

Médiation départementale : rapport d'activité 2013

Avril 2014



ENTENDRE
RÉSoudre
EXPLIQUER
ORIENTER

Edito rapport médiation



Pour ce deuxième rapport d'activité, je constate avec satisfaction la saisine de plus en plus fréquente de la médiatrice départementale, témoignage d'une connaissance grandissante de cette mission par les citoyens.

Elément du Pacte citoyen développé par le Département depuis plusieurs années, la médiation est un outil essentiel au service d'une relation simplifiée entre les citoyens et l'administration. Elle garantit à chacun un accès égal à ses droits et aux services publics de la collectivité.

Ce nouveau rapport vient conforter l'idée première qui nous a conduits à nous enrichir d'une mission de médiateur : en toute indépendance, Martine Nadeau participe à la résolution des conflits qui peuvent intervenir et à l'amélioration de la compréhension des principes qui guident les décisions de l'administration pour nouer des liens de confiance entre les usagers et le Département. Dans une période difficile pour beaucoup d'entre nous, ce rôle de charnière est indispensable au bon fonctionnement de notre vie démocratique.

Les recommandations proposées par la médiatrice doivent maintenant nous permettre de faire progresser notre institution pour une meilleure qualité du service public. Nous les étudierons attentivement.

À Martine Nadeau, nous renouvelons toute notre confiance pour cette fonction dans laquelle elle s'est pleinement investie.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Geffroy'.

Rozenn Geffroy,
Vice-présidente en charge du pacte citoyen

Rapport sur l'année 2013



Pour cette deuxième année d'expérimentation de la médiation, on peut faire le constat d'une action qui s'installe doucement dans le paysage, puisque les demandes concernant le Département ont augmenté, passant de 20 à 43 soit un doublement des dossiers. Le nombre reste cependant modeste. Il faut continuer le travail de communication. On voit qu'un dispositif met souvent des années à se faire connaître,

et c'est un travail à refaire constamment, même en interne.

Les demandes très diverses révèlent toujours en sus du différend proprement dit, un ressenti très fort de l'individu face à l'administration, comme une injustice qui lui est faite. C'est là que la médiation peut prendre complètement sa place car elle démine ce terrain propice à la dévalorisation de l'attitude citoyenne : on ne me reconnaît pas de droits, alors je ne me reconnais pas de devoirs...

Les services rendus par l'administration sont pourtant très importants, et il ne faut pas en diminuer la portée par une mauvaise appréciation qui en serait faite à cause de dysfonctionnements, d'erreurs ou de conflits qui ne peuvent trouver de réponses. C'est pourquoi le dialogue est nécessaire, dans le respect de chacun.

Martine Nadeau,
Médiateure départementale

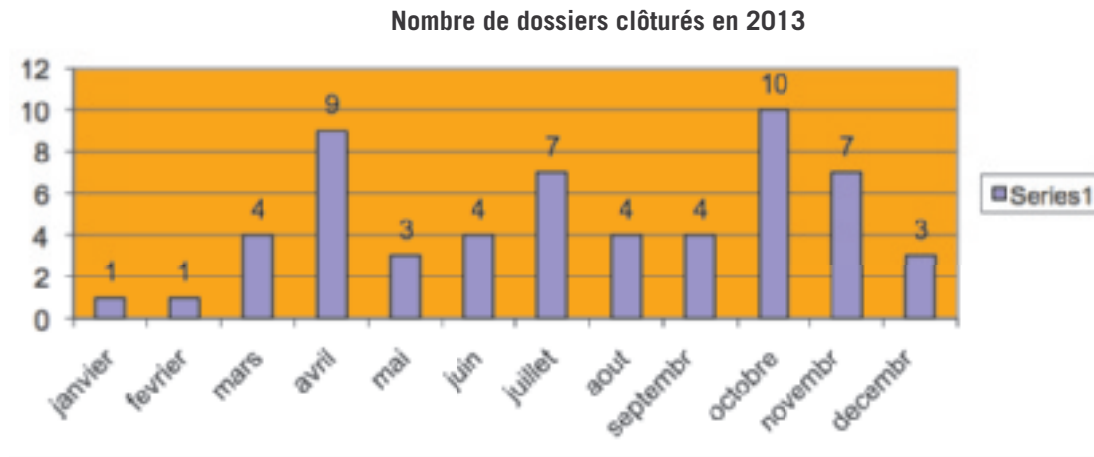
Détendre des crispations, redonner sa chance au dialogue, facteur d'apaisement, telles sont les ambitions de la médiation. Permettre à un usager de faire valoir ses droits, de les faire reconnaître si besoin, de connaître ses obligations et de les comprendre. C'est aussi aider les personnes à retrouver une certaine maîtrise de leur situation.

ACTIVITE

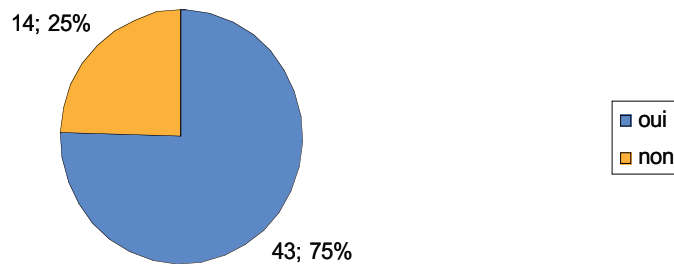
1) Statistiques

a) Informations sur les demandes traitées et clôturées en 2013 :

■ 57 dossiers traités dans l'année :



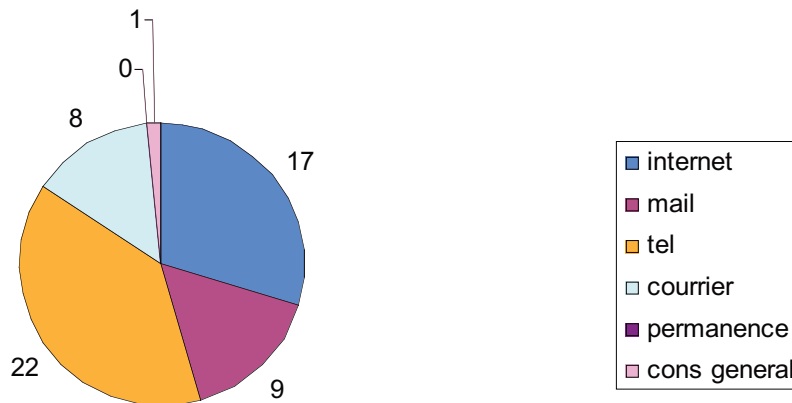
Situations concernant l'administration départementale



57 dossiers traités en 2013, 38 en 2012, une augmentation d'environ 60 % de l'activité. Le plus intéressant, c'est que la première année, le pourcentage des demandes qui concernaient d'autres organismes atteignait pratiquement la moitié des situations, alors que cette année, elles ne concernent qu'un quart de celles-ci.

