

À PARIS

SPÉCIAL MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

La
médiation
un service
gratuit
pour tous





Écouter, aider, accompagner les usagers

Paris est une ville vivante qui s'adapte et se renouvelle constamment. Le service et la satisfaction des usagers, qui sont au cœur de l'action municipale, reposent notamment sur une proximité avec les habitant-e-s.

La fonction du Médiateur de la Ville de Paris essentielle à cet égard, consiste à intervenir en cas de litige d'un usager avec un service municipal pour rechercher en toute indépendance et impartialité une solution amiable qui soit équitable et juste.

Le Médiateur assume aussi plus largement un rôle d'écoute, d'aide et d'accompagnement des usagers lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches ou dans leurs relations avec les administrations.

Son rôle s'avère donc particulièrement important : assurer la confiance des citoyens avec les institutions et contribuer à l'amélioration de la qualité du service public parisien.

C'est pourquoi j'ai souhaité renforcer l'accessibilité à ce service de médiation, proposé à tous gratuitement, et dont la popularité est croissante, en augmentant le nombre de points d'accueil dans tout Paris.

L'examen de milliers de cas particuliers conduit le Médiateur à m'alerter directement quand il repère des difficultés concernant la mise en œuvre des politiques locales ainsi qu'à formuler des propositions de réforme précieuses pour que l'action municipale reste en phase avec les attentes des parisien-ne-s.

Je souhaite donc remercier Éric Ferrand que j'ai nommé à la fonction en 2014, dès le début de l'actuelle mandature, pour le travail qu'il accomplit avec son équipe et saluer chaleureusement les nombreux bénévoles qui l'accompagnent avec un dévouement et une disponibilité remarquables.

ANNE HIDALGO, MAIRE DE PARIS



La médiation

Comment évolue la Médiation parisienne ?

Le recours à la médiation entre peu à peu dans les mœurs. En cinq ans le nombre de dossiers traités a augmenté de près de 60 %. Cela ne signifie pas qu'il y ait plus de litiges avec l'administration qu'auparavant mais que les parisiens se tournent un peu plus spontanément vers cette solution au lieu de baisser les bras ou, plus rarement, d'aller devant le juge. Cette évolution positive peut être attribuée à un effort de communication pour populariser la médiation parisienne. J'ai ainsi remplacé le confidentiel rapport annuel par un supplément d'*À Paris* distribué à 100 000 exemplaires, tandis que des messages informatifs sont maintenant diffusés dans tous les équipements de proximité comme sur les téléservices municipaux. La mise en avant de la Médiation fait désormais partie des critères de certification des services QualiParis et les Directions de la Ville n'en collaborent que mieux à la résolution des litiges.





Cécilia Perrot / Mairie de Paris



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

a un rôle social essentiel

Quelle est la place de l'humain dans votre action ?

Si je me félicite que les recours dématérialisés via le site internet mediation.paris.fr progressent, j'ai parallèlement tenu à renforcer le nombre de permanences d'accueil physique par nos bénévoles dans les arrondissements car l'écoute directe, à l'heure du tout numérique, demeure un besoin essentiel pour nombre de nos concitoyens. Les parisiens que nous recevons y sont très sensibles car nous leur offrons non seulement un service gratuit et le gage d'une étude indépendante de toutes les situations personnelles, mais également un temps d'attention compréhensive et bienveillante devenu assez rare de nos jours. Mais ne nous leurrions pas, il reste encore beaucoup de chemin devant nous pour que le recours à la médiation devienne un réflexe naturel pour la plupart des gens. J'ai la conviction que c'est un axe essentiel de modernisation de la relation à l'utilisateur autant qu'un moyen de renforcer la confiance des citoyens dans la démocratie locale. Les personnes qui s'adressent au médiateur appartiennent en majorité aux catégories populaires, voire en difficulté. Un tiers d'entre elles sont employées, un autre tiers sans travail et 20 % sont retraitées. Les cadres représentent moins de 5 %. La médiation a un rôle social essentiel.

Le rôle du médiateur est-il efficace ?

Les recours que je reçois sont symptomatiques des difficultés que peuvent rencontrer les usagers au quotidien. Si je m'aperçois qu'un sujet prend de l'importance, ce n'est jamais anodin. La médiation comporte ainsi une dimension de veille et d'alerte qui peut m'amener à signaler à l'exécutif municipal les signes avant-coureurs de problèmes de fond. L'examen des situations particulières qui me sont soumises aboutit dans deux tiers des cas à une décision favorable en tout ou partie au requérant ou à un accompagnement en réorientation (si la Ville n'est pas directement concernée). Dans un tiers des cas cependant, la

décision de l'administration doit être maintenue au regard du droit. Dans ce cas il est très important d'apporter à l'utilisateur toutes les explications utiles à la bonne compréhension de la décision. Je m'attache toutefois à formuler auprès de la Maire de Paris toute proposition que je juge utile en toute indépendance pour améliorer le fonctionnement du service public local et rendre plus efficaces ou plus justes les règlements et autres procédures municipales. Ces propositions sont publiées en toute transparence sur le site mediation.paris.fr.

