

Médiation départementale : rapport d'activité 2014

Mars 2015



ENTENDRE
RÉSOLUDRE
EXPLIQUER
ORIENTER

Rapport sur l'année 2014



Début 2012, l'assemblée votait le principe de la mise en œuvre d'une médiation au sein du Département d'Ille-et-Vilaine et le Président me confiait cette fonction pour une durée de trois ans. Au terme de cette mission, il m'apparaît important de faire un bilan comme chaque année, mais également de revenir sur ces trois ans d'expérimentation de la médiation, pour analyser sa place et son évolution dans l'institution départementale. A la dernière assemblée générale de l'association des médiateurs des collectivités territoriales qui se tenait à Angers, le Maire M. Christophe Béchu a introduit la réunion en disant en substance :

« La démocratie représentative ne se suffit pas à elle seule pour prendre toutes les décisions et ne doit pas refuser les autres formes d'exercice de la démocratie : il faut élargir la palette des réponses comme la démocratie participative, et la médiation répond également à cette logique (...). La médiation est une réponse moderne et efficace parce qu'être entendu est primordial, parce que la médiation remet de l'humain par un traitement individuel et ce n'est pas du temps perdu, parce qu'elle permet d'individualiser les réponses et c'est efficace. »

La médiation oblige l'institution à s'interroger sur sa distance avec l'utilisateur, sur sa possibilité d'être violente ou perçue comme telle, et donc à adapter son action en conséquence. On doit reconnaître à l'utilisateur d'être expert de sa situation et accepter sa participation aux diagnostics qui peuvent engendrer des réponses, améliorer des procédures ou des dispositifs par exemple. Au-delà de la résolution de conflits concernant des situations individuelles, c'est aussi à cette reconnaissance de la place de l'utilisateur que veut aboutir la médiation.

Depuis la mise en place de ce nouveau service en 2012, le nombre des sollicitations a augmenté chaque année, l'étendue des domaines concernés également, même si les transports scolaires, la solidarité, l'action sociale, les routes et travaux demeurent les principales compétences concernées. Des constantes par ailleurs sont apparues : chaque territoire montrant la même évolution : les modes de saisine les plus employés restent le téléphone et le courriel, et toujours une répartition assez égale des demandeurs en termes de sexe ou d'âge.

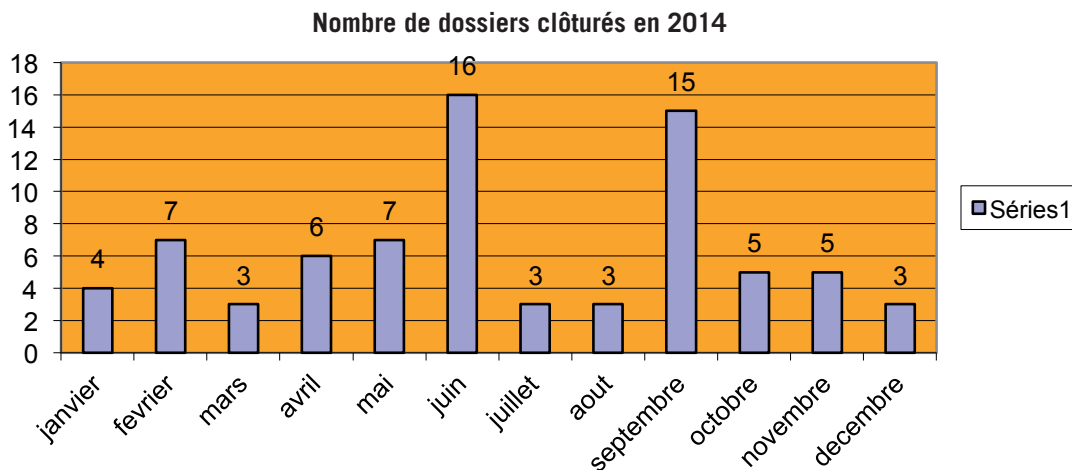
Martine Nadeau,
Médiateure départementale

