres annuelles.

Le comité de pilotage prépare pour l'année 2024 une rencontre qui célébrera en même temps les 10 ans de ces rencontres annuelles ou bisannuelles.



ameli.fr



COMMUNIQUE DE PRESSE

10èmes Rencontres régionales du Réseau Médiation et Délégués du Défenseur des Droits Bretagne

Mardi 7 février de 10h à 15h30

Hôtel du Département, 1 avenue de la Préfecture, 35000 Rennes, Salle de l'Assemblée

Le 7 février aura lieu la 10^{ème} Rencontre régionale du Réseau Médiation et Délégués du Défenseur des droits, après deux ans de suspension suite au Covid.

Preuve de l'intérêt suscité par ces Rencontres, nombreux des membres de ce Réseau, ainsi que des nouveaux médiateurs et médiatrices, ont répondu présent avec 80 participants.

Les précédentes Rencontres avaient été organisées autour d'une institution accueillante : CPAM 35, Urssaf, Carsat notamment se sont ainsi mobilisés pour les accueillir. Pour la première fois, ces Rencontres sont organisées sous la forme d'un colloque d'ampleur d'une journée, avec 3 tables rondes regroupant 10 intervenants. Les sujets seront les suivants :

- Développement, statut et posture du Médiateur à travers l'exemple des collectivités territoriales
- Dématérialisation et non recours / nonaccès aux droits : impact et solutions
- Déploiement de la médiation dans les institutions judiciaires : bénéfices pour les citoyens

A la manœuvre, les médiatrices de Pôle emploi Bretagne, du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, de la CPAM 35, la coordinatrice du Conseil Départemental d'Accès aux Droits, ainsi que le Délégué du Défenseur des Droits animateur des Délégués bretons.

Ces Rencontres ont été lancées en 2014 par Pôle emploi Bretagne et sa Médiatrice, dans l'objectif de créer un réseau contribuant à l'amélioration de la relation citoyens / institutions publiques au sens large. Il s'agissait d'échanger entre Médiateurs de façon à connaître les pratiques respectives en direction des usagers, à les faire progresser, à résoudre des situations complexes de personnes en rapport avec plusieurs de ces institutions. Près de 40 institutions et associations d'aide sont dans ce Réseau, ainsi que des Médiateurs nationaux pour lesquels il n'y a pas de déclinaison régionale.

Depuis 4 ans, un Copil a été constitué de façon à monter ces Rencontres de façon collégiale et de multiplier les idées et favoriser les synergies. C'est ce Copil qui organise cette 10^{ème} Rencontre.

L'accueil, cette année, de cette 10^{ème} Rencontre par le Département d'Ille-et-Vilaine prend tout son sens, en tant qu'institution précurseuse de la médiation territoriale, en créant dès 2012 la mission de médiation. Les deux médiatrices du Département d'Ille et Vilaine ont pour mission d'accueillir la demande des Breilliennes et Breilliens concernant des litiges avec la collectivité et de les accompagner. La médiation départementale a pour principaux objectifs d'améliorer la relation et favoriser un rapprochement entre les usagers et l'institution départementale, en offrant une possibilité de recours pour des personnes en désaccord avec une décision de l'administration les concernant.

Tribunal administratif

Franck ETIENVRE, vice-Président et référent médiation auprès du Tribunal Administratif de Rennes, présent lors de la rencontre au Conseil Département le 07 février 2023, a proposé au Département une convention de médiation entre le Conseil Départemental et le Tribunal Administratif.

Ces conventions passées avec différentes collectivités permettent au Tribunal Administratif de leur orienter des demandes de règlement amiable des litiges afin de proposer une médiation aux usagers avant toute démarche contentieuse.

L'objectif est de promouvoir et encourager les médiations, donner ainsi un accès à cette démarche amiable aux administrés de la région Bretagne.

Ce projet est en cours d'étude ; il pourrait permettre la mise en place d'un dispositif relais vers la Médiature départementale, à l'instar de ce qui se pratique dans d'autres départements comme celui de la Seine-Saint-Denis ou du Val-de-Marne.

A l'échelle nationale et internationale

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine est membre depuis 2012 de l'AMCT.

Les médiatrices profitent de cette dynamique nationale à travers divers événements et moments clés, essentiels pour répondre à l'exigence de formation continue des médiateur.ices afin d'améliorer la qualité du service.

