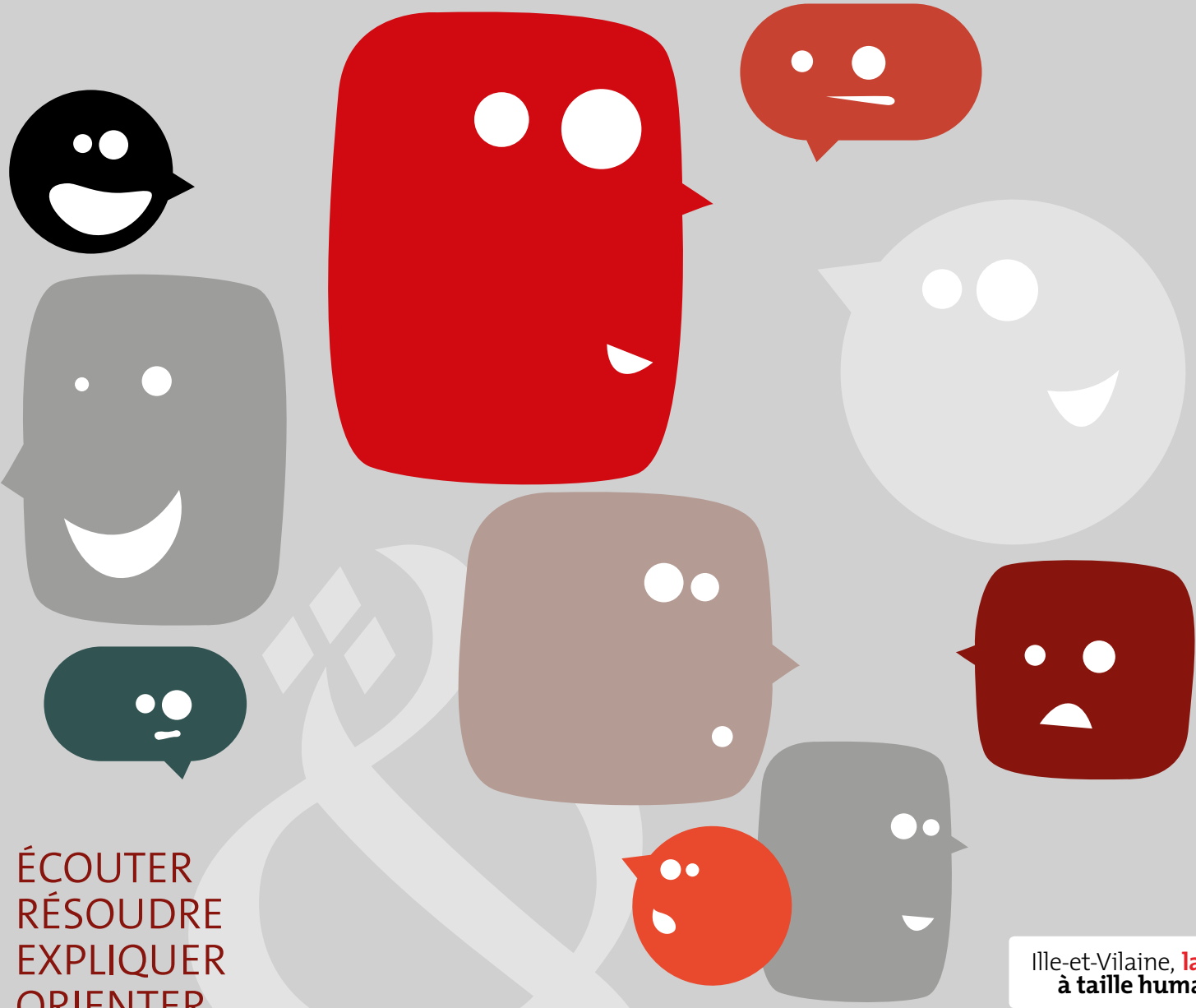




# Médiation Départementale



ÉCOUTER  
RÉSoudre  
EXPLIQUER  
ORIENTER

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



**RAPPORT SUR L'ANNÉE 2020**





## Édito

Au cours de l'année 2020, au-delà de notre mission quotidienne d'accueillir des demandes de médiation et de les accompagner au mieux, nous avons pu finaliser la rédaction d'un règlement de la mission de médiation du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine.

Ceci afin de formaliser le cadre, déjà existant en grande partie, l'élargir sur certains aspects afin d'améliorer nos actions, nous adapter aux besoins identifiés et plus particulièrement à la Loi du 27 décembre 2019 et rappeler les valeurs inhérentes à la médiation qui nous permettent d'accompagner au mieux et au plus juste les citoyen·nes et chaque situation.

Dans le préambule de ce règlement, nous avons spécifié les trois éléments qui nous ont conduits à en consolider la présentation au sein d'un règlement de la mission de médiation :

- « Il s'agit d'abord d'en faciliter l'accès aux usager·ères, aux élu·es et aux services en les regroupant dans un document unique de référence.
- Il s'agit ensuite de tenir compte de l'expérience de près de 10 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif qui a connu l'intervention de 6 médiateur·rices différentes et d'en tirer les principaux enseignements.
- Il s'agit enfin de prendre en compte les adaptations rendues nécessaires par la publication de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique qui pose pour la première fois un cadre juridique de référence applicable aux dispositifs de médiation des collectivités territoriales et conduit à une mise en conformité des dispositifs existants à l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2021. »

De plus, nous avons pu rappeler que le·la médiateur·rice départemental·e exerce sa mission dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur et des valeurs inscrites à la Charte de la médiation de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), qui est annexée au règlement.

Ce règlement et la charte de l'AMCT sont accessibles à tous et toutes sur le site du Département.



**Virginie TOSTIVINT et Laurent BUCHON**  
Médiateur·rices Départementaux.ales



# La mission de Médiation

## Réajustement de la procédure

En 2019, nous avons évoqué la nécessité de revisiter la procédure de fonctionnement définissant le cheminement et l'accompagnement des situations en :

- Élaborant un règlement de la médiation et retenant une charte qui visent à poser clairement le cadre, la déontologie et les principes, ainsi que les différentes procédures,
- Étudiant le statut juridique du-de la médiateur-ric(e) au regard de son indépendance.

### RÈGLEMENT ET CHARTE

En décembre 2020, l'Assemblée du Conseil Départemental a validé le règlement de la mission de médiation d'Ille-et-Vilaine avec la charte de l'AMCT (Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales) annexée au dit-règlement.

Ce document unique de référence pose clairement le cadre, la déontologie, les principes et les différentes procédures de la médiation.

Après 10 ans d'existence et de mise en œuvre du dispositif de médiation, il était important d'élaborer ce document de référence et de le rendre accessible aux usager-ères, aux élu-es et aux agent-es.

Comme indiqué dans l'édito, la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique qui pose pour la première fois un cadre juridique de référence applicable aux dispositifs de médiation des collectivités territoriales, a conduit le Département d'Ille-et-Vilaine à mettre en conformité le dispositif existant à l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Le-la médiateur-ric(e) départemental-e exerce sa mission dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur (lien : <https://www.cours-appel.justice.fr/sites/default/files/2019-04/code-de-déontologie-du-médiateur.pdf>) et des valeurs inscrites à la Charte de la médiation de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT).  
(Règlement et Charte AMCT en annexe de ce rapport).

