



## **Médiateur de la Ville de Paris**

### **Rapport d'activité 2020**

#### **Sommaire**

**I - Le fonctionnement de la médiation parisienne**

**II - Le bilan de l'activité de la mission en 2020**

**III - Les propositions de réforme du Médiateur**

Médiateur de la Ville de Paris - 1, place Baudoyer - 75004 PARIS.

Téléphone. : 01 42 76 73 43 -

Courriel : [ddct-mm-mediation@paris.fr](mailto:ddct-mm-mediation@paris.fr) -

Site internet : <https://mediation.paris.fr>

Septembre 2021

## **I - Le fonctionnement de la médiation parisienne**

### **- Rôle et compétence du Médiateur**

Le Médiateur de la Ville de Paris est une personnalité indépendante et neutre chargée de rechercher un règlement amiable pour tout litige avec l'administration et les services publics parisiens.

Eric FERRAND a été nommé Médiateur de la Ville de Paris par Anne HIDALGO, Maire de Paris, le 15 juillet 2014.

Son indépendance est garantie par un statut adopté à l'unanimité du Conseil de Paris en 2008. Auparavant, la fonction était tenue par un membre de l'exécutif depuis 1977.

Le Médiateur rend compte de son activité et de ses propositions d'amélioration des services publics parisiens directement auprès de la Maire de Paris.

Il peut être saisi gratuitement par tout usager qui s'estime lésé par une décision de l'administration municipale.

La compétence du Médiateur de la Ville de Paris s'étend à l'ensemble des administrations parisiennes, y compris les bailleurs sociaux, les sociétés d'économie mixte, les délégations de service public ainsi qu'à toute activité ou intervention bénéficiant du soutien financier de la Mairie de Paris.

Le Médiateur de la Ville de Paris dispose également d'une compétence interne concernant les difficultés d'un agent municipal avec son employeur.

### **- Procédure d'instruction des requêtes**

Les usagers peuvent saisir le Médiateur par courrier simple, formulaire dématérialisé ou en prenant rendez-vous avec l'un de ses représentants qui tiennent permanence dans tous les arrondissements parisiens.

Quand une requête n'est pas du ressort de la médiation parisienne, l'utilisateur est réorienté et accompagné dans toute démarche utile à la résolution des difficultés qu'il rencontre avec d'autres institutions que la Ville de Paris.

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

Au terme de l'instruction de chaque recours individuel, le Médiateur propose une solution pour clore le litige en toute équité à l'égard de la situation personnelle du requérant dans le respect du droit.

## - Organisation de la Mission de la médiation

Composée d'une douzaine d'agents fonctionnaires et contractuels, la Mission de la Médiation est mise à disposition du Médiateur pour l'exercice de ses fonctions et placée sous son autorité directe.

Chaque direction de la Ville, ainsi que d'autres organismes ou institutions locales, désignent un correspondant, interlocuteur privilégié de la Mission de la Médiation en leur sein.

Le Médiateur est en outre, à présent, épaulé par une cinquantaine de représentants bénévoles qui animent les permanences d'accueil du public réparties dans tout Paris.

## - Les moyens de fonctionnement

Outre les personnels et les locaux mis à disposition du Médiateur pour le fonctionnement de la mission et des permanences, la Mission de la Médiation dispose d'un budget de fonctionnement couvrant les frais de communication, de réception et l'indemnisation des bénévoles (232 €/an).

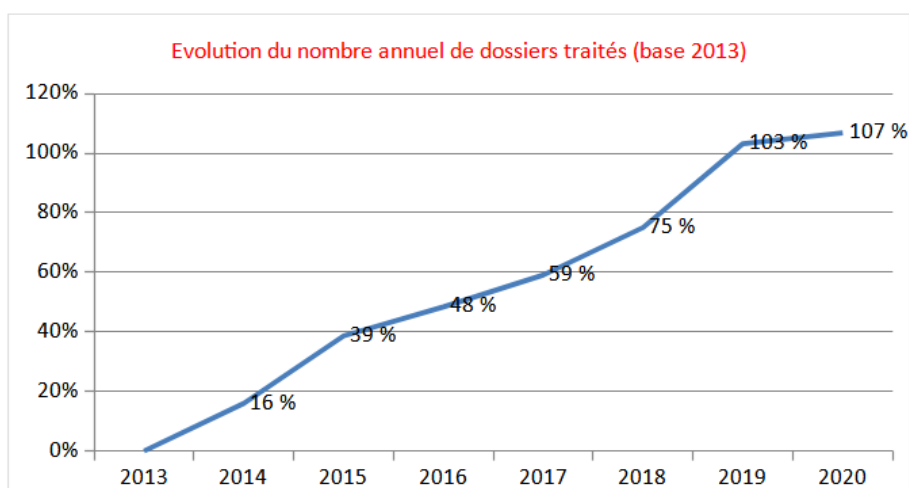
Le budget alloué la médiation était de 29 393 € en 2020.

La Mission de la Médiation dispose aussi d'un site internet depuis 2014 et diffuse différents supports d'information (affiches, dépliants, magazine "A Paris") dans les équipements parisiens .

## II - Le bilan de l'activité de la mission en 2020

### - Un doublement des dossiers traités depuis 2014

Le nombre de dossiers instruits par la Mission de la Médiation à partir de 2014 a augmenté de 107%, pour atteindre 2 843 dossiers en 2020.



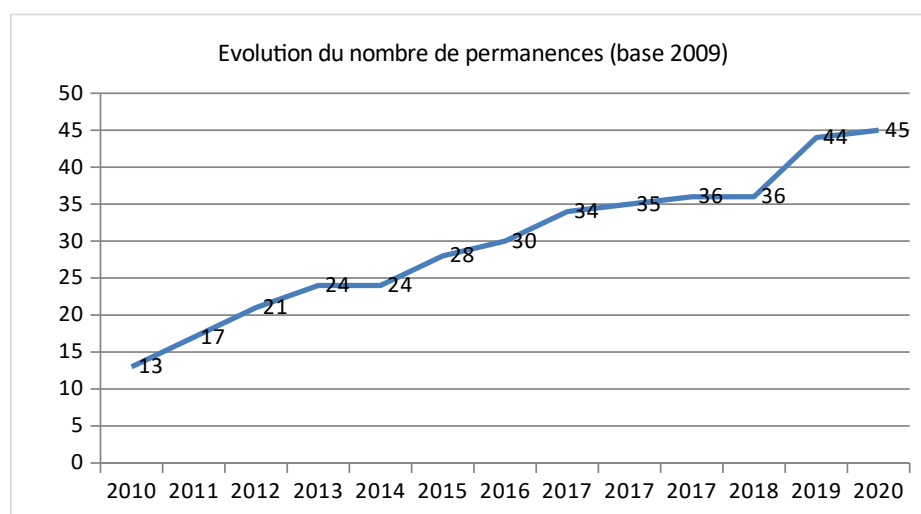
## - Un accueil renforcé dans les quartiers

Ce doublement résulte des ouvertures de permanences dont le nombre est passé de 24 en 2013 à 45 en 2020 ainsi que des efforts de communication menés pour populariser la médiation parisienne.

Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que d'autres lieux tels que des Maisons de la Justice et du droit, des Points d'Accès au Droit ou centres d'action sociale.

Animées par des représentants bénévoles qui aident les requérants à formuler et à transmettre leur demande au Médiateur, les 45 permanences de la médiation parisienne offrent à présent l'équivalent de 180 demi-journées d'accueil par mois dans une trentaine de lieux différents dans tout Paris.

Il est possible de prendre rendez-vous avec un-e représentant-e du Médiateur dans la permanence de son choix, quel que soit son lieu de résidence.



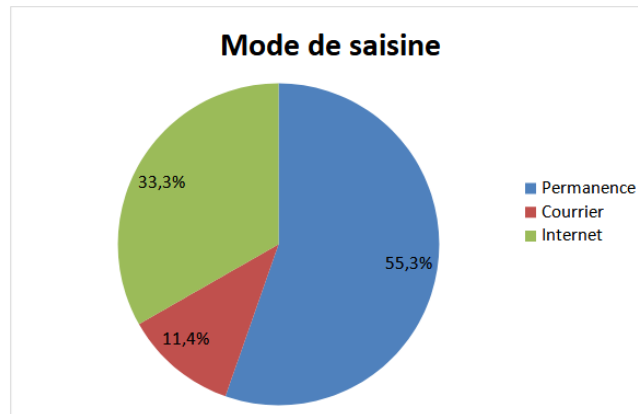
## - Une écoute maintenue pendant le confinement

La croissance continue de l'activité de la Mission de la médiation parisienne a cependant été quelque peu ralentie en 2020 (+ 4 %) en raison des contraintes de confinement, mais un fort rattrapage est observé sur les huit premiers mois de 2021 qui totalisent presque autant de dossiers que la même période de l'année précédente.

Pour les mêmes raisons, et malgré la mise en place de permanences téléphoniques pendant les périodes de confinement, cette forme d'accueil qui reçoit la majorité des requêtes a accusé

une baisse de fréquentation de 13 % par rapport à 2019, passant de 68 % à 55 % de l'ensemble des requêtes.

En contrepartie, les saisines par internet se sont sensiblement accrues (+8% par rapport à 2019) pour atteindre 33% du total des requêtes en 2020, soit un doublement de cette forme de saisine depuis 2017 (16,8%).

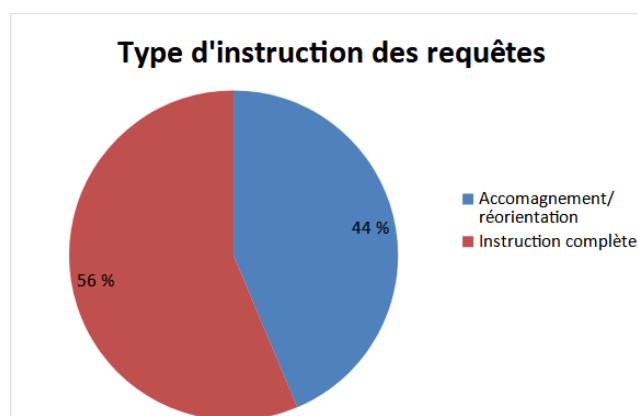


Les saisines par courrier qui ne représentaient plus que 6,2% de l'ensemble en 2019 sont remontées à 11 % en 2020 en raison du contexte, mais cette forme de saisine tend à être délaissée.

### - Stabilité de l'accompagnement en réorientation

La diversification des sujets et l'augmentation du nombre des requêtes n'ont pas modifié le taux de réorientation de celles qui ne relèvent pas directement de la compétence du Médiateur de la Ville de Paris, lequel taux apparaît stable à 44 % en 2020.

Par principe, aucune requête n'est rejetée. Si elle n'est pas du ressort du médiateur de la Ville de Paris, le requérant est alors accompagné dans sa démarche qu'elle concerne la Défenseure des droits, une autre institution ou un Médiateur/Médiatrice sectoriel.



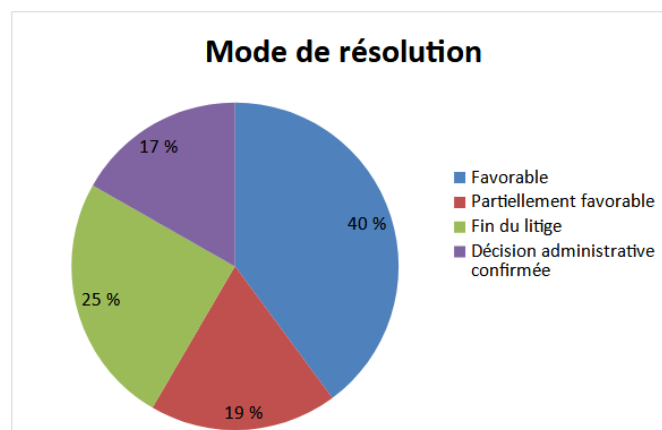
## - Un taux de résolution plus favorable aux requérants en 2020

Après instruction contradictoire du dossier, les requêtes relevant de la compétence directe du Médiateur de la Ville de Paris ont abouti en 2020 à la confirmation de la décision de l'administration dans 17 % des cas seulement.

Ce taux, le plus faible enregistré depuis 2014, peut être imputé à une meilleure prise en compte par l'administration de certaines adaptations nécessaires, notamment dans le domaine du stationnement.

En tout état de cause, même en cas du maintien de la décision de l'administration, l'intercession du Médiateur permet alors d'éclairer le requérant sur le fondement de cette décision et aucune affaire n'a ainsi débouché sur un contentieux judiciaire connu.

En règle générale, dans 2/3 des cas, la médiation aboutit à une résolution du litige favorable en tout ou partie au requérant.



## - Une diversité croissante des motifs de requêtes

Les litiges relatifs au logement et à l'habitat constituent une part prépondérante des requêtes en médiation qui tend cependant à se réduire, passant de 58% en 2015 à 48% en 2020.

