

# Médiation Départementale



ÉCOUTER  
RÉSoudre  
EXPLIQUER  
ORIENTER

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



**RAPPORT 2017-2018**



Depuis 2012, la médiation départementale œuvre au service des Breilliennes et Breilliens, avec pour principal objectif d'améliorer la relation entre les usager.e.s et l'institution départementale.

La médiation, qui agit en toute indépendance, confidentialité et impartialité, offre une possibilité de recours pour des personnes en désaccord avec une décision de l'administration les concernant. Le/la médiateur.e a par ailleurs un rôle de recommandation afin d'améliorer les procédures et le fonctionnement du service public départemental.

Ces missions ont mobilisé nos deux précédent.es médiateur.es, Soazig Leseignoux et Michel Bihan de janvier 2016 à avril 2018, avec l'aide de Claudie Daniel, ancienne médiateure, puis notre nouvelle médiateure Hélène Amouriaux depuis mai 2018.

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 cette démarche. La qualité de l'accueil est primordiale et contribue au bon déroulement de la médiation.

Comme déjà constaté les années précédentes, et en augmentation depuis le transfert de la compétence transport, une grande partie des saisines ne concerne pas les compétences du Conseil départemental. Toutefois, afin d'être utile à l'ensemble des usager.es sollicitant une médiation, il est essentiel de réorienter les demandes vers l'administration ou la collectivité concernée, d'indiquer la marche à suivre, de préciser les contacts à prendre.

Lorsque la demande concerne une compétence départementale, la recherche d'informations précises est immédiatement engagée auprès des services concernés. Le rapport de médiation n'est rédigé et transmis aux parties intéressées qu'une fois l'ensemble des éléments d'information contradictoires réunis.

La médiateure du Département est adhérente du réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales (MCT), lui permettant ainsi de partager et d'enrichir son expérience. Elle est également en relation régulière avec les délégué.es du Défenseur des droits.

Le présent rapport fait état des deux dernières années de médiation départementale.

Au nom du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, je remercie Soazig Leseignoux, Michel Bihan, Claudie Daniel, Hélène Amouriaux ainsi que les assistantes de l'accueil téléphonique de la médiation, et leur renouvelle notre confiance pour l'année 2019, au service des Breilliennes et Breilliens.

