

CICA du XVI^{ème} arrondissement

Séance du 9 novembre 2009

Le lundi 9 novembre 2009, à 20h, les membres du Conseil du 16^{ème} arrondissement de Paris se sont réunis en la salle des Fêtes avec les représentants des associations inscrites au CICA, sur convocation adressée individuellement à chacun des Conseillers et aux associations par Monsieur le Maire du 16^{ème} arrondissement, le (...) 2009, conformément aux dispositions des articles L. 2121-9, L. 2121-10, et L. 2121-12 du code général des collectivités territoriales (C.G.C.T.).

Publication de la convocation et de l'ordre du jour a été effectuée à la même date sur le panneau de la Mairie du XVIème arrondissement prévu à cet effet.

Etaient présents :

M. GOASGUEN, Mme GIAZZI, Mme DREYFUSS, Mme BALDINI, M. CAPLIEZ, M. GABORIAU, Mme JUNOT, M. LEGENDRE, M. LUMBROSO, Mme KHOURY, Mme MONIER, Mme ROUSSEAU, M. AURIACOMBE, M. MANO, M. ALPHAND, M. de SAINT-BLANCARD, Mme BOILLOT, M. FUSSIEN, Mme SALMAT, M. de GIBON, Mme LECOUTURIER.

Autres personnes présentes et associations représentées :

M. SERVEL de COSMI (Sauvegarde Auteuil Bois de Boulogne, XVIème Demain, Coordination SBB), Mme CARLY (Femmes d'abord), VIGLIERI-BAILLY (AVF 16), BERTHAULT (Centre coordination), WITASSE (Association Familles 16), GALICIER (Fondation Auteuil), BOISGIBAUT (Chambre des propriétaires), BLATIN (16^{ème} Demain), M. HADDI (ACVA).

Excusés :

M. CHERTOK, M. HERVOUET DES FORGES, M. MESSAS, M. DEBRE, Mme BOULAY-ESPERONNIER, Mme HAREL, Mme HOFFENBERG, Mme SACHS, M. HELARD, Mme DIONISI, Mme ZWANG, M. GACHET, M. REDLER, Mme BRASSEUR, M. HESSE, Mme KOVARSKY, M. LAURET, Mme BAIGUINI.

➤ **L'institution de médiation de la Ville de Paris**

M. GOASGUEN, Maire du 16^{ème} arrondissement, ouvre la séance à 20 heures en remerciant Madame Brisset pour sa présence, mais également pour sa compétence. Madame Brisset a su assumer avec beaucoup de discernement et de courage la fonction difficile, que d'ailleurs elle inaugurerait, de Défenseure des enfants, à laquelle le gouvernement de Monsieur Jospin et le Président de la République l'avaient nommée le 4 mai 2000. Madame Brisset a beaucoup fait pour l'enfance.

Elle est aujourd'hui membre du Haut conseil de la population et de la famille. Le 1^{er} septembre 2008, elle a été nommée Médiatrice de la Ville de Paris.

Mme BRISSET se déclare très heureuse d'avoir été invitée par les élus du 16^{ème} arrondissement. Par définition, la médiation est au cœur des conflits. Elle a parfois pour fonction de réconcilier l'irréconciliable. La médiation est perçue, à Paris, comme une instance qui permet de limiter les conflits, pas comme une instance qui se mêle de ce qui ne la regarde pas. Elle est donc perçue de manière extrêmement positive. L'institut de médiation de la Ville de Paris n'a pas été créé l'année dernière. Il préexistait. Cette fonction a été créée pendant le mandat de Monsieur Chirac. Durant le premier mandat de Monsieur Delanoë, elle a été dotée d'un très bon service de fonctionnaires. Ce service administratif, qui comprend douze personnes, se charge de traiter les dossiers.

Cette institution de médiation au cœur de la Ville de Paris a bénéficié d'un statut grâce à un vote du Conseil de Paris intervenu il y a un an. Ce n'était pas le cas auparavant. Ce statut énonce très clairement que le titulaire de cette fonction ne reçoit d'instructions d'aucune autorité municipale. Autrement dit, il s'agit d'une institution indépendante. Les dysfonctionnements qu'elle relève n'ont d'autre objet que d'améliorer le service rendu aux usagers.

Cette institution a deux missions. La première consiste à recevoir des plaintes et des réclamations individuelles. La seconde consiste à formuler des propositions de réforme, l'idée étant que cessent les dysfonctionnements qui ont été relevés dans le cadre de la première mission.

Un rapport est remis en janvier de chaque année au Maire de Paris. Le rapport de l'année 2008 était largement le fruit du travail de l'ancien médiateur, resté en poste jusqu'en septembre. Le rapport de l'année 2009 sera véritablement celui de la nouvelle équipe. Outre l'analyse des cas individuels soumis à l'institut de médiation, il a été décidé que le rapport serait centré chaque année sur un thème particulier, l'idée étant d'attirer l'attention des autorités municipales sur le thème choisi. Le thème de cette année sera le handicap. La municipalité parisienne a déjà fait beaucoup, mais beaucoup reste à faire.

