



MEDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2021/2022**



## SOMMAIRE

<b>ÉDITO</b>	<b>P.4</b>
<b>I - LE FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION PARISIENNE</b>	<b>P.7</b>
<b>II - LE BILAN DE L'ACTIVITE DE LA MISSION EN 2021</b>	<b>P.11</b>
<b>III - L'EVOLUTION DU CONTEXTE INSTITUTIONNEL</b>	<b>P.19</b>
<b>IV - LES PROPOSITIONS DE REFORME DU MEDIATEUR</b>	<b>P.23</b>
<b>V – LISTE DES LIEUX DE PERMANENCES</b>	<b>P.37</b>



## ÉDITO

*La Mission de la Médiation de la Ville de Paris a poursuivi son activité pendant la crise sanitaire apparue en 2020 moyennant l'adaptation de son fonctionnement, notamment pendant les périodes de confinement, grâce à l'implication de ses agents et au dévouement de ses bénévoles.*

*Le nombre de saisines a même continué de progresser pendant ces périodes.*

*En 2021, le rebond des requêtes a été très conséquent et –signe des temps– une proportion croissante de requérants se tourne désormais vers les saisines dématérialisées.*

*Pour autant, le nombre de Parisiens qui préfèrent pousser la porte des permanences physiques, réparties dans tous les arrondissements, a également continué de s'accroître.*

*Le facteur essentiel de l'attractivité de la médiation parisienne réside en effet dans la multiplication de ces points de contact avec la population qui représentent un maillage de proximité indispensable.*

*Car si pour une partie de nos concitoyens, la forme dématérialisée des recours est un indéniable progrès qui permet un réel gain de temps et apparaît bien adaptée au traitement de litiges simples ou clairement circonscrits, il n'en va pas de même pour d'autres publics coupés des usages d'internet ou peu à l'aise avec les formes de communication électroniques, ou encore pour des sujets complexes.*

*C'est pourquoi, le service qu'offre la Mission de la Médiation de la Ville de Paris est unique : toute personne demandant à être reçue est reçue, tous les courriers reçoivent une réponse.*

*En outre, pour nombre de personnes, leur litige avec l'administration s'accompagne souvent d'un ensemble de difficultés et tient parfois à un malaise social plus général qu'il est absolument indispensable de prendre en compte.*

*Dès lors, seule la possibilité d'une rencontre et d'un échange humain fondés sur la bienveillance d'une écoute ouverte et attentive s'offre comme un cadre adapté aux attentes de larges pans de la population.*

*Ainsi, le numérique ne doit pas être envisagé comme une voie d'accès exclusive et obligatoire aux démarches administratives et de surcroît pour l'accès à la médiation, s'agissant de l'ultime voie de recours non contentieuse face à des situations où les défaillances de la communication avec l'administration peuvent conduire au renoncement et à des rancœurs qui forment le terreau de la défiance qui mine gravement nos institutions.*

*L'utilité de la médiation consiste ainsi non seulement à rechercher en toute indépendance et impartialité une solution amiable qui soit équitable et juste à des litiges entre des usagers et des services municipaux, mais aussi à assumer plus largement un rôle d'écoute, d'aide et d'orientation de ces usagers qui doivent être reconnus et respectés comme pleinement citoyens quelles que soient leur position sociale et leurs difficultés.*

*Ce faisant, la médiation s'avère particulièrement utile pour contribuer à réparer les liens de confiance des citoyens avec les pouvoirs publics quand ces liens sont distendus, abîmés ou même, disons-le sans détour, complètement rompus.*

*Elle vient de la sorte, par son attention aux besoins comme aux attentes individuelles, participer à l'humanisation de la relation aux usagers et à la qualité du service public.*

**Éric FERRAND**



## I - LE FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION PARISIENNE

### **-ROLE ET COMPETENCES DU MEDIATEUR**

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, et depuis 1977, la fonction était tenue par un membre de l'exécutif.

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, personne physique ou morale, qui s'estime lésé par une décision prise par un service de la Ville.

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 de la Ville avec son employeur.

Par une convention qui le lie à l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris depuis le 26 novembre 2015, le Médiateur de la Ville de Paris peut également être saisi concernant tout litige d'ordre administratif impliquant les services publics hospitaliers parisiens.

Par ailleurs, le Médiateur de la Ville de Paris assure le secrétariat du Comité d'éthique de la police municipale créé en février 2022 afin de vérifier en amont l'orientation correcte des requêtes.

Ce comité est chargé de s'assurer que les agents de la police municipale respectent les règles déontologiques dans le cadre de leurs missions. Il s'agit d'une instance composée de personnalités indépendantes présidée par Jacques TOUBON, ancien Défenseur des droits.

Avec la Déontologue centrale de la Ville de Paris, il travaillera en coopération en vue de mettre en place la possibilité, pour les usagers, de le saisir sur des sujets déontologiques et de les traiter en lien avec l'appui de la Déontologue centrale. Cette ouverture serait une avancée démocratique pour les usagers.

#### **-PROCEDURE D'INSTRUCTION DES REQUETES**

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 MEDIATION**

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 son service et des permanences, la Mission de la Médiation dispose d'un budget de fonctionnement (28 000 €) couvrant les frais de communication, de réception et l'indemnisation des bénévoles (232€/an).

