

**Rapport annuel 2014
de la médiation
de la ville de Pantin**

Sommaire

Le mot du médiateur	3
I. La médiation, une fonction reconnue	4
1. Rappel historique	4
2. Une médiation reconnue qui poursuit son implantation	4
3. L'instruction des dossiers : des règles et des pratiques codifiées	4
II. Radioscopie de la médiation	5
1. Traitement des dossiers	5
2. Un mode de saisine	6
3. Origine géographique des demandeurs	6
4. Répartition thématique des saisines	7
5. Délais de traitement des dossiers	9
6. Avis du médiateur	10
III. Le médiateur de Pantin : un rôle actif dans les réseaux de médiation	10
IV. Quelques exemples de médiation	11
V. Recommandations	15
Annexe	16
Quelques exemples de courriers envoyés aux usagers	

Le mot du médiateur

Depuis 2011, la ville de Pantin a placé au cœur de son projet stratégique la question du renforcement des liens et du dialogue entre la ville et ses habitants. La médiation est l'une des mesures phares qu'elle a souhaité mettre en place afin de renforcer l'écoute des habitants, l'intervention auprès des usagers et le règlement de litiges à l'amiable, c'est bien le quotidien aujourd'hui de cette nouvelle mission.

Ce rapport a pour objet de retracer l'activité du médiateur de la Ville de Pantin au cours de sa troisième année d'exercice. Il couvre la période de janvier 2014 à décembre 2014. C'est donc l'occasion d'effectuer un bilan et de pouvoir faire évoluer ce dispositif pour l'amener toujours au plus près des habitants.

Le fait que ce rapport soit présenté au Conseil Municipal et rendu public est cohérent avec l'exigence de transparence liée à la médiation. Le nombre de dossiers traités, la nature et l'origine des saisines, leur diversité aussi, permettront au lecteur d'appréhender la particularité de cette fonction, et sa place au sein du service public.

Je constate avec satisfaction la saisine de plus en plus fréquente de la médiation, de 76 dossiers en 2013 à 128 requêtes en 2014. Cela témoigne d'une connaissance grandissante de cette mission par les citoyens qui y voient un élément du pacte citoyen que la ville veut créer avec eux. Dans une période difficile pour beaucoup de nos concitoyens, ce rôle de charnière est indispensable au bon fonctionnement de notre vie démocratique.

Les recommandations proposées par la médiation doivent maintenant nous permettre de faire progresser notre institution pour une meilleure qualité du service public.

A noter toutefois que je suis aussi saisi sur des dossiers qui ne concernent pas la ville mais une autre administration. Je réoriente alors ces personnes vers le bon interlocuteur ou vers le médiateur adéquat. Je relève que rien ne saurait remplacer le contact humain et le dialogue réel entre les administrés et les dépositaires des missions de service public. La ville de Pantin sait rester accessible et offre à ses administrés le choix du canal qui leur convient pour réaliser leurs démarches ... ce qui ne veut pas dire bien sûr que les litiges n'existent pas.

Aussi, je remercie toutes les personnes avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de ce troisième exercice. Je pense d'abord à l'ensemble des services municipaux. Leur engagement et leur connaissance des situations ont été une aide précieuse pour l'étude de situations parfois complexes.

Brahim Hedjem
Médiateur

I. La médiation, une fonction reconnue

1. Rappel historique

Le conseil municipal du 17 juin 2011 a créé un service de médiation à Pantin.

Sa mission consiste à proposer un règlement à l'amiable des litiges intervenus entre les usagers et les services de la ville. Il est en premier lieu un facilitateur de l'accès au droit pour les usagers et intervient pour accompagner les citoyens dans l'accomplissement de leur démarche.

Dans ce cadre, il peut être amené à orienter des administrés en recherchant des solutions et en rappelant les droits et devoirs de chacun. Il peut également être amené à présenter des propositions d'amélioration du service public lors de son rapport annuel.

Son activité ayant commencé en septembre 2011, ce troisième rapport, conformément aux orientations présentées en conseil municipal le 17 juin 2011, analyse les affaires traitées.

Il est ainsi apparu que la médiation est non seulement une interface entre les usagers et les services de la ville mais également avec les autres médiateurs et acteurs institutionnels présents sur le territoire. Cette partie de la mission met en exergue l'importance d'entretenir des échanges et des partenariats avec toutes ces institutions.

2. Une médiation reconnue qui poursuit son implantation

La nomination d'un médiateur complète un dispositif qui vise à rapprocher les Pantinois de leur administration municipale et à leur offrir une voie de recours en cas de litige. C'est une avancée, un progrès, qui doivent être mesurés également sur le plan du fonctionnement des services, intégrant le rôle du médiateur dans les procédures internes. Dès lors, le bénéfice est réel, dans le sens de l'intérêt général.

