

**LE MÉDIATEUR  
DE LA VILLE  
DE PARIS**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ**

**2022-2023**

# édito



**L**e service offert par la Médiation de la Ville de Paris est unique! Gratuit, il est accessible à tous, en toute neutralité et sans aucune distinction, avec cet engagement premier qui fait que toute personne demandant à être reçue est reçue et que chaque courrier reçoit une réponse.

Dans cet esprit, il est ainsi essentiel de préserver toute l'originalité de la fonction de Médiateur comme artisan du dialogue d'égal à égal pour consolider ou restaurer la confiance des citoyens dans nos institutions. Et cela indépendamment des procédures mises en place, pour que soit mieux accueillie la parole des citoyens et tout particulièrement de ceux qui subissent les effets de la triple fracture sociale, culturelle et numérique qui fissure notre société.

Cet art du dialogue fait toute la difficulté et l'intérêt de la médiation institutionnelle qui ne peut se réduire, précisément, à une procédure. La médiation reconnaît l'individu et le citoyen là où l'administration peut avoir tendance à ne voir que des administrés ou, au mieux, des usagers.

Voilà ce que doit être la boussole du Médiateur : réparer des injustices, accompagner, épauler, réorienter les personnes, puis formuler aux administrations des préconisations d'amélioration et de modernisation du service rendu aux Parisiens, qui répondent à leurs attentes d'une part, et d'en assurer le suivi d'autre part. En un mot, réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics.

En 2022, la Mission de la Médiation a ainsi poursuivi et développé son activité grâce à l'implication de ses agents et au dévouement de ses représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements. Qu'ils en soient ici très chaleureusement remerciés.

**Eric FERRAND**  
**Médiateur de la Ville de Paris**



# sommaire

<b>1</b>	<b>LE RÔLE DE LA MÉDIATION.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>LE BILAN DE L'ACTIVITÉ .....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>PAROLES DE REPRÉSENTANTS .....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR .....</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>LES PROPOSITIONS DE RÉFORMES .....</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>LES LIEUX DE PERMANENCES .....</b>	<b>49</b>

**Crédits photos :** Christophe Belin/Ville de Paris (27) ; Guillaume Bontemps/Ville de Paris (5-8-17-18-19-20-21-33-39) ; Joséphine Brueder/Ville de Paris (29-30-34-47) ; Emilie Chaix/Ville de Paris (40-49) ; Clément Dorval/Ville de Paris (45-46) ; Henri Garat/Ville de Paris (7-25) ; Jean-Baptiste Gurliat/Ville de Paris (14-24-33-35-37) ; Déborah Lesage/Ville de Paris (48) ; Sophie Robichon/Ville de Paris (2-10-12-13-28-36) ; Marc Verhile/Ville de Paris (41)



---

# LE RÔLE DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

---

## QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

Le Médiateur, et tout particulièrement le Médiateur institutionnel, est souvent confronté à la question suivante : comment concilier légalité et équité ?

C'est le cas, notamment, lorsque le Médiateur est saisi d'un litige concernant une décision prise par l'administration et contestée par un administré.

D'un côté, il y a l'administration qui a pris une décision unilatérale (le plus souvent en application stricte d'un règlement, c'est-à-dire d'un texte à caractère général pour ne pas dire impersonnel) et au contenu souvent inaccessible à la compréhension commune. Car, effectivement, la mission de cette autorité est de respecter scrupuleusement, dans la décision qu'elle prend, le principe de légalité, avec le souci de l'égalité de traitement entre les citoyens qui parfois, par effet pervers, tend vers l'égalitarisme.

De l'autre côté, il y a un particulier (personne physique ou morale) qui conteste l'application que lui a faite l'administration de ce texte, et qui tient à faire valoir les spécificités de sa situation.

### **ENTRE PRÊT-A-PORTER ET SUR-MESURE**

Et, au milieu, il y a le Médiateur, chargé de démêler l'inextricable et/ou de trouver une solution acceptable par les deux parties. Soumis lui aussi, bien sûr, au principe de légalité, le Médiateur a pour mission d'introduire, dans le règlement des litiges, un souci d'équité. Voilà la différence !

L'administration, en charge d'appliquer, de la même manière, un texte conçu pour une généralité d'ayant droits ou de bénéficiaires, fait du « prêt-à-porter ».

Le Médiateur, lui, qui a pour mission d'introduire la dimension du particulier, de la singularité, de l'exception, fait du « sur-mesure ».

### **CONCILIER L'ÉGALITE ET L'ÉQUITÉ**

Dans nombre de cas, il n'existe pas vraiment de solution intermédiaire voire d'espace pour la négociation, entre la décision prise par une administration en application donc d'un règlement et la demande d'un particulier qui conteste cette décision, soit parce qu'il invoque l'erreur commise par l'administration, soit parce qu'il fait valoir des circonstances indépendantes

de sa volonté, qui l'ont empêché de remplir une condition posée par ledit règlement. C'est pourquoi, concilier l'égalité et l'équité, le prêt-à-porter et le sur-mesure, n'est pas évident. Quoi que...

Par exemple, dans le premier cas, celui où l'erreur est prouvée, il n'est, en principe, pas difficile d'obtenir la révision de la décision contestée.

Mais dans le second cas, celui d'une circonstance indépendante de la volonté du requérant, c'est plus délicat.



*Réunion de travail du Médiateur de la Ville de Paris avec ses représentants présents dans tous les arrondissements parisiens.*

### **Prenons un cas en exemple :**

Une personne conteste le refus d'un remboursement d'une prestation non réalisée (pour cause de confinement par exemple) qui lui a été opposé par l'administration parce qu'elle est arrivée après la date de clôture du délai prévu par le règlement pour déposer sa requête.

L'administration qui a refusé d'octroyer ce remboursement peut faire valoir qu'elle se trouvait dans une situation de compétence liée, et que, même si cette personne n'a déposé sa demande qu'avec un seul jour de retard, elle était tenue, quelles que soient les causes de ce retard, de refuser le dossier, sauf à s'exposer à la critique du contrôle de légalité et au risque de demandes reconventionnelles de la part d'autres candidats se trouvant dans une situation analogue.

L'administration était donc dans l'obligation de refuser le remboursement demandé. Dont acte. Dans ce cas de figure, il n'existe pas de compromis possible entre refuser le remboursement demandé (position de l'administration) ou l'accorder (demande du requérant).

Le Médiateur ne peut évidemment se satisfaire d'une telle situation. Il doit examiner les arguments exposés par le requérant pour expliquer le retard intervenu dans le dépôt du dossier et, s'il est établi que ce retard ne lui est pas imputable, qu'il est dû à des circonstances diverses ou imprévisibles (mauvaise publicité sur les délais impartis mais aussi accident de trajet, maladie d'un proche, ...) et s'efforcer de convaincre l'administration de procéder à un réexamen de la décision qu'elle a prise.

**En 2022,  
la Mission de la Médiation,  
c'est :**

**4 000 dossiers enregistrés**

**6 300 entretiens réalisés**

**20 000 courriels échangés**

Dans la pratique, l'administration, consciente de l'injustice à laquelle peut conduire une application stricte des textes, s'efforce parfois, à la demande du Médiateur, de trouver une solution permettant de donner satisfaction au requérant. Mais, malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Il faut à l'administration, pour qu'elle accepte de réviser sa décision alors même qu'elle n'a pas commis d'erreur sur la lettre des textes, de la souplesse, de la compréhension, de la finesse même, bref de l'humanité et accepter, à certains égards, d'être à côté du droit sans jamais être contre lui.

### **ALERTER L'ADMINISTRATION ET TROUVER UNE SOLUTION**

Telle est, entre autres, la mission d'un Médiateur : celle d'alerter les pouvoirs publics sur l'injustice que peut entraîner l'application sans discernement d'un texte, très confidentiel parfois, à l'écriture fréquemment aride et qui apparaît souvent sans issue pour nos concitoyens qui, de fait, se sentent dans la situation « du pot de terre contre le pot de fer ».

