

Rapport annuel 2017
de la médiation
de la ville de Pantin

Écouter - Expliquer - Orienter - Résoudre

Sommaire

	Page
L'édito du médiateur	3
Chapitre 1. La médiation, un champ d'action en devenir	4
A. L'instauration d'un cadre juridique	4
B. Le médiateur, un professionnel à part entière	5
C. Les coulisses de la médiation	5
Chapitre 2. Une activité, des chiffres et des analyses	8
A. Les requêtes, les réorientations et le profil des demandeurs	8
B. Les modes de saisine, les quartiers et les sujets abordés	10
C. Le niveau de traitement, les délais et la nature des demandes	14
Conclusion	16
Recommandation	17

L'édito du médiateur

La médiature s'inscrit toujours et pleinement dans la politique de qualité de service de la ville de Pantin, par son rôle d'écoute dans la relation à l'utilisateur et de recours pour le règlement des litiges.

Dans un contexte qui voit l'émergence de situations sociales de plus en plus complexes, qui reflètent, au delà du litige, la précarité, les difficultés de santé, la fragilité sociale et relationnelle, la médiature devient un ultime recours.

Partant de ces considérations, il s'agit de prendre en compte les difficultés de façon globale, de construire une réponse humaine et personnalisée, afin de préserver la confiance des usagers, les orienter vers les personnes pouvant les aider dans leurs démarches.

Pour le médiateur, il n'existe pas de « petit » dossier, pas plus qu'il n'existe un cas « moyen » de médiature. Chaque saisine est différente, unique, et mérite un traitement adapté et circonstancié.

Pour nos concitoyens, la commune reste l'échelon de proximité privilégié et le médiateur doit continuer de répondre à la demande et participer à la recherche de la meilleure solution possible dans le respect du droit, de ses règlements, de ses lois et textes en vigueur.

Il faut ajouter que sur le plan national, le Parlement a voté, dans la loi du 18 novembre 2016 sur la modernisation de la justice du XXIème siècle, un important volet pour développer et renforcer la médiation en matière administrative.

Ce rapport d'activité tente de décrire ce que la médiature est et surtout ce qu'elle fait. Ainsi, en 2017, 175 dossiers auront été instruits.

Mais ce rapport est aussi l'occasion de remercier l'ensemble de l'administration pantinoise du précieux concours qu'elle apporte tout au long de l'année et sans lequel il ne serait pas possible de répondre à bon nombre de demandes. Accroître la qualité de la relation à l'utilisateur reste une priorité que soutient l'évaluation lancée et menée par la Mission Évaluation des Politiques Publiques de la ville afin d'estimer les effets de la médiature, d'identifier les bonnes pratiques et d'apporter des améliorations au dispositif.

Brahim Hedjem
Médiateur

Chapitre 1. La médiation, un champ d'action en devenir

A. L'instauration d'un cadre juridique

Actuellement, 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 portée par 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.

Avec l'introduction d'un chapitre important sur la médiation dans le code de justice administrative, le législateur vient de créer un nouveau régime de résolution des conflits applicable aux acteurs locaux qui aura, inévitablement, des conséquences sur le rapport des collectivités à la justice et sur les médiateurs institutionnels.

Cette médiation est définie dans le texte comme « *tout processus structuré, qu'elle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction.* »

L'instauration d'un nouveau cadre juridique précis relatif au contentieux des collectivités poursuit plusieurs objectifs : moderniser, améliorer et renforcer le service public de la justice, désengorger les tribunaux administratifs, faciliter le recours au règlement amiable des litiges (procédure qui s'avère toujours être d'un coût plus faible qu'une action judiciaire) en rendant le droit plus accessible aux citoyens.

Deux procédures sont à distinguer :

1. La médiation à l'initiative des parties

En dehors de toute procédure juridictionnelle, les parties auront la possibilité d'organiser une médiation et de désigner la ou les personnes qui en seront chargées. Elles pourront également demander au Président du Tribunal Administratif d'organiser une médiation et de désigner la ou les personnes qui en seront chargées, ou lui demander de désigner cette ou ces personnes.

2. La médiation à l'initiative du juge

Lorsqu'un Tribunal Administratif sera saisi d'un litige, le Président pourra, après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci. Dans ce cas, le médiateur informera le juge de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

Dans les deux cas, il est important de relever que « *les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation* ». Cette disposition constitue une grande avancée.

