



RAPPORT D'ACTIVITES MEDIATION

Année 2022-2023



Au regard de ses missions de solidarité humaine et territoriale, le Département de l'Isère est un interlocuteur du quotidien pour nombre d'isérois. Les services du Département sont mobilisés quotidiennement pour répondre le plus efficacement possible aux différentes sollicitations dont ils font l'objet. Malgré cette démarche volontariste, il arrive que les réponses apportées puissent parfois être source de frustration ou d'incompréhension, ce qui est compréhensible au regard de la complexité du cadre réglementaire qui s'impose à nous, collectivité et bénéficiaires.

C'est pourquoi j'ai souhaité, dans un souci constant d'amélioration du service rendu au public et d'adaptation aux besoins des isérois, que le Département de l'Isère expérimente, depuis 2022, un dispositif de médiation conventionnelle. Il s'agit de disposer, pour les usagers rencontrant un litige administratif, d'un recours amiable en amont de toute procédure judiciaire. La mission de médiation témoigne d'une volonté de résolution des litiges et contribue à l'amélioration de notre organisation et de nos actions.

Règlementée par la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019, la médiation territoriale définit un cadre et les obligations déontologiques qui en découlent. A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements constatés, la Médiatrice départementale formule des pistes d'amélioration des relations entre l'Administration et les usagers ainsi que du fonctionnement des services lors d'un rapport annuel présenté en assemblée départementale.

Aujourd'hui, la Médiatrice nous a transmis son premier rapport d'activités 2022-2023 et je vous en souhaite une bonne lecture.

Jean-Pierre Barbier

Président du Département de l'Isère



Depuis trente ans, je consacre mon activité professionnelle au service des usagers des collectivités territoriales.

En 2020, le Département de l'Isère, dans son perpétuel questionnement portant sur la relation de l'administration à l'utilisateur, décide par voie délibérante d'expérimenter la médiation territoriale comme outil de résolution des conflits et d'amélioration de la qualité de service rendu au public.

Recrutée en 2022, cette nouvelle page professionnelle s'inscrit pour moi comme un véritable challenge où tout est à concevoir, prévoir, consolider, expérimenter, convaincre et essayer. J'acquiesce aujourd'hui deux années de recul et c'est pour moi l'occasion de vous présenter le premier bilan de la médiation.

Je remercie vivement Monsieur Jean-Pierre Barbier, Président du Département de l'Isère et Madame Séverine Battin, Directrice Générale des Services, pour leur confiance et leur conviction dans leurs approches innovantes des relations usagers. Je remercie également les directeurs-directrices et leurs adjoint(e)s qui ont légitimé mes sollicitations auprès de leurs chefs de service, adjoint(e)s et de leurs agents qui ont su accueillir cette mission avec curiosité et bienveillance.

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 sur 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 des médiateurs. Je remercie sincèrement mes collègues médiateurs pour le soutien et leur aide précieuse.

Aujourd'hui, c'est plus de 90 personnes en 15 mois qui ont pu solliciter une médiation, un conseil, un repère, une orientation... dans le labyrinthe administratif dans lequel elles s'égarèrent.

Outre la régulation des conflits administratifs, la mission de médiation se doit règlementairement d'être force de propositions et d'améliorations des fonctionnements de la collectivité.

Vous trouverez dans ce rapport les éléments d'appréciation des 15 premiers mois de la mission et les premières préconisations validées par la Direction Générale des Services. Des analyses plus ciblées sont déjà en cours de préparation pour le prochain rapport car l'écriture permet de mesurer le chemin parcouru et celui qui reste à évaluer.

Je suis heureuse de vous présenter mon premier rapport d'activités qui j'espère retiendra toute votre attention.

Marie-Pierre Cohen

Médiatrice du Département de l'Isère

SOMMAIRE

1	SYNTHESE	6
2	INTRODUCTION	10
3	LA CREATION DE LA MISSION	14
4	PRESENTATION DE LA MISSION	18
5	LES ELEMENTS STATISTIQUES	24
6	LES PRECONISATIONS.....	34
7	LES PERSPECTIVES	42
8	CONCLUSION.....	46
9	ANNEXES.....	50

1 SYNTHÈSE

Cette synthèse est destinée à retenir les éléments essentiels du rapport d'activité 2022-2023 de la mission de Médiation.

- ① La médiation territoriale est une **nouvelle mission optionnelle et expérimentale** visant à faciliter et humaniser le dialogue entre les usagers et les services du Conseil départemental de l'Isère.
- ② La médiation est un outil de résolution des conflits destiné à **consolider ou renouer un rapport de confiance** entre les usagers et l'institution.
- ③ Les demandes de médiation concernent principalement **les politiques publiques des solidarités, de la protection de l'enfance et du handicap.**
- ④ A ce jour, **plus de 90 demandes** ont été analysées en 15 mois, **77%** relèvent de la **médiation** et **23%** d'une **réorientation.**
- ⑤ Les recommandations formulées par la Médiatrice sont vouées à **améliorer** les organisations internes au service des usagers.

2 INTRODUCTION

L'introduction de la médiation dans les collectivités territoriales atteste d'une volonté de dialogue et de régulation de conflits à destination des usagers rencontrant une ou des situations de litiges. Règlementée par la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019, la médiation territoriale définit un cadre et un statut particulier au médiateur, défendeur des règles déontologiques qui l'anime.

En 2020, le Conseil départemental de l'Isère décide de la mise en place d'un dispositif de médiation institutionnelle, recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux. Par délibération n°2020-DM2F3115 en date du 23 octobre 2020, il crée un poste d'attaché chargé de la fonction de Médiation des usagers. La prise de poste du médiateur du Département de l'Isère sera effective en février 2022 par le recrutement de Marie-Pierre Cohen, acté par voie délibérante.

La médiation est Les recours à la médiation interviennent dès lors que les recours gracieux préalables sont épuisés auprès des directions territoriales ou départementales. La médiation se déclenche dès la saisine de la Médiatrice départementale. Cette dernière vaut suspension des délais de recours de 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 optionnelle et expérimentale au sein du Département de l'Isère qui a défini par voie délibérative son périmètre d'interventions. 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 doit rédiger un rapport d'activités transmis à l'organe délibérant de la collectivité territoriale 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 à la relation à l'utilisateur
- ⇒ À contribuer à une meilleure visibilité des politiques publiques départementales.
- ⇒ À proposer des pistes d'amélioration des fonctionnements et procédures internes

Aujourd'hui, à ce jour, plus **de 90 sollicitations** ont été adressées à la Médiatrice du Département de l'Isère, dont **23% sont des réorientations et 77% des médiations**.

Ce rapport vous présentera la mission de médiation et sa création en point 3 et 4, puis la partie statistique sur 15 mois d'activités en point 5. Suivront les préconisations (Point 6) et les perspectives en point 7.

3 LA CREATION DE LA MISSION

2022 : LA MISE EN PLACE DE LA MISSION

La mission de médiation entièrement nouvelle est à créer de sa conception à la mise en place de ses procédures internes.

Les pratiques des départements.

S'appuyant sur un benchmark réalisé auprès des départements disposant d'un dispositif de médiation et adhérant à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), on peut constater que les organisations sont différentes et la place de la médiation est plus ou moins historique. Variant d'une douzaine années d'ancienneté à une mise en place toute récente, la médiation œuvre au service des usagers dans un cadre institutionnel souvent préalable à la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, loi qui encadre et sécurise la pratique de la médiation territoriale.

Plusieurs profils se définissent ainsi : les médiateurs internes à l'institution, riches de leurs connaissances variées des politiques publiques et de leur maîtrise de l'historique de la collectivité et les médiateurs externes, en charge d'un périmètre identique, au regard extérieur à la collectivité.

Les saisines concernent toutes les politiques publiques, à l'exclusion des thématiques hors-champ du périmètre de la médiation territoriale défini par le règlement intérieur voté en commission permanente. Les périmètres diffèrent en fonction donc des départements.

La porte d'entrée de la saisine est celle de l'utilisateur. A noter que des services départementaux, des associations ou bien des élus peuvent solliciter un conseil auprès du médiateur lors d'un conflit rencontré.

Le nombre de saisines varie en fonction de l'ancienneté de la mission et des moyens humains alloués. Les sollicitations varient en moyenne de 60 à 450 sollicitations par an, traitées par des équipes variant d'un à plusieurs médiateurs et leurs assistants (pas plus de quatre). Toutes les sollicitations comprennent les demandes de médiation et de réorientations, à savoir les usagers qui sollicitent le médiateur du Département à propos d'un conflit qui concerne une autre institution ou une problématique non départementale. La déontologie de la médiation oblige le médiateur à raccompagner la personne à la bonne porte, auprès du bon contact.