La mission du Médiateur, c'est aussi celle d'écouter, d'accompagner et de conseiller afin d'aider toutes celles et tous ceux qui ont du mal à faire entendre leurs difficultés, leurs litiges ou leurs désaccords.

A Paris, ces actions sont possibles grâce à la Mission de la Médiation et à ses agents. Grâce, également, à ses cinquante représentants bénévoles qui reçoivent des usagers 200 demi-journées par mois dans cinquante permanences réparties dans tout Paris (Mairies d'arrondissement, Points d'Accès au Droit, Maisons de Justice et du Droit, Espaces Parisiens des Solidarités, certains centres sociaux, Maisons des associations ou Centres d'animation).



*La Médiation de la Ville de Paris est au service de tous sans aucune distinction.*

La question sociale est celle qui guide la Médiation parisienne pour faire en sorte que personne ne se retrouve sans réponse à ses sollicitations, pour réparer des injustices, pour réconcilier l'administré et l'administration, et pour réduire le fossé mortifère qui sépare les pouvoirs publics de nos concitoyens. Un travail exigeant au service de tous sans aucune distinction.

A la Médiation de la Ville de Paris, c'est le sens de notre action par l'écoute et l'accompagnement individualisé. En émettant également des propositions de réformes réglementaires et de pratiques à destination de l'administration et de l'exécutif parisien, le Médiateur est bien un acteur de la vie démocratique.

## LA MISSION DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

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

Le Médiateur est également épaulé par une cinquantaine de représentants bénévoles qui assurent les permanences d'accueil du public réparties dans tout Paris (liste complète pages 49 à 51).



*Le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, entouré d'une partie de son équipe et de plusieurs représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens.*

Les personnels et les locaux sont mis à disposition du Médiateur de la Ville de Paris pour le fonctionnement de son service et de ses permanences parisiennes.

La Mission de la Médiation dispose aussi d'un site internet ([mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)) et diffuse différents supports d'information (affiches, dépliants, magazine municipal) dans les équipements parisiens.



## LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Personnalité qualifiée, indépendante et neutre, le Médiateur de la Ville de Paris est chargé de rechercher un règlement amiable pour tout litige avec l'administration et les services publics parisiens, et il est indépendant de l'exécutif municipal.

Éric FERRAND a été nommé Médiateur par Anne HIDALGO, Maire de Paris, le 15 juillet 2014. Son indépendance est garantie par un statut adopté en 2008 à l'unanimité du Conseil de Paris. Il rend compte de son activité et de ses propositions d'amélioration des services publics parisiens directement auprès de la Maire de Paris.

Sa compétence 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 Ville de Paris.

**Le Médiateur de la Ville de Paris 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 de Paris.**

Il dispose également d'une compétence interne concernant les difficultés d'un agent de la Ville de Paris 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, Eric FERRAND, dans ses fonctions, assure le Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale créé en février 2022. Cette instance est présidée par Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits. Elle a pour mission de vérifier, en amont, l'orientation correcte des requêtes formulées par les usagers.

Il travaille également en coopération avec la Déontologue centrale de la Ville de Paris à propos des saisines des usagers sur des sujets d'ordre déontologique.

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Les usagers peuvent saisir le Médiateur de la Ville de Paris :

- Par un **courrier simple** à l'adresse suivante : Médiateur de la Ville de Paris, 1 place Baudoyer, 75004 PARIS
- Par un **formulaire dématérialisé** : en ligne sur le site *mediation.paris.fr* ou par courriel à l'adresse suivante : *ddct-mm-mediation@paris.fr*
- En prenant **rendez-vous** avec l'un de ses **représentants** qui tiennent des permanences dans tous les arrondissements parisiens (liste pages 49 à 51), quel que soit votre lieu de résidence.



*Le Médiateur peut être saisi par un courrier simple, un formulaire dématérialisé ou en prenant rendez-vous avec un de ses représentants.*

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.

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.



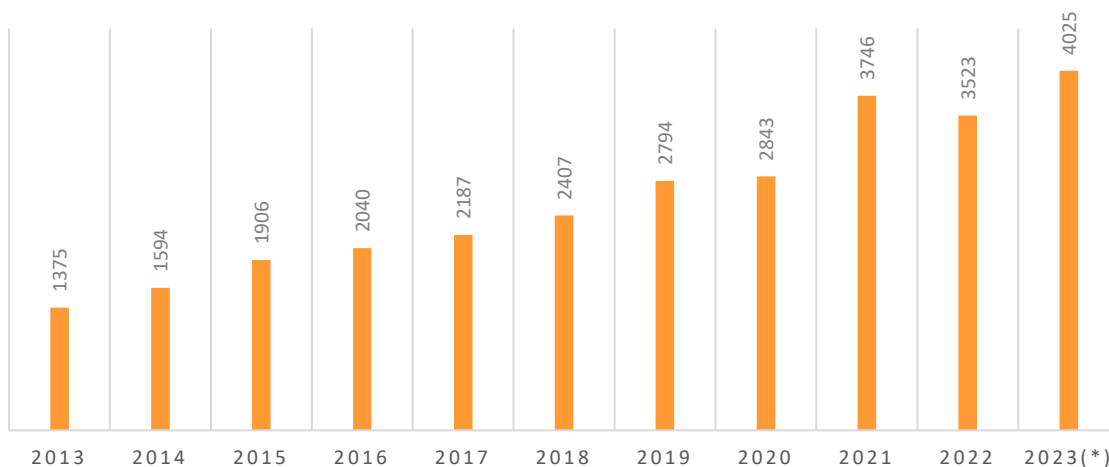
## LE BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MISSION MÉDIATION EN 2022

### LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN ÉVOLUTION

Le nombre de dossiers instruits par la Mission de la Médiation parisienne 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. Ce qui explique, pour l'année 2022, le traitement de 3 523 dossiers.

**Depuis le début de l'année 2023, la Mission de la Médiation a d'ores et déjà constaté une progression de 15 % des dossiers traités, ce qui correspond à l'évolution du nombre de dossiers sur l'année glissante du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 30 juin 2023.**

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



(\*) Estimation 2023 au 01/07/2023

L'expansion du nombre de dossiers traités résulte notamment des ouvertures de nouvelles permanences dans les arrondissements parisiens dont le nombre est passé de 24 en 2013 à 50 en 2023 ainsi que du nombre croissant des saisines dématérialisées via le site internet de la Médiation.

Ainsi, on note une progression du nombre de dossiers traités de 59% entre 2013 et 2017, de 71,3% entre 2017 et 2021, soit une progression de 172,6% de 2013 à 2021. De 2019 à 2022, le nombre de dossiers traités par la Mission de la Médiation a ainsi augmenté de 26%.

## DES PERMANENCES DANS TOUT PARIS

Animées par des représentants bénévoles qui aident les personnes requérantes à formuler ainsi qu'à transmettre leur demande au Médiateur, les 50 permanences de la Médiation parisienne offrent à présent l'équivalent de 200 demi-journées d'accueil par mois dans plus d'une trentaine de lieux différents dans tout Paris.

### DES RENDEZ-VOUS POSSIBLES DANS TOUS LES ARRONDISSEMENTS

Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que dans d'autres lieux tels que des Maisons de la Justice et du Droit, certains Points d'Accès au Droit, certains Centres sociaux, certains Espaces Parisiens des Solidarités, des Maisons des associations ou Centres d'animation.