Les contentieux concernés sont ceux des décisions individuelles d'urbanisme (ex : permis de construire...), les dommages de travaux publics, le contentieux relatif aux prestations, allocations ou droits attribués au titre de l'aide ou de l'action sociale, (APL, RSA...), ou en faveur des travailleurs privés d'emploi, carte de stationnement pour adulte handicapé... mais également tous les contentieux qui s'avéreront mieux résolus en recourant à la médiation qui, dans certains cas, permet d'apporter de meilleures réponses que celles apportées par le juge qui tranche les litiges en droit. Les litiges sont souvent complexes et une solution, trouvée et acceptée par les parties, à l'aide d'un médiateur, peut s'avérer plus efficace.

Outre la nouvelle loi susvisée qui contient des novations très intéressantes pour la médiation, le rapport de Madame Odile PIERART, conseillère d'État et cheffe de la mission permanente d'inspection des juridictions administratives, intitulé « *Réflexions pour la justice administrative de demain* » fait, entre autres suggestions, dans ce rapport, les propositions suivantes :

- expérimenter le recours obligatoire au Défenseur des droits préalablement à tout recours contentieux dans les contentieux sociaux
- explorer la piste du recours aux Centres de Gestion de la Fonction Publique Territoriale, préalablement à tout recours contentieux en matière de fonction publique territoriale
- mettre en place par le Centre de Formation de la Juridiction Administrative (CFJA) un module de formation à la médiation et conciliation à l'attention des magistrats et agents de greffe
- constituer un vivier de médiateurs
- élaborer un guide pratique de l'utilisation des processus de médiation et de conciliation à l'attention des magistrats et du greffe
- faire figurer dans le courrier adressé aux parties dans une procédure contentieuse, l'existence d'un processus de médiation et conciliation à disposition du juge
- mettre en place un comité de suivi des propositions formulées en matière de médiation et de conciliation.

Le Conseil d'État a ainsi confié à Monsieur Xavier LIBERT, Président de tribunal administratif honoraire, la présidence d'un comité de développement et de suivi des propositions contenues dans le rapport PIERART sur la médiation et qui a pour principales missions d'élaborer un guide de la médiation, d'explorer les possibilités d'orientation des litiges vers les modes alternatifs de règlement amiable avant ou après saisine du juge, de mettre en œuvre les expérimentations figurant dans le rapport et de proposer, avec le soutien du Centre de Formation de la Juridiction Administrative (CFJA), des formations à la médiation qui inéluctablement poseront en même temps la question de l'évolution du métier de médiateur.

B. Le médiateur, un professionnel à part entière

La pluralité des fonctions du médiateur se situe aujourd'hui à l'interface entre l'administration et ses usagers, entre les possibilités d'inflexion de certaines décisions administratives, le travail pédagogique mené auprès des requérants, des services et les recommandations générales émanant de l'étude objective de la récurrence des saisines. Quatre vocables retiennent ainsi l'attention de tout service de médiation.

Tout d'abord, la bienveillance du médiateur, cet égard particulier, cette souplesse qui facilite le processus rigoureux et structuré d'intervention en médiation et qui met en capacité de faire émerger, d'apaiser les émotions vives liées à l'origine du litige même.

Ensuite, le professionnalisme, le souci de professionnalisme du tiers médiateur étant adossé aux valeurs de la charte de déontologie des médiateurs des collectivités territoriales, qui promeut la liberté, l'impartialité et la confidentialité.

L'indépendance vis-à-vis de l'autorité qui a pris la décision contestée est également essentielle à l'exercice de la médiation.

La confiance doit guider les relations du médiateur. Cette confiance s'acquiert et se fonde sur les arguments fournis pour porter un dossier et de la conviction qui permet d'expliquer la démarche de l'utilisateur et la position de l'administration.

Créer une relation de confiance avec les décideurs sans aliéner en rien son indépendance : telle est la combinaison délicate mais indispensable que le médiateur doit opérer pour réussir sa mission.

C. Les coulisses de la médiation

• Au niveau européen

Le Congrès International des Médiateurs locaux à Gérone (Espagne) du 23 au 25 novembre 2016 a montré la nécessité, à l'aune des changements juridiques, de s'adapter, de faire évoluer le métier de médiateur, d'améliorer et d'accroître la relation avec les usagers.

