

Rapport d'activité de la médiatrice 2025



Médiation
institutionnelle
départementale



« La médiation comme mode de règlement des litiges administratifs n'est pas qu'une procédure ou une technique, c'est aussi l'objet d'une véritable politique de promotion et d'accompagnement ».

Monsieur le Conseiller d'État, **Olivier COUVERT-CASTERA**,
Président de la cour administrative d'appel
de Bordeaux – (La gazette du M' du TA de Bordeaux).

Édito



La relation entre le citoyen et l'institution est fondamentale pour cultiver le lien démocratique et la confiance en une communauté girondine où le juste droit est garanti.

La Médiation Institutionnelle Départementale (MID33) nous rappelle que les solutions aux différends ne se trouvent pas dans les rapports de force polarisants et violents mais toujours dans un rapport humaniste, où l'attention, le prendre soin et l'inclusivité priment pour répondre au mieux aux litiges, à l'incompréhension et à l'amélioration du service public.

En 2025, le nombre de sollicitations s'élève à 242, en augmentation. C'est la preuve de l'intérêt de ce dispositif, qui est mieux connu des Girondines et des Girondins, mais aussi reconnu par les services départementaux.

Dans une perspective d'amélioration constante, la MID33 noue un partenariat avec le Tribunal Administratif de Bordeaux pour la mise en œuvre d'une ordonnance 2 en 1, à titre expérimental, pour une mise en œuvre dès 2026 à destination du public RSA.

Soucieux de la proximité, de l'inclusivité et de l'équité de notre action publique, le Directeur Général des Services et moi-même, encourageons à solliciter et faire connaître les missions de la MID33 afin que toutes et tous en Gironde puissent disposer d'un accompagnement face à des difficultés institutionnelles, que ce soit pour l'examen de leur demande ou pour la compréhension des décisions prises par l'administration.

Je remercie la médiatrice et tous les services départementaux qui participent, chaque jour, à rendre la décision, l'information et l'accès à notre service public départemental lisibles et sensibles à toutes les situations humaines.

Jean-Luc GLEYZE,
Président du Département de la Gironde



Je suis heureuse de vous présenter le rapport d'activité 2025 de la Médiation, qui met en lumière son rôle essentiel dans la résolution à l'amiable des différends, la restauration du dialogue et le renforcement de la confiance entre les usagers et les institutions.

En 2025, le nombre de demandes a connu une augmentation, atteignant 242 requêtes, avec une proportion croissante de demandes complexes. Cette évolution témoigne de la reconnaissance accrue de la médiation comme une démarche efficace pour traiter des situations souvent sensibles, soulignant l'importance de maintenir un dispositif accessible, à l'écoute et réactif. Elle témoigne également de l'importance et de la nécessité pour les Girondin.e.s de disposer de cette voie de recours.

La médiation contribue à améliorer les relations avec les usagers en offrant un espace d'échange et de compréhension mutuelle. Elle est désormais un pilier incontournable du service public, favorisant le dialogue et la confiance entre citoyens et collectivités.

Je souhaite remercier le Président et le Directeur Général des Services pour leur soutien constant et leur confiance. Je tiens également à exprimer ma profonde gratitude envers l'ensemble des services qui malgré les impératifs de leur emploi du temps chargé, de l'actualité départementale, ont répondu à mes sollicitations avec soin. En effet, ils ont réexaminé les dossiers avec diligence et ont pris le temps de participer aux médiations en présentiel pour rencontrer les usager.ère.s. Enfin, je remercie chaleureusement toutes celles et ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce rapport d'activité.

Ce rapport témoigne de l'évolution positive de la médiation départementale girondine, qui répond aux besoins croissants des usagers et de l'administration en facilitant le dialogue et la résolution des différends. Elle contribue également à améliorer la qualité du service public à travers ses recommandations.

Nathalie PASIEKA,
La médiatrice

Sommaire

Le fonctionnement de la médiation institutionnelle départementale	5
Le bilan d'activité 2025	8
Nombre de saisines 2025	8
Evolution annuelle	8
Modes de saisines	9
Nature du traitement des demandes	9
Nature des sollicitations des usager.ère.s des services départementaux	10
Nombre de saisines par DGA	10
Répartition des saisines selon les thématiques	11
Répartition géographique de l'ensemble des requérant.e.s sur le territoire girondin	12
Répartition des saisines dans les cantons Bordelais	12
Typologie des saisines 2025 par cantons	13
Typologie des saisines 2025 par cantons (zoom central)	13
Typologie des saisines 2025 dans les communes de Bordeaux Métropole	14
Répartition des saisines de la MID33 par PTS en 2025	14
Typologie des saisines de la MID33 en 2025 par PTS	15
Résultats des dossiers relevant du champ départemental	16
Décisions finales & indice de satisfaction de l'ensemble des requérants	16
Sollicitations hors champ départemental & principaux partenaires de la médiatrice	17
Paroles d'utilisateur.ère.s	18
L'actualité de la MID et du réseau	20
Les propositions 2025 et commentaires de la médiatrice & réponses de l'administration	22
ANNEXE	23
Glossaire	26

Le fonctionnement de la médiation institutionnelle départementale

Le recours à la médiation institutionnelle du département de la Gironde est gratuit.

La médiation territoriale, dont le cadre juridique a été fixé par la «loi Engagement et Proximité» de 2019, participe à l'apaisement des relations avec les usagers des services publics. La loi a offert aux médiateurs territoriaux un cadre juridique, défini à l'article L. 112-24 du code général des collectivités territoriales.

Le médiateur institutionnel est doté d'une double fonction. D'une part, il doit faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux. D'autre part, il doit formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques. Ces propositions ont pour objectifs de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et de contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers et à éviter le nombre de recours contentieux. Son action contribue à faciliter l'accès au droit, à dépasser les différends et à construire ensemble une solution équitable tout en favorisant la libération de la parole et le dialogue.

Les objectifs de la médiatrice s'inscrivent dans les orientations du Conseil Départemental de la Gironde, s'agissant des relations avec le public.

Qui peut faire appel à la médiation institutionnelle départementale et les conditions d'acceptation d'une saisine ?

La saisine déclarée recevable a pour effet d'interrompre les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription.

- La médiatrice peut être saisie par les usagers des services départementaux, par un administré, par un organisme, par une autre collectivité ou par une association
- Le requérant doit d'abord faire un premier recours amiable ou une réclamation auprès du service concerné, et c'est en cas de refus qu'il peut saisir la médiatrice.
- Enfin, il peut constater une absence de réponse dans les deux mois ou ne pas être satisfait de la réponse de l'administration.
- Les services du Département peuvent également saisir la médiatrice, quand ils n'arrivent plus à communiquer avec un usager, la relation s'étant cristallisée parfois jusqu'à l'agressivité.
- La médiatrice peut également s'auto-saisir de situations dont elle a connaissance.
- La demande doit relever de la compétence de la médiatrice.
- La demande ne doit pas être anonyme.
- La demande ne doit pas faire l'objet d'un contentieux sauf dans les cas prévus par la loi. Ex : Médiation administrative à l'initiative du juge

Sur quels sujets ?

Si une demande ne relève pas du domaine de compétences de la Médiatrice du Conseil départemental, elle réoriente le citoyen vers l'interlocuteur idoine.

La médiatrice est compétente sur l'ensemble des domaines de compétences départementales : Le Revenu de solidarité active (RSA), handicap (MDPH), Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA), l'aménagement du territoire (voirie et infrastructures départementales), les transports scolaires pour les élèves en situation de handicap, la Protection Maternelle et Infantile (PMI), l'environnement (protection des espaces naturels), la culture (bibliothèques de prêt, services d'archives), les collèges, le Patrimoine...

Sont également concernés les services, les structures assurant des missions confiées par la collectivité ou les établissements financés principalement par la collectivité.

Si une demande ne relève pas du domaine de compétences de la Médiatrice du Conseil départemental, elle réoriente le citoyen vers l'interlocuteur idoine. Elle peut également apporter une information ou un conseil. Le délai de réponse est alors réduit à moins de 8 jours.

La médiation ne revêt pas un caractère obligatoire et demeure absente dans bon nombre d'institutions d'importance telles, entre autres, les préfetures ou des collectivités territoriales.

Comment la contacter ?

La médiatrice vous reçoit uniquement sur rendez-vous.

Par formulaire en ligne :

<https://www.gironde.fr/contactez-nous#mediation>

Par courriel :

✉ mediation@gironde.fr

Par téléphone :

☎ 05 56 99 69 07

Par voie postale :

Conseil départemental
de la Gironde
Madame PASIEKA Nathalie
Médiatrice Institutionnelle
Immeuble Gironde
1 esplanade Charles de Gaulle
33074 BORDEAUX

Les principes et la déontologie de la médiatrice

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général. Ces principes rappelés ci-après, constituent le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Confidentialité du processus de médiation
- Impartialité et neutralité
- Libre acceptation de l'Intervention du médiateur ou d'une entrée en Médiation
- Gratuité de l'intervention de la Médiatrice
- Respect du contradictoire
- Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité
- Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte
- Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence

Le processus de médiation

Il s'effectue en plusieurs étapes :

Si la demande est recevable :

- 1 - Saisine de la médiatrice
- 2 - Accusé de réception
- 3 - Analyse de la recevabilité de la demande
- 4 - Entretien avec le requérant & demande de pièces complémentaires si nécessaire.
- 5 - Sollicitation du service instructeur et attente de sa réponse
- 6 - Proposition de la réponse au requérant
- 7 - Rencontre entre les parties (pas toujours nécessaire)
- 8 - La médiatrice propose des recommandations ou formule des avis selon la singularité de la situation (équité) ou face à la récurrence de certaines situations.
- 9 - Clôture de la saisine avec accord total ou partiel ou désaccord ou abandon de la médiation pour l'une des parties.

