



RAPPORT | **2014** | **2015**
du **MÉDIATEUR**
DE LA VILLE DE PARIS

SOMMAIRE



04 *Édits*

Petite introduction à la médiation

- La médiation, pour quoi faire ?
- Comment ça marche ?

06

La médiation à la Ville de Paris

- Trois moyens pour saisir le Médiateur
- Suivre l'activité du Médiateur en direct
- Des demandes de médiation très variées
- Un objectif : résoudre les litiges pour tous
- Améliorer la collaboration avec les services administratifs et les bailleurs sociaux.

10

Dans quels cas le Médiateur peut-il vous aider ?

- VRAI ou FAUX ?
- C'est du vécu !

Quelques exemples concrets de demandes de médiation

18

Récapitulatif des propositions du Médiateur de la Ville de Paris

- Le scolaire et le périscolaire
- Les conservatoires d'arrondissement
- La voirie et les déplacements
- Le service Facil' Familles
- La jeunesse et les sports
- Les crèches
- Divers

42

La médiation en plein développement

- Dans une permanence d'un représentant du Médiateur
 - Les conventions partenariales
- Éric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de Paris, élu à la présidence de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)
 - Les Médiateurs de services au public
 - Le recours au Médiateur de la Ville de Paris est gratuit et amiable

46

Pour préserver le lien précieux liant les Parisiens à leur administration, et parce que nous savons que leurs parcours s'accompagnent parfois de questionnements ou de doutes, nous avons souhaité offrir un service de médiation garantissant une écoute et une disponibilité permanentes.

C'est la mission qui a été confiée à **Éric FERRAND** en juillet 2014.

Entouré de nombreux bénévoles qui effectuent à ses côtés un travail remarquable, il ouvre un indispensable espace de dialogue avec les Parisiens. Accompagné de ses équipes, il s'engage au quotidien pour que toutes les questions trouvent des réponses adaptées, pour que toutes les requêtes soient entendues, pour que les injustices soient réparées et pour que personne ne se sente égaré dans les démarches administratives qu'il faut parfois mener.

Le Médiateur de Paris peut ainsi sensibiliser l'exécutif et l'administration à des sujets préoccupant les Parisiens et émettre des propositions de réformes ou de modifications de règlements afin de simplifier les démarches des usagers.

Au-delà du service aux Parisiens, il joue également un rôle institutionnel important, comme en témoigne son élection récente comme Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

Cette année, les multiples rencontres avec les usagers et l'étude approfondie de leurs demandes ont permis d'établir un rapport qui contribuera à la construction d'une politique plus équitable et équilibrée.

Ce rapport, fruit d'un travail essentiel que je veux saluer, constitue en effet un guide exigeant pour progresser vers une meilleure compréhension du service public par les usagers, une amélioration des dispositifs qu'il propose et une plus grande valorisation de son sens et de son importance.

Anne HIDALGO
Maire de Paris



Un an après ma nomination comme Médiateur de la Ville de Paris par la Maire de Paris, Anne HIDALGO, que je remercie pour sa confiance, j'ai le plaisir de présenter ce premier rapport qui veut témoigner d'une activité dynamique, toujours plus soutenue au service des Parisiens qui rencontrent un litige avec leur administration ou qui souhaitent tout simplement comprendre des décisions qu'ils jugent parfois trop abstraites.

Plus de 1 600 situations ont été instruites en 2014 par la Mission de la Médiation et le nombre de dossiers reçus est sans cesse croissant, en augmentation de 20 % au premier trimestre de cette année, par rapport à la même période de l'année précédente.

Cette progression est due notamment aux permanences tenues par les représentants bénévoles du Médiateur, créées par Frédérique CALANDRA, qui a posé les bases de la Médiation de proximité dans la capitale, puis développées par Claire BRISSET, à qui je rends hommage pour l'immense travail accompli, et que j'ai élargies dès cette année à tout le territoire parisien avec de nouvelles permanences dans les 7^e, 8^e, 10^e et 18^e arrondissements.

Ce sont désormais plus d'une centaine de demi-journées par mois au cours desquelles nos bénévoles se consacrent à l'accueil, l'écoute et l'aide des Parisiens.

La Médiation constitue en effet un véritable espace d'écoute en même temps qu'un efficace outil de recours où une solution favorable en tout ou partie au requérant peut être trouvée dans les deux tiers des cas.

Mais au-delà de sa mission de résolution des problèmes, c'est aussi un laboratoire de propositions pour lutter contre les dysfonctionnements et simplifier les démarches administratives.

Vous trouverez l'essentiel de ces propositions dans le présent rapport mais elles sont déjà en ligne sur le nouveau site Internet réalisé et lancé depuis avril dernier pour rendre compte en temps réel des activités du Médiateur de la Ville de Paris.

Au cœur de l'action de la médiation doit incontestablement se placer la question sociale, sans laquelle cette mission n'aurait de sens.

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

Éric FERRAND
Médiateur de la Ville de Paris



Petite introduction à la médiation

Petite introduction à la médiation

LA MÉDIATION, POUR QUOI FAIRE ? COMMENT ÇA MARCHE ?

La médiation est un processus structuré par lequel un tiers indépendant, impartial, qualifié et sans pouvoir de décision, « le Médiateur », aide des personnes à établir ou rétablir des liens favorisant la prévention ou le règlement d'un conflit, et à trouver par elles-mêmes des accords mutuellement acceptables, dans le cadre d'une démarche volontaire et au cours d'entretiens confidentiels, fondés sur la bonne foi.

IL EXISTE DIFFÉRENTS TYPES DE MÉDIATION :

LA MÉDIATION CIVIQUE ou citoyenne, qui se caractérise par sa nature associative, a principalement une mission de maillage social. Les collectivités locales installent de nombreux services de médiation en faisant appel souvent à des personnes investies d'une mission d'apaisement du conflit, dans les quartiers dits sensibles par exemple.

LA MÉDIATION CONVENTIONNELLE, qui se développe notamment dans les entreprises, consiste à désigner une tierce personne ou un organisme dont la fonction n'est pas de juger, d'arbitrer ou de décider, mais seulement de rechercher dans un esprit de bonne foi et de loyauté, une solution amiable au différend. L'un des fondements de la médiation conventionnelle, repose sur la libre volonté des parties, qui peuvent interrompre le processus à tout moment. Le Médiateur est impartial dans ses rapports avec les parties, il n'a pas à privilégier un point de vue sur un autre. Il est neutre quant à l'issue du processus de médiation.

LA MÉDIATION JUDICIAIRE CIVILE s'inscrit quant à elle dans le cours d'une procédure judiciaire. Elle est ordonnée par le juge, sous réserve de l'acceptation des parties. Puis le juge désigne et mandate le Médiateur.

Cette médiation est payante pour l'usager qui l'accepte, contrairement à la médiation institutionnelle.

LA MÉDIATION FAMILIALE est un métier au service des familles et des personnes en vue de restaurer ou préserver les liens familiaux et/ou de prévenir les conséquences d'une éventuelle dissociation du groupe familial. Elle s'adresse à la famille dans sa diversité : parents, enfants, grands-parents, fratries, familles recomposées, concernant un questionnement resté sans réponse, une séparation ou une rupture, la succession, la prise en charge d'une personne âgée dépendante ou non... Elle repose sur la volonté des acteurs de recourir à ce processus, et le protocole d'accord issu de cette démarche peut faire l'objet d'une homologation par un juge. À noter, la médiation familiale peut être internationale, notamment lorsqu'un droit de garde pour un enfant issu d'un couple binational est en cause.

Autre mode de résolution des conflits, la conciliation est un processus fondé sur la recherche d'un accord des parties. La conciliation peut intervenir avec ou sans conciliateur, ou avec un juge. Le conciliateur de justice peut intervenir pour des problèmes de voisinage (bornage, droit de passage, mur mitoyen), différends entre propriétaires et locataires ou locataires entre eux, litiges de la consommation, impayés, malfaçons de travaux.

LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE regroupe les Médiateurs des administrations, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens-usagers une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

C'est dans ce processus que s'inscrit l'action du Médiateur de la Ville de Paris.



Médiation institutionnelle

Le Médiateur aide des personnes à établir ou rétablir des liens favorisant la prévention ou le règlement d'un conflit



La médiation à la Ville de Paris

La médiation à la Ville de Paris

Le Médiateur de la Ville de Paris a la particularité d'être à la fois un Médiateur institutionnel, tentant de régler les difficultés rencontrées par les usagers avec les services de la Ville ou du Département de Paris et des bailleurs sociaux parisiens mais aussi un Médiateur interne, compétent pour certaines difficultés rencontrées par les agents de la Ville avec leur employeur.

Les requêtes adressées au Médiateur doivent correspondre à un différend constitué. Ainsi, le Médiateur ne peut être saisi en prévision d'un litige non encore constaté ou en l'absence de démarches préalables écrites.

Face à une requête, le Médiateur élabore son opinion en équité et de manière neutre, il n'est pas un conseiller juridique et ne peut se comporter comme l'avocat d'un usager ou d'un locataire. Il ne dispose pas de pouvoir d'injonction mais propose une solution amiable face à un litige ou un différend, ce qui suppose une réelle volonté de chaque partie d'éviter une procédure judiciaire.



Une représentante du Médiateur dans une permanence

Quatre nouvelles permanences ont été inaugurées au cours du premier semestre 2015

TROIS MOYENS POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

IL EXISTE TROIS MODES DE SAISINE DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS :

1 • La grande majorité des saisines passent par l'intermédiaire des représentants du Médiateur qui assurent des permanences hebdomadaires ou bimensuelles dans les mairies d'arrondissement, les Points d'accès au droit (PAD), les Maisons de la justice et du droit (MJD) à Paris et un centre social. Les représentants du Médiateur sont bénévoles et la plupart d'entre eux, retraités, ont une expérience professionnelle au sein des services de la Ville de Paris. Certains sont issus d'autres milieux professionnels. Quatre nouvelles permanences ont été inaugurées au cours du premier semestre de 2015 : à la Maison de la justice et du droit du 10^e arrondissement, dans les mairies des 7^e et 8^e arrondissements et au centre social

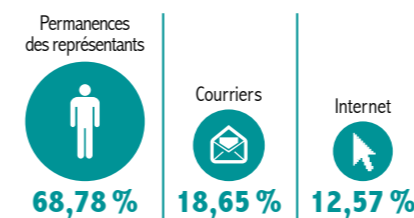
La Maison bleue dans le 18^e arrondissement. Le choix de ces implantations permet de pouvoir toucher une population différente de celle faisant traditionnellement appel aux services du Médiateur.

2 • La possibilité de pouvoir solliciter les services du Médiateur par une procédure dématérialisée, à partir du site :

www.mediation.paris.fr, se développe peu à peu. Mais elle reste pour l'instant trop peu utilisée, la nécessité de devoir numériser et envoyer les pièces justificatives à l'appui des requêtes semble être un frein à l'utilisation de ce moyen.

3 • La saisine par courrier postal adressé au Médiateur de la Ville de Paris continue à être prise en compte, malgré une baisse tendancielle au fil des années.

LES MODES DE SAISINES 2014



L'AUGMENTATION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS ENTRE 2013 ET 2014 EST DE 8 %.

À NOTER QUE CETTE AUGMENTATION EST DE 21 % DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE 2015 PAR RAPPORT À 2014.

LE NOMBRE DE SAISINES INTERNET A CONNU UNE LÉGÈRE AUGMENTATION DE 2 %.

La rencontre avec un représentant du Médiateur reste le moyen privilégié par les Parisiens pour exposer leur situation.

Il apparaît clairement que le contact direct avec les représentants du Médiateur au sein des permanences conserve les faveurs des usagers pour le dépôt de leurs requêtes. La difficulté et la complexité des situations nécessitent un exposé long et parfois fastidieux, plus facile à délivrer oralement. La préférence du contact humain, d'une écoute attentive et active aux problèmes rencontrés, quelquefois délicats, compliqués et émotionnellement forts, expliquent aussi cette préférence.



SUIVRE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN DIRECT

Depuis avril 2015, la mise en ligne d'un site Internet dédié à l'activité du Médiateur de la Ville de Paris contribue à améliorer sa visibilité auprès des usagers.

Ce site permet également une meilleure communication, notamment grâce aux propositions de réformes formulées par le Médiateur à l'exécutif parisien, qui y sont mentionnées au fur et à mesure de leur émergence : www.mediation.paris.fr

ON DOIT MALHEUREUSEMENT CONSTATER UN DÉFICIT IMPORTANT DE NOTORIÉTÉ DU MÉDIATEUR.

LES PARISIENS IGNORENT TRÈS SOUVENT L'EXISTENCE DE CETTE INSTITUTION ET DES SERVICES QU'ELLE PEUT RENDRE AUX USAGERS ET DE SON RÔLE DE FORCE DE PROPOSITION.



DES DEMANDES DE MÉDIATION TRÈS VARIÉES

Les requêtes des usagers sont prises en charge par la Mission de la Médiation qui assure leur instruction et leur suivi.

