



**LE MÉDIATEUR
DE LA VILLE
DE PARIS**

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2023/2024

édito



La Médiation de la Ville de Paris constitue un véritable espace d'écoute et un outil de recours gratuit au service des Parisiennes et des Parisiens qui rencontrent un litige avec l'administration ou qui, tout simplement, souhaitent comprendre des décisions qu'ils jugent parfois trop abstraites !

Au-delà de sa mission de résolution des problèmes, la Médiation est aussi une force de propositions pour lutter contre les dysfonctionnements et pour simplifier les démarches administratives. Outil de transformation

continue du service public et de son amélioration, elle permet aussi à l'administration de renouer le dialogue, de conjuguer égalité et équité auprès de tous les publics. En ce sens, le Médiateur agit en acteur de la vie démocratique et en créateur de lien social.

Cette année, encore, grâce à l'implication de ses agents, la Médiation de la Ville de Paris a placé la question sociale au cœur de son action. Ainsi, plus de 4 200 dossiers ont été instruits en 2023 avec un nombre sans cesse croissant de requêtes reçues. Une progression due, notamment, aux permanences tenues par les représentants bénévoles du Médiateur dans tous les arrondissements parisiens. Des contacts de proximité qui permettent de démultiplier le temps d'écoute et de faciliter l'accès des citoyens à leurs droits.

Réhumaniser l'administration doit être une priorité démocratique ! La Médiation de la Ville de Paris y contribue car rencontrer une personne c'est 50% de la résolution de son problème, dans le cadre d'un échange attentif, respectueux et constructif.

Je tiens à remercier, très chaleureusement, toute l'équipe de la Mission de la Médiation ainsi que tous les représentants pour leur implication, leur dévouement et leur compétence.

Eric FERRAND
Médiateur de la Ville de Paris



sommaire

1	LE RÔLE DE LA MÉDIATION.....	4
2	BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION	11
3	PAROLES DE REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR.....	17
4	LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR	23
5	LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	25
6	REVUE DE PRESSE DE LA MÉDIATION	50
7	LES PERMANENCES DE LA MÉDIATION.....	61

Crédits photos : Christophe Belin/Ville de Paris (50) ; Audrey Bourdier (10-19-22-23) ; Guillaume Bontemps/Ville de Paris (15-24-29-33-41-43-44-46-47) ; Joséphine Brueder/Ville de Paris (16-30-36-40-42-49-52) ; Emilie Chaix/Ville de Paris (1-65) ; DR (8-38-63) ; Henri Garat/Ville de Paris (5-7-21-51-78) ; Jean-Baptiste Gurliat/Ville de Paris (2-17-27-32-34-39-40-45-53) ; Déborah Lesage/Ville de Paris (35) ; Sophie Robichon/Ville de Paris (10-12-26-31-37) ; Marc Verhile/Ville de Paris (48).



LE RÔLE DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La Médiation de la Ville de Paris est un service qui offre un recours amiable et gratuit en cas de litige avec l'administration. Le rôle du Médiateur, qui occupe une position d'indépendance et de neutralité, consiste à rechercher une issue possible aux différends dont il est saisi par les usagers des services publics parisiens. Son domaine de compétences s'étend à tous les services, y compris aux sociétés d'économie mixte et aux services concédés à des entreprises ou gérés par des associations financées ou subventionnées par la Ville de Paris.

POURQUOI ET COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

Pour saisir le Médiateur, il faut, en principe, une seule condition : avoir échoué dans une démarche préalable auprès de l'administration. La saisine du Médiateur est gratuite pour tous les usagers sans exception.

Tous les Parisiens, personnes physiques ou morales, aussi bien les visiteurs et les touristes - y compris étrangers – peuvent faire appel à lui face à un refus de l'administration qu'ils contestent, à une absence persistante de réponse, ou à une décision qui leur paraît injuste. Les agents de la Ville de Paris peuvent également le solliciter en cas de difficulté avec leur employeur.

La Médiation est une démarche de conciliation efficace et bien souvent favorable, en tout ou partie, au requérant. Toutes les requêtes font l'objet d'un examen selon une procédure écrite confidentielle et contradictoire à l'issue de laquelle le Médiateur propose, si cela est possible, une solution pour clore le litige.

UN OUTIL DE PROGRÈS SOCIAL

Quelle que soit l'issue, l'utilisateur reçoit une réponse écrite argumentée et détaillée. Si une demande n'est pas du ressort de la Médiation municipale, elle est transmise à un autre médiateur institutionnel compétent. En effet, aucune demande n'est jamais considérée comme irrecevable, ni rejetée.

La Médiation de la Ville de Paris représente donc un outil de progrès social au service des Parisiens car les problématiques des usagers s'avèrent, en effet souvent, assez complexes. Elles sont parfois mal exprimées et, quelquefois, elles appellent seulement des explications compréhensibles. Pour d'autres, il faut rétablir les droits de l'utilisateur face à une erreur administrative.

DES RECOMMANDATIONS ET DES MESURES CORRECTIVES

Enfin, si le Médiateur n'a pas vocation à contester les orientations politiques de la Ville, il peut légitimement faire des recommandations, proposer des mesures correctives à la réglementation ou à l'organisation des services en cas de dysfonctionnement ou quand il advient que le principe d'égalité de traitement se trouve écorné ou compromis.



Réunion de travail du Médiateur de la Ville de Paris avec son équipe et ses représentants présents dans tous les arrondissements parisiens.

Si vous vous estimez lésé par une décision, si vos courriers restent sans réponse ou si vous ne comprenez pas les démarches que l'administration vous demande d'effectuer, vous pouvez, en tant qu'utilisateur des services publics parisiens, faire appel au Médiateur de la Ville de Paris.

Pour autant, ce dernier ne peut traiter directement ce qui relève des services de l'Etat ou des entreprises publiques nationales (France Travail, Caisse d'Allocations Familiales, RATP, Engie, GRDF, ...).

Le Médiateur de la Ville de Paris peut être saisi pour tout ce qui concerne le fonctionnement, l'accessibilité, les tarifs et la facturation des équipements et services municipaux (piscines, bibliothèques, centres d'animation, centres de santé, tennis, parkings concédés, musées et théâtres municipaux), mais aussi les autorisations de voirie (terrasses, places de marchés, tournages, travaux), la propreté, les services funéraires, le Crédit municipal de Paris, le stationnement ou encore le domaine de l'enfance (restauration scolaires, centres de loisirs, crèches, adoption).



Le Médiateur de la Ville de Paris s'intéresse également aux litiges entre les locataires et les bailleurs sociaux liés à la Ville de Paris : calcul des loyers, consommation (eau, électricité, gaz), facturation des charges, règles d'occupation et travaux dans les appartements, nuisances et troubles de jouissance, règlement intérieur et entretien des ensembles immobiliers ou encore gestion des parkings et des espaces extérieurs.

En revanche, il ne peut intervenir pour les demandes de logement, sauf en cas de dysfonctionnement administratif dans le traitement du dossier.

Si, le parc privé n'est pas de son ressort, le Médiateur peut toutefois solliciter les services techniques de la Ville dans les situations d'insalubrité. S'agissant des litiges privés (problèmes de voisinage, différends entre propriétaires et locataires), les particuliers peuvent faire appel, entre autres recours, à un conciliateur de Justice.

Le Médiateur de la Ville de Paris est également compétent pour tous les différends relatifs à la délivrance des autorisations d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable, changement de destination ou d'usage) ou relatif à l'attribution des aides municipales au logement (prêt à 0%, travaux d'amélioration de l'habitat, dispositif Paris Energie, ...).

TOUJOURS ACCOMPAGNER LES PERSONNES REQUÉRANTES

Il peut intervenir pour les litiges concernant les nuisances qui résultent du fonctionnement des équipements municipaux (ventilation d'une cantine scolaire, par exemple) ou qui concernent son pouvoir réglementaire (comme les horaires de chantier).

Parmi les autres domaines de compétences du Médiateur, notons les marchés publics, l'action du Centre d'action sociale de la Ville de Paris, l'accompagnement des seniors ou des personnes en situation de handicap, l'information et l'accueil du public ou encore les budgets participatifs, sans épuiser la liste des sujets qui relèvent de l'action municipale parisienne.



La Médiation de la Ville de Paris est au service de tous sans aucune distinction et chaque demande reçoit toujours une réponse.

Même si une situation n'est pas de son ressort, le Médiateur de la Ville de Paris, conseille et accompagne toujours les requérants vers les interlocuteurs concernés. Et chaque demande reçoit toujours une réponse.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF ET MÉDIATION

La loi du 27 décembre 2019 « relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique » a créé l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales, relatif aux **Médiateurs des collectivités territoriales**.



Ce texte, qui n'impose pas aux collectivités d'instaurer obligatoirement un médiateur, prévoit toutefois que tout médiateur existant ou créé devra se conformer aux dispositions nouvelles. **Le statut du Médiateur de la Ville de Paris** apparaît d'ores et déjà conforme à ces orientations cadres.

Mais, outre les garanties d'indépendance des Médiateurs territoriaux et l'obligation de gratuité des recours dont ils sont saisis, les textes prévoient que désormais, *lorsqu'un tribunal administratif est saisi d'un litige, le président peut, après l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci (art.L.213-7 du code de justice administrative).*

Dans ce cadre, les médiations qui peuvent être conduites relèvent des dispositions de l'article L.213-6 du Code de justice administrative, lequel stipule 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.

Ces délais recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclare(nt) que la médiation est terminée, étant toutefois précisé que lorsque le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

La Médiation de la Ville de Paris a expérimenté ces novations importantes, à partir de 2017, sur la sollicitation du Tribunal administratif de Paris.

Ainsi, **69 saisines ont été enregistrées**, essentiellement à partir de l'année 2018 concernant aussi bien des situations contentieuses impliquant des usagers des services publics parisiens que des agents de la collectivité ou des établissements comme l'AP-HP (Assistance Publique – Hôpitaux de Paris) ou de la Préfecture de Police.



Depuis 2018, la Médiation de la Ville de Paris a enregistré 69 saisines sur la sollicitation du Tribunal administratif de Paris

LA MISSION DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

Composée d'une douzaine d'agents fonctionnaires et contractuels, la Mission de la Médiation est mise à disposition du Médiateur de la Ville de Paris pour l'exercice de ses fonctions et placée sous son autorité directe.

Il est également épaulé par une cinquantaine de représentants bénévoles qui assurent les permanences d'accueil du public réparties dans tout Paris (liste complète pages 63 à 65).



Le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, entouré d'une partie de son équipe et de plusieurs représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens.

Les personnels et les locaux sont mis à disposition du Médiateur de la Ville de Paris pour le fonctionnement de son service et celui de ses permanences parisiennes.

La Mission de la Médiation dispose aussi d'un site internet (mediation.paris.fr) et diffuse différents supports d'information (affiches, dépliants, magazine municipal) dans les équipements parisiens.

LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Personnalité qualifiée, indépendante et neutre, le Médiateur de la Ville de Paris est chargé de rechercher un règlement amiable pour tout litige avec l'administration et les services publics parisiens, et il est indépendant de l'exécutif municipal.

Éric FERRAND a été nommé Médiateur par Anne HIDALGO, Maire de Paris, le 15 juillet 2014. Son indépendance est garantie par un statut adopté en 2008 à l'unanimité du Conseil de Paris. Il rend compte de son activité et de ses recommandations d'amélioration des services publics parisiens directement auprès de la Maire de Paris.

Le Médiateur de la Ville de Paris peut être saisi gratuitement par tout usager, personne physique ou morale, qui s'estime lésé par une décision prise par un service de la Ville de Paris.

Sa compétence s'étend à **l'ensemble des administrations parisiennes**, y compris les bailleurs sociaux, les sociétés d'économie mixte, les délégations de service public ainsi qu'à toute activité ou intervention bénéficiant du soutien financier de la Ville de Paris.

Il dispose, en outre, d'une compétence interne concernant les difficultés que peuvent rencontrer des **agents de la Ville de Paris** avec leur employeur.

Par une convention qui le lie à **l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris** depuis le 26 novembre 2015, le Médiateur de la Ville de Paris peut également être saisi concernant tout litige d'ordre administratif impliquant les services publics hospitaliers parisiens.

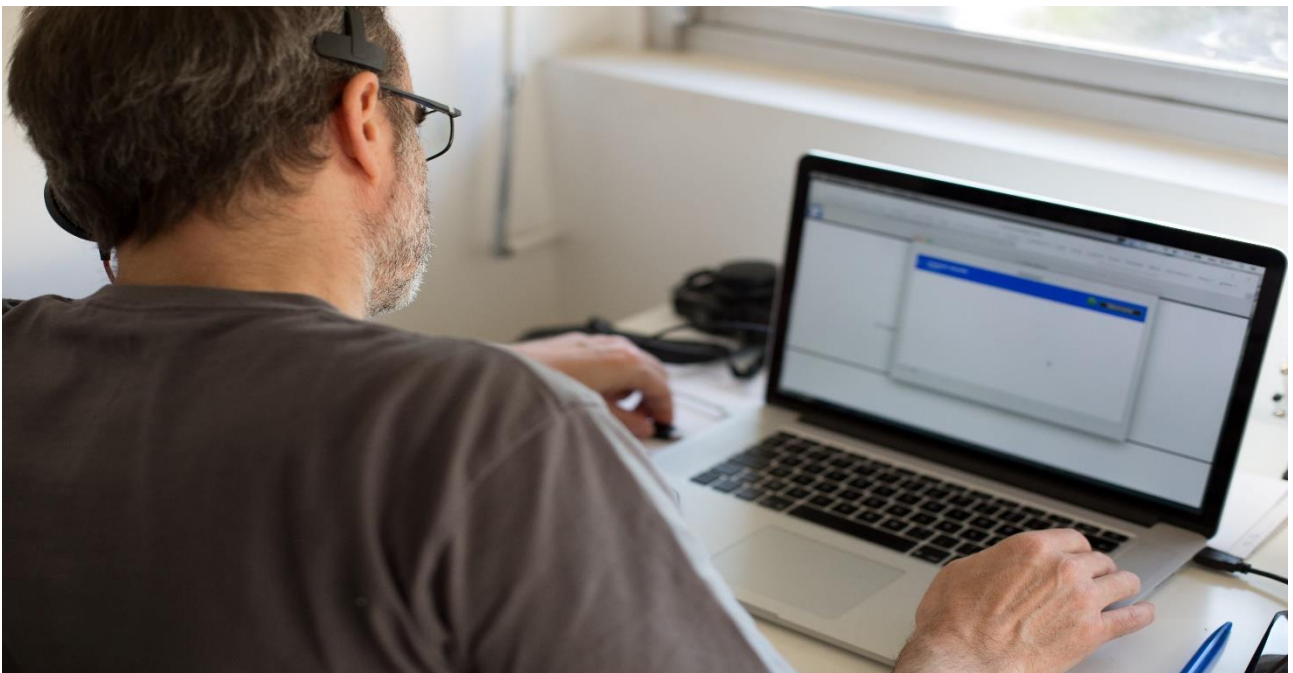
Par ailleurs, dans ses fonctions, Eric FERRAND, assure le **Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale** créé en février 2022. Cette instance est présidée par Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits. Le Secrétariat a ainsi pour mission de vérifier, en amont, l'orientation correcte des requêtes formulées par les usagers. A ce titre, le Médiateur reçoit donc les usagers et peut formuler des recommandations au Comité d'éthique de la Police Municipale.

Eric FERRAND travaille également en coopération avec **la Déontologue centrale de la Ville de Paris** à propos des saisines des usagers sur des sujets d'ordre déontologique.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Les usagers peuvent saisir le Médiateur de la Ville de Paris :

- Par un **courrier simple** à l'adresse suivante : Médiateur de la Ville de Paris, 1 place Baudoyer, 75004 PARIS
- Par un **formulaire dématérialisé** : en ligne sur le site *mediation.paris.fr* ou par courriel à l'adresse suivante : *ddct-mm-mediation@paris.fr*
- En prenant **rendez-vous** avec l'un de ses **représentants** qui tiennent des permanences dans tous les arrondissements parisiens (liste pages 63 à 65), quel que soit leur lieu de résidence.



Le Médiateur peut être saisi par un courrier simple, un formulaire dématérialisé ou en prenant rendez-vous avec un de ses représentants.

La **procédure d'examen** des requêtes en médiation est **confidentielle**, **contradictoire** et **objective**, selon le principe de neutralité et d'impartialité qu'incarne le Médiateur.

Au terme de l'instruction de chaque recours individuel, **le Médiateur peut proposer une solution** afin de clore le litige, **en toute équité**, à l'égard de la situation personnelle du requérant dans le respect du droit.

Quand une requête n'est pas du ressort de la Médiation parisienne, **l'usager est réorienté et accompagné dans toute démarche** utile à la résolution des difficultés qu'il rencontre avec d'autres institutions que la Ville de Paris.



BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2023

LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN ÉVOLUTION

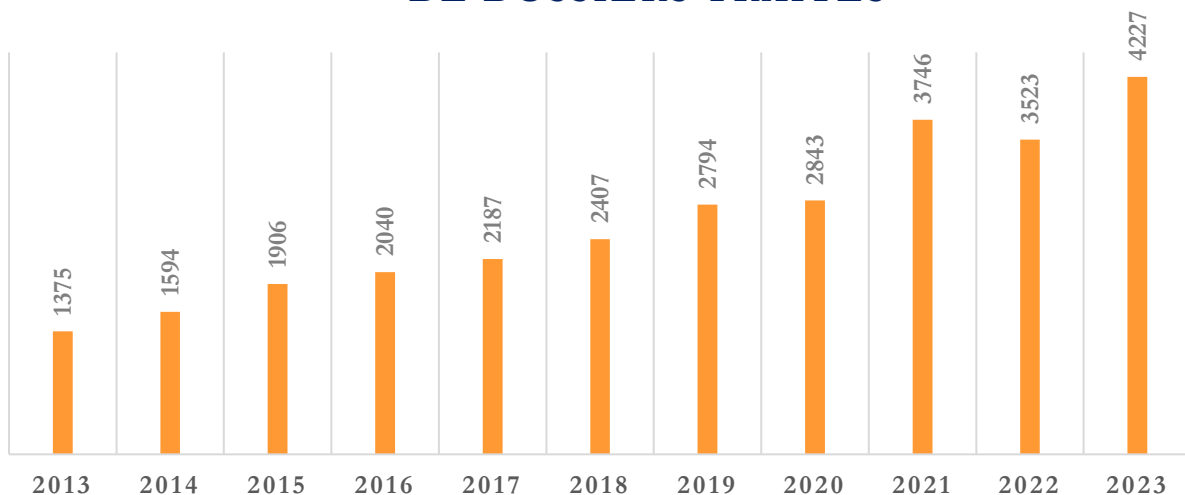
Le nombre de dossiers instruits par la Mission de la Médiation parisienne a plus que doublé entre 2014 et 2020, année qui a cependant marqué un pallier en raison des contraintes de la pandémie de Covid-19 mais qui a suscité un net rebond en 2021, par effet de rattrapage, avec 3 746 dossiers traités. Ce qui explique, pour l'année 2022, le traitement de 3 523 dossiers.

En 2023, la Mission de la Médiation de la Ville de Paris a constaté une progression de 15 % des dossiers traités.

L'expansion du nombre de dossiers traités résulte notamment des ouvertures de nouvelles permanences dans les arrondissements parisiens, dont le nombre est passé de 24 en 2013 à 50 en 2023, ainsi que du nombre croissant des saisines dématérialisées via le site internet de la Médiation.

Ainsi, on note une progression du nombre de dossiers traités de 59% entre 2013 et 2017, de 93,3% entre 2017 et 2023, soit une progression de 207,5% de 2013 à 2023. De 2019 à 2023, le nombre de dossiers traités par la Mission de la Médiation a connu une importante augmentation de 51%.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



DES PERMANENCES DANS TOUT PARIS

Les 50 permanences de la Médiation de la Ville de Paris sont animées par des représentants bénévoles, dont le rôle d'écouter est essentiel. Ils aident les personnes requérantes à formuler, ainsi qu'à transmettre, leur demande au Médiateur.

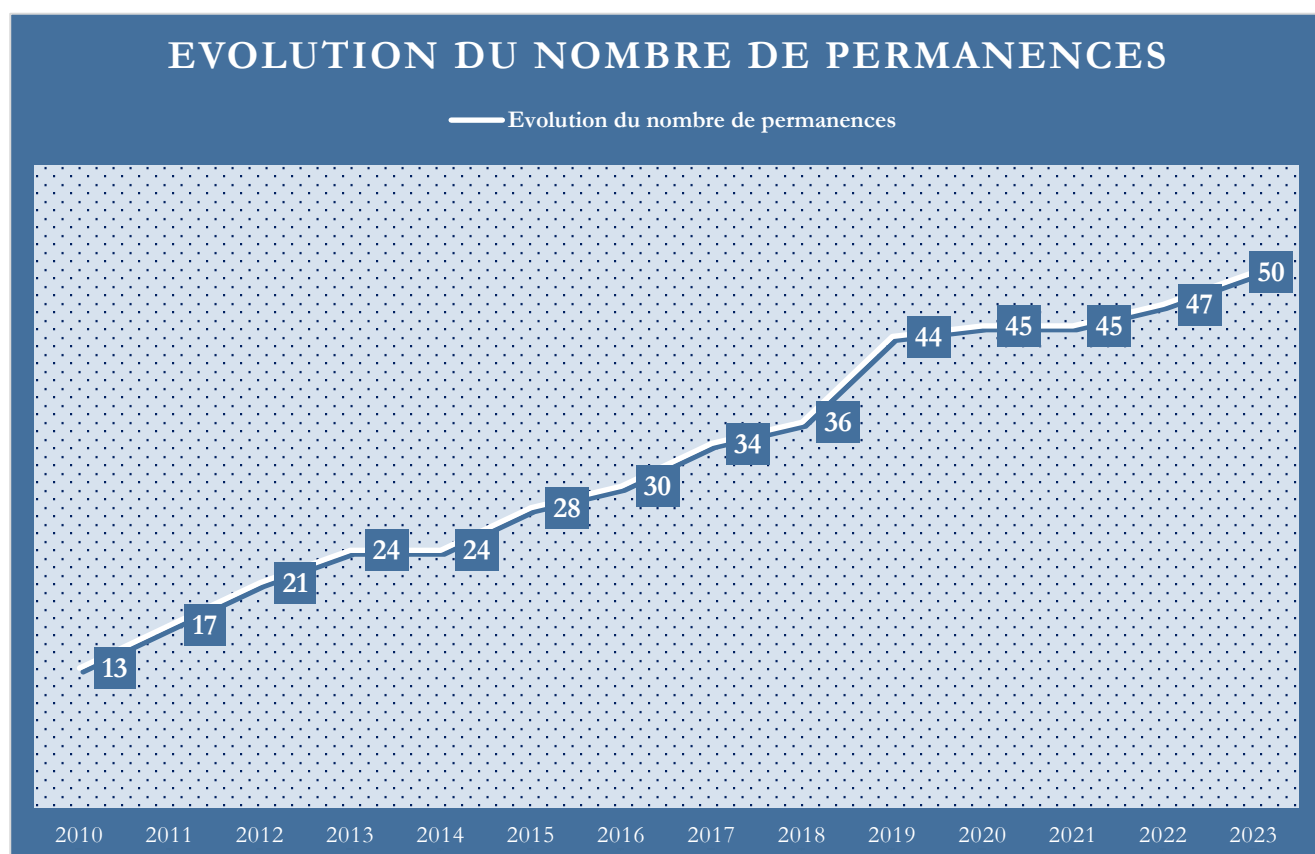
Ces permanences offrent, du lundi au samedi, l'équivalent de 200 demi-journées d'accueil par mois, dans plus d'une trentaine de lieux différents dans tout Paris. Des permanences téléphoniques appuient également ce dispositif.

DES RENDEZ-VOUS POSSIBLES DANS TOUS LES ARRONDISSEMENTS

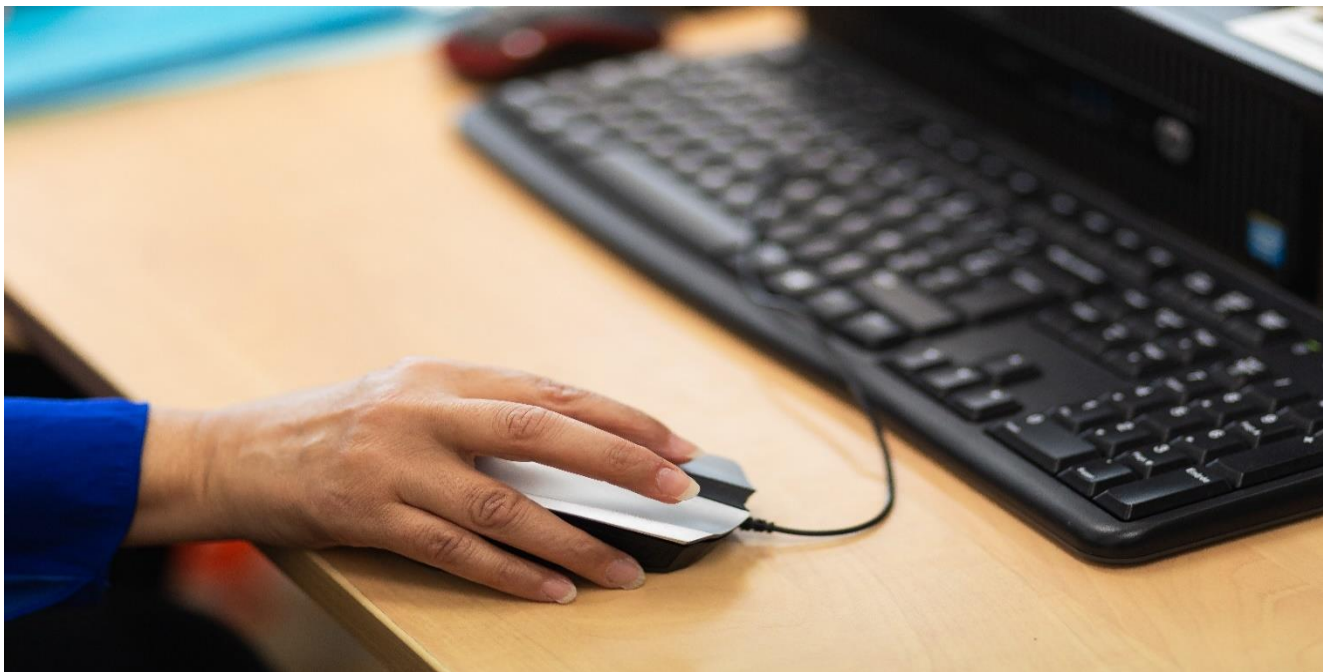
Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que dans d'autres lieux tels que les Maisons de la Justice et du Droit, les Points d'Accès au Droit, certains Centres sociaux, certains Espaces Parisiens des Solidarités, des Maisons des associations ou des Centres d'animation.

Il est possible de **prendre rendez-vous** avec une représentante ou un représentant du Médiateur de la Ville de Paris **dans la permanence de son choix, quel que soit son lieu de résidence.**

Retrouvez la liste complète des lieux de permanences en pages 61 à 64.



QUELS SONT LES MODES DE SAISINES ?

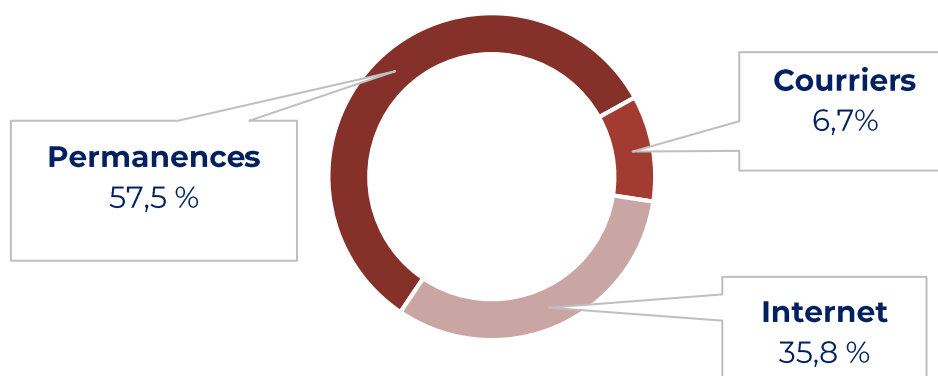


En 2023, **les permanences** maintiennent un haut niveau de fréquentation en constante augmentation, soit 57,5 % des saisines effectuées par ce mode.

Les saisines par internet connaissent, elles aussi, depuis 10 ans, une progression, notable et représentent 35,8% des modes de saisines en 2023 alors que cette proportion était de 32% en 2022.

Les saisines par courrier, comptaient pour 11 % de l'ensemble des saisines en 2020. Pour l'année 2023, celles-ci connaissent une chute avec 6,7 % des saisines, mais largement compensées par les visites physiques dans les permanences.

Les modes de saisine du Médiateur en 2023



LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS ACCOMPAGNE ET ORIENTE



Par principe, **aucune requête n'est rejetée**. Si une requête n'est pas du ressort du Médiateur de la Ville de Paris, **le requérant est alors accompagné dans sa démarche**, avec une information complète sur les personnes, les services ou les institutions à saisir comme, par exemple, la Défenseure des droits, un médiateur ou une médiatrice de secteur, un conciliateur de Justice, une permanence gratuite d'avocat dans un Point d'accès au Droit, un écrivain public, etc.

Les types d'instruction des requêtes en 2023



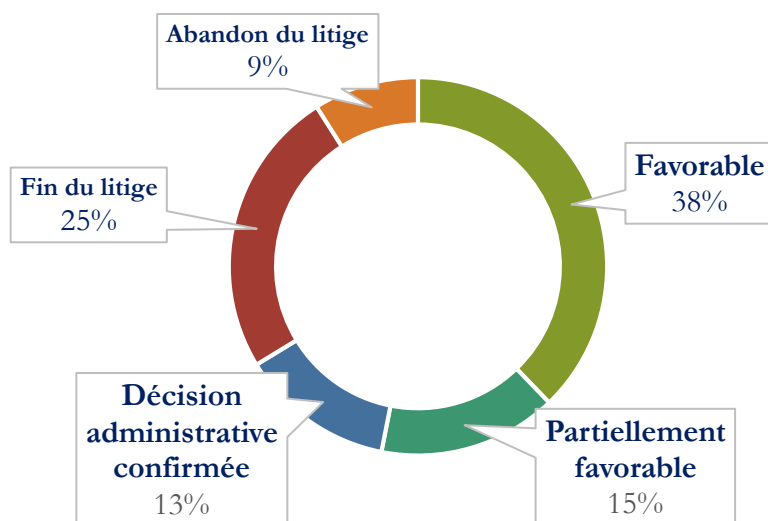
QUELS SONT LES MODES DE RÉOLUTION ?

Après une instruction du dossier, les requêtes relevant de la compétence directe du Médiateur de la Ville de Paris ont abouti à la confirmation de la décision de l'administration dans 13% des cas pour l'année 2023. Pour les années 2020 et 2021, ce taux était de 17%. Il était de 23% pour l'année 2022.

En 2023, la Médiation de la Ville de Paris a ainsi donné lieu dans 78% des cas à une résolution favorable, partiellement favorable ou à une résolution sans nécessiter de conclusion formelle.

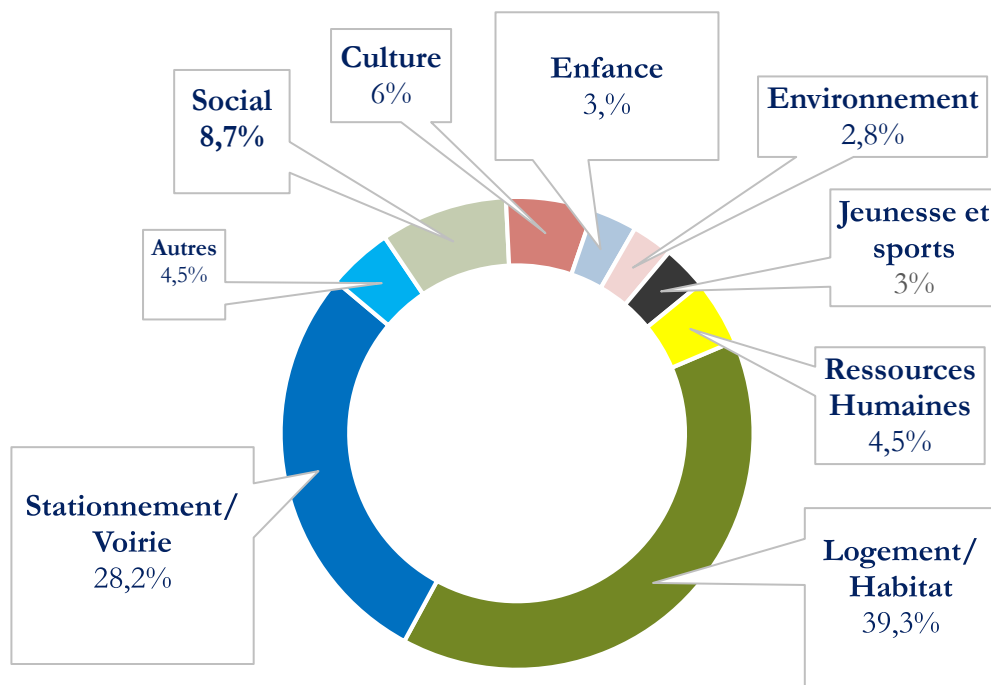
En tout état de cause, même en cas du maintien de la décision de l'administration, l'intercession du Médiateur permet alors d'éclairer le requérant sur le fondement de ces décisions.

Les modes de résolutions des litiges en 2023



QUELS SONT LES MOTIFS DES REQUÊTES ?

Les motifs des requêtes en 2023



Les litiges relatifs au **logement** et à **l'habitat** représentent toujours une part prépondérante des requêtes en médiation avec une légère augmentation. En 2023, ce secteur s'établit ainsi à 39,3 % des requêtes contre 38,5 % en 2022.

Concernant le thème **déplacements/voirie** (essentiellement les litiges des FPS-forfaits post-stationnement), il ressort en deuxième position avec 28,2 % des requêtes en 2023, en légère baisse par rapport à 2022 puisqu'il représentait 29% des requêtes. Pour rappel, en 2015, ce poste n'était qu'en cinquième position en 2015 avec 6 % des requêtes (*lire le point sur les FPS pages 39 à 41*).

Le thème **social** (par exemple: versement des aides aux personnes en situation de handicap, qualité des prestations, facturation des services aux seniors, ...) demeure quant à lui en troisième position des thèmes en représentant 8,7 % des requêtes.

Viennent ensuite les secteurs de **l'environnement**, de **l'enfance**, de la **jeunesse** et des **sports** et des **ressources humaines** qui, en position stable, représentent autour de 3 % à 4 % des requêtes pour chacun des secteurs.



PAROLES DE REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

RÉCITS DE PERMANENCES

Les représentants bénévoles du Médiateur de la Ville de Paris offrent à présent l'équivalent de **200 demi-journées d'accueil par mois** dans **plus d'une trentaine de lieux** différents dans tout Paris.

Cinq représentants racontent leurs permanences.



Le Médiateur réunit chaque mois tous les représentants pour faire un point sur les permanences assurées dans tous les arrondissements parisiens.

« REMETTRE DU DIALOGUE ET RECRÉER DU LIEN SOCIAL »



Anne assure des permanences à la Mairie du 12^{ème} arrondissement.

« Comme représentante du Médiateur, je suis d'abord là pour écouter, avec une neutralité bienveillante, pour que les visiteurs se sentent accueillis par un être humain. Avec l'omniprésence des plateformes téléphoniques, les gens ont l'impression d'avoir un mur face à eux sans interlocuteur pour leur situation. Il faut donc proposer des recours dans le cadre de l'administration parisienne. C'est un droit et un service public d'obtenir une réponse. Beaucoup de dossiers sont aussi une surcharge pour l'administration. Mon rôle est donc de faciliter le dialogue et la compréhension de tout le monde.

Je reçois aussi bien des personnes retraitées qu'en activité professionnelle. Nombre d'entre elles rencontrent des difficultés pour dialoguer avec les bailleurs sociaux face à des réponses administratives dont beaucoup sont inadaptées aux différentes demandes. Pour les bailleurs privés, j'oriente vers les organismes correspondants. Je constate aussi des conflits de voisinage à cause de nuisances sonores. Ou encore des situations délicates vécues par des personnes en situation de handicap lors de stationnement.

Je remarque aussi beaucoup de solitude chez les plus fragiles, les plus âgés et chez les adolescents qui cherchent, avec difficultés, des solutions à leurs problèmes. La fracture numérique est très importante, alors la présence d'un interlocuteur humain reste essentielle.

Les personnes me remercient souvent de les avoir reçues. Je ne suis pas une baguette magique mais j'essaie de remettre du dialogue, de recréer du lien social. »

« LE PREMIER ACTE DE LA MÉDIATION, C'EST L'ÉCOUTE »



Djibril reçoit au Point d'Accès au Droit (PAD) du 15^{ème} arrondissement

« J'ai choisi la médiation car c'est un moyen pacifique de rendre service en évitant la confrontation. J'assure bénévolement des permanences du Médiateur au Point d'accès au droit du 15^e arrondissement, tout en poursuivant une carrière professionnelle.

Les raisons principales des requêtes : nuisances sonores, stationnement et logement. Les visiteurs de mes permanences sont des personnes, avec des parcours de vie difficiles, qui demandent des conseils et de l'aide ; des jeunes couples ayant des difficultés pour se loger à Paris alors qu'ils souhaitent y rester ; des parents en situation de séparation qui demandent des conseils pour la garde des enfants ; des écrivains, des universitaires, etc. La médiation leur permet de mieux comprendre et de trouver des pistes et des solutions possibles.

Il est important d'avoir une posture neutre et bienveillante, c'est-à-dire de rester humain sans prendre parti. Il faut prêter l'oreille à l'autre car, le premier acte de la médiation, c'est l'écoute. On y trouve une partie de l'aide demandée.

Pour beaucoup, la médiation est souvent leur dernier recours après avoir essayé d'autres procédures. Les gens expriment beaucoup de gratitude et de respect après leur rendez-vous.

Je souhaite que les personnes ressortent des permanences avec des réponses, des contacts et le sourire. Mon but est de rendre service. »

« ÉCOUTER L'AUTRE POUR COMPRENDRE SA SITUATION »



Cécyle accueille à la Maison de la Justice et du Droit (15^{ème})
et à l'Académie du Climat (4^{ème})

« J'ai une formation de juriste et je connais le fonctionnement des institutions, ce qui me permet d'accompagner les personnes que j'accueille dans les permanences du Médiateur que j'assure. Beaucoup de requérants sont handicapés par l'âge, la maladie, un accident, etc. Ma déficience visuelle me permet d'avoir une communication particulière, une compréhension non dite. Quand je m'adresse à ces personnes, même si elles ne l'identifient pas, mon handicap donne à mes réponses une certaine authenticité.

J'essaie d'être attentive à l'autre, d'être à son écoute pour comprendre sa situation. Lors des permanences, je m'attache avant tout à l'histoire de celles et de ceux qui souhaitent saisir le Médiateur. Je constate beaucoup de solitude, de besoin de parler, souvent avec force émotion. De nombreuses personnes viennent avec des dossiers qui ont déjà des années de retard. Les requérants sont le plus souvent des retraités et des jeunes actifs. Ils ont des difficultés avec leur bailleur ou avec des forfaits post-stationnement.

J'explique et j'oriente, mais je ne fais pas les choses à la place des gens. Aider, informer et permettre de comprendre, telle est ma démarche. Ce qui est parfois simple techniquement ne l'est parfois pas humainement. Je dis aux personnes que je reçois que je suis une interface d'ordinateur qui est plus sympathique qu'un ordinateur (j'espère). Je souhaite être au service de ma ville et de ses habitants. Ainsi, je me sens utile comme représentante du Médiateur de la Ville de Paris. »

« MON RÔLE : ÉCOUTER, COMPRENDRE ET AIDER LES GENS »



Alain est représentant du Médiateur à la Mairie du 17^{ème} arrondissement.

« Dans mes permanences, parmi les personnes qui se présentent, certaines sont retraitées, d'autres en activité, en arrêt maladie ou en situation de handicap. Elles ont besoin de conseils, d'orientations. Comme j'ai beaucoup travaillé dans la direction de projets, alors j'ai l'habitude d'écouter, de vérifier et de transmettre.

Mon rôle, c'est, avant tout, l'écoute pour que chacun reparte avec un sourire car, une rencontre humaine, cela change des répondeurs et des plateformes téléphoniques qui, parfois, sont payantes. Même en cas de réponse négative pour leur dossier, les personnes me remercient d'avoir été attentif pour essayer de trouver une solution à leur situation. Je remarque que les gens viennent souvent sur le conseil d'un voisin ou d'un proche.

Parmi les situations traitées, je constate des difficultés rencontrées avec les forfaits post-stationnement trop complexes, ainsi que des contacts compliqués, parfois sans réponse, avec les bailleurs sociaux pour l'entretien des logements.

Lorsqu'un dossier ne dépend pas directement du Médiateur, j'oriente les personnes vers les services et les institutions concernées.

Assurer des permanences du Médiateur de la Ville de Paris permet de rester confronté à la réalité de la vie quotidienne et d'écouter, comprendre et réfléchir à ce qu'on peut faire pour être utiles à celles et ceux qui sont en difficulté avec l'administration. »

« DANS LA MÉDIATION, LA RELATION HUMAINE EST PRÉSENTE »



***Evelyne** reçoit au Crédit Municipal de Paris (4^{ème})*

« Juriste de formation, j'assure des permanences de médiation à la Cour d'Appel de Paris, et récemment, au Crédit Municipal de Paris en tant que représentante bénévole du Médiateur de la Ville de Paris. La spécificité de la Médiation de la Ville de Paris est de recevoir toutes les requêtes, de comprendre et d'accompagner les personnes. Je rappelle toujours que le Médiateur est un tiers indépendant, ce qui rassure les gens comme de leur dire que d'autres personnes rencontrent aussi des difficultés administratives.

La moitié du succès d'une rencontre en médiation, c'est l'écoute. Alors, je laisse les gens exprimer ce qu'ils ont besoin de dire. Dans mes permanences, je reçois des personnes retraitées, de jeunes actifs, des professeurs des écoles, etc. Les personnes en situation de handicap qui viennent ont souvent des dossiers concernant des forfaits post-stationnement. D'autres visiteurs viennent exposer leur difficulté à dialoguer avec les bailleurs sociaux au sujet de travaux à réaliser ou pour des conflits de voisinage.

Je constate aussi un besoin important d'accompagnement numérique. Les gens se sentent perdus car ils ne connaissent pas les procédures administratives souvent uniquement électroniques. Dans la médiation, la relation humaine est toujours présente, alors je me sens utile car, pour moi, le droit c'est être respecté de façon équilibrée ».



LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Bonjour Monsieur,

Je vous remercie d'avoir traité ma demande avec efficacité et avec des délais très courts. Que ce dossier soit réglé me soulage beaucoup.

Je vous en suis très reconnaissante, ainsi qu'à votre équipe, pour m'avoir apporté des réponses précises et détaillées.

Bien à vous. *Sonia M.*

Monsieur le Médiateur,

J'ai pris bonne note de vos recommandations, notamment sur l'obligation légale de changer l'adresse de la carte grise dans le mois suivant le déménagement. Comme il s'agit de mon premier scooter, je n'avais pas connaissance de ce délai.

Je tiens à vous remercier pour le temps que vous avez pris pour traiter mon dossier. Sachez que cette issue favorable est pour moi un grand soulagement. Hervé F.

Bonjour monsieur,

Je voudrais vous remercier pour votre travail et votre préoccupation au sujet de soucis que j'ai eu avec mon bailleur social concernant l'augmentation de ma facture d'eau. L'agence, tout en prenant quand même son temps, a toutefois reconnu ses erreurs, et tout est rentré dans l'ordre. *Abdel M.*

Monsieur,

C'est avec un immense soulagement que j'ai pris connaissance de votre courriel m'annonçant le résultat positif de votre intervention dans le dossier de stationnement que je vous ai soumis.

Mille mercis pour votre action et pour l'existence de la Médiation de la Ville de Paris.

Grâce à vous, mon mari et moi-même avons un tracas en moins et nous sommes à présent bien informés, grâce à votre service, sur les modalités et les procédures de stationnement à Paris.

Recevez l'expression de notre haute considération. Isabelle et Jean R.

Bonjour monsieur Ferrand,

Permettez-moi de vous informer que j'ai mis à jour hier ma demande de logement social avec le nouveau montant de ma retraite.

Merci beaucoup de m'avoir accordé votre aide et merci surtout pour votre accueil et celui de votre équipe qui travaille dans une ambiance studieuse et agréable et c'est devenu rare.

C'est un exemple qui redonne un sens à l'engagement civique. *Gérard D.*

Monsieur,

Je vous remercie vivement pour l'action de médiation avec mon bailleur. Depuis, la cour n'est plus privatisée et le trouble de jouissance a cessé simultanément.

Ma vie a radicalement changé.

A présent, j'apprécie d'être chez moi et de pouvoir me reposer, surtout avant une intervention chirurgicale.

Veillez agréer l'expression de mes salutations distinguées. *Sophie L.*

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie très chaleureusement pour vos efforts dans la gestion de mon dossier.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur à l'assurance de ma considération distinguée. *Eddy S.*

Cher Monsieur Ferrand,

Je vous remercie infiniment pour votre action qui a, enfin, fait avancer notre dossier.

C'est un début d'espoir pour nous, je ne vous cache pas qu'il devenait très compliqué de garder le moral sans aucune réponse de la part du bailleur.

Avec mes salutations les plus reconnaissantes.

Bien à vous. *Jeanne et Henri F.*

Victoire !!! Voici le message que je viens de recevoir.

Un IMMENSE merci à vous d'avoir enfin débloqué le remboursement du forfait Navigo Imagin'R de mon fils.

Je vous en suis très reconnaissante et je vous souhaite une très bonne journée ainsi qu'à votre équipe. *Anne G.*

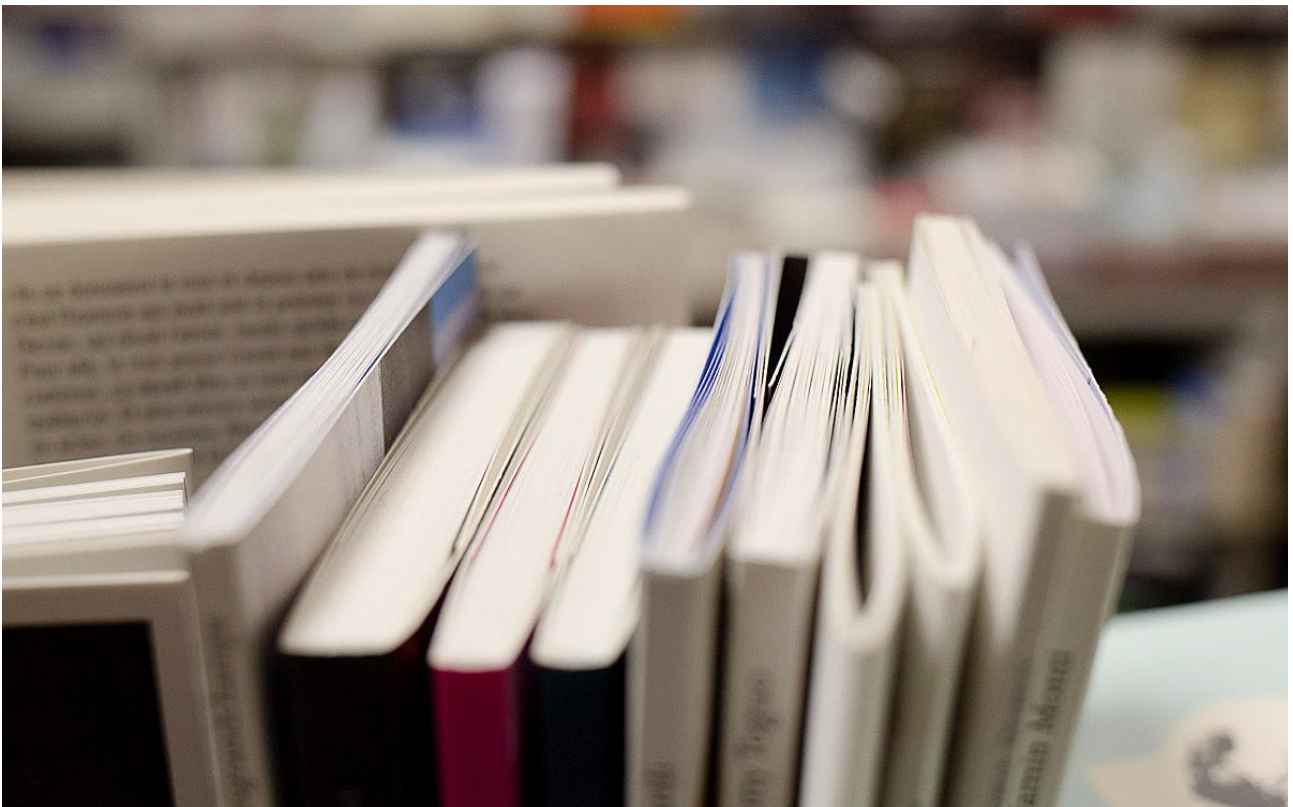
5

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

S'il n'a pas de pouvoir d'injonction sur l'administration, l'instruction des requêtes en médiation individuelle peut conduire le Médiateur à alerter l'exécutif municipal sur les dysfonctionnements qu'il repère et à lui suggérer des solutions d'amélioration.

Plus d'une centaine de recommandations d'amélioration des règlements ou du fonctionnement des différents services publics parisiens ont ainsi été proposées par le Médiateur depuis sa nomination en 2014.

Souvent prises en compte par l'exécutif, ces propositions sont rendues publiques sur le site du Médiateur de la Ville de Paris : mediation.paris.fr



RÉHUMANISER L'ADMINISTRATION

Les propositions du Médiateur déjà mises en œuvre par la municipalité et l'administration parisiennes sont mentionnées en vert.



RENDRE LES COURRIERS ADMINISTRATIFS PLUS LISIBLES

Les courriers des services notifiant une décision sont parfois obscurs pour les usagers, soit par leur tournure sémantique, soit par la taille très réduite des caractères utilisés. Il conviendrait donc de simplifier certaines formulations et assurer une meilleure lisibilité des documents administratifs individuels, aussi notamment, dès lors que l'administration s'adresse à une personne âgée et/ou malvoyante. Par exemple, en augmentant la taille des polices de caractères des courriers des Espaces Paris Solidarité (EPS) et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

AMÉLIORER LES TRAITEMENTS DES COURRIERS DE REFUS

En cas de rejet d'une demande, le courrier de l'administration devrait indiquer à l'utilisateur, en termes simples et accessibles à tous, non seulement le motif du rejet mais également les solutions alternatives qui s'offrent à lui lorsqu'elles existent afin de l'aider dans ses démarches.

Lorsqu'une demande ne comporte pas toutes les pièces requises, il convient d'indiquer clairement à l'usager s'il peut compléter son dossier en transmettant les pièces manquantes ou s'il doit déposer un nouveau dossier intégral afin d'éviter les incompréhensions et la perte de temps.

SIMPLIFICATION DU DOSSIER CARTE IMAGIN'R

Simplifier les dossiers dans le cas d'une famille avec plusieurs enfants concernés en demandant un seul justificatif pour les mêmes membres d'une famille et en créant un seul dossier pour tous les enfants d'une seule famille.

PARENT(S) MODE D'EMPLOI

Le Conseil de Paris a adopté à l'unanimité un vœu destiné à remplacer dans les formulaires de demandes d'actes d'état civil les mentions "père" et "mère" par celles de "parent 1" et "parent 2". Cette formulation sous-entend involontairement la prééminence d'un des deux parents. Or, la loi du 17 mai 2013 (dite du mariage pour tous), reconnaît seulement des "parents" sans aucune distinction entre eux. Il est donc souhaitable de n'indiquer que la mention neutre de "parent" dans les formulaires d'état civil et d'étendre cette solution à tous les formulaires municipaux.



HARMONISATION DU QUOTIENT FAMILIAL



De nouveaux progrès notables ont été récemment réalisés par la Ville de Paris envers les familles aux ressources les plus modestes. La mise en place ces dernières années de tarifs progressifs concernant la restauration scolaire, le périscolaire et diverses autres activités parascolaires constituait déjà un indéniable progrès social. Le mode de calcul du quotient familial (QF), qui détermine la tarification des services et des prestations proposées par la Ville et par les Caisses des écoles, restait toutefois à harmoniser. Ce qui a été fait lors d'une délibération du Conseil de Paris de juin 2023.

En effet, cette délibération du Conseil de Paris harmonise pour l'ensemble des Directions de la Ville de Paris (activités périscolaires, restauration collective, internat des collèges parisiens de services publics, jardins d'enfants, écoles municipales de sports, ateliers des beaux-arts et conservatoires et centres d'animations), le mode de calcul du quotient familial (QF). Ainsi, le QF de référence est celui établi par la CAF (Caisse d'allocations familiales). Par ailleurs, la délibération écarte tout effet rétroactif en cas de modification du QF en cours d'année.

Pour les usagers qui ne sont pas allocataires de la CAF, le quotient familial est déterminé à l'occasion de l'inscription à un service ou à une prestation de la Ville. Celui-ci peut être modifié en cours d'année pour tout motif lié aux changements de situation personnelle ou de ressources tel que prévu par la CAF. Un travailleur social peut formaliser un dossier pour un usager qui ne peut pas présenter de justificatif de revenu pour lui et son foyer.

Pour le secteur de la petite enfance, un tarif social est mis en place dans le parc municipal d'accueil. Il est accordé, à titre dérogatoire et exceptionnel, aux familles sans ressources et sans logement signalés par les services sociaux.

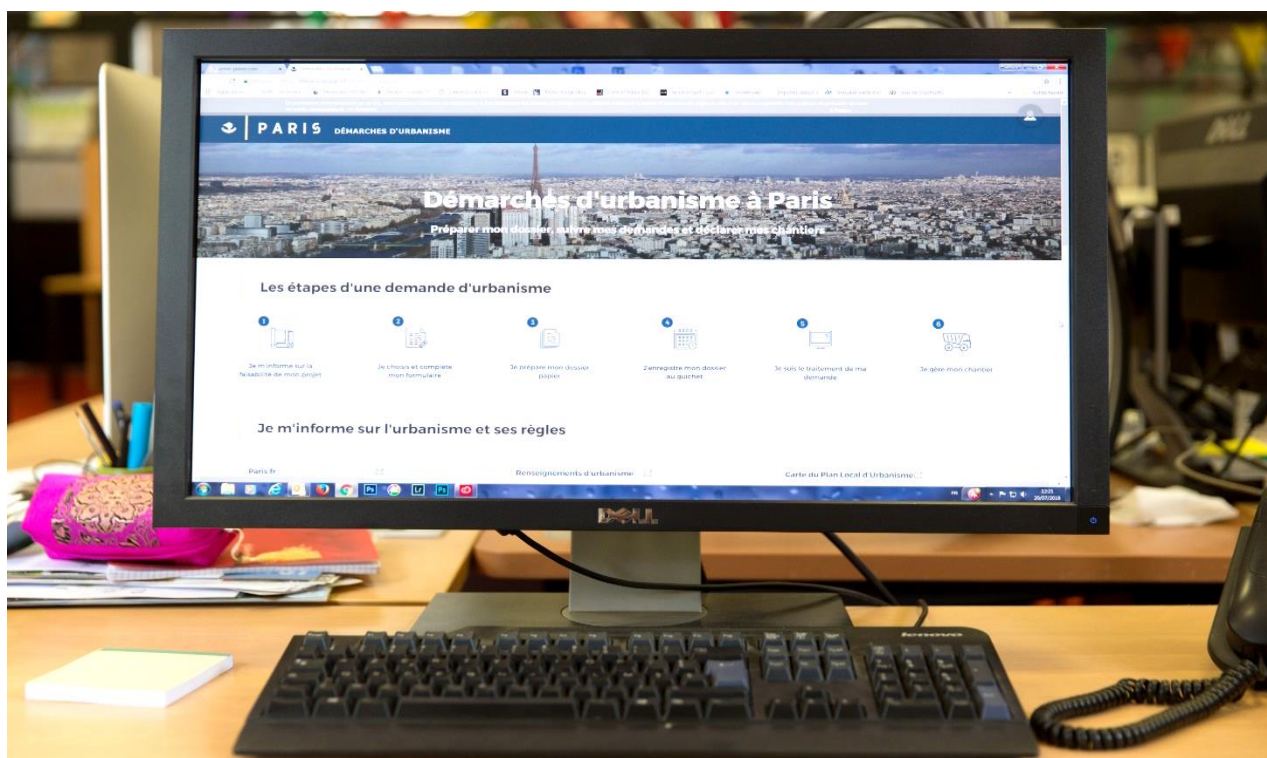
DÉMATÉRIALISER L’AFFICHAGE OBLIGATOIRE DES DEMANDES DE PERMIS DE CONSTRUIRE

L’ensemble des demandes d’autorisation d’urbanisme ainsi que les décisions de la Ville sont désormais accessibles sur le site <https://opendata.paris.fr> sous forme de tableaux et de cartes avec un moteur de recherche.

Les demandes de permis de construire et déclarations préalables doivent faire l’objet d’un affichage en mairie dans les 15 jours (Article R.423-6 du Code de l’urbanisme). De même, lors de la délivrance expresse ou tacite du permis ou de la décision de non-opposition à la déclaration préalable, un extrait du permis ou de la déclaration doit être affiché à la mairie sous 8 jours pendant deux mois et être mentionné au registre chronologique des actes de publication et de notification des arrêtés du maire prévu à l’article R. 2122-7 du Code général des collectivités territoriales.

Ces formalités ont un intérêt pratique quant au respect et à l’appréciation du droit des tiers. L’affichage en mairie d’arrondissement n’est cependant pas toujours effectif. En outre l’affichage physique n’est guère pratique pour l’usager, qui doit se rendre sur place.

Le Médiateur de la Ville de Paris suggère donc que les informations relatives au dépôt et à la délivrance des autorisations d’urbanisme soient publiées sur le site internet municipal *Paris.fr* dans un espace dédié en offrant des fonctions de recherche et d’alerte personnalisables.



INDIQUER LA POSSIBILITÉ DE RECOURS GRATUIT À LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS SUR TOUS LES SUPPORTS ADRESSÉS AUX USAGERS DES SERVICES PUBLICS MUNICIPAUX

Depuis le 1er janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litige, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation. Sont concernés les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, opposant un consommateur à un professionnel défini comme "toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée". Le Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation prévoit que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des Médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces Médiateurs. Il appartient donc à la Ville de Paris de se conformer à ces dispositions en mentionnant la possibilité de recourir au Médiateur de la Ville de Paris en cas de litige concernant tous les services et prestations payantes de son ressort (Caisses des écoles, Facil'Familles, EHPAD, conservatoires, centres d'animation, etc.). Les services de la Ville de Paris se sont engagés à cette mise en conformité.