Ce règlement rappelle la mission de médiation et ses procédures.

Au-delà de la mise en conformité réglementaire, quatre points d'évolution des conditions de mise en œuvre de la médiation au sein du Département sont à noter :

- **Le-la médiateur-ric(e) peut désormais également se saisir lui-elle-même**, le cas échéant, de situations individuelles qui seraient portées à sa connaissance. Dans ce cas, il-elle propose son intervention en respectant le libre choix des parties d'y recourir ou pas.
- **Les agent-es du Département, en lien avec leur hiérarchie, tout comme les élu-es départementaux-ales, peuvent également soumettre une situation** au ou à la médiateur-ric(e) et solliciter ou proposer une médiation.
- **L'action du-de la médiateur-ric(e) s'inscrit dans le respect du Code national de déontologie du médiateur et des valeurs inscrites à la Charte de la médiation de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)**, qui est désormais jointe au règlement de la médiation départementale. Pour rappel, les médiateur-ric(e)s du Département d'Ille-et-Vilaine sont déjà membres de cette association depuis 2013.
- **Chaque année, le-la médiateur-ric(e) territorial.e transmet**, non seulement à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui l'a nommé-e, mais également au Défenseur des droits, **un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.**

La Charte de la médiation rappelle que le-la médiateur-ric(e) doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions.

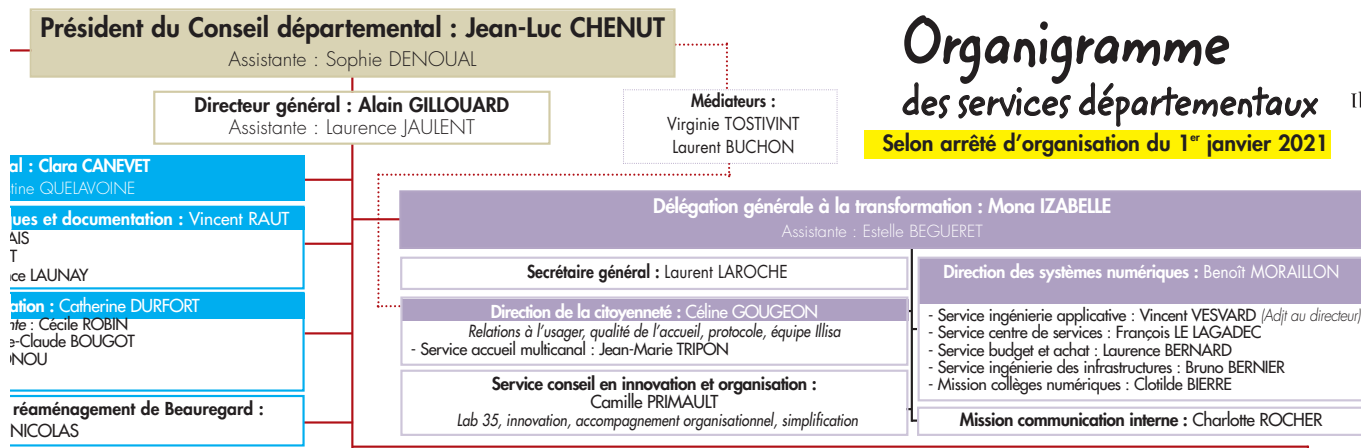
## LE STATUT JURIDIQUE DU·DE LA MÉDIATEUR·RICE

À travers la mise en place du règlement, le statut juridique du·de la médiateur·rice garantissant son indépendance a été vérifié. Le statut de vacataire est conforme à la Loi de décembre 2019.

D'autre part, l'organigramme du Département a évolué : la médiation départementale y apparaît, de manière indépendante, rattaché à la présidence car les

médiateur·rices sont désignés par le Président du Conseil départemental, mais sans aucun lien hiérarchique. Et bénéficiant d'un lien opérationnel avec la direction de la citoyenneté.

Tous ces ajustements concourent à faciliter pour toute·citoyen·ne l'accès aux médiateur·rices. Et permettent à ceux·ci·celle·ci de conserver leur indépendance pour accompagner au plus juste les situations qu'ils·elles rencontrent.



## Rappel du rôle du·de la médiateur·rice du Département

Présente depuis 2012 au Département, la mission de médiation est actuellement assurée par Virginie TOSTIVINT et Laurent BUCHON, depuis 2019.

### ACCÈS AUX DROITS/RECOURS AMIABLE

Le·la médiateur·rice est une personnalité qualifiée, qui vise à la recherche de **solutions équitables** dès lors qu'un litige oppose une ou plusieurs personnes à l'institution départementale. Elle est sollicitée soit directement par **un·e citoyen·ne**, **soit par l'intermédiaire d'un·e élu·e du conseil départemental**, **soit désormais par un agent·e**. Le·la médiateur·rice est une personne indépendante, garante d'une **stricte confidentialité sur les dossiers qui lui sont confiés**. Son avis est consultatif. Elle n'intervient que sur les **compétences du Département** : action sociale, handicap, collèges, routes...

Toutefois, le·la médiateur·rice, prend le temps, dans le cadre de la politique du Conseil Départemental d'être au plus près des usager·ères, de recevoir toutes les demandes, de les analyser et accompagne les demandeur·euses vers les autres interlocuteur·rices concerné·es (institutions, médiation départementale,

partenaires..). Ainsi le·la médiateur·rice participe à **l'accès aux droits des bretilien·nes**.

### DANS QUELS CAS ?

#### Le·la médiateur·rice intervient :

- pour le règlement des différends entre les citoyen·nes et le Conseil départemental.

#### La demande est recevable :

- 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).

#### La demande est irrecevable :

- Lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du ou de la médiateur·rice.

**Le-la médiateur-riche n'intervient pas en cas de :**

- désaccord entre le Département et ses agent-es
- désaccord entre agent-es
- désaccord entre les services départementaux
- désaccord entre les services et les organismes partenaires
- conflits privés opposant des usager-ères à d'autres usager-ères
- différend concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi

## PRINCIPES ET VALEURS

Le-la médiateur-riche a un rôle de facilitateur afin de **proposer un règlement à l'amiable** des litiges et des blocages existants entre les citoyen-nes et le Département dans le respect des personnes et de l'institution. Il-elle participe à la restauration d'un dialogue, favorise un rapprochement et permet une plus grande proximité entre les breillien-nes et le Conseil Départemental.

**La médiation est un service librement consenti, soumis à la confidentialité, personnalisé, gratuit et facile d'accès.** Ces principes figurent notamment dans le code de déontologie national du médiateur : indépendance et impartialité, neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, écoute

équilibrée et attentive des parties en litige, sens de l'équité, transparence.

L'**impartialité** est de mise pour le-la médiateur-riche. Son rôle devient celui d'un **passer d'informations**, permettant de **lever les incompréhensions, faire évoluer les regards et faciliter la recherche de réponses équitables et comprises par chacun.**

Chemin faisant, il permet aux usager-ères, aussi bien qu'aux agent-es, voire aux élu-es de bénéficier d'un **espace d'expression et d'écoute** de leurs doléances et vécus. Il s'agit ici de faire preuve de **neutralité**, en conservant une certaine distance avec chacun, en étant bienveillant et empathique.