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

\*\*\*\*\*

**UN LITIGE AVEC UN  
SERVICE DE LA VILLE ?**

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



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



**COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS ?**

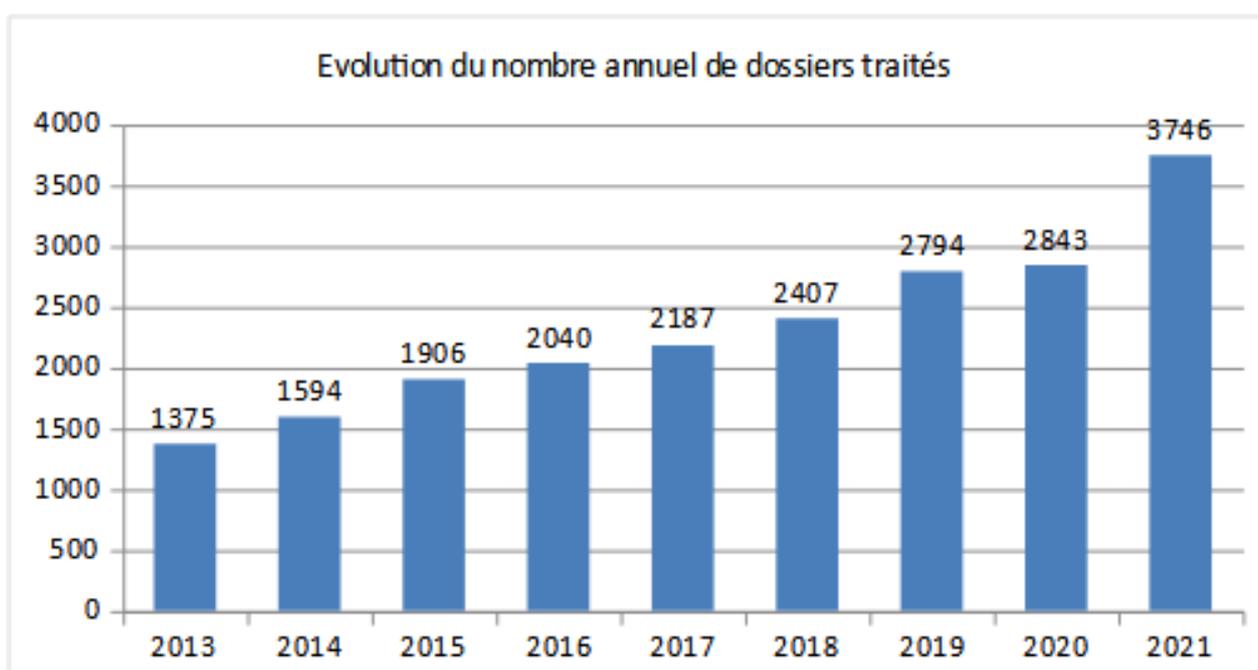
- Par courrier : 1, place Baudoyer • 75004 Paris
- Par internet : [www.paris.fr/mediation](http://www.paris.fr/mediation)
- En s'adressant aux Mairies d'arrondissement,  
aux Points d'Accès au Droit et aux Maisons de Justice et du Droit

Plus d'informations sur **Paris.fr**

## II - LE BILAN DE L'ACTIVITE DE LA MISSION EN 2021

### **-UN NET REBOND DES DOSSIERS TRAITES**

Le nombre de dossiers instruits par la Mission de la Médiation a plus que doublé entre 2014 et 2020, année qui a cependant marqué un pallier en raison des contraintes de la pandémie de Covid 19 mais qui a suscité un net rebond en 2021, par effet de rattrapage, avec 3 746 dossiers traités.



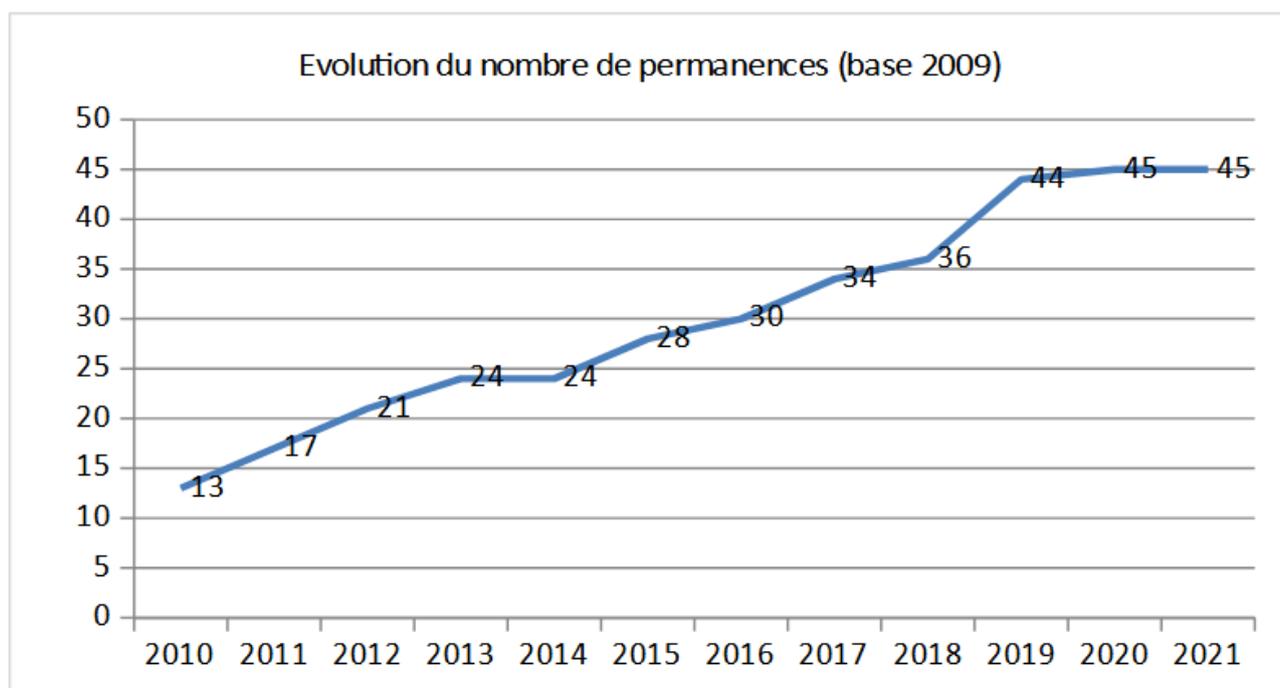
L'expansion du nombre de dossiers traités résulte notamment des ouvertures de permanences dont le nombre est passé de 24 en 2013 à 45 à partir de 2019 ainsi que de la part croissante des saisines dématérialisées via le site internet de la Médiation.

Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que dans d'autres lieux tels que les trois Maisons de la Justice et du droit, les cinq Points d'Accès au Droit ou certains centres sociaux, maisons des associations ou centres d'animation.

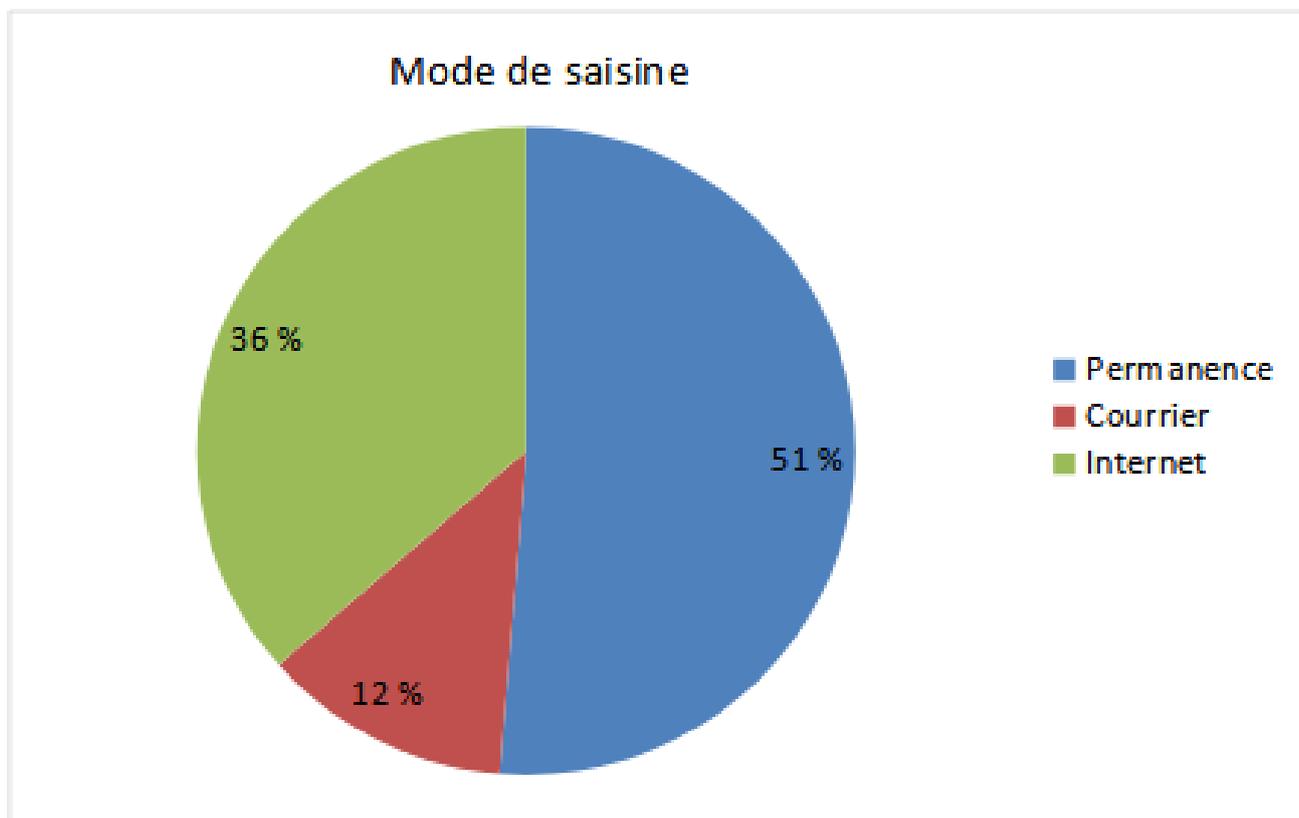
### -DES PERMANENCES DANS TOUT PARIS

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 **186 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.



Les permanences ont connu, en proportion, une baisse relative de fréquentation de 4 % en 2021 par rapport à 2020, passant de 55 % à 51 % de l'ensemble des requêtes tout en demeurant la principale voie d'accès des requérants à la médiation.



