

Comment se déroule une médiation ?

1. Saisine du médiateur

L'utilisateur ou le Conseil départemental saisit le médiateur qui s'assure, avant le début de la médiation, que les parties acceptent le processus contradictoire et amiable de la médiation.

2. Entretiens individuels

Le médiateur prend connaissance des faits à l'origine du différend et de la perception qu'en a chacune des parties.

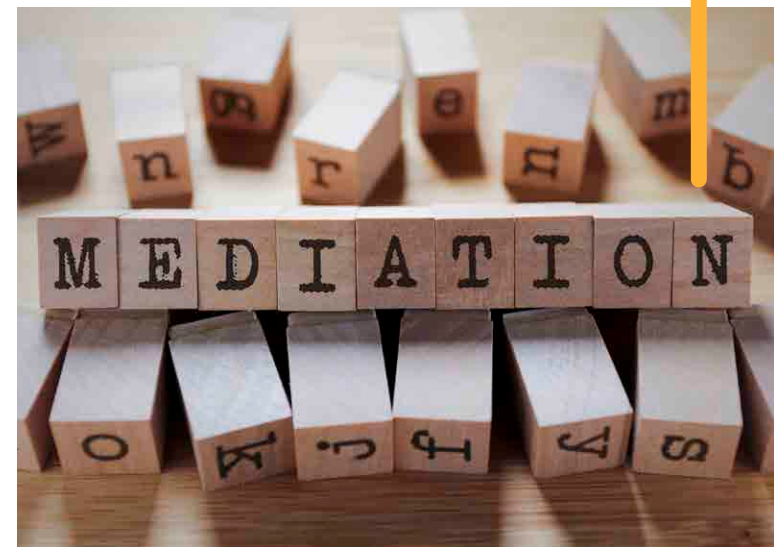
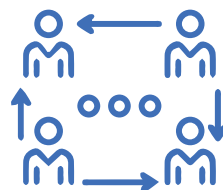
3. Session(s) plénière(s)

L'utilisateur, le représentant du Conseil départemental et leurs accompagnants, le cas échéant, se réunissent avec le médiateur afin de rechercher une solution acceptable pour tous.

Qui peut faire appel à la médiation ?

Les particuliers, les associations, les entreprises peuvent saisir le médiateur lorsqu'il subsiste une incompréhension ou dans le cas d'une non-réponse ou d'une réponse défavorable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.



Une solution novatrice et pertinente pour une justice administrative de proximité et de dialogue

Intervention gratuite et confidentielle qui se fait en toute neutralité, indépendance et avec bienveillance

**Contactez
le Médiateur départemental :**

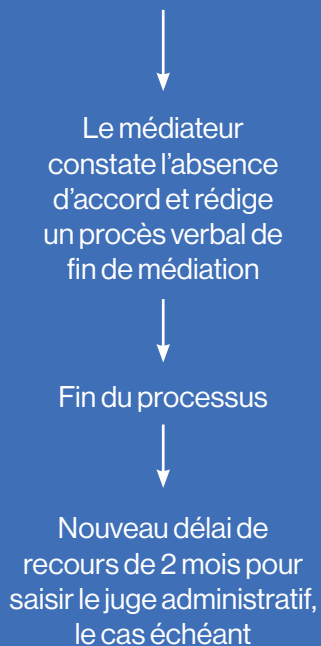
 02 47 31 42 89
 mediation@departement-touraine.fr

Accueil le mardi et mercredi
Hôtel du Département - Place de la Préfecture
37927 Tours Cedex 9

Accord trouvé



Accord non trouvé



La volonté de notre collectivité est de développer la médiation comme outil de gestion des conflits mais aussi des litiges entre les usagers et les services départementaux.

Le 25 mars 2022, les élus du Département ont souhaité créer un poste de médiateur départemental au sein des services pour rapprocher les usagers des services et améliorer les services rendus à la population.

Le rôle du médiateur

Le médiateur départemental cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers aux services du Conseil départemental. Il encourage chacune des parties à cheminer pour trouver des solutions qui leur conviennent. Il favorise un rapprochement entre la collectivité et ses usagers, en ouvrant un espace de dialogue, pour éviter notamment les recours contentieux devant les instances judiciaires.

Son champ d'action

Il intervient dans tous les domaines de l'action départementale, à l'exception :

- des litiges entre particuliers
- de la remise en cause d'une décision de justice ou d'une procédure juridictionnelle en cours
- des conflits entre la collectivité et ses agents
- des litiges entre agents de la collectivité
- des litiges entre les représentants du personnel et le Conseil départemental
- des litiges entre élus de la collectivité
- des litiges relevant d'autres administrations
- de l'attribution de marchés publics
- de l'attribution de subventions

Pourquoi recourir à la médiation ?

La médiation est réparatrice et conciliatrice.
Elle suppose :

- Le libre consentement des parties
- Un dialogue et de l'écoute entre les parties pour trouver un accord et résoudre leurs différends
- La maîtrise par les parties du processus de médiation et des délais
- La possibilité d'un accord (construit et rédigé par les parties) adapté aux intérêts réciproques des parties et conforme aux règles d'ordre public

Elle est suspensive du délai de recours contentieux et des délais de prescription.

Elle marque une relation « gagnant - gagnant ».



Quels sont les avantages de la médiation ?

	Médiation préalable 1 gagnant + 1 gagnant	Voie contentieuse 1 gagnant + 1 perdant
DÉLAI	1 à 3 mois	1 an et 10 mois (délai moyen en 1 ^{ère} instance)
COÛT	Coût modéré pour la collectivité Gratuit pour l'utilisateur	Honoraires d'avocat + frais de procédure
EFFICACITÉ	Accord négocié et confidentiel	Décision unilatérale et publique
OPÉRATIONNALITÉ	Caractère exécutoire de l'accord	Possibilité d'appel au jugement
PORTÉE	Obligation de moyens Pas d'obligation de résultat	Obligation de moyens et de résultats