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

*Retrouvez la liste complète des lieux de permanences en pages 49 à 51.*



## QUELS SONT LES MODES DE SAISINES ?

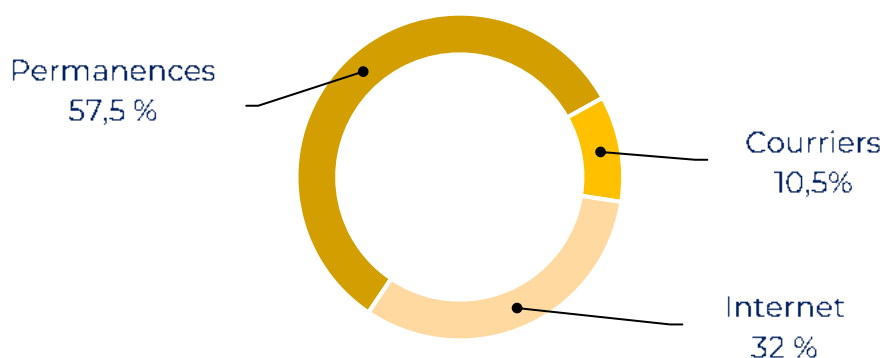


En 2022, **les permanences** ont connu une augmentation de 6,5 % de fréquentation, soit 57,5 % des saisines effectuées par ce mode.

**Les saisines par internet** qui avaient continué de progresser en 2021 (+3 % par rapport à 2020) pour atteindre 36 % du total des requêtes, connaissent en 2022 une légère baisse de 10 % (soit 32 % des modes de saisines) au bénéfice des rendez-vous dans les permanences.

**Les saisines par courrier**, qui représentaient 11 % de l'ensemble des saisines en 2020, restent stables à 12 % en 2021. Pour l'année 2022, celles-ci représentent 10,5 % des saisines.

### Les modes de saisine du Médiateur en 2022

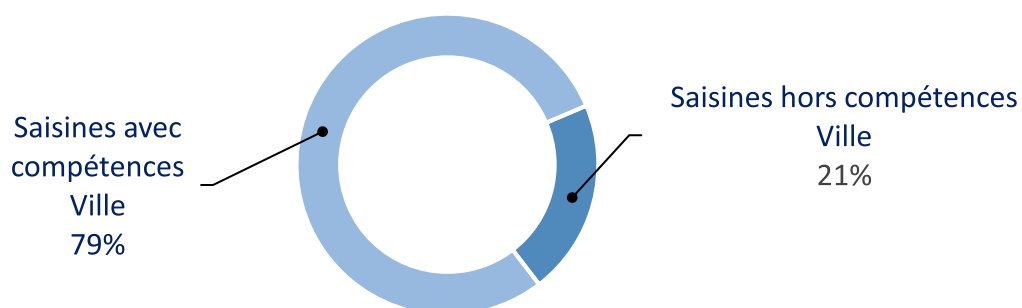


## LA MÉDIATION ACCOMPAGNE ET ORIENTE



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 ou une Médiatrice de secteur ou une autre institution.

### Les types d'instruction des requêtes en 2022



## QUELS SONT LES MODES DE RÉOLUTION ?

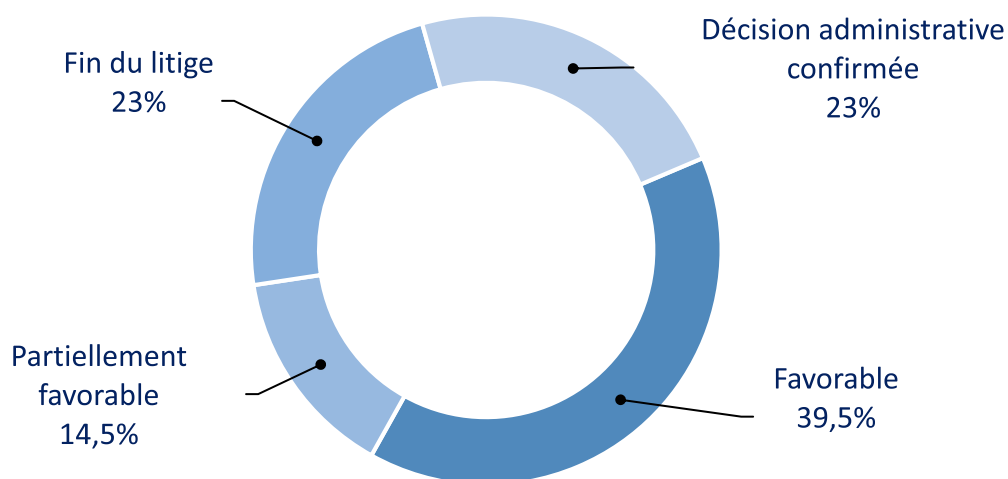
Après une instruction du dossier, les requêtes relevant de la compétence directe du Médiateur de la Ville de Paris ont abouti à la confirmation de la décision de l'administration dans 23% des cas pour l'année 2022.

Ce taux était de 17% pour l'année 2020 ainsi que pour l'année 2021.

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.

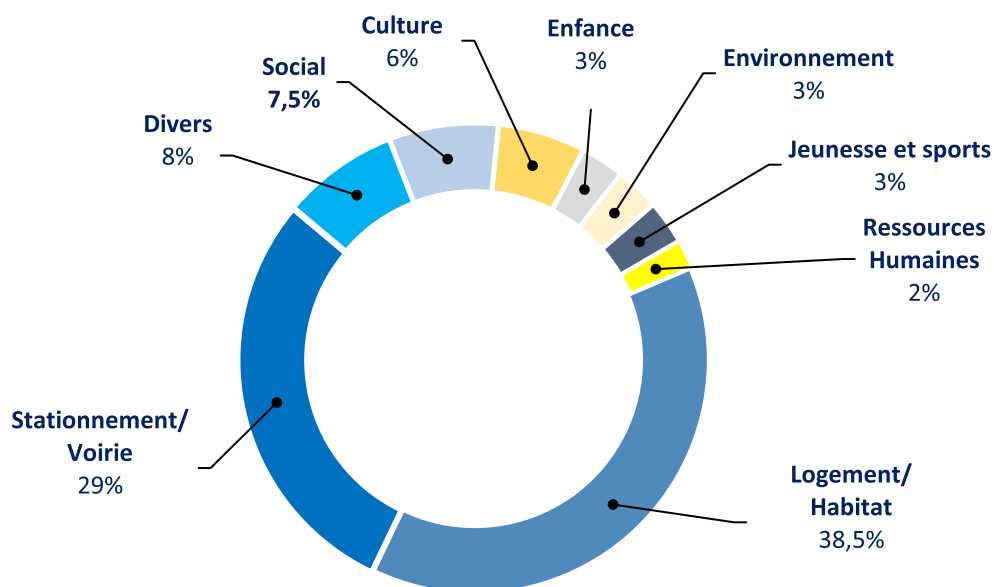
En 2022, la Médiation de la Ville de Paris a ainsi donné lieu dans 77% des cas à une résolution favorable, partiellement favorable ou à une résolution sans nécessiter de conclusion formelle.

### Les modes de résolution des litiges en 2022



# QUELS SONT LES MOTIFS DES REQUÊTES ?

## Les motifs des requêtes en 2022



Les litiges relatifs au **logement** et à l'**habitat** représentent toujours une part prépondérante des requêtes en médiation mais qui s'est encore réduite en 2022 avec une baisse de 4 %. Ce secteur s'établit ainsi en 2022 à 38,5 % des requêtes contre 42 % en 2021.

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 municipal parisien.

C'est notamment le cas pour le thème **déplacements/voirie** (essentiellement les litiges des FPS-forfaits post-stationnement), qui ressort en deuxième position avec 20,5 % des requêtes en 2021 alors qu'il n'était qu'en cinquième position en 2015 (6 %). Pour l'année 2022, cela concerne 29 % des requêtes (lire le point sur les FPS pages 25 à 27).

Le thème **social** (par exemple : versement des aides aux personnes en situation de handicap, qualité des prestations pour les seniors, facturation des services aux seniors, ...) demeure quant à lui en troisième position des thèmes en représentant 7,5 % des requêtes.