Je ne peux que me féliciter de l'attention bienveillante de la Maire de Paris à l'égard de mes nombreuses propositions dont beaucoup ont été prises en compte et traduites dans les faits même si, parfois, le temps de l'Administration peut paraître long aux usagers comme à moi-même.

Comment voyez-vous l'avenir de la Médiation ?

Il me paraît essentiel d'aller à la rencontre des usagers et de ne pas enfermer la médiation dans une fonction de guichet. Cela implique d'être en capacité de nous projeter sur le terrain pour bien évaluer les situations quand c'est utile mais aussi de multiplier les permanences de nos bénévoles dans des équipements proches des usagers comme des bibliothèques, des centres sociaux et des centres d'animation, des maisons des associations, etc. Nous avons déjà 36 points d'accueil dans tout Paris, j'en vise une quarantaine en 2020. Parallèlement, je crois souhaitable de faire évoluer le service de la médiation vers plus d'indépendance à l'égard de l'administration en autonomisant son organisation et ses moyens, y compris humains. Le statut qui a institué l'indépendance du Médiateur de la Ville de Paris à 10 ans. Je ferai des propositions à la fin de la mandature pour étendre ce principe à l'ensemble du service. En tout état de cause il importe que les évolutions à envisager puissent garantir la neutralité de l'action de la Médiation et obtenir un consensus du Conseil de Paris. ♦

Les propositions de réforme

Depuis sa nomination en juillet 2014
Éric Ferrand a été amené à formuler une cinquantaine de propositions pour améliorer les services publics parisiens dans tous les domaines. Ces propositions et leur état d'avancement sont consultables sur le site mediation.paris.fr
Voici quelques propositions récentes



Améliorer le traitement des courriers de refus

- En cas de rejet d'une demande, le courrier de l'administration devrait indiquer à l'usager non seulement le motif du rejet mais également les solutions alternatives qui s'offrent à lui lorsqu'elles existent afin de l'aider dans ses démarches.
- Lorsqu'une demande ne comporte pas toutes les pièces requises, il convient d'indiquer clairement à l'usager s'il peut compléter son dossier en transmettant les pièces manquantes ou s'il doit déposer un nouveau dossier intégral afin d'éviter les incompréhensions et la perte de temps.



Parent(s) mode d'emploi

Le Conseil de Paris, lors de sa séance du mois de mars 2018, a adopté à l'unanimité un vœu destiné à remplacer dans les formulaires de demandes d'actes d'état civil les mentions « père » et « mère » par celles de « parent 1 » et « parent 2 ». Cette formulation sous-entend involontairement la prééminence d'un des deux parents. Or, la loi du 17 mai 2013 (dite du mariage pour tous), reconnaît seulement des « parents » sans aucune distinction entre eux. Il est donc souhaitable de n'indiquer que la mention neutre de « parent » dans les formulaires d'état civil et d'étendre cette solution à tous les formulaires municipaux.



Conditions de mise en fourrière de véhicules

Une plus grande rigueur s'imposait lors du transfert de compétences de la Préfecture de police concernant le respect de l'article R325-32 du Code de la route qui prévoit que la mise en fourrière d'un véhicule qui doit être notifiée à son propriétaire dans le délai de 5 jours ouvrables maximum et être accompagnée de la fiche descriptive de l'état du véhicule établie au moment de l'enlèvement. Ce point a été rapidement résolu par les services de la Ville.



Faciliter l'accès des librairies de quartier à la commande publique de livres

Les marchés en cours de commande directe par les bibliothèques municipales de livres soumis à la loi Lang (prix unique) sont sectorisés par arrondissement mais excluent de fait les librairies de quartier au profit de grands fournisseurs. Afin de soutenir les librairies de quartiers parisiennes, il est suggéré d'étudier (dans le respect du Code des marchés publics), la possibilité d'introduire dans les futurs appels d'offres un critère de proximité des fournisseurs avec les secteurs des bibliothèques.



Gestion du stationnement dans le parc social

Le phénomène de sous-location des places de stationnement dans le parc des bailleurs sociaux qui pénalise certains résidents pourrait être mieux maîtrisé par l'apposition de signes d'identification visibles sur les véhicules des locataires et la mise en place de listes d'attente transparentes pour l'attribution des places vacantes, ainsi que par l'envoi en fourrière (après avertissement) des véhicules non répertoriés (article L.325-12 alinéa 1^{er} du Code pénal).



L'activité de 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.

2 187

requêtes instruites par le
Médiateur en 2017, soit
7 % de plus qu'en 2016.



140

**demi-journées
d'accueil
par mois**

36

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



38

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

+ 59 %

**de dossiers
traités
depuis 2013.**



Pourquoi faire appel au Médiateur ?



Une fonction indépendante

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 (6 ans), le mandat d'Éric Ferrand est 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.

Une compétence large

Le domaine de compétence 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 recours est étudié

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 accessible à tous

Les habitants de Paris aussi bien que ceux qui y travaillent ou les touristes qui la visitent, mais aussi les agents de la Ville ont la faculté 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 courrier postal ou en prenant rendez-vous avec l'un de ses représentants.

Un rôle d'aide 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, elle 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 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.

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 représentant 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.

Mairie du 1^{er}
01 44 50 75 01 – mardi matin.

Mairie du 2^e
01 53 29 74 05 – jeudi après-midi.

Mairie du 3^e
01 53 01 75 61 – lundi après-midi.

Mairie du 4^e
01 44 54 75 80 – lundi après-midi.

Mairie du 5^e
01 56 81 74 65 – jeudi matin.

Mairie du 6^e
01 40 46 76 60 – mercredi matin.

Mairie du 7^e
01 53 58 75 60 – vendredi matin.

Mairie du 8^e
01 44 90 76 98 – mardi après-midi.

Mairie du 9^e
01 71 37 76 76 – vendredi matin.

Mairie du 10^e
01 53 72 11 42 – jeudi après-midi.

Mairie du 11^e
01 53 27 12 14 – mercredi après-midi.

Mairie du 12^e
01 44 68 12 12 – lundi après-midi.

Mairie du 13^e
01 44 08 13 13 – lundi matin.

Mairie du 14^e
01 53 90 67 14 – mercredi matin.

Mairie du 15^e
01 55 76 75 59 – lundi matin.

Mairie du 16^e
01 40 72 17 66 – lundi matin.

Mairie du 17^e
01 44 69 17 00 – mardi après-midi.

Mairie du 18^e
01 53 41 18 18 – mardi matin.

Mairie du 19^e
01 44 52 28 90 – mardi après-midi.

Mairie du 20^e
01 43 15 21 66 – mercredi après-midi.

Point d'accès au droit du 13^e
01 55 78 20 56 – jeudi après-midi.

Point d'accès au droit du 15^e
01 45 30 68 60 – mercredi matin.

Point d'accès au droit du 18^e
01 53 41 86 60 – mercredi après-midi.

Point d'accès au droit du 19^e
01 53 38 62 30 – jeudi matin.

Point d'accès au droit du 20^e
01 53 27 37 40 – mercredi matin.

Maison de justice et du droit du 10^e
01 53 38 62 80 – mercredi matin.

Maison de justice et du droit du 14^e
01 45 45 22 23 – lundi matin.

Maison de justice et du droit du 17^e
01 53 06 83 40 – jeudi matin.

**Section du centre d'action sociale
de la Ville de Paris du 10^e**
01 53 19 26 26 – vendredi matin.

**Section du centre d'action sociale
de la Ville de Paris du 11^e**
01 53 36 51 00 – jeudi matin.

**Section du centre d'action sociale
de la Ville de Paris du 14^e**
01 53 90 32 00 – mardi matin.

**Section du centre d'action sociale
de la Ville de Paris du 20^e**
01 40 31 35 00 – jeudi après-midi.

Centre d'animation Maurice Ravel du 12^e
01 44 75 60 14 – lundi après-midi

Centre social CAF Tanger 19^e
01 44 89 61 70 – lundi après-midi.

Centre social La Maison bleue du 18^e
01 53 09 24 38 – mercredi après-midi.

Professionnels et associations
01 42 76 73 82

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

À PARIS SPÉCIAL MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

Directrice de la publication : Caroline Fontaine - Directeur éditorial : Patrice Tourne - Assistante : Agnès Voisin -
Conception-réalisation : **CITIZENPRESS** - Photogravure : Press Prod - Impression : Groupe des imprimeries Morault.
Dépôt légal dès parution. Imprimé à 100000 exemplaires. Disponible sur Mediation.paris.fr. Illustrations : CLOD