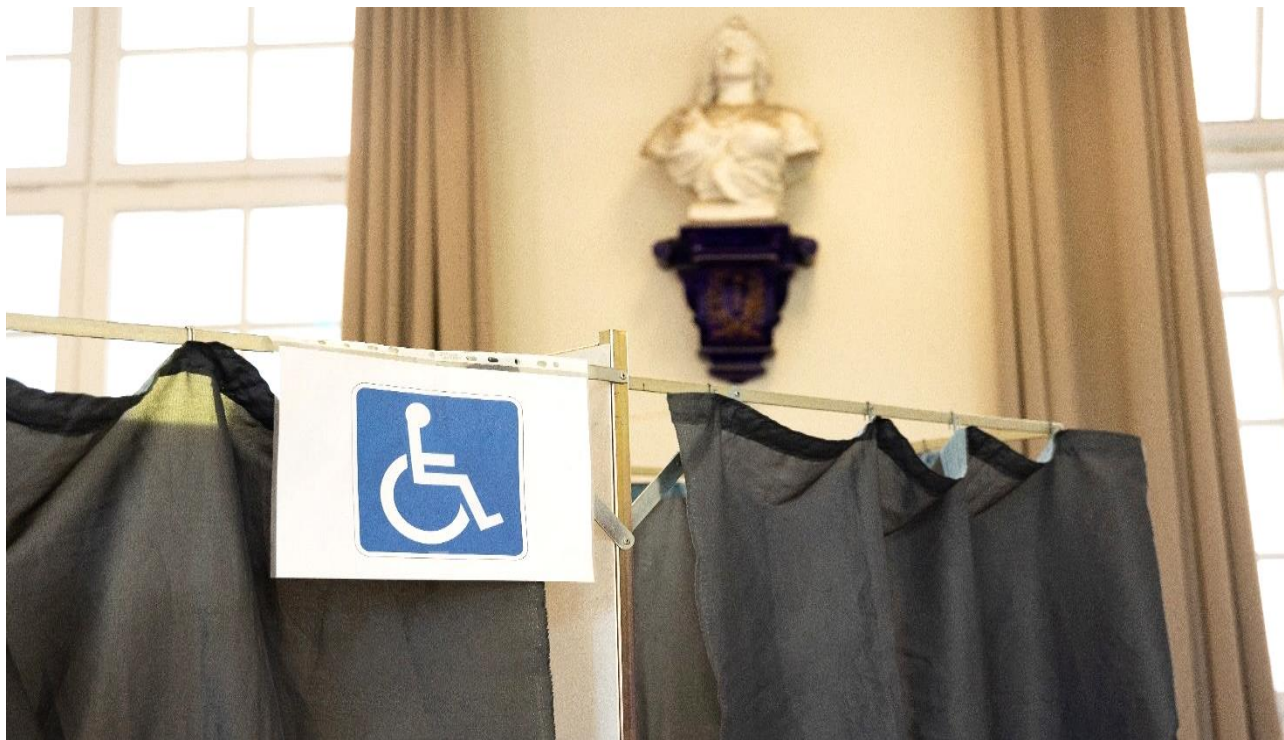
BIODIVERSITÉ ET CLIMAT

Proposer une aide aux particuliers et aux copropriétés pour l'achat de plantations et de récupérateur d'eau de pluie pour les terrasses, balcons et jardins privé.

Généraliser l'installation des brumisateurs dans l'ensemble des parcs et des jardins de la Ville de Paris.



FACILITER LA PARTICIPATION DES CITOYENS PORTEURS D'UN HANDICAP À LA TENUE DES BUREAUX DE VOTE



L'expérimentation, menée en juin 2022, dans le 19^{ème} arrondissement lors des élections législatives, d'un agrandissement de la police de caractère des cahiers d'émergence permettant qu'ils puissent être tenus par une personne malvoyante ouvre la voie à des aménagements qui méritent d'être étendus et généralisés, car très attendus. Cette expérimentation s'est poursuivie, de façon positive, en juin et juillet 2024, dans le 13^{ème} arrondissement, lors des élections européennes et législatives.

Les citoyens porteurs d'un handicap ne doivent pas être exclus de la tenue des bureaux de vote dès lors que des adaptations des modalités d'organisation des bureaux peuvent être envisagées sans déroger aux règles de droit commun.

INFORMER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP SUR LES AIDES DE LA VILLE DE PARIS DANS LES COURRIERS DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH) DE PARIS

Dans les courriers de notification de droits de la Maison Départementale de Personnes Handicapées (MDPH) de Paris, il serait utile, en complément d'information, de préciser aux personnes en situation de handicap les différentes aides proposées par la Ville de Paris.

RENDRE LES SERVICES NUMÉRIQUES PLEINEMENT ACCESSIBLES



L'article 47 de la loi du 11 février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées", énonce que « Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ».

Les interfaces internet de la Ville et notamment les téléservices externes ou internes ne satisfont toujours pas à cette obligation. Dans cette situation discriminatoire et parfois excluante à l'égard des publics concernés, le Médiateur préconise que les services de la Ville compétents engagent une action déterminée à court terme afin que toutes les interfaces internet et les services numériques dont ils ont la responsabilité respectent le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) qui fixe le cadre du référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne depuis 2009. Les services de la Ville de Paris travaillent pour adapter les parcours numériques dans le cadre de la relation avec les usagers.

ACCÉLERER LA DÉLIVRANCE DES ACTES D'ETAT CIVIL EN LIGNE

Une demande d'acte d'état civil faite en ligne sur *Paris.fr* est actuellement dirigée vers la mairie d'arrondissement où il a été établi. Il en résulte un délai d'attente important dans les arrondissements les plus peuplés, dont les services peuvent se trouver surchargés de demandes. Nombre d'usagers se plaignent ainsi de délais qu'ils jugent excessifs et qui sont parfois source de difficultés pour eux.

A l'analyse, il apparaît que la base de données parisienne des actes d'état civil est unique et exploitable en entier depuis toute mairie d'arrondissement. Il est ainsi possible de se présenter dans n'importe laquelle des 17 mairies d'arrondissement pour obtenir immédiatement l'acte souhaité.

Le service de traitement des demandes en ligne pourrait de même être amélioré en répartissant mieux la charge et en mutualisant les ressources des services concernés à l'échelle parisienne. En pratique, le Médiateur suggère, entre autres pistes d'amélioration, d'identifier quatre grands secteurs de poids démographique équivalent englobant plusieurs arrondissements dont les services seront chargés d'instruire indistinctement en commun toutes les demandes.

FACILITER L'ACCÈS DES LIBRAIRIES PARISIENNES DE QUARTIER À LA COMMANDE PUBLIQUE DE LIVRES

Actuellement, les marchés publics en cours de commande directe par les bibliothèques municipales de livres soumis à la loi LANG sur le prix unique sont sectorisés par arrondissement mais excluent de fait les librairies de quartier au profit de grands fournisseurs.

Le Médiateur suggère d'étudier (dans le respect du Code des marchés publics), la possibilité d'introduire dans les futurs appels d'offre de la Ville de Paris un critère de proximité des fournisseurs avec les secteurs.



AMÉLIORER L'INFORMATION DES PARISIENS SUR LES TRAVAUX ET LES DÉCISIONS DE L'EXÉCUTIF MUNICIPAL PARISIEN



Depuis le 1^{er} juillet 2022, les décisions prises par la Ville de Paris, publiées depuis cent quarante ans dans les Bulletins Municipaux Officiels (BMO), sont accessibles sur un portail numérique assorti d'un moteur de recherche.

La mise en œuvre de la politique municipale repose sur les débats et délibérations du Conseil de Paris ainsi que sur les décisions prises par la Maire de Paris et les responsables administratifs de la Mairie mais aussi sur celles du Préfet de Police et des établissements publics ou autres organismes du ressort de la Ville. Il s'agit donc d'informations à caractère souvent pratique pour les usagers des services municipaux et de nature cruciale pour la vie démocratique locale.

La publication des Bulletins Municipaux Officiels (BMO) contenant ces informations sur le site internet *Paris.fr* satisfait aux obligations légales. En pratique toutefois, le mode de publication des BMO ne permet pas actuellement d'opérer des recherches efficaces sur le contenu de la base et les informations ne sont donc pas véritablement accessibles aux usagers. Le développement d'un outil performant adossé à l'application de gestion de l'ordre du jour du Conseil de Paris pourrait permettre de mieux valoriser le travail de cette instance et de permettre aux usagers d'accéder aisément à l'ensemble des décisions de l'exécutif dans un triple but de transparence, d'efficacité et de simplification.

INFORMATION LORS DE L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Dès lors que l'attributaire (candidat au rang 1) a été sélectionné par la commission d'attribution et que celui-ci a accepté la proposition, les candidats situés aux rangs 2 et 3 doivent être immédiatement libérés afin de permettre, le plus rapidement possible, de nouvelles propositions d'attribution.

BAILLEURS SOCIAUX ET INFORMATIONS AUX LOCATAIRES

De nombreux locataires ont fait des réclamations auprès du Médiateur exprimant leur incompréhension quant à la différence entre le mode de calcul pour un supplément de loyer et le mode de calcul pour la perte d'un droit de maintien dans les lieux.

Le plafond pris en compte pour le calcul du supplément de loyer est celui de la catégorie du logement du locataire (PLU, PLS, PLAI, ...) alors que le plafond pris en compte pour la détermination du droit au maintien dans les lieux est dans tous les cas le plafond PLS (Prêts locatifs sociaux). Pour déterminer si un locataire doit ou non payer un surloyer, c'est le calcul du pourcentage que représente le dépassement des revenus par rapport au plafond de ressources qui est effectué. Dès qu'il est supérieur à 20%, un surloyer s'applique.



Concernant la perte du droit au maintien dans les lieux, c'est le calcul du pourcentage que représentent les revenus par rapport au plafond de ressources PLS qui est effectué. Dès lors qu'il représente plus de 150% du plafond, il y a dépassement.

Le Médiateur recommande ainsi aux bailleurs sociaux d'être plus clairs sur les courriers de notification concernant le supplément de loyer et, pour cela, il suggère qu'une ligne soit ajoutée pour les locataires dont les revenus dépasseraient de 150% le plafond PLS en indiquant également les exceptions prévues par la loi.

De plus, il conviendrait de simplifier certaines formulations et d'assurer une meilleure lisibilité des documents et des courriers, dès lors que le bailleur s'adresse à une personne âgée et/ou déficiente visuelle. Par exemple, en augmentant la taille des polices de caractère.

GESTION DU STATIONNEMENT DANS LE PARC SOCIAL

Le phénomène de sous-location des places de stationnement dans le parc des bailleurs sociaux qui pénalise certains résidents, pourrait être mieux maîtrisé par l'apposition de signes d'identification visibles sur les véhicules des locataires et la mise en place de listes d'attente transparentes pour l'attribution des places vacantes, ainsi que par l'envoi en fourrière (après avertissement) des véhicules non répertoriés (art L.325-12 alinéa 1er du Code pénal). Le Médiateur recommande en outre que, dans le parc des bailleurs sociaux et des Sociétés d'économie mixte (SEM), des emplacements de parking en sous-sol soient réservés à proximité des accès pour les véhicules des personnes en situation de handicap.

DÉLIMITATION DES TERRASSES DES CAFÉS ET DES RESTAURANTS



De nombreuses réclamations des cafés et des restaurants qui se font verbaliser pour dépassement de surface de leur terrasse ont été adressées au Médiateur de la Ville de Paris, ainsi que des requêtes provenant d'associations et de riverains demandant un marquage sans ambiguïté des périmètres autorisés.

Ce marquage des terrasses pérennes, inscrit au Règlement des Etalages et des Terrasses de la Ville de Paris en vigueur au 16 avril 2024, prévoit explicitement que *"pour des motifs de bonne visibilité, il est procédé, à la demande des services de la Ville de Paris, à une matérialisation au sol des limites des zones autorisées"*.

C'est pourquoi, le Médiateur propose de généraliser ce dispositif afin de marquer le périmètre des terrasses, pérennes et éphémères, par un trait de peinture au sol ou par toutes autres délimitations.

PORT D'UN BADGE INFORMANT DES LANGUES PARLÉES

Dans le cadre des grands événements internationaux organisés par la Ville de Paris, les agents de la Ville de Paris ainsi que des volontaires sont appelés à être présents auprès des Parisiens et des touristes français et internationaux. Le Médiateur propose que, sur la base du volontariat, les agents municipaux et les volontaires présents sur l'espace public puissent porter un badge précisant les langues étrangères qu'ils maîtrisent.

RENDRE PERMANENTE LA VALIDITÉ DES TICKETS DE PISCINE

Les tickets d'accès aux piscines parisiennes ont actuellement une durée de validité limitée et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement. Cette situation occasionne, non seulement incompréhension et contestations, mais surtout une perte financière pour les usagers qui n'ont pas eu l'occasion de les utiliser dans le délai imparti.

Le Médiateur propose de supprimer la durée de validité des tickets de piscine.

INFORMER LES USAGERS LORS DES FERMETURES DES PISCINES

Certaines piscines sont parfois fermées sans qu'aucune information préalable n'ait été communiquée aux usagers et sans aucun affichage sur les portes de ces établissements. Le Médiateur propose de mettre en place une information actualisée via les supports d'information de la Ville de Paris.

Un plan d'actions a été lancé par les services concernés de la Ville de Paris suite à cette recommandation du Médiateur.



LA VOIRIE / L'ESPACE PUBLIC / LE STATIONNEMENT

COORDINATION DES TRAVAUX DE VOIRIE

De nombreux usagers se plaignent du déroulement souvent anarchique des travaux et expriment leur incompréhension. Les plaintes des riverains demandent ainsi plus de cohérence dans les travaux sur une période limitée dans le temps. Le Médiateur suggère la mise en place d'un coordinateur des travaux pour les quartiers ou les arrondissements permettant de coordonner l'ensemble des chantiers de voirie (ENEDIS, GRDF, EAU DE PARIS, ...) dans une même voie sur une période limitée.

PROPRETÉ – BENNES POUR LES ENCOMBRANTS LORS DES MARCHÉS

Lors des marchés parisiens, l'installation de bennes pourrait permettre aux résidents de pouvoir y déposer leurs encombrants.

VERBALISATION ENCOMBRANTS – NOTE D'INFORMATION

Lors d'une verbalisation pour des encombrants ou des débris déposés sur la voie publique, il serait utile, en l'absence du contrevenant, de joindre une note informant des raisons de la verbalisation, remise en boîte aux lettres par exemple, notamment auprès des commerces ou entreprises concernées par l'infraction.

PROPRETÉ – CORBEILLES À PAPIER ET À DÉCHETS

Dans le cadre de nouveaux aménagements, le Médiateur suggère que les corbeilles à papier et à déchets soient prioritairement installées au niveau des passages piétons (des deux côtés de la rue).



STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL ET DÉMÉNAGEMENT

Lors d'un déménagement avec changement de zone de stationnement résidentiel un montant est facturé. Le Médiateur propose ainsi la suppression du montant facturé (10 euros pour les voitures et 5 euros pour les motos).

ZONE DE STATIONNEMENT DES DEUX-ROUES



Le Médiateur propose d'installer la zone de stationnement des deux-roues juste avant les feux tricolores pour éviter le stationnement des camions, ce qui permettrait une meilleure visibilité aux piétons et aux personnes motorisées.

En accord avec cette recommandation, les services de la Ville de Paris repèrent actuellement les feux concernés.

STATIONNEMENT ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT

Le Médiateur demande à l'administration de reconnaître l'ajout des départements quand l'utilisateur précise son numéro de plaque d'immatriculation lors du paiement de son stationnement ainsi qu'en cas de recours de l'utilisateur.

La Ville de Paris s'engage à paramétrer les outils de stationnement dans le sens de cette recommandation du Médiateur.

CONDITIONS DE MISE EN FOURRIÈRE D'UN VÉHICULE

Une plus grande rigueur s'imposait lors du transfert de compétences de la Préfecture concernant le respect de l'article R325-32 du Code de la route qui prévoit, en effet, que la mise en fourrière d'un véhicule doit être notifiée à son propriétaire dans le délai de 5 jours ouvrables maximum et être accompagnée de la fiche descriptive de l'état du véhicule établie au moment de l'enlèvement.

Ce point a rapidement été résolu par les services de la Ville de Paris suite à la recommandation du Médiateur de la Ville de Paris.

ZONES DE STATIONNEMENT PAR RUE

Il est proposé de mettre en place un découpage des zones de stationnement en surface des véhicules par rue entière avec un tarif identique. **En accord avec cette recommandation du Médiateur, la Ville de Paris travaille à la mise en place d'une solution technique.**

STATIONNEMENT DE COURTE DURÉE DEVANT UNE PHARMACIE DE GARDE



Le Médiateur recommande la création de zone de stationnement à courte durée devant les pharmacies de garde uniquement, afin de permettre aux personnes munies d'ordonnances d'accéder plus facilement aux pharmacies.

PANNEAU INFORMATION LIEUX DES HORODATEURS

Il serait utile de prévoir l'installation de panneaux d'information permettant de localiser facilement les horodateurs disponibles dans une rue afin de faciliter les paiements par les usagers stationnant leur véhicule.

PANNEAU « PRIORITÉ PIÉTONS » SUR LES LIEUX À RISQUE D'ACCIDENTS

Le Médiateur suggère la mise en place de panneaux signalant, aux conducteurs de véhicules et aux piétons, les zones à risques accidentogènes.

INFORMATION SUR LES TICKETS DE STATIONNEMENT HANDI ET HANDI'STAT

Dans les courriers concernant les Recours Administratifs Préalables Obligatoires (rejet, pièces complémentaires, ou acceptation) suite à un Forfait Post-Stationnement, il conviendrait - pour une meilleure information à destination des personnes en situation de handicap - de préciser, concernant le ticket Handi et Handi'stat, que pour bénéficier de la gratuité du stationnement, les détenteurs d'une carte CMI-S ont l'obligation de faire référencer leur véhicule sur la plateforme Handi'Stat ou de prendre un ticket Handi sur une borne de stationnement.

STATIONNEMENT DES DEUX-ROUES DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le Conseil de Paris de juillet 2023 a voté une délibération (lire pages 41 à 43 de ce rapport) selon laquelle le principe par lequel la prise d'un ticket de stationnement Handi n'est plus nécessaire si le véhicule est référencé Handi'Stat. De plus, l'apposition de la CMI-S (carte mobilité inclusion-stationnement) derrière le pare-brise n'est désormais plus obligatoire si le véhicule est référencé Handi'Stat.

Jusqu'à présent, les personnes à mobilité réduite (PMR) étaient verbalisées lorsqu'elles stationnaient leurs deux-roues car leur situation de handicap n'est pas visible sur leur véhicule stationné. C'est pourquoi le Médiateur avait demandé la mise en place d'un système de « macaron » à apposer sur les deux-roues afin d'éviter les verbalisations des PMR.

SIGNALISATION DU STATIONNEMENT DEVANT LES ÉCOLES POUR LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP



Les véhicules transportant les enfants handicapés rencontrent souvent des difficultés de stationnement à l'approche des établissements scolaires. Le Médiateur suggère donc de réaliser un marquage au sol pour délimiter la zone de stationnement spécifique devant les écoles, de part et d'autre de l'entrée des établissements.

La Ville de Paris a pris en considération cette recommandation et travaille au repérage des lieux concernés.

LE POINT SUR LES FORFAITS POST-STATIONNEMENT (FPS)

Les recommandations du Médiateur prises en compte par l'administration parisienne sont mentionnées en vert.



Depuis plusieurs mois, de très nombreux usagers ont alerté et sollicité le Médiateur de la Ville de Paris concernant des difficultés inhérentes au paiement de leur stationnement et aux conséquences dues aux FPS (Forfaits post-stationnement).

La croissance de ces réclamations, notable en 2022 et en début 2023, provient principalement des litiges portant sur les FPS et, notamment, ceux reçus par les conducteurs détenteurs d'une carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) qui leur donne droit, en principe, au stationnement gratuit. En 2023, ces litiges représentent 28 % des requêtes.

Les plaintes des usagers ont relevé tout autant des dysfonctionnements répétés lors des contrôles effectués par les agents, que de la complexité des procédures pour faire référencer leurs véhicules, procéder à l'édition d'un ticket « Handi'Stat » ou pire encore, selon les intéressés, pour faire valoir leur bon droit via le Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO).

C'est dans ce contexte que les pouvoirs publics sont largement désignés comme le mauvais objet par les administrés tant les difficultés à faire reconnaître leur bonne foi leur semblent parfois insurmontables. Cette question est très sensible pour les personnes en situation de handicap qui souvent estiment être victimes d'une « machine administrative infernale ».

Pris très au sérieux, ce sujet des FPS a fait l'objet d'un colloque qui s'est tenu le 23 juin 2022, à Limoges, au siège de la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) lors duquel le Médiateur de la Ville de Paris a été invité à intervenir.

Le Médiateur de la Ville de Paris ayant également informé l'administration parisienne ainsi que l'exécutif municipal, une mission d'expertise pilotée par le Secrétariat Général de la Ville de Paris a été diligentée débouchant sur une série de mesures de simplification qu'il faut saluer parce qu'elles représentent une réelle et significative amélioration du service public.

Une délibération a ainsi été votée lors du **Conseil de Paris de juillet 2023**, précisant les points suivants :

- **Le bénéfice du référencement d'un véhicule bénéficiant de la gratuité du stationnement au titre d'un handicap est ouvert à tous les ayants droits quel que soit leur lieu de résidence et permet l'inscription de deux véhicules sans conditions ni sur le statut des accompagnants ni sur la propriété du véhicule. Sa durée est portée de 2 ans à 3 ans.**

- **La prise d'un ticket de stationnement Handi n'est plus nécessaire si le véhicule est référencé Handi'Stat.**

- **L'apposition de la CMI-S (carte mobilité inclusion-stationnement) derrière le pare-brise n'est désormais plus obligatoire si le véhicule est référencé Handi'Stat.**

- **Est approuvé le principe d'une automatisation des remboursements des forfaits post-stationnement pour lesquels l'utilisateur a obtenu l'annulation, au moyen de mandats collectifs, et d'un contrôle allégé partenarial de ces dépenses, effectué par la Ville de Paris et la Direction Régionale des Finances Publiques de Paris Ile-de-France.**

- **Les titulaires d'un produit de stationnement de surface Professionnel soins à domicile pour VL ou 2RM et les titulaires d'un produit de stationnement de surface 2RM électrique, bénéficiant de la gratuité du stationnement de surface à Paris, sont dispensés de la prise d'un ticket de stationnement pour faire valoir ce droit.**



Il reste, toutefois, **quelques pistes de solutions possibles proposées par le Médiateur de la Ville de Paris** pour améliorer le traitement des litiges, simplifier les démarches et faciliter la communication sur les droits et les procédures :

- Regroupement possible en une seule réclamation de plusieurs FPS alors qu'aujourd'hui il n'est admis que l'examen d'un seul FPS par recours. **Un accord a été donné à cette recommandation pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et dans les cas d'usurpation de plaque et de vol de véhicules ;**
- Rédaction d'une motivation claire, compréhensible et la mieux détaillée possible en cas de réponse négative à l'usager. **La Ville de Paris s'est engagée à la rédaction de réponses selon cette recommandation du Médiateur.**
- Création d'une alerte « établissement FPS » via les applications mobiles de stationnement (de type *PaybyPhone*, ...);
- Paramétrage des applications mobiles de stationnement permettant l'impossibilité de saisir un paiement lorsque la zone de stationnement ne le permet manifestement pas (par exemple / travaux en cours ou à venir) ;
- Suspension des procédures de recouvrement pour les FPS délivrés aux détenteurs d'une carte CMI-S (carte mobilité inclusion-stationnement) ou d'une carte de stationnement résidentiel pendant la durée d'examen d'un RAPO ou d'une requête auprès de la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP).



LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Les propositions du Médiateur qui sont déjà mises en œuvre par la municipalité et l'administration parisiennes sont mentionnées en vert.

PÉRISCOLAIRE



Les suggestions de réformes destinées à régler les dysfonctionnements du service *Facil'Familles* ont été mises en œuvre en 2015, ce qui a permis de résorber les situations de litiges accumulées dont le service de la Médiation de la Ville de Paris n'est d'ailleurs plus saisi actuellement.

Le tirage au sort des demandes d'inscriptions dans les conservatoires a été mis en œuvre avec succès pour la rentrée de septembre 2015.

Indiquer dans la réglementation des centres de loisirs et les contrats des animateurs, l'interdiction pour ceux-ci d'effectuer du baby-sitting pour les enfants dont ils ont la charge dans le cadre de leur activité professionnelle.

Créer un établissement public de la restauration scolaire parisienne. En effet, cette réforme permettra, entre autres, d'harmoniser les pratiques des Caisses des écoles d'arrondissement pour gagner en efficacité et assurer une égalité de traitement des usagers, notamment en matière tarifaire.

Créer un lien téléphonique entre le standard des mairies d'arrondissement et celui des Caisses des écoles afin d'éviter aux usagers d'avoir à raccrocher pour les rappeler.

HANDICAP



Le délai d’instruction des demandes d’allocation auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) a été significativement amélioré.

Mise en place d’une signalétique complète rappelant les conditions d’accès prioritaires aux lieux publics pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite et leurs accompagnants.

Améliorer l’accessibilité des cimetières historiques intra-muros aux personnes handicapées et à mobilité réduite par des aménagements légers (abaissement de trottoirs, enlèvement d’obstacles, restauration et entretien des sols stabilisés, installations de rampes amovibles).

Sensibiliser les personnels des Centres d’animation gérés par la Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) à l’accueil et la prise en compte des personnes en situation de handicap par des formations spécifiques.

Lors d’une demande de renouvellement de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) auprès de la MDPH, le versement de cette allocation est suspendu par la Ville de Paris pendant l’instruction, parfois pendant plusieurs mois, en dépit des progrès réalisés dans ce domaine.

Quand un handicap présente un caractère permanent incontestable, il serait souhaitable de maintenir le versement de l’allocation au moins pour partie, sans préjudice pour la Ville de Paris.

STATIONNEMENT

Création de la carte Pro-mobile remplaçant la carte de stationnement SESAME. L'extension est également autorisée pour professionnels suivants : médecins, infirmiers, sages-femmes, masseurs-kinésithérapeutes et orthophonistes.

Accorder à tout résident la possibilité d'obtenir un abonnement résidentiel pour tout véhicule, qu'il soit de service, loué ou prêté. En effet, imposer d'être propriétaire d'un véhicule immatriculé à l'adresse de résidence entraîne des inégalités entre les résidents parisiens, alourdit la procédure et engendre des effets pervers tels que d'inciter à l'utilisation des véhicules de fonction pour les déplacements non professionnels, en particulier le samedi, en fin de journée et pendant les congés des intéressés.

L'obligation de produire l'avis de taxe d'habitation de la résidence principale pour obtenir une carte de résident génère aussi diverses situations d'exclusion (conjoint ou concubin, enfants majeurs rattachés, personnes hébergées, en chambre meublée où bénéficiant d'un logement de fonction). L'acceptation de l'avis d'imposition sur le revenu est venue régler la plupart des situations.



Supprimer le support en plastique de l'abonnement résident au profit d'une attestation imprimable afin de réduire les délais et le coût de délivrance des cartes dans la mesure où les terminaux de contrôle par l'immatriculation dont disposent les agents permettent de vérifier l'acquittement du droit de stationnement dématérialisé pour tout véhicule.

Développer le profil "professionnels" des applications de paiement de stationnement ou proposer une application dédiée. Également améliorer ces applications en y ajoutant une carte permettant de géolocaliser les horodateurs et d'afficher les codes tarifs et les prix, ainsi que, pour les résidents, d'afficher les zones de stationnement résidentielles autorisées et le code correspondant.

Expérimenter la possibilité d'accorder deux (voire plusieurs) abonnements résidentiels pour un même véhicule afin de favoriser l'auto-partage.

Créer un tarif de stationnement "Tourisme" à la journée, valable uniquement dans les zones de stationnement résidentiel (voies mixtes) afin de réduire les rotations et déplacements superflus.

Inclure les deux côtés des voies situées en limite d'arrondissement ou de zone de stationnement résidentiel dans un seul et même secteur tarifaire afin de limiter le risque de confusion des usagers qui utilisent les horodateurs.

Suite à la recommandation du Médiateur, les services concernés de la Ville de Paris se sont engagés à trouver une solution technique.

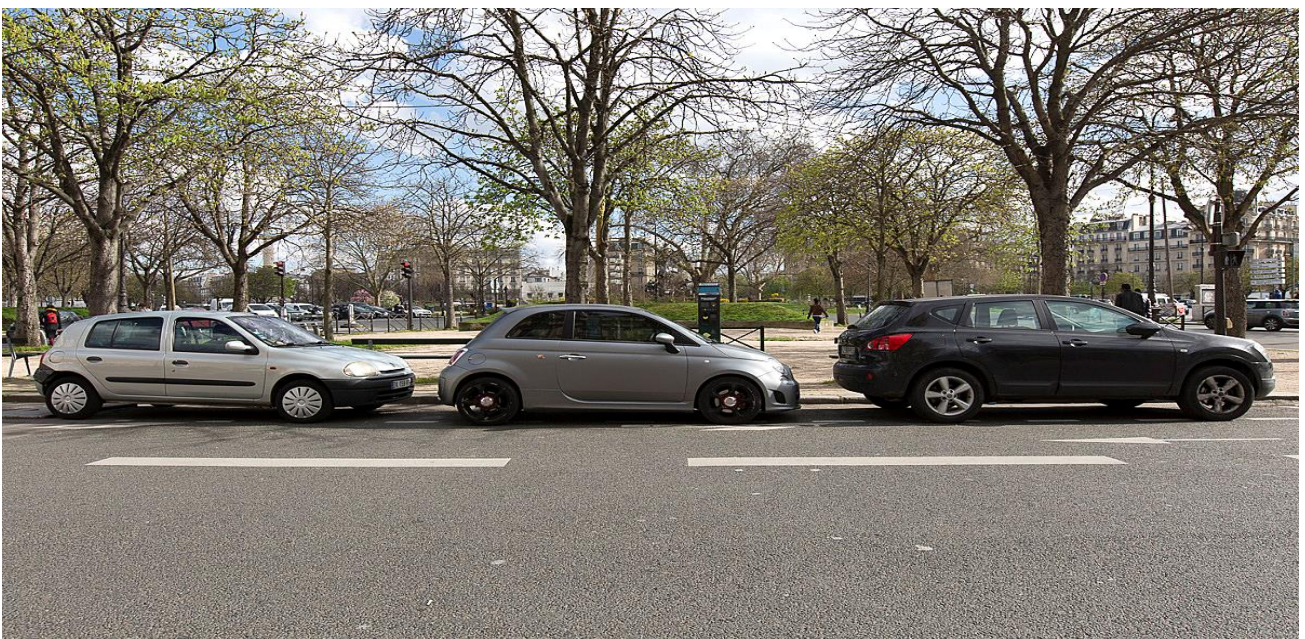
Délivrer systématiquement par SMS gratuit une preuve de chaque paiement et donner accès à un récapitulatif du compte via l'application.

Intégrer la gratuité du stationnement les jours de pics de pollution. Mieux sécuriser les paiements avec une confirmation par SMS de l'autorisation de prélèvement.

Prévoir un avertissement en cas de paiements multiples sur un même créneau ainsi qu'en cas d'incompatibilité du tarif souscrit avec le profil de l'utilisateur (utilisateur abonné vs utilisateur non-abonné).

Mettre en place un centre d'appels d'assistance par téléphone et par courriel (de type *Facil'Familles*) ayant accès à l'ensemble des données des comptes pour traiter rapidement et efficacement les réclamations qui résultent des dysfonctionnements du système d'abonnement ou bien des applications de paiement de stationnement.

En attendant la stabilisation et l'amélioration du système, reconnaître la validité de la carte de résident dès la date d'encaissement du paiement et accepter les contestations d'amendes au vu d'un relevé bancaire, au moins pour les tickets hebdomadaires.



TRANSPORTS ET CIRCULATION

Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules spécialement aménagés pour les personnes handicapées concernés par la restriction de circulation applicable à partir du 1er juillet 2016.

Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules légers qui sont concernés par la restriction de circulation applicable à partir du 1er juillet 2016 quand ils sont immatriculés en collection ou quand ils sont destinés à l'approvisionnement des marchés parisiens comme c'est déjà le cas pour les véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes.



Rappeler sur les bornes des vélos en libre-service, notamment à l'attention des utilisateurs occasionnels, les consignes essentielles de sécurité, en particulier l'interdiction de circuler sur les trottoirs en dehors des pistes balisées.

Améliorer les délais d'acceptation des demandes et de versement des subventions pour l'achat d'un vélo à assistance électrique, qui peuvent atteindre plusieurs mois.

Avertir sur les horodateurs que le stationnement des deux-roues et des véhicules sans permis sur un emplacement régulier est soumis au droit de stationnement sous peine d'amende.

Accorder le bénéfice du forfait Imagin'R aux jeunes Volontaires du Service Civique (VSC) qui, lorsqu'ils ne sont pas scolarisés ou étudiants, en sont exclus, alors que n'étant pas non plus salariés et dépourvus de revenus, leur accès au dispositif VSC peut s'en trouver limité si ce n'est dissuadé.

TRANSPORTS ET CIRCULATION, SUITE



Négocier le dézonage du forfait de transport Navigo Émeraude/Améthyste annuel consenti aux personnes âgées ou en situation de handicap. Alors que le prix maximum de ce forfait est équivalent à celui du forfait Imagin'R ou à la part du passe Navigo à la charge des salariés, il ne permet d'accéder qu'à l'ancienne zone 1-2 sans possibilité de pouvoir accéder aux zones 1-5, sauf à s'acquitter du plein tarif.

Il convient de corriger cette situation qui représente un frein à la liberté de circulation de la catégorie d'utilisateurs concernée et une altération du principe d'égalité d'accès au service public des transports.

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Remplacer la mention "nom de jeune fille" par "nom de naissance" dans tous les formulaires administratifs, notamment les demandes de logement, par cohérence avec la loi du 18 mai 2013 ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe. Ceci est réalisé pour les formulaires municipaux. Un guide est également en cours d'élaboration par la Ville de Paris.

Égaliser la durée du préavis de départ des enfants en crèche imposée aux parents (1 mois) avec celle qui s'applique aux crèches elles-mêmes (1 semaine).

RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines (DRH) de la Ville de Paris a accepté de mieux préciser dans sa documentation les conditions à remplir par les candidats aux concours de la Fonction publique au plus tard le premier jour des épreuves, notamment concernant l'acquisition de la nationalité française.

La DRH de la Ville de Paris a aussi amélioré les délais d’instruction des demandes d’allocation chômage des vacataires employés par la Ville et s’est engagée à améliorer le dispositif par une meilleure coopération des services en n’obligeant plus les vacataires à fournir eux-mêmes les décisions d’embauche et en leur permettant de s’informer sur la situation de leurs droits par internet. Une réflexion a en outre été engagée pour réduire le morcellement des contrats, en particulier dans le domaine de l’animation.

Depuis le 1er novembre 2017, la gestion de l’indemnisation du chômage, assurée par le bureau des rémunérations de la DRH, est transférée par convention au Pôle-emploi / France Travail, qui devient ainsi l’interlocuteur unique des agents concernés, ce qui simplifiera leurs démarches et devrait réduire le délai de paiement des indemnités.

URBANISME

Dématérialiser les procédures de demande de permis de construire et de déclaration préalable de travaux.

Réduire au strict minimum prévu par la réglementation, le nombre d'exemplaires de dossiers exigés par la Direction de l'Urbanisme pour l'instruction des autorisations de construire (douze exemplaires du dossier de permis de construire au lieu de quatre seulement requis par l'article R.423-2 du Code de l'urbanisme et cinq dossiers pour une simple déclaration préalable au lieu de deux dossiers).

PISCINES



Harmoniser le montant des droits d’accès aux piscines concédées avec celui des piscines municipales et rendre également compatible les abonnements pour permettre l’accès des usagers à l’ensemble des 42 équipements, indépendamment de leur mode de gestion.

Créer un tarif réduit adapté ou la gratuité pour les enfants mineurs de parents parisiens allocataires du RSA, car seuls les adultes bénéficient actuellement d’une exonération.

l'exécutif. Un statut du médiateur, personnalité qualifiée et indépendante de l'exécutif et de l'administration, a été voté à l'unanimité en 2008. Il peut être saisi par les usagers s'estimant lésés par les services de la ville, y compris les établissements publics, les bailleurs sociaux ou les Sem. Notre spécificité est de recevoir les personnes.

Comment recevez-vous les administrés ?

E. F. : Le choix a été fait de recourir à des bénévoles pour proposer un contact direct, suivi d'une procédure écrite avec l'administration. La plupart des médiateurs sont institutionnels et ne rencontrent donc pas les plaignants. Dès ma prise de fonction, j'ai senti l'importance d'un contact physique qui fait de plus en plus défaut avec la dématérialisation et un accueil téléphonique devenu rare. J'ai donc fait appel à des bénévoles qui sont souvent des retraités. Il y en a 50 présents dans 37 lieux dont les mairies d'arrondissement, les points d'accès aux droits ou certains centres sociaux. Ce réseau permet du temps d'écoute. Deux tiers des requêtes passent par les bénévoles. Aucun autre médiateur ne dispose d'autant de capacités pour rencontrer les administrés.

Quels sont vos résultats ?

E. F. : Seulement 5% de notre public font partie des CSP+. Si nous ne recevions pas les personnes en difficulté, elles n'auraient aucun lieu pour parler de leur problème ! Les motifs des requêtes concernent avant tout le logement, mais également les déplacements et la verbalisation ou les prestations sociales. En 2022, pas moins de 6 300 entretiens ont été réalisés et nous avons géré 4 000 dossiers. Deux cents demi-journées de permanences sont assurées chaque mois. Concernant les réponses, 70% sont favorables ou en partie favorables. Toutes les propositions que nous formulons proviennent du réel. Le confinement a révélé des problèmes qu'on ne voyait pas jusqu'alors. Sur bon nombre de litiges, nous avons eu gain de cause auprès de l'administration.

Dans quel état d'esprit se trouve le public qui vous saisit ?

E. F. : Il redoute d'écrire à une administration et de ne pas avoir de réponse. Nous cherchons donc à réduire le fossé qui existe entre l'administré et les pouvoirs publics. Il s'agit d'une question démocratique. Toutes les demandes sont recevables. 20% ne relèvent pas de notre compétence mais nous nous faisons un devoir de leur répondre, en leur indiquant vers qui se tourner avec la possibilité d'un courrier d'accompagnement. Notre volonté est de ne laisser personne au bord de la route. Parfois révélateurs de problèmes jamais exprimés, les cas nous étant soumis sont des signaux faibles à prendre en compte

pour ne pas créer des frustrations. Je me bats pour qu'on regarde tous les dossiers et en tirer une doctrine. Une réglementation doit se heurter au réel et prévoir une clause de revoyure. La réhumanisation de l'administration doit être une priorité démocratique. La médiation y contribue. Il y a urgence car le ressenti d'un certain mépris ne cesse de croître et peut générer de la colère.

Observez-vous plus de tension et d'agressivité ?

E. F. : Le phénomène existe beaucoup plus depuis la crise sanitaire. Les bénévoles évoquent une hausse de l'agressivité et les courriers sont de plus en plus véhéments. L'agressivité peut aussi exister lorsqu'on explique qu'il n'y a pas eu de dysfonctionnement de l'administration sur un dossier. Néanmoins, le contact et l'échange permettent de faire baisser la pression. Rencontrer la personne, c'est 50% de la résolution du problème. Elle ressent de l'humain et pas du techno, comprend ce qu'on lui dit, bien loin de tous les acronymes et formulations incompréhensibles des courriers et lettres types. La machine administrative peut constituer un rouleau compresseur avec son langage et sa raideur. Le contact humain explique tout le succès de notre dispositif que je souhaite encore amplifier. Toutes les administrations – nationales ou locales – devraient proposer des services de réclamation recevant le public.

Les services de la Ville vous acceptent-ils ?

E.F.: Progressivement, ils s'habituent à nous. Mais il faut de la ténacité ! Culturellement, les services ne sont pas très ouverts au regard d'une personne indépendante. Je pense au cas, en 2018, de la réforme à Paris du système de stationnement, notamment résidentiel pour lequel il fallait comme justificatif la taxe d'habitation... mais de nombreuses personnes n'en avaient pas, comme les gardiens d'immeuble ou les directeurs de collège. Mes échanges avec l'administration ont été très compliqués. J'ai obtenu gain de cause en allant voir directement la maire de Paris et une nouvelle délibération a été prise par la Ville.

Votre modèle est-il transposable ?

E. F. : Oui. Ce besoin de médiation concerne toutes les collectivités et même les plus petites. Par exemple, Tulle possède depuis des années un médiateur qui fonctionne très bien. Disposer d'un tiers permet à l'administré d'être plus libre dans son expression. Cela fait également remonter des problèmes à la connaissance des élus. Ce baromètre du ressenti de la population est essentiel.

Propos recueillis par Philippe Pottière-Sperry



Crise de la démocratie locale : osons la médiation !

Éric Ferrand est Médiateur de la Ville de Paris, ancien Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, il est auteur et co-auteur de plusieurs ouvrages dont *Petit précis de laïcité* (préface de Robert Badinter), *Quelle République pour le 21^e siècle ? Enfants de la Patrie*, *Quelle école pour la République ?*

Joël Gaysot est Médiateur de la Ville de Marseille et Médiateur national délégué à la Médiation des Entreprises au Ministère de l'Économie et des Finances. Auteur du *Livre de la médiation territoriale* aux éditions Médias & Médiations, il enseigne à l'Ifomene - Institut Catholique de Paris dans le Diplôme Universitaire de Médiateur.

La France se fracture, la France se divise. Au fil des années, les écarts se sont creusés, les incompréhensions ont grandi, le décalage entre les citoyens, en général, et les personnes qui exercent des fonctions à responsabilité, en particulier, s'est accentué. Un climat de défiance à l'encontre de la parole publique, des responsables politiques et des autorités, voire des institutions se propage durablement, dangereusement. Ainsi, de plus en plus d'élus locaux se retrouvent en situation délicate, subissent des incivilités, des menaces et des agressions.

Le baromètre 2024 de la confiance politique * est, à ce sujet, on ne peut plus clair : outre un pessimisme affiché et une défiance généralisée, les Français expriment le sentiment que le système politique et social est injuste. Aujourd'hui, 70% des personnes interrogées affirment ne plus faire confiance à la politique, 68% estiment que l'actuel modèle démocratique ne fonctionne pas bien et 81% considèrent que les responsables politiques ne se préoccupent pas de leurs problèmes... Eloquent ! Et, même si pour 60% des Français le maire reste, en 2024, la personnalité élue préférée, nous devons toutefois observer que cette confiance ne cesse, inexorablement, de diminuer au fil des années.

Un recours utile, impartial et neutre

La crise de la représentation politique est donc très profonde. De plus en plus de citoyens ne se considèrent bien représentés que par eux-mêmes. Cette crise de la verticalité doit nous inviter à innover en matière de démocratie locale et nécessite de travailler, non seulement sur ses conséquences qui abîment le dialogue et la concorde, mais également sur ses causes qui conduisent à cette situation alarmante.

C'est dans ce contexte, qu'en tant que médiateurs institutionnels des villes de Marseille et de Paris, nous pensons que les collectivités locales doivent se saisir des modes amiables de résolution des différends et, en particulier, du rôle que peut jouer cette médiation institutionnelle en leur sein.

Aux fonctions qui sont les nôtres, à Paris comme à Marseille, nous voyons bien que la médiation obtient des résultats tangibles. Elle constitue un recours utile face à la colère, l'insatisfaction, l'incompréhension ou encore l'absence de réponse si mal vécue par nos concitoyens. C'est un recours pour des publics souvent vulnérables, des personnes très éloignées de la chose publique, des citoyens circonspects face aux édiles ou aux administrations. En effet, pouvoir compter sur un tiers, impartial et neutre, permet à l'administré d'être plus libre dans son expression et d'être partie prenante de son différend, acteur dans la construction de solutions.

Un dialogue d'égal à égal

La médiation institutionnelle permet également à l'administration de renouer le dialogue, de conjuguer égalité et équité auprès de tous les publics. Elle permet aussi d'enrichir pour les élus leur connaissance des difficultés rencontrées par leurs administrés. Ce baromètre en temps réel du ressenti de la population est essentiel.

Plus encore que la résolution des litiges individuels, les médiateurs territoriaux contribuent à identifier les difficultés structurelles à l'origine des saisines. Dans leurs rapports d'activité, ils préconisent des évolutions de règles ou de pratiques pour remédier à ces difficultés. Depuis la *loi du 27 décembre 2019, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique*, ces rapports sont publics et transmis à l'organe délibérant de la collectivité auprès de laquelle le médiateur exerce ainsi qu'à la Défenseure des droits.

Personnalité qualifiée et indépendante, le médiateur institutionnel pratique une écoute bienveillante. Son intervention consiste principalement à faire naître, par un dialogue contradictoire et l'analyse objective des situations, un accord librement consenti entre des parties opposées dans un rapport de force dissymétrique.

Cet art du dialogue d'égal à égal ne peut se réduire à une procédure et reconnaît pleinement l'individu, le citoyen là où l'administration a tendance à ne voir que des administrés ou, au mieux, des usagers. Parfois révélateurs de problèmes jamais exprimés, les cas qui nous sont soumis sont des signaux à prendre en compte pour ne pas créer de frustration ou de découragement.

Un outil de démocratie locale

Il est absolument nécessaire que soit mieux accueillie la parole des citoyens et, tout particulièrement, celle de ceux qui subissent les effets de la triple fracture sociale, culturelle et numérique. En ce sens, la médiation institutionnelle est un véritable outil de démocratie locale. Elle est aussi un outil de transformation continue du service public et de son amélioration.

Les citoyens ont le sentiment de ne plus être écoutés. Alors, réhumaniser l'administration doit être une priorité démocratique ! La médiation territoriale y contribue. Rencontrer une personne, c'est 50% de la

résolution de son problème, car elle se sent reconnue en face de quelqu'un qui l'écoute, dans le cadre d'un échange attentif, respectueux et constructif. C'est l'apaisement des tensions et des conflits qui est recherché. Pour le bénéfice de tous, chaque partie en sort grandie.

A Paris, le choix a été fait de recourir à des représentants bénévoles du médiateur pour proposer un contact de proximité dans chaque arrondissement. La Ville de Marseille met actuellement en place un dispositif similaire, tout comme à Bordeaux et à Bourges, et ce, afin de démultiplier le temps d'écoute et de faciliter l'accès des citoyens à leurs droits.

Un créateur de lien social

Une autre de nos missions est celle d'alerter les pouvoirs publics sur l'injustice que peut entraîner l'application sans discernement d'un texte, très confidentiel parfois, à l'écriture quelquefois aride, et qui, de fait, met le citoyen dans la situation « du pot de terre contre le pot de fer ». Créateur de lien social, le médiateur est aussi, à sa façon, traducteur de notices administratives ou juridiques parfois difficilement compréhensibles.

En émettant des recommandations, des propositions de réformes réglementaires et de pratiques à destination de l'administration et de l'exécutif territorial, le médiateur institutionnel agit en acteur de la vie démocratique. Sa boussole : accompagner, épauler, orienter ou réorienter les personnes, contribuer à la construction de solutions partagées puis formuler aux administrations des préconisations d'amélioration et de modernisation du service rendu aux usagers. En bref, il s'agit de réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics et de réduire le fossé qui ne cesse de s'agrandir entre eux.

C'est sur le terrain des villes que cette médiation peut le mieux s'exprimer et se réaliser. La carte de France actuelle de la médiation institutionnelle illustre cependant le chemin qui reste à parcourir pour qu'elle trouve toute sa place au sein de nombreuses collectivités. La démocratie est une institution fragile qu'il faut entretenir pour que les citoyens puissent s'y retrouver et y adhérer. Alors, osons la médiation !

** Etude Opinionway, février 2024, pour le Cevipof SciencesPo*

INTERMEDIÉS – 2023



La Ville de Paris au diapason des citoyens

La médiation entre dans le domaine institutionnel et joue un rôle essentiel pour réconcilier les administrés et l'administration. La Ville de Paris est précurseur en la matière.

La Mission de la Médiation de la Ville de Paris est une institution qui existe, dans son statut actuel, depuis 2008. Elle est dirigée par une personnalité qualifiée indépendante de l'administration et de l'exécutif municipal. Nommé en 2014 par Anne Hidalgo, Maire de Paris, Eric Ferrand, Médiateur de la Ville de Paris, répond à nos questions.

Intermédié : *Quel est le rôle du Médiateur de la Ville de Paris ?*

Eric FERRAND: Mon rôle est d'abord d'entendre les personnes qui ont des requêtes à exprimer. C'est essentiel pour réconcilier des administrés avec leur administration. Pour cela, une cinquantaine de représentants bénévoles du Médiateur assurent des permanences dans tout Paris. Parfois, les gens viennent juste dire ce qui leur pose souci, ce qui me permet d'ailleurs de lancer des alertes. L'essentiel de notre public sont des personnes retraitées et des Parisiens de condition modeste qui maîtrisent mal l'administration et hésitent à nous écrire. Notre rôle est donc de faciliter l'accès à leurs droits à toutes ces personnes. Nos représentants écoutent, me rendent compte puis nous instruisons les

dossiers. Nous en avons eu près de 4 000 à Paris en 2022, pour 6 300 entretiens. Si nous pouvons réparer tant d'injustices, c'est grâce à l'équipe de la Mission Médiation et aux représentants bénévoles qui assurent environ 200 demi-journées par mois.

Intermédié : *Ces représentants bénévoles sont-ils formés ?*

Eric FERRAND : Avant de devenir représentants du Médiateur, ils font un stage d'observation en mairie, dans un point d'accès au droit ou dans un centre social, où sont tenues les permanences. Nous avons aussi une réunion mensuelle pour partager les informations. En tant qu'auxiliaires de service public bénévoles, ils perçoivent une petite indemnité de frais (transports et repas) de 232€/an. Parmi eux, il y a des diplômés de médiation, mais, pour l'essentiel, il s'agit souvent d'anciens cadres de l'administration, ou d'anciens directeurs d'école par exemple. La première qualité que nous leur demandons c'est d'aimer les gens et de souhaiter les aider. En moyenne, 60 % des 4 000 dossiers que nous traitons chaque année passent par les bénévoles, le reste sont des saisines par internet (30%) et par voie postale (10%). Les personnes préfèrent échanger avec quelqu'un plutôt que de recevoir une lettre type.

Intermédié : *Est-ce que vous vous limitez à réorienter les gens ou bien êtes-vous acteurs dans la résolution des problèmes ?*

Eric FERRAND : Lorsque des personnes s'adressent à nous pour obtenir quelque chose, nous leur expliquons que ce n'est pas notre rôle. Nous vérifions cependant que leur dossier soit complet, et nous les orientons vers les interlocuteurs concernés. Parfois, la Mission de la Médiation intervient comme écrivain public ou traducteur de notices administratives incompréhensibles. Les représentants du Médiateur peuvent aussi accompagner les personnes vers le bon service et transmettre les documents à l'administration. La question sociale est au cœur de notre métier. Près de 20 % de notre activité consiste à accompagner des personnes qui n'ont pas de problème avec la Ville de Paris mais avec d'autres institutions ou organismes comme leur assurance, leur banque, etc. Je refuse que les administrés s'entendent répondre "c'est pas nous c'est l'autre". Quand un administré vient voir la Mission de la Médiation, il vient souvent avec une histoire embrouillée, il faut donc l'écouter et reconstruire le puzzle.

Avec l'équipe de la Médiation et ses représentants, nous prenons le temps d'écouter et d'accompagner. En 2022, nous avons eu, par exemple, plus de 20 000 échanges (courriers/courriels) avec les administrés. Toute personne qui nous contacte est reçue et toute personne qui nous écrit reçoit une réponse, dans 99,99% des cas. Cela fait notre fierté ! Récemment, une personne m'a dit : "Je ne sais pas si vous allez régler mon problème mais vous êtes le premier à m'avoir écouté depuis des mois ". En tant que Médiateur, je ne représente ni la Ville de Paris ni les élus, pas même les administrés, je me fais juste l'écho des problèmes qui sont posés et j'essaie de faire en sorte que les citoyens parisiens se sentent épaulés. Nous allons toujours jusqu'au bout des dossiers : 85 % de nos dossiers sont réglés en moins de 6 mois, plus de 50 % des dossiers en moins de 3 mois. Et, les deux tiers de nos dossiers reçoivent un avis favorable ou partiellement favorable.

Intermédié : *Comment le public sait-il que vous existez ?*

Eric FERRAND : Bonne question ! En effet, 95 % des Parisiens, et même certains élus, ignorent notre existence. Mais le bouche à oreille fonctionne et de plus en plus d'administrations indiquent aux personnes qu'elles peuvent venir nous voir. Il y a régulièrement des campagnes de communication par la Ville mais l'effet ne dure pas. Ce qui compte, c'est que dans chaque administration et à l'accueil des mairies, il puisse y avoir une affiche avec toutes nos coordonnées et que les agents municipaux puissent orienter les gens vers nous. Le centre d'appel de la Ville (39 75) nous adresse aussi beaucoup de personnes souvent dans des situations complexes.

Intermédié : *Quel est votre champ d'action ?*

Eric FERRAND : Notre champ d'action ce sont toutes les Directions opérationnelles de la Ville, les établissements publics. Le premier poste de réclamation concerne les bailleurs sociaux, ce qui représente 45 % de notre activité (contestation des charges, insalubrité, insécurité, demande de logement bloqué...). En deuxième, c'est le stationnement. A Paris, en 2022, il y a eu 20 millions de contrôles du stationnement et 25 % d'entre eux aboutissent sur une amende FPS (*Forfait post-stationnement*). Quand 4 % de gens contestent, ça fait tout de même plus de 200 000 contestations ! Le troisième poste concerne le domaine social. Enfin, je peux être saisi sur tout ce qui concerne le secteur culturel, les problèmes concernant l'école, les crèches, etc. Les demandes sont très variées.

Intermédié : *Quelle différence faites-vous entre vos services et ceux du Défenseur des droits ?*

Éric FERRAND : Nos services sont très complémentaires et nous travaillons très bien ensemble. Quand nous recevons des dossiers complexes, comme les cartes de séjours par exemple, qui relèvent de la compétence de l'État, nous les envoyons vers les services de la Défenseure des droits et quand eux reçoivent des dossiers comme les FPS ou des questions relevant du logement social parisien, ils les réorientent vers nous.

Intermédié : *Êtes-vous aidé et soutenu dans votre mission ?*

Eric FERRAND : Le bilan de nos actions est consultable sur mediation.paris.fr. On y trouve les propositions qui ont avancé comme celles qui stagnent. Certaines voient le jour 3 à 4 ans après qu'on les ait proposées. La Ville de Paris oublie parfois de dire que c'est le Médiateur de Paris qui avait suggéré les modifications réglementaires (rires)... C'est frustrant, mais ce qui compte c'est que cela soit réalisé finalement ! Nous demandons que les règlements soient modifiables, qu'ils aient une clause de revoyure après 6 mois de mise en pratique, car il faut qu'ils se heurtent au réel. Soutenus par la Ville de Paris, nous avons pu développer ce réseau, original et unique, depuis de nombreuses années, avec l'aide des bénévoles qui adorent leur mission d'écoute. C'est très concret, ils se sentent utiles et ils le sont ! La médiation municipale est actrice de la démocratie locale et participe très activement à la réduction du fossé, parfois très durement ressenti, entre les citoyens et les pouvoirs publics.

Propos recueillis par Joëlle Dunoyer

LES PERMANENCES DU MÉDIATEUR



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

SUR LE SITE mediation.paris.fr

OU EN APPELANT AU **3975**

MAIRIE DE PARIS CENTRE (1^{ER}, 2^È, 3^È ET 4^È) – LE LUNDI APRÈS-MIDI
2, RUE EUGENE SPULLER - 75003 PARIS

MISSION DE LA MÉDIATION – HOTEL DE VILLE – SUR RENDEZ-VOUS
1, PLACE BAUDOYER - 75004 PARIS

ACADÉMIE DU CLIMAT – DEUX MARDIS APRÈS-MIDI PAR MOIS
2, PLACE BAUDOYER – 75004 PARIS

CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS – LE SAMEDI MATIN
55, RUE DES FRANCS-BOURGEOIS – 75004 PARIS

MAIRIE DU 5^È – LE JEUDI MATIN
21, PLACE DU PANTHEON - 75005 PARIS

MAIRIE DU 6^È – LE 1^{ER} ET 3^{EME} MERCREDI MATIN DU MOIS
78, RUE BONAPARTE - 75006 PARIS

MAIRIE DU 7^È – LE VENDREDI MATIN
116, RUE DE GRENELLE - 75007 PARIS

MAIRIE DU 8^È – LE MARDI APRÈS-MIDI
3, RUE DE LISBONNE - 75008 PARIS

MAIRIE DU 9È – LE VENDREDI MATIN

6, RUE DROUOT - 75009 PARIS

MAIRIE DU 10È – LE JEUDI APRÈS-MIDI

72, RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN - 75010 PARIS

ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 10È – LE MERCREDI MATIN

23, RUE BICHAT - 75010 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 10È – LE MERCREDI MATIN

15, RUE DU BUISSON SAINT-LOUIS - 75010 PARIS

MAIRIE DU 11È – LE MARDI MATIN, LE MERCREDI APRES-MIDI ET LE JEUDI EN SOIREE

12, PLACE LEON BLUM - 75011 PARIS

ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 11È – LE JEUDI MATIN

130, AVENUE LEDRU-ROLLIN - 75011 PARIS

MAIRIE DU 12È – LE MARDI APRÈS-MIDI ET LE JEUDI EN SOIREE

130, AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS

CENTRE D'ANIMATION MAURICE RAVEL – LE LUNDI APRÈS-MIDI

6, AVENUE MAURICE RAVEL - 75012 PARIS

MAIRIE DU 13È – LE LUNDI MATIN, LE MERCREDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE

1, PLACE D'ITALIE - 75013 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13È - LE VENDREDI MATIN

33, BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

MAIRIE DU 14È – LE LUNDI MATIN, LE MERCREDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE

2, PLACE FERDINAND BRUNOT - 75014 PARIS

ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 14È – LE MARDI MATIN

14, RUE BREZIN - 75014 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 14È – LE LUNDI MATIN

99, RUE D'ALLERAY - 75015 PARIS

MAIRIE DU 15È – LE LUNDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE

31, RUE PECKET - 75015 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 15È – LE MERCREDI MATIN

22, RUE DE LA SAÏDA - 75015 PARIS

MAIRIE DU 16È – LE LUNDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE

71, AVENUE HENRI MARTIN - 75016 PARIS

MAIRIE DU 17È – LE LUNDI APRES-MIDI ET LE VENDREDI APRÈS-MIDI
16, RUE DES BATIGNOLLES, 75017 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 17È – LE MERCREDI APRÈS-MIDI
16, RUE JACQUES KELLNER - 75017 PARIS

MAIRIE DU 18È – LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE
1, PLACE JULES JOFFRIN - 75018 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 18È – LE MERCREDI APRÈS-MIDI
2, RUE DE SUEZ - 75018 PARIS

MAIRIE DU 19È – LE MARDI APRÈS-MIDI ET LE JEUDI EN SOIREE
5, PLACE ARMAND CARREL - 75019 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 19È – LE JEUDI MATIN
53, RUE COMPANS - 75019 PARIS

MAIRIE DU 20È – LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIREE
6, PLACE GAMBETTA - 75020 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 20È – LE MERCREDI MATIN
18, RUE RAMUS - 75020 PARIS

PERMANENCES TELEPHONIQUES

MISSION DE LA MÉDIATION - PARIS 4È - 01 42 76 73 43

MAIRIE DU 8È - 01 44 90 75 08

MAIRIE DU 17È ARRONDISSEMENT - 01 44 69 17 17

NOUVELLES PERMANENCES – OUVERTURE OCTOBRE 2024

NOUVEAU LIEU : MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH)
69, RUE DE LA VICTOIRE - 75009 PARIS

NOUVEAUX HORAIRES : MAIRIE DU 15È - 31, RUE PÉCLET - 75015 PARIS





VILLE DE PARIS
Mission de la Médiation

1, place Baudoyer
75004 Paris

Courriel :

ddct-mm-mediation@paris.fr

Site internet : mediation.paris.fr

Téléphone :

39 75

01 42 76 73 43

