

DÉNOUER LES LITIGES AVEC LA VILLE

►► Régler à l'amiable les litiges entre un particulier et l'administration municipale mais aussi proposer des améliorations du service offert, telles sont les missions du Médiateur de la Ville de Paris.

Quelles sont les principales demandes ?

Nous recevons environ 2000 demandes par an et traitons quelque 1600 dossiers concernant la Ville ou le Département de Paris. Cependant, nous répondons à tous les courriers et réorientons le cas échéant vers le bon service. Dans 55 % des cas, la demande relève de l'habitat social : problème de charges, d'insalubrité, de communication avec le bailleur, d'échange de logement dans le parc, de mauvais enregistrement de la demande... Chaque fois, nous analysons le problème et donnons des conseils pour le résoudre. Mais il y a aussi toutes sortes de cas : de l'arbre qui pousse dans un magasin car la souche est restée un peu plus loin après un abatage sur l'espace public, au refus d'entrer dans l'Hôtel de Ville à une personne accompagnée d'un chien d'aveugle, en passant par les tarifs d'une Caisse des écoles selon un mode de calcul différent de celui annoncé. Chaque fois, nous voulons comprendre la situation et faire que la médiation soit un véritable espace de recours.

Comment travaillez-vous avec les services ?

Nous réunissons tous les six mois l'ensemble de nos correspondants nommés au sein des directions. Depuis octobre dernier, les directions sont invitées à répondre sous un mois à



ÉRIC FERRAND

Médiateur de la Ville de Paris

nos sollicitations, ce qui raccourcit considérablement nos délais de réponse aux usagers. Les services de la Ville auxquels nous demandons des explications sur les cas dont nous sommes saisis nous fournissent des réponses argumentées. Souvent, le service trouve la faille et la situation se règle. Parfois, notre intervention peut amener les services à mieux se parler car des décisions unilatérales aboutissent à des aberrations quand elles sont contradictoires. J'écoute les différentes parties et essaie de trouver un terrain d'entente. Il m'arrive d'entrer en litige avec un service par rapport à sa façon de voir ou de faire. Notre ambition est d'améliorer le service public. Par exemple, suite au dysfonctionnement de la procédure d'inscription dans les conservatoires l'année der-

nière, nous avons préconisé une autre méthode. Elle se déroulera cette année sur une période plus longue pour que chacun ait accès à l'information, puis elle sera validée par un tirage au sort qui mettra tout le monde à égalité des chances.

Quels outils de communication avez-vous mis en place ?

En juin, nous publions un rapport de notre activité dans lequel nous faisons des propositions d'amélioration qui sont ensuite traduites en actes par l'exécutif. Parmi celles-ci, nous souhaitons valoriser le métier d'accueil avec une formation à l'appui. Par ailleurs, nous venons de créer un site Internet qui va permettre de dire en temps réel où nous en sommes

À VOTRE ÉCOUTE

ZOOM

Le Médiateur est de plus en plus sollicité par les agents de la Ville, soit une cinquantaine par mois. Il n'est pas compétent pour les questions statutaires, mais si le litige relève d'une difficulté d'ordre administratif, comme un refus de formation, le Médiateur peut contacter la direction de l'agent ou la direction des Ressources humaines pour examiner la situation. Les problèmes liés au harcèlement et à la laïcité sont également de son ressort dans le cadre du comité de médiation des conflits qu'il préside. Dans ce cas, un contact est rapidement pris avec l'agent.

L'équipe de la médiation, comptant une quinzaine de personnes, relève de la direction de la Démocratie, des Citoyens et des Territoires. Vous pouvez faire appel au Médiateur de Paris en le saisissant sur Internet ou en lui adressant un courrier (100, rue Réaumur, 75002 Paris) expliquant précisément votre réclamation. Vingt-huit permanences sont également réparties dans des mairies d'arrondissement, les Points d'accès au droit, les Maisons de la justice et du droit ainsi que dans un centre social. Elles sont tenues par une trentaine de bénévoles dont les deux tiers sont des retraités de la Ville. Après vous avoir écouté, le bénévole adressera au Médiateur une note de synthèse sur le problème.

et d'indiquer nos propositions au fil de l'eau. Les usagers peuvent s'informer sur les procédures de médiation, déposer une saisine en ligne et réagir sur les études de cas illustrant les sujets les plus abordés. Ce site devrait combler le déficit de notoriété de la médiation. ●

➤ Plus d'infos sur mediation.paris.fr