Cette rencontre a été organisée par l'Association Forum SD, créée il y a 15 ans, regroupant des médiateurs de la Catalogne pour l'essentiel, mais aussi quelques-uns en provenance d'autres régions d'Espagne et qui a, pour l'occasion, accueilli environ 190 participants venant de nombreux pays (Amérique du Sud, Bulgarie, France, Irlande, Islande, Pays-Bas, Suisse, Ukraine...)

Forum SD a pour objet la promotion et le développement des médiateurs à tous les échelons, la coordination et la mise en œuvre de modèles communs de travail, l'offre d'un réseau d'informations, d'échanges et de conseils entre les différents médiateurs et leurs organisations locales, ainsi que l'établissement de relations et la collaboration avec d'autres institutions.

Forum SD a ainsi estimé qu'une grande rencontre de médiateurs locaux serait une magnifique occasion pour nouer des contacts, échanger des informations et donner une plus grande visibilité publique à la fonction de médiateur.

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, dont est membre la ville de Pantin, était représentée par son président, Eric Ferrand, médiateur de Paris et plusieurs membres du conseil d'administration.

Ce congrès faisait suite à la signature à Saint-Denis, le 18 mai 2000, de la Charte Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme à la Ville. Il a recueilli des appuis institutionnels locaux et européens pour amplifier la protection et la promotion des droits de l'Homme au niveau local, favoriser l'implantation de service médiation et l'extension de cette démarche dans les municipalités qui ne l'ont pas encore créée et donner une plus grande visibilité publique à la tâche du médiateur.

C'est pourquoi, il a été décidé de poursuivre plusieurs objectifs :

- enrichir la Charte (CESDHC) comme compromis des villes pour les Droits de l'Homme, et développer son cadre d'application pour soutenir le travail des médiateurs locaux et respecter leurs fonctions
- promouvoir l'institution du médiateur municipal, donner une meilleure visibilité à sa fonction pour la défense des droits des personnes et impliquer le médiateur dans toutes les dimensions de la vie des citoyens
- agir pour une plus forte collaboration entre les réseaux de médiateurs locaux
- favoriser les contacts et échanges techniques, faciliter les consultations sur différents cas et encourager le travail en réseau
- réclamer aux responsables politiques et législatifs un compromis ferme pour développer l'institution de médiateur local comme modèle d'organisation pour la défense des personnes depuis la proximité

• Au niveau national

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 2017, les échanges avec les médiateurs des collectivités territoriales se sont poursuivis et amplifiés.

Réunis le 8 juin 2017 à l'Hôtel de Ville de Quimper, les médiateurs ont tenu leur assemblée générale qui leur donna l'occasion d'échanger sur leurs pratiques et de mieux appréhender les conséquences de la mise en œuvre de la loi de modernisation de la justice du 21^{ème} siècle dans le domaine de la médiation.

Les travaux de l'assemblée générale ont également permis un débat fructueux sur la prise en compte de l'équité dans la médiation et sur la question de la déontologie des médiateurs avec l'adoption à l'unanimité d'une motion rappelant avec force les principes de neutralité et d'indépendance contenus dans la Charte de l'AMCT et qui doivent guider au quotidien tout médiateur.

L'AMCT a accueilli durant l'année 2017 en son sein 7 nouveaux adhérents supplémentaires (les

Départements de Meurthe-et-Moselle, des Pyrénées-Orientales, les Villes de Fontenay-sous-Bois, de Mulhouse, de Nancy, de Rennes et de Tourcoing). Des pourparlers sont également en cours avec les Départements des Ardennes, de la Mayenne, de la Nièvre, du Rhône, du Val-d'Oise et les Villes de Cambrai, de Roubaix, de Saint-Ouen l'Aumône, de Sète et de Villefranche-sur-Saône.

Chapitre 2. Une activité, des chiffres et des analyses

A. Les requêtes, les réorientations et le profil des demandeurs

Récapitulatif de 6 années d'activités (évolution des saisines reçues en %)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de saisines	92	76	128	134	157	175
Evolution des saisines reçues en %						
Habitat	42	37	33	40	37	34
Tranquillité publique	12	9	11	9	9	8
Voirie, propreté et cadre de vie	8	8	10	15	17	18
Social	8	5	7	16	10	9
Education - Sport et loisirs	5	5	11	10	9	7
Etat Civil	9	6	5	2		5
Commerce		3	6		5	3
Urbanisme		9	5		1	2
Santé	1	2	2			2
Ressources humaines	7	3				
Autres organismes	8	13	10	8	12	12

• Les requêtes

175 dossiers ont été traités en 2017, contre 157 en 2016.