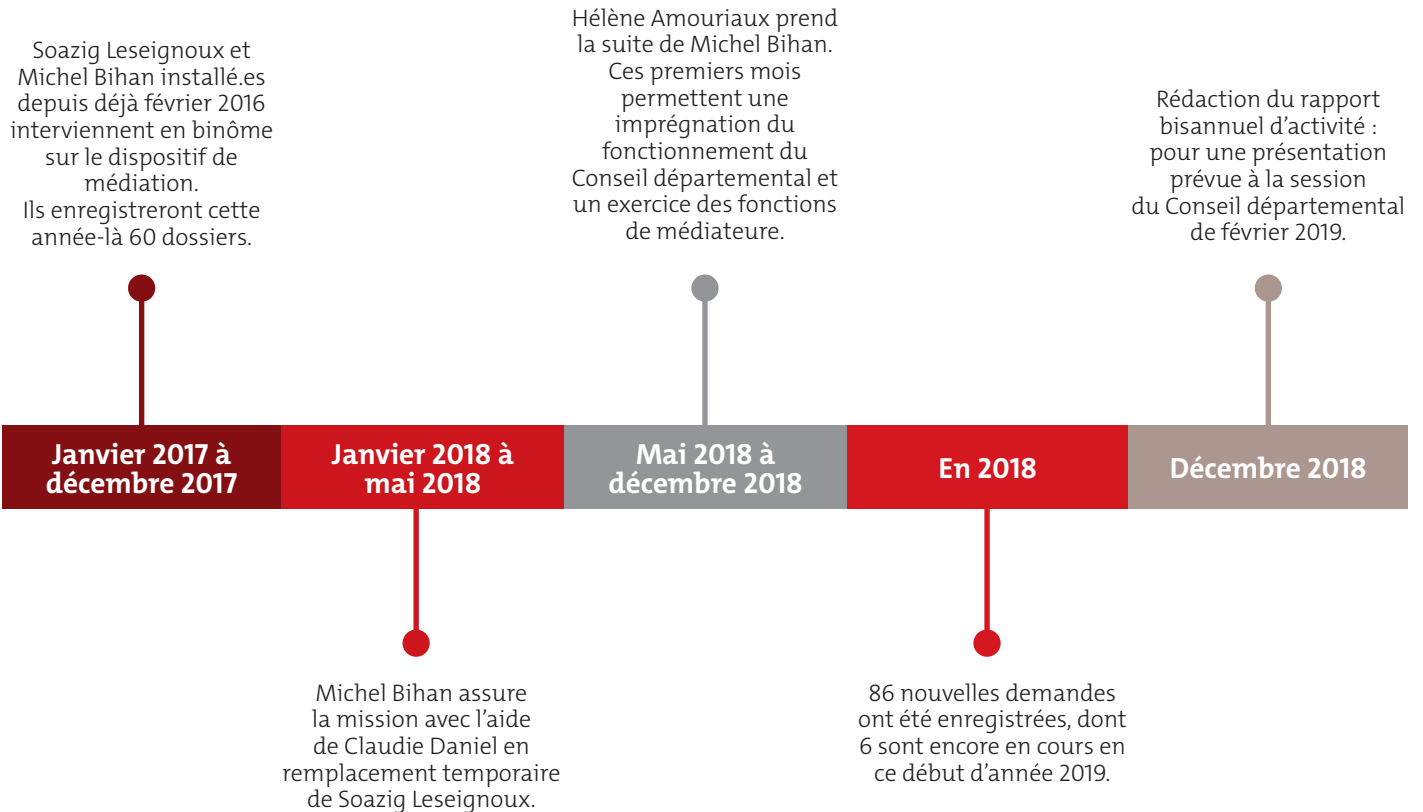
**Claudine David**

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



## Retour sur deux années de médiation

Janvier 2017 à décembre 2018



Au terme de cette première période de mission en tant que médiatrice départementale, je souhaite saisir l'opportunité de ce rapport d'activité pour, dans la continuité de mes prédécesseur.es, **partager le quotidien, préciser ma mission et communiquer sur l'intérêt et le sens de la médiation** aussi bien pour les usager.es que pour le Conseil départemental lui-même.

Cette information m'apparaît par ailleurs particulièrement appropriée du fait de l'absence de rapport en 2017.

**Mes 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, je ne dispose, me semble-t-il, que de trop peu de recul pour l'instant.

**Hélène Amouriaux**  
Médiatrice départementale





## La médiation : mode d'emploi

Dans une collectivité territoriale, la médiation s'exerce dans un contexte générateur de déséquilibre. Le conflit qui déclenche la saisine oppose des citoyen.nes habité.es par un sentiment d'impuissance à un service du Département dont les décisions sont argumentées et encadrées. Des citoyen.nes a priori mécontent.es, en colère, face à un Département fort de ses missions et de ses expertises. Dans sa compréhension du conflit, le.la médiateur.e veille à l'équilibre des échanges d'arguments. En privilégiant un règlement à l'amiable du litige, il permet de sortir de l'équation « un gagnant contre un perdant ». Que la décision soit favorable ou défavorable, si le traitement du litige est équitable, la confiance est retrouvée et la nouvelle équation devient « deux gagnant-gagnant ».

### La médiation : qu'est-ce que c'est ?

#### QUI EST LE MÉDIATEUR ET QUEL EST SON RÔLE ?

Présente depuis 2012 au Département, la mission de médiation est actuellement assurée par Hélène Amouriaux, en poste depuis le 14 mai 2018.

La médiatrice est une personnalité qualifiée, qui vise la recherche de **solutions équitables** dès lors qu'un litige oppose une ou plusieurs personnes à l'institution départementale. Elle est sollicitée pour **un recours amiable et gratuit soit directement, soit par l'intermédiaire d'un.e élu.e du Conseil départemental**. Elle n'intervient que sur les compétences du Département : action sociale, handicap, collèges, routes... Elle ne dispose **pas du pouvoir d'autosaisine**.

La médiatrice est une personne indépendante, garante d'une stricte confidentialité sur les dossiers qui lui sont confiés. Son **avis** est **consultatif**.

#### ACCUEIL, ÉCOUTE, ORIENTATION, ACTION EN RÉSEAU

La première des missions de la médiation est **l'accueil des personnes** s'exprimant le plus souvent par téléphone ou par courriel. Une mission largement facilitée par l'attention bienveillante de l'**assistante** intervenant dans le champ de la médiation.

Au plan national, 40 % à 50 % des appels sollicitant les médiations des collectivités territoriales ne concernent pas la collectivité appelée. Déjà constatée en 2016, cette tendance a été confirmée en 2017 et en 2018 lors de l'assemblée générale des médiateur.es de collectivités territoriales qui a eu lieu à Nice en juin 2018.

En Ile-et-Vilaine, cette tendance est encore plus prégnante. La part des sollicitations ne concernant pas le Département est montée à 63 % en 2017, année du transfert de la compétence transport à la Région. Elle atteint 80 % en 2018.

L'orientation vers le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice 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 délégué.es 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 mes yeux du rôle de la médiation départementale. Elle suppose une bonne connaissance du réseau et des actrices et acteurs de la médiation dans toute l'Ile-et-Vilaine. Ces premiers mois depuis

mon arrivée en mai 2018 m'ont permis de rencontrer un certain nombre de mes homologues, de participer à des réunions organisées par le Centre départemental d'accès au droit, par l'association Cité et Médiation, par le réseau des médiateurs-conciliateurs et délégués du défenseur des droits bretons.

