



Lettre d'Information de l'AMCT N°15 (février 2019)



Le dernier Conseil d'Administration de l'AMCT, qui s'est tenu le 21 novembre 2018, a été l'occasion de nommer un nouveau Président à la tête de l'Association.

Nous remercions chaleureusement Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire et déjà remplissant la fonction de Secrétaire de l'AMCT, d'avoir accepté cette nomination. Sans oublier, bien entendu, Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris et toujours membre du Conseil d'Administration, qui aura marqué de son empreinte l'évolution de l'Association depuis sa nomination à la Présidence en 2015. Son éditto revient sur les faits saillants qui auront jalonné son mandat.

Cette transmission semblait évidente tant Hervé CARRÉ a su démontrer, depuis plusieurs années, son implication et son professionnalisme au sein de l'AMCT. Nul doute qu'il contribuera, avec les membres du Conseil d'Administration mais également l'ensemble des Médiateurs de l'Association, à pérenniser les actions déjà mises en œuvre et en proposant de nouveaux chantiers. A ce sujet, retrouvez, dans la rubrique "Evènement", les premières lignes directrices qu'il envisage de poursuivre en tant que Président.

Sa tâche sera incontestablement toujours exaltante, parfois difficile, mais ô combien motivante.

Bonne route Hervé !

La rédaction de la Lettre d'Information a aussi le plaisir de publier, pour son 15^{ème} numéro, la contribution de Véronique MIROUSE, avocate au Barreau de Paris en droit public/droit des



collectivités territoriales qui, dans le cadre de sa formation à la médiation, a rédigé un article sur "*la médiation administrative et son intérêt pour les collectivités territoriales*", paru initialement au Journal Spécial des Sociétés en juillet 2018. Toutefois, au regard de la richesse des informations contenues dans cet article, il a paru intéressant d'en faire profiter notre lectorat. Nous remercions chaleureusement Maître MIROUSE pour sa précieuse contribution.

Quimper: sa Cathédrale, ses rues médiévales, ses faïenceries et... les cas pratiques traités par son Médiateur, Bernard RICORDEAU! Retrouvez-les dans la rubrique "Utile et pratique".

Enfin, pour clore cette Lettre d'Information déjà fort riche, coup de projecteur sur Brahim HEDJEM, Médiateur de la Ville de Pantin: un Pantinois pour qui, le service public en général et la médiation en particulier ne sont pas des notions abstraites.

Une fois de plus, merci à celles et ceux qui ont permis d'élaborer cette Lettre d'Information.

Très bonne lecture et très belle année 2019!

Sommaire :

- **Edito d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris**
- **Evènement: le mot du nouveau Président de l'AMCT, Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire**
- **Grand angle : "La médiation administrative: vers une nouvelle façon de percevoir le règlement des litiges pour les personnes publiques" par Maître Véronique MIROUSE**
- **Utile et pratique : quelques exemples de dossiers de médiation traités par Bernard RICORDEAU, Médiateur de la Ville de Quimper**
- **Portrait de Brahim HEDJEM, Médiateur de la Ville de Pantin**



L'édito d'Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris

Passage de flambeau...



Avec l'élection d'Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire, à la présidence de l'AMCT, c'est une nouvelle dynamique que nous allons connaître pour poursuivre le développement de notre « encore jeune » Association, mais qui a aussi bien grandi depuis sa création, sous l'impulsion notamment de Claire BRISSET et Martine NADEAU.

Pour ma part, **je me félicite de la progression continue du nombre des collectivités adhérentes.** Ainsi, en avril 2015, lorsque j'ai été élu à l'Assemblée générale de Lille, l'Association comptait 27 membres. Au 21 novembre 2018, date de cessation de ma fonction de Président, nous en comptons 40, et 3 qui devraient très prochainement nous rejoindre.

Cette évolution a contribué, outre notre gestion rigoureuse des comptes qu'il faut souligner, à la bonne santé de notre trésorerie, celle qui nous a permis de réaliser au printemps 2015 **un site Internet très consulté** (www.amct-mediation.fr), et devenu désormais un moyen de communication institutionnelle indispensable, d'autant plus performant avec la mise en place de **la Lettre d'Information de l'AMCT** que j'ai souhaité développer, tant dans son contenu que dans sa diffusion. À en croire nos lecteurs, de plus en plus nombreux – et pas seulement parmi les Médiateurs – elle est



considérée comme un support d'excellente qualité, traitant de sujets très variés d'actualité et/ou de réflexion intéressant et interrogeant la fonction de médiateur.

Cet outil a connu plusieurs améliorations notables pour le rendre plus vivant, plus interactif, et en faire un espace d'échange d'informations entre les membres de l'AMCT, mais aussi un lieu de diffusion de toutes nos publications et de contributions d'experts.

L'évolution du nombre de visites sur ce site est à cet égard très encourageante, puisqu'il est passé de près de 16 000 en 2016 à un peu plus de 31 000 en 2018.

Que de chemin parcouru, et ce n'est pas terminé !

Au moment où je quitte ma fonction, **l'AMCT agit dans deux domaines très importants pour la suite du développement de la médiation dans les collectivités territoriales** et sa prise en considération par les pouvoirs publics : la création d'une **formation spécifique à la Médiation territoriale** et la reconnaissance législative des Médiateurs territoriaux. Le volet formation est en cours d'élaboration sous la conduite d'un groupe de travail composé de trois membres du Conseil d'Administration ; quant **au volet législatif, une proposition de loi a été déposée au Sénat** par la sénatrice de la Gironde, Mme Nathalie DELATTRE et par le sénateur du Cher, M. François PILLET, sur la base de travaux réalisés par l'AMCT.

Avec énergie et détermination, ces chantiers seront poursuivis. La médiation est une fonction de mieux en mieux perçue, de mieux en mieux acceptée, et **les Médiateurs des collectivités territoriales que nous sommes jouent un rôle essentiel dans la vie démocratique**. Parfois réparateurs d'injustices, souvent réconciliateurs des administrés avec leur administration, force de propositions pour améliorer les services au public, **les Médiateurs savent placer l'humain et la question sociale au cœur de leur action**.

C'est en cela qu'ils sont reconnus par nos concitoyens qui les sollicitent et par les collectivités qui leur font confiance.

J'adresse enfin un immense merci à tous les membres du Conseil d'Administration pour leur participation active et une reconnaissance particulière à Claude DESJEAN, notre Secrétaire général, pour son engagement et ses compétences, ainsi qu'à Karine VALLET, ma collaboratrice, pour sa disponibilité et son dévouement. Sans eux, sans leur travail, notre Association ne serait sans doute pas ce qu'elle est devenue : un bel outil efficace et structurant.

Eric FERRAND

Médiateur de la Ville de Paris



Le mot du nouveau Président



L'évènement pour ce numéro 15 de la Lettre d'Information de l'AMCT, c'est bien entendu **le changement de Président à la tête de l'Association**, intervenu lors du Conseil d'Administration du 21 novembre 2018 suite à la décision d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris et Président en titre, de cesser sa fonction.

C'est donc Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire, qui a été élu pour succéder à Eric FERRAND et qui livre ses premières réflexions à la Lettre d'Information.

Lors de sa réunion du 21 novembre 2018, le Conseil d'Administration m'a fait l'honneur de me porter à la présidence de notre Association. Je mesure la lourde tâche qui m'est confiée, dans la continuité du mandat d'Éric FERRAND que je remercie très chaleureusement pour avoir contribué à la consolidation de l'AMCT. **Notre Association a renforcé son assise**, le nombre d'adhésions a augmenté, **notre Lettre d'Information** a conquis un lectorat élargi, **notre site Internet** (www.amct-mediation.fr) voit sans cesse augmenter son nombre de visiteurs.



La France est le théâtre d'un mouvement inédit porté par les Gilets jaunes. Bien qu'exprimant des attentes contradictoires, tous les observateurs s'accordent pour retenir l'immense besoin de reconnaissance exprimé par ses acteurs et, son corollaire, le déficit d'espaces destinés à la concertation, à la participation sur les enjeux communs du quotidien.

Les maires et les élus locaux, premiers échelons de proximité, sont apparus comme des interlocuteurs intermédiaires fiables pour recueillir et qualifier les attentes.

Notre Association est à un moment crucial pour amplifier la crédibilité et la visibilité des Médiateurs territoriaux qui contribuent à l'amélioration du « vivre-ensemble ».

Notre Association devra faire face à trois grands enjeux dans les prochaines années :

1. **Renforcer notre autonomie** en recherchant de nouveaux financements pour améliorer le pilotage de nos actions en faveur de la médiation dans les collectivités territoriales.

2. **Améliorer notre influence et notre notoriété :**
 - en nous inscrivant plus activement dans les réseaux locaux, nationaux et internationaux de la médiation ;
 - en diffusant un bilan national d'activité basé sur l'activité de l'ensemble des membres de l'AMCT ;
 - en recherchant des liens de coopération plus interactifs avec les associations d'élus des collectivités territoriales ;
 - en renforçant les opportunités de dialogue avec le législateur et le gouvernement ;
 - en organisant un congrès international des médiateurs locaux au début de l'année 2020.

3. **Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante**, en proposant une offre de services à nos adhérents :
 - des formations accessibles,
 - des ateliers d'analyse de pratiques,
 - des conseils juridiques.

C'est sur cette base que nos prochaines réunions du Conseil d'Administration permettront de bâtir le programme d'action qui sera soumis pour approbation lors de notre Assemblée Générale du 13 juin prochain à Metz.

Je vous souhaite, je nous souhaite une belle année 2019 !

Hervé CARRÉ
Président de l'AMCT



Médiateur de la Ville d'Angers et du Département de Maine-et-Loire

**« La médiation administrative : vers une nouvelle façon de percevoir le règlement des litiges pour les personnes publiques »
par Véronique MIROUSE, Avocate au Barreau de Paris, spécialisée
en droit public**



Véronique MIROUSE, Avocate au Barreau de Paris depuis 22 ans, a la spécialisation en droit public/qualification spécifique en droit des collectivités territoriales et, à ce titre, exerce ses activités de conseil et de contentieux pratiquement exclusivement pour le compte de celles-ci.

Elle intervient ainsi pour de nombreuses petites et moyennes communes, des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) et des Syndicats, à la fois en banlieue parisienne ainsi que, plus largement, en France métropolitaine, dans des zones rurales également.



De par cette pratique, Maître Véronique MIROUSE a pu constater les limites parfois pour les collectivités territoriales de l'exercice contentieux et des finalités des procès devant les juridictions administratives.

Aussi, et au regard de son suivi de la Loi J21 du 18 novembre 2016 - qui a introduit la médiation administrative dans le Code de justice administrative -, **elle a tout d'abord mené une réflexion en tant que prescripteur de la médiation au bénéfice de ses clientes collectivités.**

Elle a alors décidé de se former à la médiation, dès janvier 2017, auprès de l'Institut de Formation à la MEdiation et à la NEgociation (IFOMENE). Elle vient de terminer sa formation diplômante lui permettant désormais d'être inscrite comme Médiatrice et d'être désignée comme telle, notamment par les juridictions administratives.

Ses connaissances en la matière l'ont amenée à rédiger un article relatif à la médiation administrative et ses avantages, spécificités pour les collectivités territoriales, qui pose le cadre juridique du processus (cliquer sur le fichier PDF ci-après).

A noter qu'elle termine actuellement la rédaction d'un article à paraître sur la question de la déontologie des Médiateurs et à ce titre, a eu l'occasion de rencontrer Monsieur Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, afin d'échanger sur ce sujet.

Véronique MIROUSE

Avocate au Barreau de Paris, spécialisée en droit public

Ci-après, l'article de Véronique MIROUSE: "La médiation administrative: vers une nouvelle façon de percevoir le règlement des litiges pour les personnes publiques":



Article Médiation
administrative. Véron



Quelques exemples de situations traitées par Bernard RICORDEAU, Médiateur de la Ville de Quimper



Bernard RICORDEAU, Médiateur de la Ville de Quimper présente ici quelques-unes des saisines instruites par ses soins. Le choix de ces "cas pratiques" témoigne de la diversité des situations qu'il est amené à rencontrer au cours de sa mission...

Pour rappel : le Médiateur de la Ville de Quimper ne peut intervenir que dans le cadre d'une relation entre la Ville et une personne physique ou une association de type Loi 1901.

QUELQUES CAS PARMIS D'AUTRES...

1. Remise en cause d'une procédure et utilité de la vidéo-protection

Le Médiateur de la Ville de Quimper est, en un laps de temps réduit, saisi de plusieurs cas contestant les frais réclamés suite à l'endommagement de bornes rétractables limitant les accès au centre-ville piétonnier.

Les frais de remise en état étant demandés au propriétaire du véhicule identifié grâce au moyen de la vidéo-protection.

Les demandeurs contestent les frais en arguant du dysfonctionnement des bornes et trouvant la procédure très dure.

La procédure en vigueur étant, pour la Ville, dépôt de plainte pour délit de fuite et dégradation de mobilier urbain (seul moyen semble-t-il d'obtenir les coordonnées du propriétaire du véhicule en cause).



Me saisissant du dossier, j'observe :

- que le propriétaire du véhicule n'est pas nécessairement son conducteur au moment des faits ;
- que la procédure de dépôt de plainte pour délit de fuite n'est en effet, pas sans conséquence pour le propriétaire du véhicule en cause ;
- que l'on ne se sert quasiment pas de la vidéo-protection comme moyen irréfutable de preuve.

M'en étant ouvert aux élus et responsables des services juridique et de voirie, je relance les procédures en invitant les personnes à visionner les vidéos et je me procure les relevés d'incidents.

La chose faite et les preuves flagrantes étant établies, nous aboutissons au maintien des demandes d'indemnisations.

Conséquence : à la lumière de ces incidents, je préconise et obtiens la modification de la procédure de recouvrement.

Après de nombreux échanges avec les différents services, les autorités de police et les élus, nous aboutissons à la procédure suivante :

- la Ville dépose une « main courante » dès lors suffisante, pour obtenir les coordonnées du propriétaire du véhicule ;
- l'envoi d'un courrier-type indiquant l'incident avec un état de la chronologie (position de la borne avant et au moment de l'incident) ;
- le montant de la remise en état et la ventilation des frais ;
- invitant le propriétaire accompagné, le cas échéant, du conducteur au moment des faits, à visionner la vidéo ;
- et faire : soit une déclaration de sinistre auprès de son assurance, soit à régler le montant des dommages.

Un délai d'un mois lui étant laissé pour régulariser sa situation avant le dépôt d'une plainte pour délit de fuite, cette fois avec toutes les conséquences de droit.

Résultat: depuis la mise place de cette nouvelle procédure, les incidents n'ont certes pas diminué, mais les contestations sont devenues plus rares.

2. Enlèvement des ordures ménagères

La responsable du conseil syndical d'une copropriété demande au Médiateur de la ville de Quimper d'intervenir pour obtenir, le service étant réticent, le changement d'une tournée d'enlèvement des containers à ordures.



La tournée du prestataire de la Ville fait que les camions chargés de l'enlèvement des containers passent le lundi à 7h30 (il n'est prévu qu'un seul passage par semaine).

Le syndic de l'immeuble gestionnaire de cette copropriété a, quant-à lui, mandaté une société chargée de son entretien et la sortie des containers fait partie de ses attributions.

Pour des raisons de gestion, ce prestataire sort les containers le vendredi en fin d'après-midi. Conséquence : ceux-ci demeurent sur la voie tout le week-end avec le risque d'être renversés (ce qui s'est déjà produit), au grand dam des résidents et riverains.

Pourtant, une tournée passe le vendredi soir dans la rue voisine et il serait opportun de voir la résidence accrochée à celle-ci.

La demande porte sur une modification de la tournée d'enlèvement

Après échange avec les services, il m'est répondu avoir connaissance du problème, de sa complexité et de ses nombreuses interactions.

Pour autant, le service, conscient des désagréments, s'engage à regarder comment, avec le prestataire de la Ville, il serait possible d'apporter une solution, tout en soulignant que le syndic gestionnaire a une parfaite connaissance du règlement en la matière et qu'il se doit d'intervenir auprès de la société en charge de l'entretien de l'immeuble.

Au final : la solution est trouvée avec la bonne volonté des parties (Ville-Prestataire-Syndic-Conseil syndical) chacun y mettant du sien.

La tournée est maintenue le lundi mais retardée pour un passage à 10h, laissant ainsi le temps à la société chargée de l'entretien de l'immeuble de sortir les containers à temps le lundi matin, les locataires, se chargeant de rentrer ceux-ci une fois vidés.

Une bonne nouvelle pour la propreté du quartier.

3. Des poteaux téléphoniques, un bois, des riverains et quelques tempêtes

Le Médiateur de la Ville de Quimper est saisi par un propriétaire qui se montre impuissant pour faire évoluer la desserte téléphonique de sa résidence et de ses deux voisins.

Au fond d'une impasse, ces trois maisons sont desservies par une ligne téléphonique aérienne longeant sur plusieurs centaines de mètres une voie qui traverse un bois appartenant à la Ville de Quimper.

Lors de tempêtes (et en Bretagne elles ne sont pas rares), des branches, parfois des arbres entiers, arrachent la ligne, privant les maisons de téléphone et d'Internet. Or, la personne qui vient de me saisir exerce une activité de conseil à l'international et considère que cela lui est préjudiciable.

À chaque fois (plus ou moins rapidement), les services de la Ville interviennent avec l'opérateur Orange pour rétablir la liaison et parfois remplacer les poteaux bois.



Cette situation perdure depuis quelques années.

Outre les frais occasionnés pour la desserte de trois maisons et la répétition des incidents, ce qui agace le plus ce propriétaire c'est que, mitoyen par l'arrière de ces trois habitations a été réalisé un lotissement entièrement raccordé en souterrain et qu'il trouve coûteux et aberrant de réparer régulièrement la ligne sur une distance importante, alors même qu'un réseau fibré existe à moins de 50 mètres.

Après moult contacts, j'ai la conviction que c'est la prise en charge des coûts qui bloque.

Un devis de raccordement a déjà été réalisé et les propriétaires ont donné leur accord pour une prise en charge partielle.

La Ville, qui supporte les travaux de remise en état après tempête, donne son accord pour la modification de la desserte mais cela traîne et la décision est sans cesse reportée.

Après de nouveaux contacts (je vous fais grâce des péripéties), j'arrive à réunir sur place les personnes concernées : Ville, Orange, propriétaire.

Tous sont d'accord pour admettre l'absurdité des coûts répétitifs de remise en état de la ligne ainsi que de la possibilité d'un raccordement réaliste et pérenne via le lotissement à proximité.

Au final ; un accord est trouvé pour la desserte souterraine à partir du lotissement voisin, les travaux de terrassement et d'enfouissement étant réalisés par la Ville et le raccordement par Orange.

4. Quand le Médiateur sort de ses attributions ordinaires

Une personne, handicapée suite à un accident, contacte le Médiateur de la Ville de Quimper et lui demande s'il lui est possible d'intervenir auprès de sa compagnie d'assurance qui a cessé de lui verser ses indemnités.

La compagnie fait état de pièces manquantes que la personne me dit avoir fournies.

Bien que ce litige n'entre pas dans mes attributions (Il ne s'agit pas d'un litige impliquant la Ville), je perçois une grande détresse, ressens l'urgence de la situation et lui promet d'intervenir.

Après échange, j'obtiens les coordonnées de la compagnie, les références du dossier et lui promets de m'enquérir des blocages.

M'annonçant comme Médiateur de la Ville de Quimper, les contacts sont facilement et rapidement établis et le dossier ressorti.

Rappelé dans la journée, il est établi que les pièces soi-disant manquantes avaient été mal orientées et que le dossier allait être régularisé et les arriérés rapidement versés.

Ce qui fut fait la semaine suivante, la personne me faisant parvenir un courrier me remerciant pour mon intervention.



5. Un petit jardin, un arbre, des feuilles

Un couple âgé prend rendez-vous avec le Médiateur de la Ville pour lui faire part des désagréments causés par la présence d'un arbre et de la chute de feuilles obstruant régulièrement les gouttières de la maison. De surcroît, cet arbre, ayant pris de l'importance, prive une partie de la maison de soleil à certaines périodes de l'année.

Le service « Espaces verts » de la Ville a été saisi mais le couple demeure sans réponse, ni contact.

L'arbre est planté dans un petit aménagement d'un carrefour, en bordure de la maison et atteint maintenant une dizaine de mètres.

M'étant transporté sur place, je ne peux que constater la réalité des désagréments pour un couple qui n'a plus la force d'entreprendre le nettoyage des gouttières, opération non sans risques par ailleurs. Je constate également que l'arbre masque en partie la visibilité de ce carrefour, et qu'il a déjà été endommagé par des automobiles.

La Ville de Quimper a adopté comme postulat de couper le moins d'arbres possible.

Pour autant, les services « Voirie » et « Espaces verts » sont d'accord pour admettre la nécessité d'une intervention.

L'élu en référence donne son accord sous réserve d'un nouvel aménagement comportant des végétaux de moindre amplitude, ce qui sera effectivement réalisé en deux phases avec l'abattage de l'arbre suivi quelques mois plus tard de nouvelles plantations.

6. Un accès garage difficile

Monsieur et Madame X, propriétaires riverains, considèrent que depuis la réalisation de travaux de voirie, l'accès à leur garage est devenu compliqué, leur véhicule frottant du fait de la chaussée bombée alors que cela leur était très facile avant.

Rendant la collectivité responsable, ils lui demandent de réaliser des aménagements pour améliorer l'accès à leur garage.

Le service « Voirie » de la Ville conteste la modification du profil de la rue et après avoir testé avec plusieurs véhicules municipaux différents, affirme que c'est l'entrée du garage qui, surélevée, est en cause.

En conséquence, la Ville refuse de réaliser les travaux d'aménagement envisagés par les propriétaires tout en assurant qu'elle ne s'opposera pas à ce que ceux-ci le soient, mais à leurs frais.

Il convient pour cela de déposer une demande de travaux qui sera examinée favorablement.

Monsieur et Madame X, insatisfaits, saisissent le Médiateur de la Ville de Quimper et sollicitent son intervention.

Après avoir recueilli les avis sur ce dossier, m'être rendu sur place et avoir échangé avec les demandeurs, je constate qu'en réalité, c'est l'acquisition très récente et postérieure aux travaux d'une nouvelle voiture sportive et surbaissée qui a changé la donne.



Monsieur et Madame X m'ayant fourni des photos édifiantes de l'accès au garage avec les véhicules précédents.

Je confirme donc la position de la Ville, parfaitement conforme à la réalité de la situation, en soulignant l'accord de principe pour un aménagement à leurs frais dès qu'ils en feront la demande.

Bernard RICORDEAU
Médiateur de la Ville de Quimper

« La médiation est une porte d'entrée de l'administration vers l'administration », Brahim HEDJEM, Vice-président de l'AMCT et Médiateur de la Ville de Pantin





Pour ce numéro, la rédaction de la Lettre d'Information a sollicité le Médiateur de la Ville de Pantin, Brahim HEDJEM, pour la rubrique consacrée au « Portrait ». Il a souhaité transformer le style traditionnel du « questions-réponses » en un récit.

Nommé par le Maire, sous l'autorité du Directeur Général des Services et fonctionnaire au grade d'attaché territorial, le Médiateur assure seul le pilotage et la coordination de la mission de médiation au sein de la Ville de Pantin depuis sept années. Sa fonction n'est pas limitée dans le temps.

Il exerce deux missions principales : régler les litiges entre la ville et les usagers et proposer des pistes d'amélioration de fonctionnement à l'administration.

De formation juridique, il a exercé plusieurs fonctions à la Mairie de Pantin. Possédant ainsi une solide expérience de la collectivité territoriale, il dispose de moyens matériels suffisants pour bien fonctionner, choix a été fait de positionner son bureau à l'extérieur du centre administratif afin de renforcer le caractère indépendant de la fonction.

Le Médiateur intervient en dernier recours sur des questions touchant uniquement les domaines de l'action municipale. Il n'a pas vocation à intervenir dans certains cas : commissions d'attribution (demande de logements, de places en crèche, d'aides financières), affectations scolaires, procès-verbaux ou décisions de justice, conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents, litiges entre particuliers.

Les collectivités publiques doivent faire face à de nouvelles exigences dans leurs relations avec leurs administrés. Leur rôle requiert une approche toujours différente dans l'écoute et l'échange avec eux.