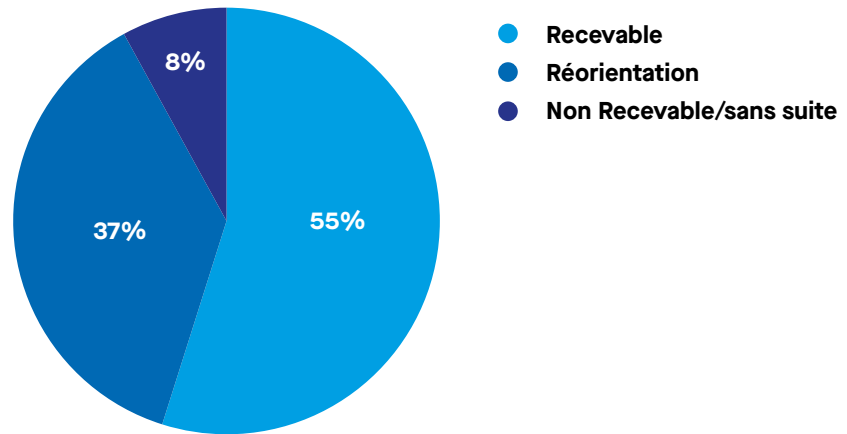
Si la demande est irrecevable :

À l'étape 4 : la médiatrice en informe le requérant et le réoriente vers l'interlocuteur idoine et elle peut formuler des conseils.

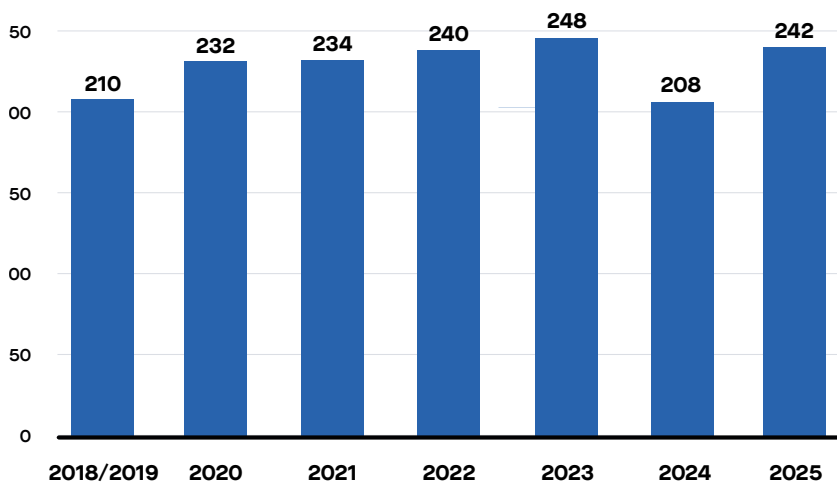


Bilan de l'activité 2025

Nombre de saisines 2025



Évolution annuelle

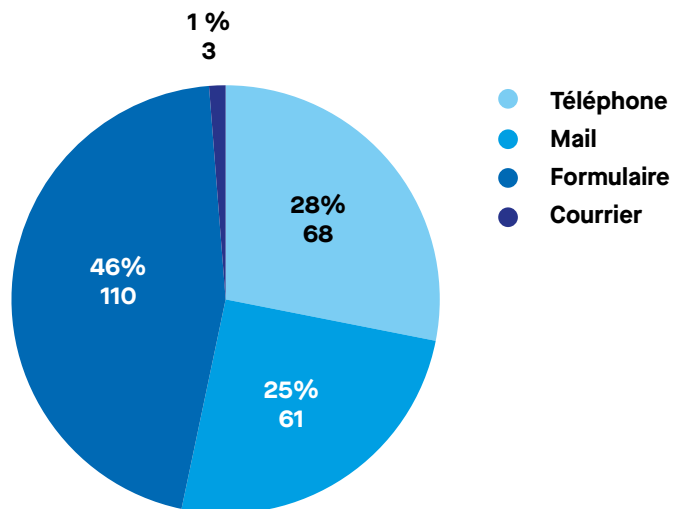


Cette année, le nombre de requêtes en augmentation et le taux de situations recevables supérieur à celui des réorientations, marquent un changement de tendance par rapport aux années précédentes. Ces deux tendances conjuguées soulèvent plusieurs questions :

Augmentation du nombre de non-recours (liés à la dématérialisation, etc.), inaccessibilité croissante des institutions, meilleure identification des voies de recours, aggravation des situations précaires ?

Il n'en demeure pas moins que cette augmentation est significative car elle indique que les relais d'accès aux droits sont indispensables pour les Girondin.e.s qui veulent soumettre leurs difficultés et cherchent à faire valoir leurs droits. Il est donc essentiel d'accompagner l'ensemble de ces demandes.

Modes de saisines



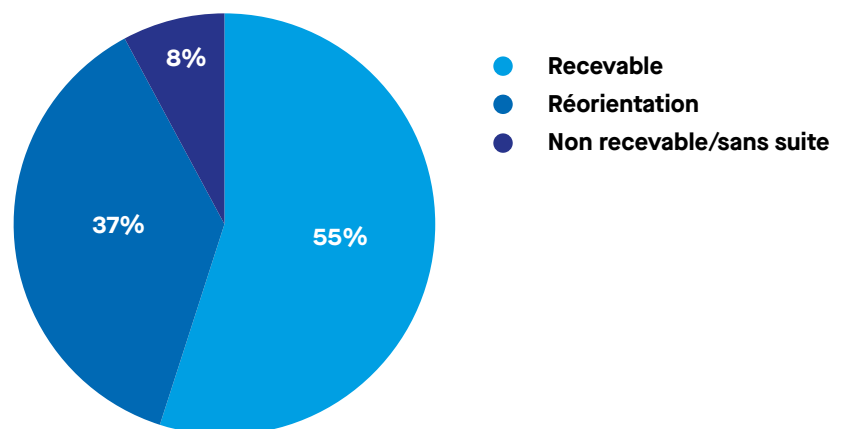
Cette année la voie numérique est le moyen privilégié pour contacter la Médiation Institutionnelle.

En deuxième position, les usager.ère.s privilégient les appels téléphoniques. Cela reflète le besoin d'avoir un.e interlocuteur.rice direct. Par ailleurs, les usagers expriment régulièrement leur satisfaction de pouvoir parler à une personne qui prend le temps de les écouter. En troisième position arrivent les mails.

Si les saisines par courrier restent marginales, à seulement 3%, ce pourcentage montre que certain.es usager.ère.s ont tout de même besoin de cet accès.

Il est à noter que tous les canaux sont utilisés, soulignant l'importance de rester accessibles à tou.te.s afin de n'exclure personne de la possibilité de recours et de la revendication de ses droits.

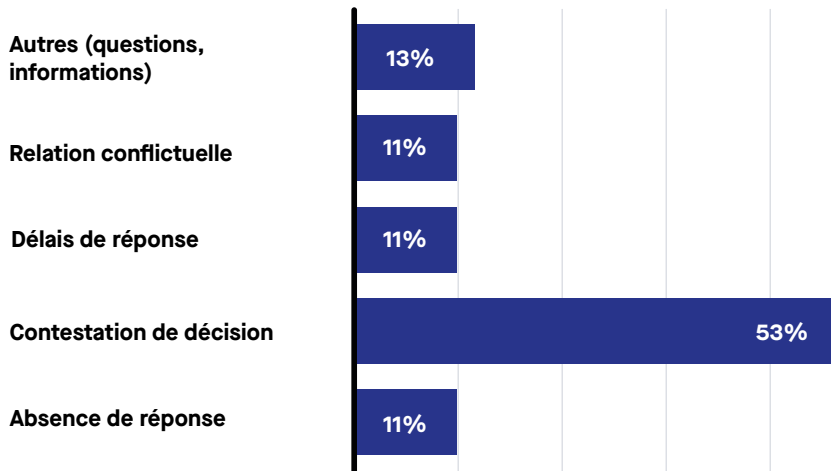
Nature du traitement des demandes



Cette année le taux des situations recevables est supérieur à celui des réorientations.

C'est une balance qui s'inverse par rapport aux années précédentes.