Au fil de ses interventions, le médiateur a aussi été l'interlocuteur de la Maison de la Justice et du Droit. Il a ainsi adressé des requérants au conciliateur de justice quand leur saisine ne concernait pas un litige avec la ville mais avec un tiers. Inversement, la Maison de la Justice et du Droit a réorienté vers le médiateur plusieurs personnes dont le dossier concernait la ville de Pantin. En interne, la prise en compte de l'existence du médiateur s'est encore consolidée au cours de cette année 2014. Des services, en particulier le service accueil et/ou les écrivains publics, ont acquis le réflexe de diriger les usagers vers le médiateur quand cela était nécessaire.

3. L'instruction des dossiers : des règles et des pratiques codifiées

La troisième année d'exercice a permis de poursuivre et d'approfondir les règles de fonctionnement en ce qui concerne l'organisation du travail, de sorte que les dossiers ont pu être traités dans des délais les plus courts possibles, tout en s'assurant de leur complète instruction. Comme l'an passé, le médiateur privilégie le contact direct avec le requérant.

Le médiateur examine les conditions de recevabilité des dossiers qui lui sont présentés. Certains dossiers peuvent être classés « irrecevables », c'est-à-dire ne relevant pas du tout du rôle du médiateur. D'autres voient leur recevabilité écartée, du fait qu'ils ne correspondent pas à la logique même de la médiation, conçue comme « recours » et non pas comme un mode de

fonctionnement régulier et normal qui régirait les demandes des usagers s'adressant au médiateur en lieu et place de l'administration municipale.

Les critères de recevabilité sont les suivants : l'antériorité, un premier degré de réponse insatisfaisant (ou jugé tel) ou encore l'absence même de réponse de la part de la Ville. Une fois le dossier considéré comme recevable, la méthodologie est toujours la même.

Un dossier est ouvert, doté d'un numéro d'enregistrement. Un courrier est systématiquement adressé au demandeur, l'en informant. Le médiateur examine les pièces apportées par le demandeur. Si la nature de la saisine nécessite une vision des lieux ou de l'environnement, il peut se rendre sur place. Le médiateur mène l'instruction d'un dossier en impartialité, s'appuyant sur les éléments techniques demandés à l'administration municipale, via des interlocuteurs clairement identifiés (responsables de pôle, directeurs...). Ces retours de l'administration sont essentiels pour instruire la saisine et formuler ainsi un avis. Le médiateur évalue alors en toute objectivité le grief porté par l'usager. Il ne se forge son opinion qu'après avoir réuni l'ensemble des pièces.

Une part des dossiers est aussi réorientée. Ces dossiers « réorientés » peuvent l'être initialement, au moment où se manifestent les demandeurs, pendant leurs appels téléphoniques au secrétariat du médiateur. Ce sont les cas les plus simples. Une majorité d'entre eux fera toutefois l'objet d'un traitement plus attentif et personnalisé : ici le médiateur prendra soin de répondre par écrit à chacun d'entre eux, orientant les intéressés vers l'interlocuteur compétent, au niveau local, départemental ou national.

II. Radioscopie de la médiation

1. Traitement des dossiers

A l'issue de cette première étape, indispensable, se forme un tri entre les dossiers « recevables », 95%, et les autres, dits « non recevables », 5%. Par rapport à l'année dernière, la proportion de dossiers dits irrecevables baisse (en 2013, elle était de 10%). En effet, les usagers prennent petit à petit conscience du rôle du médiateur, notamment celui de régler exclusivement les dossiers relevant d'un champ de compétence bien défini.

Le médiateur de la Ville de Pantin a ainsi traité 128 dossiers (dossiers dits recevables). Pour mémoire, 76 dossiers ont été traités durant l'année 2013. Ajoutée à cela, la proportion de dossiers réorientés, au nombre de 97.

Sur le plan quantitatif, on observe une augmentation notable des requêtes alors que les semaines qui ont précédé l'élection municipale furent une période de moindre intensité. Ce constat est partagé par l'ensemble des médiateurs publics et cela s'explique aisément par le transfert d'une partie des réclamations vers les élus plus sollicités en période électorale.

Plusieurs situations ont aussi fait l'objet d'une réorientation, conformément à ce qui est observé dans d'autres services de médiation. Il a pu s'agir de dossiers redirigés vers les médiateurs qui ont une compétence nationale (médiateur d'EDF ou de l'Énergie, Pôle Emploi, Assurance), mais aussi vers des correspondants locaux (CAF ou Conseil général).

