

1^{RE} PARTIE

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE

« C'est la bataille du pot de fer contre le pot de terre ». Qui n'a pas entendu cette expression à propos de l'administration, ainsi représentée en force froide et toute-puissante ? Bien sûr, cette formule n'est pas dénuée de toute réalité. Mais au-delà de la description du réel déséquilibre des forces entre un particulier et une ville comme Paris, cette expression évoque également le mode traditionnel de résolution d'un litige, dans la culture française à tout le moins : « une bataille ». Un conflit ne saurait donc se résoudre que de manière... conflictuelle, c'est-à-dire devant les tribunaux, chacun des protagonistes restant campé sur ses positions en attendant que le droit soit dit par le juge.

Naturellement, le fonctionnement d'une ville comme Paris ne va pas sans conflit, sans erreur ou sans heurt. Bien sûr, le recours au juge est parfois inévitable. Bien sûr, certains conflits mettent en jeu des oppositions de fond parfois irréconciliables. Pour autant, le travail effectué depuis le début de la mandature par la médiation municipale a démontré que bon nombre de litiges pouvait se résoudre de manière non conflictuelle en évitant le recours au juge.

D'ailleurs, du fait de la lenteur des procédures, voire de leur complexité et de leur coût, seuls les litiges les plus graves sont généralement portés devant des juridictions souvent surchargées. Qui, en effet, ira devant le

juge administratif pour contester un litige de quelques dizaines d'euros ? Pourtant, aucun litige ne doit être négligé car il en va de la confiance des usagers envers leur collectivité. Et c'est précisément la fonction première d'un Médiateur institutionnel que de tenter de résoudre à l'amiable chaque conflit qui lui est présenté, qu'il soit important ou mineur.

« Tout le monde peut se tromper, même nous, même vous. Mais Paris vous devra toujours au moins une explication », tel est le leitmotiv de la Médiatrice. Loin d'être un simple slogan, cette expression marque la volonté de la Ville d'assumer ouvertement le fait que des erreurs puissent être commises par ses services. Elle marque celle de les reconnaître et de les réparer sans attendre une décision juridictionnelle ; une volonté de résoudre dans le dialogue et la tranquillité les conflits qui peuvent survenir avec les Parisiens et de respecter en toute circonstance chacun de leurs droits.

Mais pour défendre ses droits, encore faut-il les connaître. C'est pourquoi le rapport annuel 2005 présentait, pour la première fois depuis le début de la mandature, les droits dont dispose, en principe, chaque usager face à toute administration. Ce rapport d'activité 2006 reviendra sur certains d'entre eux en les illustrant de cas concrets. Mais s'il est fondamental d'informer les usagers sur leurs droits,

il convient également de mettre en évidence qu'ils ont symétriquement des devoirs. Leur non-respect est source de nombreux désagréments, voire de difficultés sérieuses pour les Parisiens, ainsi que pour le fonctionnement de nos services, d'où la pertinence d'en donner quelques illustrations.

Enfin, depuis le début de la mandature, la municipalité a souhaité développer de nouveaux services afin de répondre aux inégalités constatées entre les usagers quant à leur connaissance du droit. Ces dispositifs d'aide à l'accès au droit marquent l'exigence de la Ville d'aller au-delà du seul et évident respect des droits des usagers en offrant une aide concrète à chacun pour les défendre. Cet aspect de la politique municipale auquel participe la Médiatrice de la Ville méritait un éclairage particulier.



→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE

PARISIENS, VOUS AVEZ DES DROITS... ET DES DEVOIRS

Le législateur français a progressivement reconnu, à partir des années 1970, une série de droits protecteurs des usagers face à l'administration. Ces droits, rassemblés et renforcés pour certains dans la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA), ne sont encore qu'imparfaitement respectés par les services de l'Etat comme par les administrations locales.

Rares sont les cas, fort heureusement, dans lesquels les droits d'un usager sont sciemment violés. Les sources d'erreur dans l'application du droit, en revanche, sont nombreuses. En effet, le droit est une matière mouvante, en constante évolution. Il laisse place à l'interprétation, peut se préciser progressivement au cours du temps au travers des décisions juridictionnelles successives, peut contenir des contradictions, des flous, des zones



d'ombre. L'erreur de droit est donc non seulement possible mais même probable parfois au regard de l'empilement et de la complexité de certains textes. Il advient même que seule la décision d'un juge puisse déterminer le contenu précis d'une règle. Et si le droit est chose complexe pour des professionnels, il l'est encore plus pour les citoyens ; d'où l'intérêt de rappeler les droits reconnus à chaque usager face à toute administration.

Mais la garantie du bon fonctionnement du service public

parisien suppose, en contrepartie, une attitude responsable et citoyenne de la part de chaque usager. Si le respect des droits des usagers par les institutions démocratiques en charge de l'intérêt général est une condition essentielle de l'Etat de droit, le civisme, terme aujourd'hui souvent galvaudé, constitue bien toujours la clé de voûte du Vivre ensemble. Respect du droit et sens civique sont bien les deux jambes d'une société qui se veut en mouvement ; que l'une défaille et c'est la chute.

Pour une présentation plus complète et exhaustive des droits des usagers, consultez le rapport 2005 de la Médiatrice sur paris.fr. Un exemplaire de ce rapport peut également vous être envoyé sur simple demande. A voir notamment, le droit d'accès aux documents administratifs et aux données individuelles propres à chaque usager.

Connaître ses droits d'usager

Ce rapport 2006 ne reviendra pas dans le détail sur chacun des droits des usagers dans la mesure où le rapport 2005 est toujours consultable sur paris.fr. Notons, de surcroît, que cette présentation

succincte des droits des usagers n'a pas vocation à décrire l'ensemble des nuances et exceptions qui existent pour chacun de ces droits selon les domaines dans lesquels ils s'appliquent.

L'ADMINISTRATION DOIT VOUS RÉPONDRE DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES

Tout usager qui adresse une demande écrite à une adminis-

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Connaître ses droits d'usager

tration est en droit d'obtenir une réponse. Selon les modalités prévues par la loi DCRA, le service administratif saisi doit, tout d'abord, envoyer un accusé de réception dans les 15 jours qui suivent la demande. Cette obligation répond à l'importance pour l'usager de savoir si sa demande a simplement été reçue par le service destinataire. Cet accusé de réception doit mentionner la date de réception de la demande, la date à laquelle elle sera considérée comme acceptée ou rejetée en l'absence de décision formellement donnée à l'usager ainsi que les coordonnées de l'agent chargé de l'instruction du dossier.

Parce que chacun attend un minimum de rapidité pour voir traitée sa requête, le délai de réponse général des administrations a été fixé à deux mois. Afin de faire respecter ce principe, le législateur a indiqué qu'au terme de ce délai, une décision est prise automatiquement en l'absence de décision formelle : « le silence gardé pendant plus de deux mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision de rejet. »

Cette règle générale fait toutefois l'objet d'un nombre croissant de dérogations selon lesquelles, cette fois, « le silence gardé pendant plus de deux mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision d'acceptation. » Ces exceptions concernent essentiellement les droits de l'urbanisme, de l'aménagement et de l'utilisation des sols (permis de construire ou de démolir, autorisation de défrichement...). Bien sûr, l'admini-

nistration n'a pas à répondre à ces obligations en cas de demandes abusives, répétées, voire fantaisistes.

Transparence et qualité de l'information donnée par l'administration, tels sont les objectifs de ces précisions. Elles doivent permettre à chaque usager d'identifier un interlocuteur pour connaître l'état de l'instruction de sa demande. Surtout, elles mettent fin à l'existence de situations abusives qui préexistaient à leur édicton : auparavant, un usager pouvait émettre une demande, ne pas recevoir de réponses sans pour autant pouvoir attaquer l'administration en justice en l'absence de décision à attaquer précisément. Aujourd'hui, passé un certain délai, une décision est rendue automatiquement et peut faire l'objet d'un recours juridictionnel.

Sur un plan plus général, il est toutefois évident que l'administration ne peut se prononcer sur la demande d'un usager, dans des délais raisonnables, qu'à partir du moment où elle est en mesure d'apprécier précisément sa situation de fait.



Un administré a informé la Médiatrice des difficultés rencontrées par sa grand-mère dans l'acquittement de sa quote-part de charges liées aux travaux de réhabilitation de l'immeuble dont elle est copropriétaire et du refus de l'administration de lui octroyer une aide. Reçu au cours de trois rendez-vous par sa représentante au sein du point d'accès au droit du 18^e arrondissement (PAD 18^e), celui-ci a toujours eu la plus grande difficulté à produire les pièces nécessaires à la constitution de son dossier empêchant ainsi l'instruction de sa demande.

L'ADMINISTRATION DOIT MOTIVER SES DÉCISIONS

Les administrations publiques sont tenues de motiver leurs décisions explicites de rejet, en fournissant aux requérants toute explication utile à la compréhension de ces refus (loi du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public). Cette obligation a d'ailleurs été renforcée par l'article 24 de la loi DCRA.

La motivation doit être écrite et l'administration expliquer de façon claire et complète les raisons de fait et de droit qui l'ont amenée à statuer dans un sens défavorable à l'usager ; l'absence ou l'insuffisance de motivation entachant la décision d'un vice de forme, susceptible de conduire à son annulation devant le tribunal administratif. Mais contrairement à ce que le terme juridique peut laisser penser, cette obligation de motivation ne saurait être réduite à une simple question de « forme ». En effet, une décision mal expliquée et donc mal comprise sera non seulement mal acceptée par l'usager mais risquera surtout d'être contestée et d'engendrer une défiance qui nuira à la crédibilité globale de nos services.

C'est pourquoi la Médiatrice insiste régulièrement sur la qualité des explications données par les services de la Ville aux usagers, effort qui se révèle à terme « gagnant-gagnant » : gagnant pour l'usager, gagnant pour l'administration.

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Connaître ses droits d'usager

Lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé(e). (article 20 de la loi DCRA)

UN SERVICE SAISI À TORT DOIT TRANSMETTRE À L'AUTORITÉ COMPÉTENTE

Lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé(e). (article 20 de la loi DCRA)

Si la structure de l'administration est chose complexe, déterminer le bon interlocuteur sur une question précise peut se révéler l'être tout autant pour nombre d'usagers. De surcroît, une ville de la taille de Paris voit chaque jour apparaître des problèmes nouveaux à régler sans que le service qui pourrait en être chargé soit nécessairement déterminé à l'avance. C'est tout le sens de cette obligation de transmission des demandes mal orientées au service compétent : faciliter et simplifier les démarches des usagers.

A cet égard, le domaine de compétence de la Médiatrice se limite au règlement des litiges des usagers avec les seuls services de la Ville de Paris. Lorsque la Médiatrice est saisie à tort d'un litige avec d'autres services publics (EDF, la Poste, le ministère de l'économie et des finances...), cette demande se voit directement transmise à l'institution compétente, démarche d'autant plus facilitée par l'existence d'un Médiateur dans ladite institution (cf. le Club des Médiateurs du service public).

Lorsque le litige porte sur une question d'ordre strictement

privé, la Médiatrice prend un soin particulier à ce que soient données toutes les informations relatives aux modes de règlement amiable d'un tel conflit et au soutien juridique dont peut bénéficier le demandeur (conciliateurs de justice, permanences gratuites d'avocats en mairie d'arrondissement...).

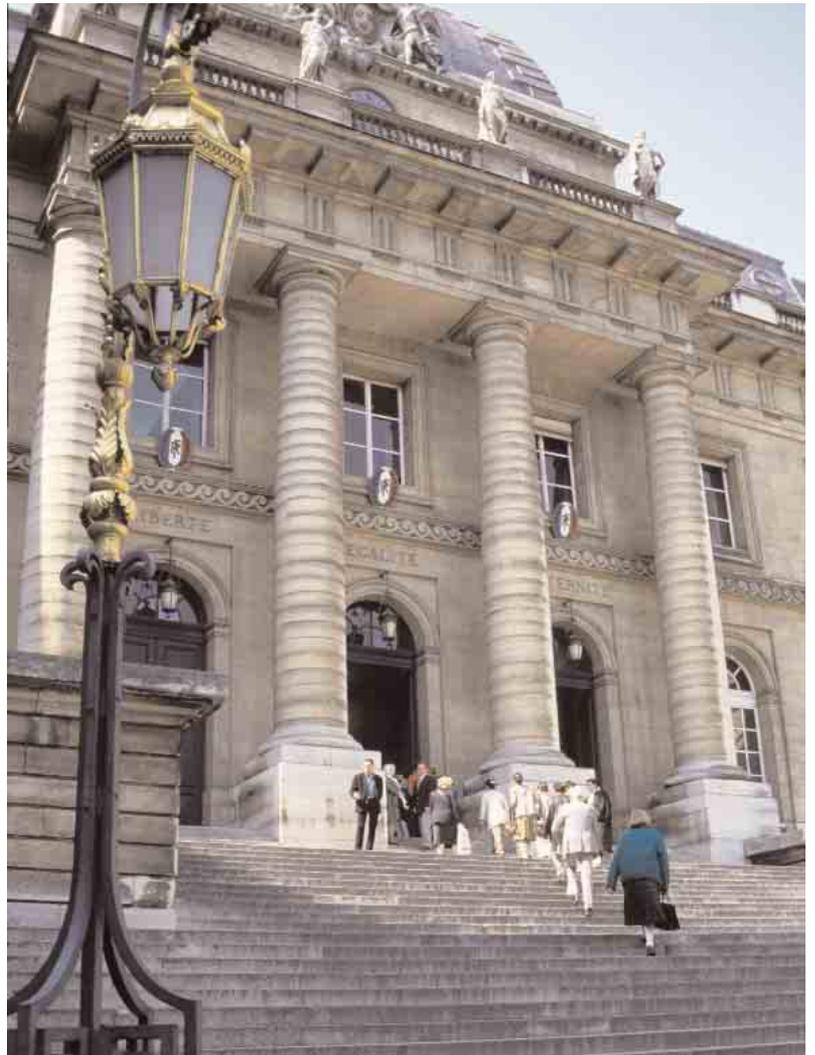
RECOURS CONTRE UNE DÉCISION ADMINISTRATIVE

L'usager dispose de moyens pour contester une mesure

prise à son rencontre, qu'il estime injuste, inadaptée à sa situation ou irrégulière juridiquement : le réexamen de sa demande (recours gracieux ou hiérarchique) et l'action en justice constituent pour lui un droit.

Ce n'est qu'après avoir échoué dans sa première réclamation écrite auprès de l'administration ou lorsque son courrier est resté sans réponse, que l'usager peut faire appel à la Médiatrice avant une éventuelle procédure contentieuse. Soulignons donc qu'il ne sert à rien de saisir la Médiatrice en même temps que le service

L'usager dispose de moyens pour contester une mesure prise à son rencontre, qu'il estime injuste, inadaptée à sa situation ou irrégulière juridiquement : le réexamen de sa demande (recours gracieux ou hiérarchique) et l'action en justice constituent pour lui un droit.



→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Connaître ses droits d'usager

Contrairement aux recours gracieux ou hiérarchique, la saisine de la Médiatrice ne suspend pas le délai pour former un recours contentieux.

dont on conteste la décision. Contrairement aux recours gracieux ou hiérarchique, la saisine de la Médiatrice ne suspend pas le délai pour former un recours contentieux. Ainsi, pour certaines décisions aux conséquences importantes, il peut apparaître pertinent de déposer parallèlement un recours en médiation et un recours contentieux dans l'espoir que le premier permettra de trouver une issue favorable et d'éteindre le second, plus long et plus coûteux.

Ce recours doit, en principe, être déposé dans un délai de 2 mois suivant la date à laquelle la décision en question a été portée à la connaissance de l'intéressé. C'est le tribunal administratif (TA) de Paris qui est, en principe, compétent pour examiner les litiges entre l'administration municipale et ses usagers.

Il arrive cependant que certains recours soient abusifs, voire farfelus.



C'est le cas de ce Parisien qui fait part à la Médiatrice de différentes lettres qu'il reçoit régulièrement de la part de son bailleur, de ses prestataires et de la Mairie de Paris et qu'il considère comme des manœuvres destinées à le harceler et l'escroquer.

Elle lui précise alors que la plupart de ces courriers sont également adressés à chaque locataire dans le but de les informer des décisions prises notamment pour améliorer leur cadre de vie (mise en place du tri sélectif, raccordement à un nouveau système de télédistribution) et pour procéder à l'entretien habituel de l'immeuble (détartrage des

colonnes d'eau, désinsectisation).

Elle constate l'absence de litige réel et lui rappelle que l'accès au logement doit être facilité et assuré aux techniciens pour permettre l'entretien et la réparation d'équipements ou les travaux jugés nécessaires par le bailleur.

L'ADMINISTRATION DOIT APPLIQUER LES DÉCISIONS DE JUSTICE

Le principe général et absolu de l'autorité de la chose jugée s'impose à tous, quel que soit le justiciable. L'obligation d'appliquer une décision de justice qui en découle s'applique donc

évidemment à l'administration. Pourtant, dans certains cas, la Médiatrice doit intervenir pour faire respecter des jugements défavorables à la Ville de Paris que des usagers n'arrivaient pas à voir exécuter.



En raison d'un licenciement jugé abusif, la Cour d'Appel de Paris a condamné le Département de Paris à indemniser Monsieur T, ancien agent recruté dans le cadre des contrats emplois jeunes. Le juge judiciaire a en effet considéré que les services chargés de la gestion de ces contrats n'avaient ni respecté le principe du contradictoire, ni apporté la preuve de la faute grave qu'ils invoquaient à l'encontre de l'intéressé, et qu'en conséquence,

« TOUT LE MONDE PEUT SE TROMPER... MÊME NOUS »

Absence de versement d'une indemnité complémentaire pour perte de loyer

Dans le cadre d'une procédure d'expropriation, la Ville de Paris a pris possession de deux appartements détenus par Madame L. L'ayant fait avant la date initialement prévue, le tribunal de grande instance (TGI) de Paris l'a condamnée à indemniser l'intéressée. Les services de la direction de l'urbanisme (DU), en charge de ce dossier, ont par ailleurs accepté de verser à cette Parisienne, sur sa demande, une indemnité complémentaire pour perte de loyers.

Si la Ville a bien respecté les termes du jugement du TGI, en revanche, son engagement personnel a fait l'objet d'un rejet par la recette générale des finances (RGF). Le comptable public estimait en effet qu'il ne pouvait procéder au paiement de cette seconde compensation financière au vu du procès-verbal de remise anticipée des deux logements, établi par la DU et qui ne prévoyait pas de versement d'indemnité autre que celle fixée par le jugement du TGI.

Dans le cadre du recours en médiation formé par Madame L, les services de la DU acceptent néanmoins de saisir la RGF en lui demandant de bien vouloir reconsidérer sa position au regard de l'ensemble des pièces de ce dossier, qui attestent de sa régularité.

Cet accord amiable a effectivement été validé par deux courriers officiels adressés par les services de la DU à Madame L à l'époque de cette transaction et c'est sur ces deux pièces justificatives que s'appuie la Médiatrice pour tenter de faire respecter, en toute régularité, les engagements de la Ville. C'est d'ailleurs sur la base de ces documents que la RGF autorise finalement la Ville à procéder au versement de cette indemnité, le Conseil de Paris pouvant dès lors, par délibération, réserver une suite favorable à la demande de Madame L.

Attention, les délais de recours contentieux sont variables selon la nature des décisions contestées.

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE

Est irrecevable le recours en médiation visant à contester un jugement.

ils avaient violé la procédure de licenciement. Or, en dépit de cet arrêt, Monsieur T n'a toujours pas été indemnisé et forme donc un recours en médiation pour obtenir l'exécution de cette décision de justice.

A la suite de l'intervention de la Médiatrice, l'administration parisienne transmet à la recette générale des finances (RGF), comptable public chargé de l'exécution des

dépenses pour le compte de la Mairie et du Département de Paris, le mandat de paiement représentant la somme des condamnations pécuniaires prononcées par le juge judiciaire. Au terme des divers contrôles préalables, obligatoirement effectués par la RGF, Monsieur T peut ainsi être indemnisé.

Si la Médiatrice peut être amenée à rappeler aux

services de la Ville la nécessité impérieuse d'appliquer des décisions de justice dans des délais raisonnables, elle est bien sûr symétriquement incompétente pour remettre en cause celles prises à l'encontre d'un usager. Est donc irrecevable le recours en médiation visant à contester un jugement.

Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

Les litiges avec l'administration peuvent se fonder sur une erreur dans l'application du droit, nous l'avons vu. Il existe néanmoins d'autres sources de désaccord, auquel le processus de médiation peut apporter des réponses.

D'une part, l'administration peut prendre des décisions sur la base de faits contestés par un usager. D'autre part, des décisions peuvent être prises en parfaite conformité avec les textes réglementaires mais avoir des conséquences pourtant manifestement en décalage avec les objectifs mêmes de ces textes. La recherche du dialogue et de l'équité, qui caractérise la médiation municipale, est alors un outil susceptible de faciliter l'extinction d'un conflit.

S'il faut reconnaître que la Ville peut commettre des erreurs, la réciprocité n'en est pas moins

juste. Force est de constater qu'un nombre important de litiges est lié aux usagers eux-mêmes qui, pour une proportion conséquente d'entre eux, adoptent des comportements inciviques, voire pénalement répréhensibles. Afin de comprendre la difficulté de la municipalité à agir, ces comportements méritaient un éclairage particulier.

DIALOGUE ET ÉQUITÉ : UN DEVOIR ENVERS LES USAGERS

Un nombre important de litiges avec les Parisiens porte non pas sur les modalités d'application d'une règle de droit mais sur un désaccord quant à la réalité des faits qui fondent une décision. Le dialogue que s'attache alors à instaurer la médiation municipale doit permettre de confronter la réalité décrite par chacune des

parties. Il peut ainsi être vérifié que ladite décision a bien été prise en toute connaissance de cause.

Le dialogue généré par le recours en médiation ne permet pas seulement de s'accorder sur la réalité des faits. Il peut également permettre aux parties de s'accorder sur la mesure des conséquences à en tirer, plutôt que de « ferrailer » devant les juridictions compétentes. C'est notamment le cas lorsque les services de la Ville acceptent le principe d'une indemnisation d'un usager sans qu'un accord se noue sur le montant de celle-ci. La Médiatrice est alors amenée à conduire des négociations en vue d'un accord amiable.



C'est par exemple le cas de Monsieur H qui alerte la Médiatrice sur le fait que l'administration ne veut pas lui verser la totalité des dommages et

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

« TOUT LE MONDE PEUT SE TROMPER... MÊME NOUS »

Prélèvement irrégulier par le CMP en méconnaissance d'un remboursement anticipé

Madame G est en litige avec le Crédit municipal de Paris (CMP), auprès duquel elle avait contracté un prêt financier, dont l'échéance courait jusqu'en 2007. L'objet du contentieux porte plus précisément sur le dernier prélèvement opéré sur le compte de l'intéressée, en février 2006 ; lequel n'aurait pas dû intervenir au regard du remboursement intégral anticipé, effectué par chèque bancaire au mois de janvier 2006.

La Médiatrice, après examen de cette plainte, relève tout d'abord que ce contrat de prêt stipule clairement la possibilité de rembourser par anticipation. Par ailleurs, Madame G lui fournit une attestation établie par le CMP, prouvant que le remboursement anticipé était intervenu avant le terme de l'échéance du mois de février 2006. Ce certificat spécifie également que la dernière retenue mensuelle, avant remboursement anticipé du capital restant dû, devait bien être opérée en janvier 2006.

Au regard de ces éléments, le prélèvement du mois de février aurait donc dû être supprimé.

Devant l'argumentaire développé par la Médiatrice, à l'appui des nombreuses pièces étayant la réclamation de Madame G, la direction du CMP consent finalement à reverser à cette Parisienne la somme correspondant à l'échéance du mois de février 2006 afin de régulariser sa situation.

intérêts qu'il réclame. Après examen du dossier, il s'avère que dans sa demande figure notamment le remboursement de sommes qu'il a refusé de verser en raison de la mauvaise qualité des prestations. La Médiatrice propose à l'administration d'établir un niveau d'indemnisation conforme à la jurisprudence mais qui s'avère inférieur à la demande du plaignant.

Elle communique cette proposition à l'intéressé en lui précisant que l'administration ne peut accepter ses exigences qui auraient pour conséquence de l'indemniser deux fois pour le même préjudice. A l'issue de plusieurs échanges de correspondance, Monsieur H et la Ville tombent d'accord sur un montant que chacun estime raisonnable et saisissent l'opportunité de régler définitivement à l'amiable ce contentieux.

Ce dernier cas montre qu'un litige peut se nouer sans qu'une quelconque erreur ait été commise, d'où l'intérêt de porter au cœur de la résolution d'un conflit, moins la recherche de la responsabilité d'une des parties, que celle d'une solution légale et acceptable pour chacune d'elles.

D'autres exemples illustrent cet intérêt. En effet, les lacunes, voire les contradictions, de certains textes réglementaires peuvent placer des usagers dans des situations ubuesques. Aussi étrange que cela puisse paraître, une décision peut ainsi être parfaitement légale tout en plaçant son destinataire dans une position manifestement en décalage avec l'objectif des textes mêmes qu'elle est censée appliquer. C'est dans ce type

d'affaires que la Médiatrice, forte d'une liberté plus grande que celle des services contraints par des procédures nécessairement normalisées, peut intégrer la notion d'équité dans l'application du droit.



DÉLIVRANCE D'UN CERTIFICAT DE VIE

Madame Y ne parvient pas à obtenir des services de sa mairie d'arrondissement la délivrance d'un certificat de vie pourtant nécessaire à la perception de sa pension. Tous les ans, cette Parisienne est en effet obligée de transmettre ce document à sa caisse de retraite, située en Nouvelle-Calédonie, d'où elle est originaire et où elle a passé toute sa vie avant de s'installer à Paris. Or, pour la première fois cette année, ce certificat lui a été refusé au motif que cette pièce est désormais réservée aux seules personnes originaires de pays étrangers.

Auparavant, les certificats de vie prenaient la forme de fiche individuelle d'état civil comportant en marge la mention « non décédé ». Ces fiches ayant été supprimées par le décret du 26 décembre 2000, une attestation sur l'honneur, établie sur papier libre, suffit désormais à prouver que l'on est en vie à l'égard des autorités administratives françaises. Au regard de ces dispositions réglementaires, également applicables en Nouvelle-Calédonie (territoire français), la caisse de retraite de Madame Y n'a donc pas à lui réclamer de certificat de vie pour lui verser sa pension.

Toutefois, compte tenu de l'urgence de cette situation, il paraît difficile d'opposer un refus à cette Parisienne, qui reste dans l'attente du versement de sa pension. Devant cet argumentaire développé par la Médiatrice, les services de sa

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

mairie d'arrondissement, qui jusqu'à présent ont rendu service à Madame Y, en lui délivrant, à titre dérogatoire, le document indûment réclamé, s'engagent donc à lui délivrer, cette année encore, ce certificat de vie pour lui permettre de percevoir sa pension de retraite.

Madame Y est invitée, dans ces conditions, à se rendre au bureau des affaires générales de sa mairie, en vue de remplir cette formalité administrative, dont l'accomplissement, s'il déroge aux règles applicables aux administrations françaises, n'en demeure pas moins nécessaire.

Par ailleurs, compte tenu des difficultés rencontrées par Madame Y et afin d'éviter que des personnes se trouvant dans la même situation ne se heurtent aux mêmes obstacles, la Médiatrice préconise que des instructions précises soient délivrées aux services parisiens de l'état civil concernant le bon suivi de cette procédure.

Cet exemple est l'illustration même du devoir qui pèse sur l'administration d'appliquer non seulement la lettre des textes de droit mais également de vérifier que les conséquences concrètes pour l'usager sont conformes à leur esprit et à l'équité.



RÉFECTION DU DOMAINE PUBLIC

Monsieur J a fait l'acquisition d'un immeuble en cours de construction, au milieu des années 90. Depuis cette période, ce Parisien est en litige avec la direction de la voirie et des déplacements (DVD) au sujet de la prise en charge des frais de réfection du domaine public et d'adaptation de la chaussée, consécutifs à la construction de ce bâtiment. En principe, dans ce type de

situation, ces travaux sont exécutés par la DVD dans le cadre d'un marché public et payés à l'avance par le promoteur ou le riverain concernés.

Toutefois, dans ce cas bien précis, Monsieur J n'entend pas honorer une telle dépense et exige toujours la réalisation de ces travaux aux frais de la Ville au motif que la Mairie n'a produit sa créance que plusieurs années après la construction de l'immeuble. Ainsi, selon Monsieur J, la requête de l'administration étant soumise à forclusion (sans possibilité de recours juridictionnel), la Ville est tenue d'exécuter les travaux de voirie à ses frais.

La DVD maintient sa position sur le fondement du règlement municipal de voirie, rappelant qu'elle avait initialement demandé une provision à Monsieur J en vue de la réalisation des travaux de remise en état du domaine public. En raison de leur inexécution, la DVD estime donc ne pas détenir de créance sur Monsieur J et qu'en conséquence, aucun délai de forclusion ne peut lui être opposé.

Dans ce contexte déjà difficile, la direction des affaires juridiques, également saisie de cette affaire, infirme l'analyse de la DVD sur plusieurs points de droit : l'opposabilité du délai de forclusion, la distinction entre les travaux de réfection et ceux d'adaptation de la voirie, l'imputabilité des dégradations du domaine public... Ces divergences d'appréciation non seulement aggravent la complexité juridique de ce litige mais surtout prolongent sa durée sans qu'aucune solution ne soit envisagée, même à long terme.

Au cours de son enquête, la Médiatrice souligne pourtant que depuis plus de 10 ans, l'intéressé

comme les autres occupants de l'immeuble sont dans l'impossibilité de garer leurs véhicules dans le parking souterrain du fait de l'absence de ces travaux de réaménagement de la chaussée. Le fait qu'un certain nombre de riverains se trouve pâtir de cette inertie justifie donc la mise en œuvre d'un règlement en équité afin qu'il soit mis un terme définitif à cette situation pour le moins insolite, qui n'a que trop duré.

Cette approche plus pragmatique est également préconisée pour éviter que ce contentieux ne soit porté devant le tribunal administratif de Paris. A l'issue de l'instruction de ce recours, la DVD décide alors de prendre à sa charge tous les travaux d'adaptation de la voirie, permettant l'accès au parking de l'immeuble, ainsi que ceux d'éclairage et d'asphaltage du trottoir. Des instructions sont donc données aux services locaux de voirie afin que ces travaux soient rapidement entrepris, leur exécution mettant ainsi un terme définitif à ce litige.

LES COMPORTEMENTS INCIVIQUES, VOIRE FAUTIFS, DES PARISIENS SONT CAUSE DE NOMBREUX CONFLITS

Si l'action de l'administration peut générer des conflits avec les usagers, la réciproque n'en est pas moins vraie. Il ne s'agit pas d'évoquer ici les erreurs involontaires que peut commettre chacun (« même nous, même vous ») mais bien de mettre en évidence combien les comportements de certains usagers sont également sources de conflits dans la ville et de difficultés pour nos services. Il en est ainsi des conflits de voisi-

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

nage. La Médiatrice est en effet saisie de manière croissante de plaintes de Parisiens demandant une réaction de la collectivité face aux nuisances provoquées par des voisins ou dans le voisinage (cf. Habitat p. 39).

Les problèmes d'hygiène et de propreté sont évidemment liés au sens civique de chacun. Les seules actions de prévention ayant démontré leur faible efficacité, la Ville de Paris a fait le choix de développer une politique plus répressive afin d'améliorer la propreté de notre capitale. Des contraventions sont donc régulièrement dressées pour dépôt d'ordures sur la voie publique ou non-ramassage de déjections canines.

 Un Parisien écrit à la Médiatrice concernant la contravention qui a été dressée à son encontre pour « non-ramassage immédiat d'une déjection canine abandonnée sur la voie publique ». Or, elle l'informe qu'il ne lui appartient pas, dans le cadre de la mission de médiation que lui a confiée le Maire de Paris, de demander l'annulation d'un procès-verbal ni d'intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours.

En outre, la Médiatrice lui rappelle que cet acte constitue une infraction à l'article 1^{er} de l'arrêté municipal du 2 avril 2002, pris en complément des articles 99/2 et 99/6 du règlement sanitaire du département de Paris. Cet arrêté dispose qu'il est fait obligation aux personnes accompagnées d'un chien de procéder immédiatement, par tout moyen approprié, au ramassage des déjections canines que cet animal abandonne sur toute partie de la voie publique, y compris dans les cani-

veaux, ainsi que dans les squares, parcs, jardins et espaces verts publics.

D'autres difficultés sont liées aux mauvais comportements de certains usagers dans leurs relations avec les services de la Ville. Au-delà des agressions physiques que subissent régulièrement les agents de la Ville dans le cadre de leurs fonctions et qui se situent sur le



terrain du droit pénal (cf. Ressources humaines de la Ville de Paris p. 56), nombre d'usagers sont eux-mêmes la source du conflit qu'ils dénoncent, pourtant, auprès de la Médiatrice.

Si l'administration doit répondre à toute demande, encore faut-il qu'elle dispose de tous les éléments de fait lui permettant de prendre sa décision en toute connaissance de cause. Malgré tout, certains usagers peuvent contester une décision arguant avec véhémence de « l'injustice » qui leur est faite, alors même qu'ils n'ont pas, par exemple,

produit les documents permettant à l'administration de traiter leur problème, malgré des demandes répétées.

 Monsieur G conteste auprès de la Médiatrice le montant des factures de la restauration scolaire de sa fille qui lui ont été notifiées par la caisse des écoles de son arrondissement pour la période du premier semestre 2006. Ce Parisien indique que plusieurs réductions tarifaires auxquelles il peut prétendre n'ont pas été prises en compte au regard des justificatifs de ressources qu'il avait présentés aux services municipaux. Aussi décide-t-il, de son propre chef, de ne plus régler les frais de restauration de sa fille.

L'examen de son recours en médiation révèle néanmoins qu'à la suite de ses démarches initiales, menées en janvier 2006, un tarif réduit lui a déjà été accordé en fonction de ses seuls revenus, tels qu'ils étaient alors connus de la caisse des écoles, et non selon son quotient familial puisqu'il n'avait pas fourni l'attestation correspondante de la caisse d'allocations familiales (CAF).

A la fin du premier semestre, Monsieur G a finalement déposé auprès de la caisse des écoles les attestations de la CAF lui permettant, au regard de son quotient familial, de bénéficier de réductions plus importantes de janvier à juin 2006. C'est à ce moment précis, sur la base de ces justificatifs, que les factures correspondantes ont pu être revues à la baisse.

Il ressort de l'ensemble de ces éléments que la caisse des écoles a bien pris systématiquement en compte les ressources de l'intéressé, dès lors qu'elle en était informée, pour calculer les prix des repas de sa fille. L'administration se dit même disposée à appliquer une

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

réduction tarifaire de manière rétro-active. Encore faudrait-il que ce Parisien présente les justificatifs pour lui permettre d'en bénéficier et, par ailleurs, règle l'ensemble des factures de restauration qui lui sont imputables depuis le premier trimestre 2006.

Dans le même ordre d'idée, certains usagers peuvent se plaindre auprès de la Médiatrice de situations qu'ils dénoncent tout en ayant empêché au préalable les services de la Ville d'agir dans des conditions normales.

 *Si Monsieur L conteste le montant des charges locatives concernant sa consommation d'eau, établi par son bailleur, l'expertise menée à la demande de la Médiatrice révèle que ce locataire avait refusé, à trois reprises, l'accès à son compteur d'eau à la société en charge des relevés. En outre, il a été établi que l'intéressé n'a pas donné suite au rendez-vous fixé pour lui donner des éclaircissements sur le montant de sa facture.*

Ce cas met en évidence combien l'attitude de certains Parisiens peut nuire à la bonne exécution d'un service qui leur est destiné... tout en s'en plaignant dans le même temps.

Mépris, incorrections, insultes, menaces, agressions envers nos agents ou d'autres usagers : tel est aussi le lot quotidien d'un trop grand nombre de nos services. Ces comportements appellent bien sûr, lorsqu'ils se produisent, une réaction de notre collectivité. Ainsi un usager peut-il se voir interdire l'accès à un équipement si son comportement nuit au bon déroulement du service et va à l'encontre des règles minimales de vie en collectivité.



Madame O, qui suit des cours municipaux d'adultes, a agressé une autre élève lors d'une séance. La victime, dont la paire de lunettes a été brisée, a de plus subi une incapacité temporaire de travail d'une durée de 8 jours. Exclue de la formation, Mme O, bien qu'ayant présenté ses excuses au chef du service des cours municipaux d'adultes, n'a pas été réintégrée. Elle saisit alors la Médiatrice pour faire lever cette interdiction.

La Médiatrice transmet cette demande à la direction des affaires scolaires (DASCO) et l'invite à suspendre la mesure d'exclusion jusqu'à la fin de l'année scolaire, compte tenu des excuses formulées et dans l'attente de la décision judiciaire qui doit être prise à la suite de la plainte déposée par la victime.

Afin d'empêcher tout risque de récurrence et en raison de la gravité des faits et du choc ressenti par l'auditoire et l'enseignant, la DASCO, à qui il revient de trancher cette question, choisit de maintenir sa décision d'exclusion.



Madame S a porté à la connaissance de la Médiatrice son différend avec la directrice d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

A la suite de ses démarches, la Médiatrice a pu prendre connaissance de l'ensemble des éléments de cette situation litigieuse et notamment des motifs qui ont présidé à l'exclusion de Madame S. Il apparaît ainsi que malgré plusieurs avertissements préalables, Madame S a multiplié les manquements graves et répétés au règlement intérieur de l'établissement, en acceptant notamment, et à plusieurs reprises, la présence d'un jeune

homme dans sa chambre, et ce, malgré l'interdiction faite aux résidents d'introduire dans le foyer des personnes venant de l'extérieur.

Dans ces conditions, la Médiatrice n'a pu que confirmer à Madame S la sanction qui lui était appliquée dans la mesure où les règles de vie de cet établissement, opposables à toutes personnes hébergées, n'ont pas été respectées.

Il convient de noter que la mauvaise foi d'un usager peut avoir des conséquences particulièrement dommageables pour lui-même. Certains usagers pensent effectivement pouvoir tromper nos services. Pourtant, forts de leurs expériences en la matière, les incohérences entre les éléments d'un dossier sont souvent recoupées et la tromperie démasquée. Ainsi, un demandeur de logement peut-il voir sa demande radiée si est constatée une déclaration frauduleuse, sur le montant de ses revenus par exemple, alors même qu'il aurait éventuellement pu bénéficier d'un logement adapté à ses revenus réels.

Enfin, soulignons que ces comportements inciviques ont un double effet sur le fonctionnement de nos services. Ils ont un impact financier important pour la collectivité parisienne (personnels de sécurité ou lourdes procédures de vérifications de données par exemple) et grèvent sa capacité à améliorer la qualité de ses services ou à en proposer de nouveaux.

Ils génèrent surtout une obligation permanente de vérification qui peut tendre parfois à une forme de « paranoïa admi-

La mauvaise foi d'un usager peut avoir des conséquences particulièrement dommageables pour lui-même.

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | Parisiens, nous avons des devoirs... même nous, même vous

nistrative » ; ce qui nuit à la qualité globale du dialogue avec les usagers et donc au fonctionnement de notre Ville.

Une politique de médiation forte et efficace ne s'arrête finalement pas au seul règlement des litiges existants mais doit, à chaque occasion, sensi-

biliser chacun à ses obligations. Et de rappeler, conséquemment, une règle fondamentale du bon fonctionnement de notre cité : à tout le moins, l'exigence de qualité du service public a pour corollaire le respect de ses propres devoirs.



→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE

PARIS VOUS AIDE À DÉFENDRE VOS DROITS

« Le jardin d'hiver étant implanté en zone non-aedificandi au document graphique du plan d'occupation des sols de Paris (zone UL 13°-5), il a été fait opposition à ces travaux par arrêté municipal. »
 « Tout paiement est portable à l'étude et non quérable au domicile du débiteur. »
 « La condition suspensive d'obtention d'un prêt n'a manifestement pas été réalisée à ce jour, bien que son délai soit expiré, sans toutefois que vous n'ayez mis fin à l'immobilisation du bien. »

Qui ne serait pas plongé dans un abîme de perplexité à la lecture de ces formules, hormis le juriste professionnel... et encore ? Car elles sont tirées de courriers bien réels et toutes

ressemblances avec des expressions identiques ne sont absolument pas fortuites.

En effet, si le droit qui régit le fonctionnement des services de la Ville est complexe, celui qui réglemente l'ensemble des différentes sphères de notre vie quotidienne (logement, assurance, emploi...) l'est tout autant. C'est pourquoi dès 2001, Bertrand DELANOË a souhaité renforcer et multiplier les structures de proximité destinées à accueillir et à informer gratuitement toute personne ayant besoin d'être orientée, d'obtenir un conseil d'ordre juridique ou d'un accompagnement dans ses démarches.

Le Maire de Paris a confié le suivi de ce projet à 3 de ses

adjointes : Mylène STAMBOULI, adjointe chargée de la lutte contre l'exclusion, Martine DURLACH, adjointe chargée de la politique de la Ville, et Frédérique CALANDRA, Médiatrice de la Ville de Paris.

La Médiatrice de la Ville a souhaité, au-delà de sa participation à la mise en place de ce dispositif global, permettre dès 2003 aux Parisiens de faire appel à elle en rencontrant ses représentants au sein de ces dispositifs de proximité. Le succès de ces permanences a alors amené la Médiatrice à les démultiplier. En 2006, 32 % des recours en médiation en émanent ; preuve, s'il en est, de l'utilité que représente ce nouveau service.

La promotion de l'accès au droit

UNE POLITIQUE SOCIALE

Les inégalités sociales sont bien sûr génératrices d'inégalités dans l'accès au droit. Le coût souvent élevé des consultations des professionnels du droit constitue un frein évident pour une partie importante de la population. Mais la seule vision financière ne suffit pas à comprendre les causes de ces inégalités.

Au-delà de la seule complexité

des règles de droit et des mécanismes qui les gouvernent, le langage utilisé est en soi un obstacle à la bonne compréhension du plus grand nombre. D'ailleurs, si la technicité du vocabulaire juridique est parfois justifiée, convenons que les juristes, comme dans de nombreuses autres professions (du médecin à l'ingénieur en passant par le philosophe), semblent parfois se complaire à utiliser un langage que seuls leurs pairs peuvent réellement

saisir. C'est pourquoi le niveau d'instruction et le capital culturel sont des éléments clés de la compréhension du droit. Or, bien sûr, les plus démunis de nos concitoyens sont souvent aussi ceux qui ont suivi les cycles d'études les plus courts.

Enfin, le capital « relationnel » est aussi un facteur d'inégalité. En effet, si chacun d'entre nous peut s'interroger sur ses droits, chacun ne connaît pas

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | La promotion de l'accès au droit

Des permanences juridiques généralistes sont assurées par des avocats dans les mairies d'arrondissement, les points d'accès au droit (PAD) et les maisons de justice et du droit (MJD).

nécessairement dans son entourage familial, professionnel ou amical, un spécialiste du droit susceptible de lui délivrer gratuitement aide et conseil.

Capital financier, capital culturel et capital « relationnel », voilà bien trois sources d'inégalités dans l'accès au droit qui, malheureusement, vont bien souvent de concert. Afin de répondre à ces difficultés, ce

sont des services gratuits de nature diverse qui sont donc offerts dans différentes structures de notre ville. Ils constituent aujourd'hui un volet à part entière de la politique sociale de la collectivité parisienne.

ACCUEILLIR, ORIENTER ET ACCOMPAGNER GRATUITEMENT

Des permanences juridiques généralistes sont assurées par des avocats dans les mairies d'arrondissement, les points d'accès au droit (PAD) et les maisons de justice et du droit (MJD). Elles ont vocation à offrir à toute personne analyse et conseils juridiques quel que soit le thème en jeu. Notons que ces avocats sont tenus de demander l'accord du bâtonnier pour accepter comme clients les Parisiens qui viennent les consulter. Ils doivent fournir à chacun tous les conseils leur permettant de mieux connaître l'état du droit, les voies de recours éventuelles qui leur sont offertes, qu'elles soient administratives ou juridictionnelles.

D'autres permanences sont tenues par des juristes dans les relais d'accès au droit qui sont disséminés au sein de structures sociales, telles que le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) et le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Crimée 19^e. Des consultations gratuites d'avocats ont également lieu dans le bus itinérant du « Barreau de Paris Solidarité » qui stationne quatre jours par semaine dans des quartiers classés « politique de la Ville ». Pour plus de

détails : www.avocatparis.org. Des consultations spécialisées viennent compléter ce dispositif. Elles peuvent être tenues par des avocats, des juristes spécialisés, des représentants d'institutions (la caisse d'allocations familiales et le Médiateur de la République par exemple) ou des associations, locales ou nationales (Ligue des droits de l'homme et femmes relais 20^e par exemple). Selon les cas, ces permanences ont vocation à fournir conseils et analyses, accompagnements personnels et/ou aides dans la mise en place et le suivi de telle ou telle démarche juridique ou administrative.

Thème et fréquence de ces permanences ont été fixés au regard des attentes et besoins pressentis de la population environnante. Suite à l'évaluation régulière de la demande des usagers, de nouveaux domaines d'intervention peuvent être suggérés et certains dispositifs renforcés. Aujourd'hui, ces permanences sont notamment consacrées au droit du travail, du logement, de la famille, de la consommation, des étrangers, de l'aide aux victimes...

Enfin, nombreuses sont les personnes pour qui lecture et écriture sont en soi des freins à la compréhension et à l'accomplissement de certaines démarches, parce qu'originaires d'un pays étranger, parce qu'ils n'ont pas pu approfondir l'apprentissage de la lecture et de l'écriture, parce que souffrant d'un handicap. C'est pourquoi des associations d'écrivains publics sont présentes dans les PAD et les MJD.

FOCUS

Les violences faites aux femmes

Le douloureux scandale des violences faites aux femmes, aujourd'hui sous les feux de l'actualité, illustre combien un même problème peut connaître de multiples facettes qu'il faut prendre en compte rapidement et bien souvent de front. Déchirement affectif et familial, problèmes de logement, d'emploi, de garde d'enfants, déstabilisation psychologique, perte de confiance en soi, difficultés financières et problèmes de santé sont autant d'épreuves à affronter pour les femmes qui en sont victimes ; épreuves dont nos institutions doivent prendre la mesure.

C'est pourquoi des permanences spécialisées ont été regroupées au sein d'un même PAD (20^e arrondissement) afin d'apporter l'aide la plus complète et rapide possible. Ainsi, une femme victime de violences peut choisir d'aller d'abord parler à une association qui tient une permanence d'écoute et de soutien psychologique. Souvent contrainte, de fait, à quitter le domicile commun, elle pourra aussi être aidée dans la recherche d'un hébergement (cf. Habitat p. 41-42). Enfin, concernant les nécessaires poursuites pénales, voire d'éventuelles difficultés relatives aux droits de la famille, elle pourra consulter un avocat.

Le regroupement de ces permanences spécialisées permet ainsi à la victime de trouver dans un même lieu à la fois écoute, soutiens et conseils juridiques.

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | La promotion de l'accès au droit

Pour obtenir toutes les coordonnées des PAD et MJD, voir p. 71. Des pages spécifiquement dédiées au dispositif parisien de l'accès au droit seront mises en ligne durant le 1^{er} semestre 2007 sur paris.fr.