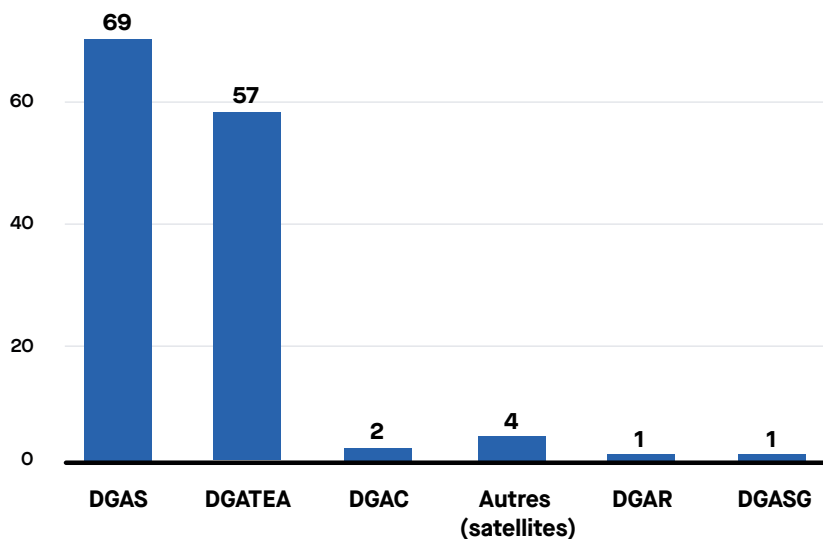
Nature des sollicitations des usagers des services départementaux

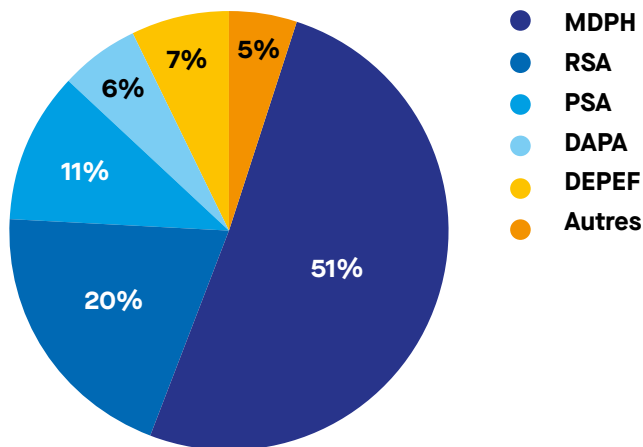


Les contestations de décisions ont fortement augmenté. Cela peut s'expliquer, en partie, par la nouvelle réglementation des Transports Scolaires Adaptés (TSA) mais également par la baisse du taux de prise en charge de certaines prestations.

Bien que les délais de réponse aux usagers aient initialement été améliorés en début d'année, il apparaît qu'ils se sont par la suite allongés. Il est parfois nécessaire de relancer jusqu'à trois fois les services pour obtenir une réponse.

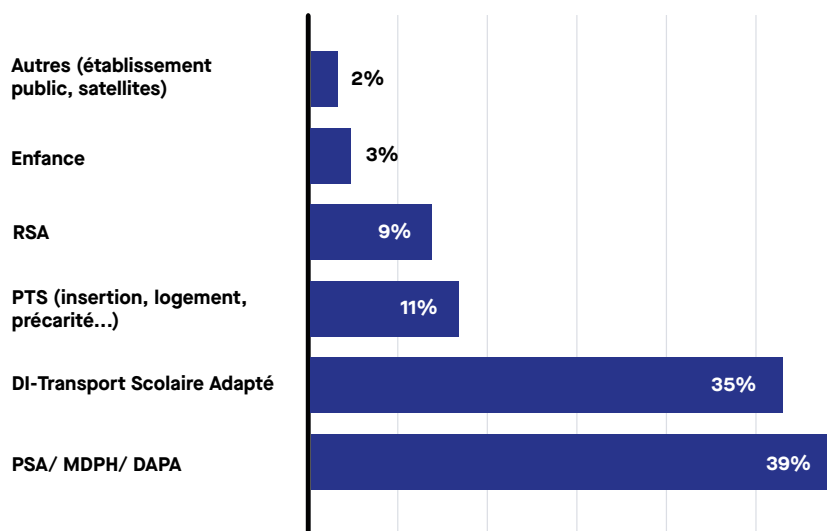
Nombre de saisines par DGA et zoom sur la DGAS





La Direction Générale Adjointe chargée de la Transition Écologique et de l'Aménagement (DGATEA), et plus particulièrement la direction des infrastructures (DI), ont vu fortement augmenter leur nombre de sollicitations en raison du nouveau Règlement Intérieur (RI) sur les Transports Scolaires Adaptés (TSA). Sur un total de 57 requêtes pour la DGATEA, 47 ont été adressées à la DI/TSA. Parmi celles-ci, 42 ont obtenu un avis favorable après médiation. Il convient de préciser qu'un réexamen, pour chaque situation, a été effectué par cette direction ainsi que par la MDPH qui doit préalablement donner un avis favorable concernant le TSA (double saisine de la part du médiateur). À la suite des arguments portés à leur connaissance par la médiatrice, au nom de la famille et/ou d'un professionnel suivant le jeune concerné, la médiation a permis un réexamen en droit et en équité.

Répartitions des saisines selon les thématiques



Les Pôles Territoriaux des Solidarités (PTS) ou les Maisons Départementales de la Solidarité et de l'Insertion (MDSI) ont davantage sollicité l'aide ou les conseils de la Médiation Institutionnelle Départementale (MID33). Cela est positif, car cette dernière reste également accessible aux services rencontrant des difficultés, une perte de confiance avec les usagers, ou ne sachant pas vers qui les orienter. Cette année, un nombre plus élevé de médiations plénières ont été menées.

Répartition géographique de l'ensemble des requérant.e.s sur le territoire girondin

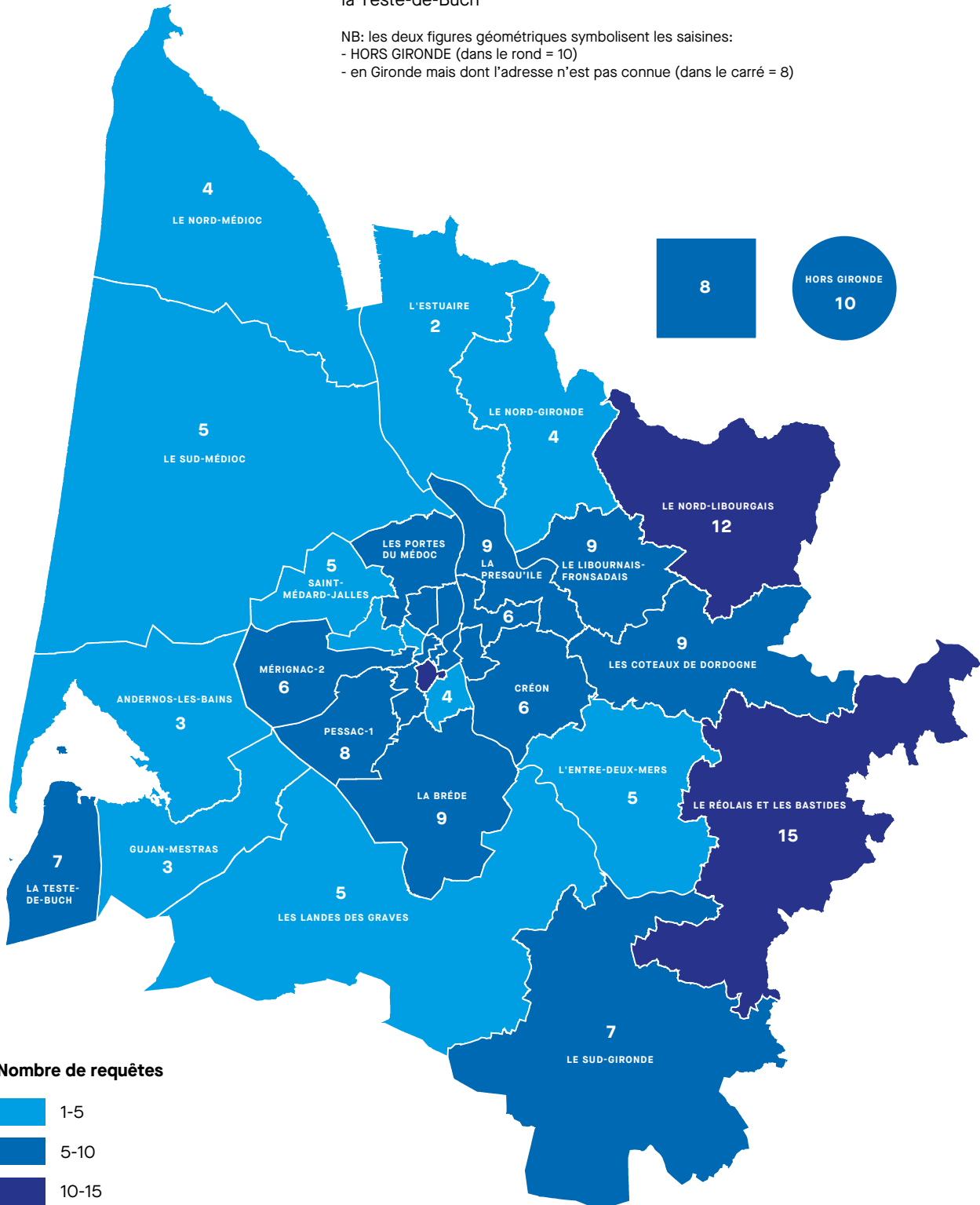
Note de lecture de la carte :

La géographie des demandes suit un modèle auréolaire tronqué à l'est

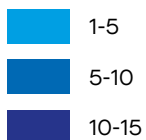
- 3 cantons ressortent du lot : Réolais/Nord Libournais/Talence
- prédominance de l'Agglomération bordelaise et des franges orientales et méridionales sur le plan structurel
- des cantons septentrionaux et occidentaux à la marge hormis la Teste-de-Buch