Face à ces demandes, le médiateur peut ainsi apporter un premier niveau de réponse et d'écoute, ce qui est souvent vécu positivement par les personnes requérantes.

2. Un mode de saisine

Les canaux de saisine sont variables. Ils ont été développés de manière à pouvoir offrir des moyens d'accès pour chacun des usagers, en fonction de sa sensibilité. Il semble donc intéressant de comprendre par quels moyens les demandeurs s'adressent au médiateur.

38% par téléphone
33% par téléprocédure
12% par permanence
9% par courrier
8% par mail

L'ensemble des canaux est utilisé pour joindre le médiateur.

On note que la prise de contact se fait majoritairement par téléphone (38%). Vient ensuite, de très près, l'utilisation du formulaire en ligne à hauteur de 33% disponible à partir du site Internet de la Ville (www.pantin.fr) qui est un outil pratique, simple d'utilisation et qui offre de multiples avantages. Les saisines sont ainsi immédiatement notifiées au médiateur qui en prend connaissance par courrier électronique.

Parfois aussi, les demandeurs se présentent directement à la Maison de l'Emploi pour rencontrer le médiateur (12%) ou interpellent le médiateur par mail (8%). L'envoi par courrier postal adressé directement au médiateur représente 9% du mode de transmission des réclamations.

Les demandes de médiation par téléphone, formulées en très grande majorité et par téléprocédure, constituent donc les deux principaux modes de saisine.

À noter que beaucoup d'appels téléphoniques pour des demandes d'information parviennent également à la médiation. Des réponses leur sont apportées et ne font pas l'objet d'ouverture de dossiers.

La très grande majorité des personnes fait appel à la médiation, soit suite aux articles parus dans le magazine Canal, soit suite à une visite du site internet de la ville ou enfin grâce au bouche à oreille et à la plaquette diffusée dans les lieux publics.

3. Origine géographique des demandeurs

L'étude de l'origine géographique révèle que huit demandeurs sur dix sont domiciliés à Pantin (85%). A l'inverse, 15% sont originaires d'une autre commune mais sont tous des anciens Pantinois. Rien d'anormal à cela dans la mesure où les requérants peuvent posséder un bien sur Pantin, sans y résider eux-mêmes ou y conserver des attaches. Voici donc la répartition :

23% Quartier Église et Sept Arpents
23% Quartier Quatre Chemins
20% Quartier Mairie-Ourcq
15% Extérieur
14% Quartier Petit et Haut Pantin
5% Quartier Les Courtillères

A noter que trois quartiers (Mairie-Ourcq - Église et Sept-Arpents - Quatre Chemins) sont concernés de manière quasi identique et constituent au total 66% des demandes.

Une véritable surprise apparaît cette année avec le quartier des Quatre Chemins. Alors que la zone urbaine sensible des Courtilières, qui connaît une demande sociale plus forte et des services publics présents, représente à peine 5% des demandes, l'autre zone sensible, le quartier des Quatre Chemins, de même typologie, progresse de plus 7% par rapport à 2013 et atteint aujourd'hui 23% des demandes.

Une autre particularité marque cette année : la part des demandes venant de l'extérieur connaît une augmentation de près de 10% par rapport à l'année dernière. Généralement, trois cas se présentent, soit les personnes sont propriétaires d'un logement et connaissent des difficultés avec leurs locataires, soit elles sont anciennement locataires et ont une dette de loyer à régler, soit enfin, elles rencontrent des difficultés administratives.

4. Répartition thématique des saisines

Ce rapport, comme le précédent, classe les saisines selon une répartition thématique. Sans réelle surprise, une part importante des situations présentées concerne deux vastes thématiques, dont une prédominante. Ce sont les questions liées au logement et à la tranquillité publique qui arrivent en tête. Bien loin après, les dossiers relatifs à la voirie, la gestion des espaces publics, les déplacements, l'urbanisme, le commerce, le cadre de vie, l'environnement, le social ou l'éducation.

Cette analyse par thème a le mérite d'offrir des éléments de comparaison, mais en tant que tel elle ne peut suffire à tirer des conclusions définitives.

- Le thème du logement figure largement en tête des litiges transmis à la médiation et concentre à lui seul 24% des saisines (contre 34% l'année dernière).

Ce chiffre est en baisse de manière notable car les usagers comprennent de plus en plus les domaines de compétence du médiateur. Il convient de plus d'ajouter que la mise en place de la direction de la proximité par Pantin Habitat a grandement facilité la résolution des conflits, la fluidité des demandes et une meilleure connaissance des domaines de chacune de nos institutions.