Activité année 2014

1) Statistiques

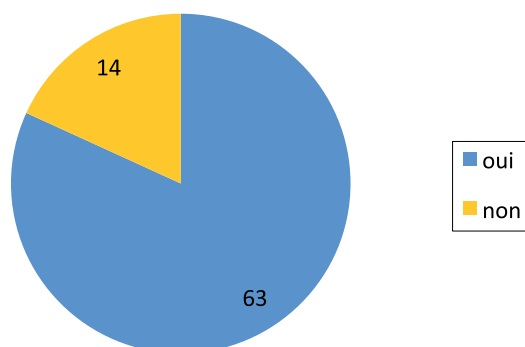
a) Informations sur les demandes traitées et clôturées en 2014 :

■ 77 dossiers traités dans l'année :

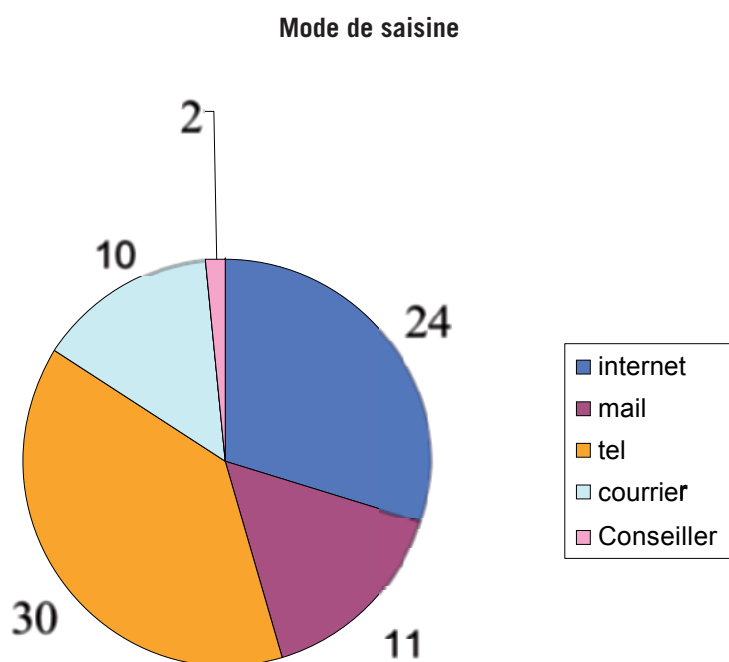


77 situations traitées en 2014, 57 dossiers en 2013, 38 en 2012 : un doublement de l'activité depuis l'ouverture de la mission. La première année, le pourcentage des demandes qui concernaient d'autres organismes atteignait pratiquement la moitié des situations. En 2013, c'était 14 situations sur 57 et en 2014 : **14 sur les 77 traitées, soit un taux de 82% des situations qui concernent bien l'administration départementale.**

Situations concernant l'administration départementale



■ **Comment a-t-on contacté la mission médiation ?**



Le téléphone et internet ont toujours été les modes de contact les plus utilisés. A raison puisque ce sont les modes de communication qui permettent le plus de souplesse et une plus grande réactivité en terme de délais.

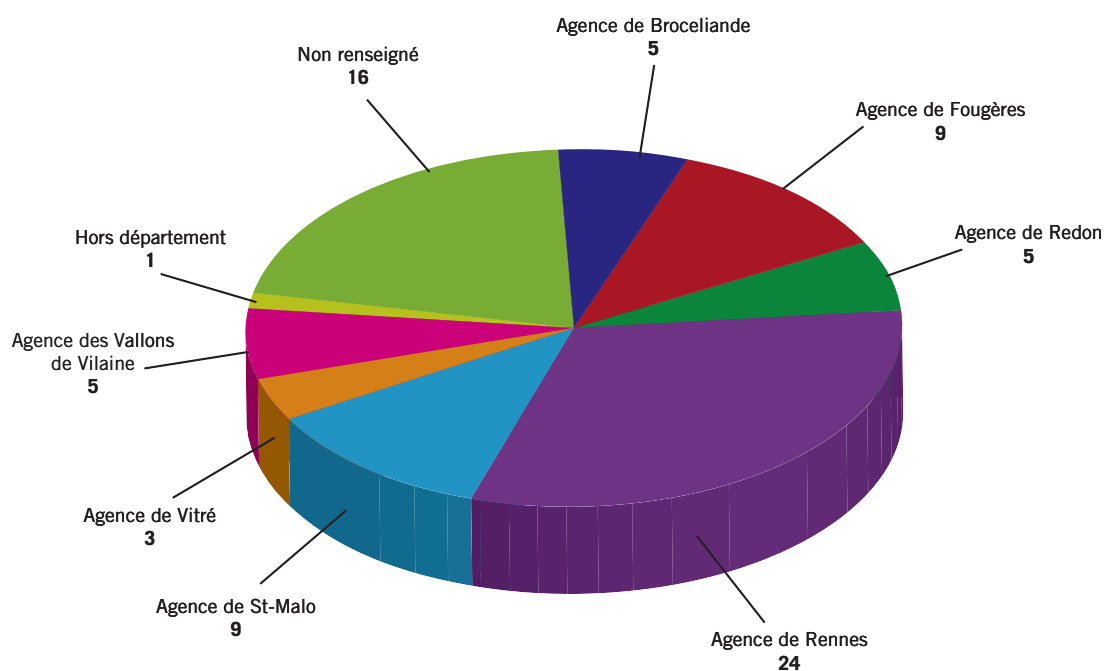
Ensuite, les demandes sont traitées, soit en rencontrant les personnes et les services, soit par des échanges téléphoniques, courriers et courriels.

b) Qui a interpellé la mission médiation en 2014 ?

En 2014 ont été enregistrées uniquement des demandes individuelles, émanant de 49 femmes et 28 hommes, qui agissent pour eux directement ou leurs proches. Ces dernières situations concernent des personnes agissant pour leurs parents âgés ou pour leurs enfants (réclamations concernant les transports scolaires, ou dossiers aide sociale par exemple).

Si toutes les tranches d'âge ont été concernées, les deux tiers des demandes concernent des adultes entre 35 et 50 ans.

Les territoires d'origine des demandeurs se situent de la manière suivante :



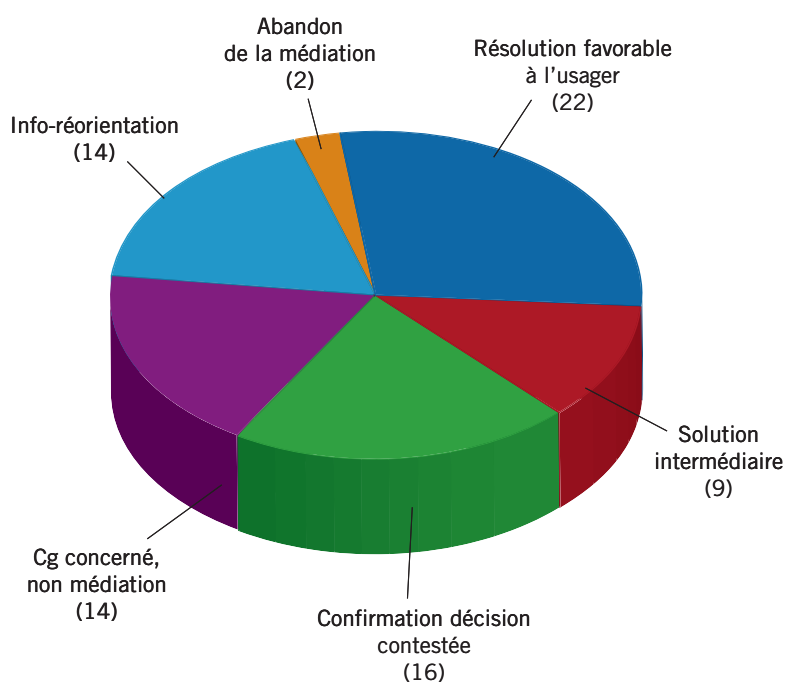
c) Pour quelles demandes ?

- 10 situations concernent la **solidarité** : personnes âgées et bénéficiaires rSa.
- 10 concernent l'**égalité des chances**, dont 8 la protection de l'enfance.
- 1 seul dossier cette année pour les routes.
- 35 proviennent du **Pôle développement** mais concernent exclusivement les transports scolaires.
- 1 dossier sur **Bioagropolis** (ISAE problème de facturation).
- 6 structures associées : 5 MDPH + 1 ANAH.
- 14 enfin, ne concernent pas l'administration départementale et ont été réorientées après information.

d) Pourquoi intervenons-nous ?

Les motifs d'intervention restent constants : le plus souvent ce sont des désaccords sur les décisions prises par l'administration, ensuite viennent les conflits avec des agents, des difficultés de compréhension, des erreurs et dysfonctionnements.

e) Des demandes 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 prise par l'administration sera confirmée.

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

2) Exemples de situation

Cet exercice de restitution d'exemples est toujours délicat car réducteur ; cependant il permet de faire comprendre le travail de médiation. Ci-dessous, pour limiter cet effet réducteur, sont reproduits les avis de médiation rendus, sans aucune modification, excepté le fait de les rendre anonymes.

Contestation du retrait d'un accord pour une aide de l'ANAH

Monsieur A saisit la mission de médiation par courrier, reçu le 15 juillet 2014.

Il conteste un retrait de subvention d'un montant de 3 175 euros, octroyée par la Commission locale de l'habitat, dans le cadre de l'ANAH, le 14 décembre 2012. Cet accord a été retiré le 11 avril 2013 pour la raison suivante : le dossier avait été établi sur la base de deux personnes occupant le logement, Monsieur et Madame A. Or leur fils R est également domicilié chez eux. Celui-ci a des ressources personnelles, qui ajoutées à celles du couple entraînent un dépassement du plafond de ressources requis pour l'octroi des aides de l'ANAH. Monsieur A conteste cette décision, disant qu'il hébergeait son fils ponctuellement et ne l'avait pas considéré comme faisant partie de son foyer.

Il a fait appel de cette décision le 3 mai 2013, courrier arrivé à la délégation le 7 mai, dont il a eu accusé de réception le 15 mai lui indiquant que la commission locale examinerait ce recours.

Quand Monsieur A saisit la médiation, en juillet 2014, il n'a aucune réponse à ce recours.

Le règlement de l'ANAH concernant ces aides précise bien que toutes les personnes domiciliées dans le logement sont prises en compte, même si il y a plusieurs foyers fiscaux dans le logement. Ce qui est le cas ici. Par ailleurs, la notion d'hébergement provisoire ne nous semble pas devoir être retenue dans ce cas pour les raisons suivantes : Monsieur A n'a pas pu nous préciser la durée de cet hébergement. Il semble que cette durée a dépassé le cadre du provisoire puisqu'elle semble s'inscrire en années et non en mois. De plus, il a été indiqué par téléphone à Monsieur A que pour appuyer cette notion d'hébergement provisoire, son fils aurait pu produire des quittances de loyer de son ancienne adresse ou factures EDF par exemple, ce qui aurait pu permettre d'apprécier cette notion d'hébergement.

Aucune pièce permettant cette appréciation n'a été apportée.

L'avis de la médiation ne peut être dans ce cas favorable à la demande de Monsieur A. Toutefois, il est regrettable que le recours exercé par Monsieur A n'ait pas reçu réponse dans un délai raisonnable.

Contestation d'amendes liées au transport scolaire

La famille R doit régler trois amendes en sus de la cotisation due pour le transport scolaire de ses trois enfants.

Les dossiers ne sont pas arrivés dans les services ; en tous les cas, il n'en a pas été retrouvé de traces. Cependant, ceux-ci peuvent avoir été perdus pendant leur transfert, par la Poste par exemple, puisqu'ils ont été postés.

Quoi qu'il en soit, suite à la saisine de la famille et à la position de maintenir ces amendes puisque correspondant à la stricte application du règlement départemental, il a été indiqué à la famille par la médiation, que seul un contexte de difficultés financières pourrait faire réexaminer leur demande de suppression de ces amendes.

La famille a produit ses ressources. Après examen de celles-ci, il apparaît qu'elles sont au-delà des plafonds communément retenus pour obtenir ce que l'on appelle des minima sociaux. Mais elles se situent dans la catégorie des 30 % de la population les plus pauvres.

De plus, nous ne sommes pas dans le cadre de l'attribution d'une aide mais dans le cadre d'un effacement éventuel d'amendes. L'objectif des amendes est de faire prendre conscience de l'importance du dépôt dans les temps d'une demande de transport scolaire pour permettre une organisation rationnelle qui ne sera pas remise en cause par des demandes arrivées tardivement alors que les circuits sont établis. Ces amendes ne sont pas établies pour mettre en difficulté les familles financièrement, mais bien pour les sensibiliser.

Dans le cas de familles avec plusieurs enfants, et notamment dans ce cas précis, multiplier les amendes par le nombre d'enfants est pénalisant financièrement quand le budget est très juste comme ici. D'autant plus quand nous ne sommes pas certains que le retard est imputable à la famille.

C'est pourquoi exceptionnellement, et au vu des ressources modestes, la médiation a rendu un avis demandant l'annulation des majorations. Avis qui a été suivi.

Dans ce type de situation en équité, les services ne peuvent prendre une décision contraire au règlement départemental.

De plus, la réponse proposée est plutôt de type social et donc dans ce cas, la demande d'annulation de pénalités n'est pas présentée au service qui, lui, n'a pas à connaître la situation sociale des personnes par exemple, mais au Vice-Président de la compétence concernée.

Et c'est bien une dispense de paiement des amendes à ce titre.

Compensation suite à une expropriation

Une expropriation a coupé l'exploitation de Madame S en deux parties pour faire une route en 2002. Les terres expropriées appartenaient à Madame S et à Madame M.

Cette séparation en deux parties de l'exploitation a généré des effets négatifs et une charge supplémentaire de déplacements pour exploiter les terres. En effet, bien qu'un passage soit installé sous la route nouvellement créée, il ne peut laisser passer les engins agricoles et cela suppose entre autres désagréments pour Madame S, d'effectuer un détour de quelques kilomètres pour rejoindre les terres concernées. Des compensations avaient été envisagées mais tout s'est arrêté parce que M^{mes} S et M n'ont pas accepté de signer la proposition faite par le département à l'époque. Dans cette proposition il y avait notamment une partie qu'elles savaient irréalisable car elle impliquait l'accord d'un voisin pour un passage sur ses terres et celui-ci avait déjà exprimé son refus. Les négociations se sont interrompues alors en 2008. Les services ont classé ce dossier et Mesdames S et M, malgré des courriers de relance les 4 juin et 15 juillet 2008, ainsi qu'en juin 2009 n'ont plus eu de réponse ni donc quelque compensation. Situation qui a meurtri les intéressées, qui déjà s'étaient élevées contre l'expropriation, s'étaient « battues » pour obtenir le passage sous la route créée, et des compensations ; Mesdames S et M ont très mal vécu cette période et ce qu'elles ont considéré comme un traitement injuste à leur égard.

Début 2014, elles saisissent la médiation pour faire rouvrir ce dossier. Malgré l'ancienneté de cette situation, il est apparu important de la reprendre et de comprendre pourquoi cet arrêt des négociations, à l'époque, alors que le principe d'une compensation avait été reconnu et envisagé.

Des rencontres avec la direction concernée ont permis d'obtenir la réouverture de ce dossier, et d'obtenir un accord pour reprendre les choses à partir du protocole qui avait été établi à l'époque, et des demandes formulées par Mesdames S et M.

A savoir :

- une compensation financière pour l'exploitation estimée à l'époque par un expert et concernant les trajets supplémentaires générés par la séparation des terres, avec une actualisation financière ;
- il a été aussi possible de reprendre une négociation sur la rétrocession de délaissés de terrains.

Pour être bien au clair sur les terrains concernés et leurs délimitations, la médiation a accompagné tout le processus sur le terrain, avec les services et le géomètre d'une part, Mesdames S et M d'autre part. Il s'agissait cette fois d'aller au terme de ces accords. Le 4 juin, la nouvelle convention proposée a été acceptée et signée par Mesdames S et M. En septembre, il y a eu mise en paiement des indemnités dues.

L'acte de cession transmis à M^{mes} S et M le 25/10/2014, est revenu signé le 17/11/2014. Il a été signé par le Président du Conseil général le 25/11/2014 et transmis au service de la Publicité Foncière de Redon, pour enregistrement le 01/12/2014.

La médiation clôture donc cette situation après la mise en œuvre de toutes ces démarches permettant de mettre un terme à ce conflit resté ouvert trop longtemps pour Mesdames S et M.

Relations avec le service de l'aide sociale à l'enfance (ASE)

Courrier adressé à la personne concernée :

« Vous avez exprimé une difficulté à communiquer avec le service de l'ASE, et vos craintes de ce fait, de ne pouvoir faire comprendre vos attentes et aussi de ne pouvoir montrer les actions que vous avez mises en œuvre pour améliorer la situation.