**Pour respecter ces principes et une posture de tiers indépendant, cela nécessite une vigilance constante de la part du-de la médiateur-riche et de l'institution.**

## RECOMMANDATIONS

Au delà de l'accompagnement des situations, cette fonction rattachée à l'institution peut offrir l'opportunité, par des recommandations le cas échéant, d'améliorer les procédures internes par un effet réflexif pour un meilleur service public encore plus efficace et plus proche des préoccupations des habitantes du territoire.

# Accompagnement des situations

## 1. ACCUEIL

Les médiateur-rices sont présentes **1 jour 1/2 par semaine** et répartissent leur présence dans la semaine pour répondre le plus rapidement possible aux situations.

En 2020, la médiation départementale a pu bénéficier à nouveau d'une fonction de secrétariat-assistance, indispensable à cette mission :

Un accueil peut être assuré 5 jours /7 pour les demandes qui arrivent au service et les personnes demandeuses savent que leur demande est bien prise en compte.

La première des missions de la médiation est l'**accueil des personnes** s'exprimant le plus souvent par téléphone ou par courriel.

Un **contact** est alors **systématiquement pris avec le ou la requérant-e.**

Les entretiens exploratoires entre le-la médiateur-riche et les parties se font soit par écrit soit par entretiens téléphoniques ou physiques, de façon mixte, individuellement ou ensemble, afin de permettre au-la médiateur-riche d'analyser la situation, identifier le litige et la demande, vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

## 2. RÉORIENTATION

**Quand la situation ne concerne pas le Département, il est primordial d'assurer une réorientation vers le/la bon-ne interlocuteur-riche et ainsi permettre aux citoyen-nes de poursuivre leur démarche sans se perdre dans les méandres des institutions et éviter qu'ils-elles ne puissent éventuellement pas recourir à leurs droits.**

Il s'agit d'accompagner au mieux le relais : soit en

mettant en relation les demandeur·euses directement avec les partenaires (délégué·es du Défenseur des Droits, médiateur·rices institutionnel·les CAF, CARSAT, CPAM,...) ou soit en donnant la marche à suivre, en fournissant les coordonnées précises des interlocuteur·rices (associations de médiation, mairies, conciliateur·trices...).

Cette **démarche d'accompagnement** suppose une bonne connaissance du réseau et des actrices et acteurs de la médiation dans toute l'Ille-et-Vilaine. Les rencontres régulières avec ces partenaires facilitent ce travail de relais.

### 3. RELAIS INTERNE OU ACCOMPAGNEMENT EN MÉDIATION NAVETTE OU PRÉSENTIEL

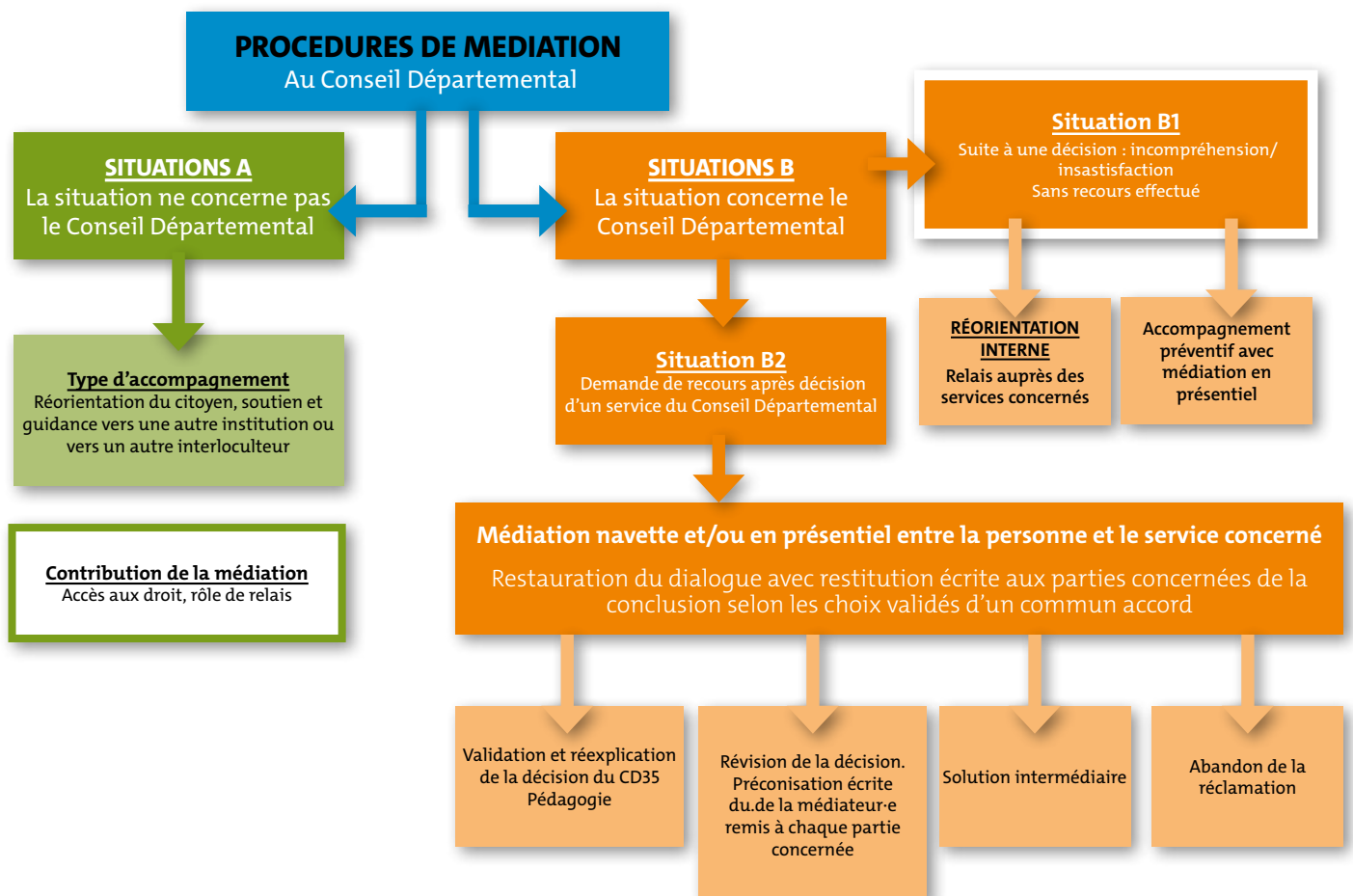
Si la demande arrive trop précocement à la médiation départementale : par exemple, quand les usager·ères n'ont pas utilisé la voie de recours prévue par la loi (recours gracieux) ou bien quand il s'agit de connaître la procédure de sollicitation d'un service du Département, les médiateur·rices réorientent les demandeur·euses vers les interlocuteur·rices

du service concerné tout en faisant le lien avec le dit-service.

Si la situation concerne effectivement le Département et entre dans le champ de la médiation territoriale, répond aux critères de recevabilité inscrits au règlement, l'accompagnement se fera selon le schéma ci-dessous, en médiation –navette ou en présentiel.