88% relèvent de la compétence de la ville et 12% des requêtes sont réorientées vers d'autres institutions.

Ce total ne comprend pas la gestion des appels téléphoniques ou des courriels quotidiens pour lesquels une réponse pouvait être donnée en temps réel sans nécessité de recherche ou d'étude particulière. Il faut également ajouter à ces chiffres la venue d'usagers qui se présentent pour obtenir un conseil et/ou un avis.

A titre de comparaison, les médiatures des villes suivantes ont traité :

Angers, qui suit aussi les litiges à compétences départementales, 170 dossiers,
Bordeaux, 205
Bourges, 129
Gap, 235

les médiatures des départements suivants ont traité :
Maine-et-Loire, 135 dossiers,
Val de Marne, 164

les médiatures des régions suivantes ont traité :
Île-de-France, 103 dossiers
PACA, 93

enfin, la médiation de la ville de Paris, qui est en même temps département, a traité 2000 dossiers.

• Les réorientations

Depuis la création de la médiation, de véritables liens collaboratifs se sont établis avec de nombreux organismes (Défenseuse des Droits de Pantin, conciliateur du Trésor Public, Caisse d'Allocations Familiales, Caisse Primaire de l'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, Département de la Seine-Saint-Denis, Association droit et handicap, Région Île-de-France, opérateur Free...).

Lorsque la réclamation ne répond en effet pas aux critères de recevabilité et notamment celui de la compétence communale, il est recherché une réorientation pertinente vers une institution susceptible de lui apporter son concours.

La réorientation reste donc une fonction importante du médiateur. Elle est saluée par les usagers, souvent perdus dans le dédale administratif pour repérer les compétences des institutions concernées. Étant ainsi réorientés vers un interlocuteur adapté, ils sont garantis d'une meilleure prise en compte de leur demande.

Il s'agit alors de bien identifier les différents partenaires, de les alerter en amont de l'éventuelle sollicitation et de leur transmettre le maximum d'éléments pour leur permettre de prendre en charge la gestion de la demande.

• Le profil des demandeurs

- Il s'agit très majoritairement de demandes individuelles sauf dans trois situations portées par des syndicats de copropriétés.

- Les requêtes émanent à 53% d'hommes et 47% de femmes. 57% ont entre 40 et 62 ans, 24% entre 63 et 69 ans, 19% entre 20 et 39 ans.

- La situation familiale des personnes est hétérogène.

45% sont mariées
24% sont célibataires
18% sont pacsées
7% sont divorcées
6% veuves

- La médiation est évidemment accessible à différentes catégories sociales.

47% sont salariées
21% sont indépendantes
17% sont retraitées
15% sont demandeuses d'emploi

- Les demandeurs habitent dans différentes formes d'habitat.

44% sont propriétaires
28% sont locataires du secteur privé
25% sont locataires du secteur social
3% sont hébergées

B. Les modes de saisine, les quartiers et les sujets abordés

• Les mode de saisines

51% par téléprocédure
27% par courriel
12% par téléphone
7% par permanence
3% par prescripteur

L'année 2017 est marquée par un changement majeur dans la manière de contacter le médiateur.

En effet, la saisine par téléprocédure est dorénavant le moyen le plus privilégié par les usagers. Le téléphone a ainsi laissé place à la fois au contact par téléprocédure et par courriel. Pour rappel, le contact par téléphone était chaque année en tête et chute dorénavant de 52% à 12%, ce qui constitue une baisse importante et un réel changement de comportement.

Deux explications peuvent être avancées : en premier lieu, la place consacrée au médiateur sur le site de la ville où il est aisé d'effectuer une démarche dématérialisée, et en second lieu, le constat que le contact par téléphone ne suffit pas car la démarche auprès de la médiation nécessite une trace écrite et la communication de documents.

Cependant, la saisine directe par courriel peut parfois ignorer les attendus de la procédure dématérialisée (absence d'identification, imprécision de l'objet de la demande, absence de pièces justificatives, mise en copie de plusieurs destinataires qui n'aide pas à la confidentialité d'un dossier). Dans ces cas, le besoin de reformulation de la demande est primordial.

Enfin, alors que le courrier est perçu traditionnellement comme le mode de communication officiel avec l'administration, force est de constater qu'il n'est plus du tout une voie de sollicitation du médiateur.