Viennent ensuite les secteurs de l'**environnement**, de l'**enfance**, de la **jeunesse** et des **sports** et des **ressources humaines** qui, en position stable, représentent autour de 3 % des requêtes pour chacun des secteurs.



# 3

## PAROLES DE REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

### RÉCITS DE PERMANENCES

Les représentants bénévoles du Médiateur de la Ville de Paris offrent à présent l'équivalent de **200 demi-journées d'accueil par mois** dans **plus d'une trentaine de lieux** différents dans tout Paris.

Quatre représentants racontent leurs permanences.



*Le Médiateur réunit chaque mois tous les représentants pour faire un point sur les permanences assurées dans tous les arrondissements parisiens.*

## « **Rendre service aux personnes dans l'embarras** »



*Leïla reçoit au Point d'Accès au Droit du 13<sup>ème</sup> arrondissement.*

« Je voulais continuer à être utile après ma vie professionnelle. Garder un regard sur la vraie vie, un contact humain et rendre service aux gens dans l'embarras. Dans mes permanences, je reçois les personnes, j'écoute leurs litiges avec la Ville de Paris et j'essaie de les comprendre afin de pouvoir les aider. Puis je rédige une synthèse de l'entretien que j'adresse au Médiateur pour que le dossier soit instruit.

Ici, au Point d'accès au Droit (PAD) du 13<sup>e</sup> arrondissement, ce sont surtout des personnes retraitées qui viennent, quelques jeunes et peu d'actifs. Leurs réclamations sont souvent liées à des problèmes de logement, de nuisances sonores et de FPS (forfait post stationnement). Certaines personnes arrivent tristes ou en pleurs, parfois en colère, il faut savoir les mettre à l'aise, les encourager à s'exprimer et les reconforter. Pour cela mon expérience professionnelle d'encadrement et de gestion des conflits m'est utile.

Il faut essayer de savoir ce que les personnes attendent de nous pour pouvoir les orienter. Je leur explique très précisément comment cela va se dérouler et je leur dis qu'ils recevront une réponse écrite qui, même si elle est négative, comportera toujours les moyens de recours adaptés à leur situation. Mon rôle est de rétablir le contact humain avec l'administration en lien avec le Médiateur de la Ville de Paris et son équipe, qui nous informent du suivi des situations. Les gens ont besoin d'être accueillis, écoutés et entendus. Qu'ils repartent avec le sourire est ma plus grande satisfaction. »

## « Transmettre mon expérience avec bienveillance »



**Jacques** est représentant du Médiateur à la mairie du 11<sup>ème</sup> arrondissement.

« Mon rôle de représentant est d'être en amont de la médiation, de recevoir, d'écouter et de qualifier la requête. C'est aussi d'orienter le requérant lorsque son dossier relève du secteur privé ou d'un conciliateur ou d'un médiateur d'un autre service public.

Très souvent les gens ont besoin de parler et sont très émus face à une situation qui leur semble complexe ou injuste, alors l'accueil humain est très important. Lors des entretiens, j'écoute et j'oriente en évitant d'être procédural. Avoir une approche ouverte permet de rassurer les personnes souvent décontenancées.

Le public de mes permanences : des mères seules, des personnes qui ont des difficultés pour contacter des services municipaux ou en conflit de voisinage, des personnes perdues face aux outils numériques. Les accompagner dans leurs démarches numériques permet de réduire leur anxiété.

Comme je connais bien le 11<sup>ème</sup> arrondissement, je comprends plus facilement les situations dont me parlent les requérants. Je parle plusieurs langues, cela me permet aussi d'avoir un regard cosmopolite. J'aime bien ce créneau horaire de ma permanence en soirée, le public qui y vient travaille généralement en journée. Je transmets avec bienveillance mon expérience, pas seulement technique et juridique, mais aussi mon expérience de vie. »

## « Être à l'écoute et orienter les gens »



**Michèle** assure les permanences à la mairie du 15<sup>ème</sup> arrondissement.

« J'ai choisi d'être représentante du Médiateur pour continuer à être active après ma vie professionnelle. J'ai travaillé longtemps en interface avec l'administratif et des services techniques alors il m'est facile d'orienter les personnes.

Dans mes permanences, qui ont lieu en matinée, le public est varié : retraités, seniors, personnes sans emploi, ainsi que quelques jeunes actifs.

J'ai surtout une posture d'écoute car les gens sont souvent perdus et ils sont très contents d'être reçus et écoutés. Ce qui se passe dans les permanences est un reflet de ce qui se passe dans notre société.

Les personnes viennent souvent pour des questions de logement, de stationnement, de conflits de voisinage ou d'endettement. J'essaie de donner des réponses et d'orienter lorsque la situation ne dépend pas directement de la Ville de Paris. Grâce aux actions du Médiateur, de nombreux services publics répondent à présent aux requérants.

Quand on les aide, les gens viennent vous remercier ou vous adressent une lettre. Cela me fait plaisir et je me dis que j'ai été utile. Ce rôle de représentante du Médiateur, c'est une richesse pour moi. »

## « Être un maillon utile du lien social »



**Antoine** reçoit à la Maison de la Justice et du Droit du 17<sup>ème</sup>

« Après ma vie active, je voulais continuer à être dans le lien social. Je me sens à l'aise dans ce rôle de représentant du Médiateur car j'arrive facilement à écouter et à parler aux gens.

J'essaie de résoudre leurs problèmes et de les orienter et, si leur litige ne concerne pas la Ville de Paris, je les oriente vers les institutions concernées et je leur rédige aussi des mots pour savoir ce qu'ils doivent faire. Ou alors j'appelle les services publics au téléphone pour les aider.

Les gens ont besoin d'avoir des contacts humains, par exemple les personnes aveugles ou malvoyantes qui ont du mal à accéder à internet, ou d'autres personnes qui n'ont même pas d'ordinateur chez eux, ou celles qui ont des difficultés à remplir des formulaires bien complexes.

Dans mes permanences, il s'agit souvent de personnes de conditions modestes, et parfois complètement désemparées.

En général les personnes qui viennent sont confiantes et contentes d'avoir quelqu'un à qui parler et elles me remercient de les avoir écoutées.

Les gens manquent d'interlocuteurs d'où l'importance d'avoir des représentants du Médiateur. Et je suis très heureux d'être un maillon utile de la chaîne. »



---

## LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

---

**« Tout d'abord je vous remercie d'avoir pris en compte ma demande rapidement et d'avoir pris le temps de me répondre de façon détaillée. »**

Jean M., professionnel de santé

« Je vous remercie de votre réponse, je viens de bénéficier de l'aide financière exceptionnelle le 30 janvier, somme que j'ai pu retirer le jour même pour l'avancement de renouvellement de ma carte d'identité. » *Farida F.*

**« Bonjour, je vous remercie de votre réponse et effectue les démarches comme expliquées clairement dans votre e-mail. Bien à vous et je vous souhaite une très belle journée. »** Samuel G.

« Merci infiniment M. Ferrand, pour cette précieuse information. Vous pouvez d'ores et déjà transmettre à votre représentante qui avait eu l'amabilité de me recevoir que... » *Koffi T.*

**« Je vous remercie pour votre message. J'en profite également pour remercier mon interlocutrice lors de mon entretien, qui a fait preuve de bienveillance et d'une écoute remarquable. »** Catherine B.

« Bonjour monsieur le Médiateur, je viens de recevoir une réponse négative à ma demande et j'en suis désolée mais je tiens surtout à vous dire que, même si votre intervention n'a pas été suivie par l'administration, je vous remercie vivement de m'avoir reçue, écoutée et soutenue tout au long de ma démarche. Bien respectueusement. » *Geneviève R.*

**« Cher Monsieur Ferrand, je vous remercie très chaleureusement de votre message et pour ces précisions. J'ai pu en effet refaire la démarche suite à un message de la Ville de Paris datant du 20 février. Cette fois, j'ai bien envoyé mon acte de naissance ! »** Albert M.