La situation reste néanmoins difficile car le nombre élevé de réclamations reçues reflète bien les préoccupations de beaucoup de locataires ou propriétaires issus du parc privé ou parfois du parc social. Beaucoup d'entre eux dénoncent l'état de leur logement, qu'ils qualifient d'insalubres. D'autres requérants regrettent le manque d'explication donnée concernant leurs demandes et/ou d'échanges de logement ; S'ajoutent des incompréhensions fortes relatives au montant de leurs charges ou de la gestion du bail de leur appartement : contestations sur les charges d'eaux, demandes de transfert de bail, modification du contrat en cours de location...

Les conflits de voisinage, exacerbés par l'occupation dense et une isolation phonique déficiente dans certains immeubles souvent anciens, sont très nombreux à être portés à l'attention du médiateur, y compris les demandes de travaux pour remettre en état un appartement vétuste ou bien encore faciliter des démarches de locataires qui ont subi un dégât des eaux.

Pour les saisines liées au logement, le médiateur n'émet pas un avis, il alerte le bailleur. Ce dispositif a ainsi permis de régler la grande majorité des litiges et de s'apercevoir très souvent

que les dires des usagers sont parfois loin de la réalité des dossiers détenus par les bailleurs (par exemple, le montant excessif des charges cache régulièrement des dettes de loyers).

Le bilan après trois années d'exercice est ainsi encourageant :

- Pour les locataires, il a permis de régler des situations qui étaient bloquées depuis un moment, parfois dues à des difficultés de communication ou à la complexité du dossier ou parfois même à un manque de confiance du locataire vis à vis de son bailleur, ou inversement.
- Pour les bailleurs également qui ont pu bénéficier d'un canal d'alerte sur certaines situations et qui ont pu ainsi les régler.

- Une autre tendance se confirme avec 21%, liée aux problèmes relatifs à la tranquillité publique (contre 17% l'année dernière).

Chiffre en légère augmentation par rapport à l'année dernière et cela touche essentiellement des réclamations liées à la sécurité des biens et des personnes et des plaintes relatives au voisinage. A noter une quasi absence des sujets concernant le stationnement ou même plus largement de contestations d'amende.

Pour beaucoup de citoyens, c'est parfois l'occasion d'exprimer un mal être mais aussi une réalité délicate à vivre. La plupart d'entre eux ont fait une démarche auprès de la police nationale ou municipale mais veulent néanmoins la renforcer en interpellant le médiateur.

Certains confondent la médiation avec le service des correspondants de nuits tandis que d'autres espèrent que l'intervention du médiateur pourra améliorer des passages de police dans leurs quartiers, faire suivre leurs demandes auprès des services compétents quand il y a une demande plus technique (mettre plus de poteaux pour éviter des stationnements gênants, par exemple) ou encore les informer sur l'action de la ville en matière de prévention et de sécurité.

- D'autres thèmes apparaissent.

15% Urbanisme - Environnement - Cadre de vie
11% Enfance - Education - Sports
11% Ressources juridiques - État Civil - Population
9% Santé - Social
6% Commerce
3% Autres

- Premier point, les questions liées à la qualité du cadre de vie.

Par rapport au premier et deuxième exercice, l'arrivée des questions liées à l'urbanisme restent stables. Il s'agit là soit de contentieux en cours de traitement, ou dans l'attente d'une décision de justice ou même de conflits entre particuliers.

Les demandeurs souhaitent aussi une amélioration de la qualité du revêtement de leur voirie, de leur rue, de plus d'arbres et de circulations plus douces. Ils restent très attentifs aux travaux d'embellissement que la ville met en œuvre. Il s'agit là surtout d'une expression d'exigences de qualité du cadre de vie et de l'environnement immédiat dans lequel ils vivent.

- Deuxième point à souligner, les questions liées aux solidarités et aux questions administratives

Elles font apparaître essentiellement des différends qui se créent avec la CAF par rapport à des prestations sociales à rembourser ou encore avec le Trésor Public auprès duquel sont sollicités des échelonnements de dettes ou des demandes de révision de calcul de quotient familial.

L'accomplissement de démarches administratives peut être source de difficultés ou d'incompréhensions pour le citoyen fragilisé par des circonstances particulières (demande d'inscription pour un dossier de logement surtout avec l'instauration du numéro unique, certificat d'hérédité suite au décès d'un proche, suivi d'une affaire où la ville attend la décision du tribunal, panne informatique de la procédure de télépaiement).

Il est important de signaler que dans la manière de répondre aux usagers par les services, les réponses par mail et les contacts téléphoniques sont majoritairement ressentis de manière positive, sur la forme et le fond des réponses données.