• Les quartiers concernés

98% des usagers sont Pantinois. Tous les quartiers de la ville sont concernés.

27% Quartier Église et Sept Arpents
24% Quartier Mairie-Ourcq
20% Quartier Quatre Chemins
18% Quartier Petit et Haut-Pantin
9% Quartier Les Courtilières
2% des sollicitations émanent d'autres villes.

Deux constantes et une évolution peuvent être formulées :

Première constante, les quartiers Église et Sept Arpents et Mairie-Ourcq sont toujours les quartiers les plus concernés. Deuxième constante, les deux quartiers les plus populaires de Pantin trouvent toujours écho auprès de la médiation. Enfin, une évolution, le quartier Petit et Haut Pantin habitué à être « en queue de peloton » passe de la 5ème à la 3ème place et de 6 à 18% des demandes.

• Les sujets abordés

Les thématiques abordées ont été cette année affinées et regroupées. Les situations sont diverses et se répartissent comme suit :

34% concernent l'habitat
18% la voirie, la propreté et le cadre de vie
9% le secteur social
8% la tranquillité publique
7% l'éducation, le sport et les loisirs

5% l'état-civil
3% le commerce
2% la santé
2% l'urbanisme

12% concernent les organismes extérieurs

• Exemples de cas pratiques

- L'habitat

Le premier motif de saisine du médiateur concerne les nuisances sonores. Ces litiges sont croissants et complexes à traiter. Le deuxième motif se traduit par une progression des demandes liées à l'insalubrité et aux soucis d'hygiène des logements. Le troisième concerne les questions de gestion de bail et d'interventions travaux.

Un logement à adapter

La situation de Monsieur A., en situation de handicap, nécessite des travaux d'adaptation dans sa salle de bains. Suite à un refus de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), au motif que son immeuble va être réhabilité, il s'est adressé à un organisme pour obtenir des aides. Ce dernier a demandé un courrier du bailleur quant à la prise en charge ou non des travaux d'adaptabilité. Ces démarches sont restées sans réponse.

Le médiateur intervient auprès des services de ce bailleur qui accepte de mandater un ergothérapeute qui formulera dans un rapport des préconisations d'adaptation du logement et le bailleur prendra les travaux à sa charge.

Un dégât bien embarrassant

Victime d'un dégât des eaux suite à une fuite sur canalisation, l'assureur d'une locataire, Madame B., lui avait indiqué que le bailleur était responsable. De son côté, le bailleur l'informe qu'il appartient à son assurance de l'indemniser pour les embellissements locatifs. La situation était figée.

Le médiateur prend contact avec le bailleur qui lui confirme que la remise en état relève de l'assurance de la victime et que la remise en état des dégradations reste à sa charge. En effet, l'instruction de la demande a permis d'identifier que l'origine de la fuite provient du siphon de la baignoire retiré par le voisin et que la victime n'était assurée que pour les dommages qu'elle cause aux tiers et non ceux qu'elle subit.

Un appartement insalubre

Monsieur C. téléphone au service concerné pour demander une visite rapide de son logement qu'il considère comme insalubre (humidité, fortes odeurs...). insatisfait du délai d'attente, il interpelle le médiateur.

Celui-ci réitère la position donnée par le service, à savoir respecter une procédure précise en la matière et notamment celle qui consiste à adresser une lettre recommandée pour aviser le propriétaire de l'état du logement et lui demander d'effectuer les travaux nécessaires.

- La voirie, propreté et le cadre de vie

Un garage aux multiples nuisances

Monsieur D., administrateur de biens, se plaint de nuisances sonores et olfactives provenant d'un garage et de l'occupation abusive de voitures sur l'espace public. Ses relations avec le propriétaire et le locataire sont exécrables. Il informe donc directement le médiateur de cette situation.

Le médiateur lui conseille de solliciter les services de la ville afin de les informer de ces gênes. Une réunion sur le terrain a permis d'éclaircir la situation devenue préoccupante et d'envisager des solutions.

Un dépôt bien encombrant

Monsieur E. reçoit un courrier d'un huissier car il n'a pas honoré une amende due à la présence sur la voie publique d'une boîte en carton. Habitant à Paris, il n'explique pas la présence de ce dépôt sauvage si loin de chez lui et devant cette incompréhension, contacte le médiateur.

Ce dernier prend contact avec le service qui confirme cette infraction.