L'activité de réorientation peut représenter de 50 à 60% de l'ensemble des demandes, en fonction de la nature de l'accueil développé au sein des départements

ELABORATION DE LA MISSION DE MÉDIATION



L'organisation générale au sein du Département de l'Isère

Parallèlement à l'étude du benchmark, la mission de médiation s'élabore par l'écriture des principes et des objectifs de la mission.

Puis se définit la procédure de saisine du médiateur, simple et opérationnelle, faisant référence aux différents supports de communication disponibles (mail, téléphone, courrier, saisine en ligne sur le site internet...).

Tous ces éléments sont présentés dans le Règlement intérieur¹ de la Médiation voté en Commission Permanente du 24 juin 2022 n°2022 CP06 F 32 97.

Un plan de communication (affiches, flyers², présentation sur le site départemental, articles dans le journal des agents, articles dans le journal des usagers...) est étudié et réalisé.

Le travail se poursuit par la rencontre des principaux médiateurs institutionnels (CAF, Pôle-Emploi, Education nationale, CPAM, ...) pour présenter la mission et solliciter des facilitations d'échanges sur des dossiers communs.

Les outils de suivi de l'activité sont étudiés et testés avec les soutiens de la Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI) et du Délégué à la Protection des Données (DPO) pour produire des analyses objectivées de l'activité par des données sécurisées.

¹ Voir document en annexe

² Voir document en annexe

4 PRESENTATION DE LA MISSION



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 trouvent satisfaction dans le traitement de leur dossier, et ce malgré tous les voies de recours utilisées mises à leur disposition. 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 Conseil départemental 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 Conseil départemental 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'activités 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.

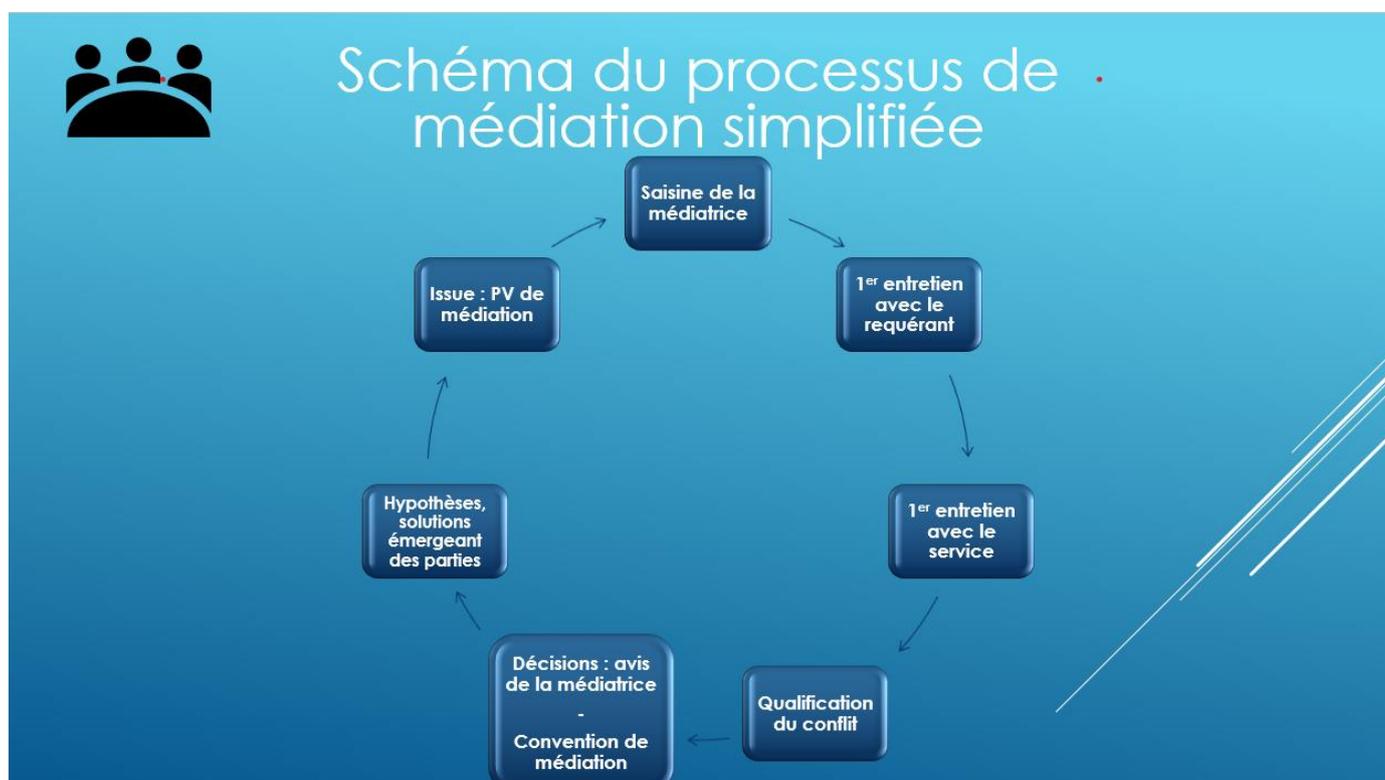
Comment saisir le médiateur ?

- Sur le site du Département de l'Isère, à l'adresse suivante : www.isere.fr/mission-mediation ou
- Par voie postale, adressé à :
 - Médiation départementaleConseil départemental 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 vous présente ses conclusions.

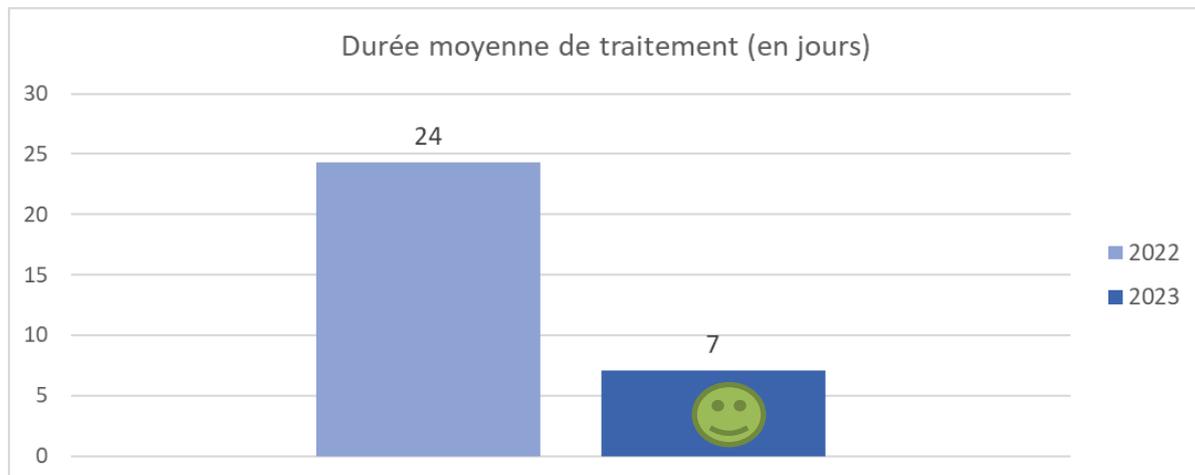
- Soit les éléments de réponses apportées satisfont l'utilisateur
- Soit la médiation se poursuit avec l'ensemble des parties pour faire émerger des tentatives de résolution
- Soit la médiation est suspendue sur décision du médiateur