Ce sont donc **43 situations d'utilisateurs de l'administration départementale** qui ont été soumises à la Médiateure en 2013.

■ Comment contacte-t-on la Médiateure ?



Le téléphone et internet sont les modes de contact les plus utilisés, les plus souples sans doute. La fiche contact sur le site internet en particulier a enregistré 17 demandes. Un seul dossier transmis par un Conseiller général. Il semble que les Conseillers(es) préfèrent orienter simplement les usagers vers la médiation que transmettre la demande. Si cela est plus simple, on peut en effet privilégier cette option.

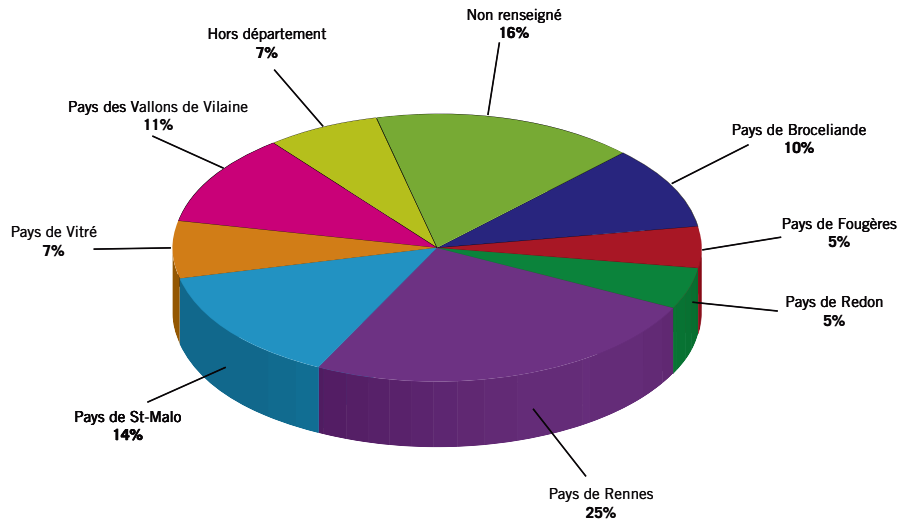
En ce qui concerne les permanences dans les agences départementales, un petit encart va être consacré ci-dessous à l'expérimentation menée cette année sur trois agences.

b) Qui a interpellé la mission médiation en 2013 ?

Toujours des demandes individuelles (56 demandes sur 57), provenant pour 39 % de femmes et 61 % d'hommes, qui agissent pour eux directement (79 %) ou leurs proches (21 %). Ces dernières situations concernent des parents agissant pour leurs personnes âgées ou pour leurs enfants (réclamations concernant les transports scolaires par exemple).

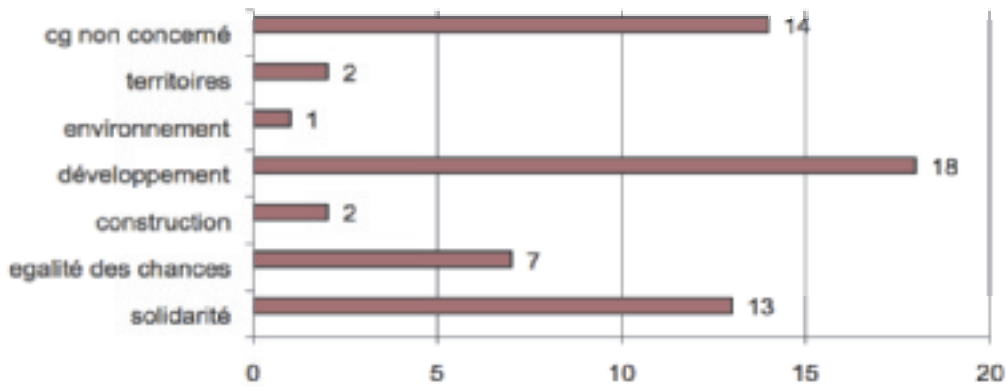
Si toutes les tranches d'âge ont été concernées, plus de la moitié des demandes concernent des adultes entre 30 et 50 ans. Tous les territoires ont été demandeurs, en proportion de leurs habitants.

Territoires concernés par les réclamations



c) Pour quelles demandes ?