L'arbre gênant

Madame F. se plaint de la présence d'un arbre situé sur une voirie départementale, occasionnant de nombreux désagréments (obscurité dans son salon, humidité des murs, feuilles dans les chéneaux). Elle demande soit l'abattage de l'arbre, soit le remplacement par une autre essence, soit à un élagage plus régulier.

Le médiateur contacte le service communal compétent qui répond que le département a prévu d'élaguer le secteur d'habitation de Madame F.

- Le secteur social

La proximité géographique du médiateur avec les services de la Maison de l'Emploi favorise toujours les interpellations des usagers de ce service vers la médiation.

Un diplôme valorisant

Monsieur G., actuellement au RSA, saisit le médiateur car il rencontre des difficultés pour se procurer son diplôme de niveau V auprès du service chéquier VAE (Valorisation des Acquis de l'Expérience) du conseil régional d'Île-de-France, diplôme dont il a besoin pour suivre une formation.

Le médiateur, en lien avec le service RSA, trouve une issue favorable à la situation de Monsieur G. qui pourra ainsi démarrer son programme d'accompagnement.

Une incompréhension levée

Monsieur H. âgé de 63 ans est à la retraite. Il constate qu'il faut avoir atteint l'âge de 64 ans pour bénéficier des différentes prestations du CCAS. Il demande plus d'information à ce sujet.

Le médiateur répond à Monsieur H., que c'est une décision du Conseil d'Administration du CCAS, organe délibérant de l'établissement public.

- La tranquillité publique

Ce sont essentiellement des litiges liés au stationnement et aux incivilités.

Une demande d'exonération injustifiée

La voiture de Madame L. a fait l'objet d'un enlèvement et d'une mise en fourrière. L'intéressée fait valoir sa bonne foi arguant du fait qu'elle n'a pas compris l'arrêté d'interdiction de stationner du fait de travaux d'élagage. Elle s'estime victime d'un abus.

Le médiateur explique à Madame L. que l'information donnée aux usagers de la rue était claire et déposée dans les délais impartis. Il l'informe que sa situation ne pourra certainement pas se traduire par une exonération totale du montant de la facture et lui recommande de déposer un recours auprès de l'officier du Ministère Public.

Une carte de stationnement devenue illisible

Madame M., titulaire d'un forfait résident, a voulu acquitter son stationnement. Sa carte a cependant mentionné « *carte invalide* » alors qu'elle venait de la créditer. Elle s'adresse alors au service qui lui répond qu'il n'est pas possible de rembourser la somme car il est impossible de lire la carte. Madame M. mécontente demande l'aide du médiateur afin d'éclaircir cette situation.

Le médiateur répond à Madame M. que le service est en droit de ne pas rembourser le crédit de la carte de stationnement étant donné l'impossibilité de la lire et ajoute que le service a constaté que la carte était bien utilisée. Aussi, pour ne pas léser Madame M., une nouvelle carte lui sera commandée.

Une demande de qualité de vie

Monsieur N. se plaint d'un ensemble d'incivilités (bagarres, cris, jets de déchets...) dans son quartier et regrette de ne pas pouvoir se rendre dans le square situé à proximité de son domicile. Il constate combien le travail des agents de la ville est conséquent et pas respecté. Devant ces faits qui touchent plusieurs secteurs de la vie quotidienne des habitants d'un quartier, il interpelle le médiateur.

Compte tenu de la multitude de sujets, ce dernier sollicite la direction générale des services. Une réunion avec les habitants est très vite organisée et des décisions pour enrayer de tels phénomènes sont prises. Les habitants disent avoir apprécié l'écoute des services et des élus et leur volonté d'aller de l'avant.

- L'éducation, le sport et les loisirs

Une relation conflictuelle

Monsieur O. a eu une vive altercation avec un entraîneur de club sportif. Devant la dégradation des relations, Monsieur O. souhaite le remboursement de son adhésion. Il se tourne alors vers le médiateur pour tenter d'obtenir des réponses.

Après avoir contacté le service concerné, il s'avère que l'intégralité des témoignages recueillis par le bureau de l'association concorde avec celui produit par l'entraîneur, à savoir que Monsieur O., en plus d'avoir été désobligeant, était en tort. Quant à la cotisation, il lui est appliqué l'article 3 du règlement intérieur du club qui stipule qu'il n'est pas possible de rembourser le montant de la cotisation.