Les médiateur·rices les accompagnent jusqu'à leur issue qui peut être :

- Une modification de la décision, allant dans le sens de la demande de l'usager·ère
- Une confirmation de la décision initiale, mais accompagnée d'une explication auprès de l'usager·ère pour favoriser une compréhension et une appropriation
- Une solution intermédiaire, issue d'un consensus entre les parties
- Un abandon de la réclamation ou une issue sans solutions



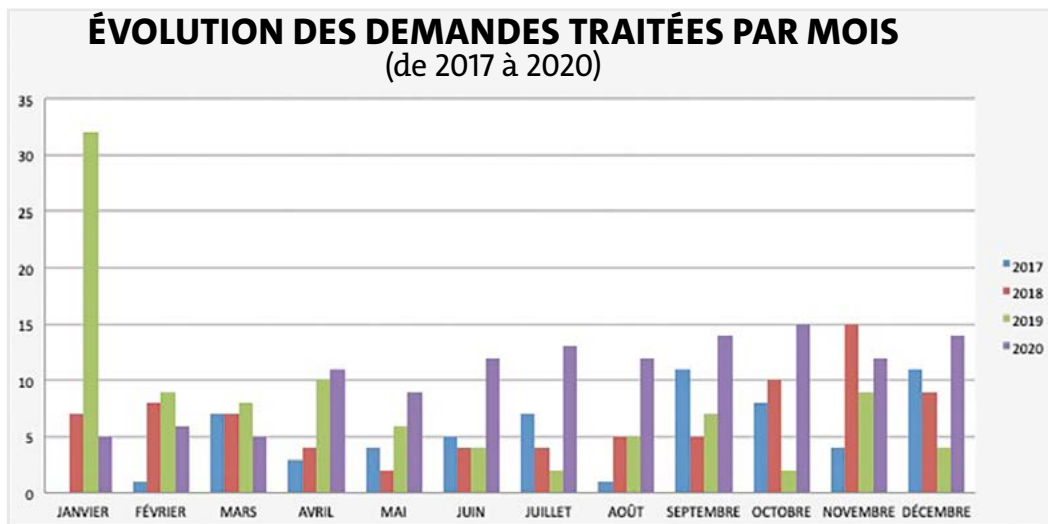


## Bilan d'activité

### Informations sur les demandes traitées accompagnées en 2020

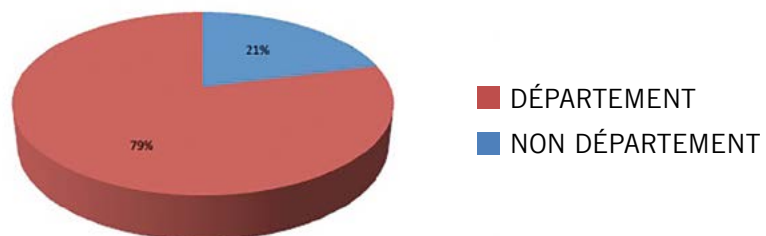
● **128 situations accompagnées sur l'année 2020**

(98 situations sur l'année 2019, 86 situations sur l'année 2018 et 62 situations sur l'année 2017).



Ces chiffres sont toujours en augmentation depuis 2016.

### LES DEMANDES DE MEDIATIONS 2020



### Types de demandes

À l'instar des autres années et des autres collectivités sur le territoire français, la médiation départementale demeure un interlocuteur bien identifié pour les citoyen-nes. En effet, le service est régulièrement sollicité pour des problématiques diverses ; en 2020, 79 % des cas ne concernaient pas le Département.

La médiation départementale joue alors son rôle de conseiller et accompagne les demandeur-euses vers l'interlocuteur-riche adéquat.

Afin d'éviter de renvoyer les personnes en leur donnant uniquement des coordonnées, au risque qu'elles se perdent et s'essoufflent dans la poursuite de leur parcours, les médiateur-rices accompagnent au plus près cette réorientation en mettant en lien directement les

intéressé-es.

Il s'agit de fournir les coordonnées, après accord du-de la demandeur-euse, aux partenaires (médiateur-rices institutionnel-les, délégué-es du défenseur des droits...) et de s'assurer auprès de ces dernier-ères que le relais soit bien pris.

Toutefois, si seulement **21 % des situations concernent le Département**, le temps passé à accompagner ces situations représente une part bien plus importante de l'activité globale du-de la médiateur-riche.

En effet, **le temps d'accompagnement de ces situations pourrait être chiffré à plus de 50 % du temps de travail** des médiateur-rices car il implique :



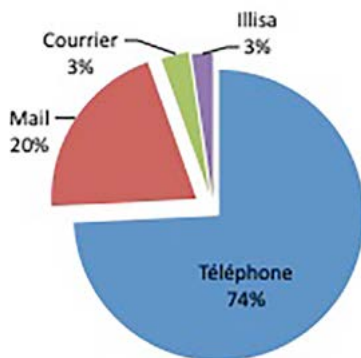
- La prise de connaissance de la situation (lecture de documents, dossiers, rapports...)
- Les RV individuels, parfois nombreux, avec les usager-ères et les services concernés
- Des temps de recherche d'éléments complémentaires pour approfondir la problématique

- Les temps de rencontre en médiation éventuels
- Le suivi
- La rédaction d'écrits

La durée d'accompagnement est elle aussi extrêmement fluctuante et peut varier d'un à plusieurs mois.

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

### MODE DE SAISINE



Le téléphone est le moyen le plus utilisé pour les personnes deman-deur-euses.

Un numéro direct permet de joindre directement le service. Un accueil téléphonique est assuré 5 jours sur 7, qui permet aux personnes de déposer tout de suite l'objet de leur demande et d'être assurées que celle-ci est bien prise en compte.

Tous ces canaux doivent permettre à chaque citoyen-ne de pouvoir solliciter la médiation, quelle que soit sa situation (dans plusieurs cas, les personnes n'avaient pas de téléphone ou pas d'accès internet).

Les médiateur-rices se déplacent également, si besoin, pour rencontrer les deman-deur-euses.

## Qui a interpellé la mission médiation en 2020 ?

La grande majorité des demandes émanait **de personnes agissant pour leur compte ou celui d'un membre de leur foyer, et ponctuellement d'une personne chargée de tutelle ou par les biais d'un partenaire.**

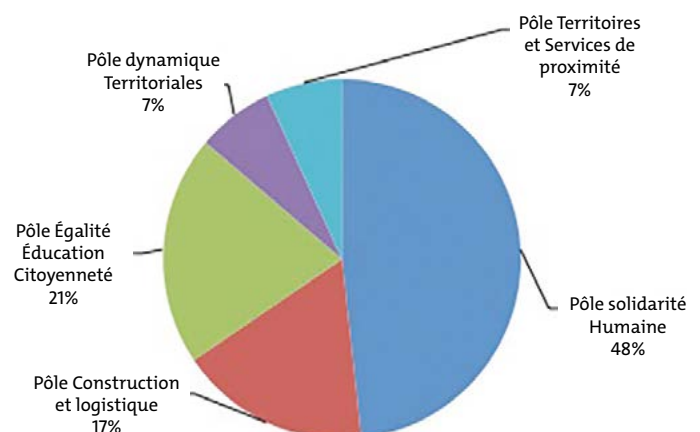
Nous trouvons **autant de demandes émanant d'hommes que de femmes.**

## Pour quelles demandes ?

Sur 2020, 29 situations accompagnées concernent le Département dont 12 médiations navettes et 2 médiations présen-tielles. Elles concernent les services suivant :

- **2** pour le pôle territoires et services de proximité
- **14** situations pour le pôle solidarité humaine
- **5** situations concernent le pôle construction et logistique
- **6** situations pour le pôle égalité éducation citoyenneté
- **2** concernent le pôle dynamique territorial