NB: les deux figures géométriques symbolisent les saisines:

- HORS GIRONDE (dans le rond = 10)
- en Gironde mais dont l'adresse n'est pas connue (dans le carré = 8)



Nombre de requêtes



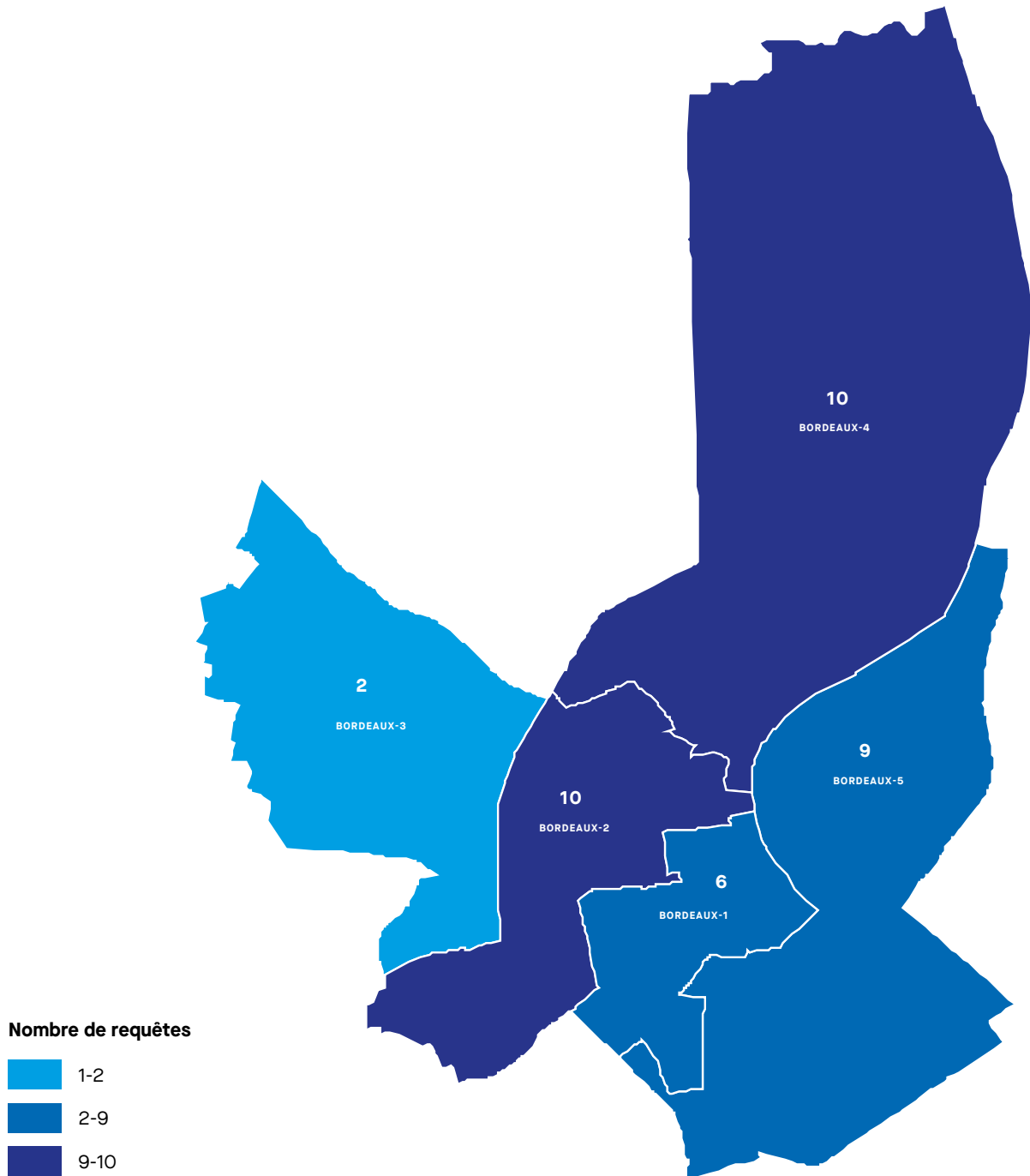
Sources: données internes MID33 Février 2026, Géotraitements/Analyse CD33-DGS/CAD, OpenStreetMap (OSM).

Répartition des saisines dans les cantons bordelais en 2025

Note de lecture de la carte:

La géographie des saisines bordelaises est marquée par un gradient Est-Ouest avec une diagonale centrale prédominante :

Les cantons de Bx 2 et de Bx 4 concentrent à eux-seuls plus de la moitié des demandes.



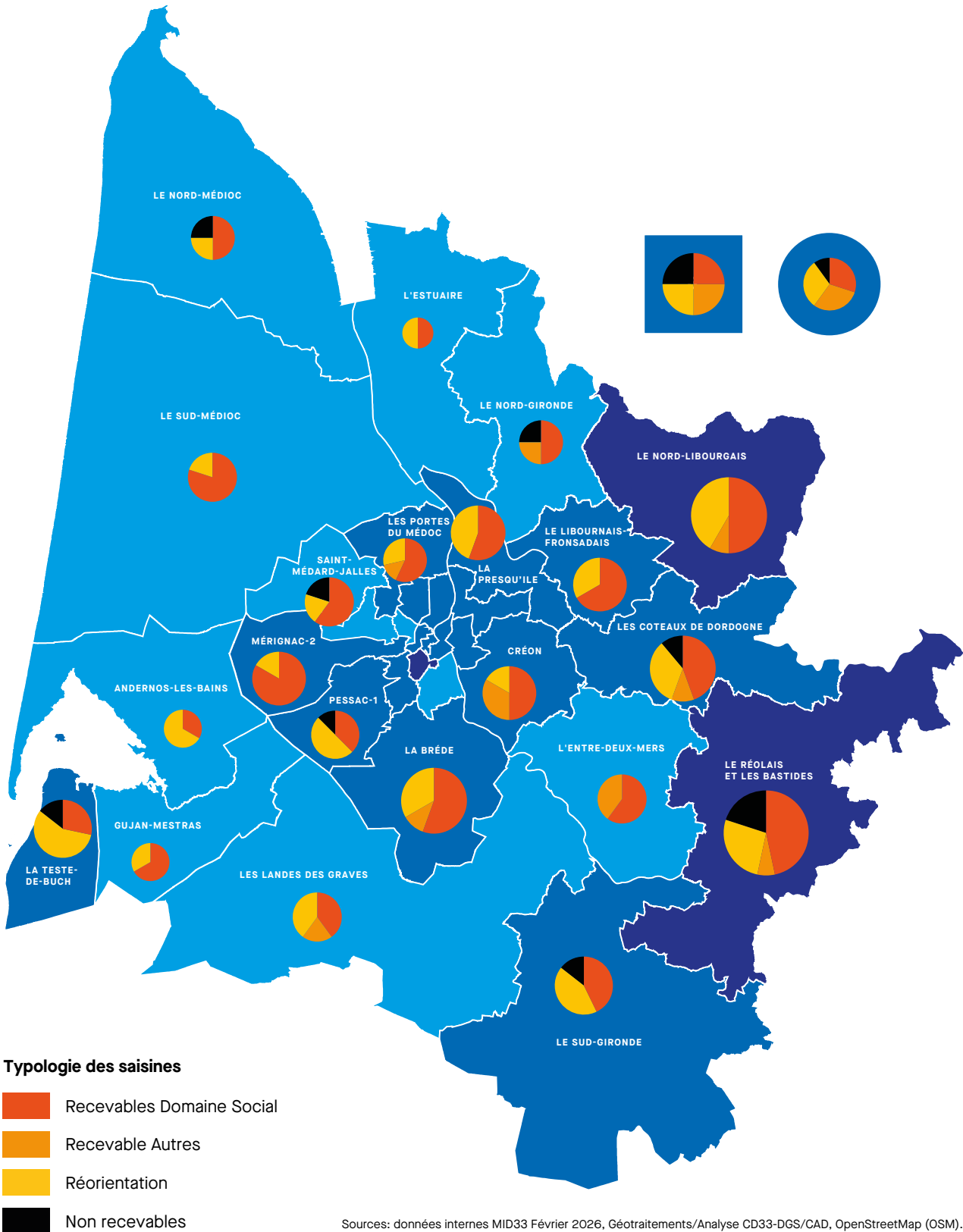
Sources: données internes MID33 Février 2026, Géotraitements/Analyse CD33-DGS/CAD, OpenStreetMap (OSM).