Les requérants dont les demandes n'entrent pas dans le champ de compétences du Médiateur de la Ville de Paris sont systématiquement informés par courrier et une réorientation vers l'administration, la structure judiciaire ou le service concerné leur est proposée. Dans certains cas, le Médiateur de la Ville de Paris peut être amené à transmettre lui-même la requête du demandeur à son homologue de la Caisse d'allocations familiales (CAF), de l'Éducation nationale ou au Défenseur des droits par exemple.

Près de 40% (en 2014) des requêtes adressées à la Mission de la Médiation aboutissent ainsi à des réorientations. Le Médiateur démontre sa volonté d'ouvrir le plus largement possible l'accueil à des usagers confrontés à des difficultés de tous types ou ne sachant plus qui solliciter.

Si la demande rentre dans le cadre des compétences du Médiateur, son instruction est réalisée. Un courrier d'accusé de réception est alors envoyé au demandeur et les démarches nécessaires à la tentative de résolution du litige ou du différend sont enclenchées.

Une fois tous les éléments d'information recueillis, et que le point de vue argumenté du ou des services concernés par la requête est connu, une solution amiable aux difficultés rencontrées est, le cas échéant, recherchée.

Le requérant est informé finalement par courrier de l'issue de sa demande. Les délais de traitement des requêtes, compte tenu de leur diversité et de leur disparité, sont évidemment variables, de quelques jours à plusieurs mois. Mais on peut dire qu'en moyenne un dossier est instruit en moins de trois mois. La rapidité n'étant pas toujours la garante de l'efficacité du traitement d'un dossier. Toutefois, le délai moyen tend à baisser très significativement.

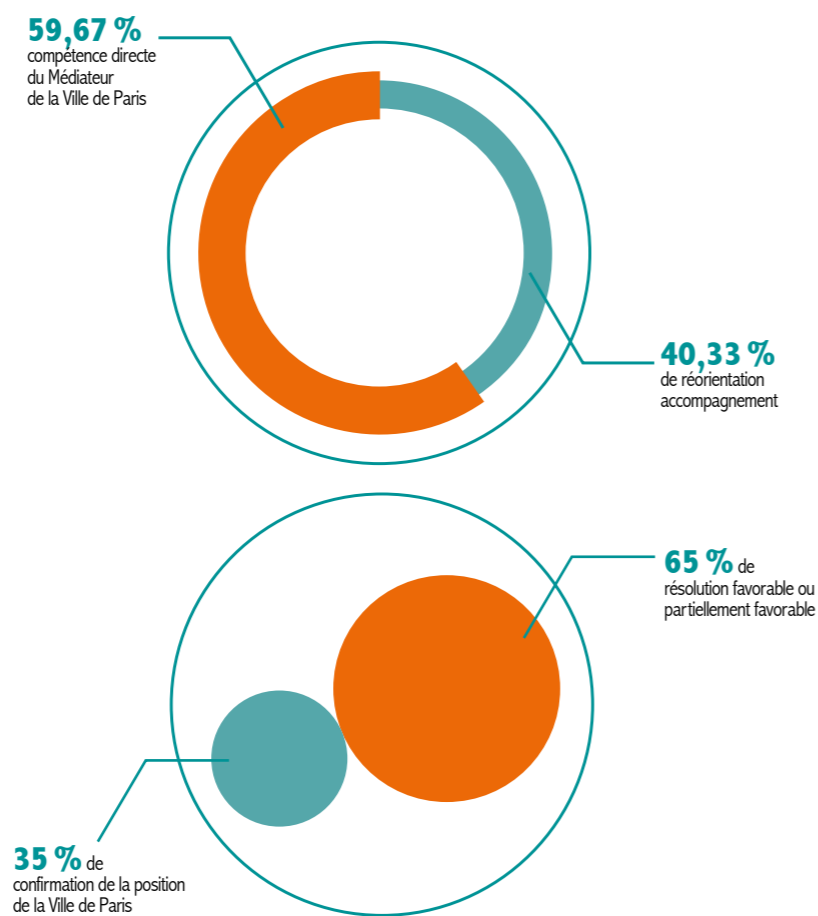
En moyenne, un dossier est instruit en moins de trois mois...

UN OBJECTIF : RÉSOLURE LES LITIGES POUR TOUS

Dans la majorité des cas, une résolution favorable au requérant, totale ou partielle, est trouvée. Toutefois, l'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant, soit parce que sa demande s'avère infondée, soit du fait de l'application d'une réglementation, soit du fait du maintien de la position du service administratif ou du bailleur concerné. Une solution en équité peut parfois constituer un bon compromis, chaque partie acceptant de transiger. Un bailleur peut ainsi par exemple, dans des cas très complexes et confus, prendre en charge financièrement une large partie de la somme réclamée à un locataire qui en contestait le bien-fondé, l'autre moitié restant à sa charge.

Le domaine de compétence de la médiation est défini par un statut adopté par le Conseil de Paris en 2008. Cependant, toutes les demandes des usagers font l'objet d'un traitement même si le problème ne concerne pas la médiation parisienne. Dans le cas où la médiation n'est pas compétente, un courrier d'accompagnement est adressé à l'usager afin de l'orienter précisément dans ses démarches. Aucune demande n'est considérée comme irrecevable. Ainsi, toutes les requêtes font l'objet d'un traitement ou d'une réorientation pour lesquelles un suivi est assuré jusqu'à l'issue de l'instruction.

LES MODES DE RÉSOLUTION EN 2014



AMÉLIORER LA COLLABORATION AVEC LES SERVICES ADMINISTRATIFS ET LES BAILLEURS SOCIAUX

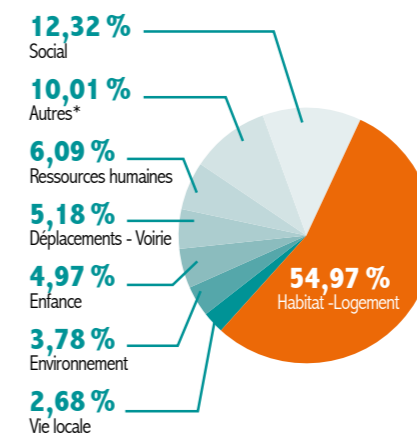
L'exécutif parisien prend très à cœur le bon fonctionnement de la mission confiée au Médiateur. Le 20 octobre 2014, le Secrétariat général de la Ville de Paris a ainsi adressé une directive aux différentes directions administratives les enjoignant de répondre dans un délai d'un mois maximum aux sollicitations du Médiateur.

Cette initiative a porté ses fruits, les différents services de la Ville répondant globalement plus rapidement aux demandes émanant de la Mission de la Médiation, aboutissant à une meilleure collaboration, notamment la Direction des Affaires Scolaires pour laquelle les délais de réponse se sont améliorés de façon très notable. Certaines directions fournissent encore toutefois des réponses aux sollicitations dans des délais qui ne pourraient que s'améliorer.

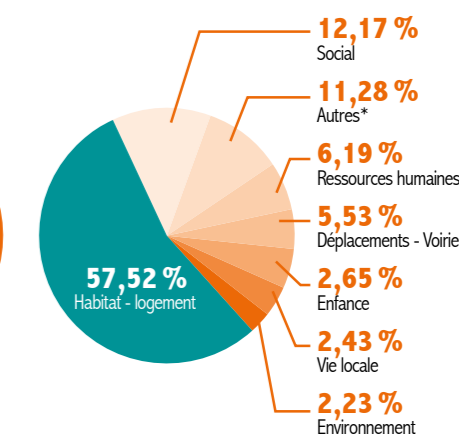
De même, il a été constaté une amélioration de la réactivité des bailleurs sociaux. S'agissant de Paris Habitat-OPH, les délais d'instruction se sont considérablement réduits depuis qu'une procédure directe de collaboration avec le directeur général de cet organisme a été instaurée. Les résolutions favorables ou partiellement favorables sont également plus importantes depuis.



LES PRINCIPAUX THÈMES DES REQUÊTES EN 2014



LES PRINCIPAUX THÈMES DES REQUÊTES AU 1^{er} TRIMESTRE 2015



* Formalités administratives, urbanisme, jeunesse, sport, fiscalité...



*Dans quels cas
le Médiateur
peut-il vous aider ?*

Dans quels cas le Médiateur peut-il vous aider ?

« Une fois votre recours initial effectué auprès du service concerné, si la réponse ne vous donne pas satisfaction, ou, à défaut de réponse, il vous est possible de déposer une requête en médiation

Vrai ou faux ?

La mission du Médiateur consiste à apporter son aide à tout usager qui rencontre un litige avec un service de la Ville, du Département ou un bailleur social parisien.

Le Médiateur peut intervenir pour une attribution ou un échange de logement social

Faux Les attributions et les échanges de logements sociaux relèvent de la compétence de commissions indépendantes. Le Médiateur ne peut donc en aucun cas intervenir sur la procédure d'attribution.

Mais il peut néanmoins s'assurer que votre dossier est à jour et que son suivi administratif ne subit aucun dysfonctionnement.

⚠ Attention : le Médiateur ne peut intervenir concernant les procédures d'attribution de logement dans le cadre des demandeurs éligibles au titre du DALO (Droit au logement opposable), ces procédures relevant de l'autorité du Préfet de Paris, par délégation de L'État.

Le Médiateur peut intervenir pour demander l'annulation d'une contravention pour infraction au stationnement

Vrai Le Médiateur peut intervenir uniquement si vous êtes détenteur d'une carte européenne de stationnement délivrée par la MDPH de Paris (Maison départementale des personnes handicapées), puisque cette carte permet d'être totalement exonéré du paiement de la taxe de stationnement sur les emplacements payants de surface en application de l'arrêté conjoint du maire et du préfet de Police du 11 décembre 1985.

Faux Il ne peut agir dans tous les autres cas, puisque la verbalisation relève de la compétence du préfet de Police de Paris.

Le Médiateur peut régler un litige relatif à une facturation émanant d'un service de la Ville, notamment avec Facil' Familles

Vrai Si vous rencontrez des difficultés avec l'application d'un tarif pour la cantine scolaire, les activités périscolaires, ou toute autre facturation d'un service de la Ville, le Médiateur peut vous apporter son aide pour toute erreur du service facturier.

Le Médiateur peut-il résoudre un litige avec la Caisse d'allocations familiales de Paris ?

Faux Seules les directions de la Ville, du Département, les bailleurs sociaux parisiens et la MDPH de Paris (Maison départementale des personnes handicapées) entrent dans le champ de compétence du Médiateur. Si vous rencontrez des difficultés avec d'autres structures, telles que la CAF, le Trésor public, la préfecture de Police, la préfecture de Paris, votre fournisseur d'électricité, ou tout autre organisme, il vous revient d'adresser un recours directement auprès du service compétent.

Vrai Uniquement si votre différend concerne l'attribution du RSA (revenu de solidarité active), puisque le Président du Conseil général de Paris décide de l'attribution ou de la suppression de cette allocation, la CAF n'étant que l'organisme payeur.

Mon bailleur social me facture des charges d'eau qui ne correspondent pas à ma consommation. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Vrai Le Médiateur sollicitera une vérification de votre consommation auprès du bailleur, et

le cas échéant, demandera la rectification de votre facturation de charges si une erreur est constatée par ses services.

Je suis agent de la Ville de Paris, et je rencontre des difficultés relatives à ma carrière. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Vrai Si vous rencontrez une difficulté d'ordre administratif, le Médiateur peut solliciter votre Direction ou la DRH (Direction des Ressources Humaines) pour examiner votre situation.

Faux Le Médiateur n'est pas compétent si votre problème est d'ordre disciplinaire ou médical.

J'ai besoin d'une place en crèche pour mon enfant. Je peux m'adresser au Médiateur pour en trouver une

Faux Les attributions de places en crèche, tout comme les dérogations à la carte scolaire, relèvent de commissions spécifiques en mairie d'arrondissement. Le Médiateur ne peut intercéder dans ces domaines.

Mes voisins sont très bruyants et provoquent des nuisances récurrentes. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Vrai et Faux Les troubles de voisinage relèvent avant tout d'un conflit privé. Néanmoins, le bailleur a une obligation de faire respecter le règlement intérieur au sein de l'immeuble. Le Médiateur peut donc, uniquement au sein du parc social, s'assurer que le bailleur met en œuvre toutes les mesures possibles pour faire respecter ce règlement.

Mon bailleur social refuse d'effectuer des travaux indispensables. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Vrai Le Médiateur sollicitera votre bailleur

pour un examen attentif de votre situation si les travaux attendus relèvent des obligations à la charge du bailleur.

Faux Si les travaux attendus relèvent des obligations locatives, le Médiateur ne pourra que vous en informer.

Mon logement est insalubre. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Vrai Au sein du parc immobilier social, le Médiateur interrogera le bailleur sur votre situation. Dans tous les cas (parcs public et privé), il pourra éventuellement solliciter le Service technique de l'habitat (STH) de la Ville pour qu'un inspecteur de salubrité se rende à votre domicile pour un contrôle du logement. Le Médiateur ne pourra en aucun cas remettre en question les conclusions de l'inspecteur de salubrité à l'issue de cette visite.

Ma piscine de quartier est régulièrement fermée au public à cause d'une grève. Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Faux Le conflit social qui oppose les personnels de la Ville de Paris à la municipalité n'entre pas dans le champ de compétences d'intervention du Médiateur.

Vrai Cependant, le Médiateur interrogera la Direction de la Jeunesse et des Sports, sur l'éventuel défaut d'information du public, sur les plages d'ouverture de la piscine concernée.

Je rencontre un litige avec les services de Vélib' (location de vélos en libre-service). Je peux m'adresser au Médiateur pour régler le problème

Faux Le Médiateur transmet toute demande réceptionnée au Médiateur Vélib' de JCDECAUX, compétent pour instruire ces dossiers.



C'EST DU VÉCU !

Quelques exemples concrets de demandes de médiation

LE CADRE DE VIE

Le cadre de vie des Parisiens représente un enjeu d'autant plus primordial qu'il englobe des problématiques importantes telles que les déplacements, la pollution, la propreté ou les risques pour la santé.

UN RECYCLAGE BRUYANT

Madame C. se plaint des nuisances sonores induites par la présence d'une colonne de collecte de verre sous ses fenêtres. L'utilisation à toute heure de cet équipement par les usagers produit des bruits qui, notamment, perturbent son sommeil. L'intéressée a sollicité le déplacement de cette colonne auprès de la division de la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE), qui a répondu défavorablement à sa demande. Madame C. interpelle donc le Médiateur pour régler ce problème.

La DPE indique avoir choisi cet emplacement au regard de contraintes techniques d'une part, et de l'intérêt de son positionnement à cet endroit précis pour les usagers d'autre part. En effet, les colonnes à verre sont implantées de manière à produire le meilleur rendement possible. Par ailleurs, la DPE précise qu'une étude pour l'enterrement de ces équipements a été effectuée, mais que la présence de caves dans les sous-sols, à cet

emplacement, ne permet pas d'utiliser cette technique.

Enfin, la DPE précise que des panneaux placés à hauteur de la colonne préconisent aux usagers de ne pas utiliser cet équipement la nuit, et que les ramassages de verre se font systématiquement en journée.

Aussi, au vu des arguments avancés par la DPE, le Médiateur n'a pu que confirmer la décision défavorable de déplacement de cette colonne à verre.

UNE DIFFICILE COHABITATION

Monsieur A. habite un immeuble géré par un bailleur social, jouxtant un restaurant très fréquenté qui ferme tard dans la nuit, occasionnant ainsi des nuisances sonores en provenance tant de la rue où sortent les clients, que des cuisines de l'établissement. Les services du bailleur ont adressé un courrier au gestionnaire du restaurant, mais les nuisances perdurent. Monsieur A. fait appel au Médiateur de la Ville de Paris. Considérant que les services du bailleur ne pouvaient intervenir au-delà de ce qui avait été déjà entrepris, le Médiateur sollicite les services de la préfecture de Police de Paris. Un rendez-vous de médiation au commissariat d'arrondissement est alors organisé, en présence de Monsieur A. et du gestionnaire du restaurant. Cet entretien a permis de mettre à plat les points de vue et de réduire les nuisances.

Certains commissariats parisiens peuvent désormais organiser en leur sein des rendez-vous de médiation en convoquant les parties, ce qui peut parfois mettre fin à des litiges dus à des troubles de voisinage.

UN QUARTIER TROP FESTIF

Madame P. se plaint des nuisances sonores provoquées par les utilisateurs d'une salle polyvalente municipale gérée par une mairie d'arrondissement. La salle est louée 7j/7, jusqu'à 23h en semaine, et jusqu'à 2h du matin du jeudi au dimanche. Les premières mesures mises en place par le maire d'arrondissement, suite à une pétition des riverains, se sont révélées inefficaces. L'intéressée décide de s'adresser au Médiateur pour trouver une solution à ce problème. Or, la Direction de la Prévention et de la Protection (DPP) de la Ville de Paris a affecté dans le secteur voisin des correspondants de nuit pour effectuer des opérations de prévention et participer à la résolution des conflits entre usagers de l'espace public (nuisances sonores, rappel à la réglementation...).

Proposition du Médiateur : bien que la salle polyvalente municipale ne soit pas incluse dans le périmètre de ces correspondants de nuit, le Médiateur a proposé à la DPP d'organiser une intervention sur place d'une de ces équipes (au cours des maraudes ou

sur appel du voisinage) pour apaiser la situation et restaurer une tranquillité relative pour les riverains. Favorable à cette proposition, la DPP a donné consigne au chef de la circonscription Nord-Est de prendre en compte la rue concernée dans la tournée des correspondants de nuit.

UNE VENTILATION SONORE

Madame T. fait part de nuisances sonores que les occupants d'un immeuble subissent à cause du fonctionnement du système d'extraction d'air installé sur le toit d'une cantine scolaire. En effet, depuis l'installation de ce nouvel équipement, les locataires de l'immeuble se plaignent de nuisances importantes, perceptibles malgré le double vitrage de leurs fenêtres, ne leur permettant pas de les laisser ouvertes. Malgré les multiples interventions des équipes de maintenance de la Caisse des écoles de l'arrondissement, la situation demeure inchangée. Madame T. s'est donc tournée vers la Médiation. Suite à sa démarche, le maire d'arrondissement, en sa qualité de président de la Caisse des écoles, a missionné l'Agence de l'ÉCOLOGIE urbaine de la Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE) de la Ville de Paris afin d'évaluer concrètement la situation. L'expertise acoustique a permis d'établir la réalité des nuisances et des

préconisations ont été élaborées pour remédier définitivement aux désagréments. Le Médiateur s'est donc rapproché du maire d'arrondissement afin qu'il lui fasse part de ses observations et l'informe des moyens mis en œuvre pour mettre un terme aux nuisances.

En réponse, il a été informé que les services de la Caisse des écoles avaient missionné un prestataire afin de faire installer un caisson insonorisant pour la tourelle d'extraction d'air de la cuisine, permettant d'atténuer les nuisances sonores.

PAS DE PASSE-DROIT !

Monsieur B. conteste le refus opposé par les agents de la Direction de la Prévention et de la Protection (DPP), pour accéder à l'exposition « Paris Magnum » accompagné d'un chien élève guide d'aveugle. En réponse à la sollicitation du Médiateur sur cet incident, la DPP indique avoir renouvelé les consignes relatives à l'accès des personnes handicapées et rappelé la réglementation en la matière à ses agents. De plus, ce sujet sera retenu comme prioritaire dans le cadre du plan de formation 2015 de ses agents.

Proposition du Médiateur retenue : rappel des consignes et insistance sur l'accès des bâtiments municipaux aux PHMR (personnes handicapées ou à mobilité réduite).

Avis au lecteur

Par respect de la confidentialité, les exemples présentés dans ce rapport sont des situations réelles qui ont été modifiées sans en altérer l'authenticité



Cet entretien a permis de mettre à plat les points de vue et de réduire les nuisances

UNE ÉVOLUTION RÉGLEMENTAIRE QUI POSE PROBLÈME

La récente évolution de la réglementation relative au stationnement résidentiel à Paris a eu pour conséquence un afflux de requêtes de certains usagers parisiens pour lesquels la disparition du stationnement gratuit les samedis et sur les créneaux horaires 19h-20h en semaine présentait des difficultés.

Le Médiateur de la Ville de Paris a donc été sollicité pour contester des refus de délivrance de cartes de stationnement résidentiel à des Parisiens disposant de voiture de fonction dont le certificat d'immatriculation n'est pas à leur nom propre mais à celui de leur employeur ou d'une société de location. Or ces voitures de fonction sont également utilisées en tant que voitures familiales...

Monsieur T. travaille pour une grande entreprise informatique. Habitant Paris, il dispose d'une voiture de fonction qu'il utilise également en tant que voiture familiale. En revanche, il ne dispose pas de place de parking souterrain. La voiture est louée sur le long terme par son employeur à une société spécialisée. La demande de Monsieur T., effectuée auprès des services de la direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) de la Ville de Paris, pour obtenir une carte de stationnement résidentiel est refusée au regard de la réglementation en vigueur. Il s'adresse au Médiateur.

La réglementation sur la délivrance de la carte de stationnement résidentiel date de

1981. Elle précise notamment que le certificat d'immatriculation du véhicule concerné doit être au nom du demandeur parisien, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence.

Cet encadrement juridique est donc rappelé à Monsieur T. Toutefois, conscient des difficultés générées par cette réglementation au regard de l'évolution de l'organisation du stationnement résidentiel à Paris et ayant été sollicité par de nombreux usagers pour des requêtes comparables, le Médiateur a fait parvenir un courrier au directeur de la DVD et à saisi l'exécutif parisien afin de les sensibiliser à ces situations, pour une évolution des dispositifs réglementaires.

Deux logiques s'imposent qui ne sont pas forcément contradictoires : d'une part, la politique municipale parisienne engagée depuis 2001 vise à réduire la pollution atmosphérique générée par les déplacements automobiles, d'autre part, on ne peut accepter un traitement inéquitable des automobilistes parisiens au regard de la simple situation administrative de la voiture dont ils disposent pour leurs déplacements familiaux.

L'exécutif parisien, conscient des difficultés générées, envisage de proposer une évolution de la réglementation au Conseil de Paris.

LES SOINS À DOMICILE

Les gérants d'une société de soins à domicile exerçant exclusivement chez les particuliers contestent le refus apporté par



la Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) de la Ville de Paris à leur demande de carte de stationnement SÉSAME SOINS À DOMICILE, décision prise en application des dispositions de l'arrêté DVD 2008 36 qui réservent exclusivement la délivrance de ce document aux infirmiers et aux masseurs-kinésithérapeutes.



Proposition de réforme : Le Médiateur sollicite une adaptation de la réglementation afin qu'elle soit plus favorable à l'ensemble des professions dispensant des soins à domicile.

Le Médiateur indique à la DVD qu'une telle évolution irait dans le sens des dispositions de la récente loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, qui a notamment pour but de favoriser le soutien à domicile des personnes âgées. Elle s'inscrirait également dans les objectifs du schéma gérontologique 2012-2016 en matière de maintien à domicile de la personne âgée. Ce schéma reconnaît en effet le rôle important des professionnels paramédicaux dans le soutien à domicile et encourage le développement des

services à domicile, notamment dans le domaine des soins.

L'actualisation de la réglementation entrerait enfin dans le cadre de la feuille de route adressée le 16 mai 2014 par la Maire de Paris à Madame VERSINI, Adjointe à la Maire chargée de la solidarité, de la petite enfance, de la protection de l'enfance, de la lutte contre les exclusions et des personnes âgées, document qui invite à expertiser toutes les mesures permettant le maintien à domicile et préconise une évolution des dispositifs existants pour une meilleure prise en charge du grand âge.

En réponse, Christophe NAJDOVSKI, Adjoint chargé des transports, de la voirie, des déplacements et de l'espace public, informe le Médiateur qu'une évolution sur la délivrance d'une carte à l'ensemble des professionnels de santé a été intégrée au projet de réforme de l'ensemble des cartes de stationnement à destination des professionnels.

Les cartes existantes sont remplacées par deux cartes : l'une pour les professionnels sédentaires, l'autre pour les professionnels mobiles. La DVD a inscrit l'ensemble des professionnels de santé sur la liste des futurs bénéficiaires de cette dernière carte.

La carte est payante et autorise le stationnement jusqu'à sept heures consécutives moyennant le paiement d'une taxe horaire. Cette réforme a été adoptée en Conseil de Paris en mars 2015.

L'HABITAT ET LE LOGEMENT

Malgré l'écoute des bailleurs sociaux parisiens envers leurs locataires, le Médiateur constate encore en 2014 qu'un grand nombre de requêtes concerne l'habitat social, qu'il s'agisse de difficultés dans la gestion du bail, les charges locatives, l'environnement locatif (nuisances, insalubrité), les conflits de voisinage...

Par ailleurs, le Médiateur reçoit beaucoup de demandes d'aide dans l'attribution ou l'échange de logements sociaux, domaine dans lequel il n'est pas compétent pour intervenir.

UN RELOGEMENT PROVISOIRE DIFFICILE

La famille F. occupe un logement dégradé du fait de la présence d'humidité récurrente ayant provoqué l'insalubrité de l'appartement. Les services du bailleur social, ICF La Sablière, repoussent la réalisation des travaux de rénovation nécessaires. Madame F. saisit alors le Médiateur de la Ville de Paris pour lui faire part de ses difficultés.

Suite à l'intervention du Médiateur, un accord est trouvé et une date est fixée pour débiter le chantier. Cependant, le relogement de la famille F. est nécessaire durant la réalisation des travaux. Un désaccord subsiste entre les locataires et le bailleur sur les modalités de ce relogement provisoire. Les services du bailleur proposent un relogement

dans un appartement vacant, mais ne veulent pas prendre en charge les frais de déménagement, ni les frais dus à la signature d'un contrat provisoire avec le fournisseur d'électricité.

Enfin, après de nombreux entretiens téléphoniques entre la Mission de la Médiation et les deux parties, un accord est trouvé : le relogement provisoire aura lieu dans un appartement du même ensemble immobilier, n'occasionnant quasiment aucun frais de déménagement, et la famille F. accepte de prendre en charge les frais relatifs à l'électricité.

DES EXTRACTEURS QUI POMPENT L'AIR

Les époux X., locataires de la Régie immobilière de la Ville de Paris (RIVP), subissent des nuisances sonores provoquées par les extracteurs de fumée du parking en sous-sol de l'immeuble. Les services du bailleur, bien qu'alertés de ces troubles, n'interviennent pas.

Le Médiateur, sollicité, contacte alors les services du bailleur qui acceptent finalement, d'une part, de réparer un extracteur défectueux, d'autre part, de modifier la programmation de l'horloge provoquant le fonctionnement des appareils trop bruyants.

QUI PAIE SES DETTES S'ENRICHIT... OU PAS

Monsieur Z., retraité, est locataire au sein d'une résidence du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP). Des difficultés financières ponctuelles, désormais réglées, l'ont fait accumuler un retard de paiement de ses loyers. Un accord sur un échéancier, permettant d'apurer sa dette de loyer, a été trouvé avec la Trésorerie du CASVP. Cependant, Monsieur Z. a surestimé ses possibilités de remboursement et souhaiterait modifier l'échéancier pour que le montant remboursé mensuellement soit revu à la baisse et la durée de remboursement prolongée. La Trésorerie du CASVP ne répond pas à sa demande.

L'intervention du Médiateur permet l'acceptation des nouvelles modalités de remboursement de la dette.

Le Médiateur ne peut évidemment intervenir pour annuler une dette qui n'est pas contestée par un requérant ou qui a été constatée par décision de justice. Toutefois, son intervention peut être envisagée pour les modalités de remboursement de cette dette.

LA RÉPARTITION DE CHARGES LOCATIVES

Monsieur D. est étonné car le calcul de ses charges serait basé sur l'ancienne surface de son logement, avant correction. La surface de son logement a en effet été diminuée suite aux aménagements qu'il a lui-même réalisés avec l'accord du bailleur, Paris Habitat-OPH.



Or, Monsieur D. constate que cette surface est bien utilisée pour le calcul de son loyer mais pas pour le calcul de ses charges. Suite à l'absence d'explication du bailleur, il sollicite l'intervention du Médiateur.

En réponse à sa démarche, le bailleur précise que dans le cadre de la réalisation de travaux effectués par un locataire, les abattements de surface corrigée résultant de ces travaux ne sont jamais pris en compte dans les bases de répartition des charges afin de ne pas pénaliser les autres locataires.

Une diminution des tantièmes de Monsieur D. aurait pour conséquence l'augmentation de ceux des autres locataires bien que leur surface de logement reste identique. Seul le loyer peut être modifié dans ce cadre.

Le Médiateur ne peut donc que confirmer la position du bailleur.

ÇA NE COÛTE RIEN DE DEMANDER

Monsieur H. a été victime d'un dégât des eaux dans son logement qui a nécessité l'intervention d'un plombier pour rechercher et arrêter la fuite sur un radiateur. Un rapport d'expertise d'assurance indique que la responsabilité de cette fuite est imputable au bailleur (Paris Habitat-OPH) à qui Monsieur H. demande le remboursement de la facture, en vain.

Il sollicite l'intervention du Médiateur. En réponse, les services de Paris Habitat-OPH indiquent au Médiateur qu'il s'agit effectivement d'une fuite sur une installation

commune dont la réparation incombe au bailleur.

Cependant, en cas d'incident de ce type, les locataires doivent signaler la fuite au gardien de l'immeuble ou à l'agence de proximité afin qu'une intervention soit mise en œuvre dans les meilleurs délais.

Or, il apparaît que le locataire n'a pas suivi la procédure habituelle en faisant appel à la société de dépannage qui est intervenue en facturant la réparation directement au locataire. Les frais ont donc été engagés à la seule initiative de celui-ci.

Ainsi, les services de Paris Habitat-OPH ne souhaitent pas répondre favorablement à la demande de remboursement.

UNE CONSOMMATION D'EAU BIEN MYSTÉRIEUSE

Madame A., locataire d'un appartement de Paris Habitat-OPH, conteste le solde de ses charges 2013 relatif à sa consommation d'eau chaude. En effet, au vu des documents présentés, il apparaît que lors de la dépose du compteur le 2 octobre 2013, la société prestataire a relevé un index de 365. Le précédent relevé qui avait été effectué le 20 mars 2013, indiquait 294. La requérante aurait donc consommé 71 m³ sur 6 mois.

Or, ses précédents relevés indiquent que sa consommation n'aurait pas excédé 12 m³ sur une période similaire. Elle conteste donc son rappel de charges ainsi que les pro-

visions mensuelles d'eau qui ont été fixées. Madame A. vit seule et sa situation financière ne lui permet pas de supporter cette augmentation et sollicite l'intervention du Médiateur.

En réponse, les services de Paris Habitat-OPH ont procédé à la vérification des compteurs au moment de la dépose et de la pose ainsi qu'au contrôle des équipements sanitaires du logement. Néanmoins, aucune anomalie n'a été détectée sur les installations. Aucune raison objective n'explique donc cette surconsommation.

Le bailleur informe le Médiateur qu'à titre exceptionnel, il prendra en charge la moitié de la consommation d'eau chaude, soit 40 m³. Le compte locataire de Madame A. sera crédité du montant correspondant.

LE PRIX DE LA MODERNITÉ

Madame K. souhaitait être remboursée des charges acquittées au titre de l'accès au câble par son bailleur, Paris Habitat-OPH, dans la mesure où elle avait changé d'opérateur. Sa demande n'ayant pas été accueillie favorablement par son bailleur, elle s'oriente vers la médiation.

Malheureusement, le Médiateur n'a pu que confirmer les termes du courrier du bailleur. En effet, la loi de modernisation de l'économie (LME) en date du 4 octobre 2008 a institué un droit à la fibre pour les occupants des immeubles collectifs d'habitation, permettant ainsi aux opérateurs de télécommunications



d'y installer leurs réseaux dits de nouvelle génération. La mise en place de ce nouveau dispositif a généré l'obligation pour chaque logement d'être raccordé à la fibre optique.

Néanmoins, chaque locataire demeure libre de choisir son opérateur de services indépendamment du choix initial de l'opérateur prestataire du bailleur. La redevance câble, d'un montant de 1,05€ par mois, reste donc due par l'ensemble des locataires, et ce, même si le locataire souhaite recourir à un autre opérateur. En effet, le câblage a vocation à être utilisé par plusieurs opérateurs qui fournissent leurs services Internet et audiovisuels aux locataires.

UN ACCORD DE BON VOISINAGE

Monsieur D. rencontre un différend avec une section territoriale de voirie. En effet, le mur mitoyen à sa propriété se révélait dangereux en raison de la présence de fissures importantes. L'état du mur ne lui permettant plus de fermer son portail, Monsieur D. souhaitait que la Ville de Paris, en tant que copropriétaire de ce mur, participe pour moitié aux frais d'entretien de celui-ci. Bien qu'il ait complété un dossier en précisant la nature des travaux nécessaires ainsi qu'une estimation du coût de l'opération, Monsieur D. n'a obtenu aucune réponse de la section. Suite à l'intervention du Médiateur, les services de la Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) de la Ville de Paris ont procédé à une enquête

technique afin d'établir le caractère mitoyen du mur.

La DVD a finalement fait droit à la demande de Monsieur D. en lui proposant une indemnité correspondant à la moitié des frais de réparation engagés, soit la somme de 1 500€.

UNE COLLABORATION INTER-BAILLEURS FRUCTUEUSE

Madame V. était co-titulaire avec sa mère d'un bail locatif auprès de Paris Habitat-OPH. Au décès de la mère, le frère de Madame V., Monsieur V., locataire du parc social d'Élogie souhaite libérer son logement pour rejoindre sa sœur, tout en figurant désormais sur le contrat de bail.

Au regard de la réglementation, seule la sœur, en raison de sa qualité de co-titulaire, bénéficie du droit au bail. Paris Habitat-OPH refuse légitimement la demande du frère dans la mesure où cela s'assimilerait à une attribution de logement. Monsieur V. interpelle alors le Médiateur sur cette situation.

Bien que le Médiateur ne soit pas compétent en matière d'attribution et d'échange de logement, il saisit la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris afin de lui exposer la situation de Monsieur V., en arguant qu'un logement social serait libéré, ce qui n'est pas négligeable au regard de la situation extrêmement tendue du logement à Paris.

Suite à sa démarche, la DLH donne l'accord à Paris Habitat-OPH de procéder à une

nouvelle attribution du logement. Une fois le dossier validé par la Commission d'attribution du bailleur, Monsieur V. et sa sœur ont été invités à signer un nouveau contrat de bail.

Enfin, le Conseil du 3^e arrondissement a émis un vœu pour mettre en place une bourse inter-bailleurs, ce qui rejoint la proposition faite dans le rapport 2011 du Médiateur consacré à l'habitat social.

UNE PERSONNE PAS TOUT À FAIT À CHARGE

Madame H. fait part au Médiateur de la Ville de Paris du conflit qui l'oppose à son bailleur, la Régie immobilière de la Ville de Paris (RIVP), concernant le calcul de son supplément de loyer de solidarité (SLS). Elle conteste la « catégorie de ménage » appliquée par le bailleur (catégorie 2) alors que son foyer comporte une personne handicapée (l'époux). S'appuyant sur le Code général des impôts (CGI), qui accorde une demi-part supplémentaire au foyer comprenant une personne à charge, elle demande donc une révision du calcul afin d'obtenir un classement en catégorie 3.

En réponse, le Médiateur apporte à la requérante des précisions sur la distinction entre les dispositions du CGI, utilisées pour déterminer le montant de son imposition sur le revenu (élément nécessaire pour calculer le surloyer), et celles du Code de la construction et de l'habitation (CCH), fixant le mode de calcul du SLS.



Après de nombreux entretiens téléphoniques entre la Mission de la Médiation et les deux parties, un accord est trouvé

Le CGI accorde une demi-part supplémentaire pour chaque titulaire d'une carte d'invalidité, estimé à charge, qu'il s'agisse d'un enfant ou de toute autre personne au foyer. L'administration fiscale a donc considéré l'époux de Madame H à sa charge et lui a accordé une demi-part supplémentaire sur son avis d'imposition.

Le CCH accorde de son côté la qualité de personne à charge aux personnes domiciliées à l'adresse et à la charge des titulaires du bail. En application de cette réglementation, le bailleur considère que l'époux de Madame H, également titulaire du bail, ne peut être considéré à charge.

Le Médiateur confirme donc à Madame H. l'analyse de la RIVP, qui n'a commis aucune erreur en rattachant le ménage à la catégorie 2. Parallèlement, il saisit le Défenseur des droits pour s'assurer de l'absence de caractère discriminatoire des termes du CCH. Ce dernier ne constate aucun caractère discriminatoire des interprétations de la notion de « personne à charge » entre les deux codes puisqu'elle recouvre une définition différente dans chacun des codes.

Proposition du Médiateur : alerter les députés de Paris sur l'incohérence des rédactions portant sur la « personne à charge » dans le CGI et le CCH.

LA TARIFICATION ET FACIL' FAMILLES

La facturation de prestations ou activités par les services de la Ville de Paris peut parfois être erronée et les règlements municipaux en matière de facturation sont stricts.

La mise en place du logiciel Facil' Familles, accessible pour les Parisiens sur le portail paris.fr, visant à simplifier la facturation des activités périscolaires, des activités culturelles et désormais également de la fréquentation des crèches municipales rencontrait encore en 2013 et 2014 des difficultés.

L'absence d'identification d'un interlocuteur attitré pour les familles pour les factures et pour les courriels n'apparaissait pas satisfaisant et semblait aller à l'encontre d'une volonté de transparence. De même, le défaut de lien identifiable entre la facturation et les activités concernées dans les avis de recouvrement émanant de la direction régionale des Finances publiques ne permettait pas toujours aux familles de comprendre ce à quoi correspondaient les sommes à payer. La mention des voies de recours en cas de contestation d'une facture n'était pas spécifiée. Enfin des difficultés, liées à l'inscription

des familles recomposées, au partage des paiements par les parents ou aux différents noms de famille au sein d'un même foyer ont été observées. Même si le nombre de saisines du Médiateur concernant le service Facil' Familles reste relativement faible, ces dossiers étaient emblématiques de certains dysfonctionnements.

Le dernier rapport d'activité de Claire BRISSET, alors Médiatrice de la Ville de Paris, avait pointé ces difficultés et souhaitait que certaines réformes soient menées dans le sens d'une meilleure transparence et d'une plus grande adaptation aux réalités des familles parisiennes.

Il faut constater que depuis quelques mois, la situation s'est notablement améliorée et que des efforts ont été faits afin d'améliorer le fonctionnement de Facil' Familles.

Un plan d'action a été mis en place au dernier semestre 2014 par la Mairie de Paris, visant à la fois l'apurement du stock des sollicitations relatives à Facil' Familles, l'augmentation de la capacité d'absorption des flux de réclamations, ainsi que l'amélioration de la qualité de la facturation.

Ainsi, les courriels de réponse aux sollicitations d'usagers sont

désormais personnalisés et les avis émanant de la direction régionale des Finances publiques pour recouvrement des factures identifient clairement celles-ci. De même, des téléconseillers spécialement formés au traitement des appels relatifs à Facil' Familles facilitent une meilleure information. Enfin, la spécificité des familles recomposées avec partage des facturations est désormais mieux appréhendée.

Le Médiateur continue toutefois à être sollicité pour des erreurs de facturation ou d'appréciation de la réalité familiale du foyer.

DES COURS QUI COÛTENT CHER

Monsieur T. suit des cours aux Ateliers Beaux-Arts. Il paie régulièrement les factures correspondant à cette activité, mais s'aperçoit qu'il a payé deux fois la même facture pour les cours d'un semestre. Il s'agit d'une erreur de facturation du service Facil' Familles, qui pourtant ne répond pas à ses sollicitations afin d'être remboursé.

L'intervention du Médiateur permet à Monsieur T. d'obtenir le remboursement demandé.

UN IMBROGLIO ADMINISTRATIF

Les époux V. disposent de trois comptes Facil' Familles : un au nom du père, un au



Réunion mensuelle des représentants du Médiateur

nom de la mère et un pour l'ensemble de la famille. Ils reçoivent donc des factures séparées pour leurs modes de garde et le compte commun ne fait l'objet d'aucune émission de factures de la part du service Facil' Familles.

Par ailleurs, depuis la mise en place de ce dispositif, la tranche tarifaire 8 est appliquée par le service Facil' Familles alors que la Caisse des écoles a défini une tarification moindre (tranche 6).

Ils ont sollicité le service Facil' Familles afin de regrouper les trois comptes, tout en régularisant la facturation, sans résultat. Par ailleurs, Monsieur V., confronté à une perte d'activité professionnelle depuis plusieurs mois, souhaitait savoir si la diminution de ses revenus en cours d'année pouvait être prise en considération pour réviser le quotient familial.

Suite à la démarche du Médiateur, dans un souci de simplification et de cohérence, la famille est désormais titulaire d'un seul et unique compte familial.

Concernant la tarification, le service Facil' Familles précise que le tarif applicable a été mis à jour dès réception de l'attestation de quotient familial (QF) établie par la Caisse d'allocations familiales (CAF).

Par ailleurs, le prix de la journée appliqué par le service Facil' Familles est désormais lissé sur les douze mois de l'année alors que l'outil de facturation utilisé précédemment était mensuel. Ainsi, auparavant, le montant

des factures pouvait être différent d'un mois à l'autre en fonction des périodes de vacances scolaires, des absences des enfants pour maladie... ce qui a suscité des incompréhensions pour cette famille. Néanmoins, le service Facil' Familles a procédé à la régularisation du compte dans la mesure où des erreurs ont été relevées sur deux factures.

Enfin, concernant la révision du tarif applicable aux activités de la petite enfance en raison d'une diminution des revenus du foyer en cours d'année, Monsieur V. est invité à se rapprocher de la CAF afin de faire procéder à l'actualisation de ses revenus. Au vu de ce document, le service Facil' Familles sera alors en mesure d'examiner sa demande.

LE DERNIER RECOURS

Monsieur S. rencontre des difficultés avec le service Facil' Familles quant à la facturation de son cursus de musique au conservatoire. Au moment de l'inscription, Monsieur S. ne disposait pas de l'avis d'impôt 2013. À défaut, il a donc communiqué l'avis d'impôt 2012. De fait, le tarif 5 lui a été appliqué pour l'année 2012/2013.

Dès réception de son avis d'impôt 2013, Monsieur S. sollicite auprès de la Direction des Affaires Culturelles (DAC) de la Ville de Paris la révision du tarif, étant non imposable. Les services culturels n'ont pas apporté une suite favorable à sa demande, présentée hors délai.

De plus, Monsieur S. n'a pu entreprendre la demande de révision du tarif tant qu'il était dans l'impossibilité de prouver sa situation fiscale. Par ailleurs, les factures établies par le service Facil' Familles ne mentionnent pas les délais et voies de recours. L'usager pouvait donc légitimement s'en prévaloir pour demander un nouvel examen de sa situation, et ce, sans condition de délai.

Suite à la démarche du Médiateur, les services culturels ont accepté de réviser exceptionnellement le tarif, et ce, malgré la communication tardive de l'avis d'imposition. La baisse de ressources de Monsieur S. lui permet alors de bénéficier de la tranche tarifaire 1.

UNE ADMINISTRATION CONCILIANTE

Monsieur G. s'est inscrit à un cours de sculpture organisé par les Ateliers Beaux-Arts qu'il n'a pu suivre pour de graves raisons médicales. Il souhaite donc être exonéré du paiement de la facture correspondant à son inscription.

Il n'a jamais pu assister à un seul de ces cours en raison de son état de santé. Et il a tenté en vain d'obtenir un justificatif auprès de l'Atelier Beaux-Arts afin de l'attester et de prouver sa bonne foi.

Un mois après son inscription, il a fait part de son souhait de se rétracter. Un agent de l'Atelier Beaux-Arts lui aurait opposé le règlement intérieur (article 2) qui prévoit que l'élève dispose d'un délai de rétractation

de sept jours ouvrables à compter de son inscription par courrier recommandé adressé à l'atelier.

Le règlement intérieur des Ateliers Beaux-Arts prévoit le remboursement de l'inscription en cas de maladie dans la mesure où la demande est faite avant le 15 janvier de l'année suivant la date de l'inscription. Monsieur G. a porté plusieurs réclamations auprès du service Facil' Familles, émetteur de la facture, qui n'a donné aucune suite à sa demande.

Le Médiateur, sollicité par Monsieur G., se rapproche des services de la direction des Affaires culturelles (DAC), compétents pour examiner cette situation. En réponse, la DAC s'engage, à titre exceptionnel, à solliciter l'annulation de la facture auprès du service Facil' Familles.

Les difficultés relatives à l'application de tarifications et dont le Médiateur est saisi ne concernent pas uniquement le service Facil' Familles.

UNE HOMONYMIE

Madame B. a reçu une facture pour des repas pris dans un restaurant Émeraude situé hors de son arrondissement, puis des relances pour le paiement de cette facture par le Trésor public. Or, Madame B. atteste ne pas fréquenter ce restaurant, et s'oppose donc au règlement de la somme demandée. Elle sollicite donc l'aide du Médiateur afin de comprendre l'origine de cette facturation.

Le Médiateur demande au Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP), qui gère les restaurants Émeraude, d'examiner la situation de Madame B.

Or, il ressort des vérifications effectuées, que cette dame porte les mêmes nom et prénom qu'une autre personne. L'erreur de facturation issue d'une homonymie a donc été régularisée, et les sommes réclamées par le Trésor Public ont fait l'objet d'une annulation.

UNE NÉGLIGENCE ONÉREUSE

Madame W., mère de deux enfants, s'est vu appliquer une facturation au tarif maximum pour la cantine scolaire et le centre de loisirs fréquentés par ses enfants à certaines périodes, faute d'avoir déposé une demande de tarif adapté à ses ressources dans les délais impartis par la Caisse des écoles de son arrondissement.

Compte tenu de ses difficultés financières, elle sollicite, au regard de son arriéré de facturation, une remise de sa dette et notamment l'application du tarif minoré sur l'ensemble des périodes de facturation.

Or, la Caisse des écoles a appliqué les modalités prévues par la délibération du Conseil de Paris en vigueur, qui prévoit par ailleurs l'impossibilité de procéder à une rectification rétroactive des factures, au regard du quotient familial. En effet, dans son article 2, la délibération stipule expressément qu'« aucune rétroactivité ne sera accordée pour les dossiers déposés

hors délais que ce soit pour la première demande ou le renouvellement. »

Aussi, le Médiateur ne constate aucun dysfonctionnement dans l'instruction du dossier par la Caisse des écoles. Les sommes dues étant au recouvrement auprès du Trésor Public, il invite l'intéressée à solliciter un échéancier de paiement auprès de cette administration.

Plusieurs requêtes traitées par le Médiateur permettent de constater qu'il existe des différences dans l'instruction des dossiers et des tarifications appliquées par les Caisses des écoles des différents arrondissements parisiens. Ces différences induisent une inégalité de traitement des citoyens qui ne saurait perdurer.

Ainsi, le Médiateur propose la création d'un établissement public de la restauration scolaire, avec des Caisses des écoles déconcentrées dans les arrondissements mais dépendant de cet établissement, en remplacement du système actuel, en vue de permettre une harmonisation des pratiques et l'application d'un seul calcul de tarification.



L'ENFANCE ET LA VIE SCOLAIRE

Même si le Médiateur est relativement peu sollicité pour des difficultés ou des litiges relatifs à l'enfance, ces situations sont souvent très délicates et sensibles.

Par ailleurs, certaines sollicitations concernent spécifiquement la vie scolaire, domaine pour lequel le Médiateur de la Ville de Paris n'est pas compétent. Une collaboration avec la Médiatrice de l'Éducation nationale permet alors la transmission des requêtes reçues.

OUVREZ LA CAGE AUX ENFANTS !

Madame D. sollicite la Médiation concernant les modèles de lits utilisés dans la crèche collective où son enfant est gardé. En effet, ces modèles de lits superposés donnent l'apparence d'une « cage » au niveau inférieur, et Madame D. s'inquiète du niveau de sécurité de ces lits ainsi que du confort de leur utilisation, tant pour les enfants que pour les personnels de la crèche.

Claire BRISSET, alors Médiatrice, a décidé de se rendre sur place, afin de constater par elle-même le fonctionnement de ces lits et l'utilisation qui en est faite. La visite a lieu en compagnie d'un représentant de la direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE) de la Ville de Paris.

Un état des lieux a été dressé, et la Médiatrice



a préconisé le remplacement de ces lits par des matériels plus adaptés, ainsi que quelques mesures supplémentaires pour le confort des enfants.

La DFPE valide ces recommandations, et un plan de financement est établi pour parvenir au remplacement de ces lits avant la fin de l'année 2014 pour cet établissement, puis, ultérieurement, sur l'ensemble des crèches parisiennes les utilisant.

Lorsque la nécessité s'impose, le Médiateur a la possibilité de se rendre sur place pour constater les irrégularités signalées par ses requérants.

Régulièrement, le Médiateur reçoit des requêtes de parents relatives au placement au titre de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) de leurs enfants. Le principe est que les conditions de placement d'un enfant relèvent exclusivement de la compétence du Juge des enfants. Toutefois, même si la marge de manœuvre du Médiateur en ce domaine est très limitée, il peut toutefois intervenir auprès des services parisiens de l'ASE pour relayer les interrogations des parents qui n'auraient pas obtenu de réponse de la part de ces services, ou dans des cas très spécifiques.

LE MAINTIEN DU LIEN PARENTAL

Monsieur et Madame Y. ont vu leur enfant placé dès sa naissance au sein d'une pouponnière au titre de l'Aide sociale à l'enfance (ASE). Toutefois, un droit de

visite et d'hébergement médiatisé, c'est-à-dire en présence obligatoire d'un tiers, a été autorisé par le Juge des enfants. Un calendrier a été fourni aux parents, prévoyant un hébergement à leur domicile durant les fêtes de Noël. Or, ce calendrier ne peut finalement être respecté par les services de l'ASE, dans la mesure où le tiers, un technicien de l'intervention sociale et familiale, ne peut être mobilisé la nuit. Monsieur et Madame Y. ne comprennent pas cette situation et le dialogue avec les services de l'ASE est rompu.

L'intervention du Médiateur a permis de rétablir la communication entre les parents et les services de l'ASE et de définir un nouveau calendrier des visites.

DEUX POIDS, DEUX MESURES

Monsieur B. a adressé au service Facil' Familles une attestation de quotient familial (QF) de la Caisse d'allocations familiales (CAF) de Paris faisant apparaître un QF 2. Or, le service Facil' Familles a appliqué pour ses enfants un tarif journalier de frais de garde en crèche correspondant au tarif 8 (tranche tarifaire maximale).

L'intéressé a tout d'abord sollicité un nouveau calcul auprès de la directrice de la crèche. Sa démarche restée infructueuse, il a informé l'établissement qu'il suspendait sans délai la garde de ses enfants. Parallèlement à cette décision, Monsieur B. saisit le Médiateur de son problème.



Plus de 2000 sollicitations parviennent chaque année au Médiateur

Après avoir reconnu une erreur de tarif, le service Facil' Familles informe le Médiateur qu'une facture corrigée a été adressée à l'intéressé. Toutefois, ce service a refusé d'annuler les frais de garde en crèche facturés à compter de la date de sortie des enfants, en application de l'article 14-1 du règlement des établissements d'accueil de la Petite Enfance, qui permet de demander le paiement d'un forfait mensuel en cas de non-respect par la famille du préavis d'un mois.

Le Médiateur constate que ce règlement établit une distinction selon que le retrait de l'enfant est décidé par la famille (préavis d'un mois) ou par l'administration (préavis d'une semaine).

Il rappelle donc à la Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE) de la Ville de Paris les arguments avancés par Monsieur B., qui n'était pas en mesure de supporter le tarif 8 sans être confronté à des difficultés financières. Le Médiateur indique également que la réponse finale du service est parvenue au requérant trois mois et demi après sa demande initiale.

Proposition du Médiateur : dans un souci d'équité, le Médiateur propose à la Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE) de la Ville de Paris d'étudier la possibilité d'harmoniser la règle appliquée en matière de préavis, ou d'apprécier l'utilité de la sanction en fonction de la situation de la famille. Cette

proposition permettrait notamment d'éviter que ces dispositions du règlement soient perçues par les parents comme étant plus favorables à l'administration.

“ Lorsque la nécessité l'impose, le Médiateur a la possibilité de se rendre sur place pour constater les irrégularités signalées par ses requérants ”



L'ÉTAT CIVIL ET LES ÉLECTIONS

Les requêtes relatives au service de l'état civil ou au bureau des élections des mairies d'arrondissement restent marginales, toutefois elles apparaissent toujours comme très sensibles et parfois cocasses...

UNE MENTION TANT ATTENDUE

Madame Y. a obtenu par jugement du Parquet de Paris une rectification d'état civil. Dans le cadre d'une opération de succession, Madame Y. doit produire très rapidement au notaire un acte de naissance mentionnant cette rectification. Cependant, malgré ses nombreuses demandes à la mairie du 14^e, aucune mention n'apparaît sur son acte. Aussi, Madame Y. sollicite l'aide du Médiateur, considérant qu'il y a dysfonctionnement compte tenu du délai de mise à jour.

Le Médiateur prend contact avec le service d'état civil concerné, et apprend que le jugement relatif à cette rectification n'est jamais parvenu en mairie. Suite à ce signalement, la section d'état civil contacte le Parquet de Paris, et reçoit une copie du jugement. La mention attendue par Madame Y. est immédiatement portée en marge de son acte de naissance, et une copie lui en est délivrée dès le lendemain.

UNE FAILLE DANS LE SYSTÈME

Monsieur G. se plaint auprès du Médiateur de l'inscription sur les listes électorales de son épouse, décédée depuis plusieurs mois. Il sollicite des précisions sur les circonstances de cet incident qui l'a profondément choqué. Il s'avère qu'une première demande d'inscription de son épouse sur les listes électorales, effectuée par Internet fin décembre 2012, avait été validée par la commission de révision des listes électorales en janvier de l'année suivante. Cette inscription a ensuite été radiée suite au décès de l'épouse en octobre 2013.

Une seconde demande d'inscription de Madame G. sur les listes électorales, effectuée par Internet en janvier 2013, n'a été examinée par la commission de révision des listes électorales qu'en décembre, soit près de onze mois après l'inscription. Or, cette inscription a pu être enregistrée et validée dans la base de données informatique sans qu'aucune alerte ne signale le décès de l'intéressée entre temps.

Proposition du Médiateur : pour éviter tout nouveau désagrément, le Médiateur a recommandé au service central des élections d'adapter le logiciel informatique pour obtenir un meilleur fonctionnement de la base de données informatisée. Ce service a fait procéder à une évolution du logiciel utilisé à compter de la fin de l'année 2014. La modification effectuée permet de faire apparaître clairement

l'état de la demande d'inscription (inscrit, préinscrit, radié, préradié, modifié...), ce qui limite au maximum le risque d'erreurs humaines.

LE MARIAGE DE TROP

Monsieur O. a sollicité la délivrance de l'acte de naissance de son épouse auprès du service de l'état civil de la mairie de son arrondissement. À la lecture du document, Monsieur O. a constaté qu'une mention précisait que son épouse, s'était mariée à l'étranger, précédemment à leur union. Ne pouvant obtenir d'éclaircissements auprès de son épouse souffrant de la maladie d'Alzheimer, Monsieur O. a sollicité les services de la mairie d'arrondissement, afin d'obtenir des informations et la rectification éventuelle de l'acte de naissance de son épouse. Le même acte lui a été adressé, sans explication. Monsieur O. a alors saisi son avocat de cette affaire qui a pris contact avec le Consulat de France compétent. Toutefois, les recherches effectuées n'ont pas abouti.

La fille de Monsieur O. s'est alors rendue au service de l'état civil et il est apparu qu'une erreur avait été commise lors de la numérisation de l'acte de naissance, la mention litigieuse concernait un autre acte de naissance.

Monsieur O. a alors saisi le Médiateur pour obtenir le remboursement des frais d'avocat engagés. Grâce à son intervention, sa demande, préalablement refusée, a été finalement acceptée.

LES RESSOURCES HUMAINES

Le Médiateur est également compétent pour des requêtes internes à la Ville de Paris. Il peut ainsi être sollicité par des agents ou anciens agents de la Ville rencontrant des difficultés essentiellement avec les services des ressources humaines.

La plupart des sollicitations concernent d'anciens agents vacataires de la Ville de Paris qui peinent parfois à obtenir les justificatifs nécessaires à la constitution de leur dossier d'indemnisation de chômage.

UN RECOURS EFFICACE

Madame U. a travaillé en tant que vacataire au sein de la Ville de Paris jusqu'en 2013, date à laquelle elle a cessé cette activité professionnelle. Début 2014, il lui est nécessaire d'obtenir un certificat de travail afin d'utiliser son droit individuel à la formation (DIF).



Ce certificat, réclamé par courrier par Madame U. auprès de la Direction des Ressources Humaines (DRH) ne lui parvient toujours pas, malgré ses relances. Elle fait appel à la Mission de la Médiation de la Ville de Paris.

L'intervention du Médiateur permet de faire réagir les services de la Ville de Paris et l'attestation demandée est enfin envoyée à Madame U.

À CHACUN SES COMPÉTENCES

Madame B., agent de la Ville de Paris, conteste la date de consolidation d'un accident du travail, fixée par un médecin expert mandaté par le comité médical. Madame B. effectue alors un recours gracieux et saisit le Médiateur.

Il lui est répondu qu'un recours ayant été introduit, elle doit attendre la réponse. Au surplus, le Médiateur n'est pas compétent pour remettre en cause un avis médical. Il est précisé à Madame B. qu'elle ne peut saisir le Médiateur que si elle conteste la gestion administrative de son dossier.

UN TRAITEMENT ÉQUITABLE

Monsieur D., qui est en situation de handicap, a bénéficié d'un contrat de travail à la Ville de Paris. Non titulaire, il ne pouvait bénéficier des mesures de reclassement réservées aux titulaires. Cependant, la MHR (Mission handicap et reconversion) et le bureau de gestion se sont mobilisés pour lui proposer deux dispositifs différents.

Un reclassement lui sera finalement proposé ainsi qu'un plan de formation pour lui permettre de se présenter à des concours administratifs. Parallèlement, Monsieur D. bénéficie d'un contrat unique d'insertion (CUI) jusqu'en 2016.

UN SUIVI AU LONG TERME

Fin 2011, Monsieur F. a été déclaré inapte aux fonctions d'auxiliaire de puériculture au sein des services de la Ville de Paris. Il a échoué aux tests de niveau qui auraient pu permettre son reclassement en octobre 2012.

Monsieur F. a ensuite été placé en congé de longue durée. Le comité médical a estimé, à l'issue de ce congé, que Monsieur F. pouvait bénéficier d'un dispositif de reconversion professionnelle. Les tests réalisés du 8 avril au 14 mai 2013 étant réussis, Monsieur F. a été affecté dans les services d'une mairie d'arrondissement en septembre 2013. Un an plus tard, la reconversion a été concluante : Monsieur F. a été intégré dans le corps des adjoints administratifs.

Les délais de gestion de cette situation ont été portés à la connaissance du Médiateur qui a fait accélérer la procédure et permis le maintien de l'information en direction du requérant.

Le parcours a duré presque deux ans, entrecoupé par une période d'absence et de disponibilité d'office (après épuisement des droits).



“ Les délais de gestion de cette situation ont été portés à la connaissance du Médiateur qui a fait accélérer la procédure et permis le maintien de l'information en direction du requérant ”

La qualité d'écoute des représentants du Médiateur, assurant les différentes permanences à travers Paris, est essentielle

LE SOCIAL

Le secteur social reste pourvoyeur d'un nombre important de dossiers que les services du Médiateur doivent prendre en charge, nécessitant une sollicitation importante du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) et de la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES). Ces situations révèlent également la grande détresse sociale dans laquelle se trouvent certains usagers parisiens, pour lesquels la qualité d'écoute des représentants du Médiateur, assurant les différentes permanences à travers Paris, est essentielle.

Les litiges concernent parfois des difficultés de compréhension ou une mauvaise appréhension de la réglementation relative à l'aide sociale tant légale que municipale.

Le rôle du Médiateur consiste alors, de manière pédagogique, à expliciter plus clairement ou plus précisément celle-ci.

LA CONTINUITÉ DE LA PRISE EN CHARGE DES AIDES À DOMICILE

Madame J., retraitée, bénéficie de la part des services de la Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé (DASES) de la Ville de Paris du remboursement des frais occasionnés par l'intervention d'une aide à domicile.



Pendant sa période de vacances, elle a séjourné hors de Paris. Sur son lieu de villégiature, est intervenue une aide à domicile appartenant à une association locale conventionnée. Alors que Madame J. devait bénéficier d'un remboursement des frais ainsi occasionnés, la DASES n'effectue aucun versement et ne répond pas à ses sollicitations.

L'intervention du Médiateur permet de débloquer la situation. Une erreur informatique, occasionnée par la confusion entre deux associations intervenant au domicile des personnes âgées, n'a pas permis d'effectuer le remboursement. L'erreur identifiée, Madame J. perçoit finalement et logiquement la somme en cause.

Les personnes retraitées ou handicapées bénéficiant de remboursements des frais occasionnés par l'intervention d'une aide à domicile peuvent, sous certaines conditions, continuer à bénéficier de ces remboursements hors Paris durant des périodes de vacances.

UNE RÉGLEMENTATION PLUS ÉQUITABLE

Madame P., retraitée, bénéficiait gratuitement de la carte de transport Émeraude, qu'elle obtenait chaque année de la part des services du Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP). Lors du renouvellement, fin 2013, une participation financière lui a été réclamée pour l'obtention du Passe Navigo Émeraude-Améthyste. Elle ne comprend

pas cette modification, qu'elle conteste, et fait appel au Médiateur de la Ville de Paris.

Le Médiateur, après s'être rapproché des services du CASVP, précise à Madame P. l'existence d'une évolution de la réglementation relative à l'obtention des cartes de transport pour les personnes retraitées et handicapées, validée par une délibération du Conseil de Paris.

Désormais, la gratuité de l'attribution de ces cartes est soumise au montant d'imposition du demandeur avant déduction, soit la ligne « Impôts sur le revenu soumis au barème (14) » et non plus la ligne « Impôts sur le revenu net avant corrections ».

Cette évolution réglementaire permet d'obtenir une meilleure appréciation des ressources réelles des demandeurs et aboutit donc à une meilleure justice sociale.

De nombreuses saisines du même type ont abouti à la Mission de la Médiation à la fin de l'année 2013 et au début de l'année 2014, ce qui peut permettre d'en déduire que les services du CASVP n'ont peut-être pas suffisamment communiqué sur cette évolution réglementaire à l'égard de leurs usagers.

UN MANQUE DE COORDINATION ÉVIDENT

Monsieur W. conteste le refus apporté par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) à sa demande d'aide au titre du Fonds de solidarité logement (FSL) « énergie préventive » pour l'année 2013.

Ce refus est motivé par l'impossibilité pour l'intéressé de présenter la notification de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de Paris concernant sa demande de carte d'invalidité (demande enregistrée par la MDPH le 26 novembre 2012 mais sur laquelle elle a statué plus de 16 mois plus tard : le 8 avril 2014).

Proposition de réforme : une meilleure coordination entre le CASVP et la MDPH. Informé du dépôt d'un dossier auprès de la MDPH par le demandeur (sur présentation d'une copie de l'AR), le CASVP pourrait prendre contact avec la MDPH afin que le dossier soit examiné rapidement, la notification de la MDPH ayant des conséquences sur l'examen de la demande d'aide sociale.





DIVERS

Une requête dans la perspective d'une médiation, supposant une volonté d'accord amiable face à un différend, ne peut être concomitante à une action en justice, et, à plus forte raison, ne peut venir modifier ou aménager une décision prise par un juge, qui a force de loi.

L'AUTORITÉ DE LA CHOSE JUGÉE

Un jugement du tribunal d'instance du 12^e arrondissement a prononcé l'expulsion de Madame G., qui sollicite le Médiateur de la Ville de Paris pour qu'il intervienne auprès des services du bailleur afin d'assouplir l'application de la décision.

Il est rappelé à Madame G. que le Médiateur de la Ville de Paris n'est pas compétent pour intervenir dans une procédure judiciaire, ni pour remettre en cause une décision rendue, ni pour l'aménager.

UN SERVICE SOCIAL BIS ?

Monsieur T. se présente à une permanence d'un représentant du Médiateur au sein de sa mairie d'arrondissement. Il indique avoir un litige avec les services de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), ainsi qu'avec l'Assurance maladie pour l'établissement de sa Carte Vitale. Il souhaiterait que le Médiateur l'aide dans ses

démarches afin de tenter de résoudre ses difficultés.

Le Médiateur ne peut intervenir concernant des litiges avec l'AP-HP. De même il ne peut se substituer aux services sociaux de proximité, compétents pour guider et accompagner les Parisiens, si ceux-ci souhaitent qu'une telle aide leur soit apportée, dans leurs démarches ou leurs difficultés.

Monsieur T. est donc invité à s'adresser aux au Service Social Départemental Polyvalent (SSDP) de son arrondissement.

Le Médiateur peut être amené, au regard de situations sociales difficiles ou délicates de certains usagers faisant appel à ses services, à effectuer des signalements auprès des services sociaux parisiens.

Il peut également orienter certaines personnes âgées se présentant aux permanences de ses représentants vers les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) dont dépend leur arrondissement.

Le Médiateur est compétent pour des requêtes relatives à la Maison départementale des personnes handicapées de Paris (MDPH 75). Toutefois, bien évidemment, il ne peut intervenir concernant des décisions d'ordre médical.

La plupart des saisines relatives à la MDPH de Paris ne concernent pas, à proprement parler, des litiges constitués, mais des absences de réponse ou des traitements très tardifs de demandes.

UN DÉLAI ANORMALEMENT LONG

Monsieur C. a déposé une demande de renouvellement de carte d'invalidité auprès des services de la Maison départementale des personnes handicapées de Paris (MDPH 75) depuis plusieurs mois. Aucune notification, ni nouvelle carte ne lui a été adressée. En désespoir de cause, il s'adresse à la Mission de la Médiation de la Ville de Paris.

Le Médiateur ne peut que constater les retards importants dans le traitement des dossiers au sein de la MDPH. Son intervention auprès de cet organisme permet l'examen de la demande de Monsieur C. en commission et l'obtention rapide de sa nouvelle carte.

La Mission de la Médiation de la Ville de Paris est régulièrement saisie par des usagers à propos de retards dans le traitement de dossiers par les services de la MDPH, tant lors du dépôt d'une première demande (allocation adulte handicapé, carte d'invalidité, carte européenne de stationnement...), que lors du renouvellement de ces prestations.

Le Médiateur de la Ville de Paris peut être également compétent au regard de décisions ou de litiges concernant le Crédit municipal de Paris (CMP), hormis pour la partie bancaire et financière de cet organisme.



Le Médiateur est compétent pour des requêtes relatives à la Maison départementale des personnes handicapées de Paris (MDPH 75)

OÙ SONT PASSÉS LES BIJOUX DE FAMILLE ?

Madame X. a gagé des bijoux auprès du Crédit municipal de Paris (CMP) afin de pouvoir bénéficier de liquidités. Quelques mois plus tard, elle apprend que les objets précieux ont disparu.

Madame X. s'adresse au Médiateur pour faire part de son étonnement quant à la survenue de cet incident au sein d'un tel établissement. Par ailleurs, elle estime que le CMP lui donne très peu d'explications sur les circonstances de cette disparition. Elle a, de surcroît, le sentiment que les services ne procèdent pas sérieusement à la recherche des biens gagés. Le Médiateur sollicite le CMP afin de connaître les circonstances de la perte des bijoux et la procédure mise en place lorsque ses services sont confrontés à la disparition d'objets mis en gage.

Bien que Madame X. eût préféré récupérer ses bijoux auxquels elle était très attachée, un protocole d'indemnisation lui est proposé, conformément aux conditions générales du prêt sur gage.

Par ailleurs, cet incident a entraîné des mesures disciplinaires à l'encontre des agents ayant réalisé les dernières manipulations identifiées sur les bijoux. De plus, les dispositifs de contrôle existants ont été renforcés par l'installation de caméras supplémentaires ainsi que d'un portique de détection de métal et de grilles de protection. Enfin, des contrôles internes inopinés sont dorénavant réalisés régulièrement.



Récapitulatif des propositions du Médiateur de la Ville de Paris

Récapitulatif

DES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS



LE SCOLAIRE ET LE PÉRISCOLAIRE

Dans le cadre de la mission qui lui a été confiée, le Médiateur de la Ville de Paris est également force de propositions pour des réformes de la réglementation applicable au sein des directions ou de l'organisation des différents services de la Ville et du Département de Paris.

Il peut ainsi, notamment à l'occasion de requêtes qui lui sont transmises, adresser à l'exécutif parisien des propositions d'évolution de cette réglementation ou de cette organisation.

Durant l'année 2014 et au début de l'année 2015, les propositions suivantes ont été émises en temps réel sur le site du Médiateur (www.mediation.paris.fr) et sont consultables par tous.



- Création d'un lien téléphonique entre le standard des mairies d'arrondissement et les Caisses des écoles, afin d'éviter d'indiquer aux usagers de raccrocher et de rappeler.
- Création d'un établissement public dédié à la restauration scolaire, avec des Caisses des écoles déconcentrées dans les arrondissements mais dépendant de cet établissement, en remplacement du système actuel
- Fin des différences de calcul de tarification des activités périscolaires et culturelles dans les différents arrondissements parisiens.
- Mention explicite dans la réglementation des centres de loisirs de l'interdiction faite aux animateurs d'effectuer du baby-sitting pour les enfants dont ils ont la charge dans le cadre de leur activité professionnelle.

2015

Évolution plus équitable par tirage au sort pour la procédure d'inscription aux conservatoires d'arrondissement

LES CONSERVATOIRES D'ARRONDISSEMENT

- Évolution de la procédure d'inscription aux conservatoires d'arrondissement, suite aux dysfonctionnements constatés lors de la dernière rentrée 2014/2015. L'idée d'un tirage au sort semblait le plus équitable plutôt que l'inscription par ordre d'arrivée. Cette proposition a été agréée par l'exécutif parisien qui a décidé de mettre en place un tel dispositif pour la rentrée 2015.

LA VOIRIE ET LES DÉPLACEMENTS

- Simplification du zonage des horodateurs.
- Mention aux bornes Vélib' d'un rappel à la réglementation concernant la circulation des vélos dans Paris, pour tenter d'éviter la prolifération des vélos roulant sur les trottoirs.
- Élargissement des possibilités de délivrance de la carte de stationnement « Professions de soins à domicile » à d'autres professionnels de santé (ex. ostéopathes). Cette proposition a été agréée par l'exécutif parisien, une réforme importante de la réglementation relative à la délivrance des cartes de stationnement pour les professionnels sédentaires et mobiles à Paris a été votée par le Conseil de Paris en début d'année 2015.
- Élargissement des possibilités de délivrance de la carte de stationnement résidentiel aux Parisiens disposant d'une

voiture de fonction ou de service dont le certificat d'immatriculation n'aurait pas été établi à leur nom. Cette proposition fait l'objet d'une réflexion au sein de l'exécutif parisien.

LE SERVICE FACIL' FAMILLES

- Différentes réformes relatives au fonctionnement du service Facil' Familles (Direction des Affaires Scolaires de la Ville de Paris) : fin de l'anonymisation des courriers et courriels, indication des voies de recours sur les factures et/ou courriers, référence de la facture concernée dans les relances de la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP), suspension, si nécessaire, des procédures de recouvrement de créances dans l'attente du résultat d'une médiation demandée... Plus globalement, souhait, pour une meilleure gestion des difficultés rencontrées et compte tenu de la transversalité de ce service, que Facil' Familles soit supervisé par la directrice chargée des projets de réforme et de la modernisation de l'administration au service du Secrétariat général de la Mairie de Paris.

LA JEUNESSE ET LES SPORTS

- Évolution de la tarification des piscines parisiennes pour les enfants mineurs de parents allocataires parisiens du revenu de solidarité active (RSA). Il paraît

inéquitable qu'un parent bénéficiaire du RSA bénéficie de la gratuité d'accès aux piscines parisiennes, alors que ses enfants l'accompagnant paient leur entrée. Un tarif spécifique pourrait être envisagé.

- Souhait de la mise en place d'une offre de formation des personnels des centres d'animation supervisés par la Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) de la Ville de Paris afin de les sensibiliser à l'accueil et à la prise en compte des personnes en situation de handicap.

LES CRÈCHES

- Évolution de la réglementation relative au préavis de départ d'un enfant d'une crèche, compte tenu de l'inégalité actuelle existant entre l'obligation faite aux parents (un mois) et celle faite à la crèche (une semaine).

DIVERS

- Information systématique des coiffeurs et coiffeuses sur le traitement spécifique des déchets de cheveux et souhait d'éviter de verbaliser dès la première infraction constatée. Un rappel de la réglementation semblerait plus approprié. D'autres professions spécifiques peuvent être concernées.
- Rappel des conditions d'accès prioritaire aux lieux publics pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite et leurs accompagnants.



La médiation en plein développement

La médiation en plein développement

DANS UNE PERMANENCE D'UN REPRÉSENTANT DU MÉDIATEUR

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE !

UN PROBLÈME AVEC LES SERVICES DE LA VILLE ? LES REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR VOUS REÇOIVENT.

Romain vit depuis trois ans dans un logement infesté par des punaises de lit. Il a écrit à son bailleur, fait appel à une entreprise spécialisée, mais la prolifération continue. Cet après-midi-là, le jeune homme se rend donc à la rencontre d'un représentant du Médiateur de la Ville de Paris, au Point d'accès au droit situé rue de Suez (18^e). Les services d'Éric FERRAND, le Médiateur de Paris, sont composés de trente-trois bénévoles. Parmi eux, Serge BOLLOCH. « Cette requête est typique, explique-t-il, car il arrive que les bailleurs ne répondent pas assez vite aux demandes des locataires. »



Bénévole au service du Médiateur, Serge BOLLOCH reçoit dans sa permanence © Emilie Chaix / Mairie de Paris

VINGT-HUIT PERMANENCES GRATUITES DANS LA CAPITALE

« Le rôle de ce service ? Faire en sorte que l'administration parisienne écoute, sur les sujets qui relèvent de sa compétence, les doléances des Parisiens et leur réponde. Pour ce faire, le représentant rédige un rapport, documents à l'appui, transmis au Médiateur. En 2014, plus de 87 % des dossiers ont été résolus en moins de quatre mois. Environ la moitié des demandes concernent l'habitat ; les autres portent sur les aides aux familles, sur des litiges relatifs à la voirie, à l'environnement... »

Le Médiateur ne peut intervenir que lorsque les usagers ont déjà engagé des démarches avec l'administration concernée.

Paris compte vingt-huit permanences gratuites, dans les mairies d'arrondissement, les Points d'accès au droit, les Maisons de justice et du droit et dans un centre social. Les entretiens se font sur rendez-vous, après une prise de contact par téléphone ou sur place. Il est également possible d'écrire au Médiateur. »

Éric FERRAND

Médiateur de la Ville de Paris,
100, rue Réaumur, 75002 Paris
<https://mediation.paris.fr>

Propos recueillis par la rédaction du magazine « À Paris »

LES CONVENTIONS PARTENARIALES

Le Médiateur a souhaité mettre en place des conventions de partenariat avec d'autres institutions, afin de développer et améliorer l'action des services de médiation. Une réflexion est en cours avec le directeur général de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) et avec le Défenseur des droits, afin d'élaborer une convention permettant d'organiser les relations et la transmission des informations entre leurs différents services. Cette initiative a pour objectif de rendre un service plus efficace aux Parisiens, en fluidifiant les procédures.

Dès fin 2009, un partenariat entre l'institution de la Médiation parisienne et celle du Médiateur de la République (ancienne appellation du Défenseur des droits actuel) était acté par la signature d'une convention propre à renforcer leurs relations.

Cette convention va être renouvelée entre Éric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de Paris et Jacques TOUBON, Défenseur des droits.

L'objectif premier de cette nouvelle convention demeure le même : mieux faire connaître les deux institutions auprès des Parisiens pour éviter autant que possible les doubles saisines et instructions multiples.

Si l'institution parisienne est seulement compétente sur les litiges concernant

l'administration municipale et départementale, le champ de saisine du Défenseur des droits est plus large : administrations de l'État, collectivités territoriales, établissements publics...

Concrètement, ce partenariat permet une transmission rapide des dossiers de réclamations entre le Médiateur et le Défenseur des droits, d'engager ensemble des missions d'information et de réflexion, ainsi que des propositions communes d'amélioration du service public.

À noter que les délégués du Défenseur des droits sont présents dans les mêmes structures que les représentants du Médiateur : Points d'accès au droit et Maisons de justice et du droit.

Concernant la convention avec Martin HIRSCH, directeur général de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, Éric FERRAND souhaite développer le même travail collaboratif qu'avec le Défenseur des droits : échanges et réflexions communes pour rendre plus lisibles aux yeux des citoyens les arcanes administratives et leur permettre ainsi de s'adresser au bon interlocuteur.

Cette convention sera signée dès cette année 2015.

ÉRIC FERRAND, MÉDIATEUR DE LA VILLE ET DU DÉPARTEMENT DE PARIS, ÉLU À LA PRÉSIDENTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) créée en mai 2013 à l'initiative de Claire BRISSET, alors Médiatrice de la Ville et du Département de Paris, a pour vocation de :

- permettre le partage d'expériences, de valeurs et de réflexions (débat sur l'évolution des pratiques, projet de création d'un module de formation sur la médiation institutionnelle...);
- promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales (convaincre celles qui n'en sont pas encore dotées...);
- être une structure-ressource (avec la poursuite de la publication de lettres d'information et l'utilisation du site Internet...);
- assurer, par le biais des Médiateurs, la représentation des collectivités territoriales dans les travaux et débats sur la médiation (participation à divers colloques et séminaires...);
- enfin, développer des partenariats avec d'autres structures de médiation (Défenseur des droits, Club des Médiateurs de services au public...).

L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Claire BRISSET a exercé la présidence de cette association pendant une année et, lors de l'Assemblée générale du 12 juin 2014 qui s'est tenue à Angers, Martine NADEAU, Médiatrice du Département d'Ille-et-Vilaine lui a succédé dans cette fonction, Claire BRISSET ne pouvant se représenter car cessant ses fonctions de Médiatrice du fait de la fin de son mandat.

Martine NADEAU a poursuivi jusqu'à l'Assemblée générale du 10 avril 2015, à Lille, le travail entamé par sa prédécesseure, à savoir promouvoir la médiation dans les collectivités territoriales et ancrer l'AMCT dans le paysage de la médiation en France en favorisant son rayonnement avec la mise en place d'un site Internet.

L'Association compte désormais dans ses rangs une trentaine de Médiateurs issus des trois principaux niveaux de collectivités (régions, départements et communes).

Il faut rappeler que la médiation est un véritable atout pour une collectivité car elle permet de résoudre en amont les litiges rencontrés par les usagers et évite ainsi un contentieux long et coûteux devant les tribunaux. Par ailleurs, elle renforce la confiance avec les administrés et le respect.

Au cours de l'année 2014, les échanges avec les élus de grandes collectivités territoriales se sont poursuivis et amplifiés. Les départements de la Seine-et-Marne et du Maine-et-Loire ainsi que les villes de La Rochelle, Marseille, Metz et Montreuil ont ainsi rejoint l'association.

Par ailleurs, Nice doit procéder à la nomination prochaine d'un Médiateur, cependant que Lyon travaille sur le sujet sous la direction de l'adjoint au maire chargé de la relation et de la qualité de service aux usagers.

Enfin, des contacts privilégiés ont été noués avec les villes de Toulouse et Strasbourg et ce travail sera poursuivi avec d'autres grandes villes comme Grenoble, Montpellier, Nantes, Rennes, Saint-Étienne notamment, mais aussi avec des collectivités de toute dimension dès lors qu'elles sont intéressées à la médiation.

Le 10 avril 2015, l'Assemblée générale de l'Association s'est réunie à Lille au siège du Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais à l'invitation de M. Bernard ROMAN, Médiateur du Conseil régional.

Cette rencontre a été l'occasion de faire un point d'étape sur la situation de l'association

depuis la dernière Assemblée générale mais aussi de présenter aux participants un nouvel outil de communication avec la mise en service d'un site Internet dédié : www.amct-mediation.fr, vecteur essentiel pour l'association en termes d'échanges, d'informations et de diffusion auprès du grand public et des Médiateurs. Simplicité, visibilité et lisibilité ont été les trois maîtres-mots qui ont sous-tendu la création de ce support de communication.

Les travaux de cette Assemblée générale ont également permis d'avoir un débat très fructueux entre Médiateurs sur la prise en compte de l'équité dans la médiation. Enfin, l'Assemblée générale a procédé au renouvellement du Conseil d'administration et du Bureau de l'association.

C'est désormais **Éric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de Paris, élu à l'unanimité des membres du Conseil d'administration, qui assurera la présidence de l'AMCT**, succédant ainsi à Martine NADEAU qui ne se représentait pas.



© Jean-Luc CORNU / Conseil régional Nord-Pas-de-Calais

De gauche à droite, M. Claude DESJEAN, Conseiller du Médiateur de la Ville et du Département de Paris, Mme Martine NADEAU, Médiatrice du Département d'Ille-et-Vilaine, M. Éric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de Paris et Président de l'AMCT et Mme Marie-Agnès BAJEUX, Médiatrice du Département du Nord.

LISTE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES MEMBRES DE L'AMCT

Régions

Île-de-France, Nord-Pas-de-Calais

Départements

Paris, Nord, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Seine-et-Marne, Essonne, Ille-et-Vilaine, Maine-et-Loire, Somme, Cantal

Villes

Paris, Marseille, Bordeaux, Lille, Angers, Metz, Montreuil, La Rochelle, Quimper, Bondy, Pantin, Brive, Gap, Tarbes, Tulle

“ La médiation est un véritable atout pour une collectivité ”



LES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



Jacques TOUBON
7, rue Saint-Florentin
75049 Paris Cedex 08

Bernard DREYFUS
Délégué général à la médiation
avec les services publics



Henri d'OYSONVILLE
56, rue de Lille
75356 Paris



Jean-Pierre HERVE
TSA 34321
92099 La Défense Cedex



Pierre SEGURA
44, boulevard de Vaugirard
CP F 407
75757 Paris Cedex 15



Francis FRIZON
BP 290
75425 Paris Cedex 09



Jean-Pierre TEYSSIER
Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17



Emmanuel CONSTANS
BP 60153
14010 Caen Cedex 1



Marie-Louise DESGRANGE
Médiateur des communications
électroniques
BP 999
75829 Paris Cedex 17



Jean-François CHADELAT
Les Mercuriales
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex



Philippe LABBE
LAC LC80
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12



**Dominique CHEVAILLIER
BOISSEAU**
(pour les particuliers)
ACI CIHRCC1
75450 Paris Cedex 09



Jean GAUBERT
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
Adresse institutionnelle :
15 rue Pasquier, 75008 PARIS.



Éric FERRAND
100, rue Réaumur
75002 Paris



Marc CENSI
BP 40463
75366 Paris Cedex 08



Jean-Louis WALTER
1, rue de Docteur-Gley
75987 Paris Cedex 20



Bernard CIEUTAT
TSA 49980
75839 Paris Cedex 17



Danièle AGUANNO-PROMONET
PARIS HABITAT-OPH
21 bis, rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05



FRANCE TÉLÉVISIONS
7, esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15
• France 2 : **Nicolas JACOBS**
• France 3 : **Marie-Laure AUGRY**
• France Télévision : **Gora PATEL**



Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02



Alain BRIERE
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08



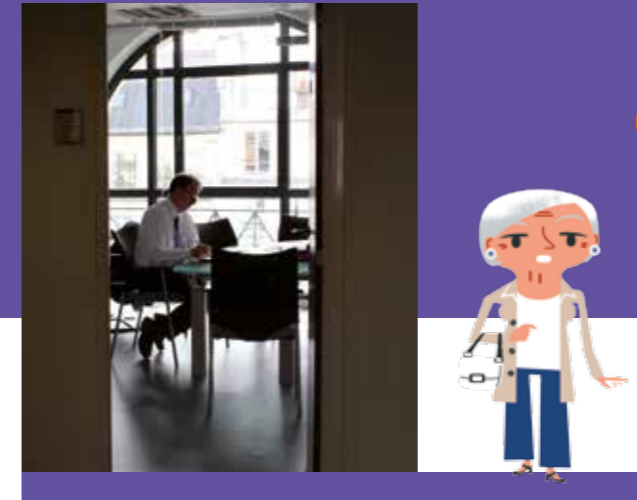
Pierre SEGURA
115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 Paris Cedex 06



Monique SASSIER
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP



Armand PUJAL
ASF 24 avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17



LE RECOURS AU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS EST GRATUIT ET AMIABLE PRENEZ RENDEZ-VOUS AVEC UN REPRÉSENTANT

Mairie du 1^{er} arrondissement

4, place du Louvre - 75001 Paris
Métro : Louvre-Rivoli ou Pont-Neuf
Tél. : 01 44 50 75 01

Mairie du 2^e arrondissement

8, rue de la Banque - 75002 Paris
Métro : Bourse
Tél. : 01 53 29 74 05

Mairie du 3^e arrondissement

2, rue Eugène-Spüller - 75003 Paris
Métro : République ou Filles du Calvaire
Tél. : 01 53 01 75 61 / 01 53 01 75 62

Mairie du 4^e arrondissement

2, place Baudoyer - 75004 Paris
Métro : Hôtel de Ville
Tél. : 01 44 54 75 80

Mairie du 5^e arrondissement

21, place du Panthéon - 75005 Paris
RER: Luxembourg / Métro : Cardinal Lemoine
Tél. : 01 56 81 74 65 / 01 56 81 74 66

Mairie du 6^e arrondissement

78, rue Bonaparte - 75006 Paris
Métro : Saint-Sulpice
Tél. : 01 40 46 76 65

Mairie du 7^e arrondissement

116, rue de Grenelle - 75007 Paris
Métro : Solférino / Varenne
Tél. : 01 53 58 75 60

Mairie du 8^e arrondissement

3, rue de Lisbonne - 75008 Paris
Métro : Saint-Augustin ou Europe
Tél. : 01 44 90 76 98

Mairie du 9^e arrondissement

6, rue Drouot - 75009 Paris
Métro : Richelieu-Drouot
Tél. : 01 71 37 76 76
01 71 37 76 77 / 01 71 37 76 79

Mairie du 10^e arrondissement

72, rue du Faubourg-Saint-Martin - 75010 Paris
Métro : Château d'Eau
Tél. : 01 53 72 10 42

Maison de justice et du droit du 10^e arrondissement

15-17, rue du Buisson-Saint-Louis - 75010 Paris
Métro : Belleville
Tél. : 01 53 38 62 80

Mairie du 11^e arrondissement

12, place Léon-Blum - 75011 Paris
Métro : Voltaire
Tél. : 01 53 27 12 14
01 53 27 12 15 / 01 53 27 12 16

Mairie du 12^e arrondissement

130, avenue Daumesnil - 75012 Paris
Métro : Daumesnil ou Montgallet
Tél. : 01 44 68 12 12

Mairie du 13^e arrondissement

1, place d'Italie - 75013 Paris
Métro : Place d'Italie
Tél. : 01 44 08 13 13

Point d'accès au droit du 13^e arrondissement

33, boulevard Kellermann - 75013 Paris
Métro : Porte d'Italie
Tél. : 01 55 78 20 56

Mairie du 14^e arrondissement

2, place Ferdinand-Brunot - 75014 Paris
Métro : Mouton-Duvernet
Tél. : 01 53 90 67 67

Maison de justice et du droit du 14^e arrondissement

6, rue Bardinet - 75014 Paris
Métro : Plaisance
Tél. : 01 45 45 22 23

Mairie du 15^e arrondissement

31, rue Péclet - 75015 Paris
Métro : Vaugirard
Tél. : 01 55 76 75 59

Point d'accès au droit du 15^e arrondissement

22, rue de la Saïda - 75015 Paris
Métro : Porte de Versailles ou Convention
Tél. : 01 45 30 68 60

Mairie du 16^e arrondissement

71, avenue Henri-Martin - 75016 Paris
Métro : Rue de la Pompe
Tél. : 01 40 72 17 66

Mairie du 17^e arrondissement

16-20, rue des Batignolles - 75017 Paris
Métro : Rome ou Place de Clichy
Tél. : 01 44 69 17 00

Maison de justice et du droit du 17^e arrondissement

16, rue Jacques-Kellner - 75017 Paris
Métro : Porte de Saint-Ouen
Tél. : 01 53 06 83 40

Mairie du 18^e arrondissement

1, place Jules-Joffrin - 75018 Paris
Métro : Jules Joffrin
Tél. : 01 53 41 18 18

Point d'accès au droit du 18^e arrondissement

2, rue de Suez - 75018 Paris
Métro : Château Rouge
Tél. : 01 53 41 86 60

Centre social « Maison Bleue » du 18^e arrondissement

24, rue de la Porte-Montmartre - 75018 Paris
Métro : Porte de Clignancourt
Tél. : 01 53 09 24 38

Point d'accès au droit du 19^e arrondissement

53, rue Compans - 75019 Paris
Métro : Place des Fêtes
Tél. : 01 53 38 62 30

Mairie du 20^e arrondissement

6, place Gambetta - 75020 Paris
Métro : Gambetta
Tél. : 01 43 15 21 66

Point d'accès au droit du 20^e arrondissement

15, cité Champagne - 75020 Paris
Métro : Maraîchers
Tél. : 01 53 27 37 40



Le **MÉDIATEUR**
de la Ville de Paris

*est à votre
écoute*

TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur **PARIS.FR**

*Prix d'un appel local à partir d'un poste
fixe sauf tarif propre à votre opérateur

Éric FERRAND • Médiateur de la Ville de Paris
100, rue Réaumur, 75002 Paris
www.mediation.paris.fr



Retrouvez aussi le Médiateur
de la Ville de Paris sur :

www.facebook.com/MediationdeParis