« Monsieur Ferrand, je savais par votre représentante l'issue positive de ma demande de remboursement des leçons de natation. Je viens de recevoir ce jour, le courrier de la Direction de la jeunesse et des sports de la Ville. Je tenais à vous remercier d'avoir intercédé en ma faveur. En vous remerciant pour votre travail, pour ma situation en particulier et dans l'ensemble en général. Bien cordialement. » *Michèle V.*

**« Je vous remercie en tout cas de votre aide très précieuse et à chaque fois de votre accueil des plus bienveillants. »** Lee T.

« Bonjour, énorme surprise en consultant mon relevé de compte en ligne : j'ai été remboursée hier. Je reste écœurée du temps et de l'énergie qu'il m'a fallu dépenser pour cela, alors qu'il s'agissait d'une erreur de l'administration... et je vous suis d'autant plus reconnaissante pour votre intervention. Meilleures salutations. » *Géraldine D.*

**« Je tiens à vous remercier pour l'entretien que vous m'avez accordé lundi. J'ai fait les changements au niveau de la localisation de ma demande de logement ».** Samir F.

« Bonjour Monsieur Ferrand, je vous remercie de votre réponse et de l'intérêt que vous portez à ma demande. Depuis des mois, j'ai en effet et sans beaucoup de succès tenté d'attirer l'attention des services responsables et concernés par mon dossier (...) et vous êtes le premier interlocuteur à me répondre par écrit. Je tiens à votre disposition, si besoin, mes différentes démarches. Très cordialement. » *Gérard M.*

**« Monsieur, la seule évocation de vos services a apparemment permis la résolution rapide du conflit. Une précédente erreur du bailleur n'avait été régularisée qu'au bout de 5 ans ! Recevez, Monsieur, mes sincères remerciements. »** Anita T.

« Monsieur Ferrand, je vous remercie pour votre intervention dans ce dossier. Ma chaudière a été changée. Et j'ai reçu il y a quelques jours un email de Monsieur B. qui valide ma demande de dédommagement. Celui-ci devrait s'effectuer soit ce mois soit le mois prochain. Monsieur B m'a également présenté ses excuses pour le préjudice subi. Merci beaucoup pour votre implication et la prise en charge efficace de ma requête. » *Jacqueline M.*

**« Bonjour Monsieur Ferrand, nous accusons bonne réception de votre mail. Sachez que nous tenons à vous remercier pour l'intérêt que vous portez à notre dossier et notre problématique des nuisances sonores, et que nous vous en sommes très reconnaissants. En attendant de vos nouvelles, Très cordialement. »** Famille T.

# 5

---

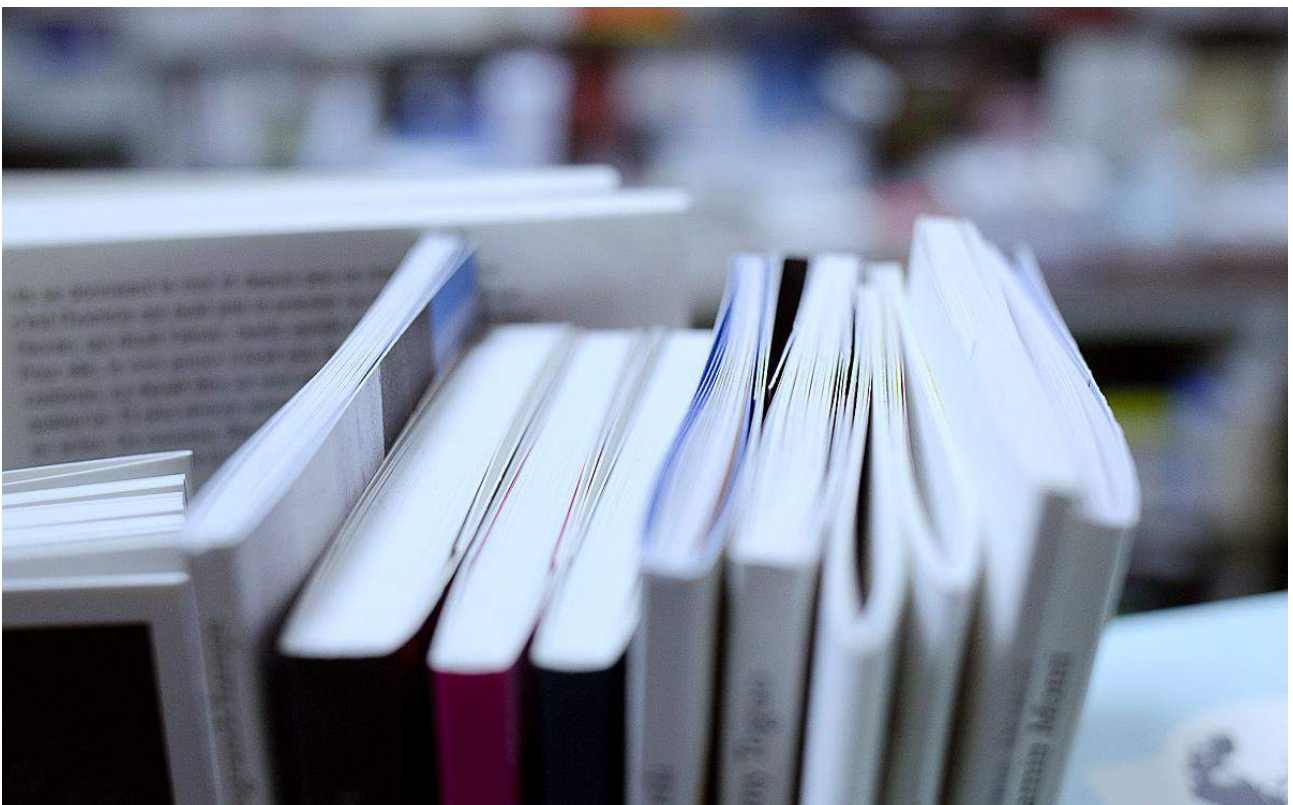
## LES RÉFORMES PROPOSÉES PAR LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

---

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 municipal sur les dysfonctionnements qu'il repère et à lui suggérer des solutions d'amélioration.

Une soixantaine 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 du Médiateur de la Ville de Paris : [mediation.paris.fr](http://mediation.paris.fr)





## LE POINT SUR LES FORFAITS POST-STATIONNEMENT (FPS)

Plusieurs recommandations du Médiateur prises en compte.



Depuis plusieurs mois, de très nombreux usagers ont alerté et sollicité le Médiateur de la Ville de Paris concernant des difficultés inhérentes au paiement de leur stationnement et aux conséquences dues aux FPS (Forfaits post-stationnement).

La croissance de ces réclamations, notable en 2022 et en début 2023, provient principalement des litiges portant sur les 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 atteignent 29 % des requêtes.

Les plaintes des usagers ont relevé 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).

C'est dans ce contexte que 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, ce sujet des FPS a fait l'objet d'un colloque qui s'est tenu le 23 juin 2022, à Limoges, au siège la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) lors duquel le Médiateur de la Ville de Paris a été invité à intervenir.

**Le Médiateur de la Ville de Paris ayant également informé l'administration parisienne ainsi que l'exécutif municipal**, une mission d'expertise pilotée par le Secrétariat Général de la Ville de Paris a été diligentée débouchant sur une série de mesures de simplification qu'il faut saluer parce qu'elles représentent une réelle et significative amélioration du service public.

