

Politique | Régler les conflits d'usage par la médiation, la solution du Département 17



Ce serait le premier poste de médiateur créé par un Département en Nouvelle-Aquitaine, et le 11e en France. Le 26 octobre dernier, le conseil départemental de la Charente-Maritime avait acté la création d'un poste de médiateur pour régler les conflits d'usage entre le Département et les citoyens, avant d'en arriver aux recours juridiques. C'est Christian Leyrit, ingénieur des ponts, des eaux et forêts, préfet de Région honoraire et ancien préfet de la Charente-Maritime (1999-2004), qui en occupe les fonctions depuis quelques semaines.

Pourquoi créer un poste de médiateur ? « Nous avons un certain nombre de réclamations de la part des particuliers, notamment sur le volet social », explique le président du Département Dominique Bussereau, « nombre d'entre elles peuvent se régler à l'amiable plutôt que de partir au contentieux ». D'où l'intérêt d'avoir une personne dédiée pour expliquer les décisions et/ou trouver des solutions en faisant de la conciliation entre les deux parties. Citoyens, associations, entreprises ou administrations peuvent ainsi saisir le médiateur concernant les domaines de compétences du Département, « et uniquement ses compétences », insiste Dominique Bussereau.

Les problématiques peuvent inclure l'aide sociale à l'enfance, à la famille, aux personnes âgées ou handicapées. « Ca peut par exemple concerner une réclamation concernant un montant ou un refus d'allocations », explique Christian Leyrit. Le médiateur peut aussi bien être saisi suite à une absence de réponse d'un service du Département, un refus d'agrément pour une assistante maternelle ou encore pour un litige estimé par une activité commerciale dans le cadre de travaux effectués par le Département. Bref, le champ d'actions est vaste, mais il ne s'agit pas non plus de saisir le médiateur à tous propos. « Avant, il faut être passé par toutes les autres tentatives de recours possibles, sans succès », prévient Christian Leyrit. Des pièces justificatives des démarches préalables seront bien évidemment demandées.

Christian Leyrit a identifié plus de 1000 types de recours au contentieux possibles parmi toutes les compétences du Département, sans compter les motifs de procédures juridiques allant au procès. « Ils sont sources de tension et de perte de temps pour tout le monde », constate-t-il. Mais au-delà des enjeux juridiques et financiers pour l'institution, l'enjeu majeur de cette fonction est surtout moral : « Il y a un malaise de plus en plus grand dans la société que je constate déjà depuis quelque temps et qui s'est traduit très concrètement dernièrement ces

dernières semaines [notamment par le mouvement des gilets jaunes] », explique Christian Leyrit, « Il est important aujourd'hui de développer une nouvelle qualité d'écoute, de confiance et de service auprès de nos concitoyens », en « favorisant l'accès au droit » et en « travaillant sur l'équité ». Bref, « remettre de l'humain » et du « lien social » au cœur du service public.

Note / Pour saisir le médiateur : par courrier au 85, boulevard de la République, CS 60003, 17076 La Rochelle cedex 9. Permanences téléphoniques au 05 17 83 43 00 les jours ouvrables de 9h à 12h et de 14h à 17. Permanences physiques et privées au 49 avenue Aristide-Briand à La Rochelle. Des permanences ponctuelles sont également prévues à Rochefort, Saintes, Jonzac, Saint-Jean-d'Angély et Royan.

Anne-Lise Durif

Crédit Photo : Anne-Lise Durif

Publié sur aqui.fr le 14/12/2018

[Url de cet article](#)