Typologie des saisines 2025 par cantons

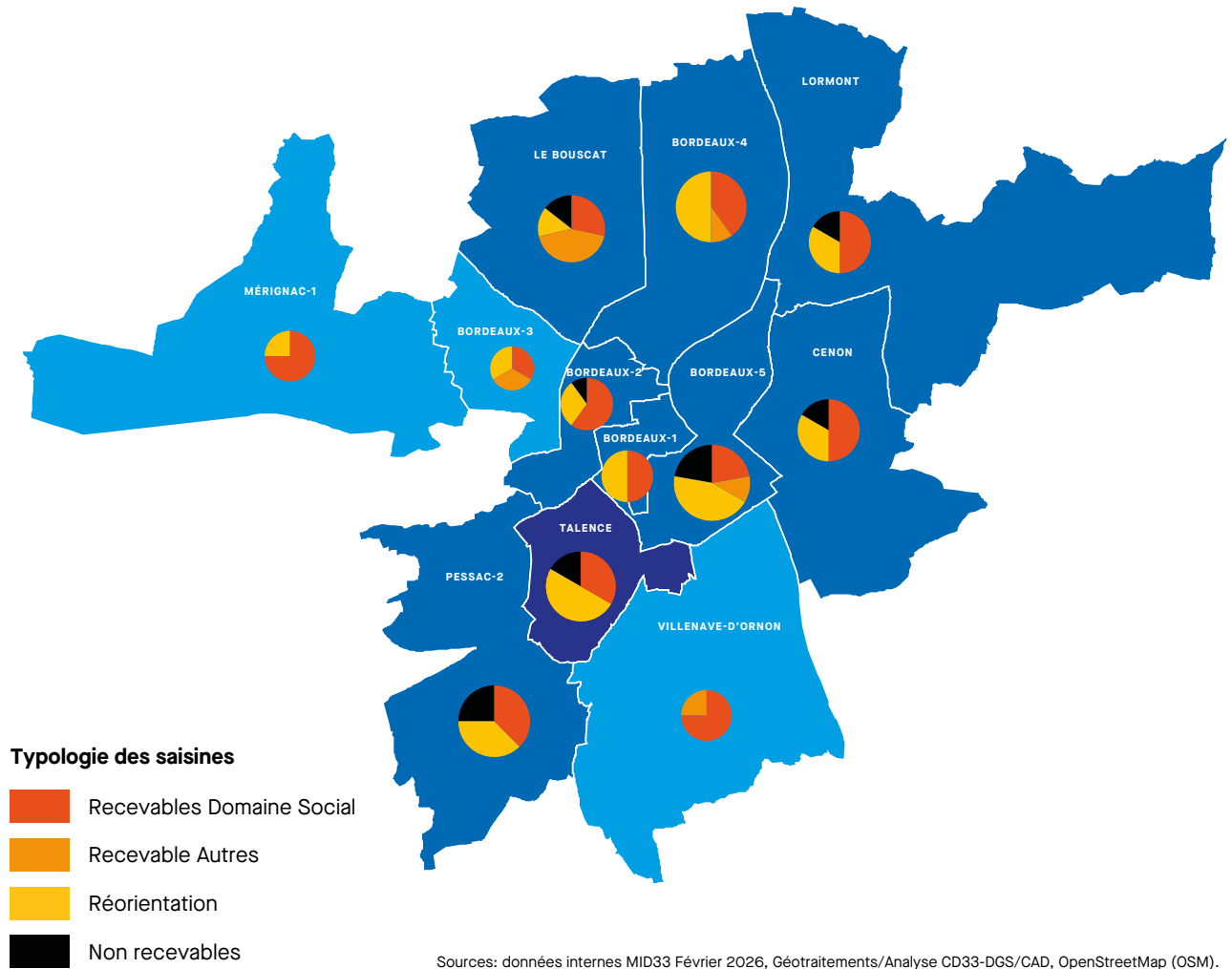
NB: les deux figures géométriques symbolisent les saisines:

- HORS GIRONDE (dans le rond = 10)

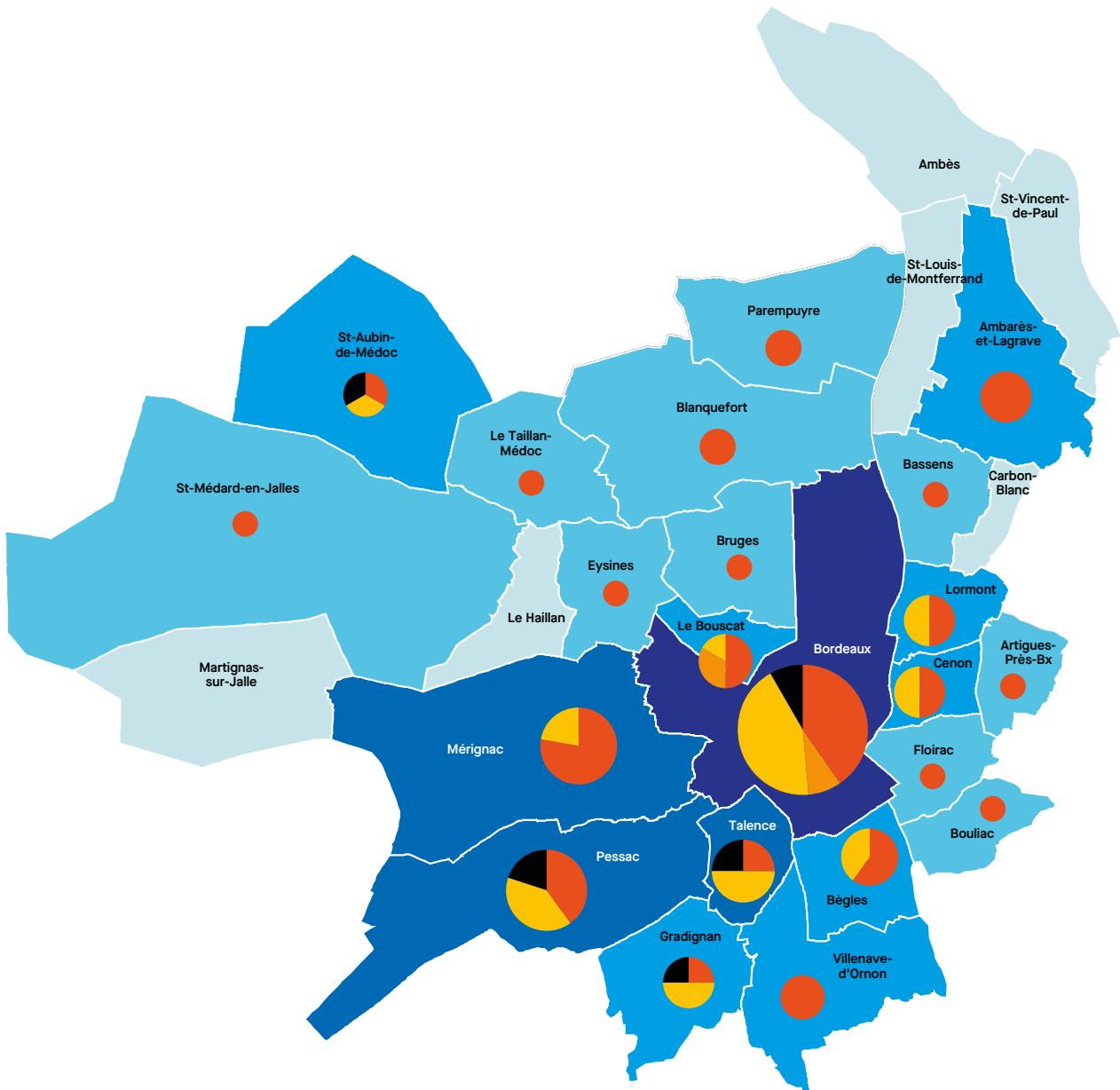
- en Gironde mais dont l'adresse n'est pas connue (dans le carré = 8)



Typologie des saisines 2025 par cantons (zoom central)



Typologie des saisines en 2025 dans les communes de Bordeaux Métropole



Typologie des saisines

- Recevables Domaine Social
- Recevable Autres
- Réorientation
- Non recevables

Sources: données internes MID33 Février 2026, Géotraitements/Analyse CD33-DGS/CAD, OpenStreetMap (OSM).

Répartition des saisines de la mid33 par PTS en 2025

Note de lecture de la carte:

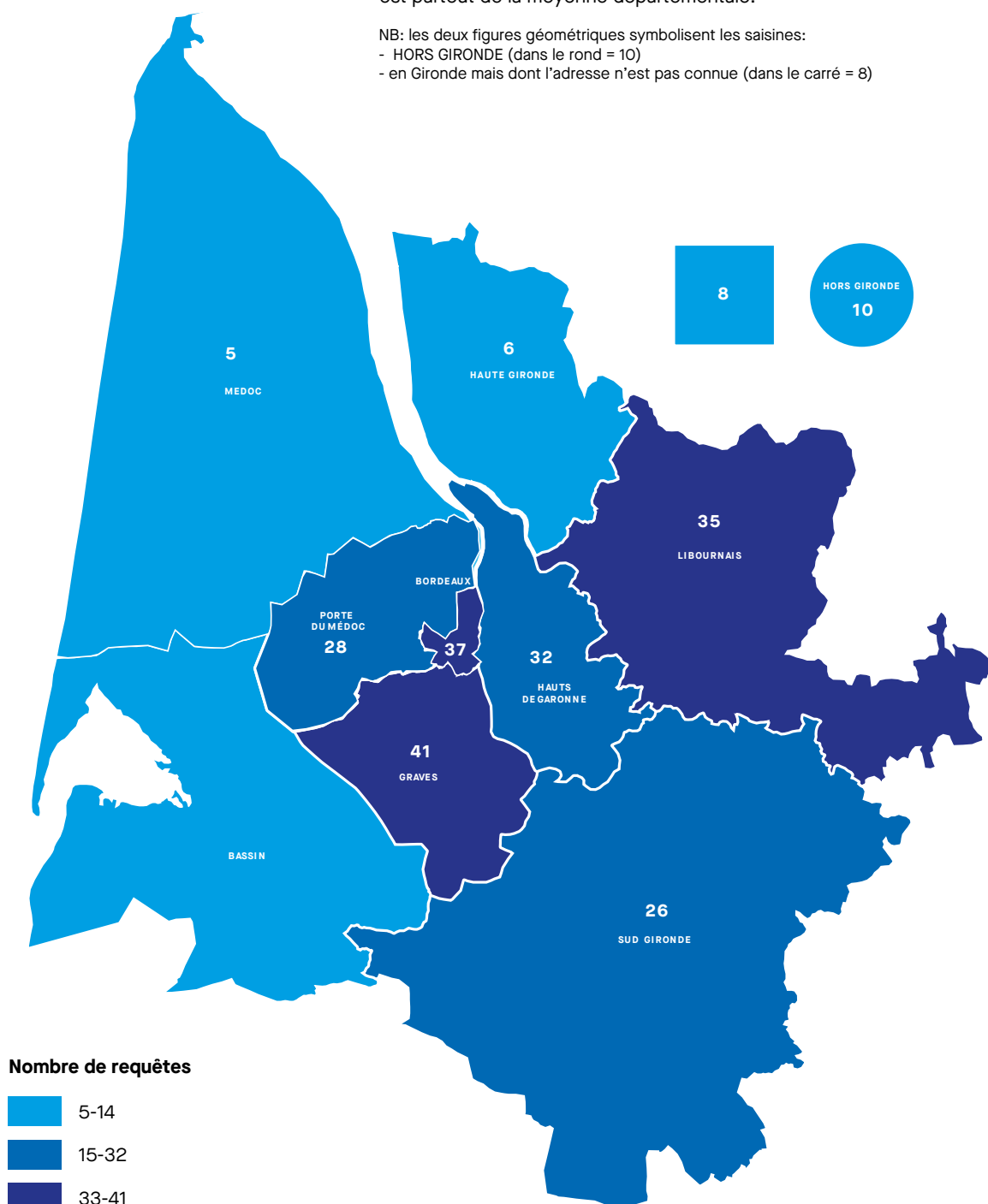
La géographie des saisines par PTS met en relief une dichotomie très nette entre le nord et le sud du département :

Les deux PTS du Médoc et de la Haute Gironde totalisent une dizaine de saisines, ce qui correspond grosso modo au poids du PTS du Bassin (14 saisines).

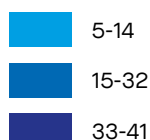
Face à ces trois PTS situés en dessous de la moyenne départementale, celui des Graves concentre à lui seul la majorité des saisines départementales (plus de 40), suivi de près par celui de Bordeaux (37), du Libournais (35) puis les Hauts de Garonne (32). Les PTS des Portes du Médoc et du sud Gironde consolident finalement un secteur central et oriental prédominant où le nombre de saisines est partout de la moyenne départementale.

NB: les deux figures géométriques symbolisent les saisines:

- HORS GIRONDE (dans le rond = 10)
- en Gironde mais dont l'adresse n'est pas connue (dans le carré = 8)

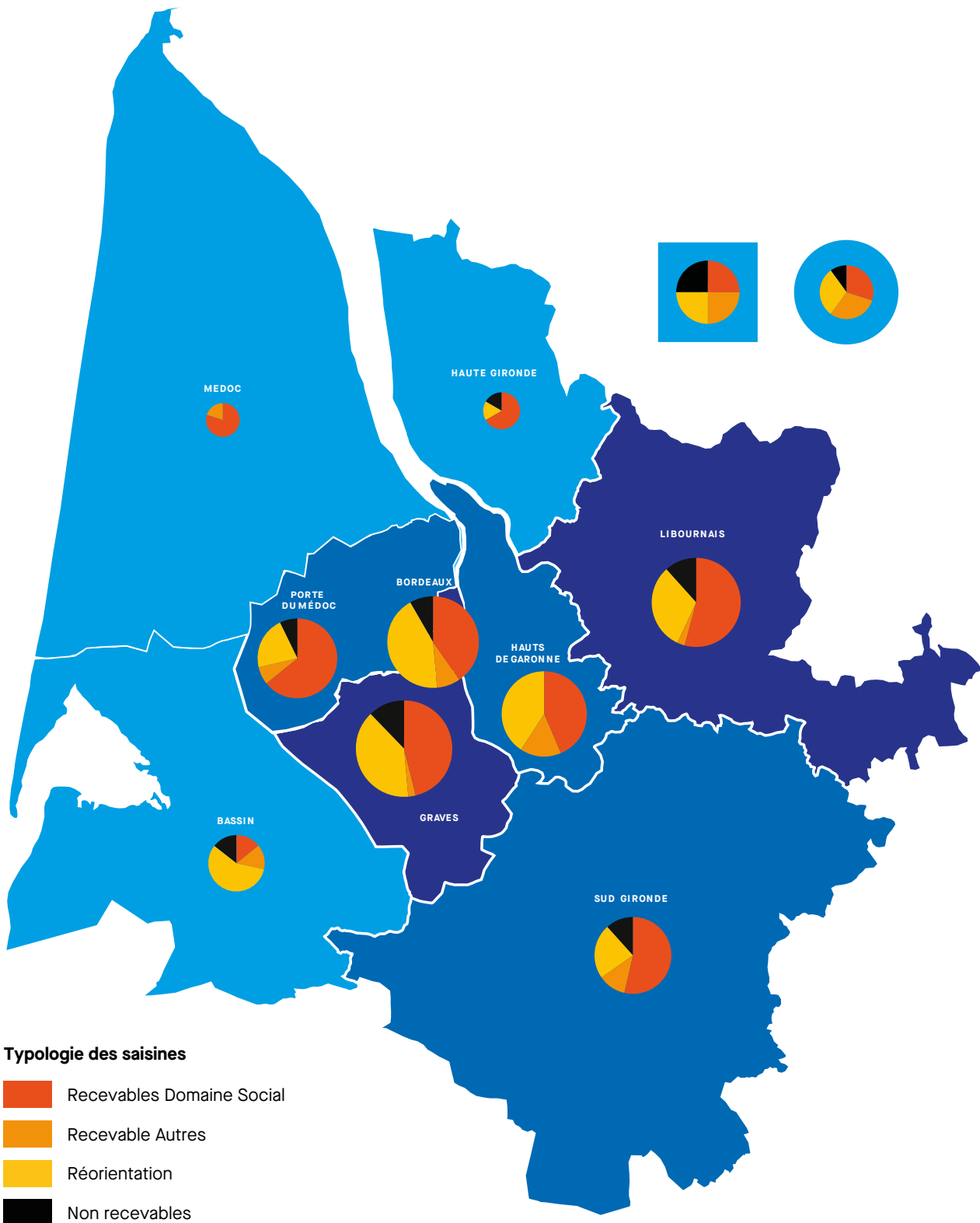


Nombre de requêtes



Sources: données internes MID33 Avril 2026, Géotraitements/Analyse CD33-DGS/CAD, OpenStreetMap (OSM), 2026 - v.170426

Typologie des saisines de la mid33 en 2025 par PTS

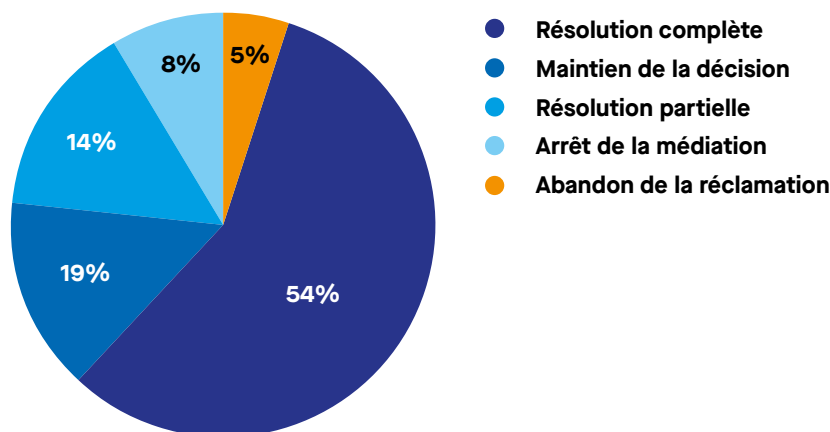


Sources: données internes MID33 Avril 2026, Géotraitements/Analyse CD33-DGS/CAD, OpenStreetMap (OSM), 2026 - v.180426