**Une délibération** a ainsi été votée lors du **Conseil de Paris de juillet 2023**, précisant les points suivants :

- **Le bénéfice du référencement d'un véhicule bénéficiant de la gratuité du stationnement au titre d'un handicap est ouvert à tous les ayant droits quel que soit leur lieu de résidence et permet l'inscription de deux véhicules sans conditions ni sur le statut des accompagnants ni sur la propriété du véhicule. Sa durée est portée de 2 ans à 3 ans.**

- **La prise d'un ticket de stationnement Handi n'est plus nécessaire si le véhicule est référencé Handi'Stat.**

- **L'apposition de la CMI-S (carte mobilité inclusion-stationnement) derrière le pare-brise n'est désormais plus obligatoire si le véhicule est référencé Handi'Stat.**

- **Est approuvé le principe d'une automatisation des remboursements des forfaits post-stationnement pour lesquels l'usager a obtenu l'annulation, au moyen de mandats collectifs, et d'un contrôle allégé partenarial de ces dépenses, effectué par la Ville de Paris et la Direction Régionale des Finances Publiques de Paris Ile-de-France.**

- **Les titulaires d'un produit de stationnement de surface Professionnel soins à domicile pour VL ou 2RM et les titulaires d'un produit de stationnement de surface 2RM électrique, bénéficiant de la gratuité du stationnement de surface à Paris, sont dispensés de la prise d'un ticket de stationnement pour faire valoir ce droit.**



Il reste, toutefois, **quelques pistes de solutions possibles proposées par le Médiateur de la Ville de Paris** pour améliorer le traitement des litiges, simplifier les démarches et faciliter la communication sur les droits et les procédures :



- 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 la mieux détaillée possible en cas de réponse négative à l'utilisateur ;
- Création d'une alerte « établissement FPS » via les applications mobiles de stationnement (de type *PaybyPhone*, ...);
- Paramétrage des applications mobiles de stationnement 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 (carte mobilité inclusion-stationnement) 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).
- Actuellement le remboursement d'un FPS annulé est remboursé au bout de plusieurs mois. Le Médiateur propose que le remboursement par la collectivité s'effectue sous deux mois dès lors que le FPS est annulé et que la personne a réglé sa verbalisation.

# LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Les propositions du Médiateur déjà mises en œuvre  
par la municipalité sont mentionnées en vert.

\*\*\*\*\*

## LA RELATION À L'USAGER



### **AMÉLIORER LES TRAITEMENTS 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.

## **RENDRE LES COURRIERS INTELLIGIBLES ET LISIBLES**

Les courriers des services notifiant une décision sont parfois obscurs pour les usagers, soit par leur tournure sémantique, soit par la taille très réduite des caractères utilisés.

Il conviendrait donc de simplifier certaines formulations et assurer une meilleure lisibilité des documents administratifs individuels, dès lors que l'administration s'adresse à une personne âgée et/ou malvoyante.

## **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.

## **SIMPLIFICATION DU DOSSIER CARTE IMAGIN'R**

Simplifier les dossiers dans le cas d'une famille avec plusieurs enfants concernés en demandant un seul justificatif pour les mêmes membres d'une famille et en créant un seul dossier pour tous les enfants d'une seule famille.

## **BIODIVERSITÉ ET CLIMAT**

Proposer une aide aux particuliers et aux copropriétés pour l'achat de plantations et de récupérateur d'eau de pluie pour les terrasses, balcons et jardins privés.

Généraliser l'installation des brumisateurs dans l'ensemble des parcs et des jardins de la Ville de Paris.



## HARMONISATION DU QUOTIENT FAMILIAL



**De nouveaux progrès notables ont été récemment réalisés par la Ville de Paris envers les familles et les personnes fragiles.** La mise en place ces dernières années de tarifs progressifs concernant la restauration scolaire, le périscolaire et diverses autres activités parascolaires constituaient déjà un indéniable progrès social. Le mode de calcul du quotient familial (QF), qui détermine la tarification des services et des prestations proposées par la Ville et par les Caisses des écoles, restait toutefois à harmoniser. Ce qui vient d'être fait lors d'une délibération du Conseil de Paris de juin 2023.

**En effet, cette délibération du Conseil de Paris de juin 2023 harmonise pour l'ensemble des Directions de la Ville de Paris (activités périscolaires, restauration collective, internat des collèges parisiens de services publics, jardins d'enfants, écoles municipales de sports, ateliers des beaux-arts et conservatoires et centres d'animations), le mode de calcul du quotient familial (QF). Ainsi, le QF de référence est celui établi par la CAF (Caisse d'allocations familiales). Par ailleurs, la délibération écarte tout effet rétroactif en cas de modification du QF en cours d'année.**

**Pour les usagers qui ne sont pas allocataires de la CAF, le quotient familial est déterminé à l'occasion de l'inscription à un service ou à une prestation de la Ville. Celui-ci peut être modifié en cours d'année pour tout motif lié aux changements de situation personnelle ou de ressources tel que prévu par la CAF. Un travailleur social peut formaliser un dossier pour un usager qui ne peut pas présenter de justificatif de revenu pour lui et son foyer.**

**Pour le secteur de la petite enfance, un tarif social est mis en place dans le parc municipal d'accueil. Il est accordé, à titre dérogatoire, et exceptionnel aux familles sans ressources et sans logement signalés par les services sociaux.**

## **DÉMATERIALIZER 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.

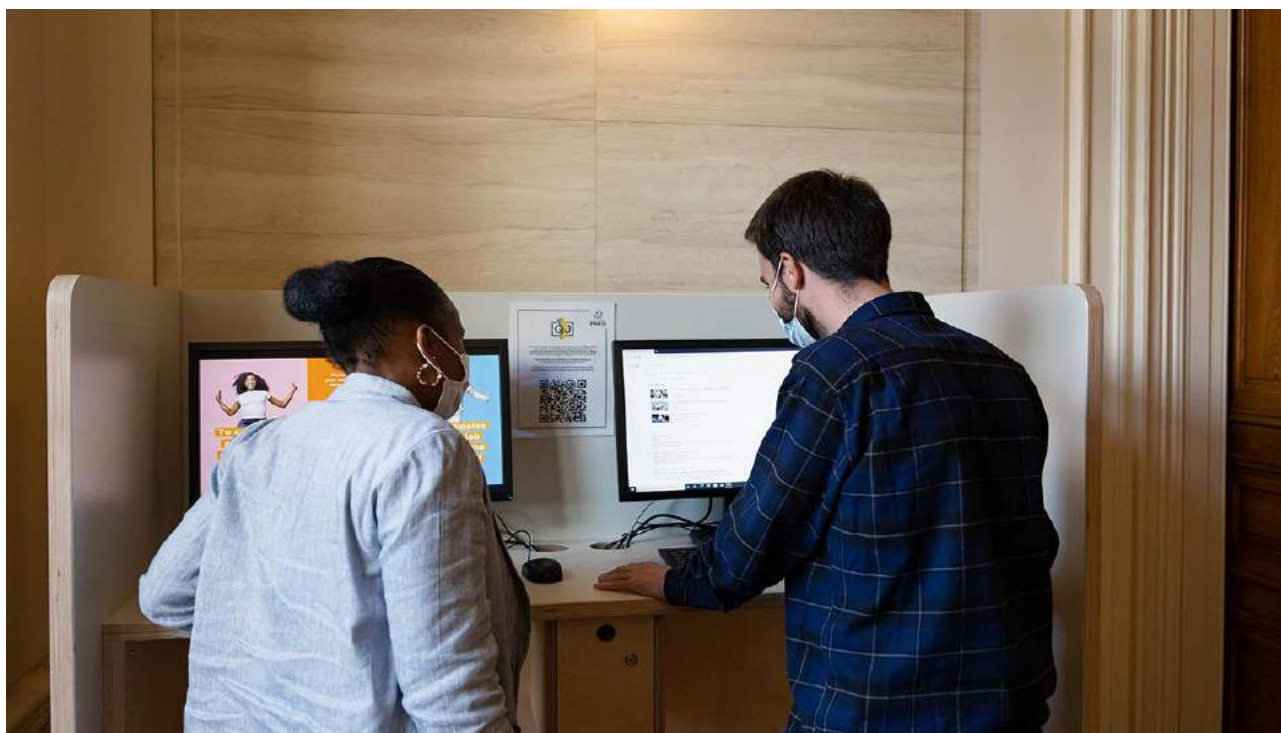
Le Médiateur de la Ville de Paris suggère donc que les informations relatives au dépôt et à la délivrance des autorisations d’urbanisme soient publiées sur le site internet municipal *Paris.fr* dans un espace dédié en offrant des fonctions de recherche et d’alerte personnalisables.

