



COMMENT CONTACTER

le **MÉDIATEUR**
de la Ville de Paris

?

 **Sur rendez-vous avec un-e représentant-e du Médiateur** dans l'une de ses permanences à travers Paris. Les lieux, jours et horaires de ces permanences peuvent être consultés :


 en se connectant sur :

www.paris.fr/mediation - Rubrique :
"Rencontrez les représentants du Médiateur"

 en appelant le **3975***

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
sans interruption

 **Par Internet : www.mediation.paris.fr**
Rubrique : "Formulaire de saisine en ligne"

 **Par lettre simple**, accompagnée des documents nécessaires à la bonne compréhension de votre litige, adressée à :

Eric FERRAND • Médiateur de la Ville de Paris
1 place Baudoyer 75004 Paris

 Retrouvez aussi le Médiateur
de la Ville de Paris sur :
www.facebook.com/MediationdeParis

UN LITIGE AVEC UN SERVICE DE LA VILLE ?

- Vous vous estimez lésé-e
- On ne vous répond pas
- Une mesure paraît injuste

Contactez

Le **MÉDIATEUR**
de la Ville de Paris

Plus d'informations
sur **Paris.fr**



strateact 2014 © Clod Illustrateur



VOUS FAITES FACE À...

Un refus ? Une absence de réponse ? Un litige non résolu avec un service de la Ville ?



Parisien-ne ou non, usager-ère d'un service public municipal ou départemental, un différend peut vous opposer à l'administration parisienne dans votre vie quotidienne ou professionnelle.

Vous avez droit
à un recours amiable et gratuit en vous adressant au
MÉDIATEUR de la Ville de Paris



Une seule condition : avoir échoué dans vos démarches préalables auprès du service concerné.

INDÉPENDANT ET NEUTRE,
le Médiateur recherche une solution et vous apporte dans tous les cas une réponse détaillée.

À QUEL SUJET ?

Vous utilisez les services ou équipements de la Ville et du département de Paris : action sociale, environnement, enfance, jeunesse, sports, habitat, urbanisme, état civil, culture, voirie...

Le Médiateur est compétent.

En revanche, le Médiateur ne peut intervenir si le litige est d'ordre privé, ou relève d'autres institutions (sécurité sociale, préfecture de police... et plus généralement les administrations de l'État) qui disposent pour certaines de leur propre Médiateur (EDF, RATP, ministère des finances...).

Le Médiateur ne peut intervenir pour l'attribution d'un logement ou d'une place en crèche, ni remettre en cause une décision de justice, ni faire annuler un PV.

COMMENT LE MÉDIATEUR TRAITE-T-IL VOTRE DEMANDE ?

Vous recevrez un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires.

Après l'étude de votre dossier, dans le respect de la confidentialité, une réponse vous sera adressée avec l'avis et les conclusions du Médiateur.

Le **MÉDIATEUR**
de la Ville de Paris

***est à votre
écoute***

! Si votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention du Médiateur, elle sera transmise au service ou médiateur compétent.

• Vous en serez informé-e par courrier.



Vos démarches auprès du Médiateur contribuent à l'**amélioration de notre service public**. Le Médiateur élabore en ce sens des propositions de réformes.

Chaque année, le Médiateur publie le **bilan de son activité** dans un rapport remis à la Maire de Paris.

Ce document est consultable sur :

WWW.MEDIATION.PARIS.FR

et à l'accueil de votre mairie d'arrondissement.