



## HORS-SÉRIE

# La médiation de la Ville de Paris à votre service

### PRÉSENTATION

Qu'est-ce que la médiation  
et à quoi sert-elle ?

→ page 3

### LE MÉDIATEUR

Dans quels cas pouvez-vous  
faire appel à lui ?

→ page 4

### PROPOSITIONS

Des suggestions pour  
améliorer les services publics

→ page 6



DR

### **Les Parisiennes et Parisiens entendent aujourd'hui être pleinement acteurs de la vie et des transformations de la cité.**

L'excellence des services publics parisiens ne dispense donc pas d'être à l'écoute des difficultés qu'ils peuvent rencontrer en tant qu'usagers, ni de prendre en considération leurs remarques pour améliorer constamment ces services.

Le rôle du Médiateur de la Ville de Paris est à cet égard essentiel. Il œuvre à préserver le lien de confiance entre les usagers et l'administration dans des situations d'incompréhension, d'erreur, voire d'injustice.

La voie de la médiation en cas de litige demeure cependant trop peu connue des habitants. Je salue à ce titre les efforts d'Éric Ferrand pour multiplier les permanences d'accueil dans les quartiers, et je félicite les bénévoles qui les aiment pour leur dévouement.

Le Médiateur constitue également un observateur objectif du fonctionnement des services et un relais utile des attentes des usagers. Dans ce cadre, il propose des pistes précieuses d'amélioration du service public parisien, sur lesquelles je m'appuie.

Je tiens à remercier l'ensemble des équipes de la médiation pour la qualité de leur travail. Cette communication en est le témoignage.

Anne Hidalgo,  
Maire de Paris

## « Oser la médiation »

### Rencontre avec Éric Ferrand, Médiateur de la Ville de Paris.

#### **La médiation, est-ce un guichet de plus ?**

Justement pas ! C'est l'assurance d'être reçu et d'obtenir une réponse écrite circonstanciée. Chaque cas individuel est étudié en particulier, sans a priori. Il s'agit de rechercher une solution aux litiges dans le respect des principes de légalité, d'égalité et d'équité. La procédure est assez rapide, souvent efficace, et en cas d'échec, l'usager conserve tous ses droits de recours. Alors je ne peux qu'inviter les Parisiens à oser la médiation !

#### **Ce n'est pas un peu « gadget » tout de même ?**

À l'heure où Paris promeut la participation citoyenne, le fonctionnement de ses services doit aussi évoluer pour mieux prendre en considération les usagers. Le rôle du Médiateur n'est ainsi pas seulement d'intervenir quand ceux-ci s'estiment lésés, mais plus largement d'être à l'écoute de leurs difficultés, de leur expliquer le sens de la réglementation et de les accompagner dans leurs démarches afin que nul ne se sente abandonné. Je suis en effet très attaché à la dimension sociale de la médiation.

#### **Votre intervention n'est-elle pas marginale ?**

J'ai au contraire le sentiment que mon action est au cœur de la modernisation des services publics municipaux. Car même si je n'ai pas de pouvoir d'injonction, les propositions du Médiateur sont bien souvent entendues. Je me félicite d'ores et déjà de la mise en œuvre de mes préconisations concernant le dispositif Facil'Familles, les conservatoires ou les caisses des écoles. Cette année, j'ai mis l'accent sur le nouveau règlement du stationnement. En toute modestie, faciliter le quotidien des Parisiens, c'est important ! ■



Célia Pernot/Mairie de Paris

Éric Ferrand est le Médiateur de la Ville de Paris depuis juillet 2014.

# Qu'est-ce que la médiation parisienne ?

Ce service offre un recours amiable et gratuit en cas de litige avec l'administration.



Émilie Chaix/Mairie de Paris

Toutes les requêtes sont examinées : aucune demande n'est rejetée.

**C**réée en 1977, la fonction de Médiateur a été confiée à un adjoint au maire de Paris pendant près de trente ans. En 2008, son statut a été redéfini par une délibération unanime du Conseil de Paris afin de garantir son indépendance à l'égard de l'administration et de l'exécutif municipal. Désormais nommé par la Maire, il dispose d'un mandat de six ans non renouvelable et non révocable.

Le Médiateur occupe donc à présent une position neutre, gage d'objectivité. Son rôle consiste à rechercher un règlement amiable aux litiges dont il est saisi par les usagers des services publics parisiens. Son domaine de compétences s'étend à tous les services, y compris aux sociétés d'économie mixte et aux services concédés à des entreprises ou gérés par des associations financées ou subventionnées par la Ville.

## Une issue souvent favorable au requérant

Pour saisir le Médiateur, une seule condition : avoir échoué dans une démarche préalable auprès de l'administration. La saisine du

Médiateur est gratuite pour tous les usagers sans exception. Tous les Parisiens, aussi bien que les visiteurs et les touristes – y compris étrangers – peuvent faire appel à lui face à un refus de l'administration qu'ils contestent, à une absence persistante de réponse, ou à une décision qui leur paraît injuste. Les agents de la Ville de Paris peuvent également le solliciter en cas de difficulté avec leur employeur. C'est une démarche de conciliation efficace et bien souvent favorable, en tout ou partie, au requérant.

Toutes les requêtes font l'objet

d'un examen selon une procédure confidentielle et contradictoire à l'issue de laquelle le Médiateur propose une solution pour clore le litige. Quelle que soit l'issue, l'usager reçoit une réponse écrite argumentée et détaillée. Si une demande n'est pas du ressort de la médiation municipale, elle est transmise à un autre médiateur institutionnel compétent. Aucune demande n'est ainsi jamais considérée comme irrecevable, ni rejetée.

La médiation est un outil de progrès social au service des Parisiens car les problématiques des usagers s'avèrent en effet assez complexes. Elles sont parfois mal exprimées et, quelquefois, il s'agit juste d'apporter des explications compréhensibles. Pour d'autres, il faut rétablir les droits de l'usager face à une erreur administrative.

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

## ZOOM

### BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

En 2015, quelque 2 000 requêtes ont été examinées par la mission de la médiation, un chiffre en constante augmentation. Environ 40 % font l'objet d'une réorientation et d'un accompagnement. Toutes les autres donnent lieu à une instruction contradictoire du dossier aboutissant deux fois sur trois à une résolution favorable au requérant. L'essentiel des requêtes des usagers passe par les permanences tenues par la trentaine de représentants bénévoles du Médiateur, présents dans les vingt arrondissements parisiens, soit l'équivalent de 110 demi-journées d'accueil par mois. Pourtant, la médiation reste mal connue. Cinq nouvelles permanences ont ainsi ouvert l'an dernier (*lire également en page 5*).



Le Médiateur peut être saisi en cas de litige ou d'incompréhension concernant le logement, les équipements publics ou encore la propreté.



A.g. : Jacques Leroy/Mairie de Paris, en haut à dr. : Marc Verhille/Mairie de Paris, en bas à dr. : Sophie Robichon/Mairie de Paris

# Dans quels cas pouvez-vous avoir recours à la médiation ?

**Tout usager des services publics parisiens peut faire appel au Médiateur de la Ville de Paris. Tour d'horizon des sujets concernés.**

**V**ous vous estimez lésé par une décision, vos courriers restent sans réponse ou vous ne comprenez pas les démarches que l'administration vous demande d'effectuer ? En tant qu'usager des services publics parisiens, vous pouvez alors faire appel au Médiateur de la Ville de Paris. Pour autant, ce dernier ne peut traiter directement ce qui relève des services de l'État ou des entreprises publiques nationales (Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales, RATP, Engie, GRDF...). Le Médiateur peut être saisi pour tout ce qui concerne le fonctionnement, l'accessibilité, les tarifs et la facturation des équipements et services municipaux (piscines, bibliothèques, centres d'animation, centres de santé, tennis, parkings concédés, musées et théâtres municipaux), mais aussi les autorisations de voirie (terrasses, places de marchés, tournages, travaux), la propreté, les services funéraires, le Crédit municipal, le stationnement ou encore le domaine de l'enfance (restauration scolaire, centres de loisirs, crèches, adoption). Et ce n'est pas tout ! Il

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

## **Les litiges privés ne sont pas de son ressort**

En revanche, il ne peut intervenir pour les demandes de logement, sauf en cas de dysfonctionnement administratif dans le traitement du dossier. En outre, le parc privé n'est pas de son ressort, mais il peut toutefois solliciter les services techniques de la Ville dans les situations d'insalubrité. S'agissant des litiges privés (problèmes de voisinage, différends entre propriétaires et locataires), les particuliers peuvent faire appel à un Conciliateur de justice. Le Médiateur est également compétent pour tous les litiges relatifs à la délivrance des autorisations

d'urbanisme (permis de construire, déclaration préalable, changement de destination ou d'usage) ou relatifs à l'attribution des aides municipales au logement (prêt à 0 %, travaux d'amélioration de l'habitat, dispositif Paris Énergie, etc.).

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

On pourrait également évoquer, dans le désordre, les marchés publics, l'action du Centre d'action sociale de la Ville de Paris, l'accompagnement des seniors ou des personnes en situation de handicap, l'information et l'accueil du public ou encore les budgets participatifs sans épuiser la liste des sujets qui relèvent de l'action municipale !

Vous avez un doute ? N'hésitez pas à saisir le Médiateur. Car même si votre question n'est pas de son ressort, il saura accompagner sa réorientation vers les interlocuteurs concernés. ■

# Saisir le Médiateur

**Formulaire, envoi de courrier ou prise de rendez-vous dans une permanence : les moyens d'accéder à la médiation sont multiples.**



Émilie Chaix/Mairie de Paris

**Trois moyens sont à votre disposition pour contacter le Médiateur de la Ville de Paris :**

- ▶ Remplir le formulaire sur le site [mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)
- ▶ **Par simple lettre** (en joignant les pièces utiles à la compréhension de votre litige), qui sera adressée à : Médiateur de la Ville

de Paris – 100, rue Réaumur – 75002 Paris

▶ Prendre rendez-vous avec un de ses représentants **dans l'une des permanences de votre choix** ci-dessous, en téléphonant ou sur place.

Les représentants du Médiateur vous recevront le temps nécessaire à la compréhension de votre

situation, vous aideront à formuler votre demande et transmettront un rapport au Médiateur de la Ville de Paris pour que votre litige soit traité.

Le Médiateur est indépendant et neutre. Il recherche une solution aux litiges dont il est saisi et vous garantit dans tous les cas une réponse écrite détaillée. ■

## LES PERMANENCES DES REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR

**Mairie du 1<sup>er</sup>** – 01 44 50 75 01 – Mardi matin

**Mairie du 2<sup>e</sup>** – 01 53 29 74 05 – 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> jeudis du mois, l'après-midi

**Mairie du 3<sup>e</sup>** – 01 53 01 75 61 – Mercredi matin

**Mairie du 4<sup>e</sup>** – 01 44 54 75 80 – Lundi après-midi

**Mairie du 5<sup>e</sup>** – 01 56 81 74 65 – Jeudi matin

**Mairie du 6<sup>e</sup>** – 01 40 46 76 65 – 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> mercredis du mois, le matin

**Mairie du 7<sup>e</sup>** – 01 53 58 75 60 – Vendredi matin

**Mairie du 8<sup>e</sup>** – 01 44 90 76 98 – Mardi après-midi

**Mairie du 9<sup>e</sup>** – 01 71 37 76 76 – Vendredi matin

**Mairie du 10<sup>e</sup>** – 01 53 72 11 42 – Jeudi après-midi

**Maison de justice et du droit du 10<sup>e</sup>** –

01 53 38 62 80 – Mercredi matin

**Mairie du 11<sup>e</sup>** – 01 53 27 12 14 – Mercredi après-midi

**Mairie du 12<sup>e</sup>** – 01 44 68 12 12 – Lundi après-midi

**Mairie du 13<sup>e</sup>** – 01 44 08 13 13 – Lundi matin

**Point d'accès au droit du 13<sup>e</sup>** – 01 55 78 20 56 – Jeudi après-midi

**Mairie du 14<sup>e</sup>** – 01 53 90 67 14 – Mercredi matin

**Maison de Justice et du droit du 14<sup>e</sup>** –

01 45 45 22 23 – Jeudi après-midi

**Mairie du 15<sup>e</sup>** – 01 55 76 75 59 – Lundi matin

**Point d'accès au droit du 15<sup>e</sup>** – 01 45 30 68 60 – Mercredi matin

**Mairie du 16<sup>e</sup>** – 01 40 72 17 66 – Lundi matin

**Mairie du 17<sup>e</sup>** – 01 44 69 17 00 – Mardi après-midi

**Maison de justice et du droit du 17<sup>e</sup>** –

01 53 06 83 40 – Jeudi matin

**Mairie du 18<sup>e</sup>** – 01 53 41 18 18 – Mardi matin

**Point d'accès au droit du 18<sup>e</sup>** – 01 53 41 86 60 – Mercredi après-midi

**Centre social « La Maison bleue » du 18<sup>e</sup>** –

01 53 09 24 38 – Jeudi après-midi

**Mairie du 19<sup>e</sup>** – 01 44 52 28 90 – Mardi après-midi

**Point d'accès au droit du 19<sup>e</sup>** – 01 53 38 62 30 – Mardi après-midi

**Mairie du 20<sup>e</sup>** – 01 43 15 21 66 – Mercredi après-midi

**Point d'accès au droit du 20<sup>e</sup>** – 01 53 27 37 40 – Mercredi matin.

**Centre d'action sociale du 20<sup>e</sup>** –

01 40 31 35 00 – Mercredi après-midi.

# Améliorer les services publics parisiens

Chaque année, le Médiateur fait part de ses propositions à la Maire de Paris, Anne Hidalgo.



Célia Pernot/Mairie de Paris

L'examen des requêtes individuelles en médiation permet parfois d'identifier des dysfonctionnements plus généraux au sein des services de la Ville ou le caractère inadapté de certains aspects de la réglementation municipale. Le Médiateur peut alors être amené à formuler auprès de la Maire de Paris des recommandations ou des propositions de réforme afin de renforcer la qualité et l'efficacité des services publics parisiens.

Éric Ferrand est ainsi particulièrement attentif au respect du principe d'égalité de traitement des usagers lorsque des dispositifs lui apparaissent discriminatoires, inutilement contraignants ou injustement pénalisants.

Cette année, ses propositions portent sur des sujets de vie quotidienne variés, notamment sur divers aménagements et correctifs à apporter au règlement du stationnement.

**URBANISME.** Réduire au strict minimum prévu par la réglementation le nombre d'exemplaires de dossiers exigés par la Direction de l'urbanisme pour l'instruction des autorisations de construire (12 exemplaires demandés au lieu de 4 requis par le Code de l'urbanisme).

**FORMALITÉS.** Remplacer la mention « nom de jeune fille » par « nom de naissance » dans tous les formulaires administratifs, notamment les demandes de logement, par cohérence avec la loi de 2013 ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe.

**HANDICAP.** Améliorer l'accessibilité des cimetières historiques intra-muros aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite par des aménagements légers.

► Maintenir le versement de la

Prestation de compensation du handicap pendant le délai d'instruction d'une demande de renouvellement quand un handicap revêt un caractère permanent incontestable.

**LOGEMENT.** Tenir compte de l'ancienneté des demandes de logement en inscrivant ce critère dans le cadre du système de la cotation.

**STATIONNEMENT.** Limiter l'abonnement résidentiel à un seul véhicule particulier par personne (illimité actuellement), sauf pour les professionnels, afin de mieux contrôler le parc des véhicules résidentiels.

► Accorder à chaque habitant la possibilité d'obtenir un abonnement résidentiel pour tout véhicule, qu'il soit personnel, de service, loué ou prêté.

► L'obligation de produire l'avis de taxe d'habitation de la résidence principale pour obtenir une carte



Il est proposé de corriger et de simplifier le règlement du stationnement.

de stationnement résidentiel génère des situations d'exclusion (conjoint ou concubin, enfants majeurs rattachés, personnes hébergées, en chambre meublée ou bénéficiant d'un logement de fonction). En outre, les personnes exonérées de la taxe d'habitation ne recevant pas d'avis ne peuvent produire de justificatif et se trouvent ainsi discriminées. Toute autre preuve de domiciliation habituelle (quittance, certificat d'hébergement, avis d'imposition sur le revenu...) doit ainsi pouvoir être prise en compte.

- ▶ Expérimenter la possibilité d'accorder plusieurs abonnements résidentiels pour un même véhicule afin de favoriser l'autopartage.
- ▶ Créer un tarif de stationnement « tourisme » à la journée, valable uniquement dans les zones de stationnement résidentiel afin de réduire les déplacements inutiles.
- ▶ Inclure les deux côtés des voies situées en limite d'arrondissement ou de zone de stationnement résidentiel dans un seul et même secteur tarifaire pour limiter le risque de confusion des usagers.
- ▶ Développer le profil « professionnels » de l'application P Mobile ou proposer une application dédiée.
- ▶ Améliorer l'application P Mobile en y ajoutant une carte permettant de géolocaliser les horo-

Parmi les propositions du Médiateur, celle d'améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

dateurs et d'afficher les prix, ainsi que, pour les résidents, d'afficher les zones de stationnement résidentiel autorisées et le code tarif correspondant.

- ▶ Intégrer dans l'application la gratuité du stationnement les jours de pollution.
- ▶ Mettre en place une hot-line téléphonique et par courriel pour traiter rapidement les réclamations qui résultent des dysfonctionnements du système d'abonnement ou de l'application P Mobile.
- ▶ Supprimer le support en plastique de l'abonnement résident au profit d'un certificat imprimé afin de réduire les coûts et surtout les délais de délivrance ou de renouvellement.

**CIRCULATION.** Accorder une autorisation de circulation aux véhicules spécialement aménagés pour les personnes en situation de handicap concernées par la restriction de cir-



culacion applicable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2016.

- ▶ De même pour les véhicules immatriculés en collection ou destinés à l'approvisionnement des marchés parisiens, comme c'est déjà le cas pour les véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes.

**TRANSPORTS COLLECTIFS.** Accorder le forfait « Imagine R » aux jeunes volontaires du Service civique qui, lorsqu'ils ne sont pas scolarisés ou étudiants, s'en trouvent actuellement exclus.

- ▶ Étendre le dézouage permanent pour les personnes âgées ou en situation de handicap bénéficiaires du forfait Navigo Émeraude annuel.

**DEUX-ROUES.** Améliorer les délais de validation des demandes et de versement des subventions pour l'achat d'un vélo à assistance électrique.

**PISCINES.** Harmoniser le montant des droits d'accès aux piscines concédées avec celui des piscines municipales (5 des 39 piscines parisiennes ont conservé une tarification spécifique).

- ▶ Rendre compatibles les abonnements pour permettre l'accès à l'ensemble des 39 équipements indépendamment de leur mode de gestion.
- ▶ Accorder la gratuité aux enfants mineurs de parents parisiens allocataires du Revenu de solidarité active (RSA) car seuls les adultes bénéficient actuellement d'une exonération. ■

➔ [mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)

# *Un litige avec un service de la Ville ?*

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



*Le Médiateur  
de la Ville de  
Paris  
est à votre écoute*

[mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)

## **à**PARIS HORS-SÉRIE MÉDIATION

**Directeur de la publication** Jean-Marie Vernat **Directeur de la rédaction** Patrice Tourne **Rédacteur en chef** Stéphane Bessac **Secrétaire de rédaction** Caroline Thabeault **Photographe-iconographe** Émilie Chaix **Assistante de la rédaction** Agnès Voisin **Direction artistique et réalisation** Rampazzo & Associés ([www.rampazzo.com](http://www.rampazzo.com)) **Photogravure** Keygraphic **Impression** Groupe des Imprimeries Morault. **Magazine àParis** 01 42 76 79 82, [magazineaparis@paris.fr](mailto:magazineaparis@paris.fr), àParis, 4, rue de Lobau, 75004 Paris.

Photo couverture : Émilie Chaix/Mairie de Paris. Dessin page 8 : strateact'2014/Clod Illustrateur