- Troisième point à souligner, les questions liées au commerce

Dans le cadre du déménagement du marché Hoche au marché Olympe de Gouges, nombreux sont les volants qui ont souhaité rencontrer le médiateur pour en savoir plus sur le projet et surtout les critères qui ont prévalu pour sélectionner les commerçants amenés à déménager sur la nouvelle place.

5. Délais de traitement des dossiers

L'exigence de répondre dans des délais raisonnables aux usagers demeure un objectif prioritaire de la médiation. Toutes les demandes parvenues sont examinées dans les trois semaines qui suivent la demande (accusé de réception et première étude de la recevabilité) au lieu de deux, l'année dernière.

Le délai du règlement final du dossier dépend de la complexité du dossier, des attentes liées aux requêtes exprimées et du retour de la fiche navette, outil d'échange d'informations avec les services. En moyenne, c'est au bout d'un mois et demi, que l'on peut considérer que le dossier est clos.

Les délais de réponse des services via cette fiche constituent l'un des éléments, parmi d'autres, qui permettent pour le médiateur d'assurer une réponse rapide auprès de l'utilisateur. En moyenne, les services de la ville sont réactifs et transmettent très vite leur point de vue.

Autre point non négligeable, le renforcement de la collaboration et du dialogue engagés avec les médiateurs de d'autres institutions permet une résolution plus facile et plus rapide des litiges.

6. Avis du médiateur

Il est intéressant d'examiner ce qu'il advient d'une demande d'un usager traitée par le médiateur. Trois issues sont envisagées : résolution favorable au requérant, confirmation de la décision de l'administration et solution médiane.

En 2014, après instruction, le médiateur a émis une résolution favorable au requérant dans

17% des cas. Le médiateur reconnaît la légitimité de la demande et produit un avis en ce sens, développant une argumentation. A contrario, dans 22% des cas, le médiateur a confirmé la décision de l'administration.

Bien entendu, ces chiffres recouvrent dans le détail des réalités différentes, selon le degré de complexité des situations.

Comme toujours, dans ces circonstances, la décision est le résultat d'une construction, celle de la recherche d'une solution équitable.

En conscience, le médiateur examine les situations qui lui sont soumises et statue en toute indépendance. Quand le dossier s'y prête, les convergences sont recherchées dans un sens comme dans l'autre. Cette démarche est commune à tout exercice de médiation : elle a pour seul objectif de mettre un terme à un litige, constat d'un désaccord sur fond souvent d'incompréhension ou de méconnaissance des procédures ou très souvent de ses propres droits.

Fréquemment, la résolution d'un conflit se règle par un accord sur la base d'un compromis : c'est un principe de base dans toute démarche de médiation, ou de conciliation. **Ainsi, 61% des demandes ont l'objet d'une solution médiane.**

III. Le médiateur de Pantin : un rôle actif dans les réseaux de médiation

Le médiateur de la ville de Pantin a développé dès sa nomination des contacts au niveau local, départemental et national.

- Le Club des Médiateurs du service Public

Il regroupe des médiateurs intervenant dans le champ de la médiation institutionnelle et qui partagent des valeurs communes : écoute équilibrée, impartialité, équité, transparence.

Le médiateur de la Ville de Pantin a participé à une formation de 2 fois 3 jours organisée par ce Club, ce qui lui a permis de renforcer de nouvelles méthodes de travail et de nouer des contacts utiles avec d'autres médiateurs.

- L'association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Elle a été créée le 16 mai 2013. Sa création, qui doit beaucoup à l'impulsion voulue et donnée par Claire Brisset, a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. Les contacts avec Madame BRISSET, médiatrice de la Ville de Paris, et ses services ont joué un rôle moteur dans la mise en place de la médiation à Pantin. Le réseau constitué nommé « Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales » regroupe aujourd'hui plus de 30 médiateurs de villes, plus de 15 médiateurs de conseils généraux et 2 médiateurs de conseils régionaux. L'Assemblée Générale de l'AMCT qui a lieu le 12 juin 2014 à Angers a permis le partage d'expériences entre ses membres.

Le médiateur de la Ville de Pantin est actif dans ce réseau, a participé à différents groupes de travail et en est aujourd'hui le vice-président.

- Le Défenseur des Droits

Cette institution est une autorité indépendante qui peut être saisie par toute personne qui s'estime lésée par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public. Elle peut être aussi saisie en cas de discrimination, sur des situations portant atteinte aux droits des enfants, sur des manquements à la déontologie de la part des forces de sécurité. Le médiateur de la Ville de Pantin a eu plusieurs rencontres avec la responsable de cette institution au niveau local puisqu'elle officie à la Maison de Justice et du Droit.

À plusieurs reprises, le médiateur a réorienté des usagers vers le Défenseur des Droits, et inversement.

- Les autres médiateurs

Le médiateur et son équipe tiennent à jour et à disposition les différentes médiatures existant sur le département.

IV. Quelques exemples de médiation

Une rue en devenir

Suite à des échanges avec la ville, des travaux de mise d'enrobés ont été effectués dans la rue Hoche mais aujourd'hui, force est de constater un état dégradé de la voie dû aux nombreux travaux d'aménagement. D'où l'interpellation de Monsieur R habitant cette rue sur les points suivants (vibrations dues au passage des poids lourds et des bus, tremblement au sein de son appartement, revêtement considérablement dégradé).

Cet état de faits crée manifestement des nuisances pour de nombreux riverains qui pourraient porter une pétition à Monsieur le Maire si la situation restait comme telle.

Dans ces conditions, Monsieur R souhaite que la ville puisse de nouveau mettre un enrobé le plus rapidement possible afin de permettre à tous les usagers de vivre plus tranquillement. Il comprend que des gros travaux aient lieu dans la rue et demande une amélioration de la qualité du revêtement pour une partie de la rue Hoche qui va en plus voir venir le nouveau marché.

Après avoir sollicité l'avis des services techniques et constaté les nombreux travaux qui ont lieu dans la rue ou aux alentours, un enrobé a été posé sur les lieux souhaités par Monsieur R et constatés par les services avec la perspective de devoir refaire la rue une fois les gros travaux terminés.

Un manque d'information

Un courrier de demande de renseignement d'urbanisme arrive en mai 2014, le dossier est resté sans réponse. Monsieur Y réécrit en août à Monsieur le Maire qui transmet le dossier au médiateur. C'est en novembre que Monsieur Y, après des observations de son voisin et sans réponse du médiateur (qui au final n'a pas reçu le dossier transmis par le Maire), prend contact par téléphone avec le médiateur.

Dans ces conditions, le médiateur regrette le caractère tardif du traitement du dossier (étant donné la circulation du courrier), rappelle les règles d'urbanisme à respecter en cas de travaux, tente et réussit une médiation entre les deux parties pour éviter le recours en justice.

Des arbres encombrants

Des habitants du 8 rue Eugène et Marie Louise Cornet interpellent le médiateur sur les arbres de la rue qui, d'une part, empêchent la lumière de passer à travers les fenêtres et d'autre part, augmentent par voie de conséquence leurs factures d'électricité.

Le médiateur, après avoir sollicité le service technique de la ville, a répondu que la ville ne souhaitait pas couper les arbres qui donnaient un véritable cachet esthétique à la rue – sentiment partagé par ailleurs par ces mêmes habitants et que l'élagage était pour le moment la seule issue favorable.

Incompréhension mais rassurée

Une usager, Madame R, propriétaire, effectue depuis le 9 août 2005 des démarches afin de trouver une issue favorable au litige qu'elle a avec son voisin, Monsieur B, également propriétaire.

Monsieur B a en effet construit une pièce à vivre sans autorisation préalable émanant de la ville ayant pour conséquence majeure la création d'infiltrations d'eaux dans une pièce de la maison de Madame R.

La ville a lancé une procédure devant le TGI de Bobigny en 2005 qui par sa décision en juin 2007 a décidé de classer le dossier. Consciente des difficultés posées à Madame R, la ville a de nouveau fait un constat et l'a transmis au TGI en mars 2010 et à la date du 26 avril 2012, la procédure est toujours en cours devant le tribunal.

Depuis et d'après ses dires, malgré plusieurs relances écrites et orales, Madame R a le sentiment d'être laissée à l'abandon, d'autant que de nombreux courriers sont restés sans suite.

Le médiateur l'a rassurée sur les démarches entreprises actuellement par la ville de Pantin qui lutte contre ce type d'infraction au quotidien et a constaté les temps longs de décision notamment du TGI pour étudier les différends liés à l'urbanisme réglementaire.

Retour au calme

Monsieur C, qui occupe un logement social avec ses deux jeunes enfants, est confronté depuis 3 ans à des menaces ainsi qu'à des agressions verbales et physiques du fait de Monsieur N, son voisin de palier.

Monsieur C demande l'aide du médiateur pour faire cesser ces troubles.

Le médiateur relaie les demandes du locataire en informant le bailleur que des plaintes pour injures verbales et agressions volontaires ont été déposées à l'encontre de Monsieur N et que

les constatations médico-judiciaires confirment les déclarations de Monsieur C.

En réponse, le bailleur social informe le médiateur avoir entrepris toutes les dispositions nécessaires au relogement dans les meilleurs délais de la famille de Monsieur C et d'avoir débuté une procédure d'expulsion de Monsieur N qui ne s'acquitte pas de ses loyers depuis un moment.

Le secret professionnel

Une habitante sollicite le médiateur afin d'obtenir un document d'arrêt de travail auprès du médecin territorial suite à une chute qu'elle a effectué dans un centre de santé. Elle ne comprend pas pourquoi elle ne l'obtient pas. Cette affaire paraît simple mais revêt une complexité assez grande notamment dans une demande qui s'effectue un an après les faits.

Le médiateur, après avoir sollicité le service juridique de la ville, a répondu que, seul le médecin, soumis au secret professionnel, était habilité à fournir un quelconque document à caractère médical.

Un locataire angoissé

Monsieur F, locataire du parc social, fait appel au médiateur car il estime que son logement n'est pas suffisamment sécurisé et se dit victime de cambriolages sans effraction. Sa porte d'entrée ainsi que la serrure ont été changées trois années auparavant. Monsieur F a été destinataire de l'ensemble des doubles de clés correspondant à la nouvelle serrure. Il a, de son côté, fait procéder trois fois au changement du canon de la porte sans constater l'arrêt des intrusions dans son appartement.

Il souhaiterait que le médiateur intervienne auprès de son bailleur afin de renforcer la sécurisation de son appartement.

Le médiateur lui précise que le bailleur n'est pas tenu de garantir le locataire du trouble que des tiers apportent par voies de fait à la jouissance de son logement (article 1725 du Code civil) d'autant plus que Monsieur F n'apporte aucune preuve des cambriolages ou du moindre délit.

Une facturation justifiée

Monsieur P souhaite l'intervention du médiateur concernant le différend qui l'oppose à son bailleur au sujet d'une facturation de charges d'eau qu'il estime excessive.

Après intervention, le médiateur est informé par le bailleur qu'il a fait procéder au remplacement de l'ensemble des compteurs par des compteurs individuels. Constatant que le débit d'eau restait très important, le bailleur a procédé au contrôle de l'ensemble des installations sanitaires quelques mois plus tard. Aucune fuite n'a été détectée.

Après enquête, le bailleur a relevé que l'occupation du logement ne se limitait pas seulement au locataire en titre, mais également à trois autres personnes. Par conséquent, la consommation d'eau contestée, si elle pouvait sembler excessive pour une personne seule, s'avérait conforme à la composition réelle du foyer.

V. Recommandations

Au regard des différents saisines, plusieurs recommandations sont possibles. Ainsi, cette année, le médiateur a estimé qu'il était important de mettre l'accent sur deux points.

Recommandation première

- Centralisation des demandes des usagers

Le médiateur a constaté qu'un Pantinois formulant une demande, ou exprimant un désaccord avec la mairie pouvait saisir le service compétent, mais également l'adjoint thématique ou le conseiller municipal délégué ou même interpeller le maire par écrit.

La traçabilité du dossier est donc essentielle pour assurer un pilotage efficient en interne.

Aussi, pour assurer une meilleure lisibilité globale des demandes et des litiges, la proposition est de mettre en place **un système unique de traçabilité**. Cette organisation donnerait également plus de lisibilité pour les élus et favoriserait la transversalité du traitement des dossiers. Ce système permettrait aussi d'améliorer, de professionnaliser une démarche qualité mais également de renforcer la communication auprès du public.

Recommandation deuxième

- Les travaux pour améliorer la qualité de vie

Les travaux sur l'espace public nécessitent souvent des restrictions de circulation. Le médiateur a pu observer que l'information délivrée aux riverains était dans certains cas insuffisante, ou pas assez précise surtout quand il s'agit de travaux exercés par des entreprises extérieures. Ce qui provoque de nombreux désagréments notamment celui de se faire enlever son véhicule ou d'entendre pour une durée non connue beaucoup de bruits.

Un chantier, c'est bien normal, possède sa propre dynamique, mais si le calendrier évolue, il serait opportun de le faire savoir aux personnes concernées, en actualisant les informations fournies.

Le médiateur propose donc d'intégrer dans les appels d'offre **un critère « qualité de l'information donnée aux riverains, particuliers et professionnels »** et de systématiser l'information en direct sur le site de la ville et sur les panneaux dédiés à cet effet.

Annexe

Quelques exemples de courriers envoyés aux usagers

1. Carte Améthyste

Suite à votre interpellation en date du 29 janvier 2014, j'ai examiné votre dossier avec attention.

Pour votre information, sachez que le service médiation a pour vocation de répondre aux usagers en toute neutralité et objectivité sur tous les dossiers qui nous sont présentés. Nous ne traitons pas les dérogations scolaires, les attributions de logement, les amendes ou enlèvements de véhicules sur la voie publique, les conflits privés et les litiges en cours d'instruction judiciaire.

J'ai le regret de vous informer que la situation que vous évoquez ne relève pas de mon domaine de compétence dans la mesure où vous ne faites pas état d'un différend avec un service administratif de la ville de Pantin.

Soucieux néanmoins de vous apporter le soutien qui vous est nécessaire, je transmets votre demande au Médiateur du Conseil Général, compétent pour traiter votre réclamation, afin qu'il apporte directement une réponse à votre problème.

2. Calcul du quotient familial

Vous avez bien voulu attirer l'attention du médiateur de la ville de Pantin sur votre situation. Vous faites part des difficultés que vous rencontrez pour obtenir le calcul de votre quotient familial.

Le médiateur a pris attentivement connaissance de vos préoccupations.

J'ai interpellé le responsable du service concerné qui m'a donné toutes les précisions nécessaires pour répondre à votre question.

Je vous invite à vous rendre à la Trésorerie Principale (rue Delizy) et de demander un bordereau de situation. Puis, vous devez prendre rendez-vous avec Madame Caroline Daniel au 01.49.15.41.66. Vous vous présenterez à ce rendez-vous avec ce bordereau et les autres pièces nécessaires, votre quotient familial sera alors calculé.

3. Déménagement du marché Hoche

Suite à votre interpellation en date du 23 octobre dernier, j'ai examiné avec attention votre dossier.

Le transfert du marché Hoche vers la place Olympe de Gouges a conduit à une réduction importante du nombre de places pour les commerçants volants. Ce transfert était rendu nécessaire pour des raisons de sécurité (il se déroulait le long d'une route à grande circulation) et pour des raisons de commercialisation (le secteur non alimentaire avait pris le pas sur le secteur alimentaire, menaçant la pérennité de ce marché).

Contrairement aux commerçants abonnés, les commerçants « volants » n'ont pas la garantie d'être placés sur les marchés pantinois et le placement est donc réalisé à la séance. Comme vous le savez, la sélection des commerçants volants est du ressort unique du placier. Ce choix relève donc de la société « Nouveaux Marchés de France » qui bénéficie d'une délégation de service public pour la gestion des marchés forains pantinois.

Par son dimensionnement, la place Olympe de Gouges ne permet d'accueillir que 4 commerçants volants. Vous avez déjà pu débattre sur l'une de ces places, mais en aucun cas, il n'est possible de garantir que cette possibilité puisse vous être offerte lors des séances suivantes et de manière permanente.

Face au nombre de commerçants volants impactés par le transfert du marché Hoche, la Ville a étudié préalablement des solutions de repositionnement sur d'autres marchés. Aussi, afin de répondre au mieux à cette problématique, la société « Nouveaux Marchés de France » à ma connaissance vous a proposé des solutions alternatives (principalement sur les marchés de Rosny, Évry et Clichy) pour vous permettre une poursuite d'activité.

Alors que la ville n'a aucune obligation dans ce domaine, certains commerçants dont vous faites partie, ne se sont pas satisfaits de ces propositions.

Je vous confirme donc la position de la ville, celle de ne pas pouvoir vous octroyer une place durable au sein du marché Olympe de Gouges.

4. Enlèvements d'un véhicule

Suite à notre entretien en date du 17 novembre dernier, j'ai examiné avec attention votre dossier.

J'ai interpellé la responsable du service concernée qui m'a donné toutes les précisions utiles et nécessaires pour répondre à votre interrogation.

Les arrêtés municipaux ont été affichés plus de 48 heures avant l'opération « Ma rue, j'en prends soin » organisée le 23 octobre dernier, rue Charles Nodier.

La police municipale a vérifié les dates d'affichage des arrêtés, cela avant chaque opération, et a posé plusieurs jours de suite des flyers sur les pare-brises pour informer les propriétaires de véhicules de ne pas stationner dans la rue au moment des travaux.

Il est vrai qu'il est fréquent que des arrêtés soient volontairement arrachés, il en reste néanmoins toujours un ou deux en place sur la rue, et ils sont, par ailleurs, systématiquement remplacés.

De plus, le service communication précise que l'opération a été largement annoncée à la population par l'envoi d'une lettre info-riverains, d'une annonce dans le journal Canal ainsi que la pose d'un calicot en hauteur à chaque entrée de la rue Charles Nodier.

Voilà les informations qui sont en ma possession et que je tenais à vous restituer.