La **complémentarité entre toutes ces entités** 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'usager.e concerne directement les compétences départementales, le traitement du dossier est bien sûr plus long et plus approfondi. La présence de la médiatrice se limitant à **deux jours par semaine**, tous les appels commencent à être traités, sauf urgence, chaque lundi et chaque jeudi.

Par téléphone, courriel ou courrier, un **contact** est alors  **systématiquement pris avec la ou le requérant.e.**

Le premier point abordé est de comprendre comment l'usager.e a fait part de son incompréhension et/ou de son désaccord auprès des services.

Il arrive que cette première démarche n'ait au final pas encore été effectuée, l'usager.e pensant que le médiateur pourrait le faire. Dans ce cas, la médiatrice prend le temps avec l'usager.e d'identifier ses besoins et de préciser sa demande et l'accompagne afin qu'il puisse lui-même exposer sa demande au service et faire valoir son droit au recours et/ou à la réclamation.

**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, ou au bureau si cela est souhaité par la personne.

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

La **rédaction 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 agent.es** ou **entre les services départementaux** ou encore **dans les conflits privés opposant des usager.es à d'autres usager.es** ni **lorsqu'une procédure est en cours**, par exemple auprès du tribunal administratif ou du tribunal des affaires sociales.

Hors de ces champs, la médiatrice n'a qu'un but : **proposer un règlement à l'amiable** des litiges et des blocages existants entre les citoyen.nes 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.**

## Comment fonctionne la médiation ?

### LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION

La médiation est un service librement consenti, soumis à la confidentialité, personnalisé gratuit et facile d'accès. Ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs : indépendance et impartialité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, écoute équilibrée et attentive des parties en litige, respect du contradictoire, sens de l'équité, transparence.

L'**impartialité** est ainsi de mise quand les usager.es demandeur.ses ou les services sollicités cherchent à le convaincre ou sont convaincus du bien-fondé 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 usager.es aussi bien qu'aux agent.es, voire aux élu.es 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.es, services départementaux et usager.es.

La suite logique de la médiation est la **recommandation possible** auprès des agent.es et des élu.es pour un service public encore plus efficace et plus proche des préoccupations des habitant.es 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 et elles savent que leur recours est bien pris en compte et qu'eux-mêmes ne tardent pas à saisir la ou le médiateur, voilà les éléments d'une médiation efficace.

### LA MÉTHODE DE TRAVAIL DU MÉDIATEUR



#### 1. Privilégier l'écoute

L'écoute n'est pas qu'un moyen de recueillir des informations.

Elle marque, par l'attitude adoptée, l'intérêt, la curiosité, la considération pour chacun des acteurs du contentieux.

Elle permet également de démêler les émotions ressenties par les parties prenantes au sujet des faits qui se sont déroulés.

Enfin, cette écoute peut permettre de mesurer ce qui est « raisonnablement possible ».



#### 2. Comprendre les protocoles et les méthodes des services

Les services agissent à partir d'un cadre précis qui intègre la réglementation et la loi. Ils s'appuient sur des expertises pointues. Lors du dialogue qui s'instaure, le médiateur doit comprendre les procédures adoptées et la complexité de l'ingénierie mobilisée. Le litige peut parfois résulter d'une mauvaise application de la procédure ou du fait que la procédure adoptée n'intègre pas la situation singulière du requérant. L'idée n'est pas de rechercher une faute mais plutôt de comprendre les conditions d'application de ces procédures pour dégager une explication recevable pour l'usager.



#### 3. Construire une chronologie des faits pour animer le débat contradictoire

Lorsque cette chronologie est établie, le médiateur invite l'usager.e et les services à en faire le commentaire en privilégiant les faits. Cette chronologie constitue le support essentiel du débat contradictoire.



#### 4. Faire émerger une solution acceptable

Les deux parties sont invitées à s'écarter de leurs positions initiales. Pour l'usager.e, il s'agit d'exprimer son ressenti, pour ensuite le surmonter en exprimant la dimension singulière de son attente. Pour le service, il s'agit de faire comprendre la nécessité de respecter son cadre légal et réglementaire pour ensuite rechercher comment prendre en compte la spécificité du dossier. Des ajustements potentiels sont proposés par les services, à la lumière de la situation individuelle et au regard de l'équité. Le/la médiateur.e contribue à faire émerger la contribution de chacune des parties en formalisant, dans un avis, la synthèse entre les attentes de l'usager.e et les solutions proposées par le service concerné.