Il est intéressant de relever que parmi les cas individuels qui sont soumis à l'institut de médiation, ce sont curieusement les questions relatives à la voirie et à la circulation qui arrivent en tête. Un certain nombre de plaintes concernent le service Vélib'. Elles sont traitées. Moins surprenant, l'habitat est le deuxième sujet de réclamations. Une collaboration intense est menée avec les services compétents de la Ville. Certaines personnes pensent qu'elles auront des facilités à obtenir un logement en s'adressant à la médiation. Ce n'est évidemment pas le cas. En revanche, la médiation reçoit des réclamations émanant de personnes vivant dans les logements sociaux de la Ville de Paris - conflits de voisinage, menaces d'expulsion, etc. Les services concernés de la Ville et les bailleurs sociaux apportent une collaboration intense pour régler ces cas. La troisième catégorie de plaintes reçues par la médiation concerne le domaine social. Les situations décrites sont parfois dramatiques. Des signalements judiciaires peuvent être effectués. Enfin, d'autres questions portent sur l'enfance, la mairie ou le domaine public de la Ville - emplacement des taxis par exemple. A propos de l'enfance, il n'est pas

acceptable que les enfants handicapés, mais également les parents handicapés d'enfants valides, ne soient pas prioritaires dans l'attribution des places en crèche.

Pour accomplir tout ce travail, une équipe de rédacteurs a été constituée. Elle est dirigée par Madame Fontanaud. Madame Servais est l'une de ses deux adjointes. Les rédacteurs sont mis à contribution non seulement pour débrouiller les cas individuels, mais également pour élaborer le rapport. D'ailleurs, si le thème de l'année 2009 était le handicap, celui de 2010 sera le grand âge et la dépendance.

M. GOASGUEN estime que l'institution de médiation tire sa force de son indépendance.

Mme BRISSET précise qu'elle a un correspondant dans chacune des directions de la Ville. Ce dispositif est extrêmement efficace. L'institution de médiation a également un représentant dans plusieurs lieux de Paris - points d'accès au droit, maisons de la justice et du droit. La moitié des cas qui lui sont remontés passent par ces représentants, qui assurent des permanences assez longues, généralement conjointement avec le délégué du médiateur de la République. D'ailleurs, pour éviter les doubles saisines, une convention avec le médiateur de la République sera signée le 10 novembre au matin. Les représentants de l'institution de médiation de la Ville jouent un rôle très important. Les mairies d'arrondissement méritent d'être associées à tout le travail que l'institution accomplit. Cette liaison avec les mairies est tout à fait essentielle.

M. GOASGUEN observe que le problème des sans-abris commence à devenir très préoccupant, pas seulement dans le 16^{ème} arrondissement, mais partout à Paris, voire au-delà. Depuis des années, le pays tourne en rond. Les riverains se plaignent, la police ne peut pas faire grand-chose et les centres d'hébergement manquent. Il faut trouver une solution, bien évidemment digne pour les sans-abris, qui tienne compte des difficultés que rencontrent les riverains. Les habitants du 16^{ème} sont plutôt compréhensifs, mais il arrive un moment où la nuisance est telle qu'elle devient insupportable. Ce problème est très grave. Peut-être une agence pourrait-elle être créée pour s'occuper des sans-abris.

M. LEGENDRE rappelle qu'une table ronde sur la solidarité a été récemment organisée. Une grande partie de cette réunion a été accaparée par ce thème des sans-abris.

Mme BRISSET assure qu'elle est parfaitement consciente de ce thème, qui pose le problème des compétences croisées. Les citoyens ont les plus grandes peines à comprendre le mille-feuilles politico-administratif de la Ville de Paris. Il est temps que les structures se rendent compte qu'elles doivent rendre un service au public.

Une intervenante confie être très étonnée d'apprendre que les problèmes de voirie et de circulation sont les premiers à être soumis à l'institution de médiation. Cela montre à quel point la situation est dégradée et à quel point les Parisiens se sentent complètement dépassés.

Mme BRISSET signale que ce chiffre est tout à fait artificiel car gonflé par la problématique des Vélib', qui introduit donc un biais statistique considérable. En réalité, le premier problème est bien l'habitat. Les dossiers individuels ne sont pas nécessairement fidèles aux problèmes que rencontrent les habitants de Paris. Ce sont simplement ceux que des personnes prennent la peine de signaler, parfois parce qu'elles ont appris l'existence de l'institution de médiation par l'intermédiaire d'un réseau. *A contrario*, la justice relève de l'Etat. L'institution de médiation n'est donc absolument pas compétente en la matière. Pour autant, les personnes qui portent des problématiques de justice ne sont pas laissées sans réponses. Elles sont réorientées et invitées à s'adresser aux structures compétentes.

Mme JUNOT, après avoir remercié Madame Brisset pour son travail de médiation, signale que chaque crèche municipale du 16^{ème} arrondissement accueille au moins un enfant handicapé, parfois dans la plus grande urgence.

