



RAPPORT D'ACTIVITE DE LA MISSION DE MEDIATION

ANNEE 2024



Au service de la solidarité humaine et territoriale, le Département de l'Isère demeure un acteur de proximité pour l'ensemble des Iséroises et Isérois. Nos équipes sont chaque jour engagées pour répondre avec réactivité et efficacité aux besoins et attentes des habitants. Toutefois, la complexité des démarches administratives et la diversité des situations peuvent parfois générer des incompréhensions ou des insatisfactions, malgré notre volonté constante d'améliorer le service public.

C'est dans cette perspective d'écoute et de progrès que nous avons mis en place dès 2022 un dispositif de médiation territoriale. Ce recours amiable, proposé avant toute démarche judiciaire, permet de favoriser le dialogue et la recherche de solutions équitables pour les usagers confrontés à un litige administratif. La médiation s'inscrit ainsi pleinement dans notre démarche d'innovation et d'amélioration continue de l'action publique.

La médiation territoriale garantit un cadre déontologique exigeant. Chaque année, la Médiatrice départementale analyse les situations portées à sa connaissance et formule des recommandations concrètes pour renforcer la qualité de nos services et la confiance entre l'Administration et les usagers.

En 2024, nous avons pu mesurer les premiers effets positifs de ce dispositif, grâce au retour d'expérience du rapport d'activité 2022-2023 et à la mobilisation de tous les acteurs concernés. Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des équipes pour leur engagement au service d'une relation apaisée et constructive avec les Isérois.

Je vous invite à découvrir le nouveau rapport d'activité 2024, riche d'enseignements et porteur de perspectives pour l'avenir de la médiation territoriale.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Jean-Pierre Barbier

Président du Conseil départemental



Depuis plus de trente ans, je mets mon expertise professionnelle au service des usagers des collectivités territoriales. Nommée médiatrice en 2022, j'ai perçu cette nouvelle étape professionnelle comme un véritable défi, à un moment où les attentes des usagers évoluent profondément, notamment face à la digitalisation des démarches administratives, à la complexification des dispositifs sociaux et à la nécessité de renforcer le lien social sur nos territoires.

Je tiens à remercier chaleureusement Monsieur Jean-Pierre Barbier, Président du Conseil départemental de l'Isère, ainsi que Madame Séverine Battin, Directrice générale des services, pour leur confiance et leur engagement en faveur d'approches innovantes dans la relation aux usagers. Je remercie également l'ensemble des directeurs, directrices, leurs adjoint(e)s et les services pour leur reconnaissance et leur soutien.

J'ai pu m'appuyer sur le réseau de médiateurs territoriaux de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) pour me former (70 heures consacrées à la médiation territoriale), partager des temps d'analyse de la pratique, participer aux instances de l'Association et bénéficier des conseils et outils mis à disposition. Je remercie sincèrement mes collègues médiateurs pour leur soutien et leur aide précieuse.

En deux ans, **plus de 220 familles** ont pu solliciter une médiation, un conseil, un repère ou une orientation, dans le labyrinthe administratif où il est parfois facile de se perdre.

Au-delà de la régulation des conflits administratifs, la mission de médiation a également pour vocation réglementaire d'être force de proposition et d'amélioration des fonctionnements de la collectivité.

Vous trouverez dans ce rapport les éléments d'appréciation de la mission de l'année 2024, ainsi que le premier bilan des préconisations validées par la Direction générale et déclinées par les services.

Je suis heureuse de vous présenter le rapport d'activité 2024 de la mission de médiation, en espérant qu'il retiendra toute votre attention.

Marie-Pierre Cohen

Médiatrice du Département de l'Isère

SOMMAIRE

1	SYNTHESE	6
2	INTRODUCTION	10
3	LES FONDAMENTAUX.....	14
4	LES ELEMENTS STATISTIQUES	18
5	LES PRECONISATIONS.....	34
6	LES PERSPECTIVES	46
7	CONCLUSION.....	50
8	ANNEXES.....	54

1 SYNTHESE

Cette synthèse est destinée à retenir les éléments essentiels du rapport d'activité 2024 de la mission de Médiation.

- ① La médiation territoriale, créée en 2022, facilite le dialogue entre usagers et administration et connaît une forte progression du nombre de demandes.
- ② La majorité des médiations aboutit à une solution partielle, principalement dans les domaines du social, de l'enfance et du handicap.
- ③ Le service est accessible sous toutes ses formes, en ligne, par téléphone, par courrier, sur rendez-vous lors de permanences organisées dans l'ensemble du département afin d'assurer une équité territoriale pour tous les usagers.
- ④ Des actions sont engagées pour simplifier les démarches, mieux informer les usagers et encourager leur participation.
- ⑤ En 2025, le dispositif sera renforcé par des permanences supplémentaires en territoire, la création d'un réseau de référents Médiation et une collaboration accrue entre médiateurs institutionnels.

2 INTRODUCTION

L'introduction de la médiation au sein des collectivités territoriales témoigne d'une volonté affirmée de favoriser le dialogue et de réguler les conflits rencontrés par les usagers en situation de litige. Encadrée par la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019, la médiation territoriale définit un cadre précis ainsi qu'un statut particulier pour le médiateur, garant du respect des règles déontologiques qui guident son action.

En 2020, le Conseil départemental de l'Isère a décidé la mise en place d'un dispositif de médiation territoriale, offrant un recours amiable et indépendant aux usagers des services publics départementaux. Par délibération n°2020-DM2 F31 15 du 23 octobre 2020, un poste d'attaché chargé de la fonction de médiateur des usagers a été créé. La prise de fonctions du Médiateur du Département de l'Isère est effective depuis février 2022.

La médiation intervient lorsque les recours gracieux préalables auprès des directions territoriales ou départementales ont été épuisés. Elle est engagée dès la saisine de la Médiatrice départementale, ce qui a pour effet de suspendre les délais de recours contentieux. Après analyse de la recevabilité de la demande et de la situation exposée par les deux parties (usager et service), la Médiatrice départementale rend son avis.

Positionnée sur l'ensemble des politiques publiques, la médiation territoriale est, au sein du Département de l'Isère, une démarche optionnelle et expérimentale, dont le périmètre d'intervention a été défini par voie délibérative. Conformément à la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, la Médiatrice territoriale rédige chaque année un rapport d'activité transmis à l'organe délibérant de la collectivité ainsi qu'au Défenseur des droits.

Les missions consistent à :

- Apporter une réponse personnalisée aux usagers
- Renforcer le dialogue et la confiance entre les citoyens et la Collectivité
- Améliorer la qualité du service rendu au public et de la relation à l'utilisateur
- Contribuer à une meilleure visibilité des politiques publiques départementales
- Proposer des pistes d'amélioration des fonctionnements et procédures internes

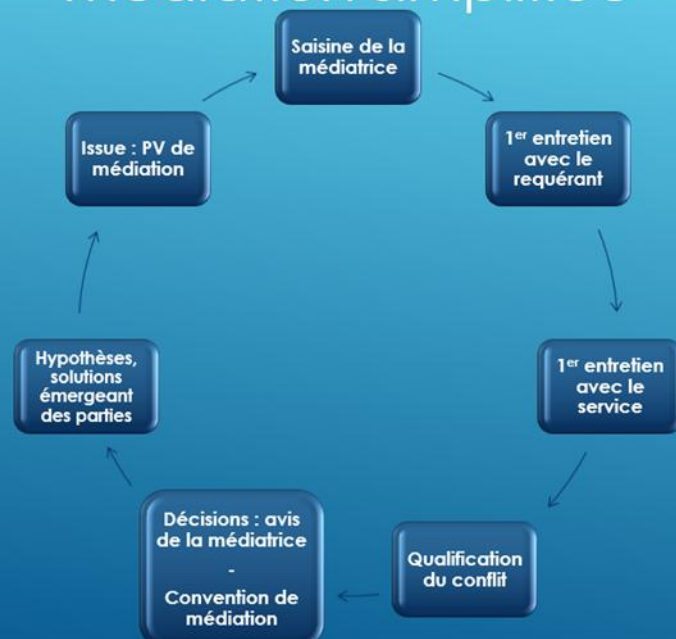
A ce jour, plus **de 220 sollicitations** ont été adressées à la Médiatrice du Département de l'Isère, dont **30 % ont donné lieu à une réorientation et 70 % une médiation effective.**

Ce rapport vous présentera les principaux éléments statistiques de l'activité de 2024, un point sur les mesures d'amélioration engagées ainsi que les nouvelles préconisations à venir.

3 LES FONDAMENTAUX



Schéma du processus de médiation simplifiée



Présentation de la mission de médiation

Cette mission consiste à apporter une réponse personnalisée aux usagers et à renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens. Elle vise à améliorer la qualité du service public et à contribuer à une meilleure visibilité des politiques publiques départementales.

Les recours à la médiation interviennent lorsque tous les recours internes préalables sont épuisés auprès des directions concernées. La médiation se déclenche dès sa saisine auprès du Médiateur départemental. Cette dernière suspend les délais de recours de contentieux. Après analyse de la recevabilité de la demande et le cas échéant des droits et devoirs des deux parties, de leur contexte et situation, le Médiateur départemental rend son avis.

Pour qui ?

Pour les usagers qui ne sont pas satisfaits du traitement de leur dossier, et ce malgré toutes les voies de recours mises à leur disposition et utilisées. Le médiateur peut simplifier le dialogue avec le service concerné. Il s'agit ici de rapprocher le citoyen des services de l'administration et de faciliter la résolution des litiges.

Pour quoi ?

Le périmètre d'intervention de la médiation se définit par les domaines de compétences régaliennes et facultatives déclinées par le Département de l'Isère : social, logement, insertion, protection de l'enfance, éducation, sports, handicap, personnes âgées, routes, vie associative...

Dans quelles circonstances solliciter la médiation ?

- L'incompréhension d'une réponse apportée
- Le non-respect des droits
- L'absence de réponse
- L'absence de dialogue
- L'incompréhension des modalités de prise en charge

Pour quoi faire ?

- Pour obtenir des explications adaptées
- Pour demander une réponse non fournie
- Pour contribuer à renouer un dialogue rompu

La médiation ne concerne pas :

- Les litiges entre particuliers
- Les litiges commerciaux entre tiers
- La déclinaison des décisions de justice
- Les dossiers en cours de judiciarisation
- L'attribution des subventions et des marchés publics
- Les litiges entre le Département de l'Isère, ses agents et ses élus

Les obligations du médiateur :

- Il doit être neutre et impartial.
- Il est indépendant dans son rattachement aux services.
- Il respecte la confidentialité des échanges y compris auprès du juge en cas de contentieux judiciaire.
- Il rend compte une fois par an par la rédaction d'un rapport d'activité des insatisfactions rencontrées et est force de propositions d'amélioration auprès de la direction générale.
- Il anime la médiation et est seul juge de la nécessité de sa mise en œuvre.

Comment saisir le médiateur ?

- Sur le site du Département de l'Isère, à l'adresse suivante :
www.isere.fr/mission-mediation
- Par voie postale, courrier adressé à :
Médiation départementale
Département de l'Isère,
7, rue Fantin Latour – CS 41096
38022 Grenoble Cedex 1

Après l'étude de la requête, le médiateur peut s'entretenir avec les deux parties (usager et service départemental) et décider de l'effectivité de la médiation.

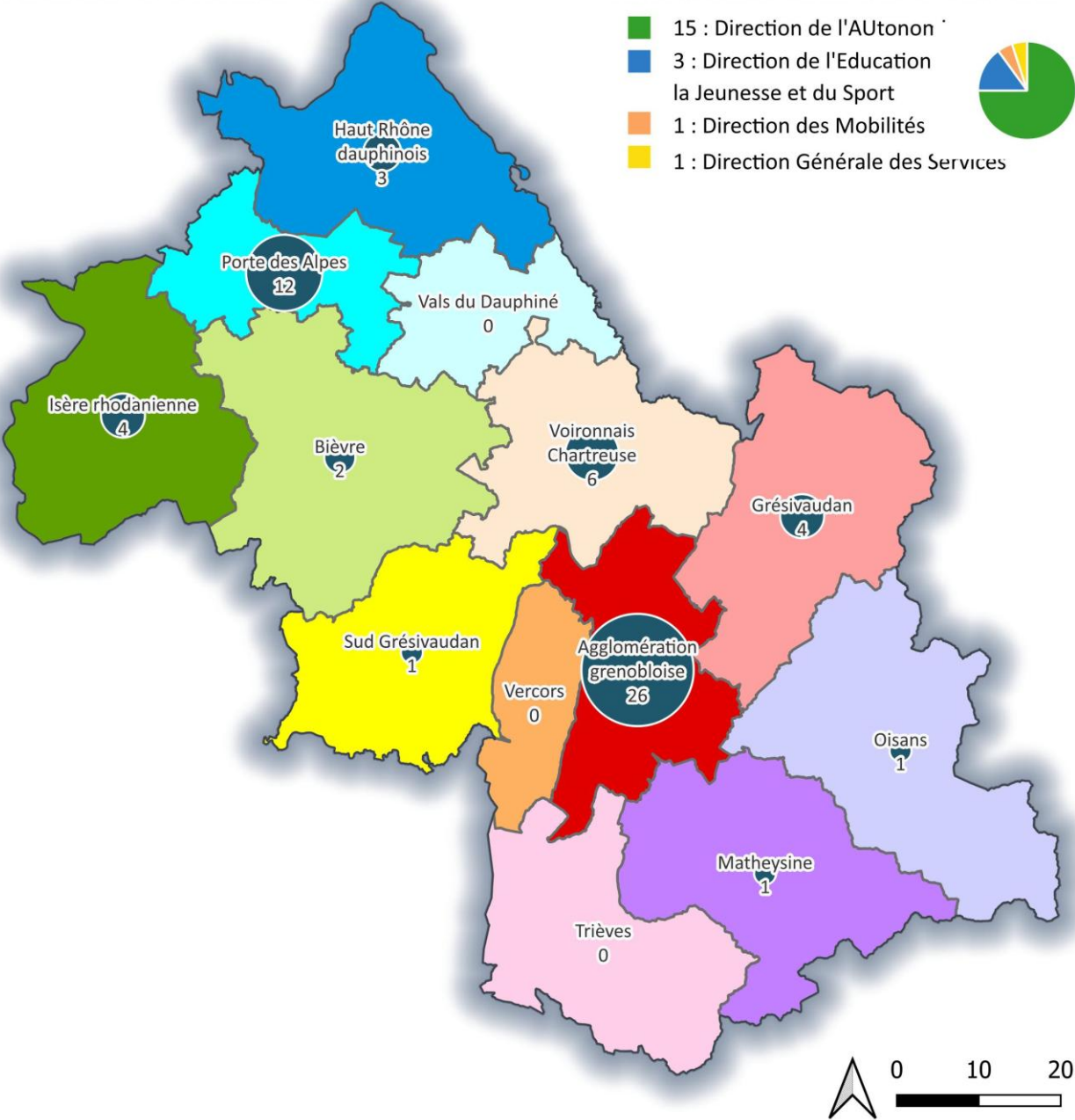
Le médiateur présente ses conclusions :

- Soit les éléments de réponses apportés satisfont l'utilisateur
- Soit la médiation se poursuit avec l'ensemble des parties pour faire émerger des tentatives de résolution
- Soit la médiation est suspendue sur décision du médiateur

4 LES ELEMENTS STATISTIQUES

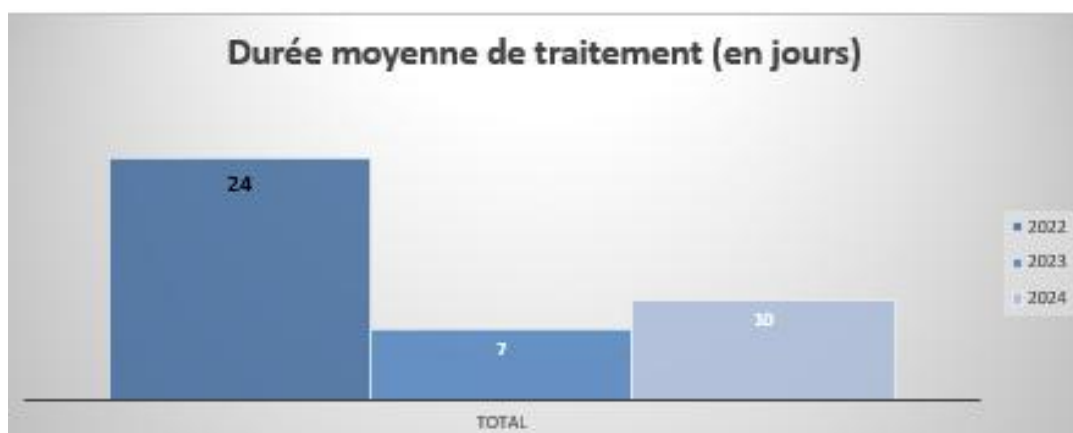
60 demandes en directions territoriales

20 demandes en directions centrales



Données générales

Durée moyenne de traitement :



Globalement, la durée moyenne de traitement **démontre une tendance positive**, avec une **réduction importante** du temps de traitement des dossiers entre 2022 et 2024. Cette évolution témoigne d'une professionnalisation croissante du dispositif de médiation et d'une meilleure réactivité vis-à-vis des usagers. Elle est également liée à la réactivité constante des services départementaux face aux sollicitations de la Médiatrice. La légère hausse observée en 2024 reste marginale au regard de la tendance globale. Cette dynamique s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service public.