Répartition des demandes

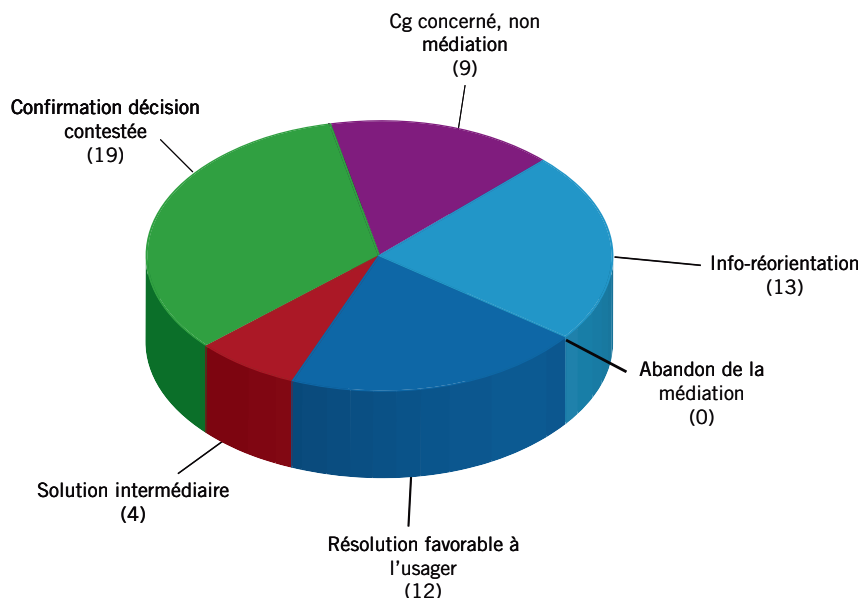


- Pôle solidarité : 13 demandes
- Pôle égalité des chances : 7
- Pôle construction : 2
- Pôle développement : 18 (surtout transports scolaires)
- Pôle environnement : 1
- Territoires : 2
- Ne concernent pas le CG : 14

d) Pourquoi intervenons-nous ?

La majorité des dossiers concerne des désaccords sur les décisions prises, ensuite viennent les conflits avec des agents, des difficultés de compréhension, des erreurs et dysfonctionnement.

e) Des demandes entendues qui reçoivent des réponses diversifiées :



Il n'y a bien souvent pas de réponse unique dans une situation donnée mais des échanges successifs.

Le travail de médiation, s'il vise à rétablir des droits éventuels, a pour but de renouer des relations et à sortir d'un conflit, même et surtout quand la décision initiale sera confirmée.

Il s'agira dans ce cas d'expliquer, de redonner des repères aux personnes, et éventuellement d'autres solutions possibles dans leur situation.

Ainsi par exemple pour les dossiers d'aide sociale, faire comprendre les principes de solidarité et de subsidiarité à des personnes est important pour qu'ils acceptent certaines décisions sans en ressentir une injustice ou une frustration.

Sortir du cadre individuel pour expliquer un fonctionnement général permet de dépassionner le conflit.

2) Une expérimentation de permanences dans les territoires peu concluante mais peu contraignante, aussi nous souhaitons persévérer

En session de février 2013, l'assemblée avait validé l'expérimentation de permanences au sein des agences départementales sur l'année 2013, dans le but de faciliter la rencontre des usagers avec l'institution et la Médiateure.

Il a donc été décidé de tester sur trois territoires cette possibilité : agence de la Gouesnière, agence de Brocéliande, agence de Redon.

Il y avait déjà possibilité pour l'utilisateur de demander des rencontres sur le terrain et cela s'est fait pendant l'année autant que de besoin, et cela pour tous les territoires.

Là il s'agissait d'instaurer une régularité dans les rencontres possibles ; il a été proposé de retenir dans les agences de l'expérimentation, les mardis après-midis ou mercredis, en prenant le rendez-vous par téléphone auprès de la mission médiation. Des annonces dans les journaux locaux ont été faites. Aucune demande spécifique de rencontre dans ce cadre n'est parvenue au cours de l'expérimentation.

Information insuffisante ? Offre qui ne correspond pas aux besoins ?

En tous les cas, du fait que ces rencontres avec l'utilisateur se font après prise de rendez-vous, cela n'implique pas une présence de la Médiateure sur le terrain s'il n'y a pas de rendez-vous prévus.

Il est donc possible de conserver cette offre pour les usagers, et pour toutes les agences.

L'information sur cette possibilité va être retravaillée en conséquence.

Le site internet l'indique dès à présent. Il nous semble qu'il est important de faire connaître la possibilité d'être reçu sur tous les territoires, chaque semaine.

Ensuite, les prises de rendez-vous étant réalisées par la mission de la médiation, on peut faire des propositions adaptées aux besoins de chacun des usagers.

3) Les actions de communication

Depuis l'instauration d'un encart systématique sur la médiation dans chaque Nous Vous Ille, nous constatons sans étonnement une recrudescence de demandes au moment des parutions. Ce mode de communication est celui qui atteint le plus sûrement les usagers.

Il est donc très important pour faire vivre le dispositif.

Par ailleurs, il y a eu diffusion dans les lieux d'accueil du public de plaquettes et cartes de la médiation. Egalement dans les mairies, organismes sociaux et d'insertion.

Cette diffusion continuera régulièrement et est assurée par la direction de la communication. L'information concernant les permanences dans les agences n'a pas été à priori suffisante, on l'a dit précédemment.

D'une manière générale, les messages de communication sont compris puisque par exemple, nous recevons moins de demandes qui concernent d'autres institutions ; mais ils ne touchent pas encore suffisamment le public en nombre. La médiation reste largement méconnue.

Rappelons que tous les usagers ne sont pas forcément rencontrés physiquement. Par contre, s'ils le demandent, un rendez-vous leur sera proposé, même si la situation semble pouvoir se traiter sans une rencontre.

4) Des exemples de situation

Cet exercice est toujours délicat car réducteur ; cependant il permet de faire comprendre le travail de médiation. Ci-dessous, pour éviter cet effet réducteur, sont reproduits soit la demande telle qu'elle est présentée par l'utilisateur, soit l'avis de médiation rendu, sans aucune modification, excepté le fait de les rendre anonymes.

Objet de la saisine : contestation plan APA

En janvier 2013, Madame R saisissait par mel la mission médiation au sujet de la mise en œuvre du plan d'aide dont bénéficie sa grand-mère Madame D, dans le cadre de l'APA.