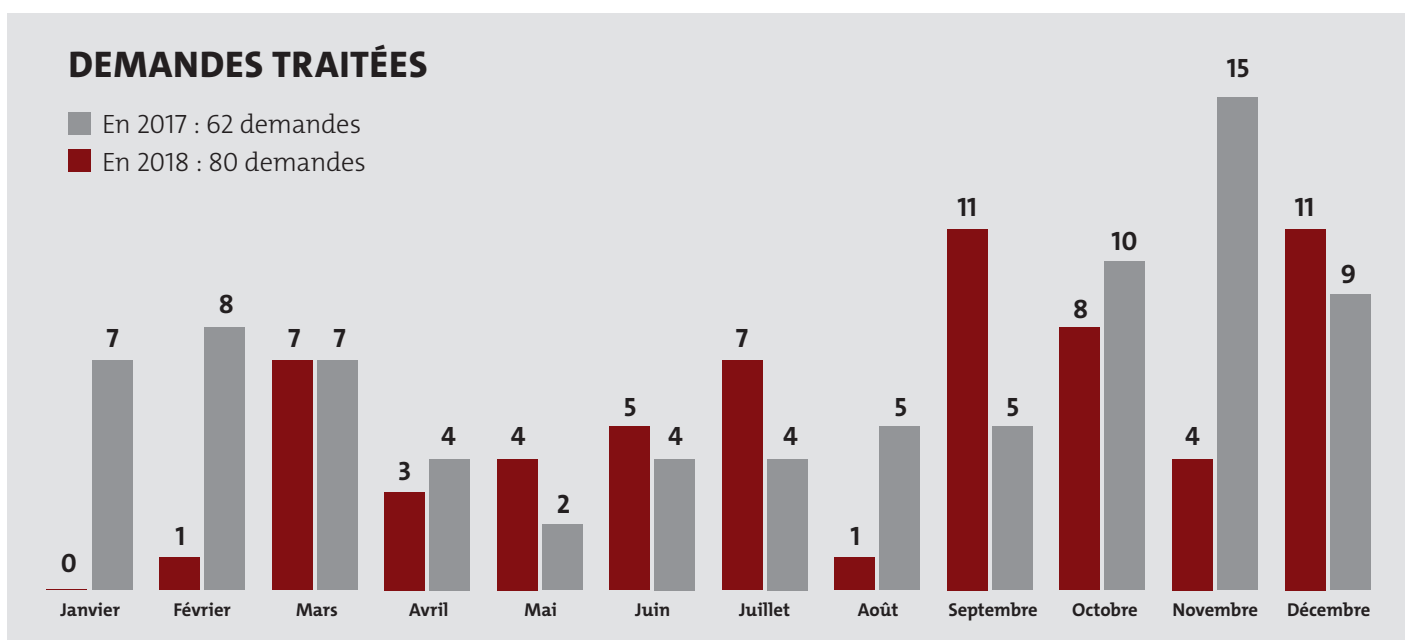


## Bilan d'activité

### Informations sur les demandes traitées et clôturées en 2017 et 2018

Avec 62 requêtes en 2017 et 86 en 2018, on constate une progression de l'activité de 32 %. 6 dossiers ouverts en 2018 sont encore en cours de traitement au 31/12/2018.

#### • 142 dossiers traités pour les deux années 2017 et 2018



62 situations ont été traitées en 2017 et 80 en 2018. Ces **chiffres** sont en augmentation depuis **2016 (57)**. Après un doublement de l'activité – de 38 à 77 situations intégralement suivies entre 2013 et 2015 –, la mission a connu une baisse d'activités en 2016 et 2017 et semble repartir en 2018. Cela s'explique vraisemblablement par un manque de stabilité de la mission à la fin de l'année 2017, avec des remplacements ponctuels de médiateur.es.