Sur la base de ce constat et afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers, la Ville de Pantin a décidé lors du Conseil municipal du 17 juin 2011 de mettre en place le service de la médiation. Le Médiateur contribue également à une meilleure compréhension des règles de droit imposées à chacun car la médiation ne doit pas être prise comme une contrainte ; au contraire, elle doit permettre d'établir des rapports constructifs entre parties. Ce dispositif ouvre finalement une autre forme de démocratie participative.

Simple d'accès, facile et gratuit, le recours au Médiateur constitue un véritable changement dans les rapports à l'administration dans une époque, ô combien judiciaire. Avec ce service, les habitants disposent d'une voie de recours à l'amiable lorsqu'un litige avec la collectivité se fait jour. L'utilisateur recevra ainsi une réponse étayée et bénéficiera d'un accompagnement y compris s'il s'avère que son litige ne relève pas de la Ville de Pantin. Cette activité de réorientation, inhérente à la mission, permet de ne pas laisser l'utilisateur seul devant son problème.

Chaque requête est un morceau de vie et la médiation, parce qu'elle contribue à lever toutes formes d'incompréhensions, veut favoriser la construction d'un lien social confiant. Si les requérants s'adressent au Médiateur avec émotion car leur sentiment d'impuissance domine, les motifs sont essentiellement liés



aux compétences de la Ville et concernent l'habitat, le cadre de vie, la tranquillité publique, la justice sociale et les démarches administratives.

Au cours de l'année 2018, 197 requêtes ont été déposées entre les mains du Médiateur, chiffre en hausse par rapport à l'année précédente qui était de 175 demandes.

Il est possible de contacter le médiateur de plusieurs manières : courrier postal, courriel, téléprocédure et téléphone. Alors que l'année 2017 a été marquée par un changement majeur dans la manière de contacter le Médiateur, l'année 2018 confirme cette tendance à savoir la prédominance de contacts par téléprocédure. Plus largement, il apparaît clairement que l'outil informatique est considéré par les usagers comme suffisant pour permettre une transmission plus rapide de leurs saisines. Il s'agit à 98% de demandes individuelles et 2 % de demandes émanant de conseils syndicaux. Les requêtes émanent à 47% d'hommes et 53% de femmes. 65% ont entre 40 et 62 ans, 27% entre 20 et 39 ans, 8% entre 63 et 69 ans. Les délais d'instruction sont très variables et évidemment liés à la nature des difficultés rencontrées par les usagers. Le délai d'instruction d'un dossier, s'il doit être exigeant dans certains cas de grande détresse des usagers, est un temps nécessaire de travail et de réflexion.

C'est pourquoi, afin de développer le travail déjà bien engagé, une enquête de satisfaction du service a été menée tout au long de l'année 2017. Il est apparu clairement que l'image de la collectivité en sortait renforcée. Pour les personnes interrogées, l'action de la médiation contribue à améliorer le service rendu (92%) ; orienter la demande auprès du service compétent (89%) et favoriser un meilleur rapprochement entre l'administration et les administrés (92%) de par la proximité (95%), la qualité d'écoute (96%) et la qualité des réponses apportées (96%).

Ces chiffres l'attestent, le service public local trouve un écho particulier chez beaucoup de nos concitoyens. **Dans une société complexe et en proie à de nombreuses tensions, jamais la médiation n'a été aussi nécessaire**, jamais son inscription pérenne à tous les niveaux institutionnels n'a été aussi voulue et enfin, jamais sa présence dans le quotidien de la vie des citoyens n'a été aussi prégnante. Elle doit incontestablement pouvoir tracer la ligne de séparation entre des intérêts différents dans un souci d'équité, apaiser, dépasser une contrainte juridique ponctuelle rencontrée dans un différend et faire converger le service rendu et la prise en compte de l'expression des usagers.

Pour tous contacts :

Médiateur de la ville

Adresse postale : 84/88, avenue du Général Leclerc

Bureaux : 7, rue de la Liberté

Tél : 01 49 15 70 55

mediation@ville-pantin.fr ou en remplissant le formulaire en ligne sur ville-pantin.fr

Brahim HEDJEM

Vice-président de l'AMCT

Médiateur de la Ville de Pantin