Plusieurs points de désaccord avec les services sont apparus :

- intervention d'un SSIAD pour la toilette contre l'avis de la famille
- choix du prestataire d'aide à domicile
- rétroactivité

La situation :

En novembre 2011, une première demande APA est déposée par la famille après une hospitalisation de Mme D. Un contact entre l'Equipe médico-sociale et le service social hospitalier fait apparaître une recommandation par celui-ci pour cette demande d'aide, ainsi qu'une recommandation pour faire intervenir des soins infirmiers à domicile pour assurer le traitement prescrit à Madame D, et qui ne semblait pas avoir l'agrément de sa fille. Prendre l'attache du juge des tutelles pour solliciter éventuellement une mesure de protection des majeurs avait également été évoqué par le service social hospitalier avec des membres de la famille. Dans un premier temps, la perte d'autonomie de Mme D a été évaluée en GIR 4 et l'équipe médico-sociale a proposé un plan d'aide correspondant aux besoins déterminés. Il n'y a pas eu à ce moment de demande exprimée par la famille pour que soit intégrée à ce plan la part d'emploi de gré à gré qu'effectue Madame F, fille de Madame D. Le plan d'aide proposé n'a pas été réellement mis en œuvre, ne convenant pas à la famille. Celle-ci a également mis fin aux soins infirmiers.

Madame R (petite fille) a recontacté le service le 27/09/2012 pour informer de l'aggravation de l'état de sa grand-mère, de la fatigue éprouvée par sa mère, Madame F, qui assumait de nouveau seule les soins et l'aide dont avait besoin Madame D.

En octobre 2012, une nouvelle évaluation a été faite, et la commission saisie après que la famille eut complété ce dossier de révision. L'état de santé s'étant effectivement dégradé, Madame D a été admise en GIR2 et un nouveau plan d'aide a été proposé : 5 heures par semaine de présence d'une auxiliaire de vie pour soulager l'aidante familiale (Mme F), assuré par AAA, choix de la famille.

A cela s'ajoutent la prise en compte de 45 heures 50 effectuées par Madame F en gré à gré, le versement du forfait hygiène, et l'intervention du SSIAD tous les matins pour la toilette et soins. Ce plan a, au départ, été refusé puis finalement accepté par la famille, et signé le 13 décembre 2012.

Initialement, l'intervention du SSIAD a été difficile, du fait de réticences de Mme F malgré la fatigue qu'elle exprimait. Madame D, ayant accepté cette intervention, celle-ci a continué. En mars 2013, lors d'un échange avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile, il est ressorti que leurs interventions quotidiennes (ce plan d'aide fonctionne) se déroulent mieux.

La responsable du service gestion, contentieux et récupération des prestations a été rencontrée par la médiatrice le 13 mars 2013, le médecin et la conseillère en gérontologie ayant suivi le dossier le 8 avril.

En ce qui concerne le recours à un service prestataire d'aide à domicile agréé, prescrit dans le plan d'aide, la loi indique : « lorsque le bénéficiaire connaît un degré de perte d'autonomie important et que le plan d'aide prévoit l'intervention d'une tierce personne à domicile, l'APA est affectée, sauf refus express du bénéficiaire, à la rémunération d'un service prestataire d'aide à domicile agréé.

Sont concernées par cette obligation les personnes âgées :

- nécessitant une surveillance régulière, du fait de la détérioration de leur état physique et intellectuel ou en raison de leur insuffisance d'entourage familial et social ;
- classés dans les GIR2 ». Le choix du service agréé est laissé au bénéficiaire.

Bien sûr, cela implique que l'équipe médico-sociale puisse justifier cette indication en cas de réticence de la famille à accepter un service extérieur.

Dans cette situation, il semble que la préconisation respecte les termes de la loi.

Au moment du premier plan, les indications données par le service social de l'hôpital ayant accueilli Madame D, ainsi que la fatigue évoquée de Madame F (aidante familiale) justifiaient cette aide extérieure. De plus, à partir du deuxième plan classant Madame D en GIR2, le recours à un service prestataire d'aide à domicile devient obligatoire.

Par contre, le bénéficiaire peut choisir le service, en l'occurrence, AAA qui intervient a bien été choisi par la famille.

En ce qui concerne l'intervention du SSIAD pour la toilette et les soins, qui a été longtemps contestée, il faut savoir que ce service est seulement offert par XXX sur la commune de Y. Et ce service n'entre pas dans le champ de l'aide à domicile, il est dans celui du soin et est pris en charge par la sécurité sociale à ce titre.

Madame R pose la question de la prise en compte des heures effectuées par sa mère Madame F en gré à gré. Depuis le classement en GIR2, un certain nombre de ces heures ont été incluses dans le plan d'aide.

La loi précise que la date de prise en compte de celles-ci est celle de la date d'ouverture des droits à ce nouveau plan, soit la date de notification de la décision d'attribution de celui-ci le 1er décembre 2013. Il n'y a pas de rétroactivité possible.

Par ailleurs, le premier plan correspondait à un classement en GIR4, il ne peut être qualifié à son propos de « choix arbitraires ».

La médiation note que la famille a beaucoup retardé cette date d'attribution en complétant tardivement le dossier nécessaire ; Celui-ci n'est arrivé complet pour la demande de révision que fin novembre 2012, ensuite la signature du plan d'aide a pris du retard du fait de rendez-vous reportés par la famille.

Pour conclure, la question de la transmission du plan avant commission est posée par Madame R. Le contenu de la proposition qui va être faite en commission est communiqué, c'est vrai, sans délivrer au bénéficiaire copie du dossier présenté, mais suffisamment détaillée et même notée sur d'autres supports non officiels. Peut-être qu'effectivement la pratique de l'administration pourrait évoluer vers une copie dument estampillée comme une proposition avant commission et donc non validée encore.

La proposition de cette évolution sera faite à la direction Personnes âgées - Personnes handicapées.

L'aggravation de la santé de Madame D et son classement en GIR2, reposent la question qui avait été posée par le service social hospitalier : une mesure de protection majeure pourrait être sollicitée à son bénéfice, qui aurait l'avantage d'épauler la famille dans les décisions qui s'imposent, concernant l'organisation de vie, et qui sont vécues douloureusement manifestement. Il n'est jamais facile pour la famille d'assumer seule celles-ci, et son questionnement légitime trouverait sans doute des réponses avec cette mesure.

Dans ce dossier, la médiation donne un avis qui conforte le service et les professionnels dans leur action.