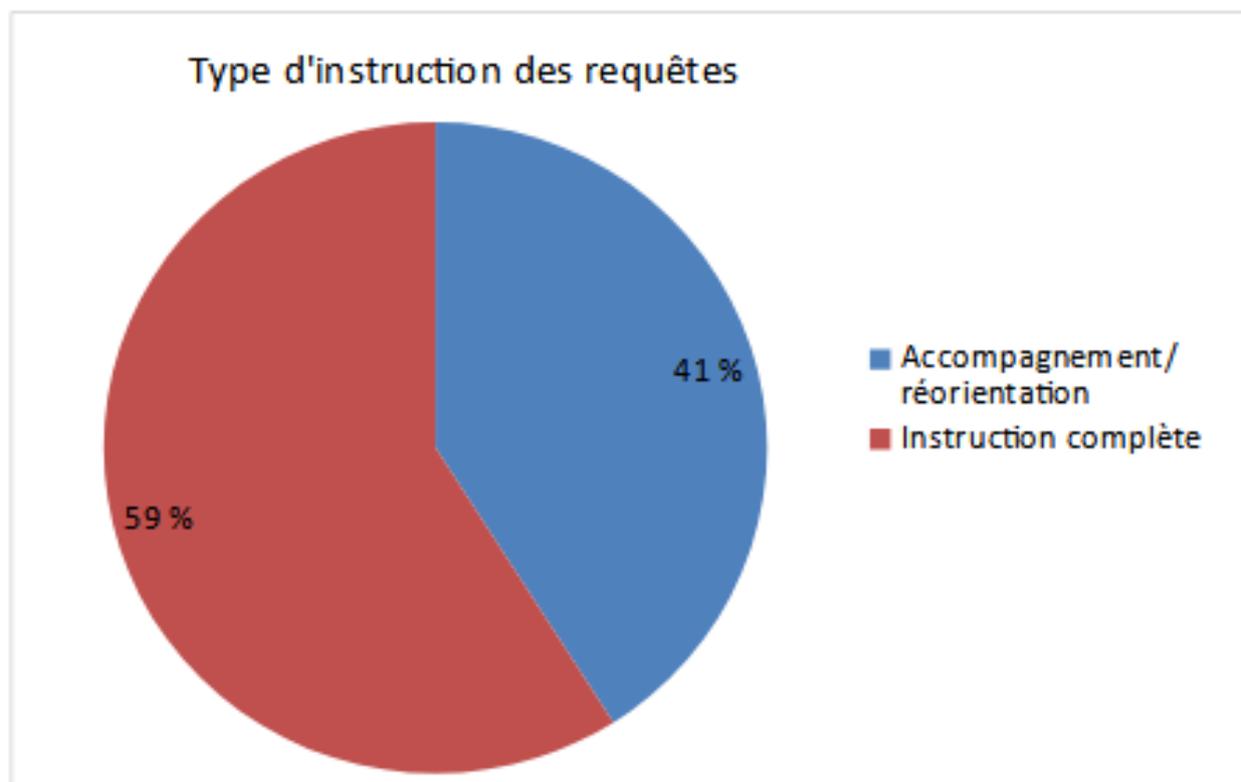
En contrepartie, les saisines par internet ont continué de progresser (+3% par rapport à 2020) pour atteindre 36 % du total des requêtes en 2021, soit un doublement de cette forme de saisine depuis 2015 (14%, soit + 22,5% sur la période).

Les saisines par courrier qui représentaient 11% de l'ensemble des saisines en 2020, apparaissent stables à 12 % en 2021.

#### **-L'ACCOMPAGNEMENT EN REORIENTATION**

La diversification des sujets et l'augmentation du nombre des requêtes n'ont pas accru le taux de réorientation de celles qui ne relèvent pas directement de la compétence du Médiateur de la Ville de Paris, lequel taux, au contraire, s'est réduit de 3% en 2021.

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, un Médiateur/Médiatrice sectoriel ou une autre institution.