5 LES ELEMENTS STATISTIQUES

Données générales

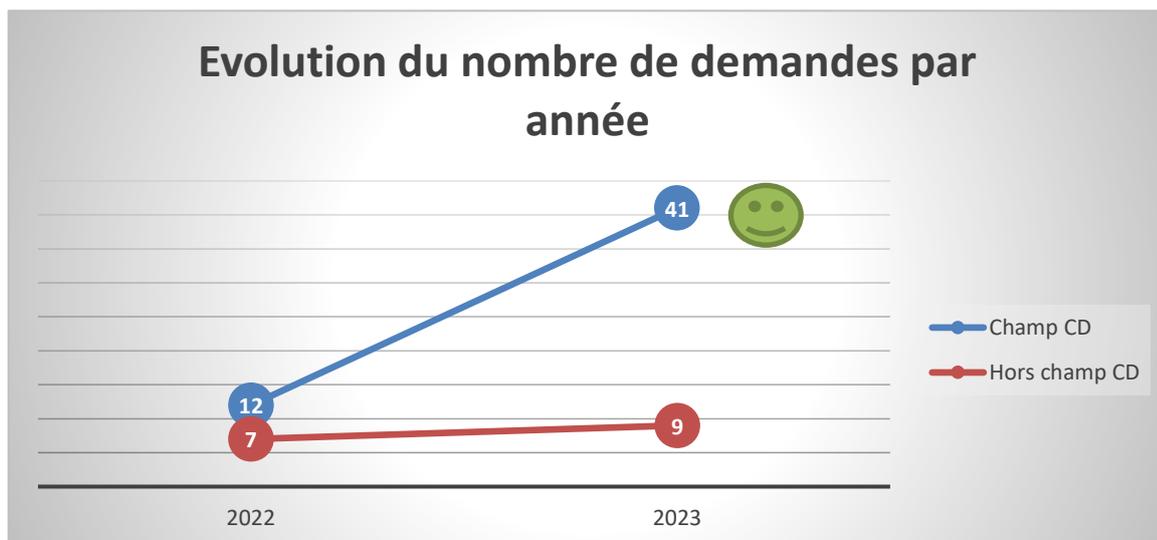
Durée moyenne de traitement :



⇒ La durée moyenne de traitement est de 7 jours en 2023. Cependant, les demandes complexes peuvent rester actives pendant une durée beaucoup plus longue, période pendant laquelle la relation usager/médiatrice reste active pour des sollicitations relatives à la demande initiale de l'utilisateur.

Exemple : la relation avec des parents d'enfants confiés auprès de la protection de l'enfance, sollicitant une médiation dans le cadre du placement.

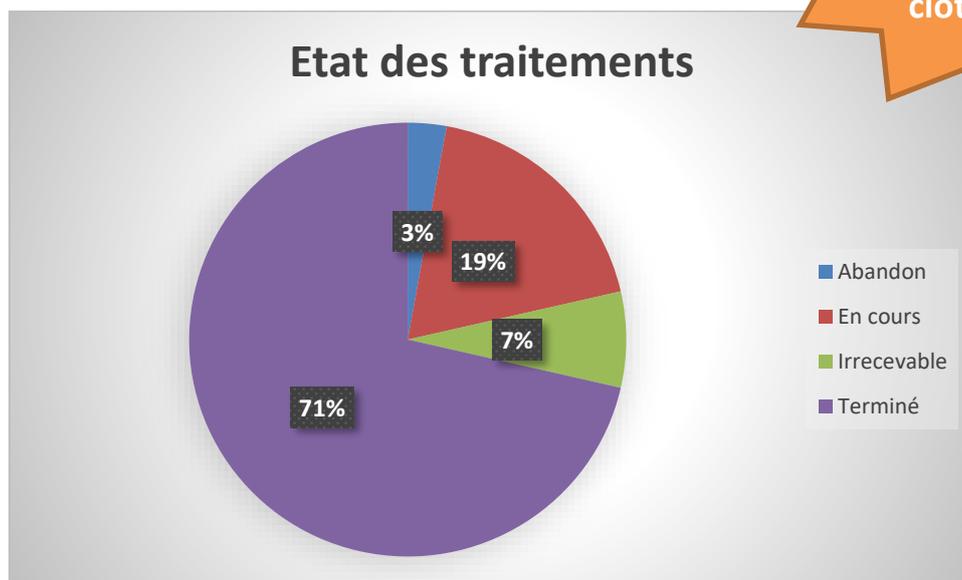
Evolution du nombre de demandes par an :



⇒ En 2023, la mission de médiation se fait connaître par la présentation du dispositif auprès des cadres des 13 territoires et auprès des élus réunis en Conférence Territoriales des Solidarités.

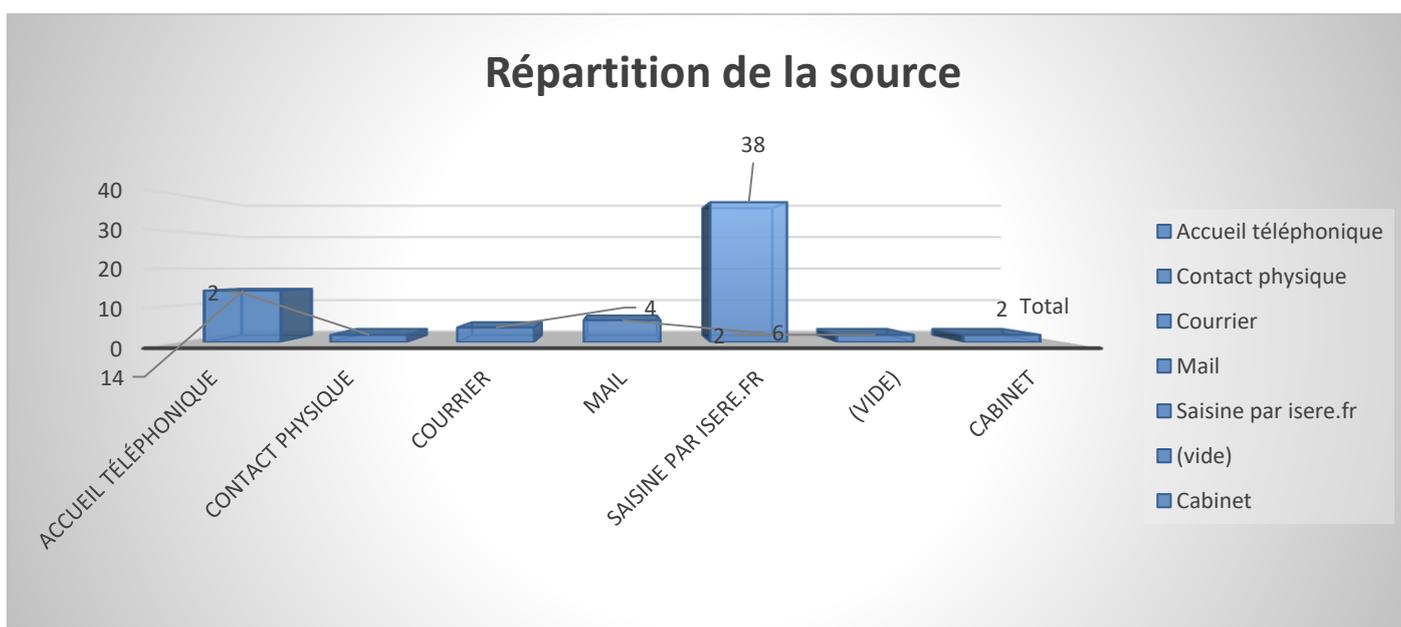
⇒ Le plan de communication³ interne et externe soutient l'activité. Des articles dans le journal interne du Département sont publiés, des affiches et des flyers distribués dans chaque Maison du Département

Etat des traitements :



⇒ 19% des demandes restent actives car les problématiques relèvent souvent de prise en charge complexe qui se travaille sur le long terme.