Les droits de l'usager ont été vérifiés, la démarche des services, conforme à ce qu'elle doit être et expliquée. Dans ce cas, la médiation permet de clore un conflit alimenté par des proches du bénéficiaire, ce qui dans la durée devenait très préjudiciable à cet usager.

Objet de la saisine : Contestation d'une facture de transports scolaires.

Mme avait fait une demande de transport scolaire pour ses deux enfants, P. et E. R, car ceux-ci, actuellement à la garde de leur père dans le Morbihan, devaient venir habiter chez elle en septembre 2012 après une demande de modification des conditions de résidence déposée fin 2011 auprès du juge aux affaires familiales. Celui-ci a statué en février 2013 suite à des reports et a différé d'un an ce changement de résidence. Il n'y a pas eu déménagement des enfants ni changement d'école, ni donc utilisation de la carte. Mme évoque une contrainte ne dépendant pas de sa volonté ; deux enfants sont concernés.

La mère pensait obtenir une décision du juge familial lui octroyant la garde de ses enfants dès la rentrée 2012, or cette décision est intervenue beaucoup plus tard que prévu.

Dans l'attente, Mme C ne pouvait rendre les cartes, mais elle avait écrit en octobre pour prévenir de cette situation et de l'incertitude de la date de jugement.

Le service transports a été sollicité pour étudier la situation de nouveau.

D'une part parce qu'effectivement, cette situation était contraignante pour la famille qui avait informé le service de la situation d'incertitude en téléphonant puis en écrivant le 30 octobre 2012 et d'autre part parce que le report d'un an a été décidé par le juge tardivement, ce qu'elle ne pouvait envisager.

Le règlement départemental stipule que toute carte pour être annulée, doit être renvoyée dans le mois qui suit sa réception.

Quand Madame C a prévenu qu'elle ne pouvait savoir quand arriveraient ses enfants et quand ils auraient besoin effectivement des cartes, un courrier du Département lui a été adressé en retour le 19 décembre lui précisant un refus d'annulation des factures.

Lui a-t-on précisé qu'elle pouvait renvoyer les cartes scolaires et en avoir de nouveau si ses enfants arrivaient en cours d'année ?

La difficulté de prévoir quand allaient arriver effectivement ses enfants, le fait qu'ils soient deux, d'où un montant facturé déjà conséquent, ont motivé la demande d'annulation de ces sommes dues, malgré le non-retour des cartes dans les délais.

La médiation a présenté ces arguments, acceptés par Monsieur le Vice-Président chargé des transports.

La facturation sera donc annulée.

Dans ce dossier, le travail de médiation a consisté à vérifier la démarche et les arguments déployés. La marginalité du contexte de cette situation et la difficulté pour la famille, de ce fait, à respecter le déroulement normal d'une demande de transport ont légitimé un regard de la médiation portant plus sur l'équité, d'où l'avis d'annulation de la facture.

Objet de la saisine : demande de dédommagement pour dégradation véhicule, suite à passage sur nid de poule.

Le 12 février 2013, Monsieur J au volant de son véhicule roulait sur le pont de C à R en direction de Saint-V, quand il est passé sur un trou dans la chaussée départementale, occasionnant un dommage sur son véhicule immatriculé XXX. Il a pris une photo de ce nid de poule. Les différentes pièces du dossier font état d'un contact téléphonique entre le service concerné et Monsieur J, lequel a ensuite confirmé par un écrit daté du 16 février, et demandant remboursement du dommage estimé par un devis professionnel d'un montant de 100 euros daté du 18/02, proposant un réglage du parallélisme et évoquant un éventuel changement de jante si celle-ci s'avérait endommagée. A ce moment, des pièces demandées à l'appui du dossier n'étaient pas jointes, comme par exemple la photo prise par M. J.

Plusieurs échanges entre les services à partir du 11 mars 2013 sont consignés pour la constitution du dossier d'assurance. L'organisme la SMACL demandant des compléments d'informations pour étudier la demande, les éléments recueillis auprès du service et de Monsieur J sont retournés le 2 avril 2013. Dans le même temps des rencontres ont eu lieu suite aux différentes demandes de Monsieur J auprès du service mais aussi du conseiller général, pour savoir ce que devenait son dossier.

Le 22 avril, la SMACL informe Monsieur J que son sinistre ne sera pas pris en charge, considérant qu'il n'a pas rapporté suffisamment la preuve d'un dommage subi en lien avec l'ouvrage incriminé. Que de plus le département ne peut se voir reprocher un défaut d'entretien, ce qui exclut la mise en oeuvre de sa responsabilité.

Monsieur J conteste cette décision par courrier du 28 mai 2013, l'assurance confirmant sa position le 10 juin 2013.

Monsieur J a saisi la mission médiation le 13 juin 2013 par téléphone.

Dans ce dossier deux points sont à considérer : d'une part les situations où la responsabilité du département peut être mise en jeu, d'autre part la preuve du préjudice subi. Il semble que dans la réponse apportée, ces deux points sont bien évoqués mais de manière assez confuse et non ordonnée; ce qui a entraîné des relations assez tendues entre les parties et des demandes faites à l'usager, mettant en doute la parole des uns et des autres qui ne se justifiaient sans doute pas.

En ce qui concerne la responsabilité du département, c'est-à-dire les situations où celle-ci peut être évoquée pour la demande de réparation d'un préjudice, il est considéré effectivement par la jurisprudence que le défaut d'entretien est l'élément d'appréciation principal de cette responsabilité, et que c'est au département de montrer qu'il entretient cette route de manière régulière. Dans la situation présentée, plusieurs points tendent à montrer que ce défaut d'entretien ne peut être évoqué.

Principalement, l'organisation de rondes régulières trimestrielles telles que prévu dans le règlement départemental. Il y a donc entretien courant. Personne à part Monsieur J n'a d'ailleurs déclaré au service ce trou, ni d'autres sinistres. Cet arrachement peut donc être considéré comme isolé et dû aux conditions pluvieuses de l'époque, du gel et dégel qui peuvent creuser très rapidement un trou sur cet endroit très passager.

Il ne peut donc selon nous être évoqué le défaut d'entretien entraînant l'éventuelle responsabilité.