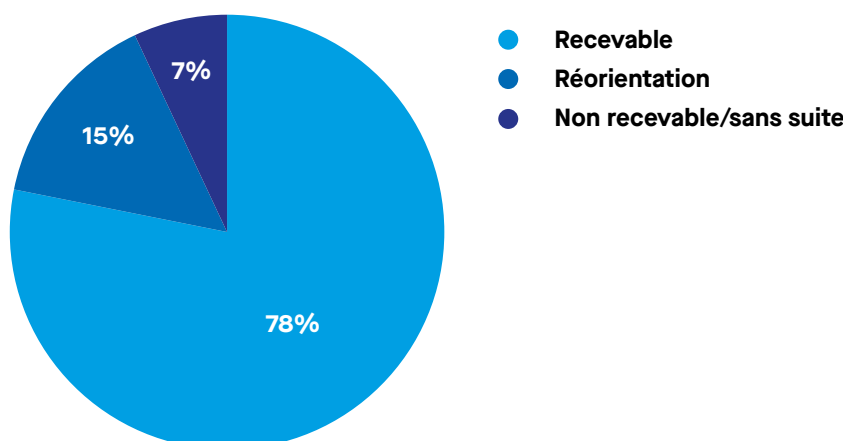


Résultats des dossiers relevant du champ départemental

Décisions finales relevant du champ départemental



Indice de satisfaction de l'ensemble des requérants



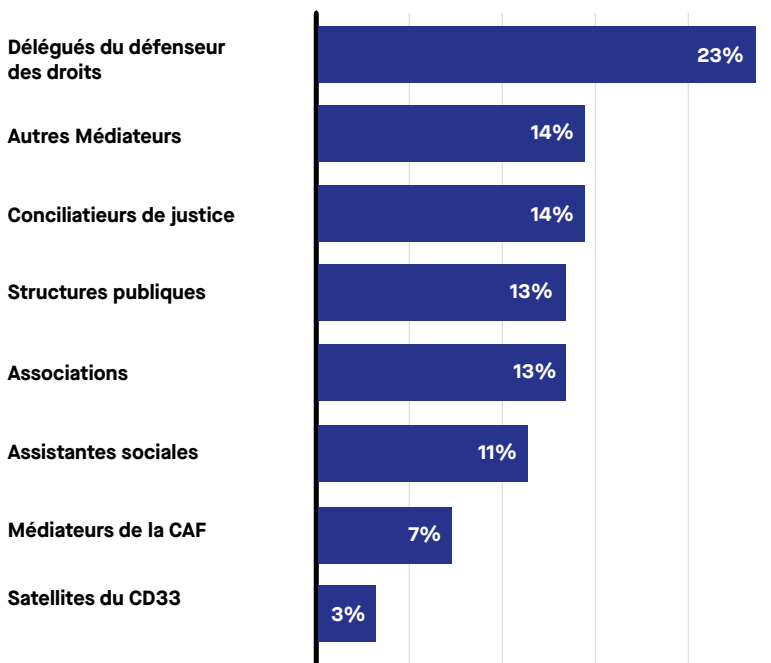
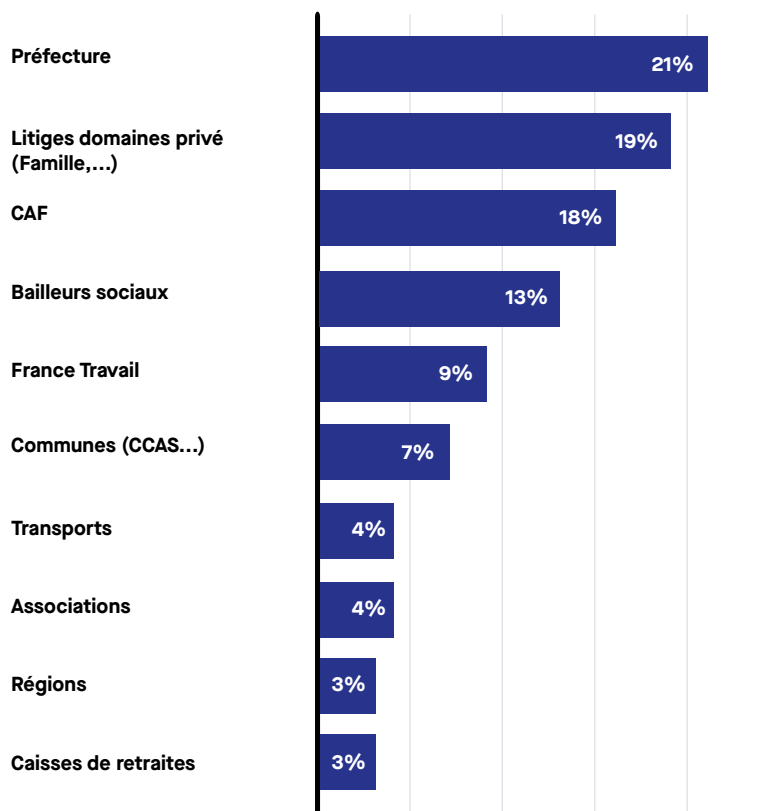
Dans les situations prises en charge par la médiatrice, il est constaté que 54 % aboutissent favorablement pour les usager.ère.s. Dans 19% des cas, la décision de l'administration est confirmée. Ces situations sont souvent des médiations pédagogiques qui permettent aux usager.ère.s de mieux comprendre la décision de la collectivité. Dans d'autres cas, le désaccord demeure entier. Pour certaines situations, même si la décision est maintenue, la médiation a permis à la médiatrice et/ou aux services d'indiquer d'autres pistes à l'usager.ère.s pour l'accompagner au mieux dans la recherche d'une solution adéquate.

Pour 14% des situations, un compromis est trouvé entre les parties, permettant d'aboutir à une résolution partielle.

Enfin, dans 13% des cas, l'usager. ère décide de ne pas poursuivre sa requête (abandon ou arrêt de la médiation)

Un litige naît toujours d'une émotion et d'un besoin non satisfait. L'issue positive d'une médiation ne repose pas toujours dans la modification de la position de l'administration. Ainsi 78% des requérants sont satisfaits par la considération, l'écoute ou la meilleure compréhension d'une décision.

Sollicitations hors champ départemental & principaux partenaires de la médiatrice



Les sollicitations concernant le domaine préfectoral ont doublé cette année (titres de séjour/passeports) La médiatrice renvoie ces usagers vers les Délégués de Madame la Défenseure des Droits (DDD) en Gironde. En effet, il n'y a toujours pas de référent médiation à la Préfecture.

Cette année, professionnels, associations et assistantes sociales ont fait appel à la MID33 pour le compte de publics fragiles et vulnérables.

Paroles des usagers

« Je souhaite vous remercier pour votre soutien sans faille et votre intervention qui ont permis le déblocage de mon dossier. Cela a été d'un soulagement indescriptible, essentiel pour la bonne marche de mes nombreux soins, et témoigne de votre grande écoute et travail essentiel auprès des publics précaires et en grande détresse. »

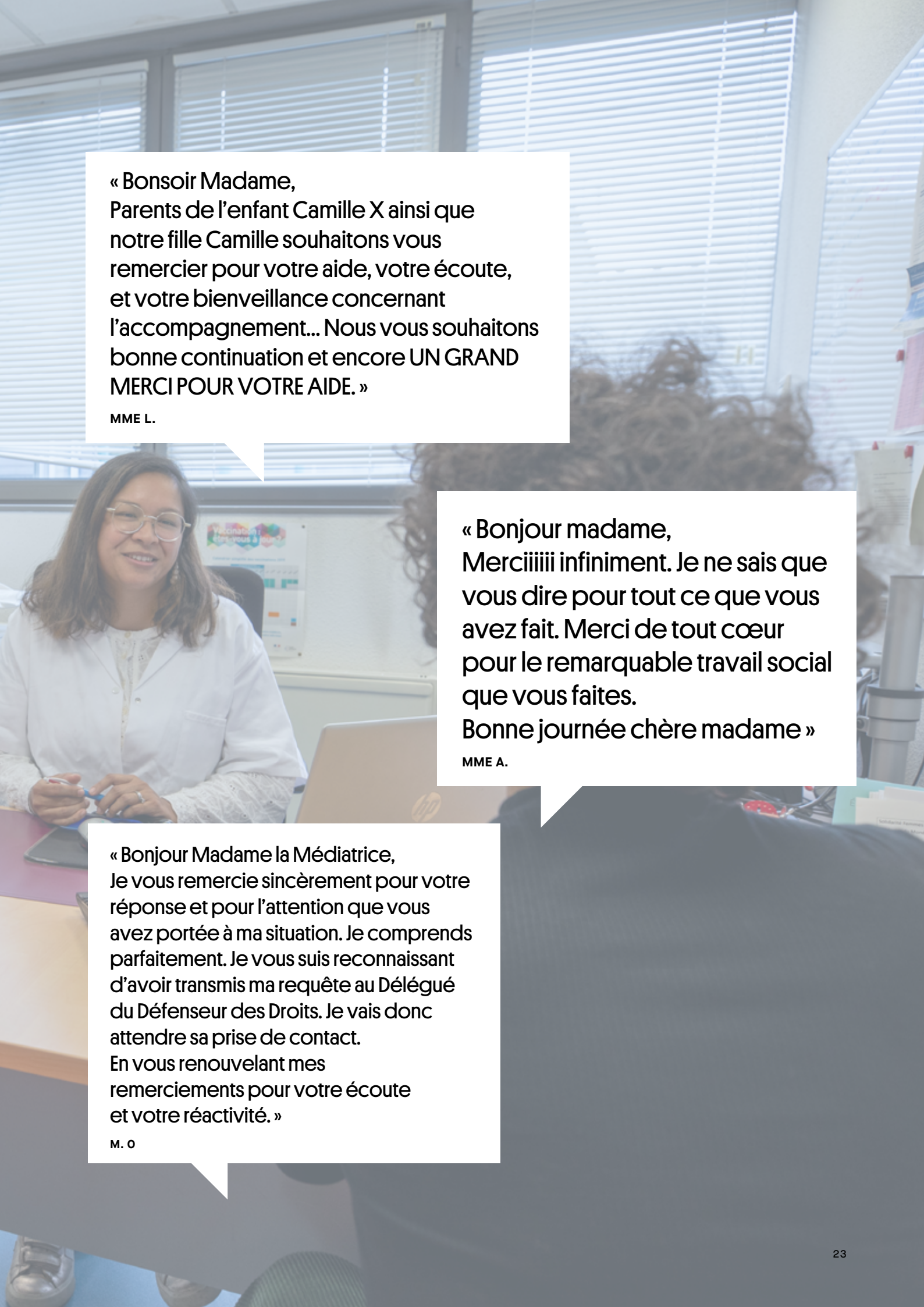
MME F.

« Ce petit mail pour vous informer que je viens de recevoir le document qui me permet de faire établir ma carte de mobilité inclusion chez l'imprimeur (enfin !). Je tiens à vous remercier pour avoir soutenu mon dossier jusqu'au bout. »

MME L.

« Bonjour Madame,
Ma mère m'a beaucoup aidé et a facilité nos échanges, elle m'a expliqué tout cela. Je voulais vous remercier pour la rapidité avec laquelle vous avez traité ce dossier et la qualité de votre intervention administrative et humaine. »

MME H.



« Bonsoir Madame,
Parents de l'enfant Camille X ainsi que
notre fille Camille souhaitons vous
remercier pour votre aide, votre écoute,
et votre bienveillance concernant
l'accompagnement... Nous vous souhaitons
bonne continuation et encore UN GRAND
MERCİ POUR VOTRE AIDE. »

MME L.

« Bonjour madame,
Merciiiiii infiniment. Je ne sais que
vous dire pour tout ce que vous
avez fait. Merci de tout cœur
pour le remarquable travail social
que vous faites.
Bonne journée chère madame »

MME A.

« Bonjour Madame la Médiatrice,
Je vous remercie sincèrement pour votre
réponse et pour l'attention que vous
avez portée à ma situation. Je comprends
parfaitement. Je vous suis reconnaissant
d'avoir transmis ma requête au Délégué
du Défenseur des Droits. Je vais donc
attendre sa prise de contact.
En vous renouvelant mes
remerciements pour votre écoute
et votre réactivité. »

M. O

L'actualité de la MID33 et du réseau

Place à la médiation préventive !

Médiation Institutionnelle et la Direction des Infrastructures-Transports Scolaires Adaptés et MDPH

La Médiatrice a été sollicitée par le service Transition des Mobilités concernant l'évolution de la réglementation des Transports Scolaires Adaptés (TSA) du Département de la Gironde pour les élèves et étudiants en situation de handicap pour la rentrée scolaire 2025-2026. Le Département s'inscrit dans le cadre de ses obligations et notamment de l'article R3111-24 du code des transports qui encadre la prise en charge des élèves en situation de handicap dès lors que ces élèves ne peuvent utiliser les moyens de transport en commun en raison de la gravité de leur handicap.

Ces situations sont évaluées par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et le service des TSA.

Chaque famille concernée par cette nouvelle réglementation a été appelée par le service des TSA dès le mois de juin, puis informée par courrier. Lors de chaque appel, en cas de contestation de la décision, il a été proposé aux usagers concernés de saisir la Médiatrice.

La médiation permet de mieux analyser la situation et de comprendre les enjeux de l'autre partie, des familles dans le cas présent, ce qui permet d'aboutir plus facilement à une solution partagée ou à une meilleure compréhension de la décision émise.

Je tiens à saluer ce travail
collectif avec toute
la considération qu'il
mérite.

Ainsi, depuis juin 2025, une quarantaine de familles et/ou étudiants ont fait appel à la MID33 pour solliciter un réexamen juste et équitable de leur situation.

Parmi ces familles, trois ont vu le maintien de la décision de rejet. Pour l'une d'elles par exemple, l'établissement scolaire choisi était hors contrat avec l'Éducation Nationale, et ne répondait ainsi pas aux critères d'attribution prévus par le règlement relatif aux TSA du Conseil Départemental.

Situations du domaine de l'Enfance et de la Famille & MI33

Depuis fin 2025, à la demande de Madame Céline GOEURY, 1ère Vice-présidente, la MID33 accompagne désormais certaines situations du domaine de l'Enfance et de la Famille, selon un protocole défini ensemble. Les référents territoriaux ASE ont également été rencontrés.

Début d'un partenariat avec le Tribunal Administratif de Bordeaux

Dans la continuité des propositions émises par la médiatrice en 2024, un début de partenariat entre la Médiation Institutionnelle Départementale de la Gironde

(MID33) et le Tribunal Administratif (TA) de Bordeaux (TA33) s'est mis en place. Cette recommandation avait été retenue par l'Exécutif.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de l'application des dispositions législatives de décembre 2019, stipulant que le recours à un médiateur territorial interrompt le délai de recours au TA. Plusieurs échanges et rencontres ont eu lieu avec le TA33, la Direction de l'Insertion et de l'Inclusion (D2I) –bureau du Revenu Solidarité Active (RSA) et avec la médiatrice, afin de mettre en place cette mesure.

Une médiation en amont de l'instruction, s'adressant aux contentieux relatifs au RSA, à titre expérimental, s'est mise en place. Cette médiation est réalisée à titre gratuit.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec le TA33, la D2I -bureau /RSA et avec la médiatrice.

La mise en œuvre et la signature de cette convention initialement programmée en fin d'année 2025 a été reportée au premier semestre 2026.

La médiatrice a participé aux Rencontres de la Médiation organisées par le Tribunal Administratif de Bordeaux. (Mars 2025)

Une occasion de renforcer le partenariat avec le TA de BX et de partager avec le réseau (délégués du défenseur des droits, Médiateurs administratifs, juristes, avocats, etc.)

Recommandations de la médiatrice

Suivi des recommandations des années précédentes

« Globalement les recommandations précédentes sont mises en œuvre et les pistes d'amélioration proposées sont prises en compte ».



Propositions 2025 & commentaires de la Médiatrice

Mieux informer les usager.ère.s de cette voie de recours qu'est la médiation institutionnelle :

- Préciser systématiquement cette voie de recours aux usagers :
La communication autour de la Médiation départementale a été prise en compte pour faciliter son accès par les usagers. Néanmoins, il demeure important que l'ensemble des décisions prises par le Département et envoyées aux usagers, précisent les voies de recours au Médiateur. Cette modalité n'est pas encore intégrée par l'ensemble des services. La généralisation de cette démarche contribuera à donner plein effet au processus de médiation du Département. Elle permettra ainsi à l'usager.ère de bénéficier gratuitement des services de la Médiatrice du Conseil Départemental de la Gironde, en préalable voire en lieu et place de tout recours devant une juridiction.
- Continuer les campagnes de communication par tout moyen (réseaux sociaux, flyer, mag Gironde...)
- Réaliser, imprimer et diffuser le Rapport d'activité de la MID33.

Réduire les délais de réponse des services vers la médiatrice :

- Prioriser les réponses des usagers qui ont fait appel à la MID33 et formuler cette réponse à la MID33 également.
- Vulgarisation et personnalisation des courriers.
- Poursuivre la simplification des courriers.
Certains usagers ne comprennent pas les courriers qui leur sont adressés. S'il est important de rappeler le cadre réglementaire, certains termes sont parfois trop techniques ou trop juridiques.
- Si certains courriers ne peuvent pas être personnalisés, Il serait important, lorsque l'usager le réclame, de lui accorder du temps d'échange personnalisé, par téléphone par exemple.

Droit à l'erreur pour tous (usagers, agents, services) :

- Dans le cadre de certaines procédures, il est possible que l'administration commette une erreur pouvant affecter directement l'usager. Il faut alors avoir la capacité de présenter des excuses aux usagers. Cela permettrait de favoriser les relations entre le Département, les différents services et les usagers, notamment dans le cadre d'un désaccord.

Étudier les modalités d'un partenariat entre le Département et la Préfecture.

Annexes

La charte des médiateurs des collectivités territoriales

Préambule

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
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

Glossaire

APA : Allocation Personnalisée à l'Autonomie

DAPA : Direction des Actions pour l'Autonomie

DDD : Délégués de la Défenseure des Droits

DGAC : Direction Générale Adjointe chargée de la Citoyenneté

DGAS : Direction Générale Adjointe chargée de la Solidarité

DGASG : Direction Générale Adjointe chargée du Secrétariat Général

DGATEA : Direction Générale Adjointe chargée de la Transition Écologique et de l'Aménagement

DI : Direction des Infrastructures

DPEF : Direction de la Protection de l'Enfance et de la Famille

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MDSI : Maison du Département de la Solidarité et de l'Insertion

MID : Médiatrice institutionnelle Départementale

PMI : Protection Maternelle et Infantile

PSA : Pôle Solidarité Autonomie

PTS : Pôle Territorial de Solidarité

RSA : Revenu de Solidarité Active

RI : Règlement Intérieur

TA : Tribunal Administratif

TSA : Transports Scolaires Adaptés

Comment contacter la Médiatrice départementale ?

Par formulaire en ligne :

gironde.fr/mediation

www.gironde.fr/contactez-nous#mediation

Par téléphone ou par mail :

☎ 05 56 99 69 07

✉ mediation@gironde.fr

Médiation Institutionnelle Départementale (MID33)

Madame la Médiatrice du Département de la Gironde
1 Esplanade Charles de Gaulle
Immeuble Gironde
33 074 Bordeaux.

**Médiation
institutionnelle
départementale**