Situation qui a conduit, il y a maintenant trois ans à l'accueil de votre petite fille dans le service ASE, suite à une ordonnance du juge.

Vous m'avez expliqué vos difficultés de l'époque, et le chemin parcouru depuis, à savoir un logement et un travail retrouvé, un accompagnement pour faire face à votre problématique alcool, que vous estimez avoir surmontée actuellement, une indépendance retrouvée, vous vivez actuellement seule dans votre logement. Vous m'avez expliqué également votre volonté de retrouver la garde de votre fille, et combien cela vous pèse de ne pas avoir votre fille le 4^e week-end, ce qui fait une séparation de quinze jours quand vous ne la voyez pas le week-end.

Je vous avais dit que je contacterai le service ASE pour avoir son point de vue, mais que les éléments dont vous me faisiez part, montraient une évolution positive, et que les services le ressentaient sûrement puisque votre droit de visite avait été déjà élargi.

J'ai effectivement échangé avec la Référente Enfance Famille qui coordonne votre accompagnement. Le service constate également une amélioration de votre situation ; le droit de visite et d'hébergement a beaucoup évolué, il peut encore s'élargir si cette amélioration perdure.

Seulement, on me fait part de quelques rendez-vous manqués et d'une difficulté à vous joindre. Sans doute est-ce dû à votre reprise de travail. Aussi, il est important que vous vous manifestiez auprès du service pour une rencontre prochaine. Cela permettra d'établir enfin une relation de confiance, j'espère. Comme je vous l'ai dit, les services ont besoin de voir se confirmer l'amélioration de votre situation et cela prend un peu de temps bien que je comprenne votre impatience. Cela n'est pas une marque de défiance envers vous, simplement un besoin d'assurance pour votre fille. Mais vous avez parcouru beaucoup de chemin et tout le monde le reconnaît.

Avoir votre fille maintenant trois week-ends sur 4 est déjà une grande amélioration et progressivement cela devrait aboutir à un élargissement de vos droits. Vous devez vous sentir encouragée par cette évolution, faire confiance au service ASE et exprimer vos attentes sans crainte. Vous pouvez aussi vous faire préciser les attentes du service envers vous quand vous ressentez une incompréhension, ainsi qu'un accompagnement pour répondre aux demandes qui vous sont faites, si vous en avez besoin.

Vous m'avez parlé de cette audience chez le juge des enfants en juillet, qui a tellement d'importance pour vous et qui vous l'espérez, vous permettra de retrouver la garde de M. Là encore, sans préjuger des décisions à venir, montrez le chemin que vous avez parcouru même si tout n'est pas réglé, acceptez que l'aide continue sous une éventuelle autre forme si elle vous est proposée.

Je vais également faire parvenir une copie de ce courrier au service ASE, et je reste bien sûr à votre disposition et celle du service si un besoin s'exprime en ce sens.

J'espère de tout cœur voir votre situation et celle de M évoluer vers une réunion prochaine, aussi je vous encourage à persévérer dans vos efforts. »

Dans cet exemple de situation, les relations avec les services sont difficiles pour l'utilisateur et source de conflits ou d'incompréhension.

Là il ne s'agit pas de modifier une décision mais d'essayer de rétablir un lien de confiance et d'encourager l'utilisateur à s'exprimer.

L'avis de médiation, rédigé sous forme de courrier à l'intéressée dans ce cas, résume la démarche après rencontre, échanges téléphoniques avec l'utilisateur et échanges avec le service et veut redonner à l'utilisateur la place qu'il ne pense pas pouvoir assumer.

3) 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. C'est une dimension de la médiation aussi importante que résoudre des situations de conflit individuelles.

En effet, l'objectif est également de voir diminuer les conflits au sujet de décisions non acceptées ou de difficultés relationnelles, d'erreurs ou de dysfonctionnements éventuels de l'institution.

Un travail à partir des situations présentées, mais aussi passant par la participation à certaines instances de l'administration aboutissent à des recommandations ou avis dispensés.

Emettre un avis de médiation, c'est prendre une responsabilité. Celle-ci doit être réfléchie, motivée et assumée. De la même manière, les recommandations doivent se fonder sur un travail en amont, mais aussi sur les suites qui leur sont données. Pour mesurer les effets de la médiation dans la collectivité, il ne faut pas oublier d'évaluer les suites données à ces recommandations. Et au travers de celles-ci, l'adhésion des décideurs au processus de médiation.

Au cours des trois années d'exercice, les constats et préconisations ont porté sur :

Recommandations transversales (toutes compétences confondues)

■ En 2012 :

La transmission des informations aux usagers, concernant leurs dossiers notamment en termes de transparence, d'accès à des documents administratifs.

La traçabilité de l'action administrative, en particulier en terme d'accusé réception de dépôt de dossiers qui marquent souvent une date d'ouverture de droits et donc très importante :

Suites données aux recommandations :

→ Participation de la médiatrice à un travail de réécriture avec le pôle solidarité de documents accompagnant les dossiers d'aide sociale, acceptation par ce pôle de donner des informations aux usagers sur le mode de calcul des participations familiales et individuelles mises en jeu par l'aide sociale.

→ Par ailleurs, un travail important a été mis en œuvre et se poursuit dans tous les pôles à partir de l'opération On se connaît? : réécriture de courriers pour une meilleure lisibilité et compréhension par les usagers; mise en place de télé-procédures, rationalisation dans les procédures de réponse à l'utilisateur.

■ En 2013 :

Proposition de construire un outil unique de réception et suivi des premières réclamations qui arrivent dans la collectivité, et permettrait d'en connaître le volume, d'analyser le mode et le type de traitement et la réponse apportée, le pourcentage de décisions modifiées suite à ces premières réclamations, etc.

Suites données aux recommandations :

→ Pour le moment, aucune suite apportée à cette proposition par la collectivité. La médiation n'a pas eu les moyens de relancer et d'inciter à ce travail jusqu'à présent.

Proposition aux directions de saisir la médiation après accord de l'utilisateur quand les situations sont bloquées, notamment en cas de conflit relationnel. Ceci afin d'éviter un enlisement des conflits et une saisine souvent tardive pour apaiser un conflit très installé.

Suites données aux recommandations :

→ Utilisation de cette possibilité par le Pôle égalité des chances uniquement pour le moment. Toutefois, cette opportunité de saisir la médiation n'a sans doute pas été suffisamment relayée dans l'administration départementale. Bien que le rapport annuel soit diffusé sur le site intranet (et internet) de la collectivité, l'appropriation par les directions et services n'est pas évidente. En effet, à part quelques possibilités annuelles de rencontre à la demande de la médiation ou des services ou directions de venir présenter et échanger sur l'activité de la médiation et son fonctionnement, il n'existe pas de relais suffisant actuellement.

→ De même, n'est pas assez relayée, la possibilité donnée à un usager de rencontrer la médiatrice, non pour une médiation proprement dite mais pour faire le point avec une personne neutre et en pouvant s'exprimer sans crainte d'utilisation des propos tenus, sur une situation qui va être examinée en recours administratif par une instance établie. Cela à titre d'information sur les droits et de conseil pour aborder cette démarche de recours où ils seront invités à s'exprimer.

■ En 2014 :

Les propositions faites les deux années précédentes et non reprises restent d'actualité, notamment la proposition de création d'un outil pour recueillir toutes les premières réclamations. Le travail entamé par l'administration, dans le cadre de la démarche « On se connaît...mieux? », sur les courriers, l'accueil des usagers, les procédures, est long et laborieux mais il ne doit pas pour autant être découragé. Les agents qui se sont impliqués dans ces actions, souvent en invitant des usagers à la réflexion et à l'élaboration de nouvelles façons de s'adresser à eux en mesurent l'intérêt. L'exemple du groupe de bénéficiaires et professionnels du rSa qui a revu les courriers adressés aux bénéficiaires du rSa est intéressant à ce titre. C'est là que l'utilisateur « expert » de sa propre situation peut être entendu par l'institution et faire évoluer celle-ci.

Recommandations spécifiques, par domaine de compétence

Trois années de recul, c'est peu pour aborder compétence par compétence, la question des préconisations pour améliorer un service rendu à la population.

Quand on aborde des propositions par domaine de compétence, on n'est plus dans le rapport individuel à l'utilisateur, dans la « manière d'être et de communiquer » de l'administration dans son rapport à l'individu, mais on peut entrer dans une dimension collective du service rendu à un ensemble d'utilisateur, à une population.

Les préconisations faites par la médiation doivent tenir compte de ces deux dimensions, qui dans certains cas vont s'opposer, la mise en œuvre d'une action profitable au plus grand nombre pouvant s'avérer dommageable pour un individu. L'équilibre consiste à évaluer jusqu'où on rend un service public qui correspond aux besoins du plus grand nombre, et les ajustements à permettre pour éviter l'exclusion de certaines personnes d'un service.

Seuls les deux domaines les plus concernés en médiation ont fait l'objet d'un début de réflexion pouvant déboucher sur des pistes d'amélioration du service rendu : l'aide et l'action sociale, ainsi que les transports scolaires.

■ L'aide et l'action sociale :

→ La réflexion a porté sur l'importance de l'accompagnement, surtout quand le conflit porte sur une difficulté relationnelle entre les professionnels et l'utilisateur. La multiplicité des intervenants sociaux et le changement fréquent de référents est préjudiciable à cette qualité relationnelle.

Pour le moment, la médiation n'a pas été sollicitée pour partager et poursuivre cette réflexion.

→ Analyse des trop-perçus d'aide sociale : l'importance des sommes et la quasi impossibilité pour les bénéficiaires de rembourser 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, les montants souvent ne peuvent être recouverts et l'existence de cette dette peut empêcher un utilisateur de percevoir à un autre moment une aide dont il aurait besoin, sans compter l'impact budgétaire de ces trop-perçus non récupérés pour la collectivité.

Réflexion non reprise actuellement au sein des services, sauf en ce qui concerne le travail d'informations aux usagers qui déposent un dossier de demande d'aide.

■ Les transports scolaires :

En 2013, un focus sur les transports scolaires qui font l'objet d'une part non négligeable des demandes de médiation a permis d'interroger la pertinence de certains aspects du règlement départemental, souvent contesté.

→ 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 roulent sur des routes moins dangereuses et les arrêts sont mieux aménagés mais 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, qui n'est pas forcément

l'heure de passage du car scolaire. Les communes disposent d'un accueil péri scolaire pour les enfants scolarisés en école maternelle et primaire. Pourraient-ils s'ouvrir à tous les usagers du transport scolaire par exemple? Une concertation avec les communes pourrait être engagée sur ce sujet. 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 départemental du transport scolaire 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 d'un cartable ou d'une sacoche lourde. Cette distance des 1,5 km pourrait-elle être revue à la baisse?
- Rigidité du règlement départemental : parfois une telle rigidité entraîne soit des exclusions d'usagers, soit des obligations pour la collectivité difficilement compréhensibles. 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).

Ces points développés dans le rapport 2013, ont suscité une ouverture pour une réflexion sur le sujet. Il devient problématique en effet de rejoindre ces arrêts pour un nombre de plus en plus important d'enfants qui doivent faire déjà de plus en plus souvent l'objet d'un pré-acheminement jusqu'à l'arrêt par leurs parents. Les élus et le service ont bien conscience des difficultés, les solutions ne sont pas évidentes bien sûr. Faut-il faire un seul arrêt en centre bourg avec accueil et pré-acheminement individuel ou collectif? Pour le moment, les incertitudes liées aux évolutions législatives sur les compétences du département en termes de transport scolaire ne favorisent pas de décisions de réorganisation éventuelle.

Pour conclure, le devenir des préconisations est lié, d'une part à la volonté de l'Exécutif départemental et des directions et services de reprendre à leur compte une réflexion amorcée par la médiation, et par la capacité de la médiation à susciter une suite aux préconisations et à accompagner la réflexion. Sans méconnaître la question des moyens pour chacun.

A l'issue de ces trois premières années de médiation, on peut souligner l'ouverture des élus et des directions aux préconisations faites, même si tout n'est pas repris actuellement. Une rencontre en fin d'année 2014 avec les membres du comité de direction a permis d'échanger sur leur perception de la médiation. Le constat de la pertinence du dispositif en termes de questionnement, de ré-interrogation de l'administration sur des manières de procéder, d'alerte sur des dysfonctionnements éventuels a été exprimé.



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