Par ailleurs le responsable de l'équipe concernée par cet entretien signale être passé en fin de matinée sur cette portion de route, avoir constaté la dégradation (trou enregistré sur une largeur de 18 cm et 2.5 cm de profondeur) et avoir fait reboucher ce trou dans l'après-midi. Ce que conteste Monsieur J arguant qu'il a repris une photo le 14 février 2013 et que ce nid de poule n'avait pas été rebouché.

Paradoxalement, les deux photos qu'il fournit montre à notre avis qu'il y a bien eu intervention entre les deux. La forme du trou n'est plus la même, de l'enrobé se distingue ayant rebouché le trou initial. Des détails de la route tout autour montrent que c'est bien le même endroit mais il y a eu manifestation intervention.

Monsieur J apporte lui-même par les photos qu'il a remises à la médiatrice la réalité d'une intervention des services, même s'il conteste cette réalité (photos datées du 12/02 et du 14/02).

Le défaut d'entretien ne peut donc être retenu à notre avis.

En ce qui concerne la responsabilité, celle-ci est également appréciée par les tribunaux au regard de celle de l'utilisateur.

En effet celui-ci est responsable de son véhicule. A cet endroit qui impose une vitesse très limitée : passage sur un pont en sortie immédiate d'un rond-point, on peut penser que cette maîtrise du véhicule doit être assurée, quel que soit l'obstacle.

La responsabilité du département dans ce sinistre ne paraît donc pas devoir être retenue.

A partir de là devons-nous examiner le lien de causalité entre le préjudice subi et le nid de poule si de toute manière la responsabilité du département semble devoir être écartée ?

Les services ne mettent pas en doute que Monsieur J puisse avoir roulé sur ce nid de poule le 12 au matin puisque celui-ci a été rebouché l'après-midi.

La SMACL justifie que la charge de la preuve du lien avec le préjudice n'est pas établie car le lieu n'est pas justifié suffisamment par les photos produites.

Les photos prises et les caractéristiques de la chaussée visibles sur celles-ci, montrent que l'endroit est bien celui indiqué par les parties.

La médiatrice qui s'est rendue sur les lieux le 24 juin 2013 atteste que l'endroit évoqué est bien celui de la déclaration et des photos prises, et bien celui où sont également intervenus les services. Ceux-ci ne contestent pas non plus le lieu évoqué.

Par ailleurs, si le nid de poule n'est pas considéré comme étant dans la bande de roulement, force est de reconnaître que 80% des véhicules roulent dessus (constat le 24 juin).

Même s'il est opportun et légitime de demander des informations et justificatifs à Monsieur J, on ne peut si il n'y a pas eu constat immédiat par les parties sur les lieux, attendre plus de preuves sur la localisation.

Par contre, le devis remis par M. J n'a pas été suivi d'une réparation effective et cela pose problème. En effet Monsieur J déclare avoir vendu depuis son véhicule en l'état et a tenu compte de ces travaux à effectuer dans le prix de vente. Mais il n'en a pas apporté de justificatifs à verser au dossier d'assurance.

Pour conclure, et sans préjuger de ce que pourrait apprécier un tribunal, il semble que la responsabilité du département ne peut être retenue dans ce dossier.

Par contre pour éviter les difficultés survenues dans la gestion de ce dossier et le mécontentement dû à ce qui est perçu par Monsieur J comme tracasseries administratives et mauvaise foi de l'administration, il serait important d'informer de manière précise les agents sur les procédures à suivre en cas d'incident et des délais pour instruire et informer les services qui traiteront celui-ci. Cela permettrait de nommer très vite un unique interlocuteur pour l'utilisateur et l'organisme d'assurance et également de concerter et coordonner les différentes interventions. Un guide de procédure pourrait être édité à cette fin.

Dans cette situation, où une escalade d'agressivité s'était installée, il s'agissait de rendre l'affaire de manière ordonnée et rationnelle :

- entendre les arguments donnés par l'utilisateur, lui rendre raison sur certains (bonne localisation par exemple ou argument sur la bande de roulement,)

- mais lui montrer aussi les failles de sa demande,

- et rappeler les règles qui prévalent en la matière.

Cette action a permis de mettre fin au conflit. Elle a aussi fait l'objet de quelques suggestions. Par exemple, tenir pour preuve le fait qu'un entretien régulier des routes est effectué uniquement parce que c'est écrit dans le règlement départemental ne paraît pas suffisant. Une traçabilité des interventions effectuées au titre de cet entretien serait plus probante, surtout en cas de conflit devant les tribunaux. Certaines agences routières semblent garder une trace écrite de toutes les interventions, mêmes mineures, mais apparemment pas toutes les agences.

Texte original d'une saisine envoyée par mel :

« Je me permets de vous soumettre mon problème pour lequel aujourd'hui, je n'ai pas de réponse. J'habite à B, et ma fille, de 13 ans va au collège de B. en octobre prochain, elle va être opérée d'une jambe avec pose d'un appareillage externe (problème de pied...). Le retour au collège est prévu à la rentrée de novembre, avec son appareillage.

Elle ne pourra se déplacer qu'en fauteuil jusqu'à fin novembre.

Aujourd'hui, je n'ai aucune solution pour le trajet domicile / école / domicile (aucune prise en charge SS, mutuelle, assurances scolaires, demande faite aussi à handistar, Mairie de B, assurance MAE, assurance Banque). Personne ne peut me renseigner !!! Avez-vous des pistes ou des réponses à m'apporter ? »

Rappel : Le médiateur peut apporter son concours en faisant des propositions, en soumettant des idées voire en apportant des solutions possibles, mais il ne décide pas.

Exemple de situation où il n'y a pas de travail de médiation proprement dit, mais le Conseil général est concerné. Une mise en relation après évaluation et recherche des réponses possibles à apporter, est faite par la mission. En l'occurrence, ici une solution s'est mise en place avec la MDPH.