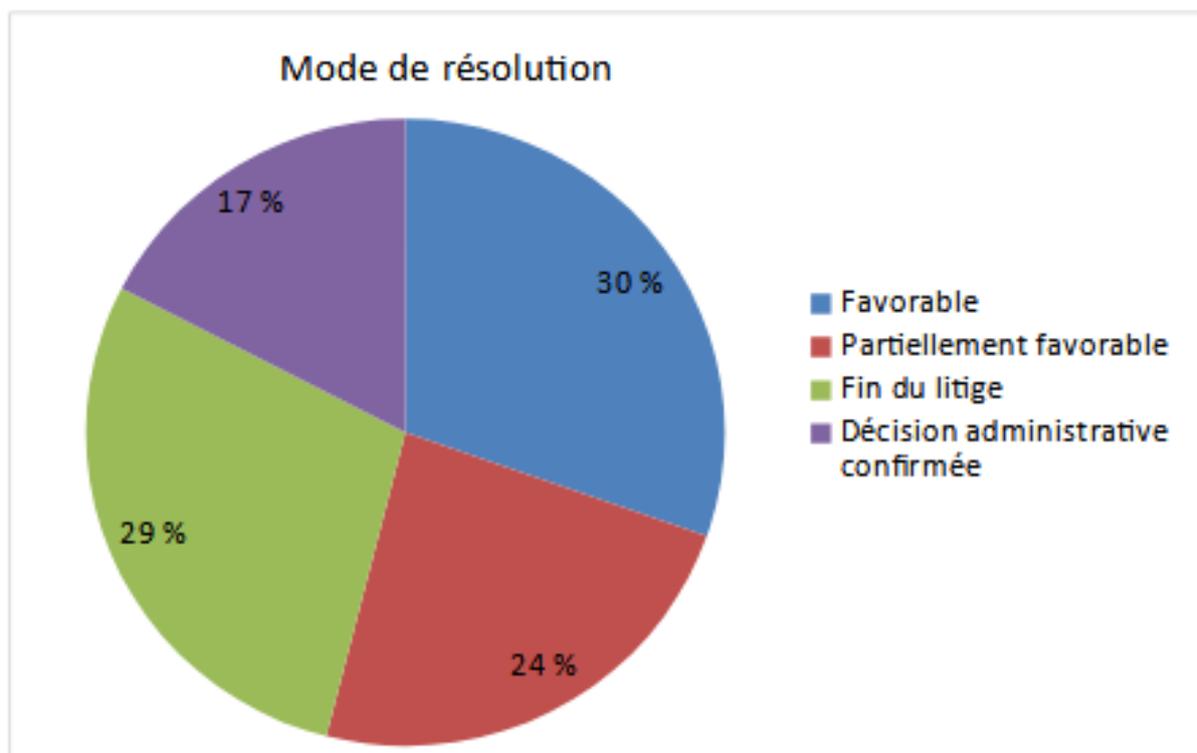
#### **-LES MODES DE RESOLUTION**

Après instruction contradictoire du dossier, les requêtes relevant de la compétence directe du Médiateur de la Ville de Paris ont abouti à la confirmation de la décision de l'administration dans 17 % des cas seulement, en 2021 comme en 2020.

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 ces décisions. Ainsi, aucune affaire n'a débouché sur un contentieux judiciaire connu.

En 2021, la médiation a donné lieu à une résolution du litige favorable, en tout ou partie, au requérant dans 54 % des cas, tandis que dans 29% des cas (+4%), les causes du litige se sont résorbées sans nécessiter de conclusion formelle.



#### **-LES MOTIFS DES REQUETES**

Les litiges relatifs au logement et à l'habitat représentent toujours une part prépondérante des requêtes en médiation mais qui s'est encore réduite de 5,9% en 2021 s'établissant à 41,7% contre 58% en 2015.

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 politiques décidées par l'Exécutif.

C'est notamment le cas pour le thème déplacements/voirie, qui ressort en deuxième position avec 20,5 % des requêtes en 2021 alors qu'il n'était qu'en cinquième position en 2015 (6%).

La croissance de ces réclamations provient principalement des litiges portant sur les forfaits post stationnement (FPS) et notamment ceux reçus par les conducteurs détenteurs d'une carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) qui leur donne droit, en principe, au stationnement gratuit.

En 2022, ces litiges ne marquent pas le pas, puisque leur proportion atteint près de 27% à la fin du premier semestre.

Les plaintes des usagers relèvent tout autant des dysfonctionnements répétés lors des contrôles effectués par les agents, que de la complexité des procédures pour faire référencer leurs véhicules, procéder à l'édition d'un ticket « Handi'Stat » ou pire encore, selon les intéressés, pour faire valoir leur bon droit via le Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO). Dans ce contexte les pouvoirs publics sont largement désignés comme le mauvais objet par les administrés tant les difficultés à faire reconnaître leur bonne foi leur semblent parfois insurmontables.

Cette question est très sensible pour les personnes en situation de handicap qui souvent estiment être victimes d'une « machine administrative infernale ».

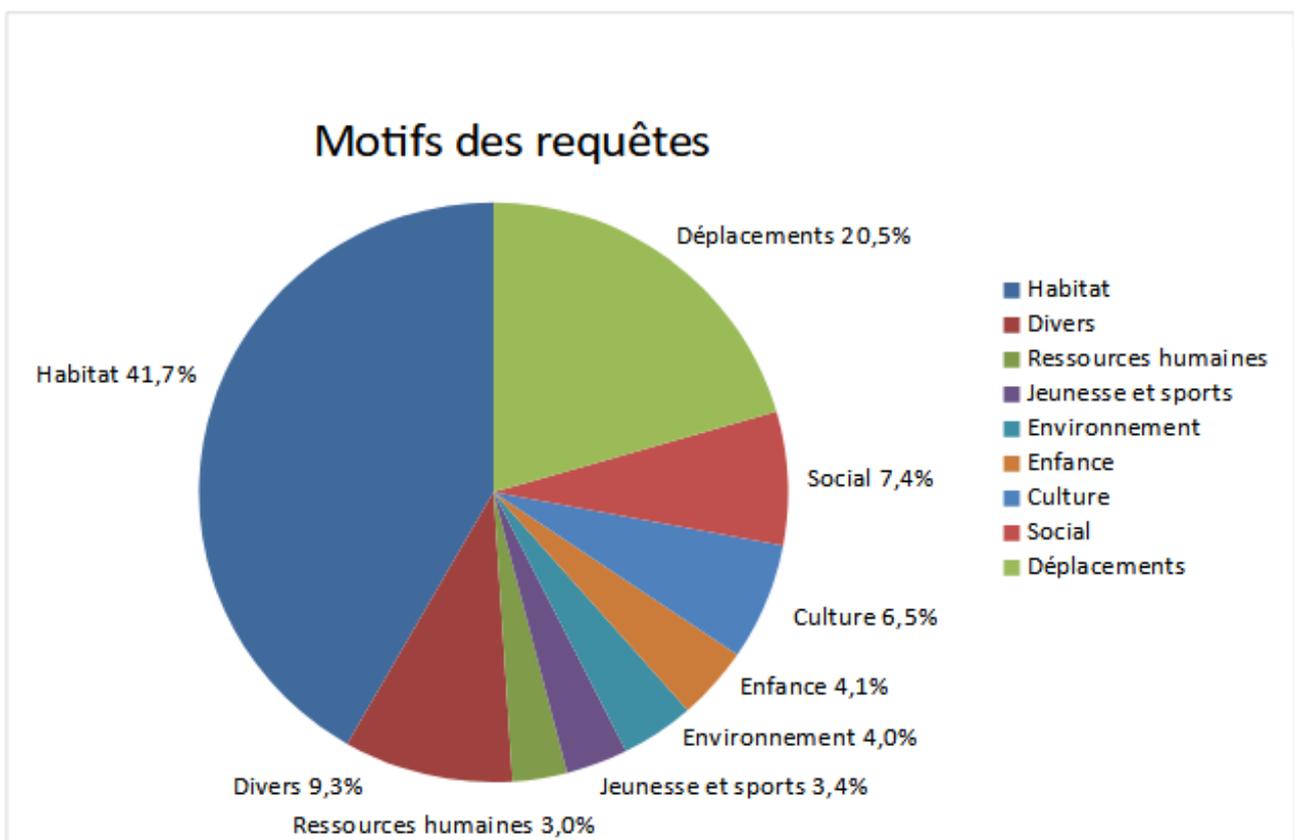
Pris très au sérieux, le sujet des FPS a fait l'objet d'un colloque qui s'est tenu le 23 juin 2022, à Limoges où siège la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) et où le Médiateur de la Ville de Paris, invité à intervenir, a pu dégager quelques pistes de solutions possibles pour améliorer le traitement des litiges, simplifier les démarches, faciliter la communication sur les droits et les procédures :

- Permettre en une seule réclamation de rassembler plusieurs FPS alors qu'aujourd'hui il n'est admis que l'examen d'un seul FPS par recours.
- Motiver par une rédaction claire, compréhensible et le mieux détaillée possible les réponses négatives à l'utilisateur.
- Créer une alerte « établissement FPS » via l'application *PaybyPhone*
- Paramétrer l'application *PaybyPhone* permettant l'impossibilité de saisir un paiement lorsque la zone de stationnement ne le permet manifestement pas (par exemple travaux en cours ou à venir).

- **Suspendre les procédures de recouvrement pour les FPS délivrés aux détenteurs d'une carte CMI-S ou d'une carte de stationnement résidentiel pendant la durée d'examen d'un RAPO ou d'une requête auprès de la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP)**

Le thème social demeure en troisième position des thèmes avec 8,1 % des requêtes.

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



\*\*\*\*\*



### III - L'EVOLUTION DU CONTEXTE 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 territoriaux et l'obligation de gratuité des recours dont ils sont saisis, les textes prévoient que désormais, lorsqu'un *tribunal administratif est saisi d'un litige, le président peut, après l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci (art.L.213-7 du code de justice administrative).*

Dans ce cadre, les médiations qui peuvent être conduites relèvent des dispositions de l'article L.213-6 du Code de justice administrative, lequel stipule que les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

Ces délais recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée, étant toutefois précisé que lorsque le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

Il s'agit là de novations importantes que la médiation parisienne a pu expérimenter à partir de 2017 sur la sollicitation du Tribunal administratif de Paris, soit 45 saisines enregistrées essentiellement à partir de l'année 2018 concernant aussi bien des situations contentieuses impliquant des usagers des services publics parisiens que des agents de la collectivité ou des établissements comme l'AP-HP.

-Les trois cas suivants illustrent la variété des sujets à traiter.

#### **-RESOLUTION D'UN DIFFEREND AVEC UN AGENT MUNICIPAL**

*Madame J. occupe un poste de technicienne dans une direction de la Ville de Paris. Elle avait souhaité déposer des congés durant la période estivale et avait obtenu l'accord oral de son supérieur hiérarchique dans un premier temps mais cette décision a ensuite été contredite par un refus.*

*Dans le cadre d'un recours gracieux, elle avait fait part à son employeur de ses difficultés mais il n'a pas été possible de trouver un accord et une retenue sur salaire a été effectuée.*

*Par ailleurs, quelques temps plus tard, les conditions de dépose d'une Autorisation Spéciale d'Absence (ASA) liée à la crise sanitaire du Covid-19 n'étant plus remplies, ce droit à une ASA ne lui avait pas été reconnu.*

*Son départ à la retraite étant prévu six mois plus tard et disposant d'un important solde de congés non déposés dont elle aurait pu demander la monétisation, le recours en médiation proposé par le juge administratif s'est imposé comme la meilleure solution.*

*Ainsi, en un temps raccourci de discussions entre l'intéressée et son administration d'affectation, il a été convenu de puiser parmi ses jours de congés épargnés pour combler et ainsi régulariser ses absences jusqu'à son départ à la retraite. La fonctionnaire a ainsi pu récupérer la somme retenue par son employeur.*

#### **-COMPROMIS SUR LE TARIF DE LA CANTINE**

*Monsieur Y. s'aperçoit qu'il a payé la cantine de son enfant au tarif 7 durant l'année scolaire passée alors qu'il aurait dû bénéficier d'un tarif inférieur, le tarif 4, selon ses calculs.*

*L'administration de la Caisse des écoles remarque une erreur commise par l'utilisateur dans l'enregistrement de son dossier mais ne parvenant pas à se faire entendre, elle saisit le Médiateur. De son côté, sûr de son bon droit, le requérant porte son affaire devant le Tribunal Administratif.*

*Disposés à trouver une solution à l'amiable, l'utilisateur comme la Caisse acceptent la proposition transmise par le juge administratif à faire instruire ce litige par le Médiateur de la Ville de Paris. Grâce à cela les parties ont trouvé un compromis sur le tarif à appliquer sur l'année scolaire en question (tarif 5).*

#### **-REGLEMENT DE LA SITUATION D'UN AGENT HOSPITALIER**

*À la naissance de son enfant, Monsieur F. a souhaité bénéficier d'un congé parental, qui au total durera 3 ans.*

*Se retrouvant parent isolé, il demandera ensuite une mise en disponibilité afin de pouvoir élever son fils. Compte tenu de ses nouvelles contraintes personnelles, il demandera plus tard à son employeur de pouvoir reprendre le travail en bénéficiant d'un aménagement de ses horaires variables en horaires fixes.*

*Il se verra alors opposer un refus car l'organisation des services médicaux nécessite une rotation des horaires entre les différents agents du personnel hospitalier.*

*Monsieur F tentera en vain d'autres interactions durant plusieurs années et perdra peu à peu tout contact avec son employeur. Il se retrouvera dans une situation personnelle critique, au point de faire valoir ses droits au RSA (Revenu de Solidarité Active) et laissera le temps s'écouler avant de saisir le Tribunal Administratif. Le recours en médiation aura permis une reprise des échanges entre les deux parties.*

*C'est ainsi que le Médiateur a empêché un licenciement qui aurait pu être lourd de conséquences pour le professionnel de santé comme pour son administration. Il a su déceler les raisons de la rupture de contact avant de proposer une rupture conventionnelle, moyennant une contrepartie financière, dans le cadre d'un accord qui a été accepté par les deux parties.*

\*\*\*\*\*



## IV - LES PROPOSITIONS DE REFORME

S'il n'a pas de pouvoir d'injonction sur l'administration, l'instruction des requêtes en médiation individuelle 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.

Les propositions déjà mises en œuvre par la municipalité figurent en **vert. ci-après.**

### A PROPOSITIONS RECENTES

#### **MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES RECLAMATIONS CONCERNANT LE FORFAIT POST STATIONNEMENT (FPS)**

Les litiges portant sur les Forfaits Post Stationnement (FPS) et notamment ceux reçus par les conducteurs détenteurs d'une carte mobilité inclusion stationnement (CMI-S) qui leur donne droit, en principe, au stationnement gratuit appellent une adaptation des procédures et une amélioration de la communication.

Il s'agit de garantir plus efficacement les droits des usagers en ramenant la part en croissance exponentielle de ce type de litiges à de plus justes proportions.

Il s'agit en particulier d'agir sur les points suivants :

- Permettre de rassembler en une seule réclamation plusieurs FPS alors qu'aujourd'hui il n'est admis que l'examen d'un seul FPS par recours.
- Rédaction d'une motivation claire, compréhensible et le mieux détaillée possible en cas de réponse négative à l'utilisateur.
- Création d'une alerte « établissement FPS » via l'application *PaybyPhone*
- Paramétrage de l'application *PaybyPhone* permettant l'impossibilité de saisir un paiement lorsque la zone de stationnement ne le permet manifestement pas (par exemple travaux en cours ou à venir).
- Suspension des procédures de recouvrement pour les FPS délivrés aux détenteurs d'une carte CMI-S ou d'une carte de stationnement résidentiel pendant la durée d'examen d'un RAPO ou d'une requête auprès de la Commission du contentieux du stationnement payant (CCSP)

## **RENDRE PERMANENTE LA VALIDITE DES TICKETS DE PISCINE**

Les tickets d'accès aux piscines parisiennes 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 imparti, ce qui occasionne incompréhension et contestation.

## **AMELIORER 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'ACCES DES LIBRAIRIES DE QUARTIER A 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'offre un critère de proximité des fournisseurs avec les secteurs.

## **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 (art L.325-12 alinéa 1er du Code pénal).

## **CONDITIONS DE MISE EN FOURRIERE DE VEHICULES**

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.

Cet article prévoit en effet 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 ACTIVITES

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 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 POSSIBILITE DE RECOURS GRATUIT A LA MEDIATION SUR TOUS LES SUPPORTS ADRESSES AUX USAGERS DES SERVICES PUBLICS MUNICIPAUX A CARACTERE 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,

Il doit ainsi inscrire 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 payantes de son ressort (Caisses des écoles, Facil'Familles, EHPAD, conservatoires, centres d'animation, etc.).

#### **ACCELERER LA DELIVRANCE DES ACTES D'ETAT 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.

#### **DEMATERIALISER 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'utilisateur, qui doit se rendre sur place.

Le Médiateur de la Ville de Paris suggère donc 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.

L'ensemble des demandes d'autorisation d'urbanisme ainsi que les décisions de la ville sont désormais accessibles sur le site <https://opendata.paris.fr/> sous forme de tableaux et de cartes assortis d'un moteur de recherche.

## **RENDRE LES SERVICES NUMERIQUES 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.

## **FACILITER LA PARTICIPATION DES CITOYENS PORTEURS D'UN HANDICAP A LA TENUE DES BUREAUX DE VOTE.**

Les citoyens porteurs d'un handicap ne doivent pas être exclus de la tenue des bureaux de vote dès lors que des adaptations des modalités d'organisation des bureaux peuvent être envisagées sans déroger aux règles de droit commun.

L'expérimentation récente d'un agrandissement de la police de caractère des cahiers d'émargement permettant qu'ils puissent être tenus par une personne malvoyante ouvre la voie à des aménagements qui méritent d'être étendus et généralisés.

## **AMELIORER L'INFORMATION DES PARISIENS SUR LES TRAVAUX ET DECISIONS DE L'EXECUTIF**

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 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 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.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022, les décisions prises par la Mairie, publiées depuis cent quarante ans dans le journal municipal, sont désormais accessibles sur un portail numérique assorti d'un moteur de recherche.

## **B SUIVI DES PROPOSITIONS ANTERIEURES**

### **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 de 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 intra-muros 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 (PCH) 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, les sages-femmes, les masseurs-kinésithérapeutes et les 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 ou 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 Pmobile 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 Pmobile

. 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 concernés 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.

## PERISCOLAIRE

-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 et rendre également compatible 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, car seuls les adultes bénéficient actuellement d'une exonération.

## **FORMALITES**

-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

\*\*\*\*\*

## **V – LISTE DES LIEUX DE PERMANENCES DU MEDIATEUR**

(MODALITES D'INSCRIPTION ET COORDONNEES TELEPHONIQUES SUR LE SITE  
[mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr) OU EN APPELANT 3975)

### **PARIS CENTRE (1ER, 2EME, 3EME ET 4EME ARRONDISSEMENTS)**

2, RUE EUGENE SPULLER - 75003 PARIS

### **MAIRIE DU 5E ARRONDISSEMENT**

21, PLACE DU PANTHEON - 75005 PARIS

### **MAIRIE DU 6E ARRONDISSEMENT**

78, RUE BONAPARTE - 75006 PARIS

### **MAIRIE DU 7E ARRONDISSEMENT**

116, RUE DE GRENELLE - 75007 PARIS

### **MAIRIE DU 8E ARRONDISSEMENT**

3, RUE DE LISBONNE - 75008 PARIS

### **MAIRIE DU 9E ARRONDISSEMENT**

6, RUE DROUOT - 75009 PARIS

### **MAIRIE DU 10E ARRONDISSEMENT**

72, RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN - 75010 PARIS

**MAIRIE DU 11E ARRONDISSEMENT**

12, PLACE LEON BLUM - 75011 PARIS

**MAIRIE DU 12E ARRONDISSEMENT**

130, AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS

**MAIRIE DU 13E ARRONDISSEMENT**

1, PLACE D'ITALIE - 75013 PARIS

**MAIRIE DU 14E ARRONDISSEMENT**

2, PLACE FERDINAND BRUNOT - 75014 PARIS

**MAIRIE DU 15E ARRONDISSEMENT**

31, RUE PECKET - 75015 PARIS

**MAIRIE DU 16E ARRONDISSEMENT**

71, AVENUE HENRI MARTIN - 75016 PARIS

**MAIRIE DU 17E ARRONDISSEMENT**

16, RUE DES BATIGNOLLES, 75017 PARIS

**MAIRIE DU 18E ARRONDISSEMENT**

1, PLACE JULES JOFFRIN - 75018 PARIS

**MAIRIE DU 19E ARRONDISSEMENT**

5, PLACE ARMAND CARREL - 75019 PARIS

**MAIRIE DU 20E ARRONDISSEMENT**

6, PLACE GAMBETTA - 75020 PARIS

**CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS**

**SECTION DU 10EME ARRONDISSEMENT**

23, RUE BICHAT - 75010 PARIS

**CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS**

**SECTION DU 11E ARRONDISSEMENT**

130, AVENUE LEDRU-ROLLIN - 75011 PARIS

**CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS**

**SECTION DU 14EME ARRONDISSEMENT**

14, RUE BREZIN - 75014 PARIS

**CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS**

**SECTION DU 20E ARRONDISSEMENT**

62, RUE DU SURMELIN - 75020 PARIS

**CENTRE D'ANIMATION MAURICE RAVEL**

6, AVENUE MAURICE RAVEL - 75012 PARIS

**MAISON DE LA VIE ASSOCIATIVE ET CITOYENNE DU 16EME ARRONDISSEMENT.**

14, AVENUE RENE BOYLESVE - 75016 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 10E ARRONDISSEMENT (SECTEUR NORD-EST)**

15, RUE DU BUISSON SAINT-LOUIS - 75010 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 14E ARRONDISSEMENT (SECTEUR PARIS SUD)**

99, RUE D'ALLERAY - 75015 PARIS)

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 17E ARRONDISSEMENT (SECTEUR NORD-OUEST)**

16, RUE JACQUES KELLNER - 75017 PARIS

**POINT D'ACCES AU DROIT DU 13E ARRONDISSEMENT**

33, BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

**POINT D'ACCES AU DROIT DU 15E ARRONDISSEMENT**

22, RUE DE LA SAÏDA - 75015 PARIS

**POINT D'ACCES AU DROIT DU 18E ARRONDISSEMENT**

2, RUE DE SUEZ - 75018 PARIS

**POINT D'ACCES AU DROIT DU 19E ARRONDISSEMENT**

53, RUE COMPANS - 75019 PARIS

**POINT D'ACCES AU DROIT DU 20E ARRONDISSEMENT**

18 RUE RAMUS - 75020 PARIS

\*\*\*\*\*



**MISSION DE LA MEDIATION DE LA VILLE DE PARIS**

1, PLACE BAUDOYER - 75004 PARIS

TELEPHONE : 01 42 76 73 43

COURRIEL : DDCT-MM-MEDIATION@PARIS.FR

SITE INTERNET : <https://mediation.paris.fr>