### SOLLICITATIONS 2020



## Pourquoi les usager·ères nous saisissent-ils·elles ?

Dans la grande majorité des situations, les usager·ères s'adressent à la médiation pour :

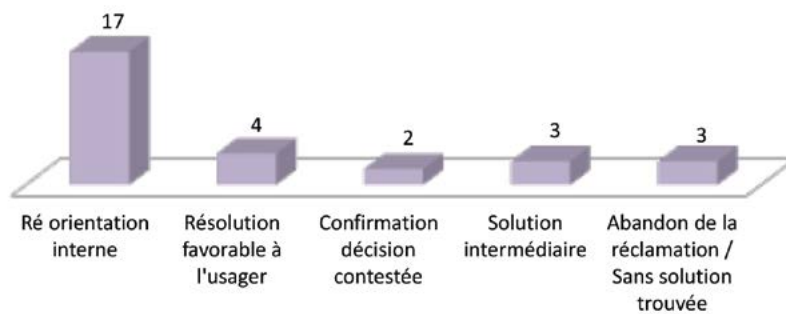
- contester
  - une décision prise par l'administration,
  - évoquer une difficulté dans l'accompagnement d'une mesure
  - exprimer des incompréhensions sur des procédures du Département,
- Une contestation d'une vente de parcelle du Département
- Un litige concernant la reconstitution de la carrière d'une aidante familiale (CAF et MDPH)
- Une problématique de respect des clauses d'un bail rural
- Des incompréhensions vis-à-vis de mesures d'Aide Sociale à l'Enfance

**Quelques exemples de litiges apportés en médiation :**

- Un désaccord concernant une décision pour un agrément d'assistante maternelle
- Un litige « comptable » sur les règlements de fin de

## Issue des situations concernant le Département :

### CONCLUSION DES DEMANDES EN 2020



## Constat et recommandations

### CONSTAT

Une situation particulière est venue questionner les règles d'archivage des documents émis par la MDPH : Pour des raisons personnelles, un homme a découvert sur le tard qu'il était porteur d'une pathologie depuis l'enfance et n'a eu, et n'aura, jamais accès aux notifications de handicap de son enfance, alors qu'elles ont existé. Cette situation a permis d'étudier de plus près les règles touchant aux décisions de la MDPH, de ses notifications et procédures d'archivage.

Si la personne ne sollicite pas de nouveaux droits après l'expiration de ceux qui ont été ouverts, et ce pendant 5 ans, son dossier peut être détruit.

Ainsi, si les intéressé-es n'ont rien conservé, ils-elles peuvent être en difficulté pour faire valoir des droits ultérieurs. Et des personnes, devenues adultes, peuvent ne pas avoir accès, ni avoir connaissance de notifications concernant leur propre santé au cours de leur enfance. D'autre part, il appartient aux intéressé-es, en cas de déménagement, de demander le transfert de leur dossier dans la MDPH de leur nouveau département.

Sur la notification de la MDPH, il est simplement indiqué : **« Gardez cet original et faites des photocopies »**

Afin d'éviter ces écueils, nous formulons les recommandations suivantes :

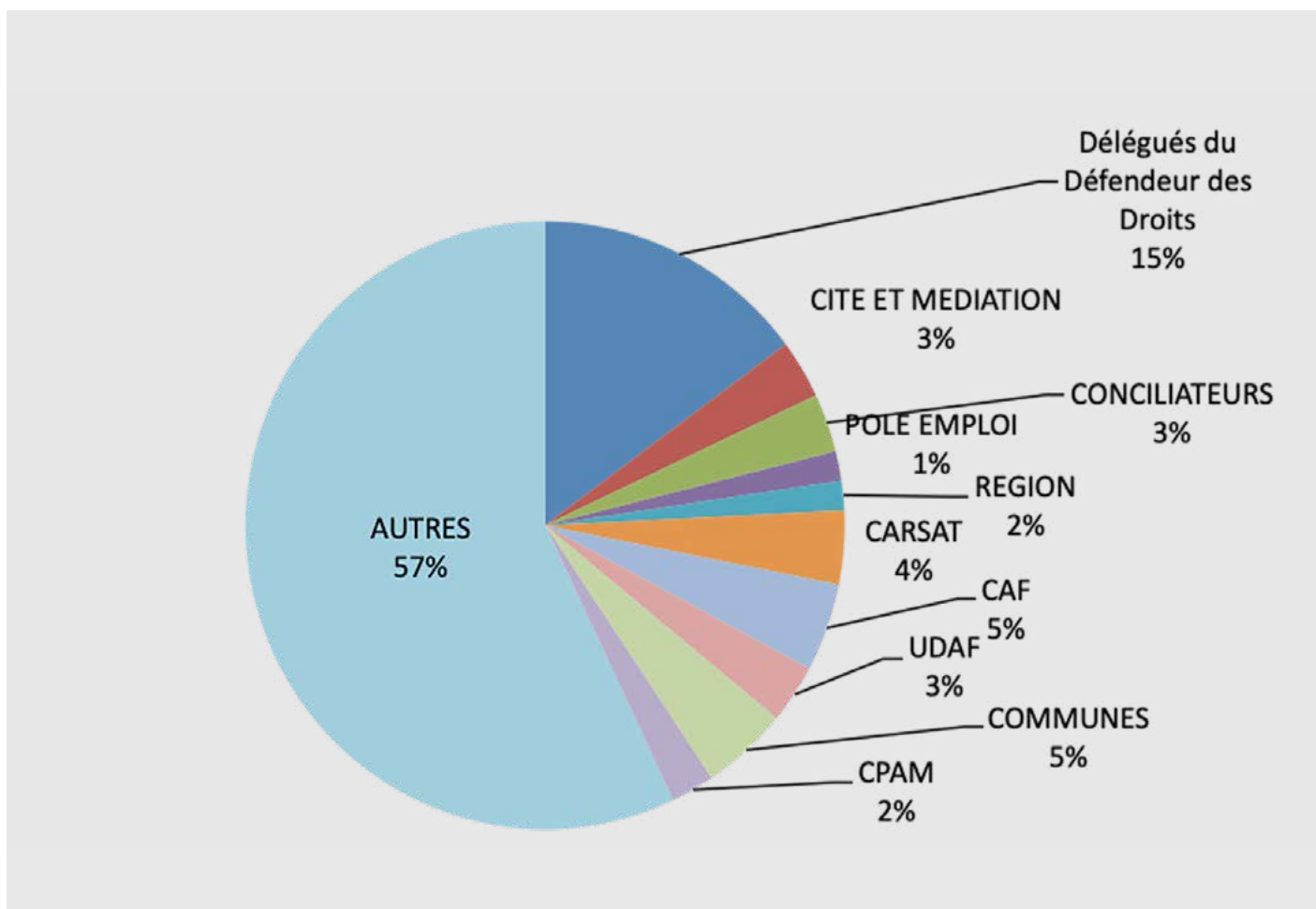
**1.** Une mention pourrait indiquer, en supplément :

- les règles d'archivage,
- l'intérêt de les conserver,
- la responsabilité de l'usager·ère de solliciter un transfert du dossier auprès de la MDPH en cas de changement de département

Afin que les citoyen·nes comprennent les démarches et en maîtrisent les conséquences. Cette recommandation pourra être portée à la connaissance du CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie), qui a déployé dans toutes les MDPH le système d'exploitation harmonisé, lequel permet l'édition de notifications identiques dans tous les départements.