**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 avec un moteur de recherche.**

## **INDIQUER LA POSSIBILITÉ DE RECOURS GRATUIT DE 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 payantes de son ressort (Caisses des écoles, Facil’Familles, EHPAD, conservatoires, centres d’animation, etc.).

## RENDRE LES SERVICES NUMÉRIQUES PLEINEMENT ACCESSIBLES



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 internet 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 internet et les 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.

### **ACCÉLÉRER LA DÉLIVRANCE 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'utilisateurs 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 17 mairies d'arrondissement pour obtenir immédiatement l'acte souhaité.

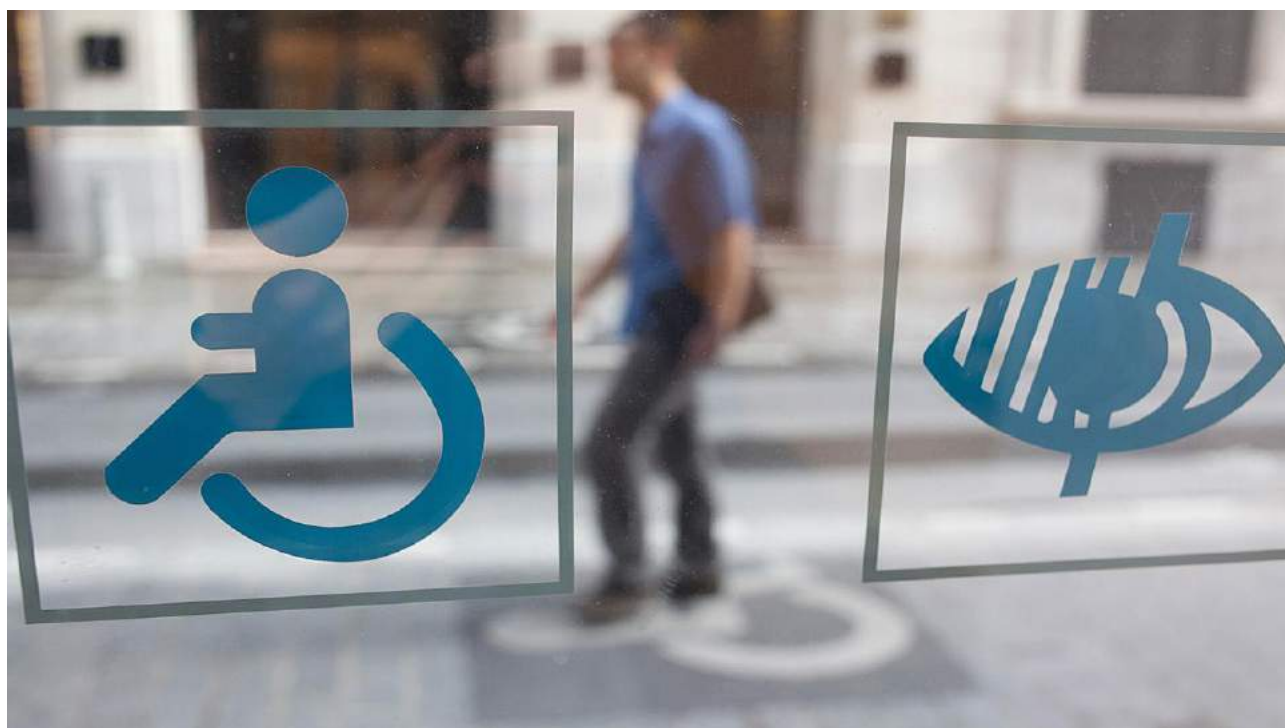
Le service de traitement des demandes en ligne pourrait de même être amélioré en répartissant mieux la charge et en mutualisant les ressources des services concernés à l'échelle parisienne.

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.

### **FACILITER LA PARTICIPATION DES CITOYENS PORTEURS D'UN HANDICAP À 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, menée en juin 2022, dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement lors des élections législatives, 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.**



## AMÉLIORER L'INFORMATION DES PARISIENS SUR LES TRAVAUX ET LES DÉCISIONS DE L'EXÉCUTIF MUNICIPAL PARISIEN



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 Officiels (BMO) contenant ces informations sur le site internet *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 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 Ville de Paris, publiées depuis cent quarante ans dans les Bulletins Municipaux Officiels (BMO), sont désormais accessibles sur un portail numérique assorti d'un moteur de recherche.**

## **BAILLEURS SOCIAUX ET INFORMATIONS AUX LOCATAIRES**

De nombreux locataires ont fait des réclamations auprès du Médiateur exprimant leur incompréhension quant à la différence entre le mode de calcul pour un supplément de loyer et le mode de calcul pour la perte d'un droit de maintien dans les lieux.

Le plafond pris en compte pour le calcul du supplément de loyer est celui de la catégorie du logement du locataire (PLU, PLS, PLAI, ...) alors que le plafond pris en compte pour la détermination du droit au maintien dans les lieux est dans tous les cas le plafond PLS (Prêts locatifs sociaux).

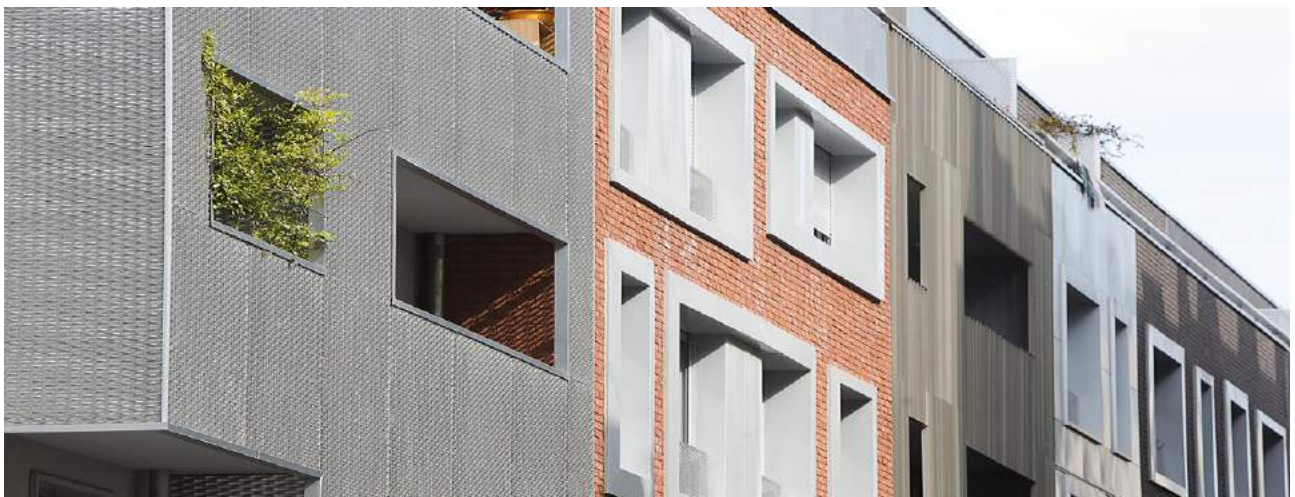
Ainsi, pour déterminer si un locataire doit ou non payer un surloyer, c'est le calcul du pourcentage que représente le dépassement des revenus par rapport au plafond de ressources qui est effectué. Dès lors qu'il est supérieur à 20%, un surloyer s'applique.

Concernant la perte du droit au maintien dans les lieux, c'est le calcul du pourcentage que représentent les revenus par rapport au plafond de ressources PLS qui est effectué. Dès lors qu'il représente plus de 150% du plafond, il y a dépassement.

Le Médiateur recommande ainsi aux bailleurs sociaux d'être plus clairs sur les courriers de notification concernant le supplément de loyer et, pour cela, il suggère qu'une ligne soit ajoutée pour les locataires dont les revenus dépasseraient de 150% le plafond PLS en indiquant également les exceptions prévues par la loi.

## **GESTION DU STATIONNEMENT DANS LE PARC SOCIAL**

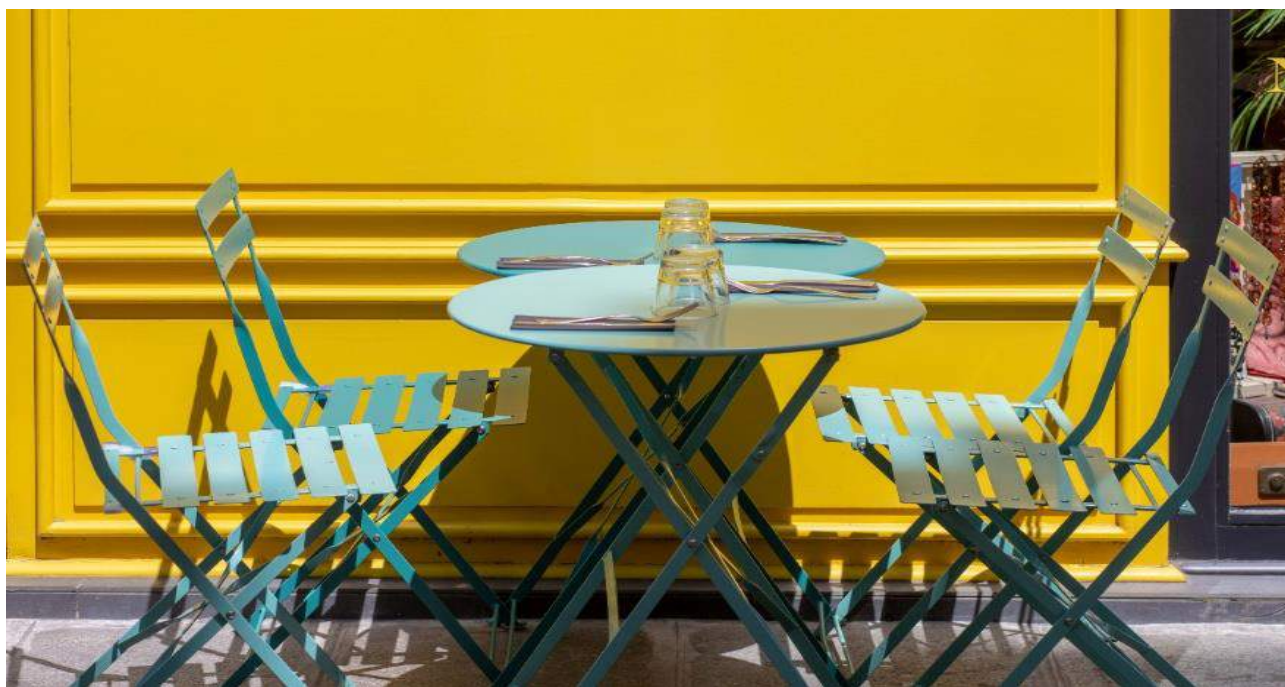
Le phénomène de sous-location des places de stationnement dans le parc des bailleurs sociaux qui pénalise certains résidents, pourrait être mieux maîtrisé par l'apposition de signes d'identification visibles sur les véhicules des locataires et la mise en place de listes d'attente transparentes pour l'attribution 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).



## **DÉLIMITATION DES TERRASSES DES CAFÉS ET DES RESTAURANTS**

De nombreuses réclamations des cafés et des restaurants qui se font verbaliser pour dépassement de surface de leur terrasse ont été adressées au Médiateur de la Ville de Paris.

De ce fait, le Médiateur propose de matérialiser le périmètre des terrasses par un marquage de peinture au sol ou par toutes autres délimitations.



## **PORT D'UN BADGE INFORMANT DES LANGUES PARLÉES**

Dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques en 2024, les agents de la Ville de Paris ainsi que des volontaires seront présents auprès des Parisiens et des touristes français et internationaux.

Le Médiateur propose que, sur la base du volontariat, les agents municipaux et les volontaires présents sur l'espace public puissent porter un badge précisant les langues étrangères qu'ils maîtrisent.

## **FACILITER L'ACCÈS DES LIBRAIRIES DE QUARTIER À LA COMMANDE PUBLIQUE DE LIVRES**

Actuellement, les marchés publics en cours de commande directe par les bibliothèques municipales de livres soumis à la loi LANG sur le prix unique sont sectorisés par arrondissement mais excluent de fait les librairies de quartier au profit de grands fournisseurs.

Le Médiateur suggère d'étudier (dans le respect du Code des marchés publics), la possibilité d'introduire dans les futurs appels d'offre de la Ville de Paris un critère de proximité des fournisseurs avec les secteurs.

### **RENDRE PERMANENTE LA VALIDITÉ 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. Cette situation occasionne, non seulement incompréhension et contestations, mais surtout une perte financière pour les usagers qui n'ont pas eu l'occasion de les utiliser dans le délai imparti.

Le Médiateur propose de supprimer la durée de validité des tickets de piscine.

### **INFORMER LES USAGERS LORS DES FERMETURES DES PISCINES**

Certaines piscines sont parfois fermées sans qu'aucune information préalable n'ait été communiquée aux usagers et sans aucun affichage sur les portes de ces établissements.

Le Médiateur propose de mettre en place une information actualisée via les supports d'information de la Ville de Paris.

### **PROPRETÉ – CORBEILLES À PAPIER ET À DÉCHETS**

Dans le cadre de nouveaux aménagements, le Médiateur suggère que les corbeilles à papier et à déchets soient prioritairement installées au niveau des passages piétons (des deux côtés de la rue).



# LE STATIONNEMENT / LA VOIRIE

## COORDINATION DES TRAVAUX DE VOIRIE



De nombreux usagers se plaignent du déroulement souvent anarchique des travaux et expriment leur incompréhension. Les plaintes des riverains demandent ainsi plus de cohérence dans les travaux sur une période limitée dans le temps.

Le Médiateur suggère la mise en place d'un coordinateur des travaux pour les quartiers ou les arrondissements permettant de coordonner l'ensemble des chantiers de voirie (ENEDIS, GRDF, EAU DE PARIS, ...) dans une même voie sur une période limitée.

### **STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL ET DÉMÉNAGEMENT**

Lors d'un déménagement avec changement de zone de stationnement résidentiel un montant est facturé.

Le Médiateur propose ainsi la suppression du montant facturé (10 euros pour les voitures et 5 euros pour les motos).

### **TEMPS D'ENREGISTREMENT DU PAIEMENT DE STATIONNEMENT À LA BORNE**

Actuellement, l'utilisateur qui a garé son véhicule et qui est en train d'effectuer son paiement à la borne peut être verbalisé.

Le Médiateur suggère d'accorder un délai de 5 minutes à l'utilisateur entre son stationnement et l'enregistrement effectif de son paiement à la borne.

### **ZONE DE STATIONNEMENT DES DEUX-ROUES**

Le Médiateur propose d'installer la zone de stationnement des deux-roues juste avant les feux tricolores pour éviter le stationnement des camions, ce qui permettrait une meilleure visibilité aux piétons et aux personnes motorisées.

## **STATIONNEMENT ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT**

Le Médiateur demande à l'administration de reconnaître l'ajout des départements quand l'usager précise son numéro de plaque d'immatriculation lors du paiement