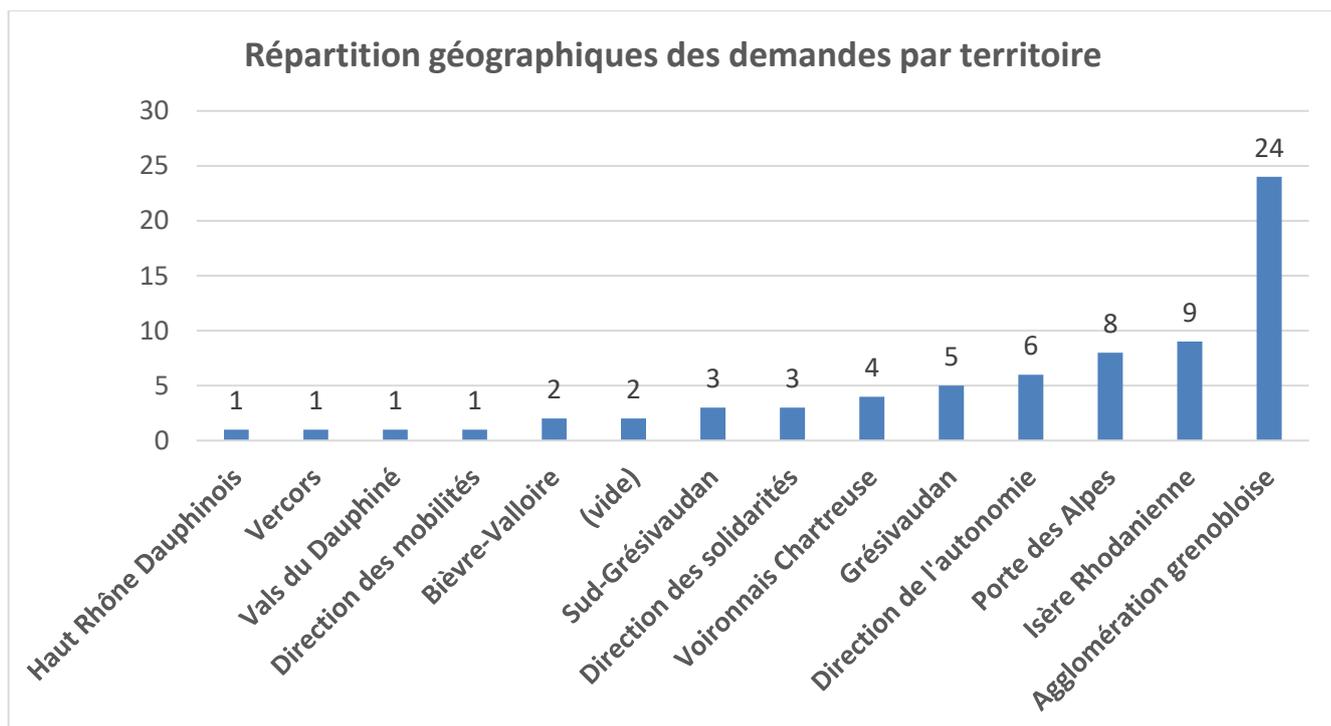
Répartition de la source :



³ Voir document en annexe

Les territoires

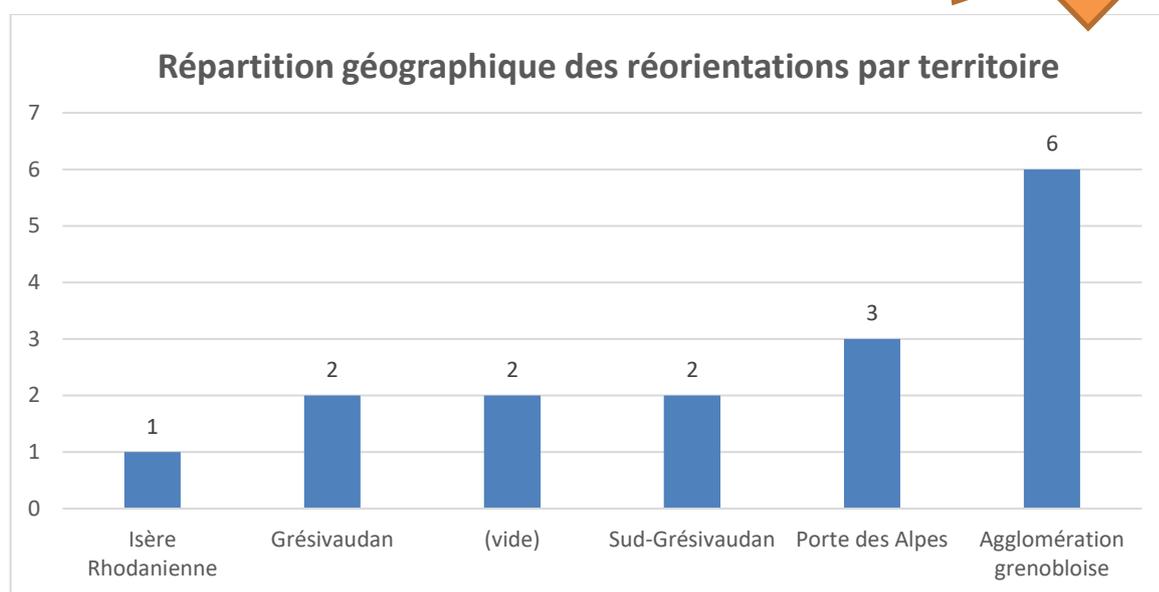
Répartition géographique des demandes par territoire :



- ⇒ Les usagers du Territoire de l'Agglomération Grenobloise sont souvent les plus demandeurs, ce qui est logique au regard du nombre d'habitants concentrés dans l'agglomération.
- ⇒ Les territoires de montagne sont peu sollicitants, certainement du fait de la proximité et de l'identification des services publics.
- ⇒ Les directions départementales directement instructrices des dossiers peuvent être elles-mêmes à l'origine de la demande de médiation.

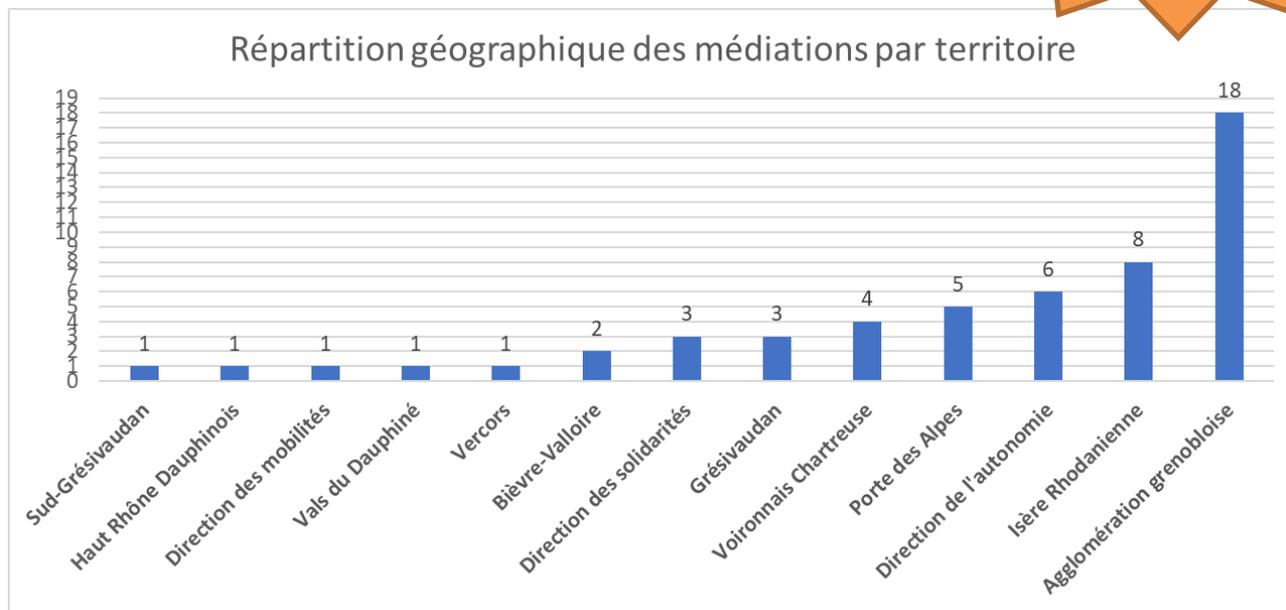
Les **demandes** sont classées soit en **médiation**, soit en **réorientation**, dès lors que la problématique exprimée n'est pas de la compétence du Département de l'Isère.

Répartition géographique des réorientations par territoire :



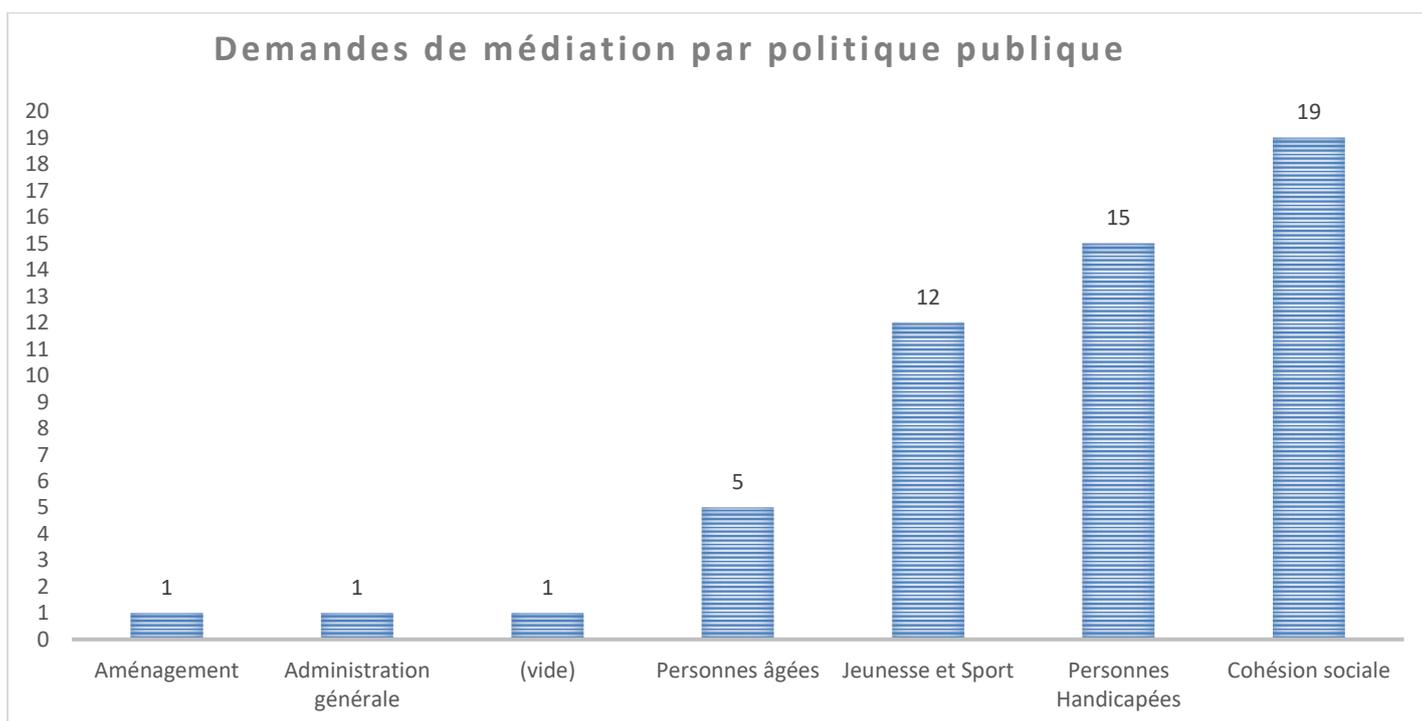
- ⇒ La structuration de l'accueil porté par le Service de la Relation à l'Usager (SRU) de la Direction de la Performance et de la Modernité (DPM) facilite l'orientation dès le contact téléphonique. Les Responsables de la Relation à l'Usagers des directions ont bénéficié d'une présentation de la Médiation départementale et sont formés au périmètre de cette dernière. Ils disposent également d'un outil capitalisant toutes les données, éléments de langage et contacts par politique publique nommé « Base de Co ». L'efficacité de leur accueil contribue au bon taux de réorientations.
- ⇒ Les principales réorientations concernent les services de l'Etat comme la Préfecture, la CAF, France Travail et les Délégués du Défenseur des Droits.
- ⇒ A noter qu'une rencontre de présentation des missions a eu lieu en 2023 entre les Délégués du Défenseur des Droits et la Direction Générale du Pôle Famille afin de faciliter les modes de sollicitation.

Répartition géographique des médiations par territoire :

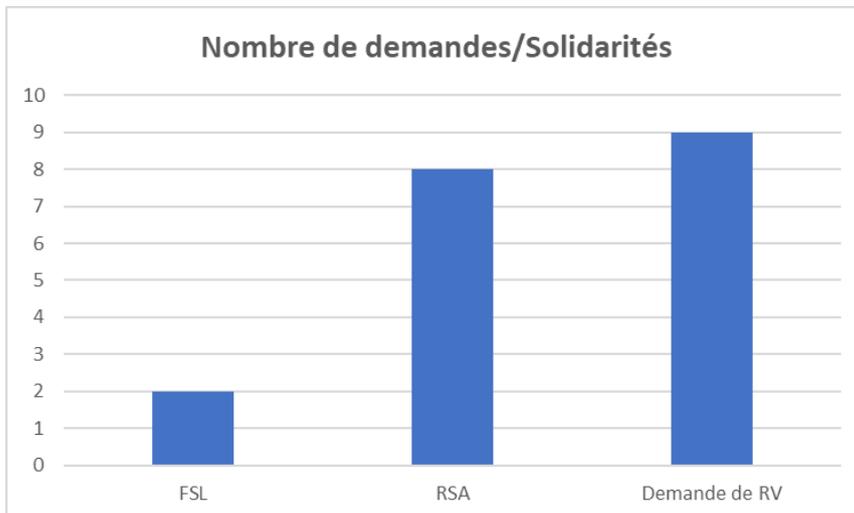


⇒ A noter que les directions territoriales et les directions départementales sont représentées car certaines sont en charge directement de l'instruction des politiques publiques, comme par exemple la Direction des Solidarités (DSO) pour le RSA ou bien encore la Direction de l'Autonomie (DAU) pour l'évaluation médicosociale du parcours de scolarisation de l'enfant porteur de handicap.

La représentation des politiques publiques des médiations



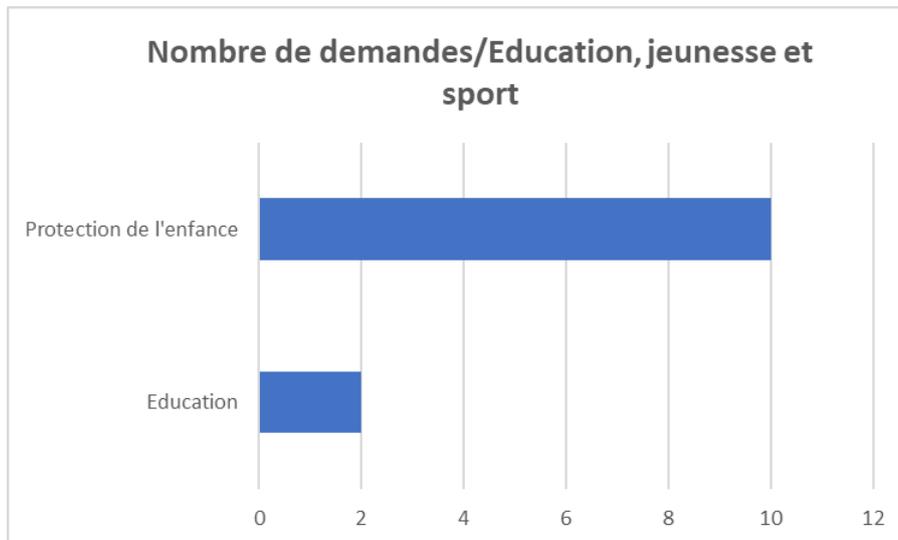
Répartition par sous-chapitres :



- ⇒ Dans le domaine des solidarités, les sollicitations concernant le RSA et le FSL sont les plus courantes, mais il faut souligner que le nombre de demandes de médiation reste bien moindre que dans la moyenne des départements. Une des possibles hypothèses est de souligner le travail de pleine collaboration du service Insertion Vers l'emploi du Département de l'Isère et des services de la CAF, notamment avec son service de médiation administrative. D'autres hypothèses sont à vérifier, notamment celle de la méconnaissance de la mission de médiation.
- ⇒ Les 10 « Demande de rendez-vous » relèvent fréquemment de la problématique d'accès à l'accueil téléphonique des SLS, dispositif téléphonique souvent saturé.

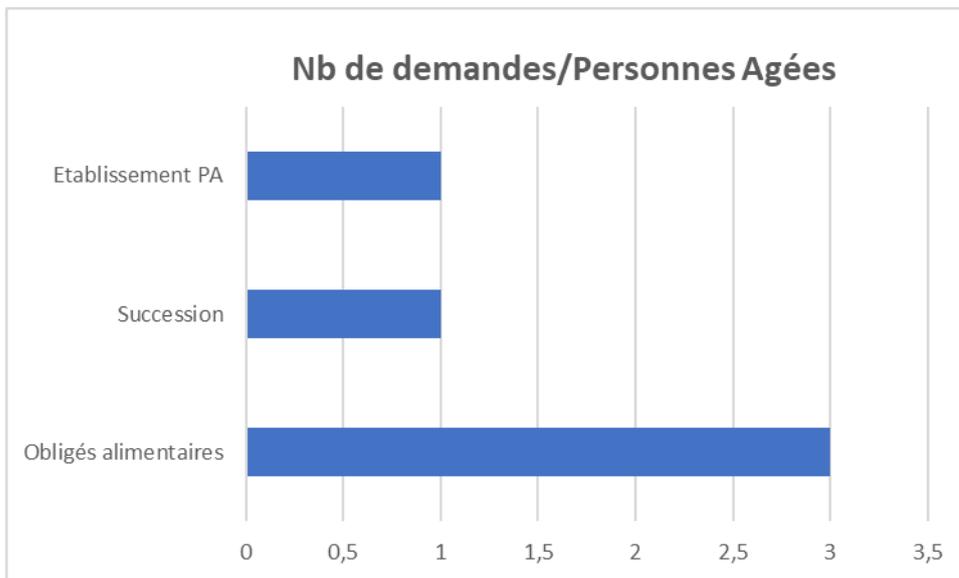
Exemples de saisines

- ⇒ Fonds de Solidarité Logement (FSL) : *M. saisit la Médiatrice car il a un rejet de remboursement de sa dette locative et est menacé d'expulsion.*
- ⇒ Revenu de Solidarité Active (RSA) : *M. saisit la Médiatrice car il ne dispose pas de retour sur sa demande de recours gracieux. Il demande si la Médiatrice peut contacter le service pour faire avancer son dossier.*
- ⇒ Les demandes rendez-vous : *plusieurs usagers ont sollicité la Médiatrice car ils n'arrivent pas à joindre au téléphone les services sociaux.*



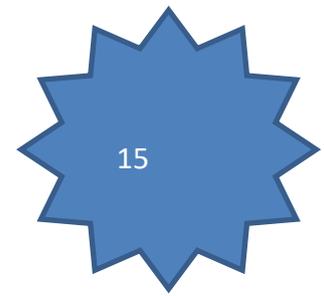
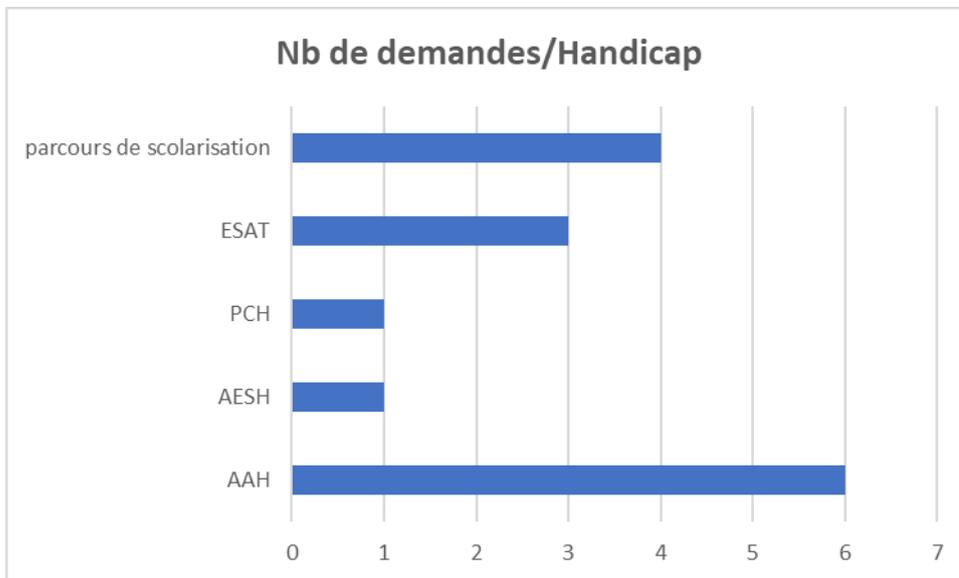
Exemples de saisines

- ⇒ Education : *Madame saisit la Médiatrice car l'aide financière de la carte Tattoo (aide financière destinée à la jeunesse dans le cadre de la pratique du sport, de la culture ou artistiques...) ne lui a pas été versé l'année dernière.*
- ⇒ 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).
- ⇒ Exemples :
 - *Madame saisit la Médiatrice car l'organisation des visites médiatisées est pensée sans tenir compte des ses contraintes et souhaite changer de référent.*
 - *Monsieur saisit la Médiatrice pensant que sa parole de père n'est pas prise en compte.*
 - *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.*



Exemples de saisines

- ⇒ Etablissement Personnes Agées : *Madame saisit la Médiatrice pour exprimer son inquiétude sur la prise en charge de sa maman et la complexité relationnelle existante avec la direction de l'établissement.*
- ⇒ Obligés alimentaires : *Monsieur et Madame saisissent la Médiatrice car ils ne comprennent pas le refus de leur recours gracieux et souhaitent faire une demande de recours contentieux.*



Exemples de saisines

- ⇒ Parcours de scolarisation : *Madame saisit la Médiatrice pour exprimer son incompréhension suite à la décision de l'orientation scolaire de son enfant porteur de handicap.*
- ⇒ Etablissement ou Service d'Aide par le Travail (ESAT) : *Monsieur et Madame saisissent la Médiatrice car ils ne comprennent pas pourquoi leur enfant adulte ne peut être accueilli en ESAT.*
- ⇒ Prestation de compensation du handicap (PCH) : *Madame saisit la Médiatrice pour un refus de prestation.*
- ⇒ Accompagnant des Elèves en Situation de Handicap (AESH) : *Monsieur et Madame contestent la décision d'attribuer une AESH mutualisée alors qu'ils souhaitent une accompagnante individualisée pour leur enfant.*

Les politiques de l'Autonomie, à destination des personnes âgées et du handicap disposent d'un propre mode de résolution des conflits par la mise à disposition du recours gracieux appelé le RAPO directement 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 (20 sur 70 demandes) n'est donc pas représentatif de l'ensemble des recours annuels traités par la MDPH et la MDA (600 demandes de contentieux dont 200 demandes de conciliation avérées avec solutions).

6 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 propositions suivantes ont été présentées et validées par la Direction Générale. Les projets ont été ensuite présentés aux directions départementales concernées qui en prennent le pilotage. Des points d'étapes du déroulement sont régulièrement faits.

Il s'agit de :

Projet 1 : La simplification et la facilitation du parcours de scolarisation adapté aux besoins et aspirations de l'élève en situation de handicap

Constat :

Depuis le début de son activité, la médiation traite majoritairement des problématiques du handicap, notamment, pour les familles, de la complexité de suivi du parcours de scolarisation.

Sont repérés :

- ⇒ La longueur du traitement administratif
- ⇒ Une complexité à répondre à la demande sollicitée pour la rentrée scolaire de la même année
- ⇒ L'invisibilité des étapes du parcours de scolarisation
- ⇒ L'incohérence entre la nature de la demande et l'offre apportée (ex : les familles sollicitent une aide humaine en formulant une demande d'AESH, reçoivent une réponse favorable qui valide non pas l'attribution d'heures de présence d'AESH mais la nécessité d'une orientation scolaire adaptée en ULIS, SEGPA, ITEP, IME, SESSAD....

Objectifs du projet :

De manière générale, contribuer à faciliter les démarches des familles qui sollicitent les aides humaines et pédagogiques proposées dans le parcours de scolarisation des élèves en situation de handicap.

- ⇒ Apporter une vision globale et concrète de la notion de parcours de scolarisation impliquant le Département de l'Isère et l'Education Nationale.

- ⇒ Sensibiliser le niveau 1 de l'accueil départemental par la mise à disposition dans la Base de Co, d'une présentation adaptée du parcours de scolarisation veillant à l'utilisation de la bonne sémantique (mise à disposition d'une FAQ).
- ⇒ Illustrer, lors de l'accusé réception de la demande de parcours de scolarisation, un visuel présentant aux familles l'ensemble des étapes administratives à venir.
- ⇒ Conforter la culture du handicap en réalisant une présentation du parcours de scolarisation auprès des principaux des collèges lors de la rencontre annuelle portée par la DEJS.
- ⇒ Coconstruire avec l'Education Nationale un webinaire destiné à la sensibilisation des professeurs des écoles.

Il est proposé de créer un comité de pilotage afin de définir des pistes d'amélioration et de facilitation des démarches des usagers.

Directions et services contributeurs :

La composition du comité de pilotage proposée est la suivante :

Direction de l'Autonomie :

- ⇒ Service Evaluation Médico-Sociale :
- ⇒ Cécile Bertrand, chef de service,
- ⇒ Laure-Anne Petit, juriste
- ⇒ Service Accueil et Information
- ⇒ Séverine Dona, chef de service
- ⇒ Service Contrôle et Qualité
- ⇒ Clara Kergreis, chef de service

Direction de l'Agglomération Grenobloise :

- ⇒ Service Autonomie :
- ⇒ Frederic Blanchet, chef de service
- ⇒ Perrine Rostaing, adjointe au chef de service

Direction territoriale des Vals du Dauphiné :

- ⇒ Service Autonomie :
- ⇒ Karine Bernard, chef de service

Direction de la Performance et de la Modernité :

- ⇒ Service relation aux usagers :
- ⇒ Valérie Michaud, chef de service
- ⇒ Ségolène Olivier, adjointe au chef de service

Projet 2 : L'harmonisation du droit au recours gracieux des décisions administratives

Constat :

Durant l'année 2022, la mission de médiation a été présentée à l'ensemble des directions territoriales et départementales du Département de l'Isère.

Lors de ces rencontres, les nombreux échanges avec les cadres de territoire ont permis de mettre en avant les points de vigilance suivants :

- ⇒ Les décisions administratives ne font pas toujours référence à l'existence d'un possible recours gracieux à disposition des usagers
- ⇒ L'interprétation du silence de l'administration ne vaut pas de façon systématique refus, en fonction des lois de référence.
- ⇒ L'harmonisation de l'information des voies de recours est à actualiser (le recours gracieux, la médiation et le recours contentieux)

Objectifs du projet :

Harmoniser l'information des voies de recours dans les décisions administratives à destination des usagers du Département de l'Isère

- ⇒ Promouvoir les droits de recours des usagers du Département de l'Isère
- ⇒ Alimenter une veille juridique portant sur les droits de recours

Directions et services contributeurs

La composition du comité de pilotage proposée est la suivante :

Direction de la Direction des Affaires Juridiques, des Achats et des Marchés.

- ⇒ Marie Achin, Directrice de la DAJAM

Médiation :

- ⇒ Marie-Pierre Cohen, médiatrice départementale

Directions territoriales

Projet 3 : Valoriser le Projet Pour l'Enfant (PPE) au service du suivi des enfants confiés.

Constat :

Dès le début de son activité, la médiation traite, parmi les sujets récurrents, des problématiques de prise en charge des mineurs confiés à la Protection de l'enfance du Département de l'Isère, lors notamment de l'exécution des mesures administratives ou judiciaires. Parfois, lors de plaintes, des services ne peuvent répondre sur le silence des mesures par défaut de traçabilité.

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

- ⇒ Le manque de traçabilité du PPE par défaut de l'utilisation de l'outil de suivi ou par une utilisation succincte.
- ⇒ La complexité à répondre aux familles, voire aux juges pour justifier de l'activité aggravée par le changement récurrent de personnel éducatif.

Objectifs du projet :

De manière générale, expérimenter la traçabilité du Projet pour l'Enfant (PPE) par la direction territoriale du Voironnais-Chartreuse.

- ⇒ Apporter une vision globale et concrète du suivi d'activités des enfants confiés
- ⇒ Formuler les orientations de prise en charge individualisée auprès des services gardien
- ⇒ Renforcer la continuité de service au service de l'enfant confié
- ⇒ Optimiser les rendus comptes lors des sollicitations administratives et/ou judiciaires.

Directions et services contributeurs

La composition du comité de pilotage proposée est la suivante :

Direction de l'éducation, de la Jeunesse et du sport :

- Christine Grechez, chef du Service Accueil Familial

Direction générale adjointe du Pôle Famille :

- Laurent Fournier, chef de service Inspection

Direction territoriale du Voironnais-Chartreuse :

- Patrick Garel, directeur

Médiation :

- Marie-Pierre Cohen, médiatrice départementale

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 ou pas, 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 expert en procédure judiciaire, le consommateur de dispositifs, le bénéficiaire en rupture numérique, celui qui se perd et ceux qui ne sollicitent plus...

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 repérés 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 du projet :

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

Directions et services contributeurs

La composition du comité de pilotage proposée est 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 rendu au public :

- Agnès Bachelot-Journet : directrice
- Valérie Michaud : chef de service SRU
- Ariane Pont : chef de service APOR
- Sophie Robert : chef de service ODE

A noter que cette proposition a été intégrée à un projet du Projet d'Administration portant sur la Culture Usagers et son développement au sein de la collectivité.

7 LES PERSPECTIVES



En 2024, le travail portant sur **les préconisations engagées va se poursuivre**, travail de fond et de réflexion qui légitimise le besoin de temps et de concertation pour mettre en œuvre des améliorations solides dans les procédures des dispositifs et les pratiques des professionnels

Tout en poursuivant cette collaboration, la Médiatrice départementale développera l'offre de service de la médiation, en délocalisant **des permanences en territoire** offrant ainsi un service de proximité. C'est également l'occasion de rencontrer les professionnels des Maisons du Département pour mieux faire connaître la médiation comme outil de résolution des conflits.

La formation se poursuivra, notamment par la mise en place d'analyse de la pratique (3h/mois) initiée par l'Association des Médiateurs des Collectivités territoriales dont le Département de l'Isère est adhérent et qui constitue un réseau de d'échanges, de veille juridique, de formation et de réflexion.

Ce sera également l'année de **la première rencontre des médiateurs institutionnels en Isère**, afin de faciliter les échanges pour mieux connaître le fonctionnement et les périmètres institutionnels.

8 CONCLUSION



Créer une mission, partir d'une page blanche, définir les objectifs, le plan d'actions, de communication, faire connaître, rassurer, convaincre et tester, adapter, se planter, réussir et évaluer...que de challenges pour cette première année de mise en place de la mission de médiation !

La médiation territoriale est méconnue, utilisée par les usagers pour venir exprimer leurs désaccords, leurs émotions, leurs difficultés à comprendre ce qui s'impose à eux, dans un cadre réglementaire non négociable. L'action publique se veut en soutien des personnes en difficulté mais parfois est mal perçue, incompréhensible au regard des écrits de décision, du jargon utilisé, des retards de traitement, des modalités de prise en charge....

L'administration touche l'émotion des usagers et est perçue comme de plus en plus difficile à comprendre de par ses complexités de fonctionnement. Aussi, une collectivité bienveillante cherche à simplifier, rendre lisible, personnaliser, communiquer, adapter son langage, à améliorer la qualité du service aux usagers enfin d'humaniser et de faciliter son lien aux usagers.

La médiation fait partie des outils de régulation des conflits de l'intelligence relationnelle qui mérite d'être promue pour faciliter et maintenir les dialogues.

Médier, c'est prendre en compte les paroles et les émotions de deux antagonistes qui n'arrivent plus à se comprendre pour les aider à cheminer, à dépasser le conflit qui les oppose. C'est aussi proposer un environnement sécurisant où la parole de l'un et de l'autre sera respectée tout en garantissant le cadre légal.

La mission de médiation constate également l'évolution des usagers, de l'expert en procédure judiciaire, au consommateur de dispositifs, au bénéficiaire en rupture numérique ou bien encore à ceux qu'on a perdu...

A travers les changements sociaux et 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, sa fibre territoriale et son leadership de chef de file de politiques des solidarités ?

Le chemin peut être long et l'enjeu capital car il peut mener, par une écoute singulière des besoins des usagers, à savoir adapter notre administration aux évolutions de demain.

La médiation y trouve toute sa place.

9 ANNEXES

LISTE DES ANNEXES

- Glossaire des abréviations
- Délibération du 23 octobre 2020 portant sur la création du poste de médiateur
- Rapport de la Commission permanente du 24 juin 2022 portant sur la mise en œuvre de médiation au sein du Département de l'Isère
- Règlement intérieur de la médiation au Département de l'Isère
- Dépliant Médiation
- Affiche A3 Médiation
- Article portant sur la Médiation dans Le Mag', journal interne du Département
- La charte des médiateurs territoriaux de l'AMCT
- La carte des collectivités adhérentes à l'AMCT

GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS

AMCT : Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

DINSI : Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information

DPO : Délégué à la Protection des Données

SRU : Service de la Relation à l'Usager

DPM ; Direction de la Performance et de la Modernité

RSA : Revenu de Solidarité Active

DSO : Direction des Solidarités

DAU : Direction de l'Autonomie

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

DEJS : Direction de l'Éducation, de la Jeunesse et du Sport

ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

AESH : Accompagnant des Elèves en Situation de Handicap

MDPH : Maison Départementale des Personnes handicapées

ULIS : Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire

SEGPA : Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté

ITEP : Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique

IME : Institut Médico Educatif

SESSAD : Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile

DGAF : Direction Générale Adjointe du Pôle Famille

APOR : Accompagnement au Pilotage des Objectifs et des Risques

ODE : Observation, Documentation et Évaluation



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

- Adjointes 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,



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 lines that form a stylized, somewhat abstract shape. The signature is positioned above the printed name.

Jean-Pierre Barbier

REGLEMENT INTERIEUR DE LA MEDIATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DE L'ISERE

PREAMBULE

Le Conseil départemental 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, le Conseil départemental de l'Isère décide, en date du 23 octobre 2020, 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 sa saisine 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

Article 1er – Nommée par la Directrice générale des services du Conseil départemental 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. Elle 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**. 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.

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. Il doit être détaché de toute expression 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.

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 elle 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 Conseil départemental 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 Conseil départemental 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 **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 Conseil départemental 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 Conseil départemental.

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 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 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 Conseil départemental 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 de la médiatrice départementale.

LES CONCLUSIONS DE LA MEDIATION

Article 18 - 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 19 - Le présent règlement adopté par l'Assemblée départementale en séance et publié leau 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.



**UN DIFFÉREND ADMINISTRATIF
AVEC LE DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE ?
FAITES APPEL À LA MÉDIATION
DÉPARTEMENTALE !**



POUR QUI ?

Vous êtes un usager du Département de l'Isère qui rencontre un litige avec l'administration et ce malgré les voies de recours gracieux que vous avez utilisé.



POURQUOI ?

Vous ne comprenez pas le sens d'une réponse apportée ?

Vous considérez que vos droits ne sont pas respectés ?

Vous n'avez pas de réponse à votre demande ?

Une difficulté pour le versement d'une aide du Département ?



La MÉDIATION DÉPARTEMENTALE

WISE À FACILITER LE DIALOGUE

ENTRE L'ADMINISTRATION ET L'USAGER.



LES 4 ÉTAPES



1 VOUS POUVEZ **SAISIR** LE MÉDIATEUR DÉPARTEMENTAL :

→ **En ligne** : www.isere.fr/mission-mediation

→ **Par voie postale**, à l'adresse :

Pour toute correspondance,
merci de préciser :

→ **L'objet** de la demande

→ Le **service** concerné

→ Vos **coordonnées**

→ D'adjoindre **toute pièce** que vous jugerez utile pour apprécier votre demande

Médiation départementale
Département de l'Isère,
7, rue Fantin Latour - CS 41096 -
38022 Grenoble Cedex 1



2 LE MÉDIATEUR ÉTUDIE VOTRE REQUÊTE
ET S'ENTRETIENT AVEC LE SERVICE CONCERNÉ



3 LE MÉDIATEUR DÉCIDE DE PROPOSER OU NON,
UNE MÉDIATION



4 LE MÉDIATEUR **VOUS INFORME DE SES CONCLUSIONS**

→ Soit les éléments de réponses vous satisfont et votre requête s'arrête

→ Soit la médiation est décidée avec l'ensemble des parties (vous et le service concerné) et une première rencontre est fixée

→ Soit votre requête est suspendue sur décision du médiateur

LA MÉDIATION CONCERNE

→ tous les domaines d'activités départementaux : action sociale, protection de l'enfance, routes, collèges, tourisme, environnement, etc.

LA MÉDIATION NE CONCERNE PAS

- Les litiges entre particuliers
- 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, ses agents et ses élus.



**UN DIFFÉREND ADMINISTRATIF
AVEC LE DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE ?
FAITES APPEL À LA MÉDIATION
DÉPARTEMENTALE !**

**Territoire du Grésivaudan
Maison du Département**

04 56 58 16 00

**Permanences sur rendez-vous - 1^{er} semestre 2024
de 9h30 à 12h30**

Lundi 5 février 2024

Lundi 4 mars 2024

Lundi 8 avril 2024

Lundi 27 mai 2024

Lundi 17 juin 2024

Lundi 1^{er} juillet 2024

POUR + D'INFORMATIONS RDV EN LIGNE SUR WWW.ISERE.FR/MISSION-MEDIATION



LA MÉDIATION NE CONCERNE PAS → Les litiges entre particuliers -
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, ses agents et ses élus.



isère
LE DÉPARTEMENT

La médiation : renouer le dialogue avec l'utilisateur



Quand le dialogue est rompu entre administration et usager ou que celui-ci conteste une décision, il dispose d'un médiateur territorial. Une fonction créée en 2020 au Département.

De quoi parle-t-on ?

La médiation, c'est l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, pour éclaircir ou rétablir des relations. Son rôle est d'aider à la résolution des différends pour éviter notamment le recours juridique quand les voies de recours gracieux – qui doivent être rappelées dans toutes réponses aux réclamations – ont échoué.

Une administration plus accessible

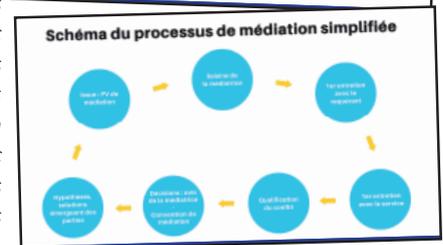
La loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a institutionnalisé la médiation territoriale... et le médiateur. Son rôle est de (r)établir le contact entre l'utilisateur et la collectivité et d'imaginer des solutions pour apaiser les tensions. Il est un tiers neutre, au service de l'utilisateur. Mais un élu, un chef de service ou le procureur du tribunal administratif par exemple, peut le saisir, pour ces mêmes motivations.

La médiation au Département

La mission a été créée par délibération du Conseil en octobre 2020. Marie-Pierre Cohen a été chargée de la définir et de la déployer comme un espace de dialogue propice à l'écoute et à l'accès aux droits. Mais aussi « pour proposer des pistes d'améliorations de nos relations avec les usagers, le fonctionnement de nos services ou modifier des réglementations internes ou des pratiques. Car, dans bien des cas, les agents doivent composer avec un pilotage national, des formulaires ou des processus de traitement figés sans parler des usagers agressifs... »

Tiers de confiance

En une année d'activité, Marie-Pierre a reçu plus de soixante-dix demandes, un chiffre qui devrait augmenter au fur et à mesure que la visibilité de sa mission croît. « Des usagers de plus en plus aguerris questionnent les décisions administratives. Mais la majorité des demandeurs se sentent incompris ou injustement traités. Or, qu'il s'agisse de la complexité des parcours administratifs ou d'imbroglie avec des partenaires, notre collectivité sait être agile et s'adapter. Même si un de mes rôles réguliers, notamment en matière d'aide sociale à l'enfance, c'est de rappeler le cadre d'une décision et de la ré-expliquer, sans laisser l'émotion enflammer les échanges ». Le médiateur doit avoir la confiance des usagers « mais, insiste Marie-Pierre, je dois établir un lien de confiance fort avec



les agents, car nous allons dans le même sens : apaiser, faciliter, fluidifier nos relations avec l'utilisateur ! »

Faire connaître la médiation

Pour que la médiation soit plus accessible, sa visibilité doit être améliorée : la connaître, diffuser le "flyer médiation" et les afficher dans tous nos lieux d'accueil. Après des présentations en conférences territoriales des solidarités, Marie-Pierre va tester des permanences dans les MDD, dès fin janvier 2024, à raison d'une par mois. « Ma mission s'écrit sur une page blanche, tout est à inventer... Le défi est passionnant : il donne à voir notre souci de l'utilisateur, notre attention à l'humain. Si le médiateur peut aider usager et administration à mieux cheminer ensemble, alors, la mission répond à ses ambitions ! » —

MARIE-PIERRE COHEN



30 ans de service public

De la diffusion artistique auprès des jeunes publics à l'éducation, puis à

l'inspection des conditions de prise en charge des publics fragiles, Marie-Pierre a construit toute sa carrière au service des usagers du Département.

Valeurs, formation, réseau

Sa mission s'exerce en toute impartialité, neutralité et confidentialité. Elle a rejoint le réseau des Médiateurs des collectivités territoriales pour se former et partager des pratiques entre pairs. Une soixantaine de collectivités, dont 17 départements, sont membres en 2023.

Indépendance

Le médiateur ne peut exercer aucune autre activité de représentation ou de conseils. Son indépendance est inhérente à son statut. Conformément à la loi, le rapport d'activité que Marie-Pierre partage avec la DGS est adressé au Défenseur des droits de la République.

► **En savoir plus, télécharger le flyer destiné au public : Isere@gents > Collectivité > Culture usagers**

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Preamble

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À 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 territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale 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. Leur action contribue 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

Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions

Écoute 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. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

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 du Médiateur et propositions d'amélioration

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 ;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits