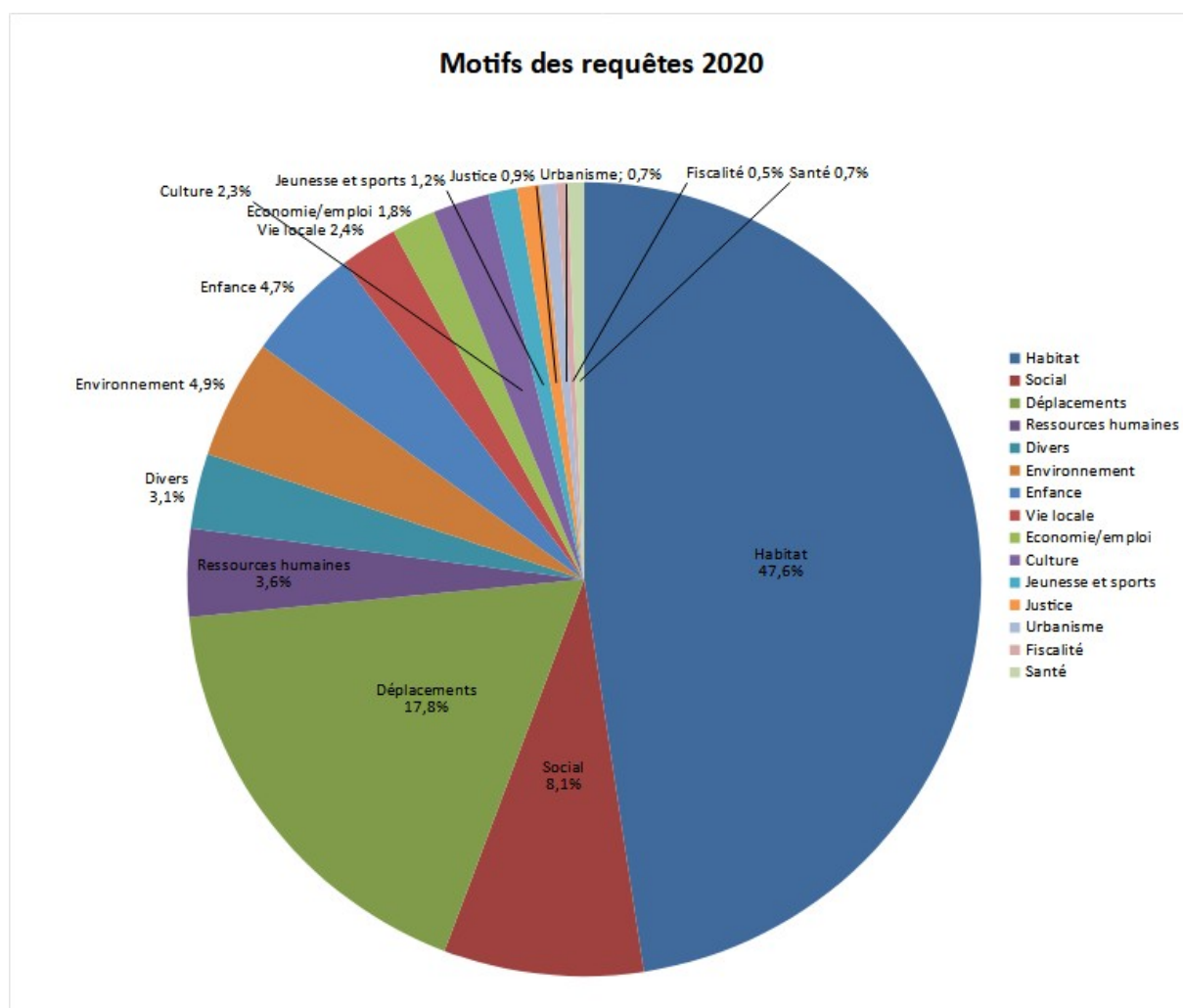
Cette évolution tient à la fois à une amélioration de la prise en charge des réclamations des usagers par les bailleurs sociaux et à la diversification croissante des sujets traités par la médiation, ainsi qu'à l'émergence des thèmes liés aux nouveaux dispositifs ou aux innovations politiques de la mandature.

C'est notamment le cas pour le thème déplacements/voirie, qui ressort en deuxième position avec 21% des requêtes en 2019 alors qu'il n'était qu'en cinquième position en 2015 (6%).

En 2020, ce thème ne représente plus que 17,8 % des requêtes en raison des améliorations apportées au traitement du Forfait Post Stationnement (FPS) et en particulier aux modalités de stationnement des personnes en situation de handicap.

Le thème social demeure en troisième position avec 8 % des requêtes, en baisse toutefois de près de 4 points par rapport à 2019.

Viennent ensuite, en position stable autour de 4 % les requêtes relatives à l'environnement, à l'enfance et aux ressources humaines.



### - L'évolution du cadre institutionnel

La loi du 27 décembre 2019 "relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique" a créé l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales, relatif aux Médiateurs des collectivités territoriales.

Ce texte, qui n'impose pas aux collectivités d'instaurer obligatoirement un médiateur, prévoit toutefois que tout médiateur existant ou créé devra se conformer aux dispositions nouvelles. Le statut du Médiateur de la Ville de Paris apparaît d'ores et déjà conforme à ces orientations-cadres.

Mais outre les garanties d'indépendance des Médiateurs et l'obligation de gratuité des recours dont ils sont saisis, les textes prévoient que désormais, les médiations conduites par le Médiateur territorial sont soumises aux dispositions relatives à la médiation du Code de justice administrative.

Il s'agit là d'une novation importante que la médiation parisienne a pu expérimenter dès 2017 sur la sollicitation du Tribunal administratif de Paris.

A l'heure du tout numérique, le rôle d'accompagnement de la médiation apparaît devoir être renforcé afin de pallier le risque de déshumanisation du fonctionnement des administrations et renforcer la confiance des citoyens envers les services publics.

Ce besoin rend souhaitable une évolution du statut du Médiateur de la Ville de Paris et de l'organisation de la Mission de la Médiation afin de renforcer son indépendance tant à l'égard des Directions que de l'exécutif.

Il s'agit aussi, à cette occasion, de viser à populariser plus largement la voie de la médiation en étendant sa représentation et sa notoriété auprès des usagers parisiens.

### **III - Les propositions de réforme du Médiateur**

S'il n'a pas de pouvoir d'injonction sur l'administration, l'instruction des requêtes en médiation individuelles peut conduire le Médiateur à alerter l'exécutif sur les dysfonctionnements qu'il repère et à lui suggérer des solutions d'amélioration.

Une cinquantaine de recommandations d'amélioration des règlements et services publics parisiens ont ainsi été proposées par le Médiateur depuis sa nomination en 2014.

Souvent prises en compte par l'exécutif, ces propositions sont rendues publiques sur le site internet du Médiateur.



## **A Propositions récentes**

### **Rendre permanente la validité des tickets de piscine**

Les tickets de piscine ont actuellement une durée de validité limitée et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, occasionnant une perte financière pour les usagers qui n'ont pas eu l'occasion de les utiliser dans le délai ce qui occasionne incompréhension et contestation.

### **Améliorer le traitement des courriers de refus**

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

### **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 quartier 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.

### **Parent(s) mode d'emploi**

Le Conseil de Paris a adopté à l'unanimité un vœu destiné à remplacer dans les formulaires de demandes d'actes d'état civil les mentions "père" et "mère" par celles de "parent 1" et "parent 2".

Cette formulation sous-entend involontairement la prééminence d'un des deux parents. Or, la loi du 17 mai 2013 (dite du mariage pour tous), reconnaît seulement des "parents" sans aucune distinction entre eux. Il est donc souhaitable de n'indiquer que la mention neutre de "parent" dans les formulaires d'état civil et d'étendre cette solution à tous les formulaires municipaux.

## **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 1er du Code pénal).

## **Conditions de mise en fourrière de véhicules**

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

## **Égaliser et simplifier la facturation des services et activités**

La mise en place ces dernières années de tarifs progressifs concernant la restauration scolaire, le périscolaire et diverses autres activités parascolaires constituent un indéniable progrès social. Le mode de calcul du quotient familial qui détermine la tranche tarifaire de l'utilisateur en fonction de ses revenus reste toutefois à harmoniser.

En effet, chaque Caisse des écoles, direction ou établissement concerné selon les cas prend en compte une base de revenus souvent différente et qui lui est propre. Les dates de dépôt des dossiers ainsi que les pièces réclamées sont très souvent différentes d'un arrondissement ou d'une institution à l'autre.

Il en résulte des distorsions telles qu'un même usager peut relever de tranches tarifaires discordantes selon l'objet de la facturation. En outre, d'un arrondissement à l'autre, un même objet de facturation peut conduire à un prix différent.

L'égalité de traitement des usagers n'est donc toujours pas parfaitement assurée. Il apparaît ainsi indispensable d'harmoniser le calcul du quotient familial.

En attendant la création d'un établissement parisien de la restauration scolaire unique, l'harmonisation 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 leur recette.

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.

En toute justice, le quotient familial peut être déterminé par une attestation de la CAF ou selon la même méthode de calcul simple à l'instar de ce qui a été adopté par pour les tarifs de cantine des collèges parisiens.

L'année de référence des revenus prise en compte doit être la même pour tous au cours d'une année scolaire (n-1), sauf en cas de changement de situation majeur.

L'unification du calcul du quotient familial sur la base de la CAF permet qu'il soit calculé une seule fois et transmis directement au service de facturation Facil'Familles ou établi par ce service. Ce dispositif faciliterait aussi les vérifications utiles en cas de contestation.

La généralisation du dispositif proposé apparaît ainsi à même de garantir l'égalité de traitement des usagers parisiens tout en représentant une mesure de simplification administrative.

### **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 1er janvier 2016, les professionnels doivent permettre, en cas de litige, à tout consommateur d'accéder gratuitement à une médiation. Sont concernés les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, opposant un consommateur à un professionnel défini comme "toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée". Le Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation prévoit que le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des Médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces Médiateurs.

Il appartient donc à la Ville de Paris de se conformer à ces dispositions en mentionnant la possibilité de recourir au Médiateur de la Ville de Paris en cas de litige concernant tous les services et prestations à caractère marchand de son ressort (Caisses des écoles, Facil'Familles, Ehpad, conservatoires, centres d'animation, etc).

### **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 peuvent se trouver surchargés de demandes. Nombre d'usagers se plaignent ainsi de délais qu'ils jugent excessifs et qui sont parfois source de difficultés pour eux.

A l'analyse, il apparaît que la base de données parisienne des actes d'état civil est unique et exploitable en entier depuis toute mairie d'arrondissement.

Il est ainsi possible de se présenter dans n'importe laquelle des 20 mairies d'arrondissement pour obtenir immédiatement l'acte souhaité.

Le service de traitement des demandes en ligne pourrait de même être amélioré en répartissant mieux la charge et en mutualisant les ressources des services concernés à l'échelle parisienne.

En pratique, le Médiateur suggère d'identifier quatre grands secteurs de poids démographique équivalent englobant plusieurs arrondissements, dont les services seront chargés d'instruire indistinctement en commun toutes les demandes.

### **Dématérialiser l'affichage obligatoire des demandes de permis de construire**

Les demandes de permis de construire et déclarations préalables doivent faire l'objet d'un affichage en mairie dans les 15 jours (Article R.423-6 du Code de l'urbanisme).

De même, lors de la délivrance expresse ou tacite du permis ou de la décision de non-opposition à la déclaration préalable, un extrait du permis ou de la déclaration doit être affiché à la mairie sous 8 jours pendant deux mois et être mentionné au registre chronologique des actes de publication et de notification des arrêtés du maire prévu à l'article R. 2122-7 du Code général des collectivités territoriales.

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

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 publiées sur le site internet municipal paris.fr dans un espace dédié en offrant des fonctions de recherche et d'alerte personnalisables.

### **Rendre les services numériques 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 et notamment les téléservices externes ou internes ne satisfont toujours pas à cette obligation.

Dans cette situation discriminatoire et parfois excluante à l'égard des publics concernés, le Médiateur préconise que les services de la Ville compétents engagent une action déterminée à court terme afin que toutes les interfaces web et services numériques dont ils ont la responsabilité respectent le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les

Administrations) qui fixe le cadre du référentiel d'accessibilité des services de communication publique en ligne depuis 2009.

### **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 Maire de Paris et les responsables administratifs de la Mairie mais aussi 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 contenant ces informations sur le site paris.fr satisfait aux obligations légales. En pratique toutefois, le mode de publication des BMO ne permet pas actuellement d'opérer des recherches efficaces sur le contenu de la base et les informations ne sont donc pas véritablement accessibles aux usagers.

Le développement d'un outil performant adossé à l'application de gestion de l'ordre du jour du Conseil de Paris pourrait permettre à la fois de mieux valoriser le travail de cette instance et de permettre aux usagers d'accéder aisément à l'ensemble des décisions de l'exécutif dans un triple but de transparence, d'efficacité et de simplification.

### **B Suivi des propositions antérieures**

Les propositions déjà mises en œuvre par la municipalité figurent en **vert**

#### **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 du dossier de permis de construire au lieu de 4 seulement requis par l'article R.423-2 du Code de l'urbanisme et 5 dossiers pour une simple Déclaration préalable au lieu de 2).

-Dématérialiser les procédures de demande de permis et construire et de déclaration préalable de travaux.

#### **Handicap**

-Le délai d'instruction des demandes d'allocation auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) a été significativement amélioré, passant de 9 à 5 mois en moyenne, mais des progrès paraissent encore possibles.

-Améliorer l'accessibilité des cimetières historiques intramuros aux personnes handicapées et à mobilité réduite par des aménagements légers (abaissement de trottoirs, enlèvement d'obstacles, restauration et entretien des sols stabilisés, installations de rampes amovibles).

-Mise en place d'une signalétique rappelant les conditions d'accès prioritaires aux lieux publics pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite et leurs accompagnants.

-Sensibiliser les personnels des Centres d'animation gérés par la Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) à l'accueil et la prise en compte des personnes en situation de handicap par des formations spécifiques.

-Lors d'une demande de renouvellement de la prestation de compensation du Handicap auprès de la MDPH, le versement de cette allocation est suspendu par la Ville pendant l'instruction, parfois pendant plusieurs mois, en dépit des progrès réalisés dans ce domaine. Quand un handicap présente un caractère permanent incontestable, il serait souhaitable de maintenir le versement de l'allocation au moins pour partie, sans préjudice pour la Ville.

## **Logement**

-Tenir compte de l'ancienneté des demandes de logement à situation égale par ailleurs en attribuant un certain nombre de points de pondération dans le cadre du système de critères de la cotation.

-Délivrer une quittance de loyer détaillée aux locataires des résidences du CASVP au lieu d'états exécutoires en faisant apparaître clairement la justification des arriérés réclamés, le cas échéant.

## **Stationnement**

-Création de la carte Pro-mobile remplaçant la carte de stationnement SESAME.

-Extension pour les médecins, mais aussi les infirmiers, sages-femmes, masseurs-kinésithérapeutes et orthophonistes,

-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 tout résident la possibilité d'obtenir un abonnement résidentiel pour tout véhicule, qu'il soit de service, loué ou prêté. En effet, imposer d'être propriétaire d'un véhicule immatriculé à l'adresse de résidence entraîne des inégalités entre les résidents parisiens,

alourdit la procédure et engendre des effets pervers tels que d'inciter à l'utilisation des véhicules de fonction pour les déplacements non professionnels, en particulier le samedi, en fin de journée et pendant les congés des intéressés.

-L'obligation de produire l'avis de taxe d'habitation de la résidence principale pour obtenir une carte de résident génère aussi diverses situations d'exclusion (conjoint ou concubin, enfants majeurs rattachés, personnes hébergées, en chambre meublée où bénéficiant d'un logement de fonction). L'acceptation de l'avis d'imposition sur le revenu est venue régler la plupart des situations.

En outre, les personnes exonérées de la taxe d'habitation ne reçoivent pas d'avis, ne peuvent donc produire de justificatif et se trouvent discriminées. Toute autre preuve de domiciliation habituelle (quittance, certificat d'hébergement, avis d'imposition sur le revenu...) doit ainsi pouvoir être prise en compte, même éventuellement l'inscription sur la liste électorale ou la carte Imagin'R afin de résorber les cas d'exclusions et de supprimer l'inégalité tarifaire des cartes limitées à un an et renouvelables une seule fois.

-Supprimer le support en plastique de l'abonnement résident au profit d'une attestation imprimable afin de réduire les délais et le coût de délivrance des cartes dans la mesure où les terminaux de contrôle par l'immatriculation dont disposent les agents permettent de vérifier l'acquittement du droit de stationnement dématérialisé pour tout véhicule.

-Expérimenter la possibilité d'accorder deux (voire plusieurs) abonnements résidentiels pour un même véhicule afin de favoriser l'auto-partage.

-Créer un tarif de stationnement "Tourisme" à la journée, valable uniquement dans les zones de stationnement résidentielles (voies mixtes) afin de réduire les rotations et déplacements superflus.

-Inclure les deux côtés des voies situées en limite d'arrondissement ou de zone de stationnement résidentielle dans un seul et même secteur tarifaire afin de limiter le risque de confusion des usagers qui utilisent les horodateurs.

-Développer le profil "professionnels" de l'application Pmobile ou proposer une application dédiée.

-Améliorer l'application P.mobile en y ajoutant une carte permettant de géolocaliser les horodateurs et d'afficher les codes tarifs et les prix, ainsi que, pour les résidents, d'afficher les zones de stationnement résidentielles autorisées et le code correspondant. Délivrer systématiquement par SMS gratuit une preuve de chaque paiement et donner accès à un récapitulatif du compte via l'application. Intégrer la gratuité du stationnement les jours de pollution. Mieux sécuriser les paiements avec une confirmation par SMS de l'autorisation de prélèvement. Prévoir un avertissement en cas de paiements multiples sur un même créneau ainsi qu'en cas d'incompatibilité du tarif souscrit avec le profil de l'utilisateur (abonné vs non abonné).

-Mettre en place une "hotline" d'assistance par téléphone et par mail (type Facil'Familles) ayant accès à l'ensemble des données des comptes pour traiter rapidement et efficacement les

réclamations qui résultent des dysfonctionnements du système d'abonnement ou de l'application P.mobile. En attendant la stabilisation et l'amélioration du système, reconnaître la validité de la carte de résident dès la date d'encaissement du paiement et accepter les contestations d'amendes au vu d'un relevé bancaire, au moins pour les tickets hebdomadaires.

## **Transports & circulation**

-Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules spécialement aménagés pour les personnes handicapées concernées par la restriction de circulation applicable à partir du 1er juillet 2016.

-Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules légers concernés par la restriction de circulation applicable à partir du 1er juillet 2016 quand ils sont immatriculés en collection ou quand ils sont destinés à l'approvisionnement des marchés parisiens comme c'est déjà le cas pour les véhicules de transport de marchandises de plus 3,5 tonnes.

-Accorder le bénéfice du forfait Imagin'R aux jeunes Volontaires du Service Civique qui, lorsqu'ils ne sont pas scolarisés ou étudiants, en sont exclus, alors que n'étant pas non plus salariés et dépourvus de revenus, leur accès au dispositif VSC peut s'en trouver limité si ce n'est dissuadé.

-Négocier le dézonage du forfait de transport Navigo Émeraude/Améthyste annuel consenti aux personnes âgées ou en situation de handicap. Alors que le prix maximum de ce forfait est équivalent à celui du forfait Imagin'R ou à la part du passe Navigo à la charge des salariés, il ne permet d'accéder qu'à l'ancienne zone 1-2 sans possibilité de pouvoir accéder aux zones 1-5, sauf à s'acquitter du plein tarif. Il convient de corriger cette situation qui représente un frein à la liberté de circulation de la catégorie d'utilisateurs concernée et une altération du principe d'égalité d'accès au service public des transports.

-Rappeler sur les bornes des vélos en libre-service, notamment à l'attention des utilisateurs occasionnels, les consignes essentielles de sécurité, en particulier l'interdiction de circuler sur les trottoirs en dehors des pistes balisées.

-Améliorer les délais d'acceptation des demandes et de versement des subventions pour l'achat d'un vélo à assistance électrique, qui peuvent atteindre plusieurs mois.

-Avertir sur les horodateurs que le stationnement des deux-roues et des véhicules sans permis sur un emplacement régulier est soumis au droit de stationnement sous peine d'amende.

## **Périscolaire**

-Le tirage au sort des demandes d'inscriptions dans les conservatoires a été mis en œuvre avec succès pour la rentrée de septembre 2015.



-La proposition de créer un établissement public de la restauration scolaire parisienne a été retenue par l'Exécutif et la concertation sur ce projet a été engagée. Cette réforme permettra d'harmoniser les pratiques des Caisses des écoles d'arrondissement pour gagner en efficacité et assurer une égalité de traitement des usagers, notamment en matière tarifaire.

-Les suggestions de réformes destinées à régler des dysfonctionnements du service Facil'Familles ont été mises en œuvre en 2015, ce qui a permis de résorber les situations de litige accumulées dont le service de la Médiation n'est d'ailleurs plus saisi actuellement.

-Indiquer dans la réglementation des centres de loisirs et les contrats des animateurs, l'interdiction pour ceux-ci d'effectuer du baby-sitting pour les enfants dont ils ont la charge dans le cadre de leur activité professionnelle.

-Créer un lien téléphonique entre le standard des mairies d'arrondissement et les Caisses des écoles afin d'éviter aux usagers d'avoir à raccrocher pour les rappeler.

### **Piscines**

-Harmoniser le montant des droits d'accès aux piscines concédées avec celui des piscines municipales (cinq des 39 piscines parisiennes ont conservé une tarification spécifique) et rendre également compatibles les abonnements pour permettre l'accès des usagers à l'ensemble des 39 équipements indépendamment de leur mode de gestion.

-créer un tarif réduit adapté ou la gratuité pour les enfants mineurs de parents parisiens allocataires du RSA (Revenu de solidarité active), car seuls les adultes bénéficient actuellement d'une exonération.

### **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 du 18 mai 2013 ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe. Ceci est réalisé pour les formulaires municipaux.

-Égaliser la durée du préavis de départ des enfants en crèche imposée aux parents (1 mois) avec celle qui s'applique aux crèches elles-mêmes (1 semaine).

### **Ressources humaines**

-La Direction des ressources humaines (DRH) a accepté de mieux préciser dans sa documentation les conditions à remplir par les candidats aux concours de la fonction publique au plus tard le premier jour des épreuves, notamment concernant l'acquisition de la nationalité française.

-La DRH a aussi amélioré les délais d'instruction des demandes d'allocation chômage des vacataires employés par la Ville et s'est engagée à améliorer le dispositif par une meilleure coopération des services en n'obligeant plus les vacataires à fournir eux-mêmes les décisions d'embauche et en leur permettant de s'informer sur la situation de leurs droits par internet. Une réflexion a en outre été engagée pour réduire le morcellement des contrats, en particulier dans le domaine de l'animation.

Depuis le 1er novembre 2017, la gestion de l'indemnisation du chômage, assurée par le bureau des rémunérations de la DRH, est transférée par convention à Pôle-emploi qui devient ainsi l'interlocuteur unique des agents concernés, ce qui simplifiera leurs démarches et devrait réduire le délai de paiement des indemnités.