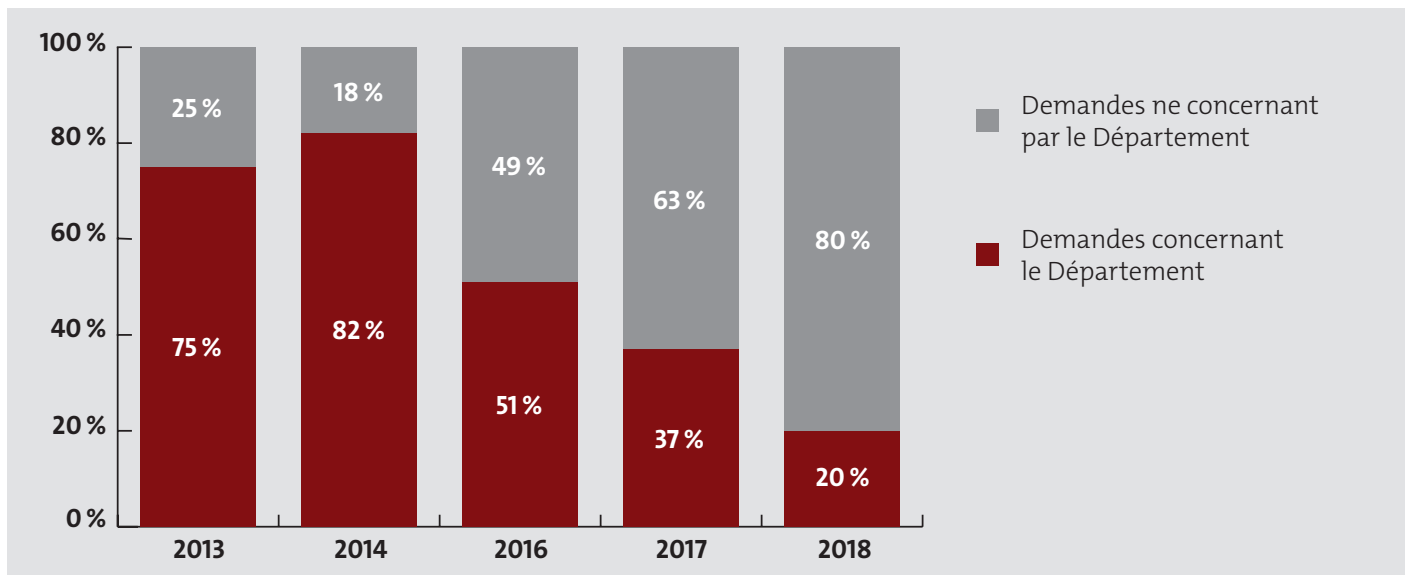
6 dossiers ouverts en 2018 et toujours en cours à la fin de l'année n'apparaissent pas dans les statistiques.

La parution de **l'article du Nous Vous Ile** annonçant la prise de fonction de la nouvelle médiatrice en octobre 2018 et la communication d'une **nouvelle plaquette** dans les services du Département recevant du public et les mairies a eu un impact important sur le nombre de sollicitations en cette fin d'année. Le petit encart rappelant l'existence du dispositif gagnerait à être réintégré dans chaque numéro *Nous, Vous Ile*, ainsi qu'il était pratiqué auparavant.

## LA FONCTION DE CONSEIL ET DE RÉORIENTATION SE RENFORCE

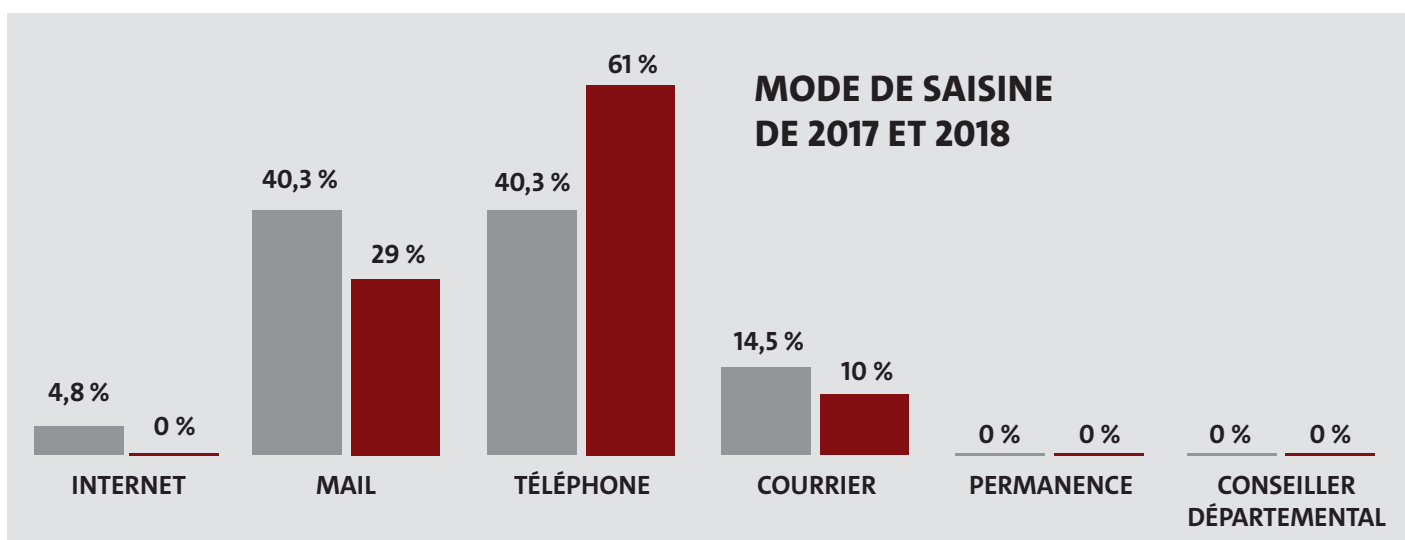
Le nombre de demandes concernant l'administration départementale atteint 20 %. **Près d'une demande sur 5 ressort de la compétence du Département, alors que ce taux atteignait 51 % des situations**

**en 2016 et 82 % des situations en 2014.** Si nous pouvons nous interroger sur ce recul, nous constatons que la tendance est partagée au niveau national mais à moindre échelle.



