



**Le
médiateur
de la ville**

**Absence de réponse
d'un service municipal,
incompréhension ou litige ?**

Le médiateur est à votre écoute.

Rétablir le dialogue et éviter les conflits



Vous ne comprenez pas une décision
de l'administration municipale.

Votre problème n'a pas été pris en
charge. Votre courrier ou votre mail
est resté sans réponse...

La ville de Pantin offre la possibilité
à chacun, particulier, association ou
entreprise, de s'adresser à un tiers
médiateur pour dénouer la
situation. Objectif : apaiser
les relations entre les Pantinois
et les services municipaux.

À votre **écoute**

en toute impartialité

Du premier contact à la recherche d'une solution adaptée, les missions du médiateur s'exercent selon une charte précise. Le médiateur apporte une écoute en toute impartialité et favorise ainsi des relations apaisées entre la ville de Pantin et ses habitants. Il est indépendant et neutre. Il intervient gratuitement en toute confidentialité.

Le rôle du médiateur consiste à apporter une solution amiable ou concertée. Pour cela, il est attentif aux éléments apportés par les deux parties : vous et le service de la ville avec lequel vous êtes en litige. À l'issue de la démarche, l'objectif est de trouver le meilleur accord pour chacune des deux parties.

Si vous ne comprenez pas une décision qui respecte le cadre réglementaire, le médiateur peut également avoir un rôle pédagogique en vous expliquant certains processus parfois complexes.

Dans tous les cas, vos démarches auprès du médiateur contribuent à l'amélioration du service public municipal.

Le saviez-vous ?

Depuis 2011, les demandes des usagers concernent essentiellement les domaines suivants :

- Habitat*
- Cadre de vie*
- Tranquillité publique*
- Justice sociale*

Un recours *simple*

pour dénouer une situation

Le médiateur intervient en dernier recours sur des questions touchant uniquement les domaines de l'action municipale. Ainsi, votre réclamation sera étudiée si au préalable vous avez tenté de trouver une solution auprès d'un service de la ville.

Il n'a pas vocation à intervenir dans certains cas :

- commissions d'attribution (demande de logements, de places en crèche, d'aides financières),
- affectations scolaires,
- procès verbaux ou décisions de justice,
- conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents,
- litiges entre particuliers.

Si votre requête relève de services publics non municipaux, le médiateur saura vous orienter.

D'autres interlocuteurs en cas de problèmes avec une administration :

- Médiateur du Département : crèches, PMI, aide sociale à l'enfance...

www.seine-saint-denis.fr/contacter-le-mediateur

- Défenseur des droits : hôpitaux publics, CAF, sécurité sociale, Pôle emploi, fournisseurs d'énergie (EDF, GDF), transports publics, ministères, consulats, préfetures...

www.defenseurdesdroits.fr

En pratique

Qui peut saisir le médiateur de la ville ?

Tous les utilisateurs des services ou équipements municipaux :

- un particulier,
- une association,
- une entreprise.

Dans quels délais ?

Si vous n'avez pas reçu de réponse à un courrier ou à un mail, il est conseillé d'attendre au moins 1 mois avant de saisir le médiateur.

Toute contestation d'un acte administratif (arrêté municipal...) doit intervenir dans les 2 mois qui suivent sa publication.

Comment faire ?

Votre réclamation doit être la plus précise possible, illustrée par des faits et accompagnée des documents en votre possession nécessaires à son traitement :

- copie du courrier ou du mail adressé au service concerné,
- la réponse du service.

Vous pouvez adresser votre demande :

- par courrier,
- par mail,
- par téléphone,
- en remplissant le formulaire en ligne sur ville-pantin.fr

Et ensuite ?

Vous recevrez un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires. Une réponse vous sera adressée avec l'avis et les conclusions du médiateur.



Médiateur de la ville

Adresse postale :

84/88, avenue du Général Leclerc

Bureaux :

7, rue de la Liberté

(tél.) 01 49 15 70 55

mediation@ville-pantin.fr

Accès aux bureaux :

- Bus 151, 170, 330
(arrêt Hoche-Métro)
- Métro 5 (station Hoche)
- RER E (arrêt Gare de Pantin)