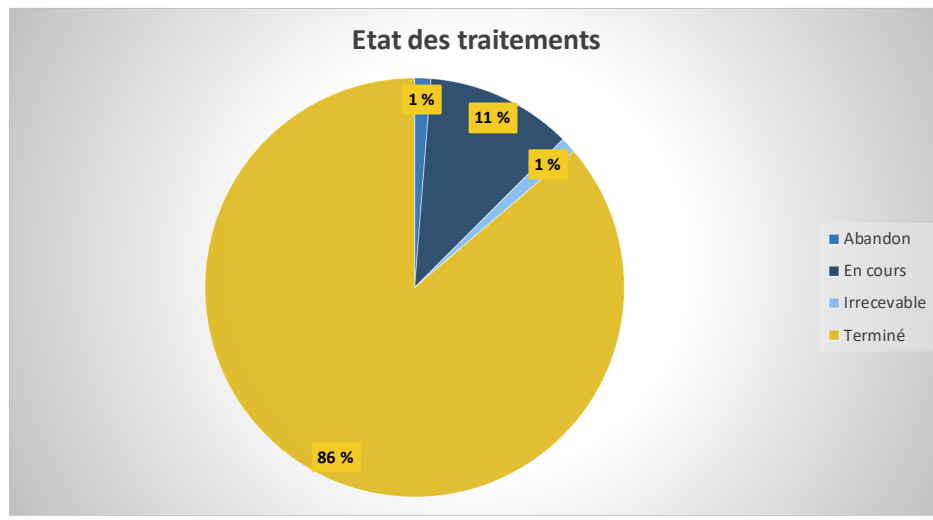
Evolution du nombre de demandes par an :



Le nombre de médiations a été multiplié par plus de 4 en trois ans, ce qui traduit une montée en puissance et une meilleure connaissance du dispositif par les usagers.

La hausse importante de réorientation en 2024 peut s'expliquer par une augmentation générale des sollicitations nécessitant une réorientation vers d'autres entités administratives. Par exemple, la forte augmentation des sollicitations pour la régularisation administrative des titres de séjour auprès de la Préfecture de l'Isère impacte considérablement le résultat des réorientations de l'année 2024.

Etat des traitements :

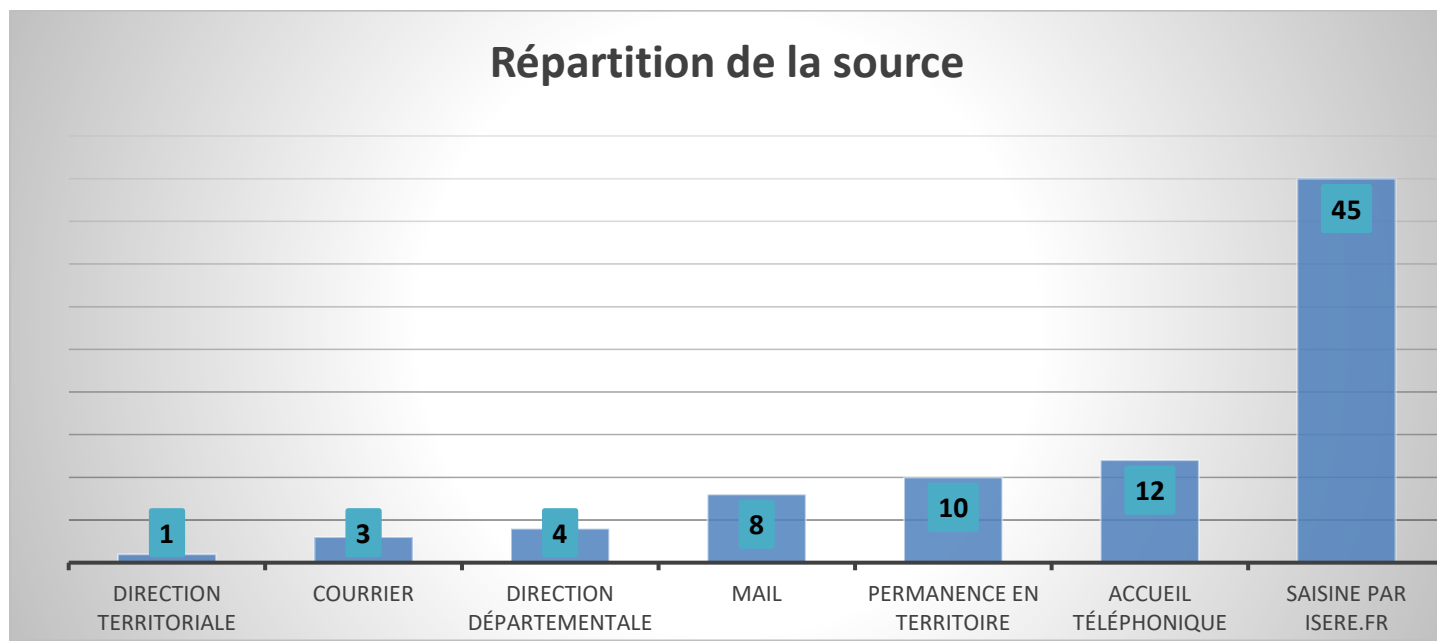


La très grande majorité des dossiers sont menés à leur terme (86 % des dossiers sont terminés).

11 % des dossiers sont encore en cours de traitement. Ce chiffre reste raisonnable et peut s'expliquer par la complexité de certains dossiers ou par des délais inhérents au traitement de la médiation.

1 % des dossiers a été jugé irrecevable. La majorité des demandes reçues est pertinente et entre dans le périmètre d'intervention de la mission. **Le faible taux d'irrecevabilité et d'abandon (1 %)** souligne la pertinence des demandes et la bonne appropriation des usagers des domaines d'intervention de la médiation territoriale.

Répartition de la source :



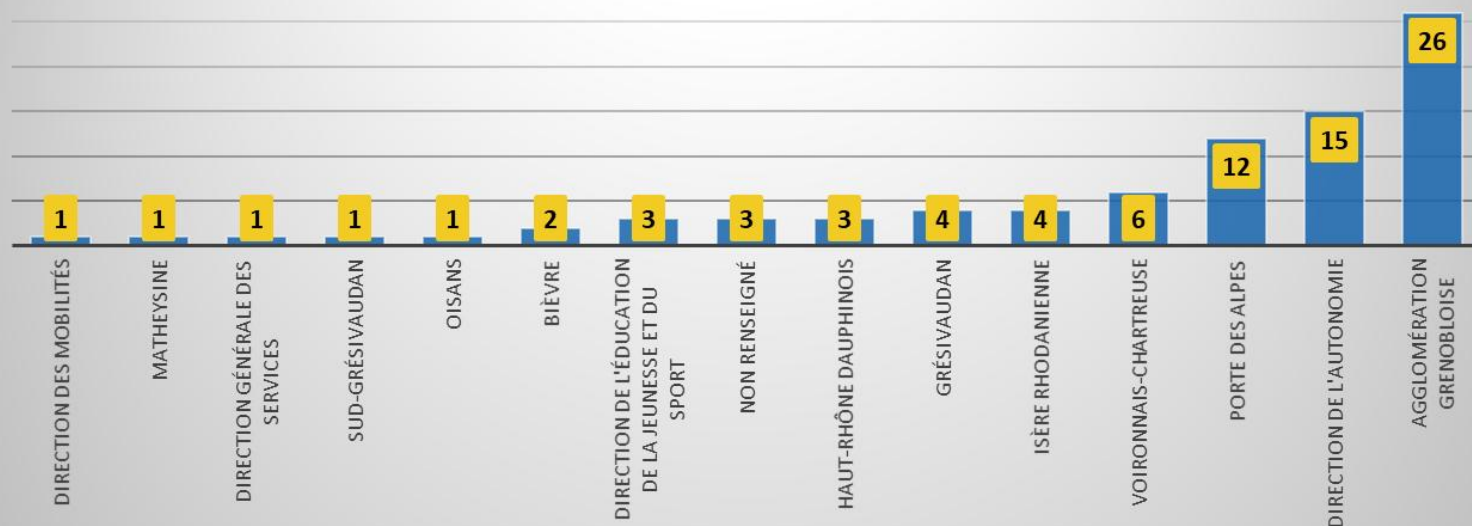
La saisine en ligne (isere.fr) est de loin le principal mode de contact, **principal vecteur de communication utilisé par les usagers**. L'accueil téléphonique reste un canal complémentaire important, **garantissant l'inclusion des publics moins connectés**. Les autres modes de saisine (mail, courrier, etc.) **jouent un rôle secondaire mais nécessaire pour garantir un accès au service de tous les publics**.

A noter qu'à partir de septembre 2024, la mission de médiation **se délocalise** au plus près des usagers, en assurant des permanences dans toutes les Maisons du Département. Cette démarche expérimentale s'inscrit dans une volonté constante de faciliter le lien entre le public isérois et le Département de l'Isère.

La mission de médiation s'appuie sur le numérique comme sur le présentiel, et tient à conserver une diversité de points d'entrée pour répondre à l'ensemble des modes de sollicitation des usagers du Département de l'Isère.

Répartition des demandes par direction départementale ou territoriale :

Répartition géographique des demandes par territoire



Pour les directions territoriales :

La répartition géographique des demandes auprès des directions territoriales est inégale, avec une prédominance marquée de l'Agglomération grenobloise qui s'explique par la densité de la population et la diversité des services publics existants.

Les territoires ruraux ou moins densément peuplés, en particulier les zones de montagne, apparaissent sous-représentés dans les sollicitations. L'accès à la médiation doit être facilité dans ces secteurs. On doit souligner la pertinence de la proximité des services qui favorise la relation à l'utilisateur et l'identification des missions départementales.

Sur le graphique, la part des demandes non renseignées reste faible et **représente uniquement des usagers habitant dans un autre département.**

La mission de médiation répond principalement à une demande urbaine et aux besoins de certains services départementaux, tout en restant accessible à l'ensemble du territoire.

Pour les directions départementales :

Les principales directions départementales à l'origine des demandes de médiation relèvent majoritairement du Pôle Famille. Parmi elles, la direction de l'autonomie se distingue par un nombre croissant de sollicitations, notamment pour des questions relatives à la prise en charge des usagers au sein des établissements pour personnes âgées (PA) et personnes en situation de handicap (PH), et conduit à intervenir de façon renforcée dans ce domaine.

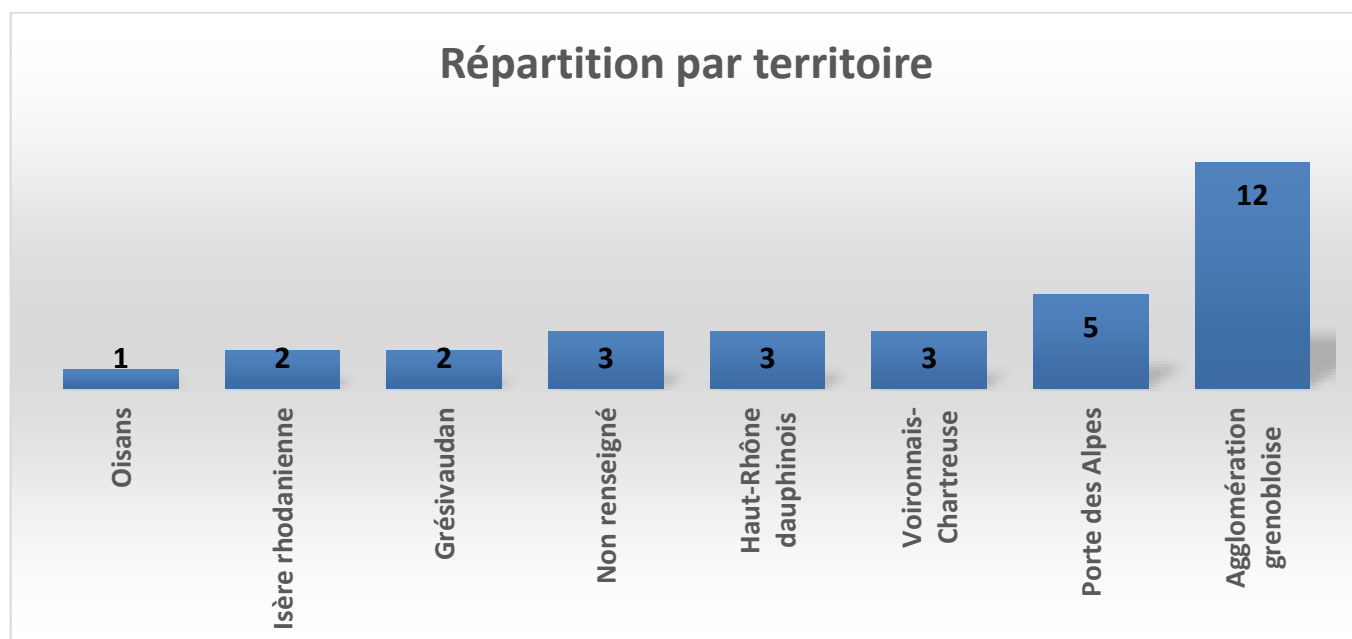
Les réorientations

La **réorientation** en médiation territoriale désigne le processus par lequel un médiateur, après avoir analysé une situation ou un conflit, estime que la demande ou le problème ne relève pas directement de la médiation territoriale, ou nécessite l'intervention d'un autre service ou professionnel. Dans ce cas, le médiateur oriente la personne ou le groupe concerné vers l'organisme le plus pertinent pour traiter la demande (ex : service social, service juridique, association spécialisée, etc.).

Exemples de réorientations rencontrées :

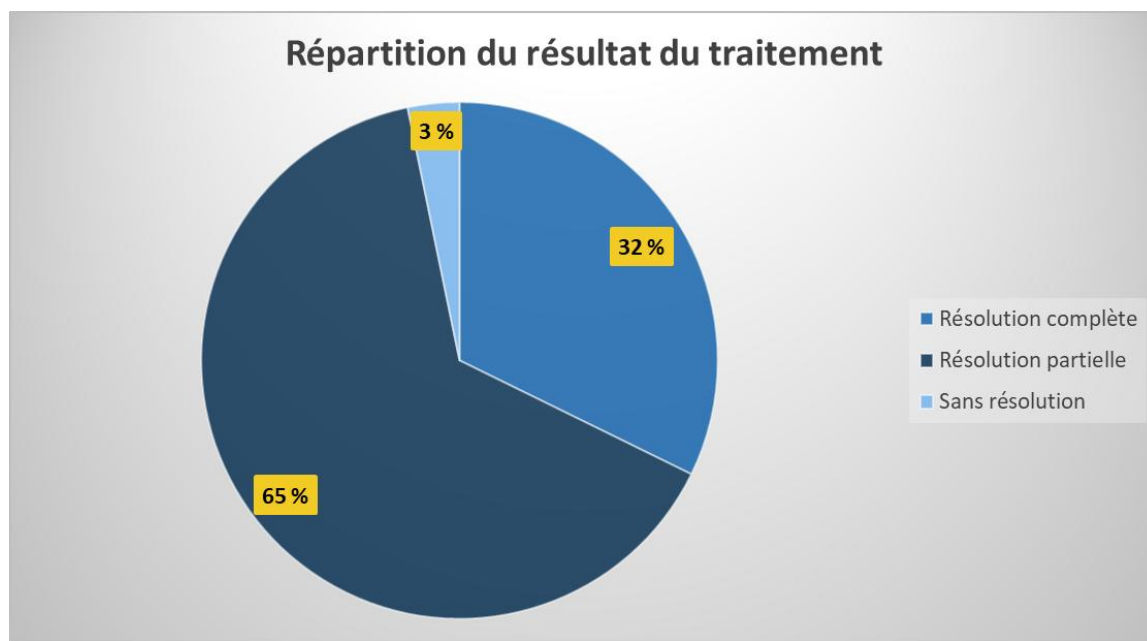
- Retard dans le traitement de renouvellement de titre de séjour adressé à la Préfecture de l'Isère
- Un habitant connaît un conflit avec une autre administration et sera orienté vers les Délégués des Droits ou vers le médiateur institutionnel concerné
- Une famille rencontre des difficultés sociales profondes : elle pourra être orientée vers un travailleur social ou une association spécialisée

Répartition géographique des réorientations par territoire :



Sur le graphique, la part des demandes non renseignées **représente uniquement des usagers habitant dans un autre département**. La **prédominance de l'Agglomération grenobloise est constante**.

Répartition du résultat du traitement :

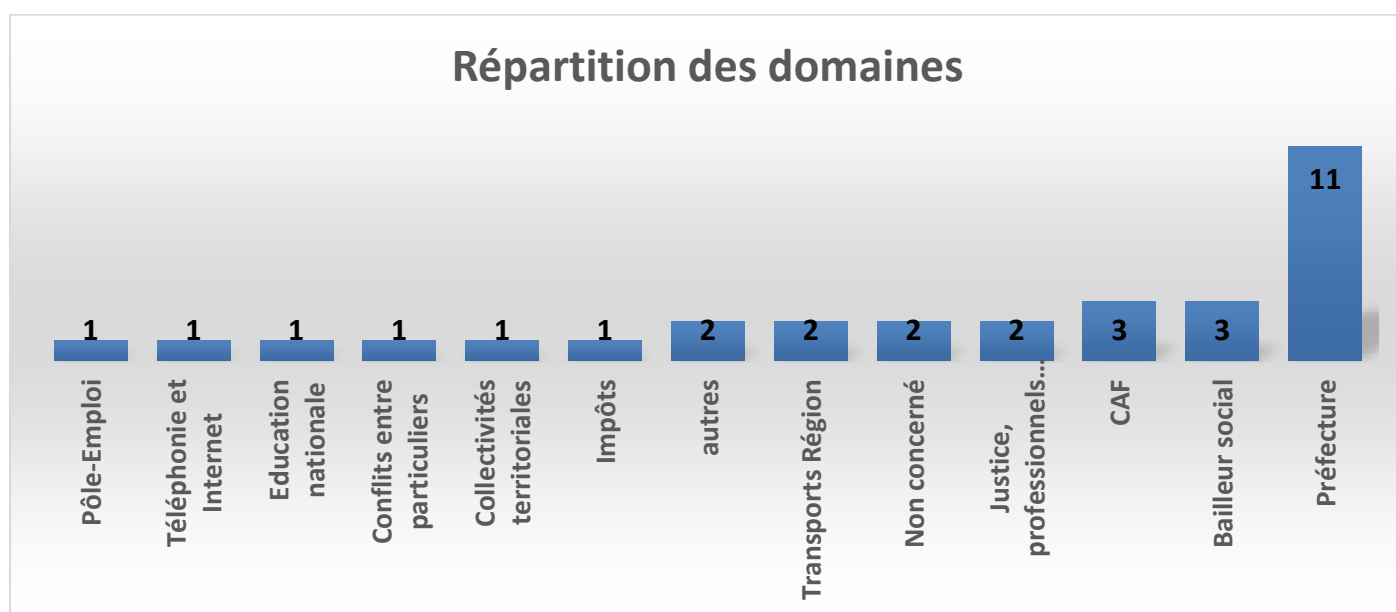


La majorité des cas (65 %) aboutit à une résolution partielle, ce qui signifie que le traitement apporte une amélioration, permet de réorienter l'utilisateur auprès de la bonne institution mais sans présager de la résolution du litige.

Près d'un tiers des cas (32 %) est complètement résolu, ce qui montre une efficacité notable du traitement pour une proportion significative des situations.

Seule une petite part (3 %) reste sans résolution, ce qui indique que la quasi-totalité des cas bénéficie d'au moins une amélioration partielle.

Répartition des domaines :

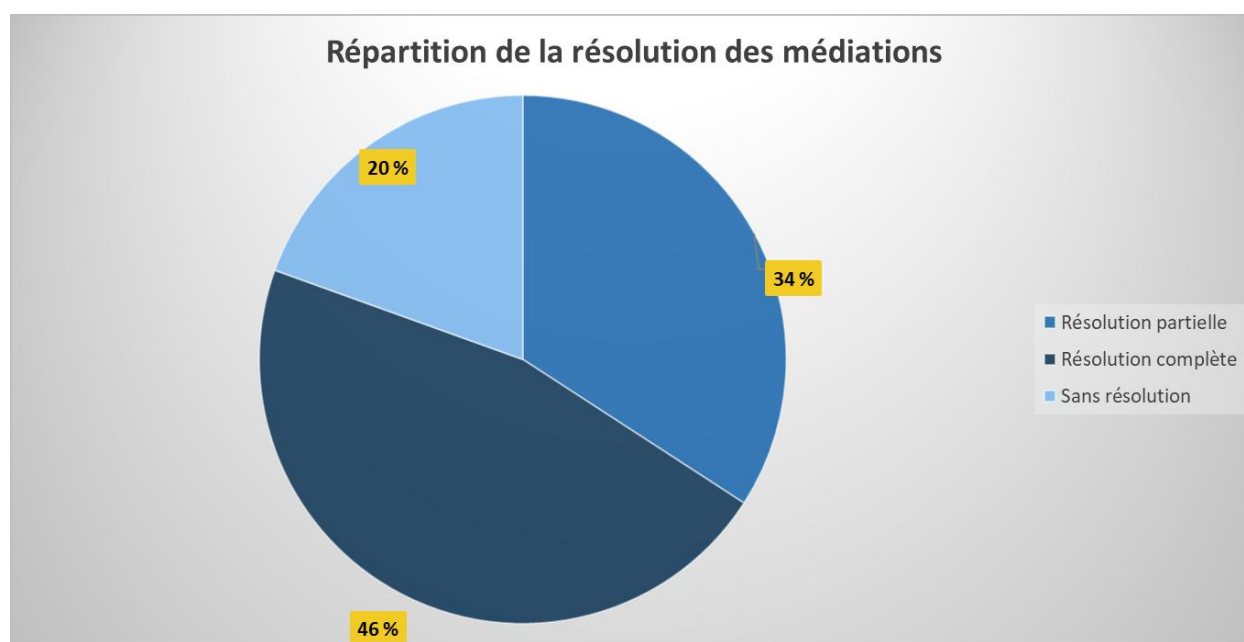


Cette répartition met en évidence une forte disparité entre les domaines. La préfecture concentre l'essentiel des demandes, suivie par la CAF et les bailleurs sociaux, tandis que les autres secteurs sont très faiblement représentés. Ceci peut s'expliquer par les problèmes rencontrés par de nombreux usagers à disposer d'un rendez-vous en préfecture pour créer ou renouveler leurs titres de séjours.

Les médiations

La **médiation territoriale** désigne un dispositif ou une démarche visant à faciliter le dialogue, la résolution de conflits ou la recherche de solutions entre différents acteurs d'un territoire (habitants, collectivités, institutions, entreprises, associations, etc.). Elle intervient généralement dans le cadre de situations de blocage, d'incompréhension ou de tensions liées à la vie locale, à l'accès aux droits, à l'utilisation de l'espace public ou à des projets d'aménagement.

Répartition du résultat du traitement :



Résolution complète (46 %) :

Près de la moitié des médiations aboutit à une résolution complète du conflit ou du problème. Cela montre l'efficacité du dispositif de médiation, capable d'apporter une solution satisfaisante pour toutes les parties dans de nombreux cas.

Résolution partielle (34 %) :

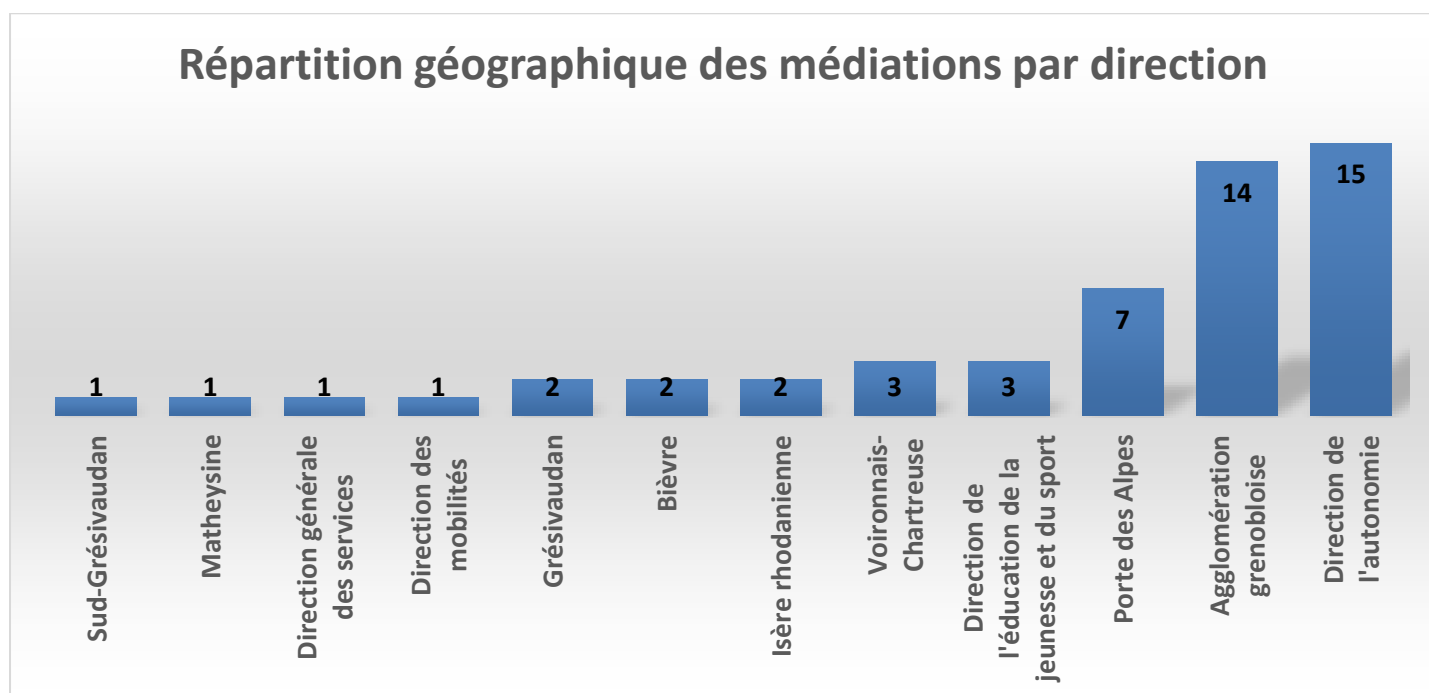
Plus d'un tiers des médiations permet d'obtenir une amélioration partielle de la situation. Même si le problème n'est pas totalement résolu, la médiation a permis d'avancer et d'apporter des éléments de réponse ou d'apaisement.

Sans résolution (20 %) :

Un cinquième des médiations n'aboutit pas à une solution. Cela peut s'expliquer par la complexité de certains dossiers, l'absence d'accord entre les parties ou par des situations qui s'inscrivent dans la durée du fait de la nature du conflit.

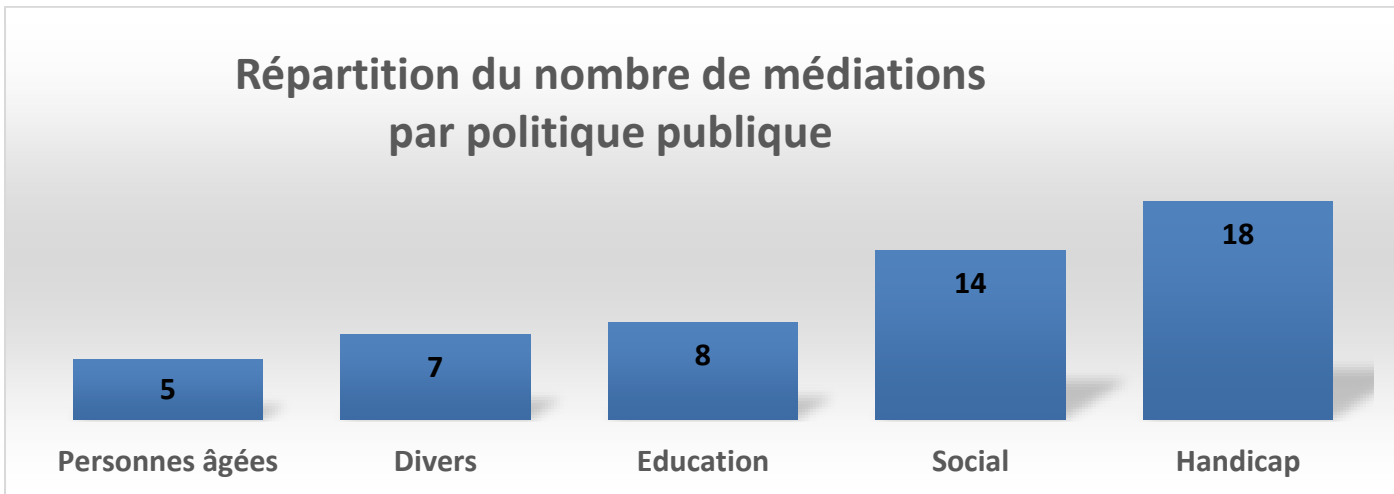
La médiation s'avère globalement efficace, avec 80 % des situations bénéficiant d'une résolution totale ou partielle. Toutefois, un effort pourrait être porté sur l'analyse des cas sans résolution afin d'identifier les freins et d'améliorer encore les pratiques de médiation.

Répartition géographique des médiations par direction :



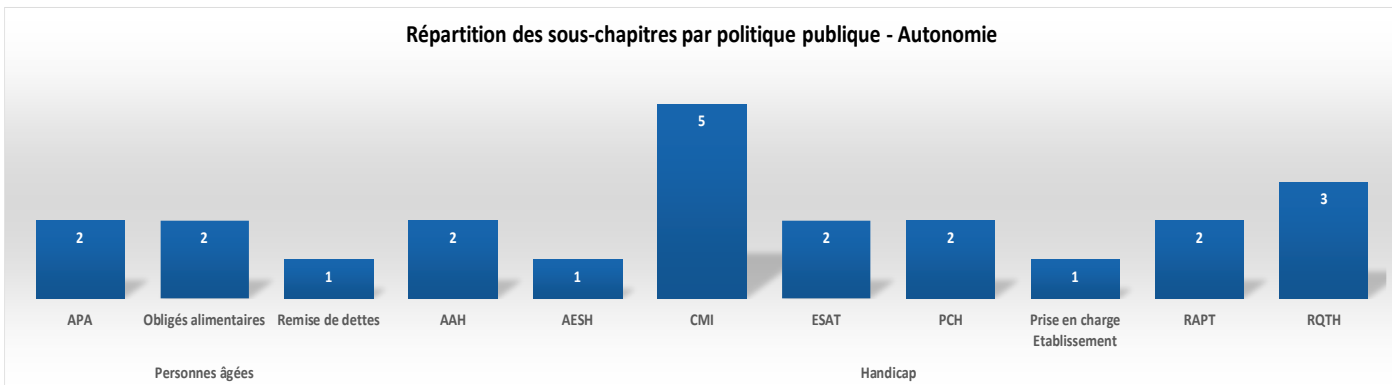
La grande majorité des médiations se concentre sur la direction de l'autonomie et l'Agglomération grenobloise, tandis que les autres territoires enregistrent un nombre beaucoup plus faible d'interventions. Cela met en lumière des besoins ou des problématiques plus importants dans le domaine de l'autonomie et toujours une concentration de sollicitations sur l'Agglomération grenobloise, du fait de sa densité de population.

La répartition des politiques publiques des médiations :



Répartition par sous-chapitres :

Autonomie :



Exemples de saisines Handicap :

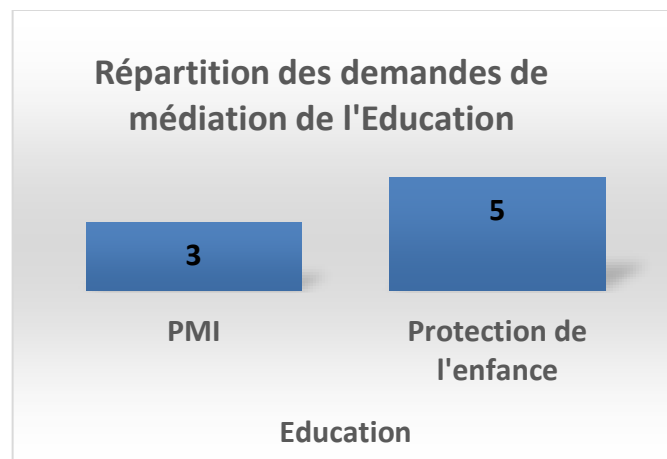
- **Carte à Mobilité Inclusion (CMI) :** Monsieur saisit la Médiatrice suite à un refus d’attribution de carte.
- **Accompagnant des élèves en situation de handicap (AESH) :** Monsieur et Madame contestent la décision d’attribution d’une AESH mutualisée alors qu’ils souhaitent une accompagnante individualisée pour leur enfant.

Exemples de saisines Personnes âgées :

- **Prise en charge Etablissement :** Madame saisit la Médiatrice pour signaler les défauts de prise en charge de soins de son père lors de son séjour en EHPAD.
- **Obligés alimentaires :** Monsieur et Madame saisissent la Médiatrice pour contester l'obligation de remboursement de l'aide sociale dont a bénéficié la mère de Madame.

Les usagers bénéficiant des dispositifs de l'Autonomie disposent d'une voie de recours appelée RAPO (Recours administratif préalable obligatoire) géré par les services de la Maison de l'autonomie (MDA). A noter que la Maison départementale pour les personnes handicapées (MDPH) bénéficie d'une procédure de saisine du médiateur et du conciliateur MDPH en interne. Le nombre de saisines adressé à la Médiatrice départementale (15 sur 52 demandes de médiation en 2024) n'est donc pas représentatif de l'ensemble des recours annuels traités par la MDPH et la MDA (4 585 RAPO, 377 recours contentieux et 37 demandes de conciliation avérées avec solutions).

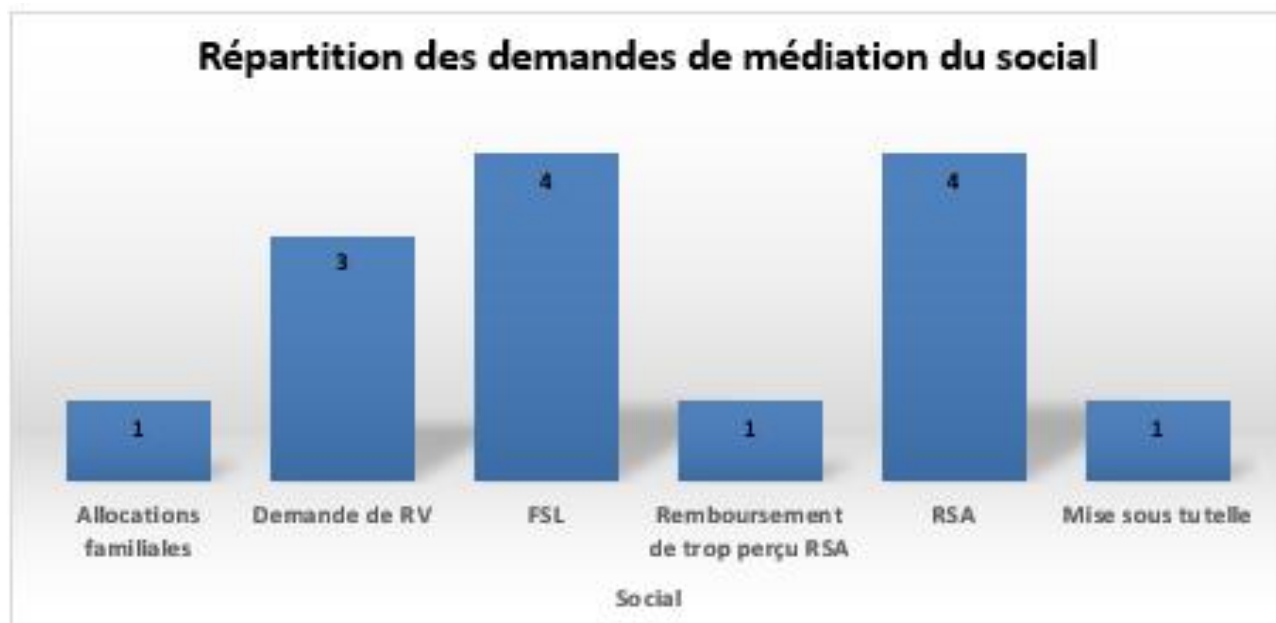
Education :



Exemples de saisines :

- **Protection de l'enfance :** les sollicitations pour la protection de l'enfance concernent principalement des désaccords de modalités de prise en charge des enfants confiés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE).
 - Madame saisit la Médiatrice pour contester l'organisation des visites médiatisées
 - Madame saisit la Médiatrice pour organiser une médiation entre elle et l'ASE
 - Madame saisit la Médiatrice pour demander un nouvel agrément d'ASSFAM perdu les années précédentes
 - Monsieur saisit la Médiatrice, considérant que ses droits à la parentalité sont bafoués
- **Protection maternelle et infantile :** concerne plus particulièrement les litiges relatifs aux agréments PMI pour l'accueil d'enfants à domicile.

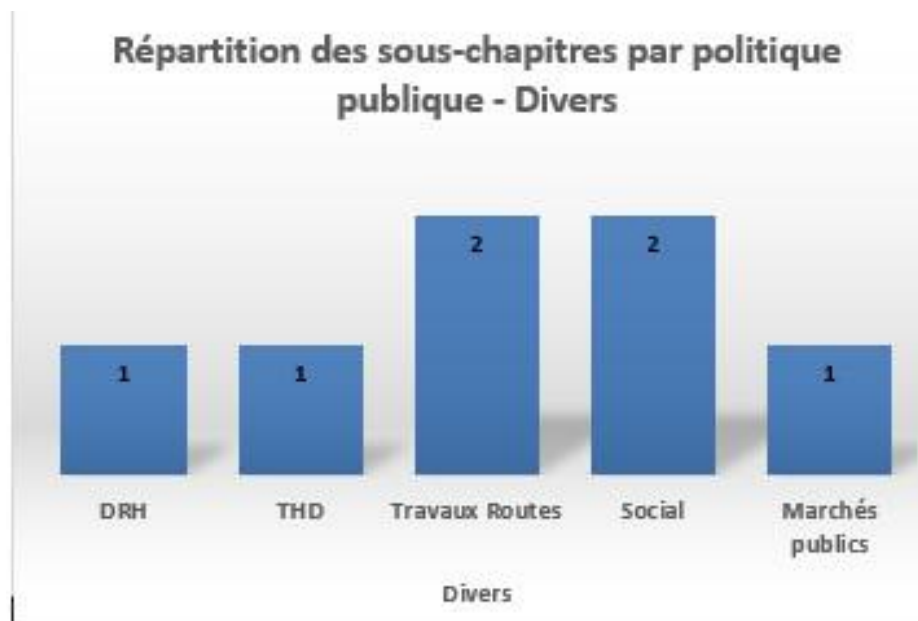
Social :



Exemples de saisines

- **Fonds de solidarité logement (FSL)** : Monsieur saisit la Médiatrice suite au rejet de sa demande d'annulation de sa dette locative alors qu'il est menacé d'expulsion.
- **Revenu de solidarité active (RSA)** : Monsieur saisit la Médiatrice car il n'a pas reçu de réponse suite à sa demande de recours gracieux. Il demande si la Médiatrice peut contacter le service pour faire avancer son dossier.

Divers :



Sont considérés comme « **Divers** » les domaines de sollicitation définis comme **hors champ** de la médiation territoriale par le Règlement intérieur¹ de la Médiation voté en commission permanente du 24 juin 2022 (délibération n°2022 CP06 F 32 97).

Exemples de saisines :

- **THD (Très Haut Débit)** : une entreprise sollicite l'intervention de la Médiatrice car son implantation n'est pas couverte par le THD qui vient d'être installé
- **Travaux Routes** : un usager sollicite la Médiatrice pour exprimer son mécontentement suite à des travaux municipaux de voirie
- **Marchés publics** : une entreprise sollicite la Médiatrice suite à des problèmes de facturation de ses prestations au Département de l'Isère
- **Social** : une famille sollicite la Médiatrice pour avoir accès à un logement social

¹ Voir document en annexe

Conclusion :

L'analyse des données relatives à la médiation territoriale dans le Département de l'Isère entre 2022 et 2024 met en lumière une dynamique très positive. La réduction du temps de traitement des dossiers, conjuguée à une augmentation significative du nombre de demandes, atteste d'une meilleure appropriation du dispositif par les usagers et d'une professionnalisation de la méthode employée.

La majorité des dossiers trouve une issue favorable, qu'elle soit totale ou partielle, ce qui témoigne de l'efficacité du service rendu. La diversité des canaux de saisine (en ligne, téléphone, accueil physique) garantit l'accessibilité à tous les publics, tandis que la mise en place de permanences dans les Maisons du Département renforce la proximité avec les habitants, notamment dans les territoires ruraux ou de montagne.

La prédominance des demandes liées à l'autonomie et à l'enfance reflète les préoccupations majeures des usagers, tandis que la capacité à réorienter efficacement les situations hors champ de la médiation démontre la pertinence du dispositif. Enfin, la répartition géographique des sollicitations souligne l'importance de poursuivre les efforts pour un accès équitable à la médiation sur l'ensemble du territoire.

En somme, la médiation territoriale s'affirme comme un outil essentiel d'amélioration du service public, de résolution des conflits et de renforcement du lien entre l'administration et les citoyens. Les résultats encourageants obtenus invitent à poursuivre l'adaptation et l'innovation pour répondre toujours mieux aux besoins des usagers.

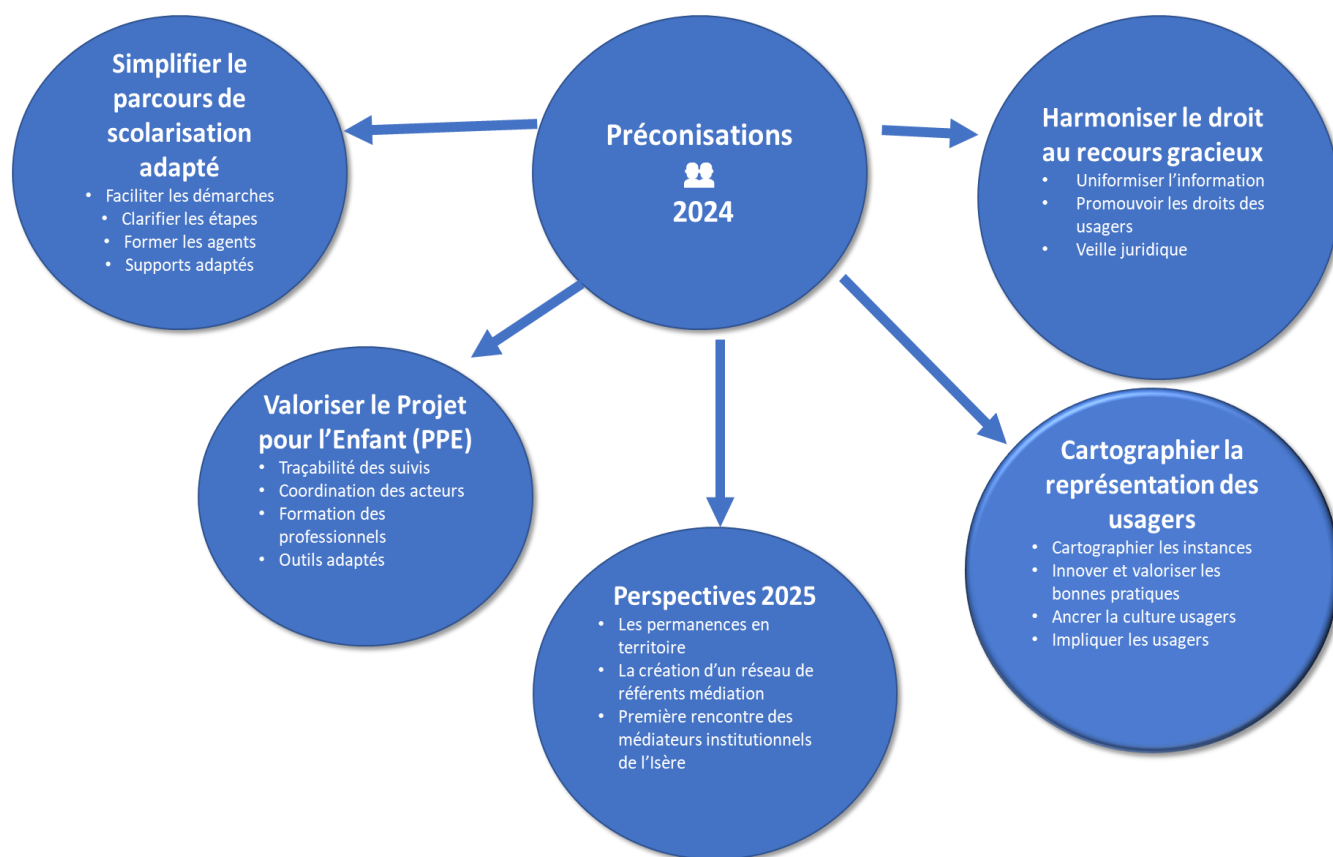
5 LES PRECONISATIONS

La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique précise dans son article 81 : « Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »

En 2023, les préconisations ont été validées par la direction générale des services. Les projets ont été ensuite présentés aux directions départementales concernées qui prennent en charge le pilotage. Des points d'étapes du déroulement sont régulièrement faits.

En 2024, la mission de médiation présente le premier bilan des préconisations mises en œuvre et formule de nouveaux axes d'amélioration du service public rendu aux usagers.

Schéma synthétique des préconisations 2024 :



Pour rappel, 4 projets validés par la direction générale des services ont été développés.
Il s'agit de :

Projet 1 : La simplification et la facilitation du parcours de scolarisation adapté

En résumé :

Ce projet vise à améliorer l'information au public sur les étapes du parcours de scolarisation des élèves en situation de handicap.

Constat :

Les familles rencontrent de nombreuses difficultés dans le suivi du parcours de scolarisation des enfants en situation de handicap : longueur des démarches administratives, difficulté pour obtenir une réponse adaptée pour la rentrée scolaire choisie, manque de visibilité sur les étapes du parcours, inadéquation entre la demande (ex : l'aide humaine) et la réponse apportée (ex : orientation en structure spécialisée).

Objectifs :

- **Faciliter les démarches** des familles pour accéder aux aides humaines et pédagogiques
- **Clarifier le parcours** de scolarisation en lien avec le Département de l'Isère et l'Éducation nationale
- **Informier et sensibiliser** les agents d'accueil à la scolarité adaptée (FAQ, supports adaptés)
- **Rendre visibles les étapes** du parcours via des visuels envoyés aux familles lors de l'accusé de réception de la demande de dossier
- **Renforcer la culture du handicap** auprès des collègues et des professeurs (présentations, webinaires)

Mise en œuvre

- Création d'un **comité de pilotage** coordonné par la Médiatrice réunissant plusieurs directions et services du Département pour définir des pistes d'amélioration et faciliter les démarches des usagers.

Services contributeurs

- Direction de l'autonomie
- Direction territoriale de l'Agglomération grenobloise
- Direction territoriale des Vals du Dauphiné
- Direction de la performance et de la modernisation du service au public

DEMANDE DE PARCOURS DE SCOLARISATION POUR MON ENFANT HANDICAPÉ

LES ÉTAPES ET LES DISPOSITIFS



Bilan :

Le parcours de scolarisation des élèves en situation de handicap rassemble l'ensemble des droits suivants : le matériel pédagogique, les Accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH), les classes adaptées (section d'enseignement général et professionnel adapté, unité localisée pour l'inclusion scolaire...), les Services d'éducation spéciale et de soin à domicile (SESSAD) et les Instituts médicoéducatifs (IME). Cette multitude de droits et prestations, parfois très éloignés les uns des autres, est peu lisible pour les usagers.

Afin d'améliorer l'information des familles d'enfants en situation de handicap, une démarche globale de communication, formation des professionnels et d'information du public a été initiée.

Les axes suivants sont travaillés :

- Former les accueils du Département sur le parcours de scolarisation
- Participer à la formation des Accompagnements d'élèves en situation de handicap (AESH)
- Participer à la formation des directeurs d'école
- Participer à l'information des principaux des collèges
- Améliorer la compréhension du parcours de scolarisation pour les usagers

Méthode employée : une approche centrée sur l'utilisateur.

Suite aux constats partagés de la mission de médiation départementale et de la Direction de l'autonomie (DAU) soulignant les enjeux d'amélioration de l'information pour les familles, une démarche collaborative est animée par la mission de médiation réunissant les services de la DAU, les services autonomie des territoires des Vals du Dauphiné et de l'Agglomération grenobloise et le Service relation usager de la DPM.

Le groupe de travail a élaboré un prototype de **brochure simplifiée**. Des **tests utilisateurs** ont ensuite été menés auprès d'un panel de personnes plus ou moins familières avec la thématique. Ces tests ont permis d'ajuster le format et le contenu pour concevoir un support répondant au plus près de leurs attentes.

La brochure² vise à guider efficacement les usagers, réduisant le surplus d'informations et proposant une navigation plus intuitive. Elle présente les étapes clés de traitement d'une demande, clarifie les pièces à fournir et les actions afférentes de la MDPH et fournit une information complète des différents dispositifs du parcours de scolarisation.

Le format se veut accessible et structuré, également en conformité avec la charte d'identité de la politique Autonomie du Département.

Impacts attendus :

- Améliorer la collaboration et la communication entre la Collectivité et les familles
- Renforcer la confiance et la satisfaction des usagers

² Voir la brochure complète en annexe

Projet 2 : Harmonisation du droit au recours gracieux des décisions administratives

Constat

La mission de médiation a relevé plusieurs points à améliorer concernant l'information aux usagers sur les recours après une décision administrative :

- Les décisions n'indiquent pas toujours qu'un recours gracieux est à disposition des usagers
- Le silence de l'administration n'est pas toujours considéré comme un refus, contrairement à ce que prévoit la loi
- Les informations sur les différents recours (gracieux, médiation, contentieux) doivent être mises à jour et uniformisées

Ce projet vise donc à garantir une meilleure information des usagers pour pouvoir utiliser les voies de recours mises à disposition par la loi..

Objectifs :

- Uniformiser l'information sur les voies de recours dans les décisions administratives pour les usagers du Département de l'Isère
- Promouvoir les droits de recours des usagers
- Mettre en place une veille juridique sur ces droits

Contributeurs :

- Direction des affaires juridiques, des achats et des marchés (DAJAM) - Médiatrice départementale - Directions territoriales



Bilan :

La mission de médiation a **sollicité un avis juridique** auprès de la direction des affaires juridiques, des achats et des marchés concernant l'obligation réglementaire de mentionner la médiation dans les courriers de notification des décisions administratives, en particulier dans la section relative aux voies de recours prévues par la loi.

Il en résulte les éléments juridiques et recommandations suivants :

Fondement légal :

- La médiation a été introduite dans le **Code de justice administrative (CJA)** par la loi du 18 novembre 2016.
- Trois formes de médiation existent :
 - À l'initiative des parties
 - À l'initiative du juge
 - La **médiation préalable obligatoire (MPO)**

Médiation et voies de recours :

- La médiation n'est pas considérée comme une voie de recours en général.
- Seule la **MPO** doit être mentionnée dans les voies et délais de recours (art. R213-10 du CJA).
- À défaut de cette mention, le délai contentieux ne court pas.

Médiation territoriale :

- Instituée par la loi du 27 décembre 2019 (art. L1112-24 CGCT)
- Les collectivités peuvent créer un médiateur territorial.
- La saisine du médiateur **suspend les délais de recours** et interrompt la prescription.

Médiation départementale – Exemple de l'Isère :

- Un règlement départemental définit les missions et procédures du médiateur.
- Sa saisine intervient après épuisement des recours administratifs internes.
- En matière de handicap et d'aide sociale, un **Recours administratif préalable obligatoire (RAPO)** est requis avant le recours contentieux.

Jurisprudence et perspectives

- CE, 7 déc. 2009 : une mention erronée du délai de recours prolonge le délai contentieux, sans l'interrompre.
- La mention des voies et délais de recours n'est pas toujours obligatoire, mais elle conditionne leur opposabilité (art. R421-5 CJA).
- Indiquer la possibilité de médiation peut être utile, mais l'intégrer directement dans la mention des voies et délais pourrait créer de la confusion.

En résumé : La médiation est un outil reconnu par le droit administratif, mais elle ne se confond pas avec une voie de recours. Seule la médiation préalable obligatoire doit figurer expressément dans les mentions légales liées aux délais de recours.

Proposition retenue : introduire l'offre de médiation dans les règlements intérieurs des politiques publiques, votés en commission permanente. Exemple en 2024 : inclusion de l'offre de médiation dans le règlement intérieur du Transport pour les élèves porteurs de handicap (TSEH).

Projet 3 : Valoriser le Projet pour l'enfant (PPE) au service du suivi des enfants confiés

Constat

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance a rendu obligatoire l'élaboration d'un projet pour l'enfant dès lors que ce dernier fait l'objet d'une décision de prestation d'aide sociale à l'enfance (hors aides financières) ou d'une mesure de protection judiciaire. La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant est venue compléter le texte initial et un décret précise les éléments essentiels de son contenu et ses délais de réalisation.

La mission de médiation a identifié des difficultés dans le suivi des mineurs confiés à la Protection de l'enfance du Département de l'Isère, notamment :

- Par l'absence de traçabilité du PPE (Projet Pour l'Enfant) due à un usage insuffisant de l'outil de suivi mis à disposition des travailleurs sociaux
- Par la difficulté à répondre du suivi quotidien des enfants auprès des familles

Ce projet vise à mieux suivre et protéger les enfants confiés, en garantissant la continuité et la qualité de leur prise en charge.

Objectifs :

- Apporter une vision claire et globale du suivi des enfants confiés
- Individualiser les orientations de prise en charge
- Renforcer la continuité du service pour chaque enfant
- Améliorer la qualité des comptes rendus lors de sollicitations administratives ou judiciaires

Contributeurs :

- Direction de l'éducation, de la jeunesse et du sport (DEJS) du Pôle Famille

Bilan:

Le pilotage du projet est assuré par la DEJS. Un audit réalisé en 2021 par la Direction de la performance et de la modernisation du service au public du Département a permis d'identifier des axes d'amélioration et de formuler des recommandations concrètes. Celles-ci ont servi de base à l'élaboration d'un plan d'action structuré, comprenant 6 actions principales, chacune déclinée en sous-actions opérationnelles :

- Action 1 : assurer la traçabilité de l'élaboration d'un PPE pour chaque enfant
- Action 2 : clarifier la notion de contractualisation et de plan d'action
- Action 3 : renforcer la coordination entre les coordinatrices santé, les professionnels ASE et l'accueil familial
- Action 4 : formaliser une procédure détaillant les rôles de chaque acteur (Directions territoriales, DEJS, cadres, travailleurs sociaux ASE, assistants familiaux, partenaires)
- Action 5 : développer un plan de formation pour favoriser l'appropriation du dispositif par tous les professionnels
- Action 6 : adapter les outils de suivi pour un meilleur pilotage des PPE

La mise en œuvre de ce plan d'action a débuté en 2024, mobilisant l'ensemble des territoires, assistants familiaux et partenaires habilités. Plusieurs actions concrètes ont déjà été réalisées :

- Sensibilisation des cadres lors de réunions thématiques dédiées à la démarche PPE et à la clarification des rôles de chaque professionnel, en lien avec l'élaboration du guide technique des interventions en protection de l'enfance
- Refonte du document PPE pour enrichir la description des actions menées (plan d'action) et intégrer la notion de parcours santé
- Rencontres avec les professionnels de santé impliqués auprès des enfants confiés, afin de mieux intégrer le parcours santé dans le PPE
- Étude d'un nouvel outil informatique pour assurer la traçabilité et le suivi des parcours des enfants, en collaboration avec la DINSI. Ce projet est actuellement en pause, en attente des conclusions d'un chantier plus large sur l'urbanisation des systèmes d'information de la DEJS

En résumé, la démarche engagée a permis de structurer et de renforcer le suivi des enfants confiés, tout en associant l'ensemble des acteurs concernés. Les premiers retours témoignent d'une meilleure appropriation du PPE et d'une dynamique collective positive, au service de la protection de l'enfance en Isère.

Projet 4 : La cartographie de la représentation des usagers

Constat :

Dès le début de son activité, la médiation traite, parmi les sujets récurrents, des problématiques de prise en charge des usagers bénéficiaires de dispositifs et ce pour l'ensemble des politiques publiques et compétences du Département de l'Isère.

La médiation constate l'évolution du profil des usagers : l'utilisateur perdu dans le millefeuille administratif, ceux qui ne sollicitent pas, à l'inverse les consommateurs d'aides sociales, ou bien encore les experts en procédure judiciaire...

A travers les changements sociaux, les adaptations de posture des usagers, les grandes tendances sociétales annoncées, comment l'administration doit-elle se préparer pour s'adapter aux évolutions à venir, tout en maintenant son cap économique, structurel, sa fibre territoriale et son leadership de chef de file de politiques sociales en pleine mutation ?

Lors des échanges en médiation, sont repérées les problématiques suivantes :

- La difficulté de capitaliser les réflexions et les propositions des usagers
- La complexité de pouvoir repérer les instances de sollicitation des usagers, leurs thématiques, les modes de participation et la couverture territoriale

Objectifs :

De manière générale, cartographier la représentation des usagers dans les politiques publiques départementales pour faire un état des lieux des modes de contribution existants.

- Apporter une vision globale et concrète de la représentation des usagers aux instances départementales
- Questionner l'orientation future des modes de consultation des usagers
- Questionner la conception de la relation et de la place de l'utilisateur
- Préparer les adaptations à venir pour mieux optimiser le service public

Contributeurs :

La composition du comité de pilotage en 2023 était la suivante :

- Direction générale :
 - Marie-Pierre Cohen, médiatrice départementale ;
 - Julien Saint-Amand, chargé de mission citoyenneté (DGAF) ;
 - Hélène Milet, chargée de mission (DGAF).
- Directions territoriales et départementales
- Direction de la performance et de la modernisation du service au public :
 - Agnès Bachelot-Journet : directrice
 - Valérie Michaud : chef de service SRU
 - Ariane Pont : chef de service APOR
 - Sophie Robert : chef de service ODE

Ce projet a été intégré plus largement au Projet d'administration portant sur la culture usagers et son développement au sein de la Collectivité. La Médiatrice a ainsi pu intégrer le comité technique du projet « Culture Usagers » porté par la direction générale des services.

Le contexte du projet culture usagers

La démarche “culture usagers” initiée par la direction générale des services vise à promouvoir la place des usagers au cœur de l'action départementale en Isère. Bien que la préoccupation pour les usagers ne soit pas nouvelle, le projet vise à capitaliser sur les pratiques existantes et à réinterroger la place des usagers. Cette démarche souligne l'importance de comprendre les attentes et besoins des usagers, et l'indispensable adaptation des pratiques professionnelles à leurs évolutions.

A la fois collective et individuelle, cette approche encourage la capitalisation et la valorisation des bonnes pratiques. Elle propose une offre de services interne et externe, ainsi que des outils de sensibilisation et de management pour intégrer ou renforcer le réflexe usagers dans la pratique quotidienne des agents. Elle s'inscrit pleinement dans le Projet d'administration du Département de l'Isère. Structurée et consolidée par une offre de service animée par la direction de la performance et de la modernisation du service au public, cette démarche propose la mise à disposition d'un référentiel fondé sur les bonnes pratiques. Elle inclut des objectifs pour associer les usagers, une attention à la posture des agents, et des outils de communication adaptés.

Enfin, les modalités de sensibilisation à la culture usagers s'appuie sur une enquête réalisée auprès des agents, sur des focus groupes, et sur un séminaire des cadres fixé en avril 2025 pour favoriser une posture introspective et réflexive.

Les axes du projet :

Axe 1 : renforcement de la culture usagers : développer la conscience usagers chez tous les agents. Cela passe par la stabilisation de la définition de la culture usagers, la réalisation d'un diagnostic, et la mise en œuvre d'actions spécifiques.

Axe 2 : développement du recours à l'expertise d'usage : outiller les directions pour mieux intégrer l'expertise des usagers dans leurs démarches. Cela inclut le recensement des bonnes pratiques, la construction d'un cadre de référence, et l'élaboration d'une offre de services.

La direction générale des services souhaite expérimenter de nouveaux modes de concertation avec les usagers, en s'appuyant sur des exemples innovants (consultations, animations, associations, pair-aidance, prévention des risques).

Des exemples de **réserves citoyennes** (Paris, Lyon, Grenoble, etc.) illustrent, l'engagement des usagers lors de crises ou d'actions locales auprès des collectivités.

Proposition :

Pour illustrer l'axe 2³, il est proposé :

- De recenser et valoriser les projets associant les usagers
- D'encourager l'innovation via un appel à contributions auprès des territoires volontaires
- De soutenir ces initiatives grâce à l'accompagnement de la DPM

Exemples d'actions :

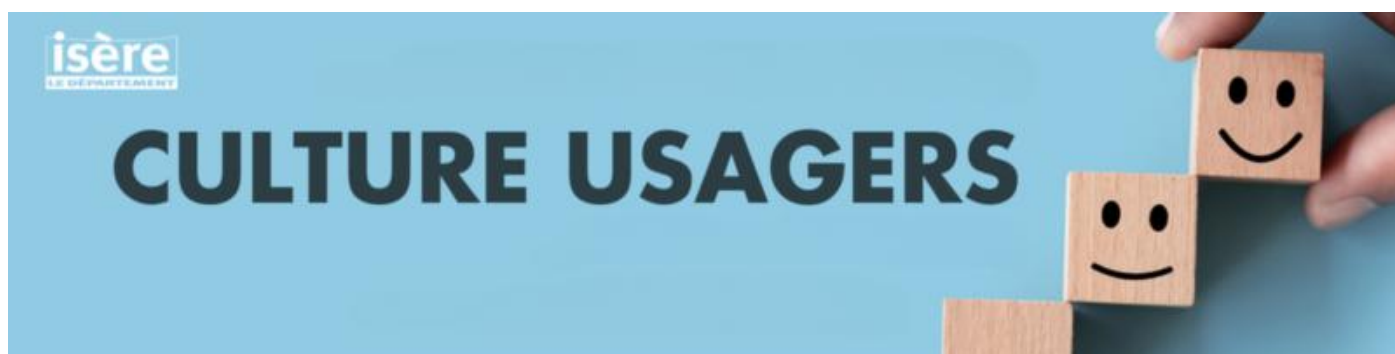
- Création de comités d'usagers pour la gestion des Maisons du Département
- Association des usagers à la programmation de travaux routiers ;
- Implication dans la valorisation du patrimoine local ;
- Participation des bénéficiaires du RSA à la définition des contreparties
- Pair-aidance lors de médiations
- Sensibilisation aux risques naturels et organisation de la sécurité ;
- Contribution des usagers au cadre éthique de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre des missions départementales

Évaluation

L'évaluation portera sur les réussites et les difficultés rencontrées, afin de définir un cadre de référence pour la culture usagers, ses ambitions, ses limites et les bonnes pratiques à adopter.

Elle sera définie plus finement lors du comité technique du 29 septembre 2025.

En résumé, la démarche "culture usagers" vise à renforcer l'implication des usagers dans les actions du Département, à travers des expérimentations, une meilleure prise en compte de leurs besoins, et l'adaptation des pratiques professionnelles.



³ Voir document en annexe

6 LES PERSPECTIVES

En 2025, la dynamique engagée par la mise en service des préconisations se poursuivra. Ce travail de fond et de réflexion reste essentiel pour optimiser les dispositifs existants et faire évoluer les pratiques professionnelles.

De nouvelles perspectives viendront également enrichir nos actions, notamment :

- **Généralisation des permanences de médiation**

Chaque territoire bénéficiera d'une offre de service de permanences de médiation, garantissant ainsi une proximité accrue du service et une équité de traitement pour tous les usagers, quel que soit leur lieu de résidence. Au total, 65 permanences seront programmées à travers le département.

- **Création d'un réseau interne de « référents médiation »**

Un réseau de référents sera constitué afin de former des agents aux entretiens préalables à la médiation. Cette initiative vise à pérenniser l'offre de service au-delà des permanences assurées par la Médiatrice, tout en renforçant l'accompagnement des usagers dans leurs démarches.

- **Première rencontre des médiateurs institutionnels**

Le 10 octobre 2025, une rencontre a réuni les médiateurs institutionnels (CAF, CPAM, Éducation nationale, Délégués des droits et Département de l'Isère). Ce temps d'échange a permis à chaque partenaire de présenter son bilan 2024, de partager les bonnes pratiques professionnelles et d'explorer de nouvelles modalités de collaboration.



7 CONCLUSION



La mission de médiation, en prise directe avec les évolutions sociales et les attentes des usagers, invite l'administration à s'adapter en permanence, à simplifier ses procédures, à personnaliser l'accompagnement et à valoriser l'écoute active. La diversité des profils d'usagers (experts, consommateurs, personnes en rupture numérique, etc.) impose une attention particulière à l'inclusion et à l'égalité d'accès au service public.

Le dispositif, de mieux en mieux identifié, a traité un nombre croissant de demandes, avec une majorité de dossiers aboutissant à une solution partielle. La diversité des modes de contact et la mise en place de permanences sur tout le département renforcent l'accessibilité et l'équité du service public.

Les actions engagées pour simplifier les démarches, harmoniser l'information et mieux associer les usagers témoignent d'une volonté d'amélioration continue. En 2025, la généralisation des permanences et la création d'un réseau de référents viendront encore renforcer cette dynamique.

Les résultats encourageants de 2024 invitent à poursuivre l'adaptation, l'innovation, la promotion de la médiation pour répondre toujours mieux aux besoins des Isérois et préparer l'administration aux défis de demain.

La médiation territoriale s'impose ainsi comme un outil essentiel d'adaptation de l'administration et de consolidation de la confiance dans l'action publique.

8 ANNEXES

LISTE DES ANNEXES

- Glossaire des abréviations
- Délibération du 23 octobre 2020 portant création du poste de médiateur
- Rapport de la commission permanente du 24 juin 2022 portant mise en œuvre de la mission de médiation au sein du Département de l'Isère
- Règlement intérieur de la médiation du Conseil départemental
- Brochure illustrant le parcours de scolarisation pour l'enfant porteur de handicap
- Eléments de réflexion du plan d'actions du projet culture usagers
- La Carte des médiateurs territoriaux de l'association des médiateurs des collectivités territoriales

GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS

AESH : Accompagnant des élèves en situation de handicap

AMCT : Association des médiateurs des collectivités territoriales

APOR : Accompagnement au pilotage des objectifs et des risques

ASE : Aide sociale à l'enfance

CAF : Caisse d'allocations familiales

CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie

DAU : Direction de l'autonomie

DEJS : Direction de l'éducation, de la jeunesse et du sport

DGAF : Direction générale adjointe du Pôle Famille

DINSI : Direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information

DPM : Direction de la performance et de la modernisation du service au public

DPO : Délégué à la protection des données

DSO : Direction des solidarités

ESAT : Etablissement et service d'aide par le travail

IME : Institut médicoéducatif

ITEP : Institut thérapeutique éducatif et pédagogique

MDPH : Maison départementale des personnes handicapées

MPO : Médiation préalable obligatoire

ODE : Observation, documentation et évaluation

PCH : Prestation de compensation du handicap

RAPO : Recours administratif préalable obligatoire

RSA : Revenu de solidarité active

SEGPA : Section d'enseignement général et professionnel adapté

SESSAD : Service d'éducation spéciale et de soins à domicile

SRU : Service de la relation à l'utilisateur

ULIS : Unité localisée pour l'inclusion scolaire



EXTRAIT DES DELIBERATIONS

Séance du 23 octobre 2020

DOSSIER N° 2020 DM2 F 31 15

Politique : Ressources humaines
Programme(s) :

Objet : Dispositions ressources humaines

Service instructeur : DRH/CPP

Dépenses et (ou) recettes budgétées

Dépenses et (ou) recettes inscrites

Fiche financière jointe

à la présente session

Dépenses : investissement
fonctionnement

Recettes : investissement
fonctionnement

Dépenses à budgéter ultérieurement

Année

Annexe jointe

Montant

Sans incidence financière

Rapporteur : M. Cheminel

Commission : Commission des finances, des ressources humaines et des moyens généraux

Dépôt en Préfecture le : 27-10-2020

Publication le : 27-10-2020

Notification le : 27-10-2020

Exécutoire le : 27-10-2020

Acte réglementaire ou à publier : Oui

DELIBERATION DE L'ASSEMBLEE

Le Conseil départemental,

Vu le rapport du Président n°2020 DM2 F 31 15,

Vu l'avis de la Commission des finances, des ressources humaines et des moyens généraux,

Entendu, le rapport du rapporteur M. Cheminel au nom de la Commission des finances, des ressources humaines et des moyens généraux,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

1 – Effectifs budgétaires

- **d'approuver les créations de postes suivantes** concernant des besoins permanents comme non permanents

1-1 Créations de postes permanents

*** Direction générale**

Direction

- Création d'un poste d'attaché chargé de la fonction de Médiateur usagers
- Création d'un poste d'administrateur, Directeur de projets stratégiques transversaux

*** Direction des ressources humaines**

Dans le cadre de la politique ressources humaines de maintien dans l'emploi et handicap afin de faciliter le reclassement des agents concernés :

- Création d'un poste d'adjoint administratif
- Création d'un poste de rédacteur
- Création de trois postes d'adjoints techniques
- Création d'un poste d'agent de maîtrise
- Création de trois postes d'assistants socio-éducatifs
- Création d'un poste de puéricultrice

*** Direction des constructions publiques et de l'environnement de travail**

Direction

- Création d'un poste d'administrateur, chargé de mission en charge du projet de développement du photovoltaïque

1-2 Créations de postes non permanents

*** Direction générale**

Cellule des assemblées

Création d'un poste de contractuel de catégorie B, d'une durée de 6 mois, pour faire face à un accroissement temporaire d'activité, en application de l'article 3 1° de la loi du 26 janvier 1984 modifiée. Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux et régime indemnitaire fixé conformément à la délibération du 21/06/2019 modifiée.

* Direction de la performance et de la modernisation du service public

Direction

Création d'un emploi non permanent de contrat de projet. Ce contrat de projet d'une durée prévisible d'un an a pour vocation le portage des projets européens. Les missions seront assurées par un contractuel Chargé de projet, de catégorie A, en application de l'article 3 - II de la loi du 26 janvier 1984 modifiée.

Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des attachés territoriaux.

* Direction des finances

Service administratif et financier 4

Création de deux postes de contractuel de catégorie B, d'une durée de 12 mois, pour faire face à un accroissement temporaire d'activité, en application de l'article 3 1° de la loi du 26 janvier 1984 modifiée. Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des rédacteurs territoriaux et régime indemnitaire fixé conformément à la délibération du 21/06/2019 modifiée.

* Direction des ressources humaines

Service relations sociales

Création d'un emploi non permanent de contrat de projet. Ce contrat de projet d'une durée prévisible de deux ans a pour objectif la prise en charge du déploiement technique et organisationnel du schéma d'entretien des collèges départementaux. Les missions seront assurées par un contractuel Chargé de projet, de catégorie A, en application de l'article 3 - II de la loi du 26 janvier 1984 modifiée.

Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des ingénieurs territoriaux.

* Direction de l'autonomie

Service soutien à domicile PA / PH

Création d'un emploi non permanent de contrat de projet. Ce contrat de projet d'une durée prévisible de deux ans contribuera au travail engagé dans le cadre de la loi Santé (stratégie Ma Santé 2022) pour la mise en œuvre du Dispositif d'Appui à la Coordination (dispositif national de coordination et de rapprochement des dispositifs Maia et des réseaux de santé) et apportera un soutien aux missions et activités en cours dans la phase de transition. Les missions seront assurées par un contractuel Chef de projet, de catégorie A, en application de l'article 3 - II de la loi du 26 janvier 1984 modifiée.

Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des attachés territoriaux.

* Direction de la culture et du patrimoine
Service des actions transversales

Création d'un emploi non permanent de contrat de projet. Ce contrat de projet d'une durée prévisible de trois ans a pour objectif de concevoir et de contribuer aux actions transversales des différents services de la direction en matière de communication interne / externe, de valorisation et d'innovation, de coordination des rencontres partenariales et professionnelles initiées par le service. Les missions seront assurées par un contractuel Chargé de projet, de catégorie A, en application de l'article 3 - II de la loi du 26 janvier 1984 modifiée.

Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des attachés territoriaux.

* Direction territoriale du haut Rhône dauphinois

Création d'un poste de contractuel de catégorie A, d'une durée de 6 mois, pour faire face à un accroissement temporaire d'activité, en application de l'article 3 1° de la loi du 26 janvier 1984 modifiée. Les niveaux de recrutement et de rémunération sont fixés en référence au cadre d'emplois des assistants socio-éducatifs territoriaux et régime indemnitaire fixé conformément à la délibération du 21/06/2019 modifiée.

1-3 Effectifs budgétaires

- **d'adopter** les effectifs budgétaires suivants, mis en jour suite à la séance du 26 juin 2020 (SO2 2020) :

Cadres d'emplois de la cat.A	Temps complet	Temps non complet
Administrateur	16	
Assistant socio-éducatif	535	
Attaché	333	
Attaché de conservation	19	
Bibliothécaire	3	
Cadre de santé paramédical	16	
Conseiller activités physiques et sportives	1	
Conseiller socio-éducatif	33	
Conservateur de bibliothèque	4	
Conservateur du patrimoine	8	

Educateur jeunes enfants	1	
Infirmier	25	2
Ingénieur chef	20	
Ingénieur territorial	208	
Médecin territorial	55	13
Psychologue	36	3
Puéricultrice	7	
Puéricultrice 2014	93	
Sage-femme	17	
Vétérinaire	1	
Emploi fonctionnel	6	
Contractuel, dont : pers.de groupes politiques collaborateurs de cabinet	26	
Sous total Cat.A	1463	18

Cadres d'emplois de la cat.B	Temps complet	Temps non complet
Animateur	1	
Assistant de conservation	44	
Moniteur éducateur	5	
Rédacteur	517	
Technicien	190	
Technicien paramédical	29	
Contractuel pers.de groupes politiques	1	
Sous total Cat.B	787	0

Cadres d'emplois de la cat.C	Temps complet	Temps non complet
Adjoint administratif	353	
Adjoint du patrimoine	52	
Adjoint technique	1057	8

Adjoint technique des Etablis. d'Enseig.	11	
Agent de maîtrise	254	
Agent spécialisé des écoles mater.	1	
Contractuel pers.de groupes politiques	2	
Sous total Cat.C	1730	8

Emplois saisonniers	
Saisonniers pack rentrée	13
Saisonniers musées	2
Saisonniers transport	2
Saisonnier exploitation	1
Saisonniers déneigement	130
Saisonniers ENS	16
Saisonniers été	120
Sous total Saisonniers	284

2 - Régime indemnitaire

- de **modifier et compléter** la délibération n° 2019 SP BP 2020 F 31 1 du 19 décembre 2019 relative au régime indemnitaire comme suit :

a - Les bénéficiaires

Sont éligibles au régime indemnitaire de groupe et aux majorations :

Les agents contractuels recrutés au titre du décret n° 2020-172 du 27 février 2020 relatif au contrat de projet dans la fonction publique.

b - Les références réglementaires

Le décret n° 2020- 182 du 27 février 2020 procède à l'actualisation des tableaux d'équivalence entre les corps de l'Etat et les cadres d'emplois territoriaux pour la définition des régimes indemnitaires.

Il permet aussi le déploiement du RIFSEEP pour les cadres d'emplois non éligibles.

Sont donc abrogées les dispositions de l'article 6-2 de la délibération susvisée concernant les cadres d'emplois suivants :

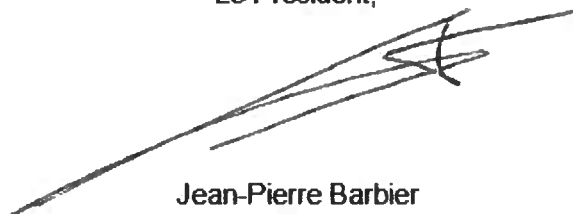
- Ingénieurs
- Techniciens

- Adjoints techniques des établissements d'enseignements
- Psychologues
- Sages-femmes
- Cadres de santé paramédicaux
- Cadres de santé infirmiers et techniciens paramédicaux
- Puéricultrices
- Puéricultrices cadres de santé
- Infirmiers en soins généraux, infirmiers
- Auxiliaires de puériculture, auxiliaires de soins
- Educateurs de jeunes enfants
- Moniteurs-éducateurs et intervenants familiaux
- Techniciens paramédicaux
- Conseillers des activités physiques et sportives

L'article 6-1 est modifié en conséquence afin d'intégrer ces cadres d'emplois désormais éligibles au RIFSEEP.

Pour extrait conforme,

Le Président,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape. The signature is positioned above the printed name 'Jean-Pierre Barbier'.

Jean-Pierre Barbier



Numéro provisoire : 4045 - Code matière : 9.2

COMMISSION PERMANENTE

Séance du 24 juin 2022

DOSSIER N° 2022 CP06 F 32 97

Objet : Mise en œuvre de la mission de médiation au sein du Département de l'Isère

Politique : Administration générale

Programme :

Opération :

Service instructeur : DGS/CDA

Sans incidence financière

Répartition de subvention

Imputations
-------------	-------	-------	-------	-------

Montant budgété
-----------------	-------	-------	-------	-------

Montant déjà réparti
----------------------	-------	-------	-------	-------

Montant de la présente répartition
------------------------------------	-------	-------	-------	-------

Solde à répartir
------------------	-------	-------	-------	-------

Programmation de travaux

Imputations
-------------	-------	-------	-------	-------

Montant budgété
-----------------	-------	-------	-------	-------

Montant déjà réparti
----------------------	-------	-------	-------	-------

Montant de la présente répartition
------------------------------------	-------	-------	-------	-------

Solde à répartir
------------------	-------	-------	-------	-------

Conventions, contrats, marchés

Imputations	c/6281
-------------	--------	-------	-------	-------

Autres (à préciser)

COMMISSION PERMANENTE
Séance du 24 juin 2022
DOSSIER N° 2022 CP06 F 32 97

Délégation de la commission permanente (*références délégation - articles*) :
Administration générale - approuver les règlements divers et plans d'actions ;

Acte réglementaire ou à publier : Oui

Séance du 24 juin 2022

RAPPORT DU PRESIDENT

DOSSIER N° 2022 CP06 F 32 97

Objet : Mise en œuvre de la mission de médiation au sein du Département de l'Isère

Le Département de l'Isère se dote d'un dispositif de médiation conventionnelle. Il s'agit de disposer d'un recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux rencontrant un litige et ce en amont de toute procédure judiciaire.

Les missions de médiation consistent à apporter une réponse personnalisée aux usagers, à renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens, à améliorer la qualité du service rendu au public et à contribuer à une meilleure visibilité des politiques publiques départementales.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements constatés, le Médiateur départemental formulera des pistes d'amélioration des relations entre l'Administration et les usagers ainsi que du fonctionnement des services lors d'un rapport annuel qu'il adressera à la Direction générale des services du Département de l'Isère et au Défenseur des droits. Ce rapport sera voté en assemblée départementale.

Par délibération n°2020-DM2F3115 en date du 23 octobre 2020, le Conseil départemental de l'Isère a ainsi décidé de créer un poste d'attaché chargé de la fonction de Médiateur des usagers.

La prise de poste du Médiateur départemental est effective et la mise en œuvre de la mission nécessite la validation de la part de la commission permanente de son fonctionnement interne défini dans le règlement départemental de la médiation joint en annexe.

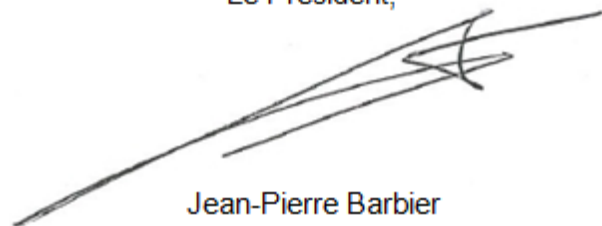
Par ailleurs, l'Association des médiateurs des collectivités territoriales constitue un réseau professionnel de médiateurs mettant à disposition des formations d'analyse de la pratique et colloques portant sur la médiation des collectivités territoriales. L'adhésion à cette association permettra au Département de bénéficier de ces activités.

En conclusion, je vous propose :

- d'approuver le règlement départemental de la médiation du Département de l'Isère, tel que joint en annexe ;
- d'approuver l'adhésion du Département à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales et de verser la cotisation pour l'année 2022 d'un montant de 1 000 €.

Je vous remercie de bien vouloir statuer.

Le Président,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping strokes that form a stylized, elongated shape.

Jean-Pierre Barbier

REGLEMENT DEPARTEMENTAL DE LA MEDIATION DU DEPARTEMENT DE L'ISERE

PREAMBULE

.....

Le Département de l'Isère se dote d'un dispositif de médiation institutionnelle. Il s'agit d'un recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux.

Par délibération n°2020-DM2F3115 du 23 octobre 2020, le Conseil départemental de l'Isère a décidé de créer un poste d'attaché chargé de la fonction de Médiateur des usagers.

Ses missions consistent à apporter une réponse personnalisée aux usagers, à renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens, à améliorer la qualité du service rendu au public et la relation à l'utilisateur, à équilibrer les rapports entre l'institution et l'individu et à contribuer à une meilleure visibilité des politiques publiques départementales.

Les recours à la médiation interviennent lorsque tous les recours internes préalables sont épuisés auprès des directions concernées. La médiation se déclenche dès la saisine faite auprès du Médiateur départemental. Cette dernière ne vaut pas suspension des délais de recours de contentieux. Après analyse de la recevabilité de la demande et le cas échéant des droits et devoirs des deux parties, de leur contexte et situation, le Médiateur départemental rend son avis.

Chapitre 1

Le Médiateur départemental : Missions - Attributions - Statut

.....

Article 1er - Nommé par la Directrice générale des services du Département de l'Isère, le Médiateur départemental est une personnalité qualifiée chargée d'assurer, **de manière impartiale et neutre**, une aide à la recherche de solutions amiables en cas d'incompréhension, de réclamation, de différend ou de litige d'un usager, d'une association ou d'un élu avec l'administration départementale. Il expliquera de manière pédagogique la position et les décisions prises par le Département de l'Isère, dans le respect du principe de **légalité**, en faisant prévaloir **l'équité**.

Article 2 - Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur départemental est **indépendant** et ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale ni des élus. La qualité de médiateur est **incompatible** avec **des responsabilités électives** et il se doit de **se consacrer entièrement et uniquement** à sa mission de médiation.

Il doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation, même lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle. Il s'engage notamment à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

Le Médiateur départemental **est désigné pour une durée de 6 ans, soit la durée du mandat électoral en cours**. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté par l'autorité de désignation ou à l'initiative du Médiateur.

Il est soumis à l'obligation de **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, à l'exception de l'existence d'une obligation légale ou d'un non-respect d'une règle d'ordre public. En cas de médiation judiciaire, il peut tout au plus indiquer au juge s'il y a eu accord ou pas.

Le Médiateur départemental est soumis à la **neutralité** ; il accompagne les personnes dans leurs projets, sans faire prévaloir le sien. Pour cela, il s'engage à un travail d'analyse de la pratique et à actualiser ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue (colloques, formations professionnelles, collaboration de réseaux de médiation...).

Il s'oblige, de par son **impartialité**, à ne pas prendre parti ni privilégier l'une ou l'autre des personnes en médiation. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a des liens existants pouvant être source d'influences diverses.

Le Médiateur départemental s'interdit par **éthique** et par **loyauté** de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou de l'autre des participants au processus de médiation. Il ne peut davantage être arbitre.

Il devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

Article 3 - Le Département de l'Isère met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

Article 4 - L'activité du Médiateur départemental contribue notamment à **prévenir les litiges** avec le Département de l'Isère, mais s'inscrit également dans la logique d'amélioration du service rendu aux usagers et aux citoyens. Grâce à son observation neutre et son écoute de tous les acteurs, il peut proposer aux services des procédures et des pratiques allant dans ce sens. D'une façon générale, le Médiateur départemental concourt **au développement de l'esprit de médiation et d'écoute en direction des usagers**.

Article 5 - Chaque année, le Médiateur départemental transmet à l'organe délibérant de la collectivité départementale et au Défenseur des droits **un rapport d'activité** rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

Ce rapport peut contenir des propositions visant à **améliorer le fonctionnement** de la collectivité départementale.

La procédure de médiation

INFORMATION ET COMMUNICATION

Article 6 - Les usagers sont informés par le Département de l'Isère de l'existence du service de médiation, de ses champs de compétences et de ses modalités de saisine. Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage et sur le site du Département.

Article 7 - Cheminement des demandes : les usagers peuvent saisir le service par téléphone, courriel (directement ou par formulaire sur le site internet du Département de l'Isère) ou par voie postale. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception suivi d'un contact de la part du Médiateur départemental.

SAISINE

Article 8 - Tout usager rencontrant des difficultés de compréhension des décisions administratives le concernant, ou en cas de désaccord et/ou d'absence de réponse du traitement, peut saisir le Médiateur départemental dans le respect des conditions de recevabilité fixées aux articles 11 et 12 du présent règlement.

Le Médiateur départemental peut également se saisir, le cas échéant, de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.

Article 9 - Tout agent, en lien avec sa hiérarchie, ou élu du Conseil départemental de l'Isère peut soumettre une situation impliquant un litige avec un ou plusieurs usagers au Médiateur départemental et solliciter ou proposer une médiation.

Article 10 - Gratuité : le recours au service de médiation est gratuit.

RECEVABILITE

Article 11 - Le Médiateur départemental intervient pour le règlement des différends entre les usagers et le Département de l'Isère.

La demande est **recevable pour toutes les politiques publiques obligatoires et optionnelles relevant des compétences du Département de l'Isère** :

- Lorsque les échanges avec les services n'ont pas été possibles ou n'ont pas apporté de réponse satisfaisante à la question soulevée
- Dans le cas d'un litige et d'une contestation de décision, lorsque les voies de recours gracieux ont été épuisées et attestées par la réponse négative ou l'absence de réponse de l'administration (en principe dans un délai de deux mois).

Article 12 - La demande est **irrecevable** lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Département de l'Isère. Le périmètre de ses interventions balaye toutes les politiques publiques de ses compétences régaliennes et optionnelles à l'exception des :

- Litiges entre le Département et ses agents
- Litiges entre les agents
- Litiges entre les services départementaux
- Litiges des services et des organismes partenaires
- Litiges entre les élus du Département
- Litiges relevant d'administrations autres que le Département
- Litiges entre particuliers
- Litiges commerciaux entre tiers
- Décisions de justice
- Marchés publics
- Subventions

INSTRUCTION - DEROULEMENT

Article 13 - Modalités de déroulement

- a. Entretiens préliminaires : les échanges entre le Médiateur départemental et l'utilisateur le sollicitant se font soit par écrit, soit par entretiens téléphoniques ou physiques, de façon mixte, individuellement ou ensemble, afin de lui permettre d'analyser la situation, identifier le litige et la demande et de vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.
- b. Le Médiateur départemental prend contact avec le service concerné pour faire un point sur le dossier et comprendre les points de crispation et/ou d'incompréhension.
- c. Si le Médiateur départemental décide de mettre en place une médiation, il en fait part aux parties en leur communiquant une information présentant la médiation et ses modalités de fonctionnement. Le Médiateur départemental consigne les engagements mutuels dans une convention qui recueillera le consentement des parties.

Cette convention comprendra les éléments d'organisation de la médiation :

- Le principe
- Le déroulement du processus
- La durée des rencontres
- Le lieu neutre de la médiation
- Sa gratuité
- Le comportement attendu à avoir en médiation (respect, non-violence...)
- L'engagement sur la confidentialité
- Le principe du contradictoire

Article 14 - Les parties doivent fournir au Médiateur départemental tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier. Si la complexité de l'affaire le nécessite, le Médiateur départemental peut faire appel à un expert ou une instance de contrôle qu'il choisit librement en raison de ses compétences dans le domaine d'activité considéré.

Article 15 - Le Médiateur départemental disposera des interlocuteurs nécessaires au sein des services départementaux afin de l'aider à recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usagers et à promouvoir plus largement une culture de médiation. **Les services disposent d'un délai de 15 jours** pour répondre aux sollicitations diverses du Médiateur départemental.

LES CONCLUSIONS DE LA MEDIATION

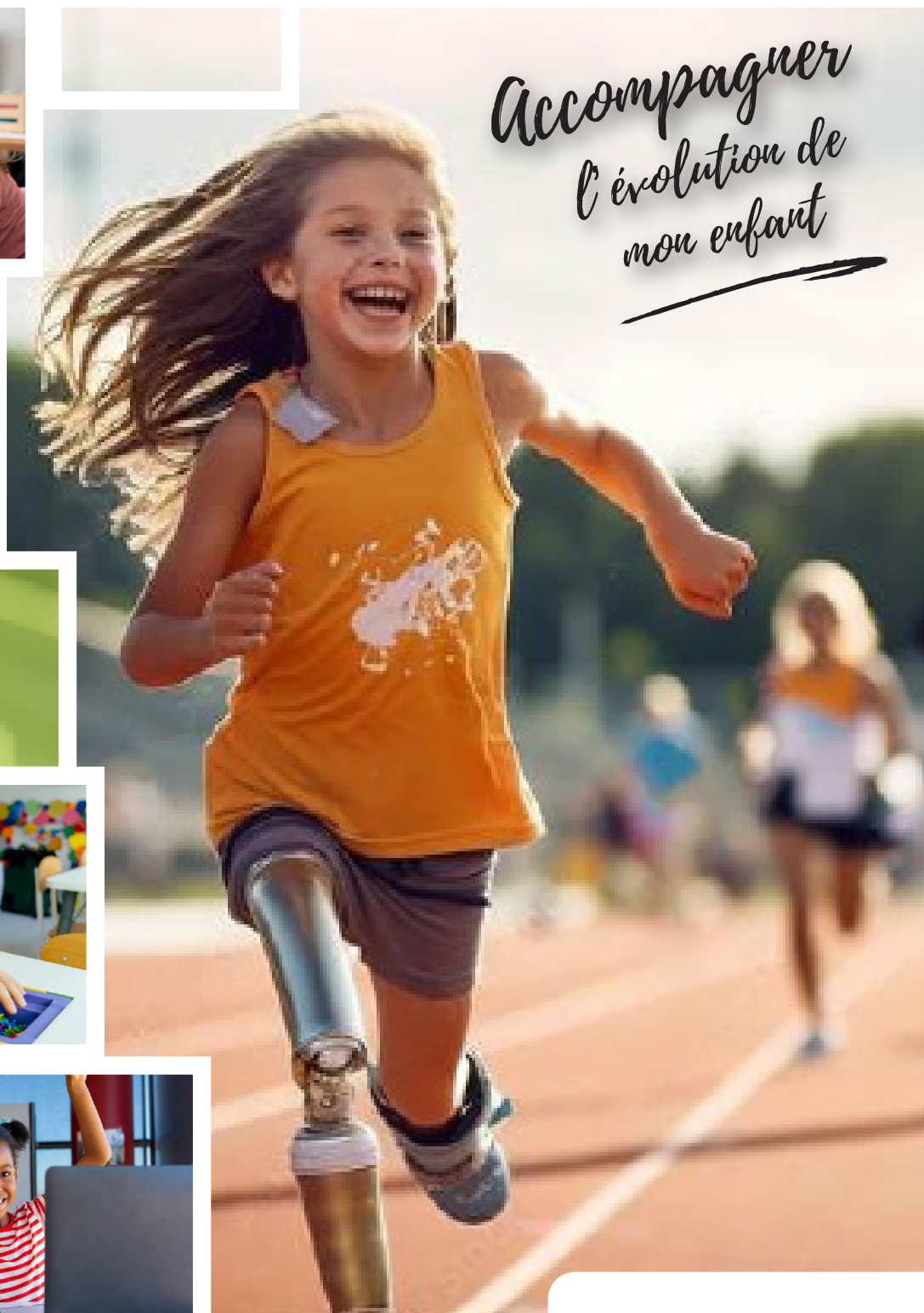
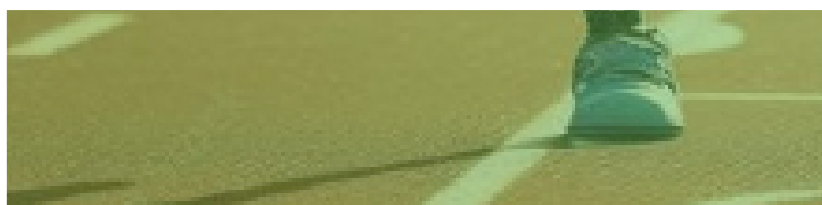
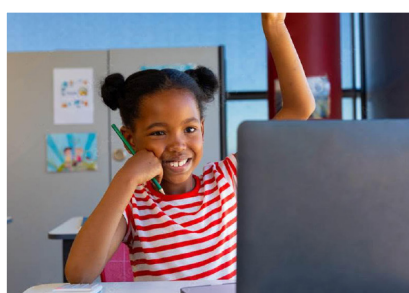
Article 16 - L'issue de la médiation peut donner lieu à une conclusion écrite, qui n'a pas force exécutoire, ou de protocole d'accord co-construit par les parties. Ces documents restent confidentiels, et les parties, sauf accord entre elles, ne peuvent les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage.

Article 17 - Le présent règlement adopté par la commission permanente en séance du.... et publié le au recueil des actes administratifs du Département est opposable aux élus du Conseil départemental, aux services départementaux ainsi qu'aux usagers, dès lors qu'ils ont recours à la procédure de médiation.



DEMANDE DE PARCOURS DE SCOLARISATION POUR MON ENFANT HANDICAPÉ

LES ÉTAPES ET LES DISPOSITIFS

*Accompagner
l'évolution de
mon enfant*



Le circuit d'une demande de parcours de scolarisation

Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape 5	Etape 6
Constitution du dossier demande	Etude de recevabilité de votre dossier	Analyse des besoins de votre enfant	Décision de la CDAPH	Notification de la CDAPH	Mise en place du parcours de scolarisation
Je constitue le dossier de demande à la MDPH en envoyant au moins le formulaire de demande et le certificat médical, ainsi qu'un justificatif de domicile et d'identité pour l'enfant et les parents. Un Geva-Sco* est nécessaire pour évaluer au mieux la situation de votre enfant.	Mon dossier est analysé administrativement. Le formulaire est complet et comporte les pièces obligatoires demandées.	J'ai identifié les droits et prestations dont mon enfant peut bénéficier ou non. Dans tous les cas, la situation de votre enfant sera étudiée dans sa globalité par une équipe pluridisciplinaire qui formulera des propositions. Toutes les possibilités de parcours de scolarisation seront examinées pour proposer le meilleur dispositif au regard de ses besoins.	L'équipe pluridisciplinaire présente ses propositions à la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pour décision. La CDAPH détermine le parcours de scolarisation le plus adapté pour mon enfant.	Suite aux décisions de la CDAPH, je reçois de la MDPH la notification des décisions indiquant le parcours de scolarisation proposé pour mon enfant. Les motivations de la décision sont précisées dans la notification.	Les notifications de parcours de scolarisation sont transmises à l'Education Nationale pour mise en oeuvre lorsque des droits sont accordés.
Mon dossier peut être déposé. C'est la date de dépôt qui sera le point de départ des droits qui pourraient être accordés.	Mon dossier est recevable. C'est la date de dépôt du dossier qui fait foi. 	Mon dossier est en cours d'analyse. La MDPH peut me contacter et me demander des pièces complémentaires comme le GevaSco ou des bilans de professionnels de santé qui accompagnent mon enfant.	La CDAPH décide du parcours de scolarisation. La MDPH enregistre les décisions de la CDAPH.	Je reçois par courrier la notification de décision 	Vous pouvez également informer l'école de votre enfant de la décision.

Les dispositifs du parcours de scolarisation en détail

Orientation en milieu ordinaire :

Mon enfant peut poursuivre sa scolarisation à l'école, au collège ou au lycée, avec un aménagement par l'enseignant accompagné par l'enseignant référent, selon les besoins de votre enfant identifiés lors des Equipes de Suivi de Scolarisation (ESS).

Aide humaine par un Accompagnant d'Elèves en Situation de Handicap (AESH) :

Mon enfant peut poursuivre sa scolarisation à l'école ou au collège avec l'aide d'un professionnel visant à favoriser son autonomie :

- les actes de sa vie quotidienne ;
- l'accès aux activités d'apprentissage (éducatives, culturelles, sportives, artistiques ou professionnelles) ;
- les activités de la vie sociale et relationnelle.

Financement de matériel pédagogique adapté :

Mon enfant peut poursuivre sa scolarisation grâce à la mise en place de matériel pédagogique adapté au suivi des enseignements, matériel prêté par l'Education Nationale.

Fournir un argumentaire d'un professionnel décrivant l'essai concluant du matériel demandé.

MDPH* : Maison Départementale des Personnes Handicapées
GEVASCO* : Guide d'Evaluation des besoins de compensation en matière de Scolarisation
CDAPH* : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

Orientation en Service d'Education Spéciale ou de Soins à Domicile (SESSAD) :

Mon enfant a besoin d'une prise en charge médicale, psychologique et éducative au domicile, à la crèche ou à l'école. Une équipe pluridisciplinaire interviendra selon les besoins de votre enfant (éducatif, paramédical, psychologique, ...).

Pour les réexamens ESMS et SESSAD > un bilan de l'établissement de l'année en cours.

Orientation en classe Unités d'Enseignement, en dispositif d'Unité Localisées pour l'Inclusion (ULIS) ou Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté (SEGPA) :

Mon enfant a besoin de suivre un enseignement spécialisé pour poursuivre sa scolarisation.

Fournir un test de positionnement daté de l'année en cours pour les 1ères demandes de SEGPA.

Orientation en établissements médico-sociaux Instituts Médico-Educatif (IME) ou Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique (ITEP) :

Mon enfant a besoin d'un accompagnement spécialisé afin de répondre à ses besoins éducatifs et thérapeutiques. Ces établissements peuvent proposer des unités d'enseignements externalisées au sein des établissements scolaires. Dans le cadre des dispositifs ITEP ou IME, des passerelles rapides sont possibles dans les deux sens pour aller de l'enseignement ordinaire à l'établissement.

ESMS* : Etablissements et Services Médico-Sociaux
SESSAD* : Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile

POUR UN PARCOURS DE SCOLARISATION ADAPTÉ À CHAQUE ENFANT

Mes notes :



Maison Départementale de l'Autonomie :

04 76 00 38 38

15 avenue Doyen Louis Weil

38000 Grenoble

isere.fr/contact





ELEMENTS DE REFLEXION PORTANT SUR L'ELABORATION DU PLAN D' ACTIONS DU PROJET CULTURE USAGERS

Direction générale des services – Médiation- Avril 2025.

LE CONTEXTE DU PROJET CULTURE USAGERS

La démarche “Culture Usagers” initiée par la direction générale des services vise à promouvoir la place des usagers au cœur de l’action départementale en Isère. Bien que la préoccupation pour les usagers ne soit pas nouvelle, le projet vise à capitaliser les pratiques existantes et à réinterroger la place des usagers par les agents. Cette démarche souligne l’importance de comprendre les attentes et besoins des usagers, et l’indispensable adaptation des pratiques professionnelles à leurs évolutions.

A la fois collective et individuelle, cette approche encourage la capitalisation et la valorisation des bonnes pratiques. Elle propose une offre de services interne et externe, ainsi que des outils de sensibilisation et de management pour intégrer ou renforcer le réflexe usagers dans la pratique quotidienne des agents. Elle s’inscrit pleinement dans le projet d’administration du Département de l’Isère. Structurée et consolidée par une offre de services animée par la direction de la performance et de la modernisation du service au public, cette démarche propose la mise à disposition d’un référentiel basé sur les bonnes pratiques. Elle inclut des objectifs pour associer les usagers, une attention à la posture des agents, et des outils de communication adaptés.

Enfin, les modalités de sensibilisation à la culture usagers s’appuie sur une enquête réalisée auprès des agents, des focus groupes, et un séminaire de cadres fixé en avril 2025 pour favoriser une posture introspective et réflexive.

LES AXES DU PROJET :

Axe 1 : renforcement de la culture usagers : développer la conscience usagers chez tous les agents. Cela passe par la stabilisation de la définition de la culture usagers, la réalisation d’un diagnostic, et la mise en œuvre d’actions spécifiques.

Axe 2 : développement du recours à l’expertise d’usage : outiller les directions pour mieux intégrer l’expertise des usagers dans leurs démarches. Cela inclut le recensement des bonnes pratiques, la construction d’un cadre de référence, et l’élaboration d’une offre de services.

LA COMMANDE DE LA DIRECTION GENERALE :

A l'initiative de la Directrice générale des services, une demande de recherche est formulée portant sur des expérimentations de concertation des usagers possibles dans le cadre des missions du Département de l'Isère. Ces expérimentations devront en amont intégrer une réflexion portant sur la manière de mieux associer les usagers dans leur lien à l'administration, notamment en territoire.

Il s'agit, à partir des expérimentations repérées dans le cadre des dialogues du PADI, d'illustrer des modèles innovants et inspirants de consultation des usagers.

Différents modes sont possibles :

- **Au titre de la consultation** : demander un avis, une adhésion à un projet que souhaite développer une collectivité : enquête publique, invitation des citoyens à venir donner leur avis...
- **Au titre de l'animation** : inciter et développer des actions collectives de prévention en direction des publics sensibles (ex : actions collectives portées par les équipes ASO, collectif de bénéficiaires du RSA..., partage d'un café d'accueil des usagers...).
- **Au titre de l'association** : consulter les usagers sur leurs besoins en cas de difficultés sur un sujet précis. Exemple : la consultation des secrétaires de mairie par la MDD de l'Oisans pour connaître la nature des questions récurrentes sur les besoins des automobilistes.
- **Au titre de la mise en réseau de la pair-aidance** : rencontre des aidants et partage d'expériences autour des problématiques rencontrées...
- **Au titre de la prévention des risques** : mise en place de « réserves citoyennes » pour associer la population aux risques naturels encourus et pour définir les modes d'organisation et de communication attendus lors d'épisodes à venir.

Exemples de mise en place des réserves citoyennes :

Définition : les réserves citoyennes sont des dispositifs qui permettent aux citoyens de s'engager bénévolement pour soutenir les collectivités territoriales dans diverses missions. Elles permettent de renforcer le lien social et de mobiliser les compétences et l'énergie des citoyens au service de leur communauté. Elles sont souvent activées lors de crises, mais aussi pour des projets de développement local et de cohésion sociale.

Voici quelques exemples de réserves citoyennes mises en place dans les collectivités territoriales en France :

- **Réserve citoyenne de la Ville de Paris** : Paris a mis en place une réserve citoyenne pour mobiliser des bénévoles lors de grandes manifestations, événements culturels, ou en cas de crise. Les volontaires peuvent être sollicités pour des missions variées allant de l'accueil du public à l'aide logistique.
- **Réserve citoyenne de la Région Île-de-France** : cette réserve permet aux habitants de la région de s'engager dans des actions de solidarité, notamment en cas de crise sanitaire ou climatique. Les bénévoles peuvent participer à des missions de soutien aux populations vulnérables ou à la protection de l'environnement.
- **Réserve citoyenne de la Ville de Lyon** : Lyon a créé une réserve citoyenne pour renforcer la solidarité locale. Les membres peuvent être mobilisés pour des actions sociales, environnementales, ou lors de situations d'urgence.

- **Réserve citoyenne de la Ville de Bordeaux** : Bordeaux propose aux citoyens de s'engager dans des missions de soutien aux personnes âgées, d'aide alimentaire, ou de participation à des événements culturels et sportifs.
- **Réserve citoyenne de la Ville de Grenoble** : La Ville de Grenoble a mis en place une réserve citoyenne pour impliquer les habitants dans des actions de solidarité, de prévention des risques, et de soutien aux services municipaux lors d'événements majeurs.

LA PROPOSITION

Pour illustrer l'axe 2 du projet Culture Usagers, à savoir le recensement des bonnes pratiques, l'élaboration du cadre de références et de l'offre de service, il est proposé d'agrémenter le plan d'actions de la manière suivante :

- **Repérer les projets du PADI** associant les usagers dans leur conception
- Les porter à connaissance et valoriser leur existence

Pour oser aller plus loin, encourager la diversification et l'ambition de ces projets en lançant un appel à contribution auprès des territoires volontaires, pionniers dans l'expérimentation de pratiques professionnelles innovantes. Ces initiatives seront soutenues par les offres d'animation et d'évaluation de la DPM.

- **Exemples divers :**
 - Associer les usagers à la création d'un comité de gestion /d'usages de la Maison du Département :
 - **Objectif** : disposer d'une instance territoriale d'usagers pour mieux recueillir leurs idées, paroles et contributions variées
 - Associer les usagers à la définition de leurs besoins informationnels en termes de programmation annuelle de travaux routiers prévus sur le territoire :
 - **Objectif** : faciliter l'adhésion des usagers aux futures contraintes techniques et organisationnelles des travaux annuels des routes prévus sur le territoire
 - Associer les usagers à un projet annuel mettant en valeur le patrimoine et les richesses de leur territoire :
 - **Objectif** : dynamiser l'engagement local des habitants en les associant à un événementiel de mise en valeur du territoire
 - Associer les bénéficiaires du RSA à la conception des contreparties exigées par la loi et déclinées sur le territoire :
 - **Objectif** : disposer d'une instance avec les bénéficiaires du RSA pour les associer à la définition des contreparties possibles envisagées dans le cadre de la loi et en faciliter l'adhésion

- Associer les usagers aux entretiens préalables de médiation (notion de pair-aidance) lors des permanences de médiation en territoire :
 - **Objectif** : proposer un accueil par et pour des usagers pour faciliter le dialogue avec l'administration tout en développant la solidarité sociale
- Sensibiliser les usagers aux risques naturels sensibles et les associer aux organisations de mise en sécurité et d'information en cas de crise
 - **Objectif** : associer les usagers à la définition des besoins en termes d'opérations d'information et de soutien de la population en cas de risques naturels sensibles
- Associer les usagers à la définition du cadre déontologique de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la Collectivité
 - **Objectif** : sensibiliser et faciliter l'adhésion de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le traitement administratif des demandes financières

Evaluation :

- Evaluer et analyser les réussites et les écueils rencontrés lors du déroulement des expérimentations pour définir le futur cadre de références de la culture usagers, inscrivant ainsi le niveau de son ambition, les limites de son périmètre et les bonnes pratiques attendues.

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions