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

Le téléphone : moyen de contact privilégié



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.

À noter : une demande arrivée par courrier a été proposée à l'utilisateur sur les conseils de son conseiller départemental local.



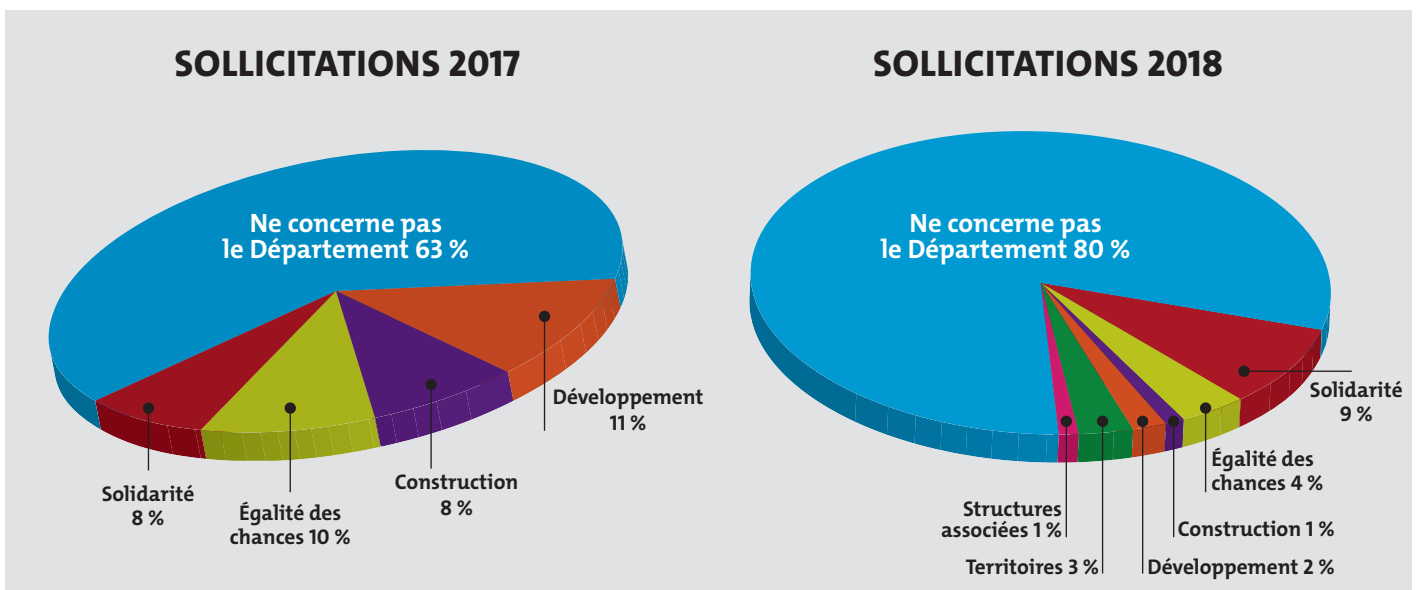
## Qui a interpellé la mission médiation en 2017 et 2018 ?

Seul 3 organismes ou personnes morales ont saisi la médiation en 2018. L'ensemble des autres demandes émanait de **personnes agissant pour leur compte ou celui d'un membre de leur foyer**, 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 % d'hommes contre 53 % de femmes).

**Pour les demandes concernant le Département en 2017 et 2018, plus du tiers des demandes émane du territoire de l'agence de Rennes.** Viennent ensuite les territoires de Fougères, Redon, Saint-Malo. Les territoires de Vitré, Vallons de Vilaine, Brocéliande sont moins représentés.

## Pour quelles demandes ?



- Sur les deux dernières années 2017/2018 : 39 situations concernent le Département
- 9 situations concernent l'égalité des chances : l'accueil du jeune enfant et la protection de l'enfance
- 6 situations concernent le pôle construction et logistique pour les routes
- 9 proviennent du pôle développement dynamique territoriale
- 12 situations concernent le pôle solidarité humaine
- 1 dossier la MDPH en tant que structure associée
- 101 demandes ne concernent pas l'administration départementale

**À noter**, en 2018, sur les 16 demandes, concernant le Département, 11 n'avaient pas fait l'objet d'une première contestation ou réclamation auprès du service concerné. Dans de telles situations, la médiatrice invite alors l'usager.e à le faire. Elle l'accompagne au besoin dans la clarification de sa demande au service. Toujours avec l'idée de responsabiliser au maximum l'usager.e dans ses démarches pour accéder à ses droits (recours gracieux) la médiatrice facilite cette première démarche en informant le service. L'usager.e, rassuré, effectue cette première réclamation en confiance.