**2.** La mise en place d'une procédure spécifique de protection (avec certes un risque discriminant, et avec la nécessité d'intégrer le principe du droit à l'oubli) pourrait être étudiée, pour les personnes dites vulnérables (enfants, en errance, avec troubles psychiques, ...) pour qu'une trace puisse être conservée afin de pouvoir faire valoir des droits ultérieurs ou simplement avoir une trace de son histoire.

## Détail des réorientations 2020



Pour les situations ne concernant pas le Département, les réorientations sont très diverses. Les médiateur·rices orientent les usager·ères vers différents partenaires qui sont le plus souvent : **les Délégué·es du Défenseur des Droits, la CAF, la CARSAT, la médiation familiale, des communes...**

Mais les situations sont si variées qu'il existe **une multitude d'autres partenaires** vers qui les citoyen·nes sont dirigé·es (**57 %**) : **UFC Que choisir, MCE (Maison de la Consommation et de l'Environnement), organisme de formation, association pour migrant·es, compagnie des eaux, université de Rennes, PIMMS, médiateur·rice de mutuelle, de téléphonie, académique, du notariat, de l'hôpital, de la banque, de la consommation des bailleurs sociaux...**

Les réorientations sont facilitées par le réseau des acteur·rices locaux·ales avec qui il existe des contacts réguliers, propices à des coopérations qualitatives.



## Actions de communication et partenaires

### Communiquer sur la médiation

**Objectif : Etre identifié·es et se rendre accessibles à l'externe et à l'interne**

#### À L'EXTERNE : POUR LES BRETLIEN·NES

Un plan de communication est étudié régulièrement, en lien avec le service de communication interne et externe du Département. Ce qui permet de rendre visible le service et d'en faciliter l'accès :

- un encart rappelant l'existence du dispositif a été intégré régulièrement dans les numéros **Nous, Vous Ille**, pour rappeler l'existence du service

**La médiation départementale reste accessible par tous les canaux, afin que tous les publics puissent y avoir accès à distance ou physiquement, quelques soient leurs moyens, technologiques ou autres :**

- **Accueil physique** : Bâtiment Cucillé 1  
Quartier de Beauregard  
3, avenue de Cucillé  
RENNES (35)
- **Téléphone** : 02 99 02 30 30 (accueil 5 jours/7)
- **Courriel** : [mediation@ille-et-vilaine.fr](mailto:mediation@ille-et-vilaine.fr)
- Demande en ligne par **Illisa** : <https://www.ille-et-vilaine.fr/mediation>



- Depuis janvier 2020, la plateforme numérique du Conseil Départemental « ILLISA » a évolué et permet désormais aux citoyen·nes de saisir la médiation départementale.

## À L'INTERNE : POUR LES SERVICES DÉPARTEMENTAUX

La démarche des médiateur-rices de rencontrer tous les services pour présenter leur mission a été malheureusement freinée sur l'année 2020, à cause des conditions sanitaires :

- Les rencontres en interne étaient limitées
- Les services orientaient tous leurs efforts vers la gestion de cette période particulière

Ce projet de sensibilisation en interne doit être relancé en 2021.

## Renforcer nos partenariats

**Concernant cet axe, l'année 2020 avec son lot d'imprévus dû au contexte sanitaire, aura mis à mal de nombreux projets de rencontres collectives, qui auront été annulés et reportés. Fort heureusement, un évènement majeur aura pu se dérouler en février 2020, avant le confinement : le Congrès international des Médiations.**

### SUR LE DÉPARTEMENT AVEC LES PARTENAIRES

#### • Place des Droits en 2020

Cet évènement, à l'initiative de la Ville de Rennes et du CDAD (Conseil Départemental d'Accès au Droit), a vu sa 1ère édition se dérouler pendant 3 jours en mars 2019 sur la place de la Mairie, et regroupait une grande partie des actrices de l'accès aux droits.

La médiation du Conseil départemental y était représentée.

La 2<sup>e</sup> édition de cet évènement prévue initialement au printemps 2020 a été reportée sur l'année suivante, considérant que l'accueil physique des citoyen·nes était à privilégier.

Des réunions ont tout de même eu lieu afin d'envisager l'édition 2021 sous toutes ses formes possibles, selon le contexte, en présentiel ou distanciel.

#### • Le réseau des médiateur-rices institutionnel·les de Bretagne

La médiation départementale est membre du Comité de pilotage de ce réseau existant depuis 2014, avec Pôle Emploi, le CDAD, la CAF, le réseau des délégués du défenseur des droits et la CPAM.

Une 10<sup>e</sup> rencontre régionale des médiateur-rices institutionnel·les et délégué·es du Défenseur des Droits devait se dérouler en novembre 2020 et être reçue cette année **au sein du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine.**

Le sujet phare de cette rencontre était :

*« Comment l'indépendance du médiateur institutionnel est-elle garantie ? Recrutement, statut, charte...  
Focus sur les garanties institutionnelles qui favorisent l'indépendance du médiateur »*

**Cette rencontre a été annulée et devrait se tenir en 2021.**

### AU PLAN NATIONAL ET INTERNATIONAL

#### • L'AMCT

Le Département d'Ille-et-Vilaine est membre depuis 2012 de l'AMCT, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

La médiatrice a participé à l'Assemblée générale de l'association à Bordeaux pour participer aux débats sur l'évolution de ces pratiques de médiation institutionnelles.

Des rencontres et des échanges réguliers sur les pratiques ont eu lieu pour étudier des situations entre pairs, dans un esprit de parrainage.

Et enfin, les médiateur-rices du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine étaient membres du comité de pilotage pour l'organisation du congrès international, projet porté par l'AMCT.

• **Congrès international des médiations**



*La Médiation, un repère au cœur d'un monde en transition*

Les 5, 6 et 7 février 2020 se tenait à Angers le Congrès international de toutes les Médiations (#Mediation2020), organisé par l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales et son Président Hervé Carré, Destination Angers et co-organisé par le collectif Mediation 21, le Forum de Syndics i Syndiques Défendours i Defendores Locals de Catalunya (association qui regroupe les médiateur-rices locaux-ales de Catalogne), le Réseau National d'Accès au Droit et à la Médiation, le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, la Fédération des Centres de Médiation du Grand Ouest, la Ville d'Angers et le Conseil Départemental du Maine-et-Loire.

Dans sa présentation du congrès, Hervé Carré expliquait : « *Nous vivons dans un monde en transition avec son cortège de conflits, de peurs, d'incertitudes ou de menaces. Les médiateurs sont des témoins sensibles de ces mouvements de fond. Ils en perçoivent les impasses mais aussi les potentialités. Ils ont déjà fait leurs preuves partout dans le monde, dans des domaines très divers, et selon des formules multiples.* »

**Chiffres clés du congrès :**

Un congrès, une exposition, des débats, un village de la formation

**2,5 jours** de sessions plénières, ateliers et pitches :  
**20 sessions, 8 sessions plénières, 9 ateliers,**  
**1 world café et 90 intervenant-es**

**640 participants, 35 partenaires, 1 communauté internationale**

**Un événement d'envergure internationale :**

bonnes pratiques et regards croisés en France et à l'international avec **22 nationalités** représentées de tous continents (Australie, Colombie, Israël, Argentine, etc.).