Un besoin de comprendre

Madame P. se plaint d'une association subventionnée par la ville. Elle estime que ses activités entraînent des nuisances sur la voie publique.

Le médiateur contacte le service et organise une rencontre avec Madame P. afin de lui expliquer la manière dont la ville travaille avec les associations. Il lui est aussi rappelé l'objet de cette structure. Proposition lui est faite de contacter et rencontrer les dirigeants de l'association.

Une incompréhension levée

La défenseuse des droits de Pantin envoie au médiateur une personne qui vient d'emménager à Pantin et qui dit rencontrer des difficultés à inscrire son enfant à l'école.

Une recherche d'inscription de l'enfant est effectuée, lequel sera scolarisé. Il manquait un document dans le dossier d'inscription qu'il importait de remettre au plus vite, ce que n'avait pas compris l'intéressée.

- L'État-Civil

Un empressement injustifié

Madame R., mécontente de la non réception d'un certificat de résidence, s'adresse au médiateur pour obtenir « *une réponse expresse* ».

Le médiateur constate que Madame R. s'est rendue au service le 15 juin, que la réponse émanant de l'administration a été signée et envoyée le 16 juin.

Le médiateur fait donc remarquer que le service a accompli son service avec diligence. Le courrier envoyé par la Poste a tout simplement mis un peu de temps. Madame R. confirme au médiateur la réception du certificat de résidence et s'excuse de la teneur de ses propos.

- Commerce

Une ventilation qui ne manque pas d'air

Monsieur S. habite un immeuble face à un organisme dont le système de ventilation mécanique contrôlé, fonctionnant de manière ininterrompue, est à l'origine de nuisances sonores nocturnes pour le voisinage. Il précise que cela lui occasionne des troubles de sommeil.

Le médiateur saisit la directrice de l'établissement concerné. Il est constaté que le système de ventilation ne dispose d'aucune horloge permettant d'en stopper le mécanisme en dehors des horaires d'utilisation du local. Aussi, une entreprise est missionnée afin de programmer l'interruption du fonctionnement de la ventilation chaque nuit, entre 20h et 6h30.

- Santé

Tout s'arrange

Monsieur T. s'étonne de ne pas pouvoir obtenir de rendez vous dans un Centre Municipal de Santé. Il avoue en avoir omis plusieurs, suite à des soucis de santé, et pense que c'est la raison qui pousse cet organisme à ne pas lui donner de rendez vous.

Le médiateur informe le service qui, après avoir vérifié, constate en effet que Monsieur T. n'a pas honoré plusieurs rendez-vous et n'a jamais donné d'explications particulières. Plusieurs jours après, Monsieur T. se rendra enfin à une consultation et remerciera la diligence du service.

- Les organismes extérieurs

Le jardin de la discorde

Monsieur I. n'a pas honoré sa cotisation annuelle relative à la location d'un jardin ouvrier situé aux Courtilières. Le gestionnaire décide donc de lui retirer l'exploitation de son potager. Monsieur I. sollicite le médiateur, s'estimant victime de « *discrimination* ».

Le médiateur saisit la gestionnaire qui explique que les demandes pour obtenir un potager sont nombreuses. Monsieur I. n'ayant pas payé ses dettes, le conseil d'administration a décidé de faire appliquer le règlement intérieur de la structure et donc de mettre fin à cette location.

Un investissement dans la formation

Monsieur J., au chômage, âgé de 29 ans, veut reprendre des études pour devenir infirmier. Compte tenu du coût élevé de cette formation (plus de 7000 €/an), il sollicite le médiateur afin qu'une solution puisse être trouvée.

Devant la motivation affichée de Monsieur J., le médiateur intervient auprès du médiateur de la Région d'Île-de-France qui a favorisé l'obtention de la prise en charge du coût pédagogique de la formation par la collectivité régionale.

Une tentative d'arnaque déjouée

Madame K. reçoit un courriel d'un huissier de justice se réclamant de l'opérateur Free et la mettant en demeure de payer une somme d'argent pour ne pas avoir restitué les équipements, suite à sa décision de changer d'opérateur. Madame K. ne comprend pas et contacte le médiateur.

Le médiateur effectue des recherches, prend connaissance de témoignages analogues et saisit le médiateur des communications électroniques. Il apparaît en fait que cet huissier aurait recueilli frauduleusement des adresses électroniques d'abonnés, pour tenter une opération d'« hameçonnage » et ainsi de profiter de la faiblesse de certaines personnes.