## Pourquoi les usager.es nous saisissent-ils ?

Dans la grande majorité des situations, les usager.es 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 usager.es **se sentent lésés dans l'exercice de leurs droits ou dans le respect de leurs valeurs.**

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

Certains usager.es s'adressent également à la médiation de façon constructive, afin de **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.**

### EXEMPLES DE SITUATIONS

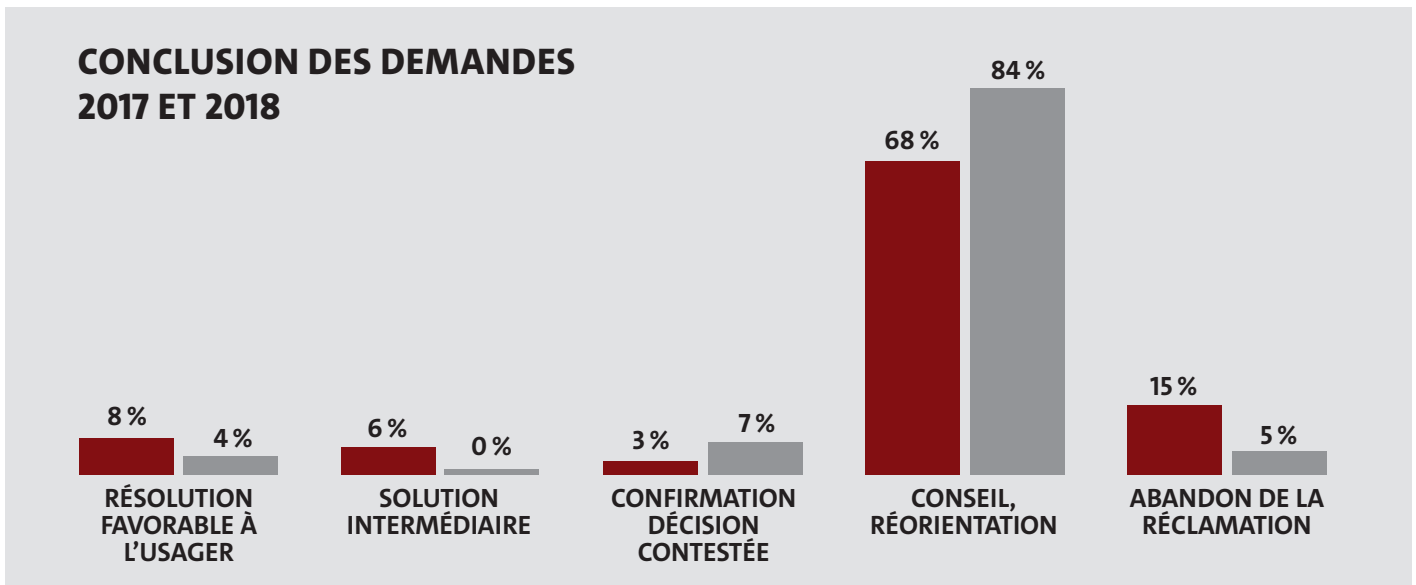
#### Contestation du montant de subvention accordée par le Département.

Le montant de subvention accordé surprend l'utilisateur qui pensait percevoir davantage : l'utilisateur conteste le montant de subvention que vient de lui accorder le Département. Malgré les explications du service, il maintient que le Département a dû faire une erreur. Il sollicite la médiation car il ne comprend pas. Il dispose en effet d'un document sur lequel figure un montant de subvention plus important que celui reçu. La chronologie des faits permettra à l'utilisateur de mieux comprendre que la subvention à laquelle il s'attendait était un montant théorique affiché dans un document rédigé par un autre organisme que le Département. Il reconnaît qu'il avait anticipé ses démarches auprès de son organisme bancaire avant d'avoir le retour formel du Département. La médiation a permis de refaire le point avec le service du Département ainsi qu'avec l'organisme partenaire afin d'être vigilant sur les termes employés concernant les montants potentiels de subvention et éviter ainsi toute confusion dans les futurs dossiers.