Dynamiques transversales (nationales)

Les médiatrices d'Ille-et-Vilaine ont initié des sessions régulières de partage de pratiques, que l'on pourrait qualifier de « co-développement », avec quelques collègues membres de l'AMCT.

Cette démarche a été initiée en réponse à un besoin exprimé lors de nos réunions par plusieurs membres de l'association.

Ces temps favorisent une dynamique collective, permettent l'échange de réflexions et contribuent à la formation continue des médiateur.ices, tout en évitant l'isolement dans les pratiques. Elles ont permis d'étudier ensemble des cas complexes, présentés de manière anonymisée, et de bénéficier de la diversité des regards, conduisant ainsi à des solutions plus pertinentes.

L'initiative sera partagée au sein de l'AMCT afin qu'elle puisse être reproduite par d'autres collègues intéressés.

L'Assemblée Générale de l'AMCT :

L'assemblée générale de l'AMCT s'est tenue à Marseille, organisée par les médiateurs de la Ville et de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, courant octobre, proposant un programme dense autour de 3 thèmes :

○ UN SOCLE COMMUN POUR LES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS : formation, statut, positionnement (indépendance)

Avec la participation de Myriam BACQUÉ, médiatrice ; Daniel AGACINSKI Délégué général à la Médiation auprès du Défenseur des Droits ; Pierre PELOUZET, Médiateur des entreprises.

○ RENCONTRE AUTOUR DU DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION

Avec la participation de Christophe MIRMAND, Préfet de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Président de l'Association du Corps Préfectoral ; Christian LEYRIT, Président de l'AMCT ; Renaud LE BRETON de VANOISE, Premier Président de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence ; Frédérique AGOSTINI, Présidente du Conseil National de la Médiation ; Laurence HELMLINGER, Présidente de la Cour Administrative d'appel de Marseille ; Thierry TROTTIER, Président du Tribunal Administratif de Marseille ; Daniel AGACINSKI, Délégué à la Médiation auprès du Défenseur des Droits ; Amaury LENOIR, Délégué National à la Médiation pour les juridictions administratives, médiateur.

○ LE RÔLE DE LA MÉDIATION FACE À UNE SOCIÉTÉ EN TENSION : la médiation institutionnelle, les médiations à l'initiative du juge administratif et la médiation avec les agents de nos collectivités

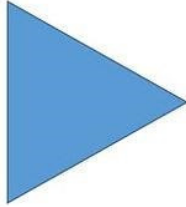
Avec la participation de Daniel AGACINSKI, Délégué Général à la Médiation auprès du Défenseur des Droits ; Dominique BONMATI, Présidente du Comité Consultatif Interrégional de règlement amiable des marchés publics de Marseille ; Karine JORDA-LECROQ, Vice-présidente du Tribunal Administratif de Marseille, référente médiation ; Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le Conseil d'administration