Mme BRISSET assure qu'elle est tout à fait consciente de cela. Ce qui inquiétant, c'est l'inégalité devant la loi, autrement dit le fait que les enfants handicapés du 16^{ème} aient davantage de chances que ceux d'autres arrondissements.

M. DUFOUR évoque le cas d'une association de parents d'élèves qui ne sait pas vers qui se tourner pour développer des activités sur le temps périscolaire au sein d'un groupe très important - une maternelle et deux écoles primaires. Peut-être l'institution de médiation pourrait-elle trouver une solution.

Mme BRISSET invite cette association à lui écrire. Une étude approfondie sera alors menée et, en cas de besoin, ce cas sera transmis au médiateur de la République.

M. de GIBON demande si l'application de la loi sur les signes religieux à l'école pose problème à Paris.

Mme BRISSET indique qu'elle n'a reçu aucun dossier sur ce sujet.

M. de GIBON demande si l'institution de médiation est parfois saisie en même temps que la HALDE.

Mme BRISSET précise qu'elle a été saisie d'extrêmement peu de cas de discrimination.

Mme RIVAYRAND signale qu'il existe, sur le site Internet de la Mairie du 16^{ème} arrondissement, un lien vers une messagerie dont est destinataire la médiatrice de la Mairie du 16^{ème}, Catherine FAIPOT, directrice générale Adjointe des services.

Mme BRISSET demande si les cas qui posent problème ont vocation à lui être transmis.

Mme FAIPOT explique que le but de cette messagerie, créée voilà peu de temps, n'est pas encore très connu dans l'arrondissement.

Mme BRISSET rappelle que l'institution de médiation de la Ville de Paris se saisit des litiges en dernier ressort, autrement dit lorsque ces cas n'ont pas été solutionnés par ailleurs.

Mme JUNOT demande s'il faut toujours passer par un député pour saisir le médiateur de la République.

Mme BRISSET indique que le médiateur de la République trouverait plus normal que les citoyens puissent s'adresser directement à lui. D'ailleurs, il existe un projet de modification profonde des autorités indépendantes. Ainsi, le médiateur de la République serait doté de pouvoirs supérieurs à ceux qu'il possède actuellement pour agir en tant que défenseur des droits. Sa saisine directe est prévue. Actuellement, le médiateur de la République charge ses délégués dans les départements de traiter les cas en direct. Seuls les cas véritablement problématiques, qui représentent moins de 10 % du total, remontent jusqu'à lui.

Mme JUNOT demande si le médiateur de la République a un délégué à Paris.

Mme BRISSET précise qu'il a huit délégués dans la capitale.

M. LUMBROSO demande si l'institution de médiation de la Ville de Paris est parfois saisie de dossiers relatifs à la Loi Dalo.

Mme BRISSET répond par l'affirmative.

M. LUMBROSO estime que cette loi ressemble parfois à une illusion.

Mme BRISSET observe qu'à partir du moment où cette loi existe, elle doit être appliquée.

Mme FONTANAUD ajoute que l'institution ne peut rien faire d'autre que rappeler aux plaignants qu'ils ont un droit de recours auprès du tribunal administratif, ce qui est tout à fait insatisfaisant pour eux.

M. GOASGUEN relève que les propositions qui ont été faites reposent sur des taux de construction impossibles à suivre. L'Etat se retrouve dans une position invraisemblable. Ce style de droits réels, par opposition aux droits formels, n'est pas forcément une bonne chose.

M. LUMBROSO considère que le droit opposable ne correspond pas à la situation actuelle du logement à Paris.

M. LEGENDRE observe que le dispositif Dalo suscite autant de déceptions *a posteriori* qu'il ne suscite d'espérances *a priori*.

M. LEHMANN s'enquiert des délais de réponse aux saisines.

Mme BRISSET assure que l'immense majorité des saisines obtient une réponse dans les deux mois. Quatre mois est un maximum. Depuis un an, le volume de dossiers a augmenté de 50 %. Les équipes travaillent beaucoup.

Mme BALDINI demande si ces dossiers portent parfois sur des antennes de téléphonie mobile.

Mme FONTANAUD indique que ces cas ne sont pas nombreux.

M. GOASGUEN imagine que l'institution doit parfois recevoir des demandes de consultation davantage que des demandes de médiation proprement dites.

Mme BRISSET confirme ce point. L'information et la réorientation constituent une partie du travail de l'institut de médiation et de ses représentants dans les sites décentralisés. D'ailleurs, ces bénévoles, qui se réunissent une fois par mois, accomplissent un travail formidable. Pourtant, ils se font parfois maltraiter par des gens en colère.

Après avoir remercié Mme Brisset d'avoir accepté de répondre aux questions des élus et des associations du CICA de l'arrondissement pour leur faire mieux comprendre sa mission, afin de mieux faire connaître à la population cette institution, Claude Goasguen lève la séance à 20 heures 40.