#### Crainte d'une dégradation relationnelle non avérée.

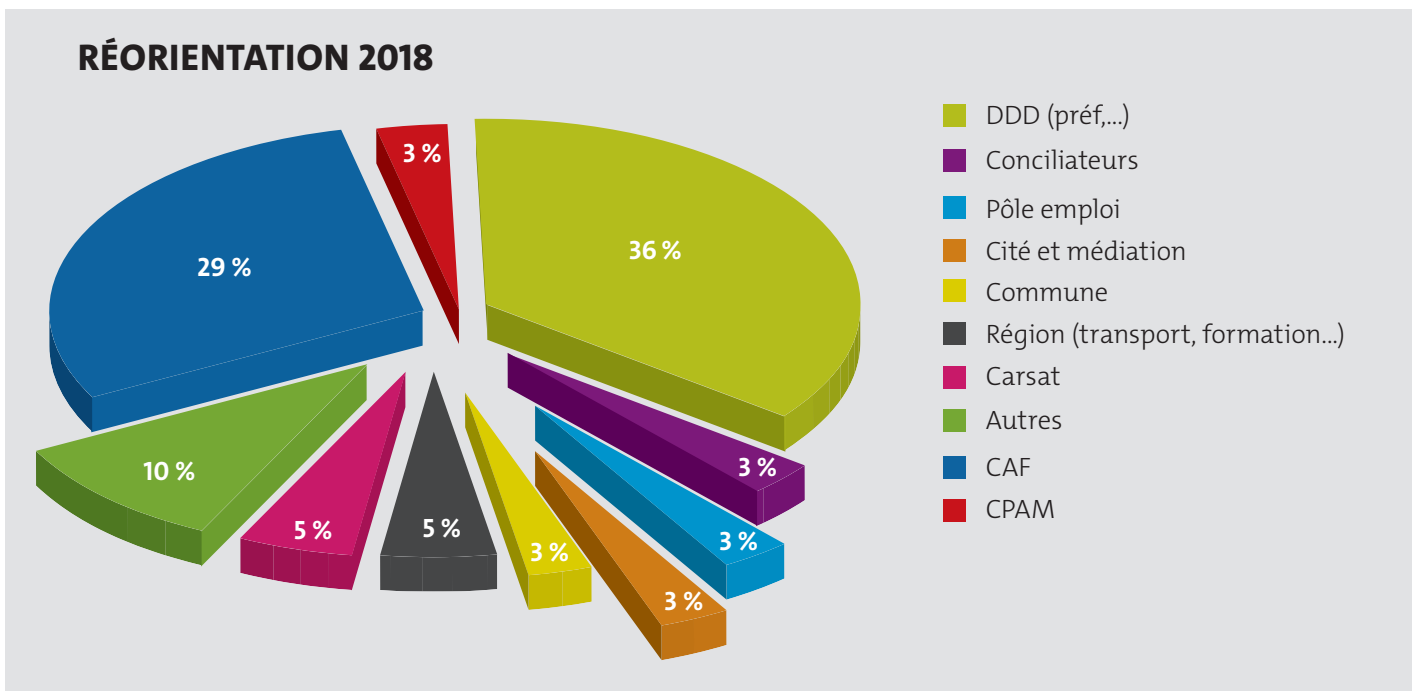
Un usager du service de l'aide sociale à l'enfance craint de perdre ses droits dans le cadre d'un transfert du suivi de sa situation dans un autre CDAS. Il a mis du temps à bâtir une relation de confiance avec l'éducateur actuel et prétend que ce transfert et ce changement d'éducateur référent vont nécessairement nuire à son suivi et qu'il lui faudra du temps pour retrouver le niveau de confiance actuel. Lors de la rencontre, je comprends que l'utilisateur n'a pour l'instant pas fait part de ses craintes aux services. Après avoir listé ses craintes, ainsi que ses besoins et les spécificités de sa situation passée et actuelle (santé, financier...), je l'invite à rédiger un courrier aux services pour leur en faire part. Cette démarche permet de le soulager et d'aborder plus sereinement et avec confiance le transfert. Il reconnaît qu'il ne connaît pas encore le futur référent et que ses craintes ne sont que supposées et non fondées.

## Des demandes qui reçoivent des réponses diversifiées



Les réorientations sont facilitées par le réseau d'acteurs locaux, propice à des coopérations qualitatives :

### • Détail des réorientations 2018





## Des recommandations

Avec les réserves déjà exprimées au début de ce rapport sur l'expérience acquise au cours de ces quelques mois 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. Explorer auprès des autres collectivités territoriales – Région, Rennes Métropole, Ville de Rennes –, leur besoin et leur projet éventuel de mise en place d'une mission médiation au sein de leur institution, avec l'idée de travailler ensemble sur les aspects méthodologiques, analyse de pratiques, supervision, formation.
- 2 Revisiter la procédure 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 en s'appuyant sur la mise en place d'ILLISA.**
- 3 Poursuivre la promotion de la médiation dans les directions et services.** La médiatrice va proposer de présenter ce rapport de médiation aux différents services et réseaux métiers.

### EN CONCLUSION, DEUX CONSTATS :

- l'utilisateur connaît mal les compétences des différentes institutions (collectivités territoriales, services publics de l'État...) et ne sait plus qui contacter pour telle ou telle situation.
- l'utilisateur a du mal à obtenir par téléphone ou en accueil physique des réponses à ses questions, constatant que l'accueil physique n'est plus possible dans certaines institutions et qu'il est de plus en plus fréquent de devoir faire ses demandes de recours de façon dématérialisée via une plateforme.

La mission médiation du Département est facilement joignable par l'utilisateur, ce qui peut expliquer le nombre croissant de sollicitations ne concernant pas celui-ci.



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

