

# Règlement de médiation départementale

Vu le Code général des Collectivités territoriales, et notamment les articles L.3141-1 et suivants ;

Vu la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 modifiée relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'Administration et le public ;

Vu la loi n° 98- 1163 du 18 décembre 1998 modifiée relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits ;

Vu la loi n° 2000-32-1 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

## PRÉAMBULE

La volonté de rapprocher l'Administration du citoyen, d'assurer la transparence de l'action publique, de rendre plus humaines les relations entre le Département et ses habitants, a conduit la Collectivité à instaurer une fonction de médiation destinée à promouvoir et à faciliter le dialogue entre les usagers et les services départementaux.

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.

La médiation est un service librement consenti, personnalisé, facile d'accès, gratuit, indifférencié. Elle est mise en œuvre par un Médiateur départemental dans le respect de la déontologie et des valeurs inscrites à la Charte des médiateurs des services publics, jointe en annexe, faites notamment d'écoute et de respect de l'autre.

Le Médiateur bénéficie d'un positionnement institutionnel garantissant une impartialité dans la recherche de solutions.

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre de la médiation et d'en informer les usagers de l'administration départementale.

## CHAPITRE 1

### Le Médiateur départemental : Missions - Attributions

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** - Nommé par le Président du Conseil général pour la durée de la mandature, le Médiateur 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 expliquera le plus clairement possible la position du Département.

**ARTICLE 2** - Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité départementale. Il est indépendant de l'administration départementale et de ses élus.

Le Médiateur est soumis à l'obligation de secret qui n'est pas limitée dans le temps et doit être respectée par toute personne qui collabore avec lui dans son activité professionnelle.

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

**ARTICLE 4** - L'activité du Médiateur contribue notamment à prévenir les litiges, mais s'inscrit également dans la logique d'amélioration du service rendu à l'utilisateur ou au citoyen.

À cet égard, il sensibilise les services sur le traitement des réclamations. Il est attentif au respect des engagements pris par les services départementaux avec les partenaires.

Grâce à son observation neutre et son écoute de tous les acteurs, il 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 Médiateur concourt au développement de l'esprit de médiation et d'écoute envers le citoyen et l'utilisateur. Sa vision globale des difficultés détectées, lui permet de proposer les évolutions souhaitables.

**ARTICLE 5** - Chaque année, il remet un rapport au Président du Conseil général retraçant l'activité de médiation au sein du Conseil général durant l'année écoulée.

## CHAPITRE 2

### La procédure de médiation

#### A/ SAISINE

**ARTICLE 6** - Tout usager rencontrant des difficultés avec un service du Département peut saisir le Médiateur pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur a facilement accès au Médiateur soit par contact téléphonique soit par courrier, soit par procédure électronique.

Au-delà du contact téléphonique, l'action de médiation ne pourra être déclenchée que par une procédure écrite se traduisant par un échange de courrier dont le caractère confidentiel doit être préservé et respecté.

Le Médiateur 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.



## B/ RECEVABILITÉ

### ARTICLE 7

#### La demande est recevable

- > Lorsque qu'elle traduit un intérêt personnel du demandeur à agir.
- > 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 dans un délai de deux mois de l'administration.

Le Médiateur informe sans délai le demandeur de la recevabilité de sa demande. Il informe également le demandeur, le cas échéant, des délais de prescription de l'action en recours contentieux, afin que ce dernier ne perde pas ses droits d'ester en justice.

### ARTICLE 8

#### La demande est irrecevable

- > Lorsque la difficulté soulevée est hors du champ de compétence du Médiateur. Ce dernier ne peut en particulier intervenir dans l'attribution des marchés publics. De même, il ne peut interférer dans les relations du Département avec ses salariés.
- > Lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées.

Dans ce cas, le Médiateur réoriente sans délai la réclamation vers ces services.

Le Médiateur ne peut s'immiscer dans une procédure juridictionnelle, ni remettre en cause le bien fondé ou l'exécution d'une décision de justice. La médiation peut néanmoins être conduite en parallèle à une procédure judiciaire, en raison du caractère même de la médiation qui tend précisément au règlement amiable de tout différend.

## C/ INSTRUCTION - DÉROULEMENT

**ARTICLE 9** - Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le dossier. Si la complexité de l'affaire le nécessite, le Médiateur 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 10** - Le Médiateur disposera des correspondants 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.

**ARTICLE 11** - Les services départementaux, saisis à l'occasion d'une médiation, disposent d'un délai de 15 jours maximum pour transmettre les informations sollicitées par le Médiateur.

### ARTICLE 12

**Alinéa 1** > Les échanges entre le Médiateur et les parties se font soit par écrit soit par entretiens, de façon mixte, individuellement ou ensemble. Dans les situations les plus complexes, il peut proposer aux deux parties une réunion de conciliation avec l'appui éventuel de leurs conseils juridiques.

- > Le Médiateur rencontre les parties concernées, en tout lieu favorisant leur expression et la relation de confiance.

**Alinéa 2** > Il est tenu 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 a eu connaissance dans le cadre sa fonction.

**Alinéa 3** > Le Médiateur s'emploie à rechercher une solution qui convient aux deux parties, en veillant à ce que chacun ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre de façon contradictoire.

## CHAPITRE 3

### Les conclusions de la médiation

**ARTICLE 13** - L'issue de la médiation peut prendre la forme de recommandation ou de protocole d'accord. 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.

Le Médiateur suit, selon la méthode et les moyens qui lui semblent les plus adaptés à la situation, la mise en œuvre de sa recommandation ou du protocole de conciliation.

**ARTICLE 14** - Le présent règlement adopté par l'Assemblée départementale en séance du 28 novembre 2011 et publié le 2 décembre est opposable aux élus du Conseil général, aux Services départementaux ainsi qu'aux usagers, dès lors qu'ils ont recours à la procédure de médiation.