C. Le niveau de traitement, les délais et la nature des demandes

• L'étude de la recevabilité de la demande

Cette première étape est déterminante, délicate et rigoureuse parce qu'elle engage la responsabilité du médiateur et conditionne le bon déroulement de la médiation.

• Un traitement équitable

La médiation est menée de manière contradictoire. Les parties doivent fournir au médiateur tous les

éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Cela nécessite d'examiner le dossier et de croiser les éléments de contexte car très souvent, les usagers ne disposent pas des mêmes moyens que l'institution pour argumenter, défendre leur position et en ont conscience.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants ou par le médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont pas réunies, surtout en l'absence d'éléments ou de justificatifs ou si les dossiers font l'objet d'une action en justice.

• **Le délai de traitement des dossiers**

L'exigence de répondre dans des délais raisonnables aux usagers demeure un objectif prioritaire de la médiation.

Toutes les demandes qui y parviennent sont examinées, étudiées et finalisées dans un délai situé entre deux semaines et 1 mois. Le délai du règlement final du dossier dépend aussi pour beaucoup de la complexité de la demande.

• **Le résultat de la médiation**

Trois possibilités s'offrent au médiateur pour clore la requête :

- procéder à la réorientation du dossier
- confirmer la décision prise par l'administration
- proposer une solution médiane

Ainsi, sur l'ensemble des requêtes, 12% ont été réorientées. Parmi les 88% de compétence communale, le médiateur a confirmé dans 37% des cas la décision prise par les services de la ville et dans 51% des cas, a proposé une résolution médiane. Dans toutes les situations, l'administration est un point d'appui essentiel. Il faut s'en féliciter car elle montre bien sa capacité d'écoute et de dialogue, tout en respectant le droit et les principes du service public.

Conclusion

L'avenir de la médiation est tout tracé. Ce mode alternatif de résolution des conflits devient progressivement en Europe et en France, un élément majeur de la relation à l'utilisateur. C'est que cette méthode de règlement des conflits a désormais dépassé le cadre strictement institutionnel et administratif pour se développer dans toutes les sphères de la société.

La ville de Pantin a pris de l'avance et le positionnement de la médiation et sa reconnaissance ont permis d'actionner des leviers et d'élaborer des solutions construites, négociées et librement choisies par les parties au profit de l'équité. C'est un véritable enjeu d'intérêt général et la médiation, à Pantin, constitue un vrai levier d'amélioration de la relation à l'utilisateur.

Avoir accès au médiateur, c'est pouvoir rechercher une issue quand on imagine qu'il n'y en a plus ; c'est accepter de s'écarter des schémas traditionnels.

Il reste naturellement beaucoup à faire pour faire connaître l'existence de ce nouveau mode de recours, efficace et apaisant.

Recommandation

Lors de chaque rapport annuel, le médiateur formule une ou des préconisations qui découlent des observations effectuées et des saisines reçues.

Améliorer l'information et la communication sur les procédures existantes en matière de déclaration d'insalubrité

La lutte contre l'habitat indigne est une priorité de l'action de la ville de Pantin, réaffirmée par la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 (loi MOLLE) qui a donné une définition juridique à l'habitat indigne. Cette notion recouvre l'ensemble des situations d'habitat portant atteinte à la dignité humaine et s'applique aux logements, immeubles et locaux insalubres, aux locaux où le plomb est accessible (saturnisme), aux immeubles menaçant ruine, aux hôtels meublés dangereux, aux habitats précaires. Elle englobe pour tout ou partie les notions d'indécence, de péril et d'insalubrité.

De nombreuses personnes et familles résident aujourd'hui dans des logements incompatibles avec le maintien de leur dignité (logements trop petits, sans chauffage, sans lumière, très dégradés...) et se retrouvent très souvent démunies voire désespérées.

Alors que les locataires doivent normalement s'adresser par courrier directement à leurs propriétaires pour leur demander d'effectuer les travaux nécessaires, force est de constater que leur premier réflexe est de s'adresser au service instructeur de la ville. Ils obtiennent certes des informations utiles mais sont frustrés que le service de la ville ne puisse être en mesure de visiter le logement dans l'instant. La démarche préalable du locataire auprès de son propriétaire étant nécessaire avant toutes démarches de la ville.

C'est pourquoi, les particuliers gagneraient à pouvoir prendre connaissance bien en amont des procédures existantes en la matière.