Les participations de la médiation

1) Aux actions internes, avec l'opération « On se connaît ? » :

L'opération «on se connaît ?» a généré un certain nombre de rencontres avec le public breillien. La médiatrice a participé aux cafés citoyens organisés à Bain de Bretagne, Rennes, Saint-Méloir-des-Ondes et en partie à celui de Fougères.

Cette action, outre le fait de mesurer la connaissance par l'utilisateur des compétences du Département et les attentes ou l'opinion du public sur la mise en œuvre de celles-ci, a présenté l'intérêt de faire partager par des agents exerçant des métiers très différents, un projet porteur d'idées, de conception commune d'un service public et rassembleur.

Il a permis à la médiation de diffuser dans le public l'information sur l'existence de la mission (table info avec plaquettes, affiches..) mais aussi de se faire mieux connaître en interne, surtout pendant les réunions et séances de travail qui ont entouré les cafés citoyens.

2) Et un partenariat externe régulier

En 2013, les rencontres avec les partenaires externes ont continué dans la mesure du temps disponible.

Ainsi avec le médiateur de la CAF d'Ille et Vilaine, la Conciliatrice de la CPAM, la Médiatrice Pôle Emploi.

Ces rencontres permettent de constituer un réseau facilitant la résolution de certaines situations qui peuvent concerner plusieurs institutions.

Cela permet aussi de repérer les différents fonctionnements et les similarités entre nos missions et leur organisation.

Les délégués du Défenseur des Droits ont été rencontrés également.

En ce qui concerne cette institution, l'ADF a signé avec le Défenseur des Droits une convention de partenariat. A la demande de Monsieur le Président du Département, une déclinaison départementale est en cours d'étude.

3) L'association des médiateurs des collectivités territoriales

Les médiateurs des collectivités territoriales qui se retrouvaient en réseau, ont constitué une association, officiellement créée le 16 mai 2013 au Sénat. Cette association a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres.

L'association poursuit ces objectifs dans le respect des principes énoncés dans la Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales (voir en annexe).

Les recommandations

Dans le cadre de la mission de médiation, des recommandations sont préconisées dans le but de faire évoluer les services offerts à la population et les procédures en cours pour leur mise en oeuvre.

1) Les transports scolaires

Cette année, l'accent est mis sur la compétence transports scolaires, bien sûr sans méconnaître les difficultés pour offrir un service de qualité et assurant au plus grand nombre une satisfaction.

Suite à la définition de lignes de transport scolaire, situées le plus possible sur des routes départementales, avec des arrêts plus sécurisés, il en ressort un déplacement de l'insécurité.

Les véhicules de transport roulent sur des routes moins dangereuses et les arrêts sont mieux aménagés mais en revanche les familles estiment qu'il peut être compliqué et dangereux pour les enfants, de rejoindre les arrêts d'une manière sécurisée.

Il est très souvent évoqué l'éloignement des arrêts qui imposent un trajet à pied sur des petites routes sans accotements. Au point que certaines personnes renoncent même à utiliser ce service public.

Diminuer le nombre d'arrêts mais compenser par au moins un arrêt regroupé au centre de chaque commune pourrait être une solution s'il est possible que les familles bénéficient d'un accueil encadré pour les jeunes à cet endroit. Ils y seraient déposés par leurs parents au moment où ceux-ci se rendent à leur travail, et qui n'est pas forcément l'heure de passage du car scolaire. Les communes ont un accueil péri scolaire pour les maternelles et primaires.

Pourraient-ils s'ouvrir à tous les usagers du transport scolaire par exemple ? Une concertation avec les communes pourraient être engagée pour ce faire.

De même, le Département pourrait impulser la construction d'un outil informatisé pour aider au regroupement de parents qui veulent s'organiser pour covoiturer les enfants vers les écoles (type site de covoiturage).

En effet malgré tous les aménagements, il restera toujours des situations où les familles devront s'organiser, soit pour rejoindre un transport collectif, soit pour aller vers des établissements spécifiques.

Prise en compte du trajet global (intermodalité) :

Le règlement dispose que le lycée ou collège doit être situé à 1,5 km de la gare d'arrivée pour qu'il y ait prise en charge intermodale du transport. Or, cela fait une longue distance, si l'on tient compte du fait que l'élève a déjà rejoint la gare de départ, qu'il a ensuite effectué un trajet en train, puis un trajet à pied pour rejoindre son établissement, souvent chargé de cartable ou sacoche lourde. Cette notion des 1,5 km pourrait-elle être revue à la baisse ?

Rigidité du règlement départemental :

Qui entraîne soit des exclusions d'usagers, soit des obligations pour la collectivité difficilement compréhensibles.

La lecture de ce règlement très dense qui essaie de prévoir tous les cas de figure, entraîne une certaine rigidité d'application, qui si elle rassure les services, ne cadre pas toujours avec une nécessaire équité entre les usagers (par exemple, on va accepter de mettre en place un transport spécifique pour des cas dérogatoires qui souvent dépendent d'un choix personnel d'une famille et on va exclure des usagers du fait d'une situation sociale compliquée ou d'un habitat isolé).

2) L'aide sociale et la solidarité

Importance constatée de la relation à l'utilisateur :

Dans les situations où le conflit porte sur une difficulté relationnelle entre les professionnels et l'utilisateur, il est constaté que très souvent l'utilisateur déplore la multiplicité des intervenants, des changements de référents trop fréquents (pour les dossiers ASE notamment).

L'utilisateur ne se sent pas accompagné mais mis en demeure de modifier et faire évoluer sa situation vers un mieux, les rencontres avec les services étant programmées pour évaluer où l'utilisateur en est. Sauf qu'il regrette de ne pas toujours saisir les objectifs et les enjeux.

D'où l'importance de ne pas oublier la notion d'accompagnement et d'aide, notamment en expliquant déjà ce que l'on va faire, ce que l'on attend, en permettant à l'utilisateur d'exprimer sans crainte ses difficultés à atteindre des objectifs fixés, ce qui peut permettre de les réajuster et de mettre en place des aides pour aller vers leur réalisation.

La confiance peut s'installer dans ce cas. Conforter les équipes, permettre une stabilité de celles-ci est aussi une des conditions pour améliorer la relation avec les usagers.