Pouvoir s'informer de ses droits dans n'importe quel domaine, quels que soient sa situation sociale, ses moyens financiers, sa nationalité, tel est l'objectif que la Ville de Paris s'est fixé dès 2001. C'est pourquoi elle a souhaité soutenir mais également renforcer progressivement les dispositifs existants par la création de nouvelles structures de proximité : les points d'accès au droit.

LES POINTS D'ACCÈS AU DROIT : DÉMULTIPLIER LES LIEUX D'ACCUEIL

À l'image des maisons de justice et du droit (MJD) créées à l'initiative de l'Etat, la Ville de Paris a programmé dès 2001 la création de points d'accès au droit (PAD). L'avenant au contrat de Ville signé le 20 mars 2002 en prévoyait 5. Aujourd'hui, la Ville de Paris a quasiment rempli ses objectifs : 3 PAD (18^e, 19^e et 20^e arrondissements) ont ouvert entre 2003 et 2006. Les PAD des 15^e et 13^e arrondissements le seront en 2007. Avec les 3 MJD situées dans les 10^e, 14^e et 17^e,

un meilleur maillage du territoire parisien sera assuré.

Leur localisation a été choisie afin d'assurer une présence de ces dispositifs dans les arrondissements dont les besoins sont les plus importants. Leur proximité géographique avec les populations les plus en difficulté est sans aucun doute une des clés essentielles de leur réussite actuelle. Elle permet à nombre de Parisiens de bénéficier d'un accompagnement suivi et pérenne. En tant que tel, les PAD concourent donc au désenclavement et au développement de ces quartiers longtemps délaissés.

La médiation de proximité : un réel besoin des Parisiens

Frédérique CALANDRA a souhaité dès 2003 diversifier les moyens de faire appel à sa médiation. Saisie uniquement par courrier simple à l'origine, il est rapidement apparu que ce seul moyen était insuffisant pour répondre aux besoins de nombreux Parisiens. Face au succès de la première permanence ouverte en 2003 dans le PAD du 18^e arrondissement, 5 autres permanences ont été depuis mises en place dans les autres PAD et MJD, soit une chaque jour de la semaine.

Le rôle des représentants de la Médiatrice n'est pas d'effectuer eux-mêmes la médiation avec les services de la Ville. Ils ont tout d'abord une fonction essentielle d'orientation et de conseil. Dans le cas où la

demande ne concerne pas les services de la Ville, la polyvalence des MJD et PAD leur permet de réorienter directement les requérants vers une autre permanence afin qu'une aide leur soit apportée. Ils ont donc pour mission d'identifier le problème des usagers, de les guider dans l'élaboration de leur demande, de la rédiger eux-mêmes dans certains cas puis de la transmettre directement à Frédérique CALANDRA. Ils indiquent également à chacun si des documents justificatifs sont utiles à l'examen de leur recours. La demande ainsi transmise à la Médiatrice suit alors son cours normal : accusé de réception envoyé à l'usager, instruction en lien avec les services de la Ville concernés, réponse écrite de la Médiatrice au demandeur.

Un tiers des demandes présentées à la Médiatrice de la Ville provient en 2006 des permanences tenues par ses représentants.

A contrario, la télé-procédure permettant d'élaborer son recours en médiation sur paris.fr n'a été utilisée que dans moins de 10 % des cas. Cette différence marque combien la présence humaine au sein de dispositifs de proximité est un élément essentiel pour nombre de nos concitoyens. C'est pourquoi de nouvelles permanences seront créées dès l'ouverture des PAD des 13^e et 15^e arrondissements. Notons enfin que les délégués du Médiateur de la République sont également présents au sein des PAD et MJD.

Pour rencontrer les représentants de la Médiatrice, prenez rendez-vous dans les PAD et MJD : horaires des permanences et coordonnées des PAD et MJD p. 71.

→ LE PARIS DU VIVRE ENSEMBLE | La médiation de proximité : un réel besoin des Parisiens

LA MÉDIATION DE PROXIMITÉ, CE SONT LES REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE QUI EN PARLENT LE MIEUX.

Pour vous, qu'est-ce qu'être une représentante de la Médiatrice ?



Sylvie LEKIN
MJD 14^e

« C'est d'abord être un lien social indispensable auprès des usagers-citoyens. Ils ont besoin d'écoute et je suis là pour clarifier, identifier et bien distinguer le différend qu'ils estiment avoir avec la Ville de Paris des multiples problèmes sous-jacents qu'ils peuvent parfois connaître. C'est grâce à ce rapport de proximité et de neutralité que l'usager en difficulté prend conscience que l'on peut immédiatement prendre en charge sa situation. »

A votre avis, pourquoi les usagers préfèrent-ils se déplacer et venir dans un PAD ou une MJD ?



Jean-Louis BORDE
MJD 17^e

« Pour le contact humain en priorité. Beaucoup de personnes maîtrisent mal notre langue tant à l'oral qu'à l'écrit ou n'ont jamais eu accès à Internet. On peut donc les aider à formuler leur demande, à la rédiger de façon à pouvoir transmettre leur requête à la Médiatrice qui va faire instruire le dossier. »

Qu'est-ce que le public attend de vous en priorité ?



Geneviève BUGEAT
PAD 18^e

« Le public attend une qualité d'écoute et une pédagogie de notre part. Il s'agit d'informer les usagers de leurs droits mais aussi des devoirs qui sont les leurs et qu'ils doivent remplir afin de pouvoir faire valablement valoir leurs droits. Quant à mon objectif, il est de les accompagner dans leurs démarches mais aussi d'essayer de les responsabiliser afin de les rendre plus autonomes. »

Pensez-vous que votre fonction va évoluer ?



Elisabeth MATTATIA
PAD 20^e

« L'entretien actuel en permanence d'accueil éloigne déjà l'image d'une administration lointaine. Notre fonction d'écoute des usagers et de transmission de leurs réclamations tend à s'élargir vers un travail pédagogique pour permettre une prise d'autonomie plus grande chez certains et favoriser un dialogue toujours plus constructif entre la Ville de Paris et ses usagers ».

Quelles sont les difficultés récurrentes que vous rencontrez lors de vos entretiens ?

« Les difficultés les plus



Georges FEUNTEUN
MJD 10^e

souvent observées ont trait à la barrière de la langue ou sont d'ordre psychologique car bon nombre de personnes qui s'adressent à nous rencontrent de nombreuses difficultés personnelles, sociales et financières. Aussi m'apparaît-il nécessaire de cadrer d'emblée l'entretien afin de cerner si le problème relève bien de la compétence de la Médiatrice ou s'il y a lieu d'orienter la personne vers une consultation juridique. »

Comment réagissez-vous face à un usager mécontent de votre service ?



Marie-Noëlle VAUCORET
PAD 19^e

« Certains usagers, agressifs au début de l'entretien, parviennent à se calmer à la suite des explications que je leur donne. Je pense donc avoir un rôle d'apaisement ou de modulation à l'égard de certains. Il arrive néanmoins que des personnes mécontentes du courrier de réponse adressé par la Médiatrice reviennent me voir pour se plaindre. Je leur fais alors une lecture commentée de la lettre en expliquant les arguments avancés et la décision finale. »