**Des médiateur-rices en nombre et de tout horizon :**

- une communauté de médiateur-rices de tous secteurs confondus (famille, collectivité, entreprise, secteur public, international, culturel, ...)
- des professionnel-les d'autres secteurs très présentes (journalisme, universitaires, métiers de la fonction publique, du social, de la santé, ...)
- une forte présence des professionnel-les du secteur juridique (61%)

**Des retombées excellentes pour les médiateur-rices :**

- en matière de visibilité publique des médiateur-rices
- en matière de cohérence et de réseau pour les médiateur-rices

**Des objectifs atteints :**

- faire parler d'une voix commune les différentes acteur-rices de la médiation
- croiser les bonnes pratiques et les expériences
- rapprocher les acteur-rices du secteur public et du secteur privé
- offrir une plus grande visibilité publique des médiateur-rices et de leur pratique.



C'était l'occasion d'échanges fructueux entre médiateur-rices français-es et étrangères, facilitant la compréhension entre toutes les formes de médiation existantes dans le monde, et qui sont un formidable levier du mieux vivre ensemble. La diversité des interventions et des ateliers exposés durant ces 3 jours démontre la force de toutes les formes de médiation : elle se généralise dans tous les domaines et constitue un facteur de paix sociale. Ainsi étaient représentées : la médiation dans les collectivités territoriales, celle au sein des organisations, la médiation familiale, la médiation entre entreprises, la médiation restaurative et réparatrice, la médiation de la consommation, la médiation institutionnelle, la médiation judiciaire, la médiation interculturelle, la médiation citoyenne, la médiation internationale, ...

Ce 1<sup>er</sup> Congrès International de toutes les médiations a été un véritable succès. En témoignent les nombreux retours positifs faits par les participant-es et leur ferme volonté de renouveler cette rencontre en 2022.





## En conclusion

Malgré un contexte très particulier en 2020, la médiation départementale a pu poursuivre ses accompagnements.

Cette année aura vu une hausse importante des sollicitations (entre 16 et 30 % des sollicitations pour le Département et celles externes), mais il demeure difficile d'en analyser la provenance.

Est-ce dû à une meilleure identification du service ?  
Est-ce à mettre en regard de la situation sanitaire fragilisante pour beaucoup ?

Malgré cette situation inédite, et les annulations de plusieurs événements inhérentes à ce contexte, le service a pu avancer et formaliser le règlement sur lequel il s'appuie, pour faire évoluer la saisine de la médiation.

L'enjeu principal des années à venir est que les services puissent s'approprier la médiation et en saisir tout l'intérêt dans des interventions ponctuelles face à des blocages rencontrés dans leurs pratiques.

Il s'agira donc pour la médiation départementale, après validation du règlement de la mission de médiation au sein du Département d'Ille-et-Vilaine, qui stipule entre autres, que les agent·es peuvent désormais proposer la médiation, de :

1. **Poursuivre la sensibilisation** des services internes

2. **Renforcer le lien avec les agent·es** pour une appropriation de la médiation

Et afin de demeurer accessible aux citoyen·nes et identifié :

3. **Ajuster la stratégie de communication** interne et externe sur la médiation départementale pour poursuivre les actions régulières d'information

Et enfin pour maintenir et enrichir les échanges partenariaux :

4. **Participer aux moments d'échanges et aux événements de promotion** de la médiation auprès du grand public :

- **Participer à « Place de droits »**

- **Poursuivre les échanges de pratiques avec les médiateur·rices de l'AMCT**

- **Accueillir au Département la prochaine rencontre du collectif régional des médiateur·rices, conciliateur·trices et délégué·es des défenseur·ses des droits, sur la thématique du statut du·de la médiateur·rice et de son indépendance**



# Annexe 1 : Règlement de la mission de médiation du Département d'Ille-et-Vilaine

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article L. 1112-24

Vu le code de justice administrative, notamment ses articles L. 213-1 à L. 213-4 ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration et notamment ses articles L. 411-2 et L. 421-1 ;

Vu la loi n° 2019-1641 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, notamment son article 81 ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 29 avril 2011 portant création d'un pacte citoyen ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 29 septembre 2011 relative à la création du médiateur ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 10 février 2012 relative à la mise en œuvre du pacte citoyen ;

Vu la délibération de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine du 14 février 2013 portant évolutions dans la mise en œuvre de la mission de médiation départementale ;

Vu les délibérations de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine des 29 janvier 2016, 20 février 2018 et 20 juin 2019 relatives à la nomination de médiateurs départementaux ;

Vu la délibération du 24 septembre 2020 de l'Assemblée départementale d'Ille-et-Vilaine relative au bilan d'activité 2019 de la médiation départementale ;

## Préambule

La médiation départementale fait partie depuis 2011 des dispositifs de démocratie participative du Département d'Ille-et-Vilaine au service des Brétiliennes et Brétiliens, avec pour objectifs de rapprocher l'administration des citoyen-nes, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre le Département et ses habitant-es et de participer à l'amélioration du service public.

Ainsi toute personne ayant recours aux services départementaux doit pouvoir, lorsqu'elle rencontre des difficultés avec ces derniers, faire appel à une action de médiation pour lui apporter, selon le cas, une aide dans la résolution de ses difficultés ou une meilleure compréhension de la décision de l'administration départementale.

Les règles actuelles de fonctionnement de la médiation sont celles qui ont été définies par l'Assemblée départementale, pour l'essentiel au moment de la mise en place de ce dispositif en 2011.

Trois éléments conduisent aujourd'hui à en consolider la présentation au sein d'un règlement de médiation :

- Il s'agit d'abord d'en faciliter l'accès aux usager-ères, aux élu-es et aux services en les regroupant dans un document unique de référence.
- Il s'agit ensuite de tenir compte de l'expérience de près de 10 ans acquise dans la mise en œuvre de ce dispositif qui a connu

l'intervention de 6 Médiateur-rices différent-es et d'en tirer les principaux enseignements.

- Il s'agit enfin de prendre en compte les adaptations rendues nécessaires par la publication de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique qui pose pour la première fois un cadre juridique de référence applicable aux dispositifs de médiation des collectivités territoriales et conduit à une mise en conformité des dispositifs existants à l'échéance du 1er janvier 2021.

La médiation est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès, gratuit et indifférencié.

Elle est mise en œuvre par un-e Médiateur-ric-e départemental-e dans le respect du Code National de Déontologie du Médiateur et des valeurs inscrites à la Charte de la médiation de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), jointe en annexe.

Le présent règlement en fixe les règles de fonctionnement pour ce qui concerne le Département d'Ille-et-Vilaine.



## Chapitre 1 - Le/la Médiateur·e départemental·e : Missions - Attributions

**Article 1<sup>er</sup>** - Nommé·e par le·la Président·e du Conseil départemental pour une durée de 3 ans renouvelable une fois, le·la Médiateur·rice est une personnalité qualifiée chargée d'assurer, de manière impartiale et neutre, une aide à la recherche de solution amiable en cas d'incompréhension, de réclamation, de différend ou de litige avec l'administration départementale. Dans tous les cas, il·elle expliquera le plus clairement possible la position du Département.