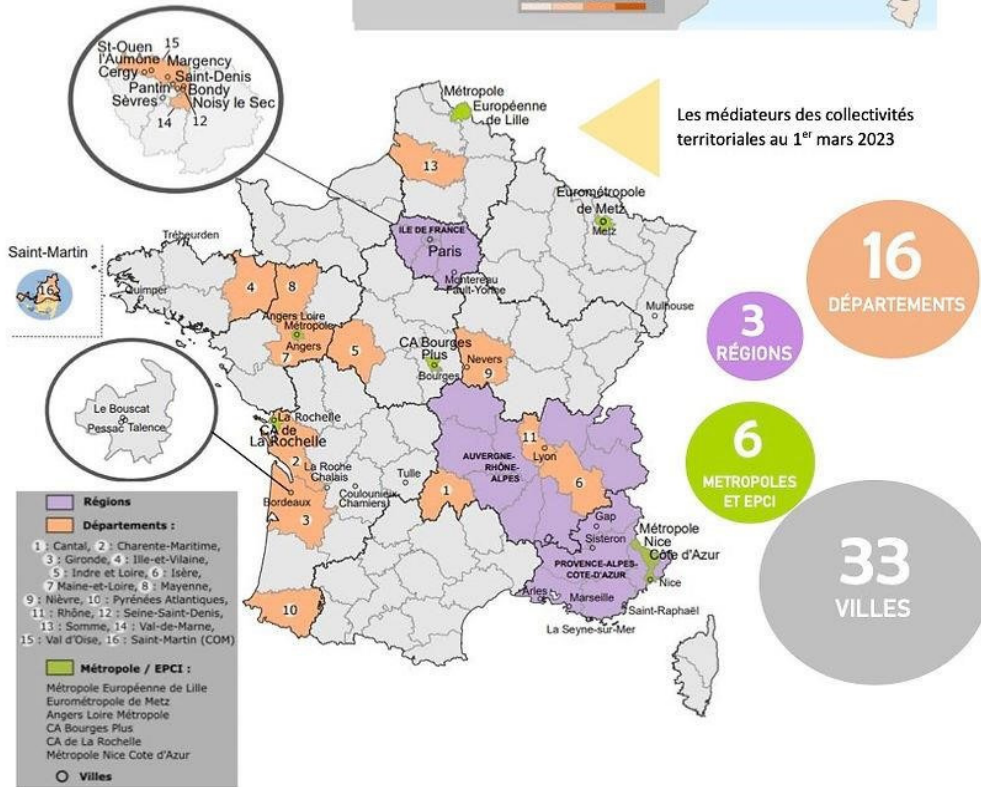
Virginie Tostivint, médiatrice départementale, est membre du conseil d'administration de cette association et participe aux débats sur les questions d'actualité de la médiation territoriale, ainsi qu'à la planification d'actions à l'échelle nationale.

Le conseil d'administration s'engage dans le développement de la médiation à l'échelle nationale ; Le nombre de médiateur.rices sur le territoire a augmenté, atteignant désormais 57 collectivités et concernant 23 millions d'habitants.

Nombre de médiateurs des collectivités par région au 1^{er} mars 2023



Les médiateurs des collectivités territoriales au 1^{er} mars 2023



Conseil national de la médiation

A noter également que le Garde des Sceaux, Éric DUPOND-MORETTI, a installé le Conseil National de la Médiation (CNM) le lundi 12 juin 2023 ; la composition de ce nouveau conseil a été publiée au Journal Officiel le 27 mai 2023. L'Association des médiateurs des collectivités territoriales fait partie des 9 associations retenues. Christian LEYRIT, alors président de l'AMCT et médiateur du Conseil Départemental de la Charente-Maritime, a été nommé titulaire, tandis que Michel SAPPIN, alors vice-président, médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), a été nommé suppléant. Cette nomination constitue une reconnaissance significative de l'AMCT par les autorités gouvernementales.

CONCLUSION

Afin de continuer à remplir au mieux notre mission dans l'intérêt des Breillien.nes et de leur relation avec la collectivité, nous identifions les objectifs suivants pour l'année 2024 :

- Poursuivre /renforcer la **communication** pour promouvoir l'accès à la médiation :
 - ✦ A l'intention des services du Département par des articles, des interventions au sein des équipes et l'envoi de plaquettes présentant la médiation
 - ✦ Vers le public et les partenaires, par l'envoi de plaquettes, des articles dans les journaux destinés aux citoyen.nes et la participation à des événements Cet objectif est également inscrit dans le projet de mandature :
 - ✦ Poursuivre la communication sur la médiation (en interne et en externe) ✦
Valoriser le rôle des médiateur.rices départementaux.ales.

- Poursuivre la réflexion avec l'exécutif sur la **place de la médiation départementale et son organisation**, afin de faciliter sa mission et veiller au respect de sa déontologie, notamment en ce qui concerne son indépendance.

- Prévoir des temps d'échange avec la Direction générale du Département et l'Elue à la médiation concernant le **suivi des recommandations**.

- Poursuivre l'organisation et la participation à des **événements partenariaux** :
 - Notamment les 10 ans des Rencontres Régionales des médiateur.rices institutionnel.les et délégué.es de la Défenseure des Droits
 - Le 3^{ème} Congrès international des Médiations à Angers, prévu du 12 au 14 mars 2025.

ANNEXES

Courrier pour la Chambre des Notaires

Note de la Caisse Nationale des Allocations Familiales du 12 avril 2023

POLE DYNAMIQUES TERRITORIALES

DIRECTION EQUILIBRE DES
TERRITOIRES

SERVICE HABITAT ET CADRE DE VIE

Affaire suivie par

Annie MAUPIN

Tél. : 02 99 02 42 02

Fax : 02 99 02 20 87

annie.maupin@ille-et-vilaine.fr

Monsieur Richard Levionnois
Président de la chambre des notaires d'Ille-et-
Vilaine
2 mail Anne Catherine
CS 54337
35043 RENNES CEDEX

Réf. 835

Rennes, le 29 MARS 2022

Objet : courrier d'information sur le dispositif départemental d'accès sociale à la propriété

Monsieur le Président,

Afin de porter à connaissance d'un public, le plus large possible, l'aide financière accordée par le Département aux ménages souhaitant devenir propriétaires, je vous saurai gré de bien vouloir diffuser, pour rappel, cette information à l'ensemble des études notariales.

L'aide départementale s'adresse à des ménages à revenus modestes, sous conditions, souhaitant devenir propriétaires pour la première fois. Le logement doit avoir plus de 15 ans et se situer en centre ville ou en centre bourg. Il doit présenter une étiquette énergétique E ou moins bien à l'achat ; le ménage doit s'engager à réaliser des travaux de rénovation énergétique pour atteindre une étiquette D ou mieux.

L'aide s'adresse à des ménages qui disposent d'un revenu fiscal de référence inférieur au plafond fixé dans le cadre du PSLA (prêt social location accession). L'aide perçue dépend de la composition du foyer. Elle est de 4 000 € pour une famille de 3 personnes ou moins et de 5 000 € pour une famille de 4 personnes ou plus. Elle peut être doublée dans certaines communes si le bien se situe en cœur de bourg et s'il est vacant depuis plus de trois ans. Cette majoration reste à l'appréciation du Département.

Un parcours individualisé permet au.à la bénéficiaire de sécuriser son projet. Il comprend une rencontre obligatoire avec un.e conseiller.e de l'Association départementale d'information sur le logement (Adil 35). Afin de percevoir l'aide départementale, le particulier doit s'engager à occuper le logement à titre de résidence principale pendant cinq ans au moins.

Le dossier complet de demande de subvention doit être déposé, avant la signature de l'acte de vente définitif, dans l'agence départementale de rattachement de la commune où est localisé le bien (agence de rattachement sur <https://www.ille-et-vilaine.fr/article/ou-est-mon-agence-departementale>). Le formulaire de demande de subvention est téléchargeable sur www.ille-et-vilaine.fr/aides-habitat.

Les services du Département se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. Je vous remercie par avance de bien vouloir diffuser cette information le plus largement possible.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération distinguée.

Pour le Président et par délégation,
Le Vice-Président
Délégué à l'habitat, soutien aux
communes, numérique



Ludovic COULOMBEL

Paris, le 12 avril 2023

**Direction des politiques
familiales et sociales**

IT 2023-053

Mesdames et Messieurs les Directeurs
et Directeurs Comptables et Financiers des Caf
Mesdames et Messieurs les Responsables des
Centres de ressources

Objet : Obtention du statut de réfugié, effet reconnaif et droit au Rsa

Madame, Monsieur le Directeur,
Madame, Monsieur le Directeur Comptable et Financier,
Madame, Monsieur le Responsable de Centre de ressources,



32 avenue de la Sibelle
75685 PARIS cedex 14
Tél. : 01 45 65 52 52
Fax : 01 45 65 57 24

SYNTHESE

En raison de son caractère reconnaif, l'obtention du statut de réfugié permet l'ouverture du droit au Rsa le mois de la demande de Rsa quelle que soit la date de sa réalisation (sous réserve du respect de la prescription biennale).

Si le demandeur ne peut prétendre à son droit au Rsa qu'après son admission effective au bénéfice du statut de réfugié, la demande de Rsa peut être réalisée même en qualité de demandeur d'asile. L'effet reconnaif doit s'entendre de manière large. Il n'y a pas lieu de circonscrire cette application aux seules personnes réinstallées et relocalisées.

1. Possibilité d'ouvrir le droit au Rsa de manière rétroactive dès la demande

➤ **Application de l'effet reconnaîtif au sens large à tous les publics**

La présente information technique a pour objectif de rappeler que le caractère reconnaîtif attaché à la reconnaissance du statut de réfugié rend possible le versement du Rsa depuis la date du dépôt de la demande.

En effet, des divergences d'interprétation ont pu apparaître au sujet de la date à partir de laquelle les droits Rsa et éventuellement la Prime d'activité doivent être ouverts aux réfugiés statutaires : la date d'obtention du statut de réfugié ou la date de dépôt de la demande du Rsa ou de la Ppa (les demandeurs d'asile pouvant être autorisés à travailler sous certaines conditions).

Par ailleurs, il semble nécessaire d'éclaircir les consignes relatives au traitement des demandes déposées pendant la période où l'intéressé disposait du statut du demandeur d'asile.

Aucune distinction n'est à faire entre les différentes catégories de réfugiés quant à l'application de l'effet reconnaîtif : sont concernés aussi bien les personnes relocalisées ou réinstallées que les demandeurs d'asile non-accompagnés.

➤ **Argumentaire juridique**

Plusieurs facteurs justifient l'application de l'effet reconnaîtif au sens large :

- En vertu d'une jurisprudence clairement établie, la reconnaissance du statut de réfugié présente un caractère reconnaîtif : la décision d'octroyer le statut de réfugié est purement déclarative. Cela signifie que le réfugié dispose d'un droit à être reconnu comme tel à compter de la date de sa demande d'octroi de ce statut. Par conséquent, l'allocataire qui s'est vu reconnaître le statut de réfugié est réputé séjourner régulièrement en France depuis son entrée sur le territoire.
- Le principe du dépôt de la demande est prévu aux articles L.262-18 et R.262-33 du Casf qui précisent que le Rsa est dû à compter du premier jour du mois civil au cours duquel la demande a été déposée. En revanche, aucune disposition ne vient circonscrire la période à laquelle la demande du Rsa peut être effectuée. Si le demandeur ne peut prétendre utilement à son droit au Rsa qu'après son admission effective au bénéfice du statut de réfugié, la demande du Rsa peut être réalisée même en qualité de demandeur d'asile. Par conséquent, si la demande de Rsa a été déposée pendant cette période, le Rsa sera valorisé de manière rétroactive depuis le dépôt de cette demande en application de l'article R262-33 du Casf.
- Convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés (notamment les articles 23 et 24) prévoyant le principe d'égalité de traitement)

2. Affiliation et gestion des demandeurs d'asile

➤ Affiliation des demandeurs d'asile et attribution d'un Nir d'attente

Concernant la mise en œuvre pratique de cette consigne, la connexion à la personne rend désormais possible l'affiliation des demandeurs d'asile. L'IT n° 136-2017 sur la non-affiliation des demandeurs d'asile est par conséquent inapplicable.

Le demandeur d'asile peut choisir de faire une demande de Rsa en ligne et créer son compte. Il renseigne son état civil et une coordonnée de contact et choisit son mot de passe. A la fin de cette étape, en l'absence de Nir, un identifiant provisoire (composé de la lettre P et de 8 chiffres) lui est communiqué pour qu'il puisse poursuivre sa démarche de demande Rsa.

Une fois la demande de Rsa réalisée en ligne, un numéro de dossier lui est attribué. Lorsque l'utilisateur indique avoir obtenu le statut de réfugié, le gestionnaire conseil affine le dossier et traite la demande de Rsa.

En parallèle, le gestionnaire conseil devra transmettre, via une « dpers » (demande de personne), au service gestion des personnes, la pièce justifiant le statut de réfugié afin de pouvoir créer le Nir d'attente (NIA). Il lui sera communiqué par courrier et lui permet alors de s'identifier pour se connecter au Caf.fr, en remplacement de l'identifiant provisoire mentionné plus haut. Ce Nia est certifié et se transforme en Nir à réception des actes d'état civil élaborés par l'Ofpra.

3. Articulation avec l'Allocation pour les demandeurs d'asile (« Ada »)

La présente IT ne remet pas en cause la règle de non-cumul du Rsa et de l'allocation pour les demandeurs d'asile. Comme précisé dans la LR n° 2017-003 du 18 janvier 2017, l'ADA constitue une ressource prise en compte pour le calcul du Rsa. L'accès à l'application DNA (Dispositif national d'accueil) de l'Ofii permet de consulter l'historique des paiements mensuels ADA afin de calculer les droits au Rsa (IT n° 2021-162). L'ADA ne doit donc pas être renseignée dans la demande ou dans la DTR au risque d'être retenue deux fois dans le calcul des droits.