

# Rapport annuel 2016 de la médiation de la ville de Pantin

Écouter - Expliquer - Orienter - Résoudre

## Sommaire

|   | <b>Page</b> |
|---|-------------|
| L'édito du médiateur  | 3           |
| Chapitre 1. La médiation, un outil de résolution des conflits   | 4           |
| A. Quelle base de travail ?   | 4           |
| B. Quels partenariats ?   | 5           |
| C. Quels sont les motifs d'intervention des usagers ?   | 6           |
| Chapitre 2. Le bilan d'activité, des chiffres et des analyses   | 8           |
| A. Quel est le nombre de requêtes et vers qui sont-elles réorientées ?  | 8           |
| B. Comment le médiateur est-il saisi, de quelle provenance sont issues les saisines et sur quels sujets portent-elles ? | 9           |
| C. Quel délai de réponse, pour quel résultat ?  | 17          |
| Conclusion  | 18          |
| Recommandations   | 19          |

## **L'édito du médiateur**

La qualité des services publics pantinois ne dispense pas d'être à l'écoute des difficultés que les personnes peuvent rencontrer en tant qu'usagers, ni de prendre en considération leurs remarques pour améliorer constamment ces services et permettre une plus grande valorisation de son sens et de son importance.

Le rôle de la médiation est à cet égard essentiel, constitue un véritable espace d'écoute et de recours efficace où une solution favorable en tout ou partie au requérant peut être trouvée et devient un véritable relais utile aux attentes des usagers.

Redonner sa chance au dialogue, facteur d'apaisement et de confiance et tenter de régler à l'amiable les litiges entre l'administration et les usagers, dans le respect du principe de légalité, d'égalité et d'équité, en s'appuyant sur les fondamentaux de la médiation, telle est ainsi l'ambition principale de la médiation.

Mais c'est aussi aider les personnes à retrouver une certaine maîtrise de leur situation car la médiation garantit à chacun un accès égal à ses droits et aux services publics de la collectivité et aide à trouver des accords mutuellement acceptables, dans le cadre d'une démarche volontaire et au cours d'entretiens confidentiels fondés sur la bonne foi.

Et, au-delà de sa mission de résolution des problèmes, c'est être dans l'action où doit incontestablement se placer la question sociale et citoyenne, sans laquelle cette mission n'aurait de sens. Il importe en effet que les personnes trouvent un interlocuteur capable de les écouter et de leur répondre.

Ce cinquième rapport, fruit d'un travail collectif, analyse les affaires traitées sur l'année 2016 et fait état de 157 dossiers. Pour mémoire, 76 dossiers ont été étudiés durant l'année 2013, 128 en 2014 et 134 en 2015. La réorientation vers les autorités compétentes est aussi appréciée des usagers car souvent perdus voire éloignés des administrations.

Je tiens donc à saluer très chaleureusement toutes celles et tous ceux qui m'aident au quotidien et à remercier tous les partenaires pour leur implication, dévouement, compétence et disponibilité lorsqu'ils sont sollicités. Cette communication en est le témoignage.

Brahim Hedjem  
Médiateur

# **Chapitre 1. La médiation, un outil de résolution des conflits**

## **A. Quelle base de travail ?**

### **■ Un contexte**

La ville de Pantin a placé au cœur de son projet politique la question du renforcement des liens et du dialogue entre la ville et ses habitants. Dans l'esprit et l'ambition de la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 instituant un médiateur, sur l'inspiration notamment de l'ombudsman suédois, le conseil municipal du 17 juin 2011 a décidé de créer une médiature municipale avec pour mission essentielle, proposer un règlement à l'amiable des litiges intervenus et/ou incompréhensions entre les usagers et les services de la ville, conseiller et accompagner les réclamants, si besoin est.

### **■ Des compétences clairement définies**

La médiature est compétente dans les domaines pour lesquels les services de la ville interviennent. En revanche, elle ne peut en aucun cas intervenir dans l'attribution d'un logement, d'une place en crèche, une annulation d'un PV ou remettre en cause une décision de justice, ni intervenir pendant le cours d'une procédure ou en cas de délit constaté. Il en est de même pour les litiges commerciaux ou d'ordre privé.

### **■ Des principes éthiques**

La mise en place d'une telle structure repose sur les principes de la médiation. Les grands principes de la profession sont scellés depuis 2004 à travers la charte des médiateurs du service public, repris par le code de déontologie proposé par l'association nationale des médiateurs.

Tous ces documents reprennent l'ensemble des grands principes de la profession : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité, la confidentialité voire le secret professionnel, la proximité, la gratuité, l'équité,...

Ce dernier terme est important car à la base du traitement de toutes requêtes, Jean-Étienne-Marie Portalis, l'un des rédacteurs du Code civil en 1804 écrivait à propos de l'équité : « Quand la loi est claire, il faut la suivre, mais quand elle est obscure, il faut l'approfondir et si l'on manque de loi, il faut consulter l'usage ou l'équité ».

Paul Legatte, médiateur de la République de 1986 à 1992, a aussi théorisé le principe d'équité à partir de son expérience. C'est ainsi que le recours à l'équité est repris dans l'article 25 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au défenseur des droits.

**Le rôle du médiateur n'est ainsi pas seulement d'intervenir quand les usagers s'estiment lésés, mais plus largement de leur expliquer le sens de la réglementation et de les accompagner dans leurs démarches afin que nul ne se sente abandonné.**

### ■ Une procédure bien établie

Si la demande correspond au cadre des compétences du médiateur, son instruction est réalisée. Un courrier d'accusé de réception est alors envoyé au demandeur et les démarches nécessaires à la tentative de résolution du litige ou du différend sont enclenchées. Une fois tous les éléments d'information recueillis, et que le point de vue argumenté du service concerné par la requête est connu, une solution amiable aux difficultés rencontrées est, le cas échéant, recherchée. Le requérant est finalement informé par courrier de l'issue de sa demande. Les délais de traitement des requêtes, compte tenu de leur diversité et de leur disparité, sont évidemment variables.

Si les requêtes ne correspondent pas au cadre strict des compétences communales, elles sont dans ce cas réorientées afin que les demandeurs puissent trouver la réponse la plus pertinente à la question qu'ils soulèvent. D'où le nécessaire travail à mener en direction des partenaires et réseaux de médiateurs.

## **B. Quels partenariats ?**

### ■ Des réseaux bien utiles

Au-delà du service aux usagers, le médiateur joue également un rôle institutionnel important. En 2016, les rencontres avec les partenaires externes se sont en effet poursuivies. En plus de repérer les différents fonctionnements et les similarités dans l'organisation, ces rencontres permettent de constituer un réseau facilitant la résolution réelle de certaines situations. Des liens collaboratifs se sont ainsi établis avec de nombreux organismes et partenaires qui partagent la même exigence d'accompagnement et de soutien.

### ■ Une association de médiateurs en plein développement

Au fil des échanges informels entre médiateurs en place, il est apparu nécessaire de promouvoir les fonctions, les compétences et les missions de la médiation institutionnelle.

C'est la raison pour laquelle, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) a été créée le 16 mai 2013 au Sénat, sous l'impulsion de Claire Brisset, alors médiatrice de la Ville de Paris, avec pour objet de promouvoir les actions de médiation et de favoriser les échanges d'expériences et les bonnes pratiques.

L'AMCT continue de jouer son rôle d'aiguillon et affirme toujours avec force l'importance d'un certain nombre de principes comme la neutralité, l'impartialité, la gratuité et l'équité. Elle propose que les collectivités territoriales optent pour un statut du médiateur clairement défini à l'avance et que l'avenir du médiateur ne dépend pas des aléas démocratiques liés à une vie municipale.

Au niveau national, force est de constater que de nombreuses collectivités continuent de se doter d'une instance de médiation, instrument estimé comme utile à la relation de confiance avec les usagers.

Une proposition de loi du Sénateur des Hautes Alpes, Pierre-Bernard Reymond, visant à la création obligatoire d'un médiateur municipal dans les communes de plus de 30 000 habitants, est toujours en cours de réflexion.

Des discussions sont également à l'œuvre avec le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) sur la possibilité de créer un module de formation sur la médiation dans les collectivités territoriales.

Le récent site web de l'AMCT [www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr) offre actuellement un forum destiné aux échanges d'expériences et des bonnes pratiques entre médiateurs. Ce site relaie d'ores et déjà l'engagement de la ville de Pantin en matière de médiation et son médiateur a été de nouveau réélu vice président de l'association lors de l'assemblée générale de Bourges du 28 avril 2016.

### ■ **Le club des médiateurs de services au public présent et utile**

Ce club a été créé en 2002 afin de rassembler les médiateurs de différentes organisations (entreprises, administrations, associations) qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation et la même ambition, celle de mieux traiter les litiges des citoyens, usagers, clients et consommateurs et de participer ainsi à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges.

Il s'est constitué en association en 2010, compte désormais 24 médiateurs, et se dénomme dorénavant « Club des médiateurs de services au public ». Il organise, très régulièrement, des formations, de nombreux débats, séminaires et colloques sur des sujets d'actualité.

### **C. Quels sont les motifs d'intervention des usagers ?**

Y figurent tout d'abord des situations qui expriment un désaccord de fond. En pareil cas, tout démarre avec des échanges successifs et jamais de réponse unique. Le médiateur prend le temps d'appréhender la situation de l'utilisateur dans sa globalité, vient en aide du particulier et fait l'interface avec le service concerné, même et surtout quand la décision initiale est amenée à se

confirmer. Il s'agira alors dans ce cas d'expliquer et de redonner des repères aux personnes.

**C'est pourquoi, sortir du cadre individuel pour expliquer un fonctionnement général permet en grande partie de dépassionner le conflit.**

D'autres situations sont motivées par un désaccord de forme et relèvent souvent de l'incompréhension ou de points à éclaircir. Le médiateur permet, à ce moment, de revenir vers le service pour obtenir une réponse plus circonstanciée en direction de l'utilisateur.

Enfin, un point demeure commun à toutes les requêtes, celui d'une méconnaissance de la réglementation. L'utilisateur ignore très souvent la diversité des textes et des circulaires qui s'imposent aux services communaux et les éprouve principalement par le biais de la difficulté qu'il rencontre. Ces textes lui apparaissent servir avant tout « l'autre partie » alors qu'ils sont bien souvent protecteurs pour l'utilisateur. D'où la nécessité, lors du dialogue qui s'instaure entre le médiateur et l'utilisateur, de bien comprendre les procédures adoptées afin d'explicitier clairement à l'utilisateur dans quel cadre une décision est prise.

**Ce rôle est appelé à se développer à un moment où les compétences des collectivités sont en pleine évolution et où la recomposition territoriale peut déstabiliser les citoyens à la recherche d'une bonne entrée et d'un bon niveau de réponse.**

## Chapitre 2. Le bilan d'activité, des chiffres et des analyses

### A. Quel est le nombre de requêtes et vers qui sont-elles réorientées ?

#### ■ Le nombre de requêtes

157 dossiers ont été traités en 2016, contre 134 en 2015, soit une hausse de 12%. 89% relèvent des compétences de la ville et 11% concernent d'autres organismes.

À titre de comparaison, sur une année, le défenseur des droits de la Seine-Saint-Denis a reçu 1400 demandes, le médiateur de la région Île-de-France ayant quant à lui été saisi de 81 requêtes.

Sur le plan communal, Angers, en compte 120, Bourges, 129, Metz qui vient de commencer ses activités 80, Bordeaux, 200 et enfin Paris qui est à la fois ville et département, 1600.

Le département de la Seine-Saint-Denis a identifié 644 litiges répartis sur 5 ans.

**Éléments statistiques nouveaux pour l'année 2016** : les demandes sont essentiellement **individuelles** sauf pour trois situations où les personnes interviennent au nom d'un conseil syndical ou d'une association de locataires en voie de création. Elles émanent majoritairement **de femmes, 54%, contre 46% pour les hommes.**

#### ■ Vers qui sont-elles réorientées ?

11% des requêtes sont réorientées vers d'autres institutions - Maison de la Justice et du Droit, Défenseure des Droits de Pantin, Trésor Public, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire de l'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Département de Seine-Saint-Denis, Pantin Habitat, Kaufman and Broad, Caisse d'Epargne -

Ces saisines concernent des dossiers qui n'entrent pas directement dans le champ de compétence du médiateur mais que celui-ci va pouvoir rediriger vers le médiateur ou l'organisme concerné et compétent. Dans tous les cas, l'examen de ces réclamations ne se borne pas à relever les informations nécessaires à la constitution des dossiers et/ou à aiguiller les différentes saisines vers les services instructeurs. Il s'agit au contraire de se faire une véritable opinion du dossier afin de détecter le niveau d'urgence de la situation et de déterminer les éléments nécessaires à la poursuite de l'instruction.

Le médiateur impulse, suit et se charge d'obtenir un retour d'information car jamais la réorientation vers des institutions ou des organismes spécialisés ne



doit être en effet une manière polie d'éconduire des personnes pour lesquelles il n'est pas possible d'intervenir.

Cette mission de réorientation consistant à renseigner au mieux les demandeurs constitue l'essence même de l'accès au droit. Elle doit donc être menée dans un souci d'efficacité et de pertinence. D'où l'utilité de faire connaître la présence d'un médiateur dans tel ou tel organisme, susceptible de leur venir en aide.

## **B. Comment le médiateur est-il saisi, de quelle provenance sont issues les saisines et sur quels sujets portent-elles ?**

Formulaire, envoi de courrier, courriel, appels téléphoniques ou prise de rendez-vous, les moyens d'accéder au service médiature sont multiples.

### **■ Le mode de saisines**

52% par téléphone  
27% par télé-procédure  
11% par permanence  
6% par courrier  
4% par courriel

La rencontre via le téléphone et la télé-procédure avec le médiateur reste toujours le moyen privilégié par les usagers pour exposer leur situation - ce sont des modes de communication simples, souples, pratiques et conviviaux. Le contact direct avec le médiateur au sein des permanences conserve aussi mais dans une moindre mesure les faveurs des usagers pour le dépôt de leurs requêtes.

Les mêmes tendances sont observées dans d'autres collectivités locales. En effet, la difficulté et la complexité des situations nécessitent parfois un exposé long, plus facile à délivrer oralement. La préférence du contact humain, d'une écoute attentive et active aux problèmes rencontrés, quelquefois délicats et compliqués, expliquent aussi cette préférence.

Est également constatée une augmentation des demandes par télé-procédure, (27% en 2016 contre 22% l'année dernière). La pratique de l'outil informatique, de plus en plus utilisé, permet pour beaucoup d'usagers une transmission et un traitement plus rapide des saisines. Les usagers qui viennent directement voir le médiateur représentent 11% des situations. L'envoi par courrier adressé au médiateur représente 6% du mode de transmission des réclamations, et 4% par courriel.

## ■ La répartition géographique

95% des usagers sont habitants de la ville de Pantin et les 5% autres proviennent des villes suivantes : Les Lilas, Le Pré Saint-Gervais, Romainville... Les habitants de ces villes sollicitent le médiateur car ils sont soit utilisateurs de services pantinois soit effectuent des démarches administratives car mariés ou nés à Pantin.

L'origine géographique des demandes par quartiers se répartit comme suit :

28% Quartier Église et Sept Arpents  
23% Quartier Mairie-Ourcq  
19% Quartier Quatre Chemins  
15% Quartier Les Courtilières  
10% Quartier Petit et Haut-Pantin  
5% Autres villes

Les quartiers sont concernés à des niveaux différents qui peuvent varier selon les années, d'où la difficulté d'en tirer des enseignements établis. En revanche, trois constantes sont à noter :

1. Le quartier Église et Sept Arpents est connaît toujours le nombre le plus important de demandes, suivi de près par le quartier Mairie-Ourcq. Il connaît même une augmentation en 2016, 28% contre 23% en 2015.
2. Les deux quartiers les plus populaires de la ville à savoir les Quatre Chemins et Les Courtilières, restent à des niveaux tout à fait significatifs. Pour rappel, dans les premières années d'exercice de la médiation, leurs niveaux respectifs de sollicitations étaient bien moindres.
3. le quartier Petit et Haut-Pantin est en « queue de peloton » depuis deux années, 10% contre 15% en 2015.

## ■ Les domaines d'activité

Le classement et la dénomination des items reflètent les demandes reçues. Si cet exercice est toujours délicat, il permet cependant de mieux affiner les thématiques abordées. Les requêtes se répartissent ainsi :

37% concernent l'habitat  
19% concernent les actions de solidarité, le sport et l'éducation  
18% concernent l'environnement et au cadre de vie  
9% concernent la tranquillité publique  
8% concernent les démarches et formalités administratives des usagers  
5% concernent les activités commerciales  
4% concernent les nouvelles technologies

Ci-dessous, en complément de la répartition thématique sont donnés en résumé quelques exemples de situations avec l'action et l'avis de la médiation.

● **Toujours une part prédominante des demandes liées à l'habitat, à hauteur de 37% des requêtes.**

Les conflits de voisinage, exacerbés par l'occupation dense et une isolation phonique déficiente dans certains immeubles souvent anciens, sont très nombreux et donc en tête et constituent une véritable gêne pour beaucoup de locataires ou propriétaires. Viennent ensuite toutes les questions liées à l'hygiène, aux incompréhensions de factures de chauffage ou d'eau, auxquelles s'ajoutent parfois des contentieux liés à des sinistres.

**Exemples :**

**- Un voisin bien menaçant**

Monsieur A., qui occupe un logement social avec ses enfants, est confronté depuis un an à des agressions verbales et physiques de la part de son voisin connu dans l'immeuble pour les mêmes faits. Monsieur A. demande l'aide du médiateur pour faire cesser ces troubles.

Le médiateur relaie les requêtes du locataire auprès du bailleur et lui expose la situation insupportable vécue par Monsieur A. En réponse, le bailleur social informe le médiateur avoir mobilisé toutes les dispositions légales existantes pour engager une procédure d'expulsion du voisin.

**- Une voisine pas très compréhensive**

Monsieur B. habite un immeuble et se plaint de sa voisine qui ne respecte pas la réglementation relative à l'installation d'un pare vue à son balcon, comme prévue lors de la construction du bâtiment. En effet, sa voisine a un vis à vis sur la chambre de Monsieur B. qui s'en trouve particulièrement gêné. Après plusieurs discussions (ville, maître d'ouvrage, conseil syndical), aucune solution n'est dégagée, sa voisine ne veut rien entendre.

Le médiateur alerté contacte toutes les parties prenantes et plus particulièrement la voisine de Monsieur B., lui explique la situation difficile que vit son voisin, comme l'avait par ailleurs déjà effectué la direction de l'urbanisme de la ville. Après plusieurs refus, il aura fallu 10 mois pour que ce dossier puisse trouver des voies de solution et qu'un accord de principe soit donné par la voisine, celui d'accéder à son domicile pour installer un pare vue.

**- Une hotte d'extraction bien bruyante**

Madame C. fait part des bruits provenant d'une hotte d'extraction de la cuisine d'un établissement public et signale qu'une pétition est en cours de signature.

Le médiateur se déplace à plusieurs reprises sur les lieux, constate les bruits évoqués et contacte la directrice de l'établissement qui est prête à faire venir un réparateur agréé sur les lieux pour remédier à ce problème. Un mois après, Madame C. et ses voisins n'entendent plus les bruits, sont satisfaits de la démarche effectuée et proposent de ne pas adresser de pétition à Monsieur le Maire.

**- Une procédure en matière d'insalubrité à respecter**

Madame W. est très mécontente de la position du service communal d'hygiène qui ne souhaite pas passer chez elle pour constater le caractère d'insalubrité de son logement et ne veut pas faire appel à un huissier.

Le médiateur contacte le service concerné qui préconise de respecter la procédure en la matière à savoir que la locataire fasse une lettre en recommandé pour aviser son propriétaire de l'état du logement et ainsi engager de démarches officielles auprès de ce propriétaire.

Devant le refus de la locataire d'effectuer ce courrier pourtant nécessaire au déclenchement de la procédure, le médiateur explique à Madame W. la réglementation en cours et confirme donc la position de la ville.

### **• Les réclamations touchant aux actions de solidarités, au sport et à l'éducation représentent 19% des sollicitations.**

Elles font essentiellement apparaître des différends qui se créent avec la CAF à l'égard des prestations sociales à rembourser, avec le Trésor Public auprès duquel sont sollicités des échelonnements de dettes ou avec la ville à l'occasion de demandes de révision de calcul de quotient familial. Est également survenue une situation liée aux activités du CCAS à propos de laquelle l'utilisateur se sentait lésé par rapport à une inscription à des loisirs organisés par cet établissement.

La proximité du médiateur avec le pôle RSA et la Mission Locale favorise, il est vrai, les interpellations des usagers de ces entités vers la médiation et engendrent de manière immédiate des réclamations sur des sujets sensibles.

#### **Exemples :**

##### **- Une incompréhension levée**

Cette situation a été transmise au médiateur par la défenseure des droits de Pantin. En effet, actuellement retraitée, Madame Y. s'est inscrite à des séances de yoga et a versé pour cela la somme due. Quelques jours après, le service concerné lui téléphone pour l'informer de la non prise en compte de son inscription pour une raison technique « un bug informatique ». Madame Y. est en colère, s'estime victime d'une injustice et ne comprend pas du tout pourquoi son inscription lui est refusée.

Le médiateur prend contact avec le service et obtient la réponse relative à la notion « de bug informatique ». En fait, le service concerné dans sa phase de modernisation de ses outils informatiques a connu un problème technique qui s'est traduit par la non prise en compte des personnes mises en liste d'attente. Ce qui a induit l'impression pour certains usagers d'être inscrits en liste active, alors qu'ils étaient en liste d'attente. Tous les seniors mis en liste d'attente ont été contactés par le service en suivant l'ordre d'inscription. Le service a finalement proposé à ces seniors soit de les inscrire à l'atelier yoga aux Courtilières soit de les rembourser.

##### **- Un logement de fonction qui doit être rendu**

Mme T. écrit au médiateur pour l'informer de sa situation personnelle. Devant se rendre quotidiennement au domicile de sa mère malade, elle indique n'avoir pu retirer le courrier recommandé de la ville qui lui demandait de prendre rapidement contact avec le service qui gère les logements de fonction - logement de fonction qu'elle doit rendre puisqu'elle n'est plus enseignante. Dans le même temps, Mme T. demande un rendez vous au médiateur pour lui expliquer sa situation de vive voix.

Dans ces conditions, le médiateur prend immédiatement contact avec le service concerné et recommande à Mme T. de se rapprocher très rapidement de la ville pour régler sa situation.

### **- Cela commence par un problème de ressources**

Mme D. qui détient les documents attestant de ses droits à l'allocation chômage après avoir travaillé comme secrétaire comptable contractuelle dans plusieurs établissements publics hospitaliers attend depuis quatre ans et sans succès le versement de ses allocations. Elle sollicite le médiateur car elle a obtenu à titre dérogatoire le bénéfice du RSA à la condition qu'elle entreprenne une démarche contentieuse auprès du tribunal administratif. Mais les avocats lui conseillent de recourir à une médiation. Elle craint un arrêt de l'aide du département.

Le médiateur communal sollicite le médiateur du département et avec son concours, la requérante obtient la prolongation de son RSA à titre dérogatoire. Après 10 mois de tractations, Mme D. obtient également le versement de ses ARE.

### **- Un délai estimé trop long**

Monsieur E. a déposé une demande de renouvellement de carte d'invalidité auprès des services de la Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Seine-Saint-Denis depuis plusieurs mois. Aucune notification ni nouvelle carte ne lui ont été adressées.

En désespoir de cause, il s'adresse au médiateur qui lui fait part de l'existence du médiateur départemental pour le traitement de son dossier. L'intervention de celui-ci auprès de la MDPH a permis l'examen de la demande de Monsieur E. en commission et l'obtention rapide de sa nouvelle carte.

### **- À force d'arguments**

Madame F. saisit le médiateur des difficultés qu'elle connaît avec la Caisse d'Allocations Familiales, réclamant un trop perçu de 582 euros. Elle en conteste le bien-fondé et possède pour cela des arguments.

Le médiateur n'étant pas compétent pour traiter ce dossier le transmet à la médiatrice de la CAF en précisant l'urgence à statuer sur cette situation et en précisant que le point de vue de Madame F. devrait être entendu. La médiatrice de la CAF a pris en charge le dossier et a informé la réclamante de la régularisation de sa demande dans le sens attendu.

### **- Une décision de justice**

Un jugement du Tribunal d'Instance a prononcé l'expulsion de Madame N., qui sollicite le médiateur pour qu'il intervienne auprès des services du bailleur afin d'assouplir l'application de la décision.

Le médiateur rappelle à Madame N. qu'il n'est pas compétent pour intervenir dans une procédure judiciaire et encore moins pour remettre en cause une décision rendue.

## **● 18% des saisines touchent des questions liées à l'environnement et au cadre de vie.**

Les usagers souhaitent une amélioration de leur cadre de vie et sont très vigilants quant à l'environnement immédiat dans lequel ils vivent (revêtement de leur voirie, de leur rue, présence d'ordures ou d'encombrants à retirer rapidement, présences d'arbres, mobiliers à réparer...). Il s'agit là surtout d'une exigence de qualité de vie et d'embellissement de la ville.

### **Exemples :**

#### **- Des ordures en tas**

Monsieur H. interpelle le médiateur sur la présence d'un tas d'ordures à l'entrée du métro

des Quatre-chemins présent depuis trois semaines. Malgré ses appels au service de la ville et à Est Ensemble, il constate un certain dysfonctionnement et surtout que le tas augmente en taille. Il s'adresse donc au médiateur pour faire accélérer sa demande.

Le médiateur s'adresse au service concerné et réponse est faite à Monsieur K. que le tas d'ordures sera enlevé très rapidement. Monsieur H. constate le lendemain que le tas est retiré et exprime en même temps la présence trop nombreuse de personnes qui vendent des cigarettes à la sauvette.

#### **- Un lieu fourre-tout**

Monsieur I. se plaint d'encombrants situés de manière régulière en bas de son immeuble par des individus. Un magasin situé aux alentours se dit victime de cette situation et affirme avoir déjà par le passé nettoyé le lieu. Monsieur I. contacte le médiateur afin de trouver un moyen d'obtenir satisfaction.

Le médiateur prend langue avec le service juridique du bailleur qui précise que la partie concernée appartient en fait au magasin et qu'il est de sa responsabilité de procéder au nettoyage. Le service hygiène est saisi de l'affaire et demande justement au propriétaire des lieux d'enlever les encombrants. Après un mois, le nettoyage a eu lieu.

#### **- Un poubelle bien encombrante**

Monsieur J. se plaint de l'intervention des services de la ville en mai 2016 qui ont installé une poubelle en face de l'entrée de son domicile et précise que l'environnement spatial en est ainsi directement touché. Monsieur M. écrit alors au médiateur afin de mieux comprendre cette situation.

Le médiateur se rend sur place et contacte le service concerné qui écrit à nouveau à Monsieur J. en confirmant sa première position à savoir que l'emplacement respecte bien les normes en vigueur, que ce mobilier urbain a été choisi notamment pour améliorer la circulation des personnes à mobilité réduite et qu'il contribue enfin à l'amélioration de la propreté dans la ville.

Il est aussi précisé à Monsieur J. que sur une autre situation le concernant par rapport au déplacement d'un poteau électrique qui gênait sa vue sur l'extérieur, le service concerné de la ville avait trouvé en son temps une solution médiane qui a permis la résolution du différend et amélioré ainsi sa visibilité.

### **● La question liée à la tranquillité publique est présente dans 9% des situations.**

Elle est surtout constituée de litiges liés au stationnement, aux chiens errants et aux personnes en état d'ébriété effectuant du bruit sur la voie publique et créant ainsi des incivilités.

Certains usagers contactent ainsi le médiateur et espèrent que son intervention pourra améliorer des passages de police dans leurs quartiers. Ils attendent également que le médiateur fasse suivre leurs demandes auprès des services compétents lorsqu'il s'agit d'une question plus technique (mettre plus de poteaux pour éviter des stationnements gênants, par exemple) ou encore de les informer sur l'action de la ville en matière de prévention et de sécurité.

## **Exemples :**

### **- Une voiture mal garée**

Monsieur G. interpelle le médiateur car une voiture est très mal garée dans sa rue. Malgré ses courriers, force est de constater que la voiture est toujours à la même place. Il en profite pour joindre au médiateur une photo et fait remarquer que la voiture a causé des dégâts en cassant un arbre.

Le médiateur écrit à la police municipale qui fait procéder à l'enlèvement de la voiture dans un délai très court.

### **- Une nécessaire intervention**

Madame V., administratrice d'un théâtre, organise des séances de théâtre ouvertes au public. Or, à plusieurs reprises, un voisin se plaint de bruits et/ou de nuisances sonores intempestifs à la sortie de chacun des spectacles qui restent pour Madame V. un prétexte de ne pas avoir à proximité de chez soi une activité culturelle.

Le médiateur prend contact avec le voisin qui ne veut rien entendre. Il informe également la police municipale et les médiateurs de nuit de la situation, d'autant que le voisin s'est montré à maintes reprises menaçant. Aujourd'hui, la situation est plus apaisée.

## **• En 2016, 8% des requêtes ont concerné les démarches et formalités administratives des usagers.**

Dans la manière de répondre aux usagers par les services, les réponses par courriel et les contacts téléphoniques sont majoritairement ressentis de manière positive, sur la forme et le fond des réponses données. Parfois, des réclamations très spécifiques arrivent à la médiation.

## **Exemples :**

### **- Une situation pour le moins peu claire**

Un des correspondants du défenseur des droits de la ville de Montpellier sollicite par courriel le médiateur concernant la situation de Monsieur K., né à Pantin. Ce dernier regrette de n'avoir toujours pas reçu son extrait de naissance – document dont il a besoin car il a été victime d'une usurpation d'identité.

Le médiateur signale cette situation au service de l'Etat Civil qui a pourtant envoyé un courrier à Monsieur K. - courrier contenant le code permettant de bénéficier de son extrait ; mais Monsieur K. précise avoir égaré cette lettre. À ce jour, malgré les relances du médiateur en direction du correspondant du défenseur des droits et de Monsieur K. afin d'avoir plus de précisions sur les démarches entreprises auprès de la police nationale, aucune réponse ne lui est parvenue.

### **- Une histoire qui se termine bien**

Monsieur L. écrit au médiateur car sa défunte épouse qui travaillait à la ville de Pantin avait effectué une demande pour recevoir sa médaille de travail. Sans nouvelles, Monsieur L. s'inquiète et écrit au médiateur qui contacte le service compétent de la ville

Devant une telle situation, la ville écrit au Préfet qui donne son accord pour que l'épouse de Monsieur L. puisse obtenir à titre posthume la médaille de travail.

- **En 2016, 5% des requêtes ont eu trait à des activités commerciales.**

**Exemples :**

**- Rappel au respect des règles**

Monsieur M. habite Place Olympe de Gouges et se plaint du bruit occasionné par un commerçant du marché. Malgré plusieurs remarques de Monsieur M. en direction du commerçant concerné, rien ne change. Monsieur M. décide de prévenir le médiateur.

Le médiateur se rend sur les lieux, contacte le service communal en charge des marchés forains et informe Monsieur M. que deux décisions seront prises :

1. avertir le concessionnaire du marché pour qu'il fasse respecter la réglementation en vigueur notamment en matière de respect des créneaux horaires pour emballer-déballer.
2. demander au commerçant d'utiliser un support particulier et réglementaire pour limiter le bruit occasionné au moment du contact des palettes de marchandises avec le sol.

**- Des enseignes bien gênantes**

Madame N. subit des nuisances visuelles très fortes de la part des enseignes d'une pharmacie. Elle précise qu'elle a acheté ce logement justement au propriétaire de cette pharmacie mais ne pensait pas que cette luminosité 24h/24h serait gênante à ce point. Elle fait appel au médiateur pour tenter de trouver des solutions à son problème qui devient insupportable surtout que le pharmacien ne veut rien entendre.

Le médiateur informe le service concerné de cette particularité et constate que le dernier règlement sur les publicités date de 13 mars 1986. Le service fait un point sur la situation et envoie un courrier au pharmacien pour lui faire part de la nécessité de respecter la réglementation en vigueur notamment le décret d'application de la loi Grenelle II, publié le 31 janvier 2012 qui consiste à éteindre ses enseignes entre 1h et 6h. Madame N. reconnaît que le pharmacien respecte bien la législation en cours et le médiateur lui rappelle que pour faire déplacer les enseignes, seule l'assemblée générale de sa copropriété est compétente.

- **En 2016, 4% des requêtes ont évoqué des dossiers relatifs aux nouvelles technologies.**

**Exemples :**

**- Une fibre qui n'arrive pas**

Monsieur O. se plaint de ne pas pouvoir obtenir de l'opérateur Numéricable le branchement des fils dans son immeuble sachant qu'ils sont d'ores et déjà installés au niveau de la voirie. La personne estime que la ville doit tout faire pour trouver une solution à ce problème d'autant qu'elle a un contrat avec l'opérateur numérique.

Le médiateur vérifie auprès du service compétent de la ville qui l'informe qu'un tel contrat n'a jamais été à l'œuvre, donne l'information à Monsieur O. et lui fournit les coordonnées d'une agent de chez Numéricable qui s'occupe particulièrement de ces questions.



## **D. Quel délai de réponse, pour quel résultat ?**

### **■ Le délai de traitement des dossiers**

Répondre dans des délais raisonnables aux usagers demeure un objectif prioritaire de la médiation. Toutes les demandes parvenues sont examinées dans les deux semaines suivant leur réception. Le délai du règlement final du dossier dépend pour beaucoup de la nature de la demande. Les délais de traitement sont ainsi compris de 15 jours à 2 mois.

### **■ Le résultat de la médiation**

Un objectif vaut pour la médiation : régler les litiges pour tout le monde. Une fois le dossier étudié et traité, trois possibilités s'offrent au médiateur pour déclarer la requête close : procéder à la réorientation et l'accompagnement de la demande, confirmer la décision prise par l'administration et donner une résolution favorable ou partiellement favorable à l'utilisateur en trouvant une solution médiane.

Ainsi, 11% des requêtes ont été réorientées en s'assurant que chaque réclamation fasse bien l'objet d'un traitement personnalisé par la structure adéquate afin d'accompagner au mieux l'utilisateur dans sa démarche ; et parmi les 89% de dossiers traités de compétences communales, il s'avère que le médiateur confirme dans 39% des requêtes la décision prise par le service de la ville. En effet, l'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant, soit parce que sa demande s'avère infondée, soit du fait de l'application d'une réglementation, soit enfin du fait de la position du service concerné au regard de la situation.

Dans la majorité des cas, 50% des situations, une résolution favorable ou partiellement favorable est envisagée. Une solution en équité peut parfois constituer un bon compromis, et c'est souvent le cas, chaque partie acceptant de faire un pas. Ce qui valorise l'importance du dialogue pour lever toute interprétation inappropriée. Dans ces situations, les requérants sont satisfaits en grande partie car ils ont estimé être en possession d'informations suffisantes, utiles et convaincantes pour lever tout sentiment d'incompréhension ou d'injustice.

Il faut ajouter que la médiation prend fin quand le médiateur émet un avis, une suggestion ou une recommandation – point d'appui d'un accord entre les deux parties.

Dans tous les cas, le requérant a la possibilité d'engager une action en justice.

## Conclusion

Les attentes des administrés qui aspirent à des modes plus souples, accessibles et personnalisés de règlement de leurs différends sont fortes. L'intérêt des administrations qui souhaitent le plus en amont possible corriger les éventuels dysfonctionnements de leurs services ou lever les incompréhensions, trouve de plus en plus un écho favorable chez beaucoup d'édiles. **C'est là une forme d'encouragement dans la manière d'appréhender les relations avec les usagers.**

Ce rapport prouve combien il est utile de renouer le dialogue afin d'ouvrir entre les parties un espace d'expression et d'échange, propice au rapprochement des points de vue. Même si la voie de la médiation en cas de litige demeure trop peu connue des habitants. Il est à saluer tous les partenaires et services de la ville qui contribuent à promouvoir les actions du médiateur comme un observateur objectif et un relais pertinent des attentes des usagers.

La qualité des services rendus aux Pantinois est reconnue ; cela ne dispense pas d'être encore plus à l'écoute des difficultés qu'ils peuvent rencontrer en tant qu'usagers, ni de prendre en considération leurs remarques pour continuer d'améliorer ses services et d'adopter des solutions pragmatiques et acceptables pour tous. C'est dans ce cadre qu'il est possible d'envisager et de proposer des recommandations qui constituent un plus dans le fonctionnement des pratiques et la manière de servir l'intérêt général.

Aujourd'hui, la médiation a le vent en poupe, qu'il s'agisse de la mise en œuvre de la directive européenne relative à la médiation de la consommation ou plus récemment de la médiation administrative avec la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la Justice du XXIème siècle (dite loi « J21 »), parue au Journal Officiel du 19 novembre 2016, dont l'article 5 met en place la procédure de médiation. Cela ouvre ainsi d'autres perspectives de travail et de chantiers qui apparaissent aujourd'hui comme une nécessité pour répondre aux attentes de nos concitoyens.

## **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**

#### **- La mise à jour du règlement « enseignes »**

La préservation de la qualité du cadre de vie, enjeu majeur pour les territoires et les populations, est au cœur de la politique du paysage. La réglementation relative à la publicité, aux enseignes et aux pré-enseignes s'inscrit dans le prolongement de cet objectif.

Le dernier règlement de la ville de Pantin relatif aux « enseignes » date du 13 mars 1986 et au vu des nouvelles législations, et plus particulièrement, la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (dite loi ENE) ainsi que le décret du 30 janvier 2012, il devient nécessaire et utile de porter un regard sur les aménagements à porter et les réformes à soumettre à l'assemblée délibérante.

Tout en garantissant le respect de la liberté d'expression, de la liberté du commerce et de l'industrie et le bon exercice de l'activité des opérateurs économiques du secteur de la publicité extérieure et des enseignes, le nouveau règlement pourrait se nourrir de l'ambition d'améliorer la qualité du cadre de vie, de lutter contre les nuisances visuelles, de favoriser la mise en valeur du paysage et du patrimoine culturel et de participer aux efforts d'économie d'énergie consentis dans la cadre des enjeux de réduction de la facture énergétique nationale. Bien entendu, cela est à évaluer en fonction de la mise en place déjà en vigueur à Pantin de la TLPE.

### **Recommandation deuxième**

#### **- La modernisation des inscriptions pour les activités loisirs organisées par le CCAS**

Chaque année, lors des inscriptions pour les activités loisirs organisées par le CCAS, et devant le succès de celles-ci, il est constaté une influence importante engendrant une très grande file d'attente. Les personnes viennent très tôt car elles savent que les premières arrivées seront les premières servies laissant ainsi derrière elles des personnes déçues avec un sentiment d'incompréhensions voire parfois d'injustice.

Ainsi, pour agir pour encore plus d'efficacité, d'égalité et d'équité, il est proposé de mieux cerner les demandes, les besoins et de perfectionner les modalités d'inscription via le nouveau logiciel en vue d'une meilleure gestion.