Analyse des trop-perçus d'aide sociale :

L'importance des sommes et la quasi impossibilité pour les bénéficiaires de rapporter les trop-perçus versés justifieraient ce travail, une piste étant de mieux informer les personnes sur ce qu'elles doivent déclarer, mais aussi de rechercher ce qui peut alerter sur une déclaration inexacte (indicateurs d'incohérence ou prévenant de modifications à venir dans la situation des personnes et qui sont susceptibles de faire évoluer leurs droits).

En effet même si au bout du compte, les montants ne sont pas recouverts, l'existence de cette dette met en difficulté les usagers qui ne peuvent plus bénéficier d'autres prestations. Sans compter le coût pour la collectivité de ces trop-perçus non recouverts.

Pour toutes les compétences exercées, des pistes d'amélioration du service rendu à l'utilisateur :

Construire un outil globalisé de suivi des réclamations qui arrivent dans les services :

■ Il serait intéressant d'avoir un tel outil en continu. Connaître le volume des premières réclamations traitées par les services, les réponses apportées ; on pourrait voir alors aussi le pourcentage de ces réclamations par rapport aux dossiers traités, mais aussi celui qui arrive ensuite en médiation et le pourcentage des situations revues en faveur de l'utilisateur, celles qui peuvent faire évoluer les modes de travail etc...

Le nombre de sollicitations de la médiation n'est pas suffisant à lui seul pour faire ce travail d'amélioration de procédures ou repérer des dysfonctionnements.

■ Proposer aux directions de saisir la médiation après accord de l'utilisateur quand situations bloquées, notamment en cas de conflit relationnel. (actuellement, seul l'utilisateur a l'initiative de la saisine. Elle pourrait dans ces cas lui être proposée par les directions).

■ Proposer comme déjà l'an dernier la possibilité pour l'utilisateur de saisir la médiation, avant un recours administratif, quand ces recours sont traités en commission instituée, non pas dans ces cas pour une médiation mais pour un travail d'explication et de conseil à l'utilisateur avant son passage en commission (tous n'ont pas de conseil juridique ou d'avocat).

ANNEXES

- Rappel du fonctionnement de la médiation en Ille-et-Vilaine.
- Charte de l'association des médiateurs.

Plaquette d'information :

Et si vous faisiez appel à la médiation départementale ?

Pour comprendre ou contester une décision

Département d'Ille-et-Vilaine
Médiatrice du Département
www.ille-et-vilaine.fr
Rubrique « espace citoyen »
Tél. : 02 99 02 30 30
mediation@cg35.fr

www.ille-et-vilaine.fr

ENTENDRE
RÉSOUDRE
EXPLIQUER
ORIENTER

Ille-et-Vilaine, la vie à taille humaine

Et si vous faisiez appel à la médiation départementale ?

Usager ou utilisateur d'un service du Conseil général, bénéficiaire d'une prestation... un différend peut vous opposer à l'administration départementale.

Vous avez droit à un recours amiable et gratuit : la médiatrice du Conseil général d'Ille-et-Vilaine

Une seule condition : avoir échoué dans vos démarches préalables auprès du service concerné (avoir déjà sollicité un recours gracieux ou fait une réclamation).

Personne indépendante du Conseil général et neutre, la médiatrice recherche une solution et vous apporte dans tous les cas une réponse détaillée.

Médiation départementale, sur quels sujets ?

La médiatrice peut intervenir sur l'ensemble des compétences du Département :

- action sociale,
- handicap,
- collèges,
- transports,
- routes,
- lecture publique,
- travaux, etc.

Votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention de la médiatrice ?

Vous en serez averti, puis vous serez informé et orienté vers l'organisme compétent.

→ Comment la médiatrice traite-t-elle votre demande ?

- Vous recevez un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires,
- Après l'étude de votre dossier, dans le respect de la confidentialité, une réponse vous est adressée avec l'avis et les conclusions de la médiatrice.

→ La médiatrice ne peut intervenir pour régler les litiges :

- entre le Département et les personnes qui y travaillent,
- entre les services du Département et d'autres organismes,
- entre les usagers,
- dans le cadre d'une procédure juridictionnelle en cours ou après une décision de justice.

Comment contacter la médiatrice ?

→ soit par l'intermédiaire d'un conseiller général

Toute personne ayant un litige avec les services départementaux peut solliciter l'un des 53 conseillers généraux afin d'engager une démarche de médiation.

Le conseiller général vérifie que le litige relève de la compétence du Département et que le recours gracieux n'a pas abouti. Ce moment d'écoute et d'échange est l'occasion pour l'élu d'informer l'usager du fonctionnement de la médiation (rôle du médiateur, constitution du dossier...). Une fois le dossier transmis à la médiatrice, l'élu sollicité n'intervient pas dans la résolution du litige mais il est tenu informé des suites données.

→ soit en formulant directement votre demande

- via le formulaire sur le site www.ille-et-vilaine.fr, rubrique « espace citoyen »,
- ou par courrier Conseil général d'Ille-et-Vilaine
1, avenue de la Préfecture – CS 24218 35042
Rennes CEDEX
- ou par mail mediation@cg35.fr
- ou par téléphone au 02 99 02 30 30

La médiatrice vous informera de la procédure à suivre (constitution du dossier...). Elle analysera votre demande au regard des éléments de votre dossier, des informations transmises par les services mais aussi de la loi et de la réglementation.



Martine Nadeau est la médiatrice du Département.

Contact : 02 99 02 30 30 – mediation@cg35.fr
Pour plus d'informations :
www.ille-et-vilaine.fr, rubrique « espace citoyen »

Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Préambule

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, quel que soit leur statut (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.

A l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions; 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 ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

■ Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

■ Article 2 : Le Médiateur

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction.

En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission.

Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du Réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

■ Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

■ Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.



www.ille-et-vilaine.fr

Département d'Ille-et-Vilaine

Médiation
Hôtel du Département

1, avenue de la Préfecture
CS 24218
35042 Rennes Cedex
Tél. : 02 99 02 30 30