

HORS-SÉRIE

À PARIS

LE MAGAZINE DE LA VILLE DE PARIS



LA



MÉDIATION



DE LA



VILLE



EN



2018



HORS-SÉRIE — NOVEMBRE 2017

MAIRIE DE PARIS



RENFORCER LA CONFIANCE DES USAGERS



Simple d'accès, facile et gratuit, le recours au Médiateur représente un moyen efficace de résoudre un litige avec l'administration parisienne. L'utilisateur qui fait appel à lui est assuré d'une écoute bienveillante et attentive. Après une instruction

complète et objective, il recevra toujours une réponse étayée à sa requête ou bénéficiera d'un accompagnement s'il s'avère qu'elle ne relève pas de la Ville de Paris. En recherchant une solution à la fois légale et équitable

aux litiges dont il est saisi, le Médiateur contribue à renforcer la confiance des usagers envers les services publics parisiens. Par les suggestions de réformes ou d'améliorations que son activité le conduit à me proposer à l'occasion de son rapport annuel, il concourt aussi à renforcer l'efficacité de l'administration et la qualité du service public.

Aussi je tiens à remercier Éric Ferrand et toute l'équipe de la médiation pour leur action au service des Parisiens, et me réjouis que cette publication la fasse mieux connaître.

ANNE HIDALGO, MAIRE DE PARIS

Éric Ferrand, un Médiateur à l'écoute des citoyens

Quels sont les enjeux actuels de la relation à l'utilisateur ?

L'administration parisienne ne cesse de se moderniser, en particulier grâce au développement des services numériques, et l'on ne peut que s'en féliciter. Je perçois toutefois un risque de « déshumanisation » de la relation aux usagers et de perte de sens du service public. La dématérialisation des procédures et des services peut en effet conduire l'administration, au prétexte de performance, à s'enfermer dans une tour d'ivoire technocratique. Or il n'y a de bonne administration qu'accueillante envers les usagers et tournée vers leurs besoins.

N'est-ce pas déjà le cas ?

Certains publics demeurent encore éloignés des usages numériques et méconnaissent leurs droits, tandis que la majorité attend d'être traitée en citoyen. C'est dire que l'attente d'écoute, de considération et de réactivité n'a jamais été aussi forte. Il apparaît donc aujourd'hui indispensable de réinventer le mode de relation de l'administration aux usagers pour à la fois mieux les servir et mieux les accompagner dans leur vie



Éric Ferrand, nommé Médiateur de la Ville de Paris en juillet 2014.

quotidienne. Je sais que la maire de Paris est très sensible à cette problématique.

Quelles pistes d'amélioration préconisez-vous ?

Il existe déjà des initiatives bienvenues. Par exemple, le pôle d'accueil et d'information de la direction de l'urbanisme. Ce type de lieu mériterait d'être généralisé. La Ville y travaille. Il est également souhaitable que les services de renseignement et d'information en première ligne, tels ceux des mairies d'arrondissement, le 3975

ou encore le site Internet de la Ville, puissent disposer d'un niveau d'expertise renforcé afin de pouvoir renseigner ou orienter plus efficacement les usagers qui les sollicitent. Peut-être faut-il aussi songer à une plateforme participative permettant aux usagers de partager entre eux ainsi qu'avec l'administration des conseils, avis et suggestions. Le dialogue et l'échange autour des services publics représentent à mon sens une piste de modernisation et d'efficacité à ne pas négliger. ♦



À PARIS

Directeur de la publication Jean-Marie Vernat Directeur de la rédaction Patrice Tourne Rédacteur en chef Stéphane Bessac Secrétaire de rédaction Thomas Roure Assistante de la rédaction Agnès Voisin Conception-réalisation CITIZEN PRESS : Stéphane Boumendil, David Corvaisier, Alexandra Roy, Sylvie Esquer, Mathilde Gayet Photogravure Press Prod Impression Groupe des imprimeries Morault. Dépôt légal dès parution. Imprimé à 150000 exemplaires. Disponible sur Mediation.paris.fr. Magazine À Paris 01 42 76 79 82, magazineparis@paris.fr, 4, rue de Lobau, 75004 Paris. Couverture : CLOD



À quoi sert le Médiateur de la Ville de Paris ?



Depuis 2008, la fonction de Médiateur est indépendante de l'administration comme des élus. Nommé en 2014 par la maire de Paris, Anne Hidalgo, pour la durée de la mandature, Éric Ferrand bénéficie d'un mandat irrévocable et non renouvelable. Ce statut d'indépendance est gage de neutralité et d'objectivité dans le traitement des litiges qui lui sont soumis par les usagers.

Un large champ d'intervention

Le domaine de compétences du Médiateur s'étend à tous les services publics parisiens : services administratifs, services sociaux, équipements municipaux, sociétés d'économie mixte, bailleurs sociaux, services concédés à des entreprises ou à des associations financées ou subventionnées par la Ville, etc.

Tout litige constitué est recevable

Un usager en désaccord avec une décision de l'administration le concernant ou qui n'obtient pas de réponse à une demande auprès des services peut légitimement saisir le Médiateur, sans autre condition préalable.

Un service gratuit accessible à tous

Les habitants de Paris aussi bien que ceux qui y travaillent, les touristes qui la visitent ainsi que les agents de la Ville ont la possibilité de faire appel gratuitement au Médiateur en cas de litige. Il est possible de saisir le Médiateur sur le site Internet mediation.paris.fr, par voie postale ou en prenant rendez-vous avec l'un de ses représentants.



Émilie Choix / Mairie de Paris

Un rôle d'écoute et d'accompagnement

Toute requête auprès du Médiateur fait l'objet d'un examen attentif et bienveillant. Si elle ne relève pas de sa compétence directe, cette requête sera néanmoins réorientée et suivie, qu'elle concerne un autre Médiateur, le Défenseur des droits ou tout autre interlocuteur susceptible de traiter efficacement le recours.

Une garantie de confidentialité et d'impartialité

Au terme d'une instruction contradictoire au cours de laquelle la confidentialité des informations personnelles du requérant est préservée, le Médiateur propose une solution pour clore le litige qu'il détermine en toute

indépendance et objectivité. Quelle que soit l'issue de la médiation, l'usager reçoit une réponse écrite détaillée et argumentée à son recours.

Une démarche amiable souvent efficace

L'intercession du Médiateur permet dans les deux tiers des cas d'aboutir à une résolution du litige favorable au requérant, en tout ou partie. Dans un tiers des cas, la décision de l'administration est finalement maintenue dès lors qu'elle respecte les règles de droit et l'équité.

Le pouvoir de dire et de proposer

Le Médiateur n'a pas autorité sur les services administratifs et n'a pas vocation à contester les orientations politiques de la municipalité. Il peut cependant user de sa liberté de parole s'il relève des dysfonctionnements ou des injustices persistants. Chaque année, le Médiateur rencontre la maire de Paris pour rendre compte de son activité et lui faire part de ses observations ou suggestions concernant le fonctionnement du service public parisien. ♦

LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Cette année, la mission de la médiation a examiné plus de 2 000 requêtes. Une activité en constante augmentation, en grande partie assurée au sein des permanences au service des Parisiens.

2040

requêtes instruites par le Médiateur en 2016, soit 7 % de plus qu'en 2015.

140

demi-journées d'accueil par mois

35

lieux de permanence du Médiateur ouverts au public dans les mairies d'arrondissement et d'autres lieux.

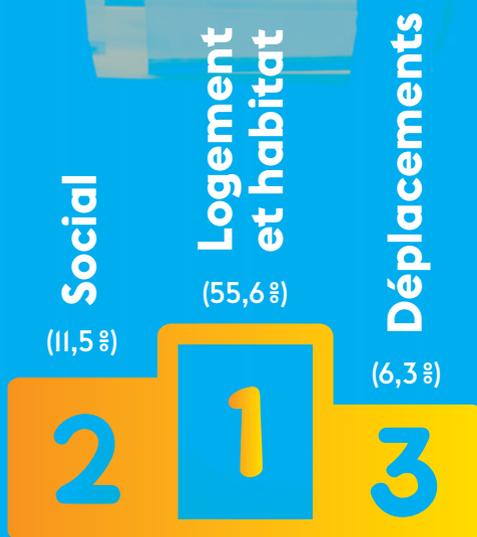
+48 %

de dossiers traités depuis 2013.

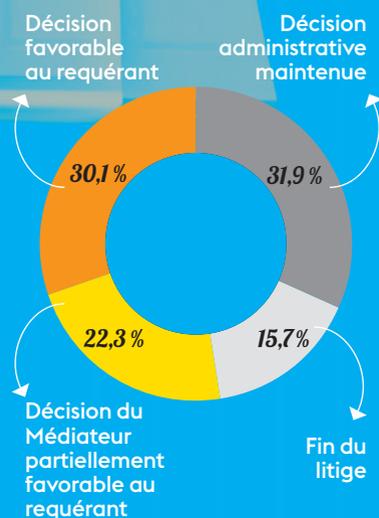
38

bénévoles aident les requérants à formuler et à transmettre leur demande au Médiateur.

LES THÉMATIQUES DE REQUÊTE EN 2016



QUE DEVIENNENT LES REQUÊTES DES PARISIENS ?



Dans les deux tiers des cas, la médiation aboutit à une résolution du litige favorable au requérant.

Saisir le Médiateur



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

TROIS MOYENS

SONT À VOTRE DISPOSITION POUR CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS :

1

Le formulaire à remplir
sur le site
mediation.paris.fr

2

Le courrier postal
(en joignant les pièces utiles à la compréhension de votre litige)
à adresser à :
Médiateur de la Ville de Paris,
1, place Baudoyer – 75004 Paris

3

La prise de rendez-vous
avec un des représentants du Médiateur dans l'une des permanences de votre choix (lire ci-contre), en téléphonant ou en vous rendant directement sur place. Les représentants vous recevront le temps nécessaire à la compréhension de votre situation, vous aideront à formuler votre demande et transmettront un rapport au Médiateur afin que votre litige soit traité.



TOUTES LES PERMANENCES

Mairie du 1^{er}

O1 44 50 75 01 – mardi matin.

Mairie du 2^e

O1 53 29 74 05 – les 1^{er} et 3^e jeudis du mois, l'après-midi.

Mairie du 3^e

O1 53 01 75 61 – lundi après-midi.

Mairie du 4^e

O1 44 54 75 80 – lundi après-midi.

Mairie du 5^e

O1 56 81 74 65 – jeudi matin.

Mairie du 6^e

O1 40 46 76 60 – les 1^{er} et 3^e mercredis du mois, le matin.

Mairie du 7^e

O1 53 58 75 60 – vendredi matin.

Mairie du 8^e

O1 44 90 76 98 – mardi après-midi.

Mairie du 9^e

O1 71 37 76 76 – vendredi matin.

Mairie du 10^e

O1 53 72 11 42 – jeudi après-midi.

Mairie du 11^e

O1 53 27 12 14 – mercredi après-midi.

Mairie du 12^e

O1 44 68 12 12 – lundi après-midi.

Mairie du 13^e

O1 44 08 13 13 – lundi matin.

Mairie du 14^e

O1 53 90 67 14 – mercredi matin.

Mairie du 15^e

O1 55 76 75 59 – lundi matin.

Mairie du 16^e

O1 40 72 17 66 – lundi matin.

Mairie du 17^e

O1 44 69 17 00 – mardi après-midi.

Mairie du 18^e

O1 53 41 18 18 – mardi matin.

Mairie du 19^e

O1 44 52 28 90 – mardi après-midi.

Mairie du 20^e

O1 43 15 21 66 – mercredi après-midi.

Point d'accès au droit du 13^e

O1 55 78 20 56 – jeudi après-midi.

Point d'accès au droit du 15^e

O1 45 30 68 60 – mercredi matin.

Point d'accès au droit du 18^e

O1 53 41 86 60 – mercredi après-midi.

Point d'accès au droit du 19^e

O1 53 38 62 30 – jeudi matin.

Point d'accès au droit du 20^e

O1 53 27 37 40 – mercredi matin.

Maison de justice et du droit du 10^e

O1 53 38 62 80 – mercredi matin.

Maison de justice et du droit du 14^e

O1 45 45 22 23 – lundi matin.

Maison de justice et du droit du 17^e

O1 53 06 83 40 – jeudi matin.

Section du centre d'action sociale de la Ville de Paris du 10^e

O1 53 19 26 26 – vendredi matin.

Section du centre d'action sociale de la Ville de Paris du 11^e

O1 53 36 51 00 – jeudi matin.

Section du centre d'action sociale de la Ville de Paris du 14^e

O1 53 90 32 00 – mardi matin.

Section du centre d'action sociale de la Ville de Paris du 20^e

O1 40 31 35 00 – jeudi après-midi.

Centre social CAF Charenton 12^e

O1 43 07 49 10 – samedi matin.

Centre social CAF Tanger 19^e

O1 44 89 61 70 – lundi après-midi.

Centre social La Maison bleue du 18^e

O1 53 09 24 38 – jeudi après-midi.

Les nouvelles propositions du Médiateur



L'examen des recours en médiation permet d'identifier certains dysfonctionnements au sein des services municipaux. Afin d'améliorer le quotidien des Parisiens, le Médiateur formule chaque année une série de recommandations à la maire de Paris. Cette année, sept d'entre elles concernent l'efficacité et l'accessibilité des services numériques ainsi que la simplification de certaines démarches.

1 • Égaliser et simplifier la facturation des services et activités proposés par la Ville

La mise en place de tarifs progressifs concernant la restauration scolaire, le périscolaire et diverses autres activités parascolaires constituent un indéniable progrès social. Il apparaît cependant encore indispensable d'harmoniser le calcul du quotient familial afin d'assurer une réelle égalité de traitement des usagers. Il est ainsi proposé d'adopter la même base que la Caisse d'allocations familiales (CAF). Ce calcul simple pourrait être réalisé directement par le service Facil'Familles et serait valable à l'année pour toute activité. En attendant la création d'un établissement parisien de la restauration scolaire à l'horizon 2020, l'harmonisation du calcul du quotient familial pourrait donner lieu à une modulation des subventions aux caisses des écoles afin de tenir compte, le cas échéant, de l'incidence financière de la mesure sur leurs recettes.

De même, par avenant, concernant les délégations de service public faisant l'objet de marchés en cours s'agissant, notamment, des centres d'animation. Pour toutes les autres activités relevant directement de la Ville, l'harmonisation dépend de la seule décision de l'exécutif.

2 • Indiquer la possibilité de recours gratuit à la médiation sur tous les supports adressés aux usagers des services publics municipaux à caractère marchand

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litige, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation. Le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 prévoit que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site Internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande

ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs. Il appartient ainsi à la Ville de se conformer à ces dispositions concernant tous les services et prestations à caractère marchand de son ressort (caisses des écoles, Facil'familles, Ehpad, conservatoires, centres d'animation, etc.).

3 • Accélérer la délivrance des actes d'état civil en ligne

Une demande d'acte d'état civil faite en ligne sur Paris.fr est actuellement dirigée vers la mairie d'arrondissement où il a été établi. Il en résulte un délai d'attente important dans les arrondissements les plus peuplés, dont les services se trouvent surchargés de demandes. Nombre d'usagers se plaignent de délais qu'ils jugent excessifs et qui sont parfois source de difficultés pour eux. À l'analyse, il apparaît que la base de données parisienne des actes d'état civil est unique et exploitable en entier depuis toute mairie d'arrondissement. Il est

donc de même proposé de diriger les demandes numériques vers les services d'état civil non saturés.

4 • Dématérialiser l'affichage obligatoire des demandes de permis de construire

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

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

Le Médiateur de la Ville de Paris est ainsi amené à suggérer que les informations relatives au dépôt et à la délivrance des autorisations d'urbanisme soient également publiées sur le site Internet municipal Paris.fr dans un espace dédié.

5 • Rendre les services numériques en ligne pleinement accessibles

Alors que l'article 47 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées énonce que « les services de communication

publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées », les interfaces web de la Ville, notamment les téléservices externes ou internes, ne satisfont toujours pas à cette obligation. Dans cette situation parfois excluante à l'égard des publics concernés, le Médiateur préconise que les services de la Ville compétents engagent une action déterminée à court terme afin que toutes les interfaces web et services numériques dont ils ont la responsabilité respectent le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) qui détermine les normes d'accessibilité des services de communication publique en ligne depuis 2009.

6 • Améliorer l'information des Parisiens sur les travaux et décisions de l'exécutif

La mise en œuvre de la politique municipale repose sur les débats et délibérations du Conseil de Paris ainsi que sur les décisions prises par la mairie et les responsables administratifs de la mairie, mais aussi sur celles du préfet de police et des établissements publics ou autres organismes du ressort de la Ville. Il s'agit donc d'informations à caractère souvent pratique pour les usagers des services municipaux et de nature cruciale pour la vie démocratique locale. La publication des Bulletins municipaux officiels (BMO) contenant ces informations sur le site Paris.fr satisfait aux obligations légales. En pratique toutefois, le mode de publication des BMO ne permet pas d'opérer des recherches efficaces sur le contenu de la base et les informations ne sont donc pas véritablement accessibles

aux usagers. Le développement d'un outil interfacé avec l'application de gestion de l'ordre du jour du Conseil de Paris rendrait plus visible le travail de cette instance et permettrait aux usagers d'accéder aisément à l'ensemble des décisions de l'exécutif dans un triple but de transparence, d'efficacité et de simplification.

7 • Dynamiser le service LOC'annonces

Le système en place permet de postuler à une seule annonce, et ce tant qu'une candidature n'aura pas été rejetée ou acceptée. Il s'ensuit que la plupart des postulants doivent attendre environ un mois après la publication de l'annonce et l'examen des dossiers pour être en mesure de postuler à une autre annonce s'ils ne sont pas retenus. Les trois candidats retenus devront quant à eux attendre plusieurs mois s'ils ne sont finalement pas choisis par le bailleur ou si le logement ne leur convient pas. Entre-temps, ils n'auront pas eu accès à d'autres annonces susceptibles de les intéresser. Ce système apparaît ainsi fortement décevant pour les candidats, tandis qu'il tend à « déclasser » les biens les moins attractifs en apparence. Il serait donc souhaitable de fluidifier la procédure. Pour y parvenir, il est tout d'abord proposé de fixer un nombre maximum de candidatures par annonce. Cela permettrait aux candidats de mieux se répartir entre les différents biens proposés. Ensuite, il conviendrait d'autoriser le choix de plusieurs annonces simultanément afin d'accroître les chances de chaque candidat d'être retenu, ainsi que celles des biens de trouver preneur.

INFOS ➔ Rendez-vous sur mediation.paris.fr pour suivre l'évolution des propositions passées.

Un litige avec un service de la Ville ?

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



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

mediation.paris.fr