



**LE MÉDIATEUR  
DE LA VILLE  
DE PARIS**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2026**

---

# édito

---



**À** l'heure où la confiance démocratique s'effrite et où l'éloignement entre institutions et citoyens tend à s'aggraver, la Médiation de la Ville de Paris incarne une réponse profondément républicaine à ce défi démocratique.

En 2025, le Médiateur s'est imposé plus que jamais comme un acteur essentiel de l'action publique locale, porteur d'une vision exigeante de la démocratie de proximité : celle qui écoute, qui corrige, qui répare.

Ce que Paris a su inventer avec sa Médiation est unique en France : plus de cinquante représentants bénévoles, formés, engagés, présents dans tous les arrondissements, du lundi au samedi, au rythme de 212 demi-journées de permanence chaque mois. Ce n'est pas un symbole : c'est un dispositif, solide, constant, au service du dialogue républicain.

Ces femmes et ces hommes qui rencontrent les Parisiennes et les Parisiens tendent l'oreille à ce que la société souvent tait ou ignore : l'injustice d'un dossier bloqué, l'absurdité d'une procédure, la violence froide de l'indifférence administrative. Ces représentants bénévoles rendent au citoyen sa dignité de sujet politique, reconnu dans sa parole, dans sa plainte, dans sa capacité à demander des comptes à la puissance publique.

Le Médiateur de la Ville de Paris n'est ni juge, ni censeur, ni bureaucrate. Il est un réparateur de République. Il ne gouverne pas, mais alerte. Il n'impose pas, mais corrige. Il ne remplace pas l'administration, mais l'aide à mieux accomplir sa mission première, celle de servir.

En 2025, la Médiation de la Ville de Paris a été saisie des milliers de fois par des citoyens souvent découragés, parfois révoltés, toujours exigeants. Et dans bien des cas, une réponse a été trouvée, un droit a été rétabli, un malentendu dissipé, un dysfonctionnement signalé.

---

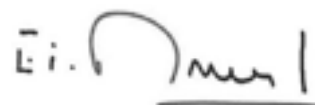
Dans une démocratie moderne, le droit de se plaindre, d'être écouté et compris, est aussi fondamental que le droit de vote. C'est pourquoi la Médiation de la Ville de Paris est un acte politique au sens premier du terme. Elle fait vivre concrètement les valeurs de la République : égalité d'accès, fraternité dans l'écoute, liberté de recours.

Le rapport d'activité que vous tenez entre vos mains n'est pas seulement un bilan chiffré. Il est le reflet d'un engagement collectif, celui de la Ville de Paris, de toute l'équipe de la Mission de la Médiation, et de ses bénévoles qui, chaque semaine, font battre le cœur d'une démocratie locale exigeante, humaine, proche.

À travers cette Médiation, nous rendons sa place au citoyen : non pas en spectateur, mais en acteur. Non pas en administré, mais en interlocuteur. Non pas en problème, mais en ressource.

C'est cela, l'esprit républicain. C'est cela, la Médiation de la Ville de Paris.

**Eric FERRAND**  
**Médiateur de la Ville de Paris**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Ferrand', with a horizontal line underneath the name.

# sommaire

<b>1</b>	<b>LE RÔLE DE LA MÉDIATION .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION .....</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>PAROLES DE REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR.....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR .....</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR .....</b>	<b>42</b>
<b>6</b>	<b>LA REVUE D'ACTUALITÉ DU MÉDIATEUR .....</b>	<b>82</b>
<b>7</b>	<b>LES PERMANENCES DE LA MÉDIATION .....</b>	<b>143</b>

*Le rapport annuel d'activité du Médiateur de la Ville de Paris fait l'objet d'un dépôt légal à la Bibliothèque Administrative de Paris ainsi qu'à la Bibliothèque Nationale de France (BNF).*

**Crédits photos :** Christophe Belin/Ville de Paris ; Audrey Bourdier ; Guillaume Bontemps/Ville de Paris ; Joséphine Brueder/Ville de Paris ; Emilie Chaix/Ville de Paris ; Clément Dorval/Ville de Paris ; DR ; Henri Garat/Ville de Paris ; Jean-Baptiste Gurliat/Ville de Paris ; International Congress for all mediations et Destination Angers ; Dylan Kinnaer ; Sophie Robichon/Ville de Paris ; Ercole Solinaro/Paris Habitat ; Marc Verhile/Ville de Paris.



---

# LE RÔLE DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

---

## RÉCONCILIER, RÉPARER, RÉHUMANISER

**La Médiation de la Ville de Paris est un service gratuit, accessible à tous, pour réconcilier, réparer, réhumaniser par le dialogue, en toute neutralité.**

Dans une période marquée par la défiance envers les institutions et le sentiment croissant d'éloignement entre citoyens et administration, la Médiation de la Ville de Paris s'est affirmée, au fil de la mandature 2014–2026, comme un service essentiel pour retisser le lien entre les Parisiennes et Parisiens et leur collectivité.

Gratuite, accessible à tous et indépendante, elle offre une voie amiable de résolution des différends avec les services municipaux, dans un esprit d'écoute, de dialogue et d'équité.

### UN RECOURS SIMPLE, NEUTRE ET GRATUIT

Toute personne – habitant, travailleur, visiteur ou association – peut saisir le Médiateur de la Ville de Paris lorsqu'une décision administrative est jugée injuste, incompréhensible ou lorsqu'aucune réponse n'a été apportée à une demande.

Le Médiateur n'est ni juge ni avocat : il est un tiers impartial, chargé d'éclairer les situations, d'expliquer les règles, de démêler les incompréhensions et de rechercher une solution équilibrée. Cette approche privilégie le dialogue plutôt que le contentieux et l'écoute plutôt que la rigidité, au service d'une administration plus humaine et plus proche.



## UNE MÉDIATION PRÉSENTE DANS TOUS LES ARRONDISSEMENTS

Sous la direction d'Eric FERRAND, la Médiation de la Ville de Paris a consolidé un réseau d'une cinquantaine de représentantes et représentants bénévoles présents dans l'ensemble des arrondissements. Ces médiateurs locaux accueillent les usagers chaque semaine dans les mairies, les Maisons de la Justice et du Droit, les Points d'accès au droit, certaines Maisons des Solidarités, la Maison départementale des personnes handicapées, l'Académie du Climat, le Crédit municipal de Paris et d'autres lieux municipaux.

Ce dispositif – unique en France – traduit une exigence forte de proximité et de démocratie locale. L'exigence d'une administration qui prend le temps d'écouter, le temps de comprendre et le temps de corriger.



*Séminaire de rentrée du Médiateur de la Ville de Paris et de son équipe, au Théâtre de la Concorde, avec les représentants bénévoles qui assurent des permanences dans tous les arrondissements parisiens*

## **RENFORCER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC**

La Médiation est neutre, elle n'est pas une instance politique et n'intervient pas dans les choix du Conseil de Paris. Lorsque toutefois une règle produit une situation injuste, le Médiateur peut formuler des recommandations aux services de la Ville pour corriger les pratiques, simplifier les démarches et prévenir la répétition des erreurs.

Chaque dossier examiné, chaque témoignage recueilli contribue à identifier des signaux faibles et à renforcer la qualité du service public. Ainsi, la Médiation agit à la fois comme réparatrice d'injustices individuelles et comme aiguillon de progrès collectif pour une administration plus lisible et plus équitable.

## **UNE LARGE COMPÉTENCE AU SERVICE DE LA VIE QUOTIDIENNE**

La Médiation intervient dans tous les domaines relevant de l'administration parisienne : crèches, écoles, piscines, bibliothèques, logement social, propreté, stationnement, urbanisme, voirie, services funéraires, santé, action sociale, culture ou sport. Les situations traitées concernent souvent des erreurs de facturation, des décisions mal expliquées ou des applications trop strictes de la règle.

Le Médiateur peut également être saisi par les agents municipaux rencontrant des difficultés dans leur environnement professionnel.

Lorsque la demande sort du champ de compétence de la Ville (CAF, RATP, État, litiges privés, etc.), la Médiation oriente les requérants vers les interlocuteurs compétents, garantissant à chacun une réponse adaptée.



## DES ACTIONS CONCRÈTES ET UTILES POUR RÉPARER DES INJUSTICES



Derrière ces chiffres, ce sont des situations humaines singulières, des incompréhensions levées, des injustices réparées et, souvent, des liens renoués entre les citoyens et leur administration.

### UN OUTIL RECONNU DU DIALOGUE DÉMOCRATIQUE

Depuis 2017, la Médiation de la Ville de Paris agit également dans le cadre de médiations juridictionnelles à la demande du Tribunal administratif de Paris. Ces procédures permettent de suspendre un contentieux pour rechercher une solution amiable.

Entre 2018 et 2025, 78 saisines ont été enregistrées, portant sur des situations impliquant des usagers, des agents municipaux ou des établissements publics, de même que l'AP-HP (Assistance Publique-Hôpitaux de Paris) ou encore la Préfecture de Police.

Ce dialogue institutionnalisé témoigne de la reconnaissance croissante de la Médiation comme outil de prévention des conflits et levier d'apaisement démocratique.



## UNE MÉDIATION OUVERTE SUR LE MONDE

En mars 2025, la Médiation de la Ville de Paris a accueilli une délégation de médiateurs et de défenseurs des droits venus d'Amérique latine et d'Espagne.

Cet échange international, organisé dans le cadre du Congrès mondial des médiations, a mis en lumière les valeurs partagées entre les institutions locales : défense des droits humains, écoute des citoyens et modernisation des administrations publiques.

La Médiation parisienne s'affirme ainsi comme un acteur reconnu, ancré dans son territoire tout en étant ouvert sur les grands enjeux internationaux de la démocratie locale.



*La délégation des Médiatrices et des Médiateurs d'Amérique latine et d'Espagne lors de son accueil à l'Hôtel de Ville de Paris par Eric FERRAND et l'équipe de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris*

## **UNE MÉDIATION AU SERVICE DE LA DÉMOCRATIE**

En redonnant au citoyen sa place, son pouvoir d'agir et sa confiance dans l'institution, la Médiation fait vivre la promesse d'une administration juste, attentive et humaine.

La Médiation de la Ville de Paris demeure ainsi, plus que jamais, un pont entre la règle et la réalité, un rempart contre l'indifférence et un levier de transformation démocratique.

En douze années de mandature, de 2014 à 2026, la Médiation de la Ville de Paris a consolidé sa place d'acteur essentiel de la démocratie locale.

Elle a pu démontrer qu'une institution pouvait conjuguer rigueur et bienveillance, efficacité et humanité.

L'action de la Médiation de la Ville de Paris repose ainsi sur **sept principes** :

**Écouter avec bienveillance**

**Renouer le dialogue**

**Lancer des alertes**

**Réparer des injustices**

**Réhumaniser l'administration**

**Accompagner, épauler, orienter**

**Réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics**

**Le Médiateur de la Ville de Paris,**

**un acteur de la démocratie locale**

## L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS



*Le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, lors d'une réunion avec l'équipe de la Mission de la Médiation et des représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens*

La Mission de la Médiation de la Ville de Paris est composée d'agents mis à disposition du Médiateur pour l'exercice de ses fonctions et elle est placée sous son autorité directe.

Le Médiateur de la Ville de Paris est également épaulé par une cinquantaine de représentants bénévoles qui assurent des permanences d'accueil du public réparties dans tout Paris.

La Médiation de la Ville de Paris dispose également d'un site internet ([mediation.paris.fr](http://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.

Eric FERRAND a été nommé Médiateur de la Ville de Paris 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 du 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**, ainsi qu'aux bailleurs sociaux, aux sociétés d'économie mixte, aux 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, la Mission de la Médiation accueille en son sein le **Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale**. Cette instance est présidée par Michel DELPUECH, ancien Préfet de Police de Paris, qui a pris la succession de Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits, qui en a assuré la Présidence depuis sa création en février 2022 jusqu'en février 2025. Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, siège au Comité d'éthique de la Police Municipale en tant que membre invité.

Eric FERRAND travaille également en coopération avec la **Déontologue centrale de la Ville de Paris**, Marie-Françoise LEBON-BLANCHARD, à propos des saisines des usagers portant 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 : *mediation-paris@paris.fr*
- En prenant **rendez-vous** avec l'un de ses **représentants** qui tiennent des permanences dans tous les arrondissements parisiens (liste complète des lieux pages 139 à 141), quel que soit leur lieu de résidence.

**PARIS** | Médiation    Connaitre le Médiateur    Déposer une réclamation    Rencontrer les représentants    Actualités    Documentation

Le MÉDIATEUR de la Ville de Paris est à votre écoute

### La Médiation, mode d'emploi

#### La Médiation de la Ville de Paris

La Médiation de la Ville de Paris est un service qui offre un recours amiable et gratuit en cas de litige avec l'administration. Pour saisir le Médiateur, il faut 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.

[Voir](#)

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

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'utilisateur est toujours réorienté et toujours accompagné dans toute démarche** utile à la résolution des difficultés qu'il peut rencontrer avec d'autres institutions que la Ville de Paris.

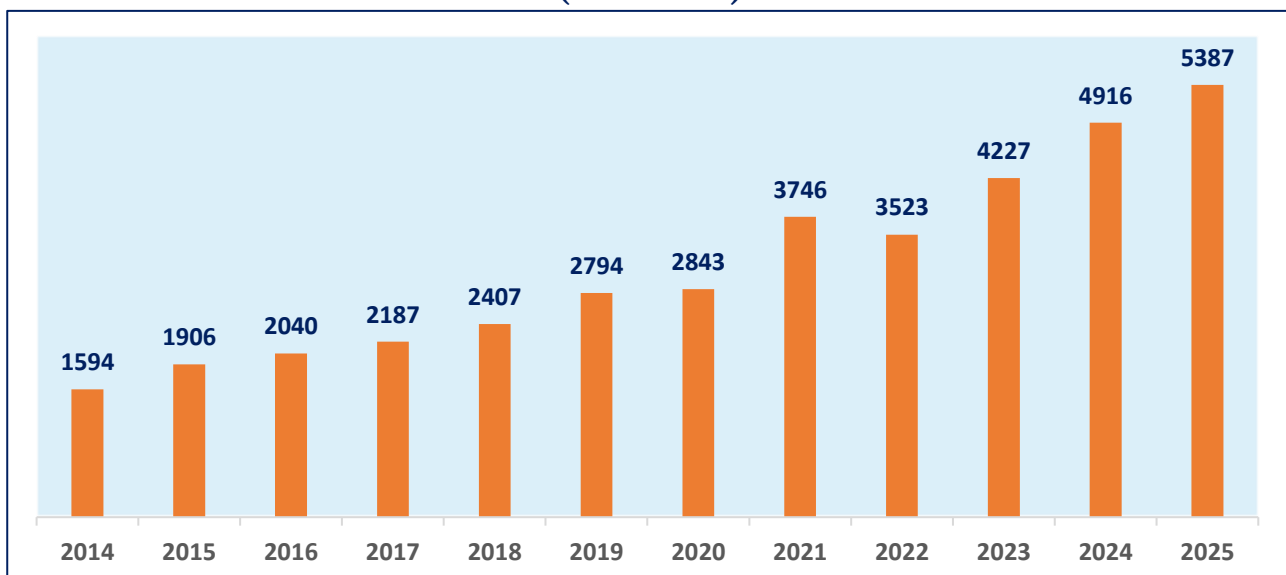


## BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MISSION DE LA MÉDIATION DE 2014 À 2026

### LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN CONSTANTE AUGMENTATION

Au cours de l'année 2025, la Mission de la Médiation de la Ville de Paris a constaté une progression de 9,6 % des dossiers traités par rapport à l'année précédente.

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS (2014-2026)



L'augmentation 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 53 en 2025, ainsi que du nombre croissant des saisines dématérialisées via le site internet de la Médiation ([mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)).

Ainsi, on note une progression de 59 % du nombre de dossiers traités entre 2013 et 2017, une évolution de 146 % entre 2017 et 2025.

De 2019 à 2025, le nombre de dossiers traités par la Mission de la Médiation de la Ville de Paris a connu une importante augmentation de 92,8 %.

**De 2014 à 2026, la Médiation de la Ville de Paris a traité 37 570 dossiers.  
Au total, la progression de 2013 à 2025 est de 291,8 %.**

## DES PERMANENCES DANS TOUT PARIS

Les **53 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 de la Ville de Paris.

Ces permanences offrent, du lundi au samedi, **212 demi-journées d'accueil par mois**, dans les **36 points de rencontre accessibles** dans tout Paris.

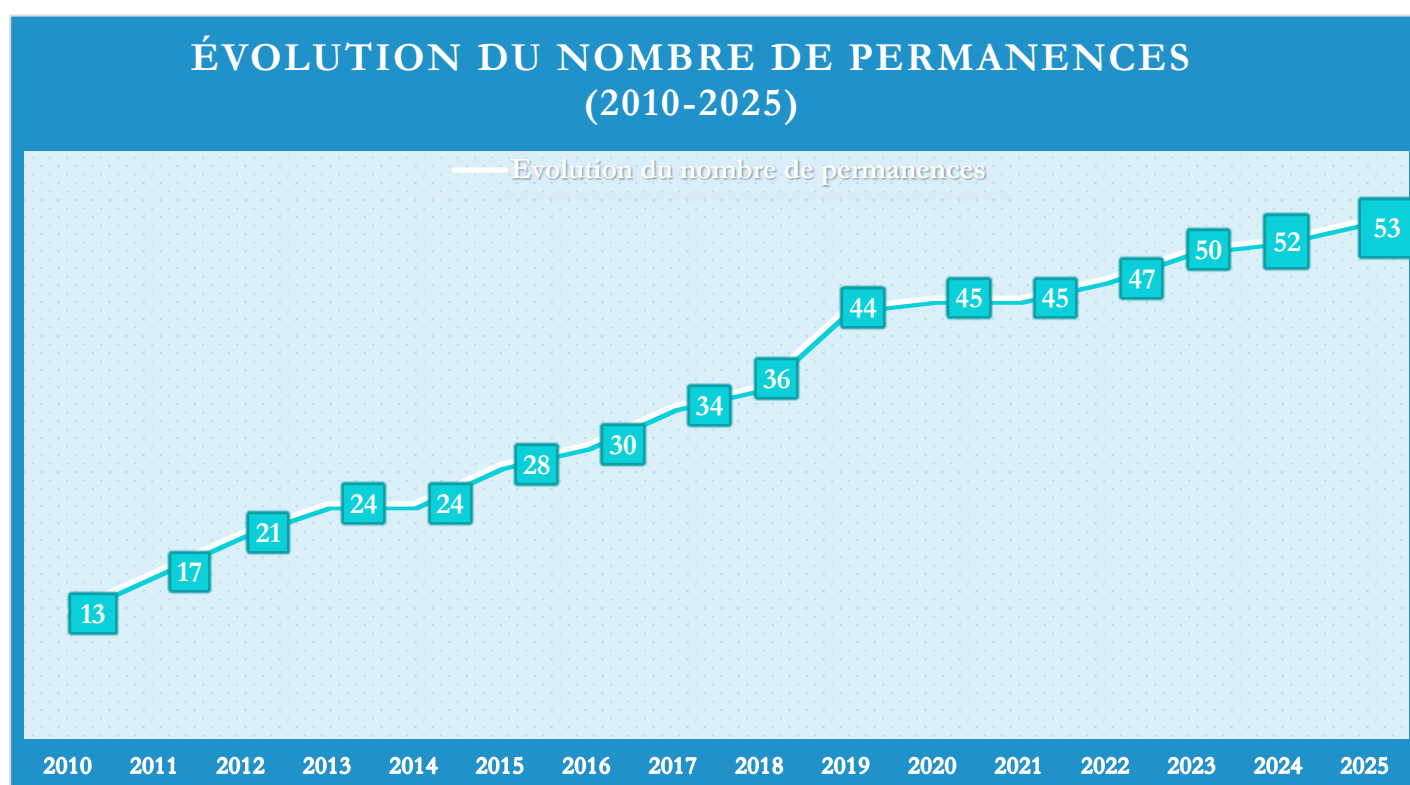
Des **permanences téléphoniques** appuient également ce dispositif parisien unique en France.

### DES RENDEZ-VOUS POSSIBLES DANS TOUS LES ARRONDISSEMENTS

Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que dans d'autres lieux comme les Points d'accès au droit, les Maisons de la Justice et du Droit, les Maisons des Solidarités, certains Centres sociaux, la Maison départementale des personnes handicapées, l'Académie du Climat, le Crédit municipal de Paris, et plusieurs autres points de rencontres municipaux

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 pages 139 à 141.*



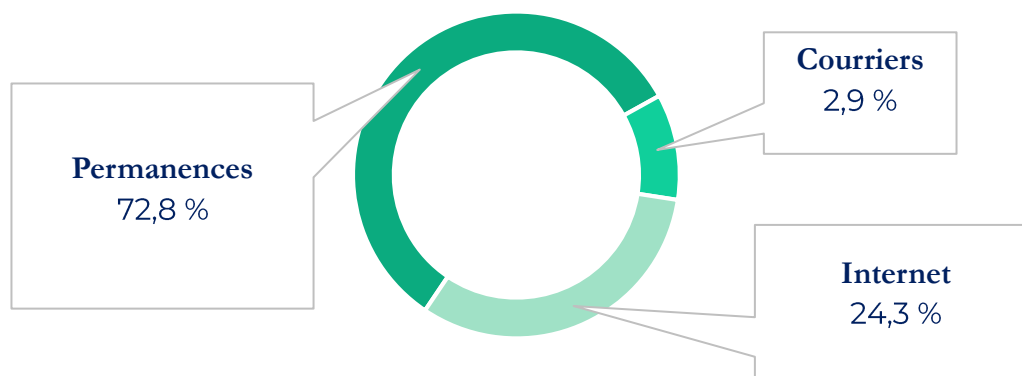
## QUELS SONT LES MODES DE SAISINE ?



En 2025, les **permanences** ont connu un très fort niveau de fréquentation en augmentation constante, avec 72,8 % des saisines effectuées par ce mode contre 59 % l'année précédente. Ce qui montre la demande, de plus en plus importante, de pouvoir rencontrer des personnes physiques même si depuis 10 ans, les **saisines par internet** connaissent une progression notable, elles représentent 24,3 % des modes de saisine en 2025 alors que cette proportion était de 12,5 % en 2024.

Les **saisines par courrier** comptaient pour 11 % de l'ensemble des saisines en 2020. Pour l'année 2025, elles représentent 2,9 %, et connaissent ainsi une baisse car ce mode représentait 4 % des saisines en 2024. Une légère baisse très fortement compensée par les visites physiques dans les permanences parisiennes.

### Les modes de saisine du Médiateur en 2025

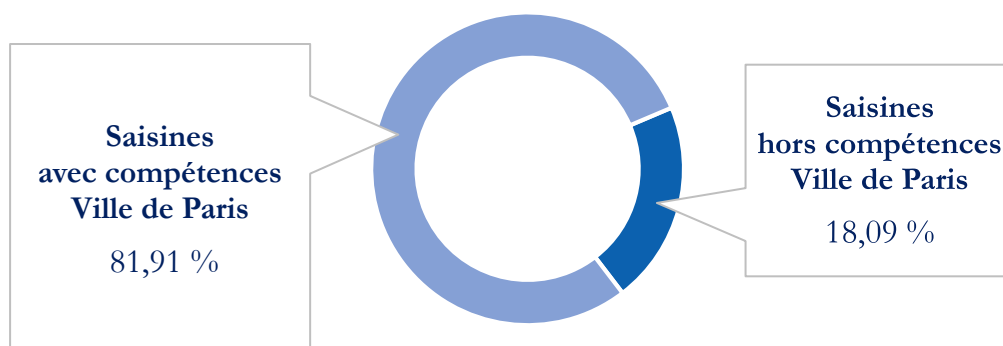


# LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS ACCOMPAGNE ET ORIENTE

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 accompagné dans sa démarche**, avec une information complète sur les personnes, les services ou les institutions à saisir comme, par exemple, le Défenseur 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 2025



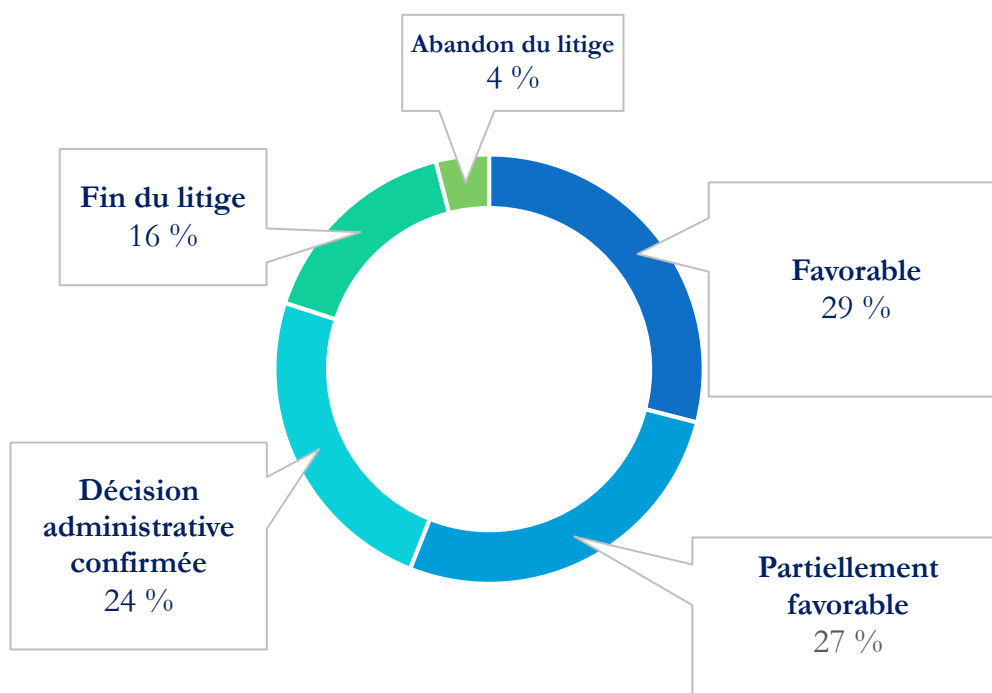
## QUELS SONT LES MODES DE RÉOLUTION ?

En 2025, la Médiation de la Ville de Paris a permis de trouver une résolution favorable, partiellement favorable ou une résolution sans nécessiter de conclusion formelle dans plus des deux tiers des cas (72 %).

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 moins d'un quart des cas (24 %) pour l'année 2025.

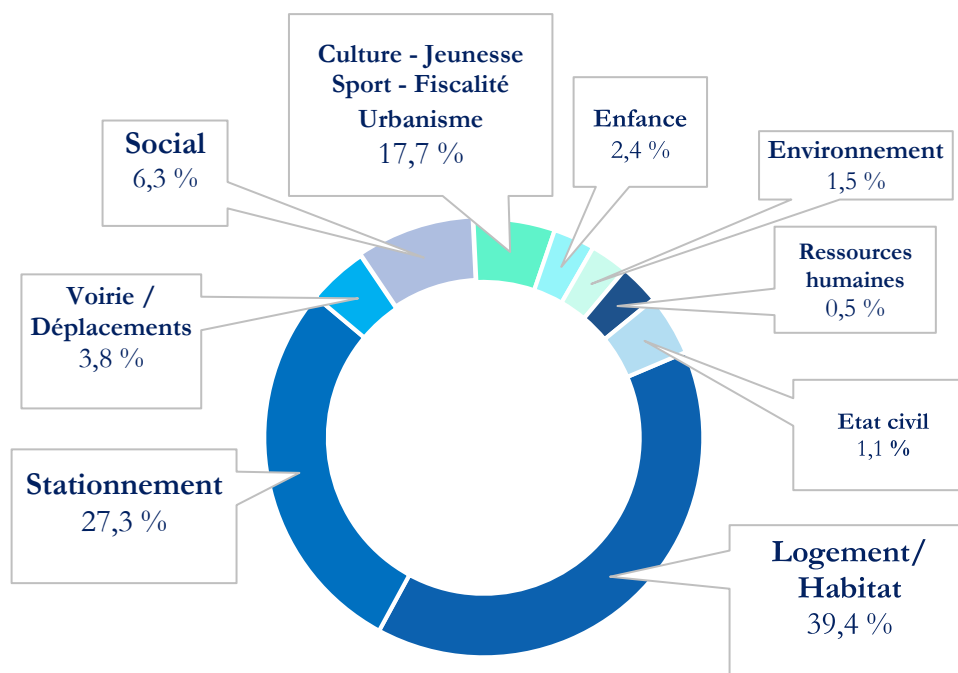
En tout état de cause, même en cas du maintien de la décision de l'administration, l'intercession du Médiateur de la Ville de Paris permet alors d'éclairer le requérant sur le fondement de ces décisions.

### Les modes de résolution des litiges en 2025



# QUELS SONT LES MOTIFS DES REQUÊTES ?

## Les motifs des requêtes en 2025



Les litiges relatifs au **logement** et à **l'habitat** représentent toujours une part prépondérante des requêtes en médiation. En 2025, ce secteur s'établit ainsi à 39,4 % des requêtes contre 36,5 % en 2024.

Pour ce qui concerne le thème **voirie/déplacements/stationnement** (avec essentiellement les litiges FPS-Forfaits post-stationnement), il ressort en deuxième position avec 31,1 % des requêtes en 2025, en légère hausse par rapport à 2024 puisqu'il représentait 29,8 % des demandes.

Les secteurs de la **culture**, de la **jeunesse**, du **sport**, de la **fiscalité** et de **l'urbanisme** concernent 17,7 % des requêtes en 2025 contre 21,4 % pour l'année 2024.

Le thème **social** (versement des aides aux personnes en situation de handicap, qualité des prestations, facturation des services aux seniors, ...) représente 6,3 % des requêtes en 2025 contre 5,7 % en 2024.

Quant au domaine de **l'enfance**, il représente 2,4 % des demandes en 2025 contre 2 % l'année précédente.

En 2025, **l'environnement** concerne 1,5 % des requêtes et le secteur des **ressources humaines** représente 0,5 % des demandes.

# 3

## 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 **212 demi-journées d'accueil par mois** dans **plus d'une trentaine de lieux** différents dans tout Paris.

Plusieurs représentants racontent leurs permanences.



*Tous les mois, le Médiateur réunit tous les représentants pour faire un point sur les permanences qu'ils assurent bénévolement dans les arrondissements parisiens*

## « Écouter les personnes et toujours les accompagner »



***Colette** assure des permanences à la Mairie de Paris Centre*

« Par ma vie professionnelle, j'ai été préparée à gérer beaucoup de situations, souvent conflictuelles. Aujourd'hui, je dis toujours aux personnes qui viennent lors de mes permanences, surtout si elles sont en colère, que je suis une représentante bénévole du Médiateur de la Ville de Paris et que je suis là pour les aider.

Lorsque leur situation ne rentre pas dans le périmètre du Médiateur, j'accompagne toujours les gens auprès d'une instance ou d'un interlocuteur qui pourra leur répondre. Aux personnes pressées, je leur conseille d'attendre car les procédures sont parfois longues. Je suis représentante du Médiateur depuis plus de dix ans, et je travaille aussi, toujours en tant que bénévole, auprès du CASVP comme écrivain public et comme accompagnante au sein des résidences pour personnes âgées.

Lors de mes permanences, je constate que, même si celles et ceux qui viennent vous voir n'ont pas de dossiers à résoudre, c'est surtout par besoin de parler à quelqu'un. De nombreuses personnes viennent pour demander des aides administratives ou financières. Je vois beaucoup de femmes seules, des personnes âgées, mais aussi de jeunes gens. Les situations à traiter concernent les relations difficiles entre les locataires et leurs bailleurs sociaux, les forfaits post-stationnement (FPS) pour les personnes handicapées ou pour leurs accompagnants.

J'observe et j'agis de façon humaine et sociale, je suis attentive aux difficultés des personnes, et on me remercie d'être toujours souriante. »

## « Résoudre à l'amiable les situations difficiles »



**Marc** est représentant du Médiateur à la Mairie du 9<sup>ème</sup> arrondissement

« Au long de ma vie professionnelle dans le monde éducatif et dans mes engagements associatifs, j'ai reçu de nombreuses personnes et j'ai dû régler des situations souvent difficiles. J'apprécie d'écouter les gens et de les aider à résoudre, de façon amiable, des relations et des dossiers conflictuels.

Dans les permanences que j'assure, les personnes qui viennent ont de 20 ans à 80 ans avec des profils divers. Leurs situations varient selon les périodes de l'année. Par exemple, au printemps, des commerçants viennent avec leur dossier suite à une décision de refus d'installer une terrasse.

Les thématiques des requêtes concernent le logement social, le stationnement, les nuisances de voisinage, des difficultés avec l'univers numérique, des retards de remboursement de la Carte Imagine R, une demande d'aide pour remplir un dossier administratif, etc. Je constate que de très nombreuses personnes sont extrêmement désarmées face à une administration souvent impersonnelle et parfois sans réponse.

Lorsqu'une situation ne dépend pas directement du champ d'action du Médiateur de la Ville de Paris, j'oriente vers le service concerné, et je mets les personnes sur le chemin en essayant de trouver les bons interlocuteurs.

J'ai le sentiment d'être utile à des personnes qui sont en difficulté, voire en perte, face à une situation administrative et qui sont contents de trouver une main tendue et quelqu'un qui les écoute et qui essaie de les aider en tant que représentant bénévole du Médiateur de la Ville de Paris. »

## « Redonner de l'énergie aux personnes fragilisées »



*Agnès reçoit à la Maison Départementale des Personnes Handicapées*

« Par mon expérience professionnelle de psychologue clinicienne dans le milieu du handicap, j'ai l'habitude d'accueillir des personnes fragiles et isolées. Lors de mes permanences à la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) qui sont ouvertes à tous les publics, mon rôle consiste souvent à aider les personnes à s'y retrouver dans le labyrinthe administratif et, surtout, à être une présence humaine à leur écoute plutôt qu'elles se retrouvent confrontées à des répondeurs téléphoniques et à des outils numériques. C'était d'ailleurs aussi le cas lorsque j'effectuais des permanences dans les mairies d'arrondissement.

Mes entretiens à la MDPH durent une heure, en moyenne, car les situations sont souvent complexes et il faut sérier les priorités. L'essentiel des requêtes concerne des logements inadaptés au handicap, des cartes de stationnement CMI-S et des demandes d'aides administratives.

Lorsque les dossiers ne dépendent pas du Médiateur de la Ville de Paris, j'accompagne les personnes requérantes auprès d'un conseiller de la MDPH ou je les oriente vers un interlocuteur adapté.

Les gens expriment beaucoup de gratitude de pouvoir parler directement avec une personne. C'est important de redonner de l'énergie aux personnes fragilisées. Cette activité bénévole est ma façon d'être utile. A l'écoute de l'autre, je me sens à ma place. »

## « Être utile aux personnes qui sont dans la difficulté »



**Alain** accueille à la Maison des Solidarités du 11<sup>ème</sup> arrondissement

« Mon activité de représentant bénévole du Médiateur est dans la continuité de ma vie professionnelle au sein du service public et de mes engagements associatifs. Dans mes permanences, je reçois des personnes de situations modestes et fragiles - souvent adressées par les assistantes sociales et le personnel d'accueil du centre d'action sociale - qui n'osent pas aller dans leur mairie d'arrondissement et qui se sentent plus en sécurité pour dialoguer dans des structures d'accompagnement.

Ces personnes ont besoin de trouver quelqu'un à qui parler, car elles ont des difficultés avec les outils numériques. Alors, je les écoute et j'essaie de les orienter vers le service adapté à leur situation. Lors de mes permanences, je reçois des demandeurs d'emploi ou des personnes qui ont besoin d'aide pour remplir leurs dossiers administratifs.

Parmi les requêtes que je traite, je constate beaucoup de litiges avec les bailleurs sociaux : difficulté d'avoir un interlocuteur ou d'obtenir des réparations pour leur logement, comme cette personne handicapée qui, malgré la visite d'un ergonome, attend, depuis deux ans, que sa salle de bain soit adaptée. Je note aussi de nombreux troubles de voisinage et des incivilités qui durent sans trouver de solution.

Les gens comprennent quand je les réoriente en leur expliquant que leur demande ne dépend pas du champ de compétence du Médiateur ; même si la réponse est négative, ils me disent que l'essentiel est d'avoir enfin pu échanger avec un interlocuteur en face d'eux. Ce bénévolat me permet d'être utile aux personnes qui sont dans la difficulté et d'aider celles et ceux qui sont sur le bas-côté de la vie et de la société. »

## « **Rendre service aux personnes dans l'embarras** »



*Leïla reçoit au Point d'Accès au Droit du 13<sup>ème</sup> arrondissement*

« Je voulais continuer à être utile après ma vie professionnelle. Garder un regard sur la vraie vie, un contact humain et rendre service aux gens dans l'embarras. Dans mes permanences, je reçois les personnes, j'écoute leurs litiges avec la Ville de Paris et j'essaie de les comprendre afin de pouvoir les aider. Puis je rédige une synthèse de l'entretien que j'adresse au Médiateur pour que le dossier soit instruit.

Ici, au Point d'Accès au Droit (PAD) du 13<sup>ème</sup> arrondissement, ce sont surtout des personnes retraitées qui viennent, quelques jeunes et peu d'actifs. Leurs réclamations sont souvent liées à des problèmes de forfaits post stationnement (FPS), de logement, de nuisances sonores. Certaines personnes arrivent tristes ou en pleurs, parfois en colère, il faut savoir les mettre à l'aise, les encourager à s'exprimer et les reconforter. Pour cela mon expérience professionnelle d'encadrement et de gestion des conflits m'est utile.

Il faut essayer de savoir ce que les personnes attendent de nous pour pouvoir les orienter. Je leur explique très précisément comment cela va se dérouler et je leur dis qu'ils recevront une réponse écrite qui, même si elle est négative, comportera toujours les moyens de recours adaptés à leur situation. Mon rôle est de rétablir le contact humain avec l'administration en lien avec le Médiateur de la Ville de Paris et son équipe, qui nous informent du suivi des situations. Les gens ont besoin d'être accueillis, écoutés et entendus. Qu'ils repartent avec le sourire est ma plus grande satisfaction. »

## « Transmettre mon expérience avec bienveillance »



**Jacques** était représentant du Médiateur à la mairie du 11<sup>ème</sup> arrondissement

« Mon rôle de représentant est d'être en amont de la médiation, de recevoir, d'écouter et de qualifier la requête. C'est aussi d'orienter le requérant lorsque son dossier relève du secteur privé ou d'un conciliateur ou d'un médiateur d'un autre service public.

Très souvent les gens ont besoin de parler et sont très émus face à une situation qui leur semble complexe ou injuste, alors l'accueil humain est très important. Lors des entretiens, j'écoute et j'oriente en évitant d'être procédural. Avoir une approche ouverte permet de rassurer les personnes souvent décontenancées.

Le public de mes permanences : des mères seules, des personnes qui ont des difficultés pour contacter des services municipaux ou en conflit de voisinage, des personnes perdues face aux outils numériques. Les accompagner dans leurs démarches numériques permet de réduire leur anxiété.

Comme je connais bien le 11<sup>ème</sup> arrondissement, je comprends plus facilement les situations dont me parlent les requérants. Je parle plusieurs langues, cela me permet aussi d'avoir un regard cosmopolite. J'aime bien ce créneau horaire de ma permanence en soirée, le public qui y vient travaille généralement en journée. Je transmets avec bienveillance mon expérience, pas seulement technique et juridique, mais aussi mon expérience de vie. »

## « Être à l'écoute et orienter les gens »



**Michèle** assure les permanences à la mairie du 15<sup>ème</sup> arrondissement

« J'ai choisi d'être représentante du Médiateur pour continuer à être active après ma vie professionnelle. J'ai travaillé longtemps en interface avec l'administratif et des services techniques alors il m'est facile d'orienter les personnes.

Dans mes permanences, qui ont lieu en matinée, le public est varié : retraités, seniors, personnes sans emploi, ainsi que quelques jeunes actifs.

J'ai surtout une posture d'écoute car les gens sont souvent perdus et ils sont très contents d'être reçus et écoutés. Ce qui se passe dans les permanences est un reflet de ce qui se passe dans notre société.

Les personnes viennent souvent pour des questions de logement, de stationnement, de conflits de voisinage ou d'endettement. J'essaie de donner des réponses et d'orienter lorsque la situation ne dépend pas directement de la Ville de Paris. Grâce aux actions du Médiateur, de nombreux services publics répondent à présent aux requérants.

Quand on les aide, les gens viennent vous remercier ou vous adressent une lettre. Cela me fait plaisir et je me dis que j'ai été utile. Ce rôle de représentante du Médiateur, c'est une richesse pour moi. »

## « Rester un maillon utile du lien social »



**Antoine** reçoit à la Maison de la Justice et du Droit du 17<sup>ème</sup> arrondissement

« Après ma vie active, je voulais continuer à être dans le lien social. Je me sens à l'aise dans ce rôle de représentant du Médiateur car j'arrive facilement à écouter et à parler aux gens. J'essaie de résoudre leurs problèmes et de les orienter et, si leur litige ne concerne pas la Ville de Paris, je les oriente vers les institutions concernées et je leur rédige aussi des mots pour savoir ce qu'ils doivent faire. Ou alors j'appelle les services publics au téléphone pour les aider.

Les gens ont besoin d'avoir des contacts humains, par exemple les personnes aveugles ou malvoyantes qui ont du mal à accéder à internet, ou d'autres personnes qui n'ont même pas d'ordinateur chez eux, ou celles qui ont des difficultés à remplir des formulaires bien complexes.

Dans mes permanences, il s'agit souvent de personnes de conditions modestes, et parfois complètement désemparées.

En général les personnes qui viennent sont confiantes et contentes d'avoir quelqu'un à qui parler et elles me remercient de les avoir écoutées.

Les gens manquent d'interlocuteurs d'où l'importance d'avoir des représentants du Médiateur. Et je suis très heureux d'être un maillon utile de la chaîne. »

## « Remettre du dialogue et recréer du lien social »



**Anne** assure des permanences à la Mairie du 12<sup>ème</sup> 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 du 15<sup>ème</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>ème</sup> arrondissement)  
et à l'Académie du Climat (4<sup>ème</sup> arrondissement)

« 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'assume. 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 11<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> arrondissement)*

« 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,

Suite à mon échange téléphonique avec une personne de votre équipe, je tiens sincèrement à vous remercier de la qualité du service rendu à l'utilisateur que je suis. Je souhaite aussi saluer l'écoute, la patience et l'empathie dont votre collaboratrice a fait part à mon égard. En effet, vous n'avez pas hésité à me consacrer le temps nécessaire pour m'accompagner dans mes démarches et vous avez été d'une efficacité remarquable. Je vous en suis très reconnaissant. Bien à vous, Gérard M.

**Bonjour Monsieur Ferrand,**

**Mes parents et moi vous remercions pour tout ce que vous avez fait. Les travaux nécessaires se sont déroulés hier. Vous avez fait beaucoup, en peu de temps, alors que mon bailleur social ne nous écoutait pas depuis des années. Merci beaucoup car cette situation angoissante de refoulement des eaux usées est enfin résolue. Cordialement. Marie F.**

Monsieur le Médiateur,

Je lis votre message avec soulagement et je m'empresse de vous remercier pour votre concours particulièrement efficace. En effet, après vérification des versements que j'ai perçus par l'Assurance Retraite, je constate que ma situation a bien été régularisée. Très cordialement. André D.

**Monsieur,**

**Je vous remercie de votre réponse qui m'a permis de lever l'obstacle qui bloquait ma demande de remboursement pour la Carte Imagine R de mon petit-fils de 15 ans collégien à Paris. Cela faisait plusieurs mois que je n'avais aucune explication de la part des services concernés. Michelle O.**

**Monsieur,**

**Je tiens à vous adresser mes plus sincères remerciements pour votre aide et le soutien que vous m'avez apportés récemment. Grâce à votre sérieux, votre professionnalisme, et surtout votre gentillesse, j'ai pu obtenir, avec une grande facilité, les informations et les solutions dont j'avais besoin.**

**Votre efficacité et votre bienveillance sont des qualités rares et précieuses, et je tenais à prendre un moment pour vous exprimer ma reconnaissance.**

**Vous représentez admirablement bien la Mairie de Paris, et il est rare de rencontrer une personne aussi serviable et à l'écoute.**

**Encore un grand merci pour votre aide précieuse et votre accueil chaleureux. Bien cordialement. Nathalie R.**

Monsieur Eric Ferrand,

Je tiens à vous remercier pour votre intervention face aux difficultés auxquelles j'étais confrontée concernant des Forfaits-Post-Stationnement (FPS) émis à mon encontre alors que ma mère est titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion-Stationnement (CMI-S).

C'est un grand soulagement pour moi après cette longue période à devoir transmettre à l'administration des documents et des preuves de ma bonne foi. En effet, les situations liées à l'accompagnement des personnes âgées handicapées sont difficiles à vivre.

Avec mes remerciements. Sylvie A.

**Bonsoir Monsieur FERRAND,**

**En complément de mon e-mail d'hier, je vous apporte quelques précisions concernant mon dossier.**

**Avec l'exemple de mon dossier, vous comprendrez aisément pourquoi les citoyens finissent par ne plus soutenir leurs administrations.**

**Heureusement que votre métier existe. Alain T.**

Bonjour Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie beaucoup d'être intervenu auprès de mon bailleur social car, depuis, les travaux ont été faits et il n'y a plus d'humidité dans la chambre de mon enfant. Cela faisait plusieurs mois que j'attendais cela.

Merci aussi à votre représentant qui m'a accueillie gentiment lors de sa permanence dans la mairie de mon arrondissement. Aissatou F.

**Monsieur,**

**Je vous suis très reconnaissant ainsi qu'à vos services pour avoir permis de trouver une solution pour laquelle je me battais auprès de mon bailleur social, depuis plus d'un an, afin que ma mère de 92 ans puisse avoir une salle de bains qui soit enfin utilisable et sans danger pour elle. Nguyen L.**

Monsieur,

Je tenais à vous remercier pour la qualité de votre écoute, votre disponibilité, votre célérité et votre efficacité ainsi que celle de l'équipe pour la qualité de prise en charge de ma demande.

Lorsque nous sommes confrontés à des situations du type de celle que je vous ai soumise, saisir l'administration n'est pas aisée. Réclamer sur la réponse qui a été apportée l'est encore moins face à une fin de non-recevoir.

Il est particulièrement précieux de disposer à Paris d'une Médiation, indépendante et orientée vers le consommateur-usager.

Le site Internet de la médiation est aisé à utiliser, mais c'est un plus de disposer d'une information sur l'avancement du dossier et sa prise en charge. Et de pouvoir bénéficier, de vive voix, de toutes les explications quant à l'instruction de la demande.

J'ai pu dans ma vie professionnelle travailler avec la médiation sur des dossiers de consommateurs, je viens d'en découvrir la réalité pour l'utilisateur.

C'est un service de qualité qui contribue à renforcer l'image d'un service public de qualité, à l'écoute de ses usagers.

Je vous invite à partager mon retour avec l'équipe.

Sans préjuger de la suite qui sera effectivement donnée à ma demande, sa prise en charge en elle-même gomme la réponse apportée en premier recours.

Bien respectueusement. Patrick M.

**Bonjour Mr FERRAND,**

**Je tenais à vous remercier pour vos actions menées avec célérité.**

**Les travaux dans l'appartement sont maintenant terminés.**

**Toutes les recommandations de l'entreprise ainsi que celle de l'ergothérapeute ont bien été appliquées.**

**Ma mère peut enfin réintégrer, sans danger, sa salle de bains.**

**Transmettez également mes remerciements aux collaboratrices et aux collaborateurs de vos services qui m'ont accompagné avec gentillesse tout au long de toutes ces longues et pénibles démarches.**

**Bien à vous. Thierry H.**

Bonjour Monsieur,

Par la présente, je tiens à vous remercier pour votre soutien et pour avoir pris le temps de me recevoir et de m'écouter.

Je vous confirme que j'ai bien effectué l'ajout des villes et les documents complémentaires à ma demande de logement comme vous me l'avez conseillé.

J'ai également pris rendez-vous au sein de l'antenne logement de la mairie pour garantir, valider la mise à jour de mon dossier de logement. Je me tiens à votre disposition pour vous fournir toute information complémentaire. Avec toute ma reconnaissance. Bien cordialement, Amina R.

**Bonsoir Monsieur,**

**Je vous ai contacté, il y a un mois environ, car, depuis trois mois, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ne payait pas son Allocation Adulte Handicapé (AAH) à mon fils. Votre collaboratrice m'a rappelée au téléphone pour me conseiller de m'adresser au médiateur de la CAF, ce que j'ai fait. Aujourd'hui, enfin, j'ai vu qu'il avait été payé. Cela a été assez long et pénible, mais j'espère que tout va enfin rentrer dans l'ordre.**

**Je tenais à vous en informer et à vous remercier de vos conseils et de la gentillesse de votre équipe. J'en avais vraiment besoin. Colette V.**

Merci Monsieur Ferrand pour la réponse que vous m'apportez afin d'accélérer l'intervention de mon bailleur social quant aux nuisances subies. Je vous confirme que depuis le dépôt de ma requête, des dysfonctionnements ont été réglés, notamment le portail d'entrée et l'accès au parking.

J'ai effectivement fait appel à de nombreuses reprises au GPIS (Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance) et, s'il faut reconnaître qu'il se déplace, cela n'empêche pas les regroupements bruyants dès le lendemain.

Mais, coïncidence ou efficacité, je ne constate plus et depuis un certain temps de présences indésirables dans les parties communes. Pourvu que ça dure !

Je vous souhaite une très bonne journée et je vous remercie sincèrement.

Anne G.

**Monsieur, tout d'abord je vous remercie d'avoir pris en compte ma demande rapidement et d'avoir pris le temps de me répondre de façon détaillée.**

**Jean M., professionnel de santé**

Je vous remercie de votre réponse, je viens de bénéficier de l'aide financière exceptionnelle le 30 janvier, somme que j'ai pu retirer le jour même pour l'avancement de renouvellement de ma carte d'identité. Farida F.

**Bonjour, je vous remercie de votre réponse et effectue les démarches comme expliquées clairement dans votre e-mail. Bien à vous et je vous souhaite une très belle journée. Samuel G.**

Merci infiniment M. Ferrand, pour cette précieuse information. Vous pouvez d'ores et déjà transmettre à votre représentante qui avait eu l'amabilité de me recevoir que... Koffi T.

**Monsieur le Médiateur,**

**Je vous remercie pour votre message. J'en profite également pour remercier mon interlocutrice lors de mon entretien, qui a fait preuve de bienveillance et d'une écoute remarquable. Catherine B.**

Bonjour monsieur le Médiateur, je viens de recevoir une réponse négative à ma demande et j'en suis désolée mais je tiens surtout à vous dire que, même si votre intervention n'a pas été suivie par l'administration, je vous remercie vivement de m'avoir reçue, écoutée et soutenue tout au long de ma démarche.

Bien respectueusement. Geneviève R.

**Cher Monsieur Ferrand, je vous remercie très chaleureusement de votre message et pour ces précisions. J'ai pu en effet refaire la démarche suite à un message de la Ville de Paris datant du 20 février. Cette fois, j'ai bien envoyé mon acte de naissance ! Albert M.**

Monsieur Ferrand, je savais par votre représentante l'issue positive de ma demande de remboursement des leçons de natation. Je viens de recevoir ce jour, le courrier de la Direction de la jeunesse et des sports de la Ville. Je tenais à vous remercier d'avoir intercédé en ma faveur.

En vous remerciant pour votre travail, pour ma situation en particulier et dans l'ensemble en général. Bien cordialement. Michèle V.

**Monsieur, je vous remercie en tout cas de votre aide très précieuse et à chaque fois de votre accueil des plus bienveillants. Lee T.**

Bonjour, énorme surprise en consultant mon relevé de compte en ligne : j'ai été remboursée hier.

Je reste écœurée du temps et de l'énergie qu'il m'a fallu dépenser pour cela, alors qu'il s'agissait d'une erreur de l'administration... et je vous suis d'autant plus reconnaissante pour votre intervention.

Meilleures salutations. Géraldine D.

**Je tiens à vous remercier pour l'entretien que vous m'avez accordé lundi. J'ai fait les changements au niveau de la localisation de ma demande de logement. Samir F.**

Bonjour Monsieur Ferrand, je vous remercie de votre réponse et de l'intérêt que vous portez à ma demande. Depuis des mois, j'ai en effet et sans beaucoup de succès tenté d'attirer l'attention des services responsables et concernés par mon dossier (...) et vous êtes le premier interlocuteur à me répondre par écrit. Je tiens à votre disposition, si besoin, mes différentes démarches. Très cordialement. Gérard M.

**Monsieur, la seule évocation de vos services a apparemment permis la résolution rapide du conflit. Une précédente erreur du bailleur n'avait été régularisée qu'au bout de 5 ans ! Recevez, Monsieur, mes sincères remerciements. Anita T.**

Monsieur Ferrand, je vous remercie pour votre intervention dans ce dossier. Ma chaudière a été changée. Et j'ai reçu il y a quelques jours un email de Monsieur B. qui valide ma demande de dédommagement. Celui-ci devrait s'effectuer soit ce mois soit le mois prochain. Monsieur B m'a également présenté ses excuses pour le préjudice subi. Merci beaucoup pour votre implication et la prise en charge efficace de ma requête. Jacqueline M.

**Bonjour Monsieur Ferrand, nous accusons bonne réception de votre mail. Sachez que nous tenons à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à notre dossier et notre problématique des nuisances sonores, et que nous vous en sommes très reconnaissants. En attendant de vos nouvelles, Très cordialement. Famille T.**

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. Veuillez 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 MISES EN APPLICATION PAR 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 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 dans le rapport annuel du Médiateur de la Ville de Paris ainsi qu'en ligne sur le site internet *mediation.paris.fr*



## RÉHUMANISER L'ADMINISTRATION



### **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 Maisons des Solidarités et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). La Ville de Paris a mis en place des formations pour que les agents rédigent dans un langage clair.

### **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. Les services de la Ville ont publié un guide à l'attention des personnels municipaux pour la rédaction de formulaires plus inclusifs.

## 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 ainsi que les diverses autres activités parascolaires constituait un indéniable progrès social.

Le mode de calcul du quotient familial (QF), qui détermine la tarification des services et des prestations proposés 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, internats des collèges parisiens de service public, 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 de Paris.

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 signalées 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. La Ville de Paris précise que toutes les informations sont accessibles en open data en format dématérialisé et un lien vers ses informations doit être proposé sur le site internet Paris.fr.



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

L'expérimentation, menée en juin 2022, dans le 19ème arrondissement lors des élections législatives, d'un agrandissement de la police de caractère des cahiers d'émargement 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 13ème arrondissement, lors des élections européennes et législatives.

Il est important de rappeler que 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.

## **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.

Suite à la recommandation du Médiateur, la Ville de Paris a procédé à un état des lieux de ses sites internet pour parvenir à une avancée significative de l'accessibilité de ses services numériques.

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

Depuis le 1er 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.

## **PORT D'UN BADGE INFORMANT DES LANGUES PARLÉES**

Dans le cadre des grands évènements 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.

La Ville de Paris a sensibilisé les agents concernés à appliquer ce conseil pratique du Médiateur de la Ville de Paris.

## **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

### **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.

## **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 DES DEUX-ROUES DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

Le Conseil de Paris de juillet 2023 a voté une délibération (lire pages 49 à 51 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)**

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 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 représentaient 28 % des requêtes. En 2024, elles sont en légère baisse mais figurent encore au deuxième poste des réclamations représentant 23 % du nombre des sollicitations.

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 » ou pire encore, selon les intéressés, pour faire valoir leur bon droit via le Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO).

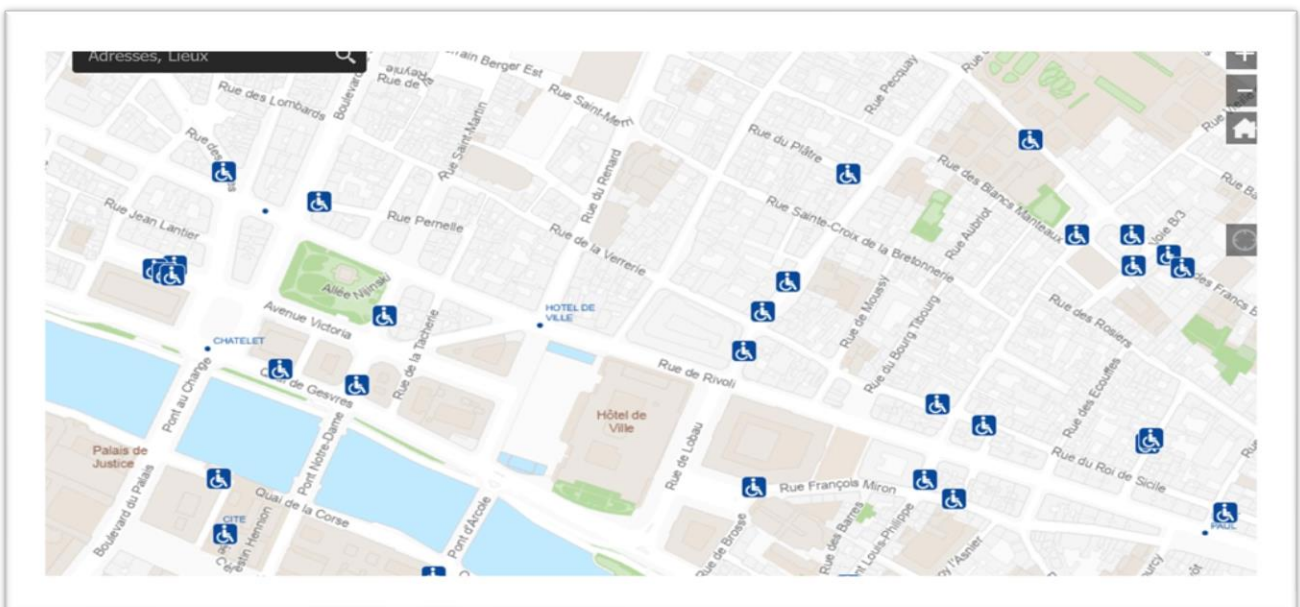
C'est dans ce contexte que les pouvoirs publics sont largement désignés comme le mauvais objet par les administrés tant les difficultés à faire reconnaître leur bonne foi leur semblent parfois insurmontables. Cette question est très sensible pour les personnes en situation de handicap qui souvent estiment 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) devenu Tribunal du Stationnement Payant (TSP), 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 possédant la gratuité du stationnement au titre d'un handicap est ouvert à tous les ayant 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, sauf lorsque le véhicule concerné est stationné sur un emplacement réservé à des personnes handicapées.
- 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'utilisateur. La Ville de Paris s'est engagée à la rédaction de réponses selon cette recommandation du Médiateur. Il est à noter, cependant, qu'en 2024, plusieurs signalements montrent que cette recommandation n'est pas toujours suivie d'effets.
- Création d'une alerte « établissement FPS » via les applications mobiles de stationnement (de type PaybyPhone, ...). La Ville de Paris travaille actuellement à la réalisation technique de cette recommandation du Médiateur.
- Paramétrage des applications mobiles de stationnement garantissant 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 Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) ou d'une requête auprès du Tribunal du Stationnement Payant (TSP).

\*\*\*\*\*

**STATIONNEMENT**

Le Médiateur propose la création de la carte Pro-mobile remplaçant la carte de stationnement SESAME. L'extension est également autorisée pour les 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 ou 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.

## **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 depuis le 1er juillet 2016.

Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules légers qui sont concernés par la restriction de circulation applicable depuis le 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.



## **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). Cette recommandation du Médiateur a permis qu'à présent le nombre d'exemplaire demandé soit de deux pour les deux procédures.

## **PÉRISCOLAIRE**

Les suggestions de réformes destinées à régler les dysfonctionnements du service Facil'Familles, devenu aujourd'hui Paris 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'inscription dans les conservatoires a également été mis en œuvre avec succès depuis la rentrée de septembre 2015.



### **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.



## **HANDICAP**

Le délai d'instruction des demandes d'allocations auprès de la MDPH 75 (Maison départementale des personnes handicapées) a été significativement amélioré. Il est à noter qu'il reste toutefois une sensible marge de progression.

## **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 Direction des Ressources Humaines (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 devenu 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.



## **LES RECOMMANDATIONS EN COURS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS**

### **AMÉLIORER LES TRAITEMENTS DES COURRIERS DE REFUS**

En cas de rejet d'une demande, le courrier de l'administration devrait indiquer à l'usager, 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.



### **DÉMATÉRIALISER L’AFFICHAGE OBLIGATOIRE DES DEMANDES DE PERMIS DE CONSTRUIRE**

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.

## 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, Paris Familles, EHPAD, conservatoires, centres d'animation, etc.). Les services de la Ville de Paris se sont engagés à cette mise en conformité.



Médiation

[Connaitre le Médiateur](#)

[Déposer une réclamation](#)

[Rencontrer les représentants](#)

[Actualités](#)

[Documentation](#)



### La Médiation, mode d'emploi



#### La Médiation de la Ville de Paris

La Médiation de la Ville de Paris est un service qui offre un recours amiable et gratuit en cas de litige avec l'administration. Pour saisir le Médiateur, il faut 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.

[Voir](#)

## **SIMPLIFICATION DU DOSSIER CARTE IMAGINE 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.

## **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.

## **BIODIVERSITÉ ET CLIMAT**

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

Il est important de rappeler que 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.

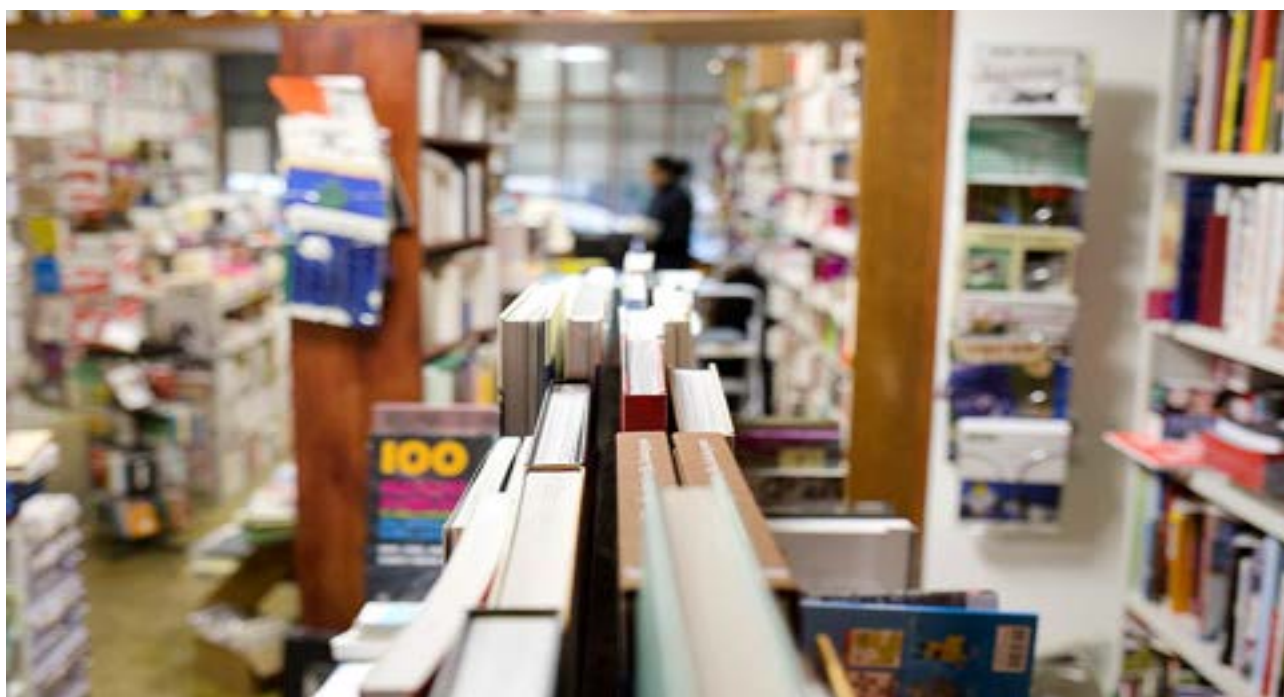
## **ACCÉLERER LA DÉLIVRANCE DES ACTES D'ÉTAT CIVIL EN LIGNE**

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'utilisateurs 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.

## **BAILLEURS SOCIAUX ET INFORMATIONS AUX LOCATAIRES**

Il a malheureusement été constaté par de nombreux locataires de certains bailleurs sociaux que, sur des courriers et des factures, figurait la mention « compte client ». Cette formulation peut, en effet, choquer le sens commun. Ainsi, le Médiateur de la Ville de Paris recommande aux bailleurs sociaux de remplacer cette mention « compte client » par la mention « compte locataire ».

Plusieurs situations de refus, par des commissions d'attribution de logements sociaux, d'attribuer un logement à des candidatures pour seul motif que les demandeurs sont propriétaires, souvent de logement de petite surface, ont été signalées au Médiateur de la Ville de Paris suite au rejet, par les commissions d'attribution, de leur candidature à un logement social adapté à leur configuration familiale.

Comme le rappelle le juge administratif (décision du Tribunal administratif de Paris du 29 mai 2020), citant l'article L.441-2-2 du Code de la Construction et de l'Habitat, le seul motif d'être propriétaire à Paris n'est pas suffisant pour refuser l'attribution d'un logement social.

Le Médiateur de la Ville de Paris rappelle ainsi que la commission d'attribution se doit donc d'examiner la situation de la candidature et dudit bien, à savoir, la surface du logement en question ou si la vente du bien peut permettre l'achat d'un bien à la taille de ladite famille.

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.

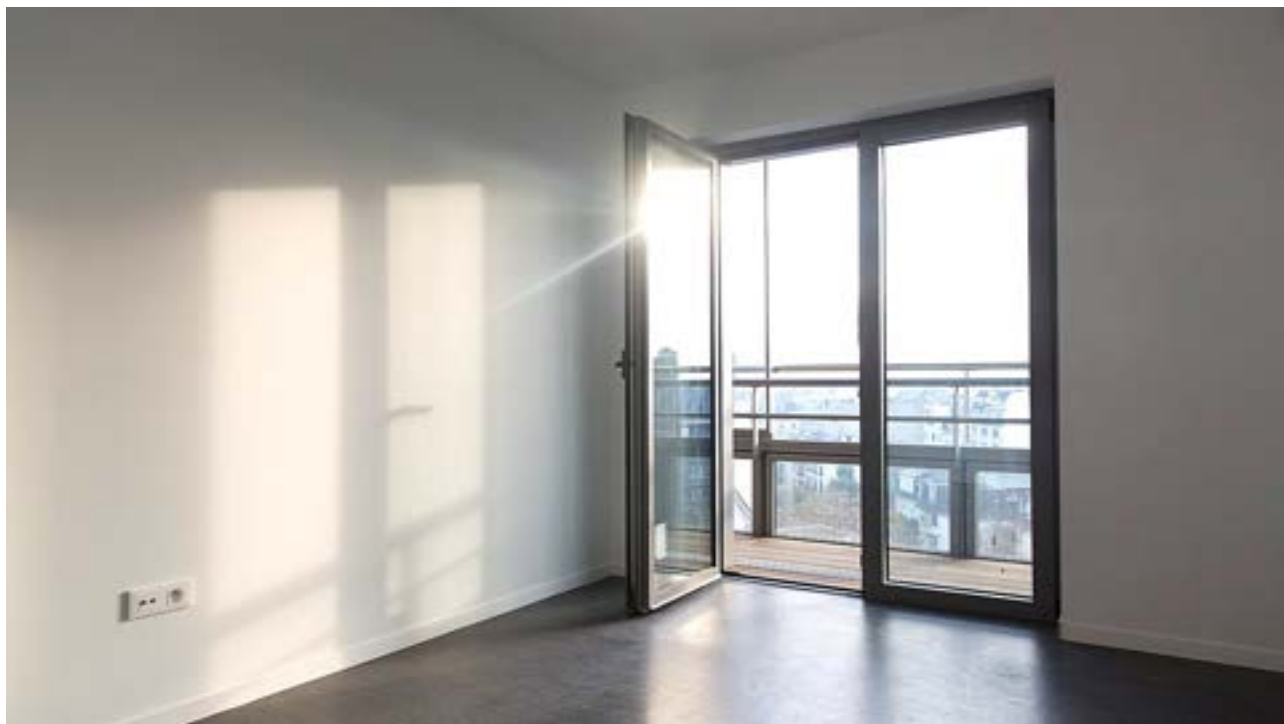
## **GESTION DU STATIONNEMENT DANS LE PARC SOCIAL**

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.



## CONDITIONS D'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT SOCIAL



Plusieurs situations de refus, par des commissions d'attribution de logements sociaux, d'attribuer un logement à des candidatures pour seul motif que les demandeurs sont propriétaires, souvent de logement de petite surface, ont été signalées au Médiateur de la Ville de Paris suite au rejet, par les commissions d'attribution, de leur candidature à un logement social adapté à leur configuration familiale.

Comme le rappelle le juge administratif (décision du Tribunal administratif de Paris du 29 mai 2020), citant l'article L.441-2-2 du Code de la Construction et de l'Habitat, le seul motif d'être propriétaire à Paris n'est pas suffisant pour refuser l'attribution d'un logement social.

Le Médiateur de la Ville de Paris rappelle ainsi que la commission d'attribution se doit donc d'examiner la situation de la candidature et dudit bien, à savoir, la surface du logement en question ou si la vente du bien peut permettre l'achat d'un bien à la taille de ladite famille.

### **INFORMATION LORS DE L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS SOCIAUX**

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

## 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.



## **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.



### **BENNES ET TRI POUR LES ENCOMBRANTS LORS DES MARCHÉS**

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

### **VERBALISATION POUR LES ENCOMBRANTS**

Lors d'une verbalisation pour des encombrants ou des détritrus 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.

## **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).

## **PANNEAU D'INFORMATION POUR LOCALISER LES 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.

## **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.



## **INFORMATION SUR LES TICKETS DE STATIONNEMENT HANDI ET LES TICKETS DE STATIONNEMENT 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



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 de la Ville de Paris concernés 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 systématiquement aux applications 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 (c'est-à-dire un usager abonné par rapport à un usager qui n'est pas abonné).

Mettre en place un centre d'appels d'assistance par téléphone et par courriel (de type Paris 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 l'abonnement résidentiel 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.

## **PHOTOGRAPHIE SYSTEMATIQUE AVANT ENLÈVEMENT D'UN VÉHICULE**

Lors d'une mise en fourrière, le principe que le grutier photographie l'ensemble du véhicule concerné, avant l'enlèvement, étant obligatoire, le Médiateur recommande, en cas de demande du requérant propriétaire du véhicule ou de l'assurance, que les photos soient mises à disposition, en cas de contentieux pour dégradation dudit véhicule.

## **TRANSPORTS ET CIRCULATION**



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 Imagine 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.

## CRÈCHES - FORMALITES ADMINISTRATIVES



Le Médiateur de la Ville de Paris recommande d'égaliser la durée du préavis de départ des enfants en crèche actuellement imposée aux parents (1 mois) avec la durée du préavis qui s'applique aux crèches elles-mêmes (1 semaine).

## PÉRISCOLAIRE

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

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 (abaissment 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.

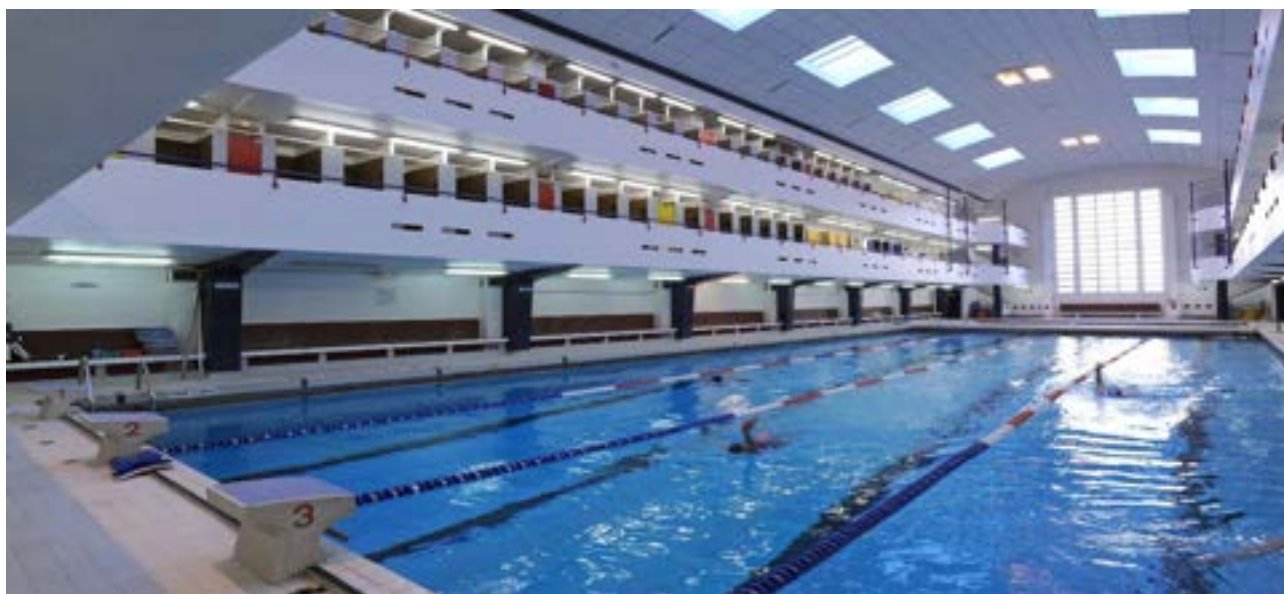
Quand un handicap présente un caractère permanent incontestable, il serait souhaitable de maintenir le versement de l'allocation au moins pour partie, sans préjudice pour la Ville de Paris.



## **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.



## **INFORMATION MUNICIPALE EN LANGUE FRANCAISE**

En application de la Loi n° 94-665 du 4 août 1994, qui dispose que la langue française est la langue des services publics et que toute information destinée au public doit être formulée en français, le Médiateur de la Ville de Paris recommande que l'ensemble des supports internes et externes de la collectivité parisienne (publications, notes, contrats, règlements intérieurs, offres d'emploi, affichages et communications numériques) soient systématiquement rédigés en langue française.

Lorsque des traductions sont nécessaires, la version française doit demeurer au moins aussi lisible, audible ou intelligible que toute version en langue étrangère. Les contrats et documents comportant des obligations doivent être établis en langue française, sans recours à des termes étrangers lorsqu'un équivalent français existe. Cette exigence participe de la sécurité juridique, de l'égalité d'accès au service public et du respect du patrimoine linguistique commun.

## DE L'ÉCOLE MATERNELLE À L'ÉCOLE ENFANTINE

Notre société évolue, les familles se transforment, les rôles parentaux se redéfinissent et le rapport à l'éducation s'enrichit de nouvelles exigences. Ces transformations sont profondes, structurelles.

À Paris, comme partout en France, les structures familiales sont diverses ainsi l'école parisienne évolue avec son temps. C'est pourquoi, même si cette décision ne relève pas directement de la compétence de la municipalité parisienne, le Médiateur de la Ville de Paris propose de changer le nom d'école maternelle en école enfantine. Il ne s'agit pas d'une question sémantique, mais d'un geste cohérent avec les politiques publiques portées en matière d'égalité femmes-hommes, de lutte contre les discriminations, de modernisation du service public de l'éducation.

Ainsi, école enfantine recentre l'institution sur l'enfant, et non sur le rôle assigné à un parent. C'est une désignation neutre, inclusive, qui dit clairement ce qu'est cette école : un lieu d'apprentissage, d'éveil et de socialisation pour toutes et tous, dès le plus jeune âge.

Changer école maternelle en école enfantine, c'est s'ajuster à la réalité des familles d'aujourd'hui, réaffirmer le rôle éducatif de l'école, et porter un signal en faveur de l'égalité, de l'inclusion et de la modernité.



## RENOMMER LE MUSÉE DE L'HOMME EN MUSÉE DE L'HUMANITÉ

Certes, le Musée de l'Homme n'est pas un musée municipal. Cependant, son nom actuel, bien qu'historique, semble de plus en plus anachronique face à l'évolution de nos sociétés et à la richesse des connaissances qu'il abrite. L'idée de le renommer Musée de l'Humanité n'est pas qu'une simple question de sémantique, mais serait un acte fort, porteur de sens et d'inclusion.

À une époque où l'égalité des genres est un enjeu sociétal et où la diversité est défendue, maintenir cette appellation peut paraître restrictif, voire excluant. Le remplacement du mot « Homme » par le mot « Humanité » permettrait de dissiper toute ambiguïté, affirmant clairement que le musée est dédié à toutes les femmes et tous les hommes, sans distinction de genre, d'origine ou de culture. Ce serait un pas significatif vers une plus grande inclusivité, en accord avec les valeurs universelles que le musée s'efforce de promouvoir.



Renommer le musée en Musée de l'Humanité ne serait pas seulement un hommage au passé, mais aussi un engagement envers l'avenir. Cela enverrait un message clair : ce lieu est un espace de dialogue et de compréhension mutuelle, essentiel pour construire un avenir plus juste et équitable. Ce changement de nom serait bien plus qu'une simple modification administrative. Ce serait une affirmation des valeurs d'inclusion, d'universalité et de modernité. Changer de nom ne serait pas renier l'histoire du musée. Ce serait, au contraire, l'honorer en l'ouvrant à l'ensemble de l'humanité et à sa capacité à inventer le monde.

## **AUTOUR DES COMMÉMORATIONS D'ALFRED DREYFUS**

Dans le cadre des commémorations en 2025 et en 2026 en hommage à Alfred Dreyfus (la dégradation publique le 5 janvier 1895, le jugement de la Cour de Cassation du 11 juillet 1906, la réintégration dans l'Armée le 13 juillet 1906, le décès d'Alfred Dreyfus le 12 juillet 1935, le décès de Lucie Dreyfus le 14 décembre 1945), le Médiateur de la Ville de Paris suggère les propositions suivantes :

### **DÉNOMINATION DES ÉCOLES PRIMAIRES PUBLIQUES PARISIENNES**

Dans le cadre de la volonté du Conseil de Paris d'attribuer des noms de personnalités aux écoles publiques parisiennes, le Médiateur suggère que la Ville de Paris puisse attribuer le nom de Lucie et Alfred Dreyfus à l'actuelle école maternelle publique située au 31 rue des Renaudes (17<sup>e</sup>), le couple ayant résidé au numéro 7 de cette même rue de 1928 à 1935.

Dans la continuité de l'attribution de noms, le Médiateur propose que la Ville de Paris nomme l'école polyvalente publique, située au 34 rue de Bruxelles (9<sup>e</sup>), du nom d'Alexandrine Zola, épouse d'Emile Zola, le couple s'étant installé au 21 bis, rue de Bruxelles (9<sup>e</sup>) en septembre 1889 et jusqu'au décès de l'écrivain, à cette même adresse, en septembre 1902.

### **DÉNOMINATION D'UNE STATION DE MÉTRO PARISIEN**

Dans le cadre de la commémoration de la réhabilitation d'Alfred Dreyfus, en 2026, le Médiateur de la Ville de Paris propose que la Ville de Paris et la Région Ile-de-France permettent à la RATP de renommer l'actuelle station de métro Avenue Emile Zola, station Emile Zola-Alfred Dreyfus.





---

# LA REVUE D'ACTUALITÉ DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

---

## zePROS

ZE PRO – JUIN-JUILLET 2023



## « Réhumaniser l'administration est une priorité démocratique »

*En cas de litige avec un service, sur toutes sortes de sujets, un administré peut faire appel au médiateur de la ville de Paris.*

*Entretien avec Éric Ferrand, titulaire du poste depuis 2014.*

### **Paris est la première ville à s'être dotée d'un médiateur. Pourquoi ?**

**Éric Ferrand :** En France, la médiation ne fait pas partie de notre culture et reste méconnue. Les collectivités craignent qu'elle remette en cause les décisions locales. Le maire se sent à juste titre proche de ses administrés et avoir un tiers jouant la mouche du coche peut être vécu comme déstabilisant. À Paris, le poste de médiateur a été créé dès 1977, mais il était occupé par un adjoint au maire et donc totalement lié à 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 leurs problèmes ! 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<sup>e</sup> 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'Ifome - 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*

Tribune commune des Médiateurs de Marseille et de Paris, Joël Gayssot et Eric Ferrand.



**Crise de la démocratie locale: osons la médiation!**

[telos-eu.com](http://telos-eu.com)

pour le développement de la médiation dans les collectivités territoriales

[#Marseille](#)

[#Paris](#)

[#AMF](#)

[#AMCT](#)

[#défenseurdesdroits](#) ... plus

## 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.*

***Intermédiés*** : *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.

**Intermédiés** : *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.

**Intermédiés** : *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.

**Intermédiés** : *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.

**Intermédiés** : *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.

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

**Eric 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.

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

**Eric FERRAND** : Le bilan de nos actions est consultable sur [mediation.paris.fr](http://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 règlementaires (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*



# Séminaire de la Mission de la Médiation Musée Cernuschi - Paris

23 septembre 2024

***Le lundi 23 septembre 2024, le Médiateur de la Ville de Paris, a réuni l'équipe de la Mission de la Médiation ainsi que ses représentants parisiens, en présence de Joël GAYSSOT, le Médiateur de la Ville de Marseille.***

C'est au musée Cernuschi, le musée des Arts de l'Asie de la Ville de Paris, que le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, a organisé son séminaire de rentrée. L'occasion de remercier le travail accompli par toute l'équipe de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris ainsi que par tous les représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens. A l'invitation du Médiateur de la Ville de Paris, Joël GAYSSOT est venu présenter son activité de Médiateur de la Ville de Marseille.





23/09/2024

Séminaire de rentrée du Médiateur de la Ville de Paris, Eric Ferrand, avec ses représentants parisiens, l'équipe de la Mission de la Médiation et, en invité, Joël Gayssot, le Médiateur de la Ville de Marseille.  
Merci au musée Cernuschi et à Paris Musées.

A l'occasion du séminaire de rentrée, le Médiateur de la **Ville de Paris**, Éric Ferrand, a présenté son rapport d'activité 2023-2024, disponible en ligne sur <https://lnkd.in/g3-y5hwB>

[#paris](#) [#mediation](#)



## Journée Portes Ouvertes à l'Hôtel de Ville de Paris

12 octobre 2024

***Lors de la Journée Portes Ouvertes organisée par la Maire de Paris, à l'Hôtel de Ville de Paris, samedi 12 octobre 2024, le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, a informé de nombreux visiteurs sur le rôle de la médiation parisienne.***

Accompagné par une partie de son équipe, le Médiateur de la Ville de Paris, a pu rencontrer de très nombreux visiteurs lors de la journée portes-ouvertes, proposée par la Maire de Paris, Anne HIDALGO, le samedi 12 octobre 2024, à l'Hôtel de Ville de Paris.

L'occasion d'informer sur son rôle, sur celui de la Mission de la Médiation et sur la présence d'une cinquantaine de représentants bénévoles dans tous les arrondissements parisiens.



12/10/2024

Avec le Médiateur de la Ville de Paris **Éric Ferrand** et la Mission de la Médiation lors des Portes ouvertes de la **Ville de Paris** samedi 12 octobre.  
[#mediation](#) [#ericferrand](#) [#paris](#)



## **Présentation de la Médiation à la Maison départementale des personnes handicapées en présence de Lamia EL AARAJE**

12 septembre 2024

Le jeudi 12 septembre 2024, dans le cadre de l'assemblée plénière de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 75), présidée par Lamia EL AARAJE, Adjointe à la Maire de Paris chargée de l'urbanisme, de l'architecture, du Grand Paris, de l'accessibilité universelle et des personnes en situation de handicap, et en présence de Servanne JOURDY, sa Directrice, Eric FERRAND a présenté le rôle et les actions de la Médiation de la Ville de Paris, avant d'échanger avec les membres présents.



\*\*\*\*\*

## **Réunion des représentants du Médiateur en présence de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 75)**

16 octobre 2024

Mercredi 16 octobre 2024, lors de la réunion mensuelle de la Mission de la Médiation, Eric FERRAND, a invité des responsables de la MDPH 75 (Maison départementale des personnes handicapées) afin de présenter l'organisation de la MDPH 75, ses activités et ses projets. A l'occasion de cette rencontre, le Médiateur de la Ville de Paris ainsi que ses représentants ont ainsi pu dialoguer avec les responsables de la MDPH 75 pour relayer les questions posées par les personnes en situation de handicap et leurs accompagnants lors des permanences dans les arrondissements.

## **Réunions de travail des Médiateurs de Paris, Marseille et Lyon**

13 novembre 2024 à Paris

24 mars 2025 à Marseille

***La Médiatrice de la Ville de Lyon, le Médiateur de la Ville de Marseille et le Médiateur de la Ville de Paris se sont retrouvés à Paris puis à Marseille pour partager les problématiques communes aux trois grandes villes.***

Le mercredi 13 novembre 2024, Sandrine SERPENTIER LINARES, Médiatrice de la Ville de Lyon, Joël GAYSSOT, Médiateur de la Ville de Marseille et le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, se sont réunis à Paris afin de partager leurs expériences et réfléchir aux moyens communs pour préserver la démocratie locale au cœur de l'action de la médiation institutionnelle.



*Joël GAYSSOT, Sandrine SERPENTIER LINARES et Eric FERRAND  
lors de leur rencontre de travail à Paris*

Les trois Médiateurs des villes de Paris, Lyon et Marseille se sont à nouveau réunis le lundi 24 mars 2025, cette fois-ci, à Marseille, afin de poursuivre leurs échanges et partager leurs expériences sur des problématiques communes aux grandes villes françaises en tant que médiateurs institutionnels territoriaux.

Parmi les enjeux communs, la question du stationnement avec des points spécifiques : le regroupement de plusieurs Forfaits post-stationnement (FPS) en cas de Recours administratif préalable obligatoire (RAPO), la possibilité de suspendre des procédures dans certaines situations (titulaires de la carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) donnant droit, en principe, au stationnement gratuit aux personnes handicapées et à leurs accompagnants, et pour les titulaires d'un abonnement de stationnement résidentiel.

Les trois Médiateurs ont convenu de se réunir à nouveau pour poursuivre leurs réflexions communes avec l'objectif de proposer, prochainement, des recommandations communes pour Paris, Marseille et Lyon.

13/11/2024

Réunion de travail constructive entre **Sandrine SERPENTIER LINARES**, Médiatrice de **Ville de Lyon**, **Joël Gayssot**, Médiateur de **Ville de Marseille** et **Éric Ferrand**, Médiateur de **Ville de Paris** : la démocratie locale au cœur de l'action de la médiation institutionnelle !

#mediation #sandrineserpentierlinares #villedelyon #joelgayssot #villedem



## **Réunion des représentants du Médiateur en présence de la Direction de la voirie et des déplacements (DVD) de la Ville de Paris**

19 novembre 2024

***Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, mardi 19 novembre 2024, des responsables de la Direction de la Voirie et des Déplacements, pour présenter l'organisation du stationnement parisien.***

Des responsables de la Direction de la voirie et des déplacements (DVD) de la Ville de Paris, ont présenté l'offre de stationnement, la tarification, la relation aux usagers et ont fait un point sur l'actualisation du stationnement à Paris.

Lors de cette réunion, le Médiateur de la Ville de Paris ainsi que les représentants du Médiateur ont pu échanger avec les responsables de la DVD en relais des interrogations des requérants parisiens formulées au cours de leurs permanences dans tous les arrondissements de Paris.



# **Assemblée générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)**

**Hôtel de Ville de Lyon**

28 et 29 novembre 2024

***Le Médiateur de la Ville de Paris est intervenu lors de la table-ronde inaugurale de l'Assemblée générale de l'AMCT (Association des médiateurs des collectivités territoriales), le jeudi 28 novembre 2024, à l'Hôtel de Ville de Lyon.***

A l'invitation de Sandrine SERPENTIER LINARES, Médiatrice de la Ville de Lyon, Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, a participé à la table-ronde inaugurale sur le thème « Service public, intérêt général et médiation territoriale », avec Amaury LENOIR, Délégué national à la Médiation au Conseil d'État, Jean-Louis WALTER, Médiateur national de France Travail, et Henriette CHAUBON, Médiatrice de la SNCF-Voyageurs.

La modératrice de cette table-ronde, Sandrine SERPENTIER LINARES, a demandé aux intervenants d'exprimer comment, selon eux, l'intérêt général et le service public guident le médiateur institutionnel et le médiateur territorial dans son action. Puis un temps a ensuite été consacré à des échanges avec la salle, composée d'adhérents de l'AMCT, d'agents des Collectivités territoriales, de Médiateurs institutionnels, de Délégués de la Défenseure des Droits ainsi que d'étudiants.



*Jean-Louis WALTER, Amaury LENOIR, Henriette CHAUBON, Eric FERRAND  
et Sandrine SERPENTIER LINARES*

## Conférence à l'Université de La Sorbonne

22 janvier 2025

**Le mercredi 22 janvier 2025, le Médiateur de la Ville de Paris est intervenu en ouverture du Colloque international de géographie - Médiation.s à l'Université de la Sorbonne à Paris.**

Autour du thème *Médiation.s, instruments et pratiques démocratiques*, Eric FERRAND a échangé avec Luca PATTARONI, professeur de sociologie à l'EPFL et Nathalie LEMARCHAND, Présidente de l'International Geographical Union, puis avec les enseignants, les chercheurs et les étudiants présents dans l'amphithéâtre pour cette première journée du colloque.

Eric FERRAND a ainsi présenté l'expérience de la Médiation de la Ville de Paris, rappelant que ce colloque arrive à un moment où la question du lien entre citoyens et institutions publiques, notamment à l'échelle locale, est plus que jamais au cœur des préoccupations démocratiques. La médiation institutionnelle municipale apparaît ainsi comme une pratique de terrain, concrète, humaine, qui vise non seulement à apaiser les conflits mais surtout à reconstruire les fondations du dialogue démocratique.



*Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris*

*avec Nathalie LEMARCHAND, Présidente de l'International Geographical Union  
et Luca PATTARONI, professeur de sociologie à l'EPFL*

## **Intervention d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris**

Colloque international de géographie  
*Médiation.s : instruments et pratiques démocratiques*  
Sorbonne Université  
22 janvier 2025

\*\*\*\*\*

### **La médiation institutionnelle municipale : réconcilier, réparer, réhumaniser l'action publique L'expérience de la Ville de Paris**

Mesdames, Messieurs,

Je vous remercie de me donner l'occasion de présenter aujourd'hui l'expérience de la Médiation de la Ville de Paris dans le cadre de vos travaux sur les instruments et les pratiques démocratiques. Ce colloque arrive à un moment où la question du lien entre citoyens et institutions publiques, notamment à l'échelle locale, est plus que jamais au cœur des préoccupations démocratiques.

En France, la crise de confiance est profonde. Selon le baromètre 2024 de la confiance politique du CEVIPOF, 70 % de nos concitoyens expriment leur défiance envers les institutions politiques, et 81 % jugent que les responsables publics sont déconnectés de leurs réalités. Dans ce paysage troublé, la médiation institutionnelle municipale apparaît comme une pratique de terrain, concrète, humaine, qui vise non seulement à apaiser les conflits mais surtout à reconstruire les fondations du dialogue démocratique.

Je voudrais aujourd'hui vous exposer l'organisation et les missions de la Médiation de la Ville de Paris, mais aussi vous proposer une réflexion sur ce qu'elle dit de la transformation de l'action publique et du rôle que les collectivités peuvent jouer dans le renouvellement du lien démocratique.

#### **Un dispositif d'écoute et d'accès universel au dialogue**

Créée pour offrir un recours amiable aux usagers confrontés à des difficultés avec l'administration municipale, la Médiation de la Ville de Paris repose sur un principe d'accès libre et universel. Tout citoyen – Parisien, visiteur, travailleur ou touriste – peut la saisir. Il suffit d'avoir tenté une démarche préalable, sans succès, auprès d'un service municipal ou d'un organisme subventionné par la Ville.

Mais notre médiation est aussi ouverte aux agents municipaux eux-mêmes, lorsqu'ils rencontrent un différend avec leur employeur.

Il ne s'agit donc pas d'un simple guichet de réclamation: c'est un espace neutre, gratuit, confidentiel et impartial, dans lequel chaque personne peut faire entendre sa voix.

La saisine est simple: elle peut se faire par courrier, par mail ou via notre site internet *mediation.paris.fr*. Une fois la demande reçue, nous instruisons chaque dossier avec le souci de replacer la parole du requérant au centre du processus. Quand les difficultés relèvent d'autres institutions – CAF, RATP, France Travail – nous orientons le demandeur vers le bon interlocuteur, tout en lui garantissant une réponse claire, contextualisée et humaine.

### **Accompagner des parcours de vie, pas seulement des dossiers**

Si la médiation municipale traite des litiges, elle n'a pas pour seul objet le droit formel. Elle se fonde sur la reconnaissance des parcours de vie, de leur complexité et de leur vulnérabilité.

Car derrière les requêtes que nous recevons – demandes de logement, de tarif social, de recours administratif, de scolarisation ou d'accès à un service – il y a souvent bien plus qu'un contentieux: il y a des vies heurtées, des parcours précaires, des situations humaines qui ne rentrent pas dans les cases. Et souvent, ce que les personnes demandent avant tout, c'est d'être comprises, écoutées, considérées.

La médiation permet alors de dénouer l'inextricable, de réparer une erreur, de rétablir un droit, parfois d'identifier une faille dans la procédure. Nous n'offrons pas de passe-droit; nous restituons de la justice, dans le respect des règles, mais avec le souci de leur adaptation au réel.

### **Une médiation de proximité, incarnée dans tout Paris**

La spécificité parisienne tient aussi à l'organisation territoriale de la médiation. Nous disposons d'un réseau d'une cinquantaine de représentants bénévoles, présents dans tous les arrondissements. Chaque mois, ils tiennent des permanences dans les mairies, les points d'accès au droit, les centres d'action sociale, la Maison départementale des personnes handicapées, le Crédit municipal, etc.

Ce maillage dense nous permet de traiter plusieurs centaines de situations chaque mois. Mais surtout, il offre une médiation incarnée, proche, accessible à celles et ceux qui n'oseraient pas écrire ou franchir seuls les portes de l'administration.

## **Une réponse à la déshumanisation de l'action publique**

Le développement massif de la dématérialisation des démarches administratives – s'il présente des avantages indéniables en termes d'efficacité – engendre aussi une nouvelle forme de violence institutionnelle pour une partie de la population. Les personnes âgées, isolées, en situation de handicap, de précarité ou en difficulté avec le numérique sont parmi les premières victimes de cette fracture. Et les jeunes générations ne sont pas épargnées non plus.

C'est pourquoi nous décrivons souvent la médiation comme une « porte dans le mur » numérique. Elle rétablit un contact humain là où l'utilisateur se heurte à un mur de silence ou d'incompréhension. Le Médiateur devient un traducteur des logiques administratives, un pédagogue des règles, un passeur entre la règle et la vie.

Comme je le dis souvent : « Remettre la question sociale au cœur de la médiation, c'est refuser que la complexité de la vie soit réduite à des cases ou à des algorithmes. »

## **Observer, alerter, proposer : la médiation comme vigie démocratique**

Au-delà des situations individuelles, la Médiation constitue un observatoire privilégié du fonctionnement municipal. Chaque dossier instruit est aussi un signal faible, une donnée qualitative sur les failles d'un système, les rigidités d'un processus, ou les conséquences inattendues d'une réforme.

Nous analysons ces signaux pour en dégager des recommandations transmises chaque année à la Maire de Paris, à la Secrétaire générale de la Ville de Paris, au Conseil de Paris, ainsi qu'à la Défenseure des droits. Nos rapports d'activité sont bien sûr publics et ils sont consultables en ligne sur notre site internet *mediation.paris.fr*. Ils servent à objectiver les tensions récurrentes, à éclairer les arbitrages politiques, à faire progresser le service public.

C'est pourquoi la Médiation n'est ni une cour d'appel, ni un contre-pouvoir, mais une instance de régulation démocratique complémentaire, qui contribue à l'amélioration continue de l'administration.

## **Une contribution locale à des enjeux globaux**

Enfin, la Médiation de la Ville de Paris s'inscrit dans un réseau plus large d'expériences internationales. En 2025, nous avons accueilli une délégation de médiateurs venus d'Argentine, du Mexique, d'Uruguay, de Colombie, du Chili et d'Espagne. Ces échanges ont montré la convergence des défis : montée des

inégalités, défiance envers les pouvoirs publics, numérisation massive, attentes de reconnaissance.

La médiation municipale apparaît, dans ces contextes variés, comme une réponse transposable et pertinente pour réparer les liens sociaux. Elle n'est pas un modèle unique, mais un principe d'action fondé sur l'écoute, le dialogue et la réparation, qui peut nourrir des politiques de proximité dans tous les territoires.

### **La médiation, un art politique du quotidien**

Je voudrais conclure en rappelant ceci : la médiation municipale n'est pas un gadget technocratique, ni une rustine de plus sur une administration fatiguée. Elle est une réponse politique, au sens premier du terme. Un art modeste mais exigeant, celui de faire tenir ensemble l'intérêt général et les réalités individuelles, la règle et la justice, le citoyen et l'institution.

Dans un monde où les liens se tendent, où la parole publique se délite, où la société se fragmente, la médiation peut être cette main tendue. Une manière de dire à chacun : « La République, c'est vous. Et vous y avez toute votre place. »

Je vous remercie.

Eric Ferrand, Médiateur de la Ville de Paris

### **Bibliographie :**

- Rapport annuel de la Médiation de la Ville de Paris, 2024
- Baromètre 2024 de la confiance politique (CEVIPOF, Sciences Po)
- Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

## **Quelques enjeux de recherche autour de la médiation pour des chercheurs en géographie.**

La médiation institutionnelle - et particulièrement la médiation institutionnelle municipale comme celle de la Ville de Paris -, permet une ouverture avec des enjeux possibles pour des recherches futures sur la médiation à suggérer aux étudiants en master ou en doctorat de géographie sur les sujets suivants :

- **les formes contemporaines de gouvernance urbaine,**
- **les inégalités sociales et territoriales d'accès aux services,**
- **la fabrique des politiques publiques locales,**
- **les nouvelles territorialités de la relation entre citoyens et institutions.**

### **Territorialisation de la médiation : enjeux d'accès et d'équité**

**Problématique :** La médiation s'inscrit dans un contexte spatial : elle se déploie dans certains quartiers, auprès de certaines populations, en réponse à des inégalités d'accès aux services

#### **Enjeux de recherche :**

- Où et comment la médiation municipale s'implante-t-elle dans le tissu urbain ?
- Quelles zones urbaines connaissent une plus forte sollicitation de la médiation ? Pourquoi ?
- La médiation contribue-t-elle à corriger des inégalités territoriales?

### **Médiation, gouvernance urbaine et régulation des conflits**

**Problématique :** Dans un contexte de transformation de la gouvernance locale, la médiation devient un outil de régulation entre citoyens et institutions.

#### **Enjeux de recherche :**

- Quel est le rôle de la médiation dans la gouvernance des grandes villes ?
- Comment la médiation traduit-elle une reconfiguration des modes de régulation des conflits ?
- Quels rapports de pouvoir se révèlent ou se réajustent par la médiation ?

## **Médiation et géographie du lien social**

**Problématique :** La médiation est aussi un vecteur de lien social dans une ville marquée par la diversité, les inégalités et parfois la défiance envers les institutions.

### **Enjeux de recherche :**

- Comment la médiation retisse-t-elle des liens entre usagers et institutions ?
- La médiation favorise-t-elle une reterritorialisation du lien civique ?
- Quelle géographie du "care institutionnel" peut-on observer dans la ville ?

## **Numérisation des services publics et fractures territoriales**

**Problématique :** Le passage au "tout numérique" transforme les relations entre les usagers et l'administration et génère de nouvelles formes de marginalisation.

### **Enjeux de recherche :**

- Quelles sont les implications territoriales de la dématérialisation des services publics ?
- Comment la médiation municipale intervient-elle dans la gestion des inégalités numériques ?
- Peut-on cartographier la "fracture numérique" à Paris à partir des réclamations adressées à la Médiation ?

## **Circulations, comparaisons et transpositions internationales**

**Problématique :** La médiation municipale n'est pas une spécificité parisienne : elle circule entre villes et s'internationalise, comme le montrent les délégations étrangères reçues à Paris.

### **Enjeux de recherche :**

- Quelles circulations en médiation créer entre les villes ?
- Peut-on penser une géopolitique de la médiation municipale ?
- En quoi la médiation à Paris peut-elle servir de modèle (ou non) à d'autres villes mondiales ?

## **Médiation et justice spatiale**

**Problématique :** La médiation rend visibles les tensions entre normes administratives et réalités sociales. Elle peut être étudiée comme révélateur d'injustices spatiales.

### **Enjeux de recherche :**

- Comment la médiation municipale contribue-t-elle à une plus grande justice spatiale ?
- Quels types de conflits (logement, mobilités, accès aux droits) révèlent une géographie de l'injustice ?
- La médiation est-elle une réponse institutionnelle à des inégalités produites par la ville elle-même ?

22/01/2025

Intervention-discussion d'**Éric Ferrand**, Médiateur de la **Ville de Paris** mercredi 22 janvier en ouverture du Colloque international Médiation.s à la **Sorbonne Université** sur le thème "Médiation.s, instruments et pratiques démocratiques" avec **Luca Pattaroni**, professeur de sociologie à l'**EPFL** et **Nathalie LEMARCHAND**, Présidente de l'**INTERNATIONAL GEOGRAPHICAL UNION**.

#mediation #mediations #ericferrand #xavierbernier #davidgoeury #delphi



## **Accueil des Médiateurs hispano-américains à l'Hôtel de Ville de Paris**

10 mars 2025

***Le Médiateur de la Ville de Paris a accueilli, le lundi 10 mars 2025, à l'Hôtel de Ville de Paris, une délégation de 50 défenseurs et médiateurs venus d'Argentine, du Mexique, de Colombie, d'Uruguay, du Chili, du Guatemala, du Costa Rica et d'Espagne. Un échange international pour renforcer la médiation locale.***



A l'invitation d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, la délégation de défenseurs et de médiateurs du réseau ibéro-américain AGOL, accompagnée par leur président, Ismael RINS, ainsi que par Geneviève GARRIGOS, Conseillère de Paris et Présidente de la Commission Internationale du Conseil de Paris, et par Santiago SERRANO, Médiateur du Département de Seine-Saint-Denis, ont eu l'opportunité de partager leurs expériences et de renforcer les liens de coopération entre médiateurs locaux, dans un esprit de solidarité internationale.

Cette rencontre a permis de souligner l'importance du rôle des médiateurs dans la préservation de la justice sociale et la promotion des droits humains dans les villes, tant en Europe qu'en Amérique latine. En particulier, l'échange a porté sur les pratiques innovantes et les défis communs auxquels sont confrontés ces acteurs de la médiation institutionnelle dans leurs pays respectifs.

L'événement a été suivi d'une visite de l'Hôtel de Ville de Paris, puis de la tour Eiffel, avant que la délégation ne se rende au *3ème Congrès international de toutes les médiations*, organisé à Angers du 12 au 14 mars 2025. Lors de ce congrès, Eric FERRAND est d'ailleurs intervenu sur le rôle de la médiation institutionnelle (lire page 115).

Ce type de rencontre renforce non seulement les liens entre les médiateurs du monde entier, mais contribue également à un meilleur partage des pratiques et à une meilleure compréhension des enjeux globaux de la médiation en matière de droits humains et de démocratie.

Ces échanges sont essentiels pour améliorer nos services publics, qui bénéficient directement aux Parisiennes et aux Parisiens.



*Autour d'Eric FERRAND et de son équipe,  
Geneviève GARRIGOS, Santiago SERRANO, Ismael RINS,  
et la délégation des Médiatrices et Médiateurs d'Espagne et d'Amérique latine*

10/03/2025

Le Médiateur de la **Ville de Paris**, **Éric Ferrand**, et l'équipe de la Mission de la Médiation avec **Nicolas Marquis**, ont accueilli, hier, à l'Hôtel de Ville, une importante délégation de Médiatrices et de Médiateurs nationaux et locaux hispano-américains de **Alianza AGOL** accompagnée par leur Président, **Ismael Rins**, en présence de **Genevieve Garrigos**, Présidente de la Commission des Relations internationales du Conseil de Paris et de **Santiago Serrano**, Médiateur du Département de Seine-Saint-Denis. Une rencontre précieuse pour échanger sur le rôle démocratique essentiel de la médiation institutionnelle avant l'**International Congress for all mediations** auquel participera le Médiateur de la Ville de Paris.

[#médiation](#) [#paris](#) [#médiations2025](#) [#alianzaagol](#)

Crédit : Jean-Baptiste Gurliat / Ville de Paris



# Congrès International des Médiations à Angers

13 mars 2025

***Lors du Congrès International des Médiations à Angers, Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris a participé, le jeudi 13 mars 2025, à une table ronde consacrée à la médiation institutionnelle.***



Sous l'intitulé *La médiation institutionnelle, ambassadrice du dialogue pour les citoyens et l'administration*, cette table ronde a réuni des médiateurs issus de diverses institutions françaises et espagnoles, pour explorer les pratiques, les défis et les leviers d'impact de cette forme spécifique de médiation, essentielle au fonctionnement démocratique.

Cette table ronde a permis de nombreux échanges entre les intervenants et avec le public de la salle. Autour de la modératrice, Elsa COSTA, médiatrice internationale à l'OCDE, étaient présents Laurent BATSCH, Médiateur de la Région Île-de-France ; Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris ; Giuseppe ESCARTIN, Médiateur de la Ville de Sabadell (Espagne) ; Anne BARATIN, médiatrice administrative libérale ; Jean-Louis WALTER, Médiateur national France Travail.

Le Médiateur de la Ville de Paris a ainsi insisté sur l'importance de l'accueil physique et de la réponse systématique aux citoyens ; sur l'utilisation d'un réseau de bénévoles pour rendre la médiation accessible dans les quartiers ; sur la vision politique de la médiation, c'est à dire réduire le fossé entre citoyens et institutions.

En conclusion de cette table ronde, plusieurs propositions ont été formulées :

- Renforcer la visibilité de la médiation institutionnelle auprès des citoyens (campagnes d'information, présence physique renforcée).
- Systématiser les rapports annuels publics avec recommandations pour influencer sur les politiques publiques et améliorer les services.
- Développer la formation continue des médiateurs à l'écoute active, à l'équité administrative et à la communication non violente.
- Créer des réseaux de médiateurs inter-institutionnels pour traiter les situations complexes et croiser les expertises.
- Simplifier les documents administratifs en associant des panels de citoyens pour tester leur accessibilité et leur lisibilité.



*Laurent BATSCH, Médiateur de la Région Île-de-France ; Eric FERRAND ; Giuseppe ESCARTIN, Médiateur de la Ville de Sabadell (Espagne) ; Anne BARATIN, médiatrice administrative libérale ; Jean-Louis WALTER, Médiateur national France Travail et Elsa COSTA, médiatrice internationale à l'OCDE, modératrice de la table ronde*

## **Assemblée citoyenne à l'Hôtel de Ville de Paris**

2 avril 2025

En amont de chaque Conseil de Paris, un espace *veille et interpellation* est organisé avec les membres des instances citoyennes parisiennes. Ce pré-conseil citoyen leur permet d'échanger avec les élus et les acteurs municipaux sur les actualités majeures pour la Ville et les Parisiens, et de les interpellier et les questionner.

Ainsi, mercredi 2 avril 2025, à l'invitation d'Anouch TORANIAN, Adjointe à la Maire de Paris en charge de la vie associative, de la participation citoyenne et du débat public, Eric FERRAND est venu présenter, à la tribune du Conseil de Paris, son rôle de Médiateur de la Ville de Paris ainsi que l'organisation de la Mission de la Médiation avant d'échanger avec les participants.

\*\*\*\*\*

## **Réunion du Cercle de la Médiation Française**

3 avril 2025

***Le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, a participé le 3 avril 2025 à l'Assemblée Générale constitutive du Cercle de la Médiation Française.***

L'objectif du *Cercle de la Médiation Française* est de regrouper, autour des professionnels de la médiation, celles et ceux qui souhaitent contribuer à l'essor de cette démarche de règlement à l'amiable des conflits.

A l'initiative du Médiateur de *France Travail*, Jean-Louis WALTER, ce *Cercle de la Médiation Française* a vocation à s'articuler autour de trois thèmes majeurs : échanger, partager, innover.

Parmi les missions : assistance, échanges d'informations, analyses juridiques partagées, formations, représentations, organisation de colloques et toutes activités susceptibles d'améliorer la qualité de service de la médiation.

Une bonne coordination des moyens, avec une importante action de terrain doit permettre à l'usager de trouver plus facilement le bon interlocuteur pour traiter son litige et apaiser le conflit. Un regard attentif sera porté sur le monde étudiant et universitaire.

Cette rencontre a réuni une assemblée très importante de médiatrices et de médiateurs d'institutions et de services publics français.

## Réunion des représentants du Médiateur en présence du Président du Comité d'éthique de la Police municipale

28 avril 2025

***Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, le lundi 28 avril 2025, Michel DELPUECH, le nouveau Président du Comité d'éthique de la Police municipale, à présenter les grands axes de sa mission.***

A l'occasion de la rencontre mensuelle du Médiateur de la Ville de Paris avec ses représentants bénévoles, le nouveau Président du Comité d'éthique de la Police municipale, Michel DELPUECH, est venu exposer les grands axes de sa mission. Ancien Préfet de Police de Paris, Michel DELPUECH a pris la succession de Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits, qui en a assuré la Présidence depuis sa création en février 2002 jusqu'en février 2025. Pour rappel, la Mission de la Médiation accueille en son sein le Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale et Eric FERRAND siège au Comité en tant que membre invité.



## Réunion des représentants du Médiateur en présence de Paris Habitat

18 juin 2025

***Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, le mercredi 18 juin 2025, le bailleur social Paris Habitat pour présenter son organisation.***

A l'invitation du Médiateur de la Ville de Paris, l'adjoint à la Directrice générale de *Paris Habitat*, Monsieur Christophe VITU et Madame Sylvie LORIETTE, la Cheffe du service de médiation du locataire, ont, après une présentation détaillée, longuement répondu aux nombreuses questions des représentants du Médiateur de la Ville de Paris, qui se faisaient ainsi les relais des Parisiennes et des Parisiens qui se rendent dans les différentes permanences de la Médiation de la Ville de Paris.



*Les responsables de Paris Habitat en présence d'Éric FERRAND, de l'équipe de la Mission de la Médiation et des représentants du Médiateur de la Ville de Paris*

## Journée Portes-Ouvertes à l'Hôtel de Ville de Paris

21 juin 2025

**Lors de la Journée Portes Ouvertes organisée à l'Hôtel de Ville de Paris, le samedi 21 juin 2025, le Médiateur de la Ville de Paris a accueilli et informé de nombreux visiteurs sur la Mission de la Médiation.**

A l'occasion de la journée portes-ouvertes proposée par la Maire de Paris, Anne HIDALGO, le samedi 21 juin 2025 à l'Hôtel de Ville de Paris, le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, accompagné par son équipe, a informé de très nombreux visiteurs sur le rôle de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris et sur la présence d'une cinquantaine de ses représentants bénévoles dans tous les arrondissements parisiens.



21/06/2025

A l'occasion de la journée portes-ouvertes de samedi 21 juin à l'Hôtel de Ville de Paris, le Médiateur **Éric Ferrand** a rencontré de nombreux citoyens et usagers venus s'informer sur le rôle de la Mission de la Médiation de **Ville de Paris** : un service gratuit et accessible à tous, dans tous les arrondissements et en ligne sur le site [mediation.paris.fr](https://mediation.paris.fr)

**Anne Hidalgo Marie Villette** **Frédérique Lancestremere Krstel Lessard** **Vincent Morel** **Nicolas Marquis**

#mediation #paris #mediateur



## Colloque sur la Médiation à l'Université Panthéon-Assas à Paris

25 juin 2025

***Le Médiateur de la Ville de Paris a participé le mercredi 25 juin 2025 au colloque anniversaire de l'association des Médiateurs Diplômés de Panthéon-Assas (MDPA) autour du thème « Célébrer la Médiation dans son unité et ses multiples champs ».***

Ouvert par Stéphane BRACONNIER, président de l'Université Paris Panthéon-Assas, puis présenté par Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, fondatrice du D.U. *La médiation*, ce colloque anniversaire avait pour thème: « La médiation : sa fondation, ses fondamentaux ».

A cette occasion, Eric FERRAND était invité à s'exprimer sur la portée sociale de la médiation dans le cadre de sa fonction de Médiateur de la Ville de Paris, et sur la médiation institutionnelle et territoriale.



*Jean-Marc BOUILLON, président de l'Association MDPa, Brigitte RAYNAUD, Magistrate et Conseillère Justice au SG-CIDPR, Eric FERRAND et Lucie MAYER, co-directrice du D.U. La Médiation et professeure à l'Université Panthéon-Assas*

**Contribution d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris**  
Colloque « *Célébrer la Médiation - La médiation : sa portée sociale* »  
Université Paris Panthéon-Assas - 25 juin 2025

\*\*\*\*\*

**Réconcilier, réparer, réhumaniser :  
la portée sociale de la médiation institutionnelle**

**La médiation institutionnelle : une exigence démocratique**

Célébrer les vingt-cinq ans du Diplôme universitaire « *La Médiation* » à l'Université Paris Panthéon-Assas, c'est reconnaître le chemin parcouru par une discipline devenue indispensable à la vitalité démocratique. C'est aussi rappeler que la médiation, loin d'être une simple méthode de résolution amiable des différends, est une philosophie de l'action publique fondée sur l'écoute, la confiance et la justice.

À Paris, la médiation institutionnelle municipale s'inscrit dans cette logique : offrir à chacun un espace neutre, indépendant et accessible pour dialoguer avec son administration. Dans une période où la défiance envers les institutions publiques s'amplifie, la Médiation de la Ville de Paris joue un rôle essentiel pour retisser les liens entre citoyens et service public. Elle n'est ni un recours hiérarchique, ni une instance politique : elle est un tiers impartial, garant du respect des droits, de l'équité et du dialogue.

Cette indépendance n'est pas une déclaration d'intention : elle est inscrite dans les statuts du Médiateur de la Ville de Paris, qui ne reçoit d'instruction de quiconque, ni de l'exécutif municipal, ni de l'administration. Cette autonomie absolue constitue le fondement de sa légitimité et de la confiance que lui accordent les Parisiennes et Parisiens ainsi que tout usager qui souhaite lui adresser une requête.

**Un tiers neutre au service du dialogue civique**

La médiation institutionnelle ne cherche pas à s'opposer à l'administration, mais à en améliorer l'écoute et la justesse. Elle agit dans l'entre-deux : entre la règle et la réalité, entre l'application du droit et la perception d'injustice. Le Médiateur n'est ni juge ni avocat ; il est un facilitateur, un pédagogue au service de la compréhension mutuelle, un acteur de la démocratie locale.

Toute personne – habitant, agent, association, visiteur – peut saisir le Médiateur lorsqu'elle estime qu'une décision administrative est injuste, incompréhensible ou restée sans réponse. Chaque année, plus de 5 000 saisines sont instruites par la Médiation de la Ville de Paris. Derrière ces chiffres, il y a avant tout des parcours humains : des incompréhensions levées, des droits rétablis, des liens restaurés.

Le Médiateur ne tranche pas ; il écoute, reformule, explique, propose. Son autorité ne réside pas dans le pouvoir de contrainte, mais dans la force de la raison, de la transparence et de la confiance. C'est parce qu'il est neutre, indépendant et impartial qu'il peut inviter chacun – administration comme citoyen – à se comprendre autrement.

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

### **Une médiation ancrée dans le réel et dans la proximité**

La Médiation institutionnelle parisienne repose sur une organisation unique en France et même en Europe : une mission permanente composée d'agents publics et d'une cinquantaine de représentantes et représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens. Tous les jours, ils accueillent les usagers dans les mairies, les Maisons de la Justice et du Droit, les Points d'accès au droit, les Maisons des Solidarités, les centres sociaux, la Maison départementale des personnes handicapées, ou encore à l'Académie du Climat et au Crédit municipal de Paris.

Ce maillage territorial spécifique incarne une exigence forte de proximité démocratique. Il permet à la médiation d'être une présence vivante dans la cité, au plus près de celles et ceux qui n'osent plus franchir la porte de l'administration. Dans ces espaces d'accueil, la médiation institutionnelle retrouve sa fonction première : rendre la parole au citoyen, rétablir l'écoute dans la relation publique.

### **Réparer les injustices ordinaires et prévenir les crises**

La Médiation institutionnelle ne conteste pas les politiques publiques ; elle en corrige les effets parfois injustes. Lorsqu'une règle produit un résultat inéquitable, le Médiateur propose des ajustements, suggère des évolutions, ou alerte sur des pratiques inadaptées. Il ne réforme pas la norme, mais il éclaire la manière dont elle s'applique à la vie des gens.

Ainsi, la Médiation de la Ville de Paris agit à deux niveaux :

- Elle répare, au cas par cas, des injustices individuelles, des erreurs de procédure, des malentendus ou des rigidités administratives.
- Elle identifie, par l'analyse des saisines, des signaux faibles révélateurs de dysfonctionnements systémiques, et en fait part à l'administration pour qu'elle puisse y remédier.

Cette double fonction – curative et préventive – confère à la médiation institutionnelle une véritable portée de transformation publique. Elle aide l'administration à progresser sans la désavouer, et le citoyen à être entendu sans s'opposer.

### **Indépendance et impartialité : les piliers de la confiance**

L'autorité morale du Médiateur repose sur trois principes indissociables : l'indépendance, la neutralité et l'impartialité.

Indépendance, parce qu'il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité, ni politique ni administrative.

Neutralité, parce qu'il ne prend parti pour aucune des parties en cause.

Impartialité, parce qu'il juge les faits selon la seule équité, sans considération hiérarchique, sociale ou politique.

Ces principes ne sont pas abstraits : ils sont garantis par le cadre statutaire de la Médiation et incarnés chaque jour par une pratique éthique de l'écoute et de la transparence. Ils distinguent la médiation institutionnelle d'autres formes de médiation sociale, en lui conférant un rôle de tiers institutionnel indépendant dans le fonctionnement démocratique de la collectivité.

Loin d'être un contre-pouvoir, le Médiateur est un pouvoir d'équilibre. Il ne commande pas, il convainc. Son autorité repose sur la qualité du dialogue et sur la confiance que lui accordent les citoyens et les services.

### **Une fonction de régulation démocratique**

Depuis 2017, la Médiation de la Ville de Paris exerce également, à la demande du Tribunal administratif de Paris, des médiations juridictionnelles. Ces procédures, encadrées par la loi, suspendent le contentieux pour rechercher une solution amiable. Entre 2018 et 2025, soixante-dix-huit saisines de ce type ont été instruites, impliquant des usagers, des agents municipaux ou des établissements publics comme l'AP-HP ou la Préfecture de Police.

Ce dialogue institutionnalisé entre la justice et la médiation illustre bien la place croissante de cette dernière comme outil d'apaisement démocratique. Elle montre qu'un différend, avant d'être un conflit juridique, est souvent un malentendu relationnel. La médiation institutionnelle permet de le dénouer dans le respect des droits et de la dignité de chacun.

## **La médiation comme promesse sociale et politique**

La portée sociale de la médiation institutionnelle est immense. En redonnant une voix à ceux qui n'en ont plus, elle lutte contre la triple fracture sociale, culturelle et numérique qui fragilise nos sociétés. En restaurant la confiance entre l'administration et les citoyens, elle contribue à réhumaniser la puissance publique.

Chaque rencontre, chaque écoute, chaque explication donnée devient un acte politique au sens noble du terme : celui qui consiste à remettre l'humain au cœur de l'action publique. Rencontrer une personne, c'est déjà résoudre la moitié de son problème. L'autre moitié se résout par la reconnaissance mutuelle, par l'attention sincère que la médiation rend possible.

## **Faire vivre une démocratie de la relation**

Depuis plus de dix ans, la Médiation de la Ville de Paris agit selon une boussole simple et exigeante : réconcilier, réparer, réhumaniser.

Réconcilier les citoyens et leurs institutions ;

Réparer les injustices ordinaires ;

Réhumaniser l'administration et la relation civique.

Telle est la mission de la médiation institutionnelle : faire vivre, au sein de l'État et des collectivités, une démocratie de la relation, fondée sur la compréhension, la confiance et la dignité.

Dans un monde saturé de procédures, la médiation rappelle que le droit ne suffit pas s'il ne se conjugue pas à la justice. Dans une société traversée par le doute, elle réaffirme qu'il n'y a pas de République sans respect, ni de service public sans humanité.

C'est cette conviction, profondément sociale et éminemment politique, qui guide chaque jour notre engagement : celui de faire de la médiation institutionnelle un levier de confiance et un rempart contre l'indifférence.

Le nouveau rapport d'activité du Médiateur de la **Ville de Paris** **Éric Ferrand** est disponible et il est accessible en ligne sur le site de la Médiation de la Ville de Paris

: <https://lnkd.in/g3-y5hwB>

#médiation #paris #médiateur #collectivités #servicepublic



En 2024,  
la Mission de la Médiation, c'est :

4 916 dossiers traités

8 000 entretiens réalisés en présentiel  
(soit environ 6 500 heures d'entretiens)

9 200 entretiens téléphoniques

26 400 courriels échangés

Écouter avec bienveillance

Renouer le dialogue

Lancer des alertes

Réparer des injustices

Réhumaniser l'administration

Accompagner, épauler, orienter

Réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics

Le Médiateur de la Ville de Paris,

un acteur de la démocratie locale

## Séminaire de la Mission de la Médiation Théâtre de la Concorde - Paris

22 septembre 2025

***Le lundi 22 septembre 2025, Eric FERRAND a réuni l'équipe de la Mission de la Médiation ainsi que ses représentants parisiens, au Théâtre de la Concorde à Paris.***

C'est au Théâtre de la Concorde, dirigée par Elsa BOUBLIL, que le Médiateur de la Ville de Paris, a organisé son séminaire de rentrée. L'occasion de remercier le travail accompli par toute l'équipe de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris ainsi que par tous les représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens. Eric FERRAND a également présenté son rapport d'activité avec de nouvelles recommandations.



22/09/2025

Le Médiateur de la **Ville de Paris**, **Éric Ferrand** a réuni, lundi 22/09/2025, son équipe et ses représentants parisiens lors du séminaire de rentrée au **Théâtre de la Concorde** à l'occasion de la publication du nouveau rapport d'activité de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris ([mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)).

Remerciements à **Elsa Boubliil**, à **Thierry Charlois** et à toute l'équipe du **Théâtre de la Concorde**.

Crédits photos : Joséphine Brueder / Ville de Paris

#médiation #paris #médiateur #servicepublic #collectivités



# Présentation du rapport d'activité 2024-2025 du Médiateur de la Ville de Paris aux Médiatrices et Médiateurs des services publics

13 octobre 2025

***Dans le cadre de la Semaine de Médiation, le Médiateur de la Ville de Paris a présenté, lundi 13 octobre 2025, son rapport d'activité aux Médiatrices et aux Médiateurs des services publics.***

La semaine nationale de la Médiation s'est ouverte à l'Hôtel de Ville de Paris, lundi 13 octobre 2025, par la présentation du rapport d'activité du Médiateur de la Ville de Paris.

Eric FERRAND a ainsi présenté l'organisation et l'activité de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris aux partenaires médiatrices et médiateurs des services publics (bailleurs sociaux, Caisse d'Allocations Familiales, Ville de Lyon, Université Panthéon-Assas, Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, Points d'Accès au Droit parisiens, ...) ainsi que du Pôle médiation du Tribunal administratif de Paris,



Cette rencontre entre les médiatrices et les médiateurs présents a aussi été l'occasion d'échanger et de partager les expériences de médiation au sein des différentes institutions publiques.



*Réunis pour la présentation du rapport d'activité d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, l'équipe de la Mission de la Médiation parisienne avec les Médiatrices et des Médiateurs d'Elogie-Siemp, de la RIVP, de Paris Habitat, de CDC-Habitat, de la CAF, des Points d'accès au Droit, du Tribunal administratif de Paris, et la Médiatrice de la Ville de Lyon.*

13/10/2025

Dans le cadre de la Semaine de Médiation, **Éric Ferrand**, Médiateur de la **Ville de Paris**, a présenté, lundi 13/10/2025, son rapport d'activité aux Médiatrices et aux Médiateurs des services publics (bailleurs sociaux, tribunal administratif, CAF, Ville de Lyon, MDPA Panthéon-Assas, AMCT, Points d'accès au droit parisiens, etc). L'occasion d'échanger et de partager les expériences de médiation au sein des institutions publiques.

Crédits photos : Henri Garat / Ville de Paris

<https://lnkd.in/g3-y5hwB>

#mediation #paris #mediateur #servicepublic #AMCT



# Séminaire des Délégués de la Défenseure des Droits et des Médiateurs institutionnels à la Direction régionale Ile-de-France de *France Travail*

6 novembre 2025

***Le Médiateur de la Ville de Paris était représenté, jeudi 6 novembre 2025, par Nicolas MARQUIS, responsable administratif de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris, lors du séminaire des Délégués de la Défenseure des Droits et des médiateurs institutionnels.***

Lors de ce séminaire principalement consacré à des échanges d'actualité, les acteurs des médiations institutionnelles ainsi que les délégués de la Défenseure des Droits ont ainsi échangé sur des nombreux sujets communs à leurs institutions ainsi qu'au fonctionnement de leurs organisations.



## Réunion des représentants du Médiateur de la Ville de Paris en présence de la Directrice de la Direction du Logement et de l'Habitat

17 novembre 2025

***Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, lundi 17 novembre 2025, la Directrice de la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris pour présenter son organisation.***

A l'invitation du Médiateur de la Ville de Paris, Madame Doan LEBEL, Directrice de Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris pour une présentation détaillée de l'organisation de la DLH puis un échange avec les représentants du Médiateur de la Ville de Paris, qui se font ainsi les relais des Parisiennes et des Parisiens qui se rendent dans les différentes permanences de la Médiation de la Ville de Paris.



*Madame Doan LEBEL, Directrice de la Direction du Logement et de l'Habitat de la Ville de Paris lors de la présentation de son organisation en présence d'Eric FERRAND, de l'équipe de la Mission de la Médiation et des représentants du Médiateur.*

# Présentation du rapport d'activité 2024-2025 aux délégués parisiens de la Défenseure des Droits

5 décembre 2025

***Le Médiateur de la Ville de Paris a présenté, vendredi 5 décembre 2025, son rapport d'activité ainsi que l'organisation de la Mission de la Médiation aux délégués parisiens de la Défenseure des Droits.***

A l'occasion de la présentation de son rapport annuel d'activité, le Eric FERRAND a réuni ses représentants bénévoles parisiens et invité les Délégués de Paris de la Défenseure des Droits.

Chaque institution a ainsi présenté son organisation et ses actions tout en partageant leurs enjeux communs.

Yannis ZOUARHI, délégué en charge de la lutte contre les discriminations et accès aux droits du Pôle régional Ile-de-France auprès de la Défenseure des Droits et ses collègues parisiens ont également répondu aux questions posées par les représentants bénévoles du Médiateur de la Ville de Paris.



*Réunion pour la présentation du rapport d'activité du Médiateur de la Ville de Paris, en présence de l'équipe de la Mission, des représentants bénévoles du Médiateur et des délégués parisiens de la Défenseure des Droits.*



*Lors de la réunion, Yannis ZOUARHI, délégué en charge de la lutte contre les discriminations et accès aux droits du Pôle régional Ile-de-France auprès de la Défenseure des Droits et Eric FERRAND ont répondu aux questions des représentants bénévoles du Médiateur de la Ville de Paris*



# LA CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

## *Préambule*

**L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut** (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services. À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

**Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité.** Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

**Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions** ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'Association Nationale des Médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

**L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.**

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle :

### ***Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale***

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

### ***Article 2 : Le Médiateur***

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

#### *1- Impartialité et indépendance*

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

#### *2- Compétence et efficacité*

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. Il s'engage

à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

### **Article 3 : Le processus de médiation**

#### *1- Information et communication*

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

#### *2- Gratuité*

Le recours au médiateur est gratuit.

#### *3- Confidentialité*

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

#### *4- Déroulement de la médiation*

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

### *5- Fin de la médiation*

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

### **Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration**

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs ;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé à la Défenseure des droits.

\*\*\*\*\*

# LES PERMANENCES DU MÉDIATEUR



## MODALITÉS D'INSCRIPTION ET COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

SUR LE SITE [mediation.paris.fr](https://mediation.paris.fr)

OU EN APPELANT AU **3975**

**MAIRIE DE PARIS CENTRE (1<sup>ER</sup>, 2<sup>È</sup>, 3<sup>È</sup> ET 4<sup>È</sup>)** – LE LUNDI APRÈS-MIDI  
2, RUE EUGENE SPULLER - 75003 PARIS

**MISSION DE LA MÉDIATION – HÔTEL 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** – 1 SAMEDI SUR 2 ET 1 MERCREDI SUR 2 (SUR RENDEZ-VOUS)  
55, RUE DES FRANCS-BOURGEOIS – 75004 PARIS

**MAIRIE DU 5<sup>È</sup>** – LE JEUDI MATIN  
21, PLACE DU PANTHEON - 75005 PARIS

**MAIRIE DU 6<sup>È</sup>** – LES 1<sup>ER</sup> ET 3<sup>E</sup> MERCREDIS MATIN DU MOIS  
78, RUE BONAPARTE - 75006 PARIS

**MAIRIE DU 7<sup>È</sup>** – LE MARDI APRÈS-MIDI  
116, RUE DE GRENELLE - 75007 PARIS

**MAIRIE DU 8<sup>È</sup>** – LE MARDI APRÈS-MIDI (PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE)  
3, RUE DE LISBONNE - 75008 PARIS

**MAIRIE DU 9È – LE VENDREDI MATIN**

6, RUE DROUOT - 75009 PARIS

**MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU 9È – LE MERCREDI MATIN**

69, RUE DE LA VICTOIRE - 75009 PARIS

**MAIRIE DU 10È – LE JEUDI APRÈS-MIDI**

72, RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN - 75010 PARIS

**MAISON 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 LUNDI EN SOIRÉE, LE MARDI MATIN ET LE MERCREDI APRÈS-MIDI**

12, PLACE LEON BLUM - 75011 PARIS

**MAISON DES SOLIDARITÉS DU 11È – LE JEUDI MATIN**

130, AVENUE LEDRU-ROLLIN - 75011 PARIS

**MAIRIE DU 12È – LE MARDI APRÈS-MIDI**

130, AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS

**CENTRE D'ANIMATION MAURICE RAVEL DU 12È – LE LUNDI APRÈS-MIDI**

6, AVENUE MAURICE RAVEL - 75012 PARIS

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

1, PLACE D'ITALIE - 75013 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13È - LE VENDREDI APRÈS-MIDI**

33, BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 13È – LE MARDI**

45, ALLEÉ PARIS-IVRY - 75013 PARIS

**MAIRIE DU 14È – LE LUNDI EN SOIRÉE, LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE**

2, PLACE FERDINAND BRUNOT - 75014 PARIS

**MAISON DES SOLIDARITÉS DU 14È – LE MARDI MATIN**

14, RUE BREZIN - 75014 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT PARIS SUD – LE LUNDI MATIN**

99, RUE D'ALLERAY - 75015 PARIS

**MAIRIE DU 15È – LE LUNDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE**

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 SOIRÉE**

71, AVENUE HENRI MARTIN - 75016 PARIS

**MAIRIE DU 17È – LE LUNDI APRES-MIDI ET LE VENDREDI APRÈS-MIDI (PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE)**

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 SOIRÉE**

1, PLACE JULES JOFFRIN - 75018 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 18È – LE MARDI APRÈS-MIDI**

2, RUE DE SUEZ - 75018 PARIS

**MAIRIE DU 19È – LE MARDI APRÈS-MIDI ET LE JEUDI EN SOIRÉE**

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 SOIRÉE**

6, PLACE GAMBETTA - 75020 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 20È – LE MERCREDI MATIN**

18, RUE RAMUS - 75020 PARIS

**CONTACTS DES PERMANENCES TELEPHONIQUES :**

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

**MAIRIE DU 8È - 01 44 90 75 08**

**MAIRIE DU 17È - 01 44 69 17 17**

**PROCHAINES OUVERTURES DE PERMANENCES :**

**MAIRIE DU 14È (NOUVEAUX HORAIRES) ET MAIRIE DU 15È (NOUVEAUX HORAIRES)**



VILLE DE PARIS  
**Mission de la Médiation**

1, place Baudoyer

75004 Paris

**Courriel :**

mediation-paris@paris.fr

**Site internet :**

mediation.paris.fr

**Téléphone :**

39 75

01 42 76 73 43

