

MÉDIATEUR DE LA VILLE

Absence de réponse d'un service municipal ? Incompréhension ou litige ? Le médiateur est à votre écoute.

Contacter le médiateur de la ville

RÉTABLIR LE DIALOGUE ET ÉVITER LES CONFLITS

Une incompréhension d'une décision municipale, un problème non-pris en charge, un courrier/mail resté sans réponse...

Depuis septembre 2011, la ville de Pantin offre la possibilité à chacun, habitant(e), association ou entreprise du territoire, de s'adresser à un tiers médiateur pour dénouer la situation.

Objectif : apaiser les relations entre les Pantinois et les services municipaux.

UNE ÉCOUTE IMPARTIALE

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 : le citoyen pantinois et le service de la ville avec lequel il est en litige. À l'issue de la démarche, l'objectif est de trouver le meilleur accord pour chacune des deux parties. Face à l'incompréhension d'une décision qui respecte le cadre réglementaire, le médiateur peut également avoir un rôle pédagogique en expliquant les processus qui sont parfois complexes.

UN RECOURS SIMPLE POUR DÉNOUER UNE SITUATION

Le médiateur intervient en dernier recours sur des questions touchant uniquement les services de la ville. Ainsi, toute réclamation est étudiée, si au préalable une première solution a été envisagée avec le service concerné.

Le médiateur et son équipe sont compétents pour intervenir dans tous les domaines de l'action municipale. En revanche, l'équipe de médiation 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,
<https://www.pantin.fr/mairie-de-pantin/mediateur-de-la-ville>

- > conflits d'ordre hiérarchique ou disciplinaire entre l'administration et ses agents,
- > litiges entre particuliers.

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

CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA VILLE

ÉTAPE 1 : JE CONSTITUE MON DOSSIER

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

- > Copie du courrier ou du mail adressé au service concerné
- > La réponse du service qui nécessite un médiateur

ÉTAPE 2 : J'ENVOIE MON DOSSIER

En ligne

- > sur mesdemarches.pantin.fr

Par courrier

- > Médiateur de la ville de Pantin
7 rue de la Liberté 93500 Pantin

ÉTAPE 3 : INSTRUCTION DE LA DEMANDE

- > Sans 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

CENTRE ADMINISTRATIF

84/88 AVENUE DU GÉNÉRAL LECLERC

93507 PANTIN CEDEX

 01 49 15 40 00

HORAIRES D'OUVERTURE :

LUNDI, MARDI, MERCRIDI, VENDREDI : 8H30 À 12H30 ET 13H30 À 17H30*

JEUDI : 13H30 - 17H30*

SAMEDI (UNIQUEMENT LE PÔLE ÉTAT CIVIL, ÉLECTIONS ET FUNÉRAIRE) : 9H À 12H30*

*LES GUICHETS N'ACCUEILLENT PLUS DE PUBLIC UNE DEMI-HEURE AVANT LA FERMETURE AFIN DE TRAITER LES DERNIÈRES DEMANDES.