

# Rapport annuel 2015 de la médiation de la ville de Pantin

Écouter - Expliquer - Orienter - Résoudre

## Sommaire

	Page
L'édito du médiateur	3
Chapitre 1. Le cadre	4
A. Les constantes de la médiation	4
B. Le traitement des réclamations individuelles	4
C. Un réseau en plein développement	5
Chapitre 2. Le bilan d'activité du médiateur	7
A. Le nombre et mode de saisines et la répartition géographique	7
B. La répartition par domaine d'activité	8
C. Le résultat de la médiation	10
Chapitre 3. Quelques situations de demandes de médiation	12
Conclusion	15

## **L'édito du médiateur**

Détendre des crispations, permettre à un usager de faire valoir ses droits, de les faire reconnaître, si besoin, de connaître ses obligations, de les comprendre et apaiser les relations, telles sont les ambitions et les priorités essentielles de la médiation.

Élément du pacte citoyen développé par la ville, la médiation est un outil essentiel au service d'une relation simplifiée entre les citoyens et l'administration. Bien sûr, le respect de la loi s'impose à tous mais, à côté du respect de la loi, il y a aussi, le souci de l'équité.

**A côté de l'impératif du droit, le besoin d'être écouté. Derrière l'application de la règle générale, la prise en compte de situations particulières.**

C'est cette préoccupation que la médiation s'efforce quotidiennement d'introduire dans sa démarche qui illustre bien une volonté claire d'améliorer de manière continue la qualité du service public.

Je constate avec satisfaction la saisine de plus en plus fréquente du service de la médiation, témoignage d'une connaissance toujours grandissante de cette mission par les citoyens et signe d'une action qui s'installe dans le paysage local. Certes, le nombre de requêtes reste modeste, 134 situations, mais constitue un encouragement à poursuivre le travail.

Les demandes très diverses révèlent toujours du différend proprement dit. Les services rendus par l'administration sont pourtant très importants, et il ne faut surtout pas en diminuer la portée, au contraire.

C'est pourquoi, le dialogue doit toujours être la priorité et le chemin à prendre, ce dans le respect de chacune des parties d'autant que le bilan de cette quatrième année d'exercice confirme bien le besoin des usagers d'être toujours plus entendus.

Enfin, j'en profite pour remercier toutes les personnes avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de l'année dernière et notamment l'ensemble des services municipaux et tous les partenaires qui ont facilité grandement le dénouement de conflits ou la levée de toutes incompréhensions.

Brahim Hedjem  
Médiateur

## **Chapitre 1. Le cadre**

### **A. Les constantes de la médiation**

La médiature vise à faciliter une relation, c'est un mode alternatif de résolution de conflits qui laisse les parties décider de l'accord qui en résultera. Elle favorise l'émergence d'une solution commune et constitue un dispositif ouvert à toute personne désireuse de tenter de régler à l'amiable un litige qui l'oppose à l'administration. Elle ne modifie en aucun cas les délais de recours au contentieux et implique l'impartialité relative aux protagonistes, la neutralité relative à l'aboutissement et à la solution et l'indépendance relative aux décisions prises.

Si elle n'a pas vocation à recevoir tous les usagers qui ont eu une réponse négative et que seuls ceux qui estiment leurs droits bousculés, non entendus ou qui ont des éléments nouveaux à produire, peuvent faire l'objet d'une médiation, il n'empêche que toute personne pourra exposer sa situation, à tout moment.

Certaines situations n'entraîneront pas forcément une médiation proprement dite, mais la personne recevra une écoute, une information voire des conseils. Il y a donc un discernement à avoir face à chaque demande, ce qui suppose un temps précis d'appréciation. C'est la base de l'installation du service de la médiature, celle de :

- tenter de régler à l'amiable les litiges entre l'administration communale et les usagers, dans le respect du principe de légalité et d'équité, en s'appuyant sur les fondamentaux de la médiation.
- d'orienter ensuite vers les organismes compétents si l'objet du litige ne relève pas des compétences de la commune car la mission de la médiature est aussi d'informer la personne sur ses démarches et ses droits, selon sa demande.
- et de formuler si nécessaire des recommandations qui visent à améliorer le service rendu à l'utilisateur, soit dans le rapport que le médiateur adresse chaque année à l'assemblée communale, soit ponctuellement dans les conclusions de médiation rédigées au cours de l'année.

### **B. Le traitement des réclamations individuelles**

Après avoir accusé réception de la demande, la médiature prend l'attache de la direction et/ou du service concerné, en général par mail et/ou, selon la situation, par téléphone.

A ce stade, l'objectif est d'informer le service de la saisine émise par l'utilisateur, d'obtenir dans un délai donné la position de l'administration sur le litige et d'élaborer avec elle une réponse.

Contrairement au défenseur des droits, le médiateur n'a pas de prérogatives ni de pouvoir d'investigation, donc tout repose sur la collaboration qu'il a avec les services. Les échanges sont généralement nombreux : demande d'informations sur le contexte réglementaire, point sur le dossier, position défendue par le service, demande de pièces même si de manière générale c'est au requérant de produire les documents nécessaires à l'examen de sa demande, rencontre avec les services, déplacements si nécessaire sur les lieux...

Très souvent, une rencontre avec l'utilisateur a lieu. Chaque situation est analysée, tenant à la fois compte du respect de la réglementation en vigueur et de la teneur du problème rencontré par l'utilisateur.

Le médiateur peut se déclarer incompétent mais indique toujours les motifs qui justifient sa décision de ne pas donner suite.

### **C. Un réseau en plein développement**

En 2015, le travail avec les partenaires externes tels la médiatrice de la CAF de la Seine Saint-Denis, le conciliateur de justice, la représentante du défenseur des droits, la directrice du service proximité de Pantin Habitat ou le club des médiateurs de services au public, s'est poursuivi.

Au fil des expériences, cela a permis de constituer un réseau facilitant la résolution de certaines situations qui peuvent concerner ces institutions et de repérer les différences et/ou similarités de fonctionnement de chacune de nos organisations.

Les liens avec l'association des médiateurs des collectivités territoriales, association ayant 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, demeurent.

Au cours de l'année 2015, les échanges avec les élus de grandes collectivités territoriales se sont poursuivis et amplifiés.

Les départements de la Seine-et-Marne et du Maine-et-Loire ainsi que les villes de La Rochelle, Marseille, Metz et Montreuil ont ainsi rejoint l'association. Par ailleurs, la ville de Nice doit procéder à la nomination prochaine d'un médiateur, alors que celle de Lyon travaille sur le sujet sous la direction de l'adjoint au maire chargé de la relation et de la qualité de service aux usagers.

Des contacts privilégiés ont aussi été noués avec les villes de Toulouse et Strasbourg et ce travail sera poursuivi avec d'autres grandes villes comme Grenoble, Montpellier, Nantes, Rennes, Saint-Étienne notamment.

Le 10 avril 2015, l'assemblée générale de l'association s'est réunie à Lille au siège du Conseil régional du Nord - Pas de Calais à l'invitation de Bernard Roman, conseiller régional et en même temps médiateur du conseil régional.

Cette rencontre a été l'occasion de faire un point d'étape sur la situation de l'association depuis la dernière assemblée générale mais aussi de présenter aux participants le site internet destiné à améliorer les échanges, la diffusion et la promotion de l'association.

**Simplicité, visibilité et lisibilité sont les trois maîtres-mots qui ont sous-tendu la création de ce support de communication.** Vous êtes invités, dès à présent, à le consulter.

[www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)

Les travaux de l'assemblée générale ont également permis un débat fructueux entre médiateurs sur la prise en compte de l'équité dans la médiation.

Enfin, l'assemblée générale a procédé au renouvellement de son conseil d'administration et de son bureau. Le président est désormais monsieur Eric Ferrand, médiateur de la ville de Paris et le médiateur de la ville de Pantin en est le vice-président.

### **À retenir du chapitre 1**

**Des domaines de compétence clairement définis,  
des demandes étudiées avec discernement,  
une méthode de travail qui s'affine,  
et un réseau qui se développe.**

## **Chapitre 2. Le bilan d'activité du médiateur**

### **A. Le nombre et mode de saisines et la répartition géographique**

#### **■ Le nombre de saisines**

134 dossiers ont été traités en 2015, contre 128 en 2014.

Les indicateurs de l'année 2015 sont en légère hausse (+1%) comparativement à ceux de 2014. Aussi, la médiation apparaît-elle toujours comme un moyen de mieux faire entendre les demandes des usagers. Deux raisons principales les incitent à la contacter :

- D'une part, malgré le travail, la compétence et la réactivité forte des services, bon nombre de nos concitoyens ont souvent l'impression que leurs arguments ne sont suffisamment pas pris en compte.

- Et d'autre part, parce que nous vivons dans un environnement de plus en plus réglementaire avec une inflation de changements qui ne sont pas toujours connus des citoyens.

Autre point, on n'observe pas vraiment de saisonnalité des demandes. La mise en regard des chiffres de 2012, 2013, 2014 et 2015 montre qu'il n'y a pas vraiment de période clairement identifiée pendant laquelle les demandes afflueraient, sauf peut être la période de juin à septembre où les requêtes relatives aux questions de conflits de voisinage sont certainement plus prégnantes qu'à d'autres moments.

#### **■ Le mode de saisines**

55% par téléphone  
22% par télé procédure  
12% par permanence  
8% par mail  
3% par courrier

A noter donc la forte augmentation des demandes par téléphone - 55% en 2015 contre 38% en 2014 - et la baisse des demandes par téléprocédures, 22% en 2015 contre 33% l'année dernière. Ces deux modes sont les plus utilisés et apparaissent comme les plus souples, les plus simples et les plus conviviaux.

Les Pantinois privilégient aussi la rencontre directe avec le médiateur par le biais des permanences (12%). En effet, il arrive que des citoyens viennent immédiatement se manifester à la médiation.

L'envoi par mail adressé au médiateur représente 8% du mode de transmission des réclamations tandis que le courrier postal en représente 3%.

Très souvent, les usagers veulent une réponse immédiate, un conseil rapide et une résolution quasi dans l'instant. Après explication, ils comprennent combien il est nécessaire d'étudier le dossier avec discernement et de manière plus approfondie pour obtenir une réponse juste, proportionnée et équitable. Ils comprennent la méthode de travail du médiateur et respectent ainsi la procédure donnée.

Des passages plus réguliers dans le journal « Canal » seraient souhaitables (actuellement, une fois dans l'année, au moment du bilan). Le rôle de la communication est en effet primordial pour faire connaître l'existence de la médiature municipale. C'est ainsi que la très grande majorité des requérants a fait appel à la médiature, soit suite à l'article paru dans le magazine Canal, soit suite à une visite du site internet de la ville ou enfin et dans une moindre mesure, grâce au bouche à oreille et un peu grâce à la plaquette diffusée dans les lieux publics.

### ■ La répartition géographique

93% des demandes émanent de Pantinois.

23% Quartier Église et Sept Arpents

20% Quartier Les Courtilières

18% Quartier Mairie-Ourcq

17% Quartier Quatre Chemins

15% Quartier Petit et Haut Pantin

Tous les quartiers sont concernés à part quasi égale avec une nouveauté majeure. Le quartier des Courtilières passe en deuxième position alors qu'il était chaque année loin derrière les autres.

Cela constitue un fait majeur car cette augmentation révèle clairement une familiarisation avec la médiature. C'est aussi le signe que les usagers de ce quartier utilisent le service public et ses outils comme les usagers des autres quartiers de la ville avec des problématiques communes (gestion de l'espace public, stationnement, conflits de voisinage...). La bonne réhabilitation du quartier, ses environs et la venue de commerces de qualité sont souvent signalées.

### **B. La répartition par domaine d'activité**

Ce rapport classe les saisines selon une répartition thématique et l'élaboration actuelle d'une nomenclature plus précise et qui évolue en fonction de l'arrivée de nouvelles requêtes permet un meilleur classement de ces items.



Dans un contexte qui voit l'émergence de situations sociales de plus en plus difficiles et complexes, qui reflètent, au-delà du litige, la précarité, les difficultés de santé, la fragilité sociale ou la fragilité relationnelle avec ses voisins, la médiation devient alors le dernier recours.

Il s'agit là de construire une réponse personnalisée afin de préserver la confiance des usagers ou de les orienter vers le bon organisme.

L'évolution de cette année fait apparaître une part prédominante des demandes liées à l'habitat. Il est à noter à titre de comparaison que la médiation de Paris connaît également des requêtes portant sur l'habitat à hauteur de 57% de l'ensemble des demandes. De même, il a été constaté une amélioration de la réactivité des bailleurs sociaux et de leurs services conflits, litiges. S'agissant de Pantin Habitat, les délais d'instruction se sont régulièrement réduits et sont toujours en baisse consécutivement à la création de la direction proximité.

Ainsi, cette année, les réclamations portent principalement sur :

- Les questions liées à l'habitat dans 40 % des cas.

Les locataires ont fait part au médiateur de leurs difficultés relatives à la gestion de leur bail (contestation de charges d'eau, demande de transfert ou de co-titularité du bail,...). Par ailleurs, les réclamations (demande de travaux, dégâts des eaux avec la problématique des assurances, chauffage déficient...) se stabilisent mais demeurent toujours des motifs de préoccupations importants. Les locataires confondent souvent insalubrité avec vétusté de leur logement et les conflits de voisinage constituent le premier motif de saisine. L'action du médiateur est, dans ce domaine, le plus souvent, restreinte à l'organisation d'un rendez-vous de conciliation, organisé avec les différentes parties.

- Les réclamations touchant aux situations sociales, à la qualité de contribuables ou d'allocataires sont en augmentation avec 20% des situations.

Point non négligeable, l'implantation du service médiation au sein de la Maison de l'Emploi favorise la proximité avec les professionnels et entraîne inéluctablement des demandes. C'est un point positif. Les réclamations concernant les créances, les impôts locaux, les calculs de quotient familial et les relations avec la CAF illustrent bien la période difficile que connaissent bon nombre de nos concitoyens.

- 15% des saisines touchent des questions liées au cadre de vie.

Cela englobe différentes problématiques comme les déplacements, la propreté des trottoirs ou l'état de la voirie. Ce chiffre en baisse note bien l'amélioration de la qualité de l'environnement reconnue par l'ensemble des usagers.

- Les requêtes dans le domaine du sport et de l'enfance représentent près de 10% des cas.

En effet, par exemple, dans le cadre des activités du Club Multi-Sports de Pantin, des usagers ont manifesté leur étonnement de ne pouvoir inscrire leurs enfants avec tels ou tels professeurs précis. Des réponses ont été apportées en précisant que la ville soutenait bien le milieu associatif et qu'elle n'était en aucun cas responsable de son fonctionnement direct et qu'un audit était en cours pour justement améliorer l'ensemble des problèmes soulevés.

- La question liée à la tranquillité publique est présente dans 9% des situations.

Elle est surtout constituée de litiges liés au stationnement. La baisse notable de cet item s'explique certes par moins de demandes dans ce domaine mais aussi du fait que dorénavant les troubles de voisinage sont classés dans la partie habitat – c'est une hiérarchie qui est pratiquée par beaucoup de mes collègues médiateurs en France.

- A noter que pour l'année 2015, très peu de requêtes, à peine 6%, ont concerné les démarches et formalités administratives.

Cela conforte les conclusions des rapports précédents exprimant la satisfaction des habitants sur la manière dont les services répondent à leurs attentes.

### **C. Le résultat de la médiation**

Une fois le dossier étudié et traité, trois possibilités s'offrent au médiateur pour clore la requête : confirmer la décision prise par l'administration, donner une résolution favorable à l'utilisateur c'est à dire lui donner raison et trouver une solution intermédiaire.

Le médiateur confirme dans 35% des requêtes la décision prise par le service de la ville. Dans ce cas, il s'agira pour le médiateur d'expliquer les raisons qui ont amené l'administration à prendre cette position. En effet, la majorité de ces dossiers où la décision prise par l'administration est confirmée concerne et constitue des désaccords ou des difficultés de compréhension, ou parfois la simple application d'une réglementation.

Une résolution favorable au requérant, totale ou partielle, est trouvée dans 5% des dossiers.

Une solution en équité peut parfois constituer un bon compromis, et c'est souvent le cas, chaque partie acceptant de faire un pas. Il est donc toujours donné en priorité la recherche d'une solution en mesure de satisfaire toute les parties, ces situations se présentant ainsi dans 60% des demandes.

## **À retenir du chapitre 2**

**134 dossiers traités en 2015, 128 en 2014,**

**pas de saisonnalité particulière dans les demandes,**

**le téléphone est le mode de contact favorisé par les usagers,**

**le quartier des Courtilières passe en deuxième position,**

**l'habitat est le principal domaine des requêtes,**

**et des requêtes qui font appel largement à la recherche de solutions intermédiaires**

## **Chapitre 3. Quelques situations de demandes de médiation**

---

### **Situation 1 : une demande d'échelonnement**

Monsieur A. a saisi le médiateur pour une annulation des majorations de retard concernant son impôt sur la taxe d'habitation, suite à la perte de son emploi.

---» Le médiateur a transmis cette saisine vers le service des impôts compétent et permis d'activer la demande initiale de monsieur A. et d'obtenir aussi un échelonnement de paiement.

---

### **Situation 2 : une explication comprise**

Madame H. aurait voulu inscrire sa fille à la boxe avec le professeur d'une compétence remarquable, dit-elle, sauf que celui-ci a été licencié. Elle fait remarquer aussi des difficultés de fonctionnement du Club Multi-Sports de Pantin.

---» Le médiateur demande des informations au service des sports et à la structure concernée. Il fait ensuite remarquer à madame H. le soutien appuyé de la ville au mouvement associatif composé de structures indépendantes avec leur propre mode de gouvernance (Conseil d'administration, Assemblée Générale...) et précise qu'un audit est en cours et que des décisions seront prises pour améliorer le fonctionnement de l'association.

---

### **Situation 3 : une cohabitation jamais facile à vivre**

Monsieur C. habite un immeuble géré par un bailleur social, jouxtant un café restaurant qui ferme tard dans la nuit et occasionne des nuisances sonores et olfactives. Les services du bailleur ont adressé un courrier au gestionnaire du restaurant et au service hygiène de la ville, mais les nuisances perdurent.

---» Considérant que les services du bailleur ne pouvaient intervenir au-delà de ce qui avait été déjà entrepris, le médiateur sollicite le service hygiène. Un rendez-vous de médiation est organisé et a permis de mettre à plat les points de vue et de réduire les nuisances.

---

### **Situation 4 : suite d'un dossier, encore et toujours de la pédagogie**

Madame F. conteste toujours la date d'un accident du travail fixée par un médecin. Madame F. saisit de nouveau le médiateur déjà intervenu l'année dernière.

---» Le médiateur réitère à madame F. que seul le médecin est compétent pour se prononcer sur ces questions.

---

### **Situation 5 : une simple demande de confirmation**

Madame J. met ses enfants dans une école privée qui vont dans un centre de loisirs le mercredi après midi mais ne peuvent manger à la cantine car l'école n'applique pas les 4 jours, ce dans le cadre de la nouvelle réforme scolaire. Ayant eu plusieurs interlocuteurs lui apportant une réponse orale, elle souhaite une lettre de confirmation.

---» Le médiateur contacte le service concerné qui lui apporte une réponse écrite expliquant le contexte qui fait que ses enfants ne puissent manger à la cantine le mercredi midi.

---

### **Situation 6 : un moteur bien encombrant**

Madame D. demande, depuis des mois, à son bailleur social d'enlever un moteur de voiture qui gêne l'entrée de sa cave. Elle fait appel au médiateur réclamant l'urgence de sa demande.

---» Le médiateur interpelle le bailleur, explique à madame D. les raisons délicates de ce retard et l'informe du retrait imminent du moteur.

---

### **Situation 7 : un usager en colère mais qui oublie de transmettre l'information au service**

Monsieur H. a payé sa dette péri scolaire (dette de moins de 500 euros) auprès du trésor public en février 2015. Il se rend au guichet afin de calculer son nouveau quotient familial. Le Trésor Public n'ayant pas renvoyé le bordereau de paiement à la ville, monsieur H ne comprend pas que le calcul de son nouveau quotient familial ne puisse s'effectuer pour l'année scolaire entière et qu'il a jusqu'au 29 novembre 2015 pour faire régulariser sa situation..

---» Le médiateur interpelle le Trésor Public qui confirme bien le paiement de la dette de monsieur H mais n'ayant pas transmis le bordereau soldé à la ville, il n'était pas possible de donner satisfaction à monsieur H. Le médiateur informe ensuite monsieur H. de la procédure et obtient finalement le calcul de son quotient jusqu'à la fin de l'année scolaire.

---

### **Situation 8 : un nouveau contrôle qui se termine bien**

La situation de madame B., actuellement divorcée, devient difficile. Ses prestations semblent être interrompues. Elle est en attente du passage d'un agent d'enquête de la CAF.

---» Le médiateur saisit la médiatrice de la CAF de la Seine Saint-Denis pour obtenir des éléments de réponse concernant ses prestations. La première enquête diligentée par la CAF avait révélé que la séparation entre madame B.

et monsieur n'était pas effective ; toutefois et au regard des nouveaux éléments justificatifs, un nouveau contrôle a été lancé et a effectivement conclu à la séparation. Rappel d'un montant de 9912,83 euros généré.

---

### **Situation 9 : des odeurs bien embarrassantes**

Monsieur I. s'est adressé à plusieurs reprises à son bailleur déplorant que des odeurs pestilentielles s'échappent de l'appartement de sa voisine, Madame V. Aucun dialogue n'est possible avec elle, qui refuse même d'ouvrir sa porte.

---» Le médiateur sollicite alors le bailleur. Il s'avère que l'appartement de cette dernière n'est pas entretenu (mobilier recouvert de fientes de pigeons, par exemple). Cette situation étant de nature à nuire à la santé des occupants, le bailleur mandate une entreprise spécialisée de nettoyage et envisage la mise en place d'un suivi social spécifique pour Madame V.

---

### **Situation 10 : manque de communication**

Monsieur G., président d'un conseil syndical d'une copropriété, évoque la décision de l'assemblée générale de fermer une voie qui servait de desserte pour les usagers et camions bennes. La conséquence immédiate est la nécessité d'effectuer des travaux pour élargir une autre entrée de la résidence à la demande des professionnels de la communauté d'agglomération Est Ensemble pour faciliter le ramassage des ordures. Il regrette la position de l'assemblée générale et demande au médiateur d'intervenir auprès du syndic pour obtenir un délai plus long (8 mois) permettant d'effectuer les travaux dans de bonnes conditions.

---» Devant cette situation, le médiateur téléphone au syndic et grande surprise, il n'était pas informé de cette demande d'allongement de délais. Devant cette situation, le syndic accepte la demande de Monsieur G. qui a ainsi pu assurer la conformité de la nouvelle entrée en relation avec est ensemble.

---

## **À retenir du chapitre 3**

**Des incompréhensions naissent, des demandes diverses,  
et des résolutions comprises et adaptées**

## **Conclusion**

La médiature n'est pas dans la tradition de notre pays même si cela change beaucoup, enracinée dans une logique souvent binaire : une décision est légale ou pas. On a droit à un avantage, ou on n'y a pas droit. On a raison, ou on a tort. Le fondement de la médiation est différent : une décision peut être légale, mais pas toujours vécue comme juste. Un texte, parfois, peut s'interpréter de plusieurs façons et un dialogue permet parfois, et même souvent, d'éviter une incompréhension, génératrice de frustration.

Année après année, à Pantin, le nombre de requêtes est en sensible augmentation et suffisamment pour se rendre compte de l'utilité du travail engagé. Tous ceux qui s'adressent à la médiature n'ont pas forcément et nécessairement raison dans leurs critiques. Mais ils ont besoin de les exprimer. La médiature répond à ces demandes. C'est son rôle et c'est sa mission.

L'année 2015 s'est achevée avec des points positifs (mise en place d'une procédure bien établie, développement d'un réseau de médiateurs, résolution de situations parfois complexes touchant l'ensemble des quartiers de la ville...).

L'année 2016 a commencé. Des perspectives intéressantes de travail se dessinent avec un objectif principal, ancrer la médiature dans le paysage local, la faire mieux connaître encore et répondre au mieux à nos usagers.