

Règlement de médiation départementale

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 et suivants

Vu le Code des relations entre le public et l'administration, notamment ses articles L. 421-1 et suivants

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 et indifférencié. Elle est mise en œuvre par le Médiateur du Conseil départemental dans le respect de la déontologie et des valeurs inscrites à la Charte des médiateurs de collectivités territoriales de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales.

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

Le présent règlement définit le cadre d'intervention du Médiateur et les conditions de mise en œuvre de la médiation.

Chapitre 1

Le Médiateur du Conseil départemental : Missions - Attributions

Article 1

Nommé par la Présidente du Conseil départemental 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 ou de différend 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 aux services, le cas échéant, 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 transmet au Conseil départemental 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. Il s'agit d'un document public.

Chapitre 2

La procédure de médiation

A. Saisine

Article 6

L'accès au Médiateur est ouvert, personnes morales comprises, à l'ensemble des administrés du Département et usagers de ses services rencontrant des difficultés avec un service du Département.

Demeurent toutefois hors du champ de la médiation les affaires :

- qui intéressent les relations entre le Département comme employeur et l'un ou plusieurs de ses agents ;
- relatives à l'attribution ou à l'exécution d'un contrat de la commande publique.

Le demandeur a facilement accès au Médiateur soit par courriel, soit par formulaire en ligne, soit par contact téléphonique, soit par courrier. Dans tous les cas, l'action de médiation ne pourra être déclenchée que par une procédure écrite se traduisant par un échange de courriels ou de courriers dont le caractère confidentiel doit être préservé et respecté.

La saisine du Médiateur est gratuite.

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 non.

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 ou, dans le cas d'un litige ou d'une contestation de décision ayant donné lieu à un recours administratif auprès de la Collectivité, lorsque ce recours a été rejeté.

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 compétences du Médiateur ;
- lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées. Dans ce cas, le Médiateur réoriente sans délai le demandeur vers les services ;
- lorsque que le différend est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par loi tels que la médiation à l'initiative du juge.

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

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 du Département acceptent d'être sollicités par le Médiateur. Ils fournissent toute information utile au bon déroulement des procédures de médiation.

Article 11

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 Médiateur.

Article 12

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font soit par écrit soit par entretiens, de façon mixte, individuellement ou ensemble, dans le respect du principe du contradictoire.

Dans les situations les plus complexes, le Médiateur peut proposer aux parties une réunion de médiation 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.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance juridictionnelle ou arbitrale sans l'accord des parties.

Il est fait exception au principe de confidentialité :

- en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ;
- lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu des conclusions issues de la médiation solutionnant le différend est nécessaire à leur mise en œuvre.

Chapitre 3

Les conclusions de la médiation

Article 13

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie aux parties, par écrit, ses conclusions qui, soit solutionnent le différend en donnant totalement ou partiellement satisfaction à l'auteur de la saisine, soit rejettent la demande.

Le Médiateur peut clôturer la procédure de médiation lorsqu'il constate soit un désistement de l'une des parties, que le différend ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant.

Article 14

Le présent règlement, adopté par l'Assemblée départementale en séance du 28 novembre 2011 et publié le 2 décembre 2011, 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.