**Article 2** - Dans le cadre de ses attributions, il·elle ne reçoit d'ins-truction d'aucune autorité départementale. Il·elle est indépen-dant·e de l'administration départementale et de ses élu·es. Le·la Médiateur·rice est soumis·-e à l'obligation de confidentialité qui n'est pas limitée dans le temps et doit être respectée par toute personne qui collabore avec lui·elle dans son activité professionnelle.

**Article 3** - Le Département met à sa disposition les moyens néces-saires à l'exercice de ses missions.

**Article 4** - L'activité du·de la Médiateur·rice contribue notamment à prévenir les litiges avec le Département, mais s'inscrit égale-ment dans :

- la **logique d'amélioration du service rendu** aux usager·ères et aux citoyen·nes.

À cet égard, il·elle sensibilise les services sur le traitement des réclamations.

Il·elle est attentif·ve au respect des engagements pris par les services départementaux avec les partenaires. Grâce à son observation neutre et son écoute de tous les acteur·rices, il·elle propose, le cas échéant, aux services, des procédures et des pratiques allant dans le sens de cette amélioration de la qualité du service.

D'une façon générale, le·la Médiateur·rice concourt au déve-loppement de l'esprit de médiation et d'écoute envers le·la citoyen·ne et l'usager·ère. Sa vision globale des difficultés détec-tées, lui permet de proposer les évolutions souhaitables.

### • l'accès aux droits des citoyen·nes :

Si le Conseil départemental n'est pas concerné, le·la Médiateur·rice accompagne tout de même les citoyen·nes pour les réorienter vers d'autres démarches et/ou interlocuteur·rices, dans son rôle de facilitateur·rice d'accès aux droits.

**Article 5** - Chaque année, le·la Médiateur·rice territorial·e trans-met à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui l'a nommé·e 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.

## Chapitre 2 - La procédure de médiation

### DÉFINITION

La médiation institutionnelle territoriale est un processus struc-turé dans lequel le·la Médiateur·rice a pour mission de faciliter la résolution des différends entre les usager·ères et le Département. Ce processus vise à améliorer la relation et restaurer du dialogue entre les citoyen·nes et l'institution, à apporter des possibilités de recours à ceux·celles-ci et à préférer le règlement à l'amiable plutôt que le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

### A. INFORMATION ET COMMUNICATION

**Article 6** - Les citoyen·nes sont informé·es par le Département de l'existence de la médiation départementale, de son champ de com-pétences, des 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 citoyen·nes peuvent saisir le service par téléphone, courriel (directement ou par formulaire sur la plateforme Illisa) ou par voie postale. Toute demande de médiation donne lieu à un accu-sé de réception suivi d'un contact d'un·e des Médiateur·rices.

### B. SAISINE

**Article 8** - Tout usager rencontrant des difficultés avec un service du Département peut saisir le·la Médiateur·rice pour rechercher une solution amiable, dans le respect des conditions de recevabi-lité fixées aux articles 11 et 12 du présent règlement.

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

**Article 9** - Tout·e agent·e, en lien avec sa hiérarchie, ou élu·e du Département peut soumettre une situation au ou à la Médiateur·rice et solliciter ou proposer une médiation.

**Article 10** - Gratuité : le recours à la médiation départementale est gratuit.

### C. RECEVABILITÉ

**Article 11** - Le·la Médiateur·rice intervient pour le règlement des différends entre les citoyen·nes et le Conseil départemental.

*La demande est recevable :*

> 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 ou de la Médiateur-ric-e :

Les Médiateur-ric-es n'interviennent pas en cas de :

- désaccord entre :
  - le Département et ses agent-es
  - les agents entre eux
  - les services départementaux
  - les services et les organismes partenaires
- conflits privés opposant des usager-ères à d'autres usager-ères
- différend concernant un litige porté devant une juridiction ou ayant fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi

### **D. INSTRUCTION - DÉROULEMENT**

#### **Article 13 -**

1. Entretiens exploratoires : les échanges entre le-la Médiateur-ric-e et les parties se font soit par écrit soit par entretiens téléphoniques ou physiques, de façon mixte, individuellement ou ensemble, afin de permettre au ou à la Médiateur-ric-e d'analyser la situation, identifier le litige et la demande, vérifier la pertinence du mode d'accompagnement.

2. Quand le-la Médiateur-ric-e rencontre les parties concernées, il-elle le fait en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.

3. Il-elle est tenu-e à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction des éléments de la contestation et les faits dont il-elle a eu connaissance dans le cadre sa fonction.

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

**Article 15 -** Le-la Médiateur-ric-e disposera des interlocuteur-ric-es nécessaires au sein des services départementaux afin de l'aider à

recueillir les éléments indispensables au traitement des réclamations des usager-ères et à promouvoir plus largement une culture de médiation.

**Article 16 -** Le-la Médiateur-ric-e accompagne selon différentes procédures :

1. Pour les situations qui ne concernent pas le Département, le-la Médiateur-ric-e soutient et réoriente le-la citoyen-ne vers l'institution / l'interlocuteur-ric-e à même d'apporter les réponses. Il-elle contribue ainsi à l'accès aux droits en assurant un rôle de relais départemental par sa connaissance des réseaux et professionnels du territoire.

2. Pour les situations qui concernent des services du Département d'Ille-et-Vilaine sur une incompréhension ou insatisfaction dans le cadre d'un accompagnement, sans que cela concerne un recours, le-la Médiateur-ric-e :

- a. relaie auprès des services concernés,
- b. peut proposer, si pertinent, un accompagnement préventif avec médiation en présentiel. Il s'agira de réunir les parties pour réinstaurer un dialogue afin de permettre une compréhension réciproque et favoriser la co-élaboration de solutions pérennes satisfaisantes pour chaque partie.

3. Pour les demandes après recours concernant une décision d'un service du Département d'Ille-et-Vilaine, le-la Médiateur-ric-e met en œuvre une médiation (navette et /ou en présentiel) entre l'usager-ère et le service concerné, qui aboutira soit à :

- a. une ré-explication de la décision du Département à but pédagogique ;
- b. une proposition de révision de la décision : il-elle transmettra une conclusion écrite remise à chaque partie concernée ;

**Article 17 -** Les services départementaux, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai d'un mois maximum pour transmettre les informations sollicitées par le-la Médiateur-ric-e.

### **E - LES CONCLUSIONS DE LA MÉDIATION**

**Article 18 -** L'issue de la médiation navette ou en présentiel, 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 19 -** Le présent règlement adopté par l'Assemblée départementale en séance du 17 décembre 2020 et publié le XXX au recueil des actes administratifs du Département est opposable aux élu-es du Conseil départemental, aux services départementaux ainsi qu'aux usager-ères, dès lors qu'ils ont recours à la procédure de médiation.



## **Annexe 2 : Charte AMCT**



**ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

### **Préambule**

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

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

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

**Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions** ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

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

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

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

### **Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale**

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

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

### **Article 2 : Le Médiateur**

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

#### **1- Impartialité et indépendance**

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

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

## **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

## **Article 3 : Le processus de médiation**

### **1- Information et communication**

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

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

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

### **2- Gratuité**

Le recours au Médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

### **4- Déroulement de la médiation**

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la

nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

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

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

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

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

## **5- Fin de la médiation**

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

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

## **Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur**

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

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

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





**Département d'Ille-et-Vilaine**  
Médiation – Hôtel du Département  
1, avenue de la Préfecture  
CS 24218 • 35042 Rennes Cedex  
Tél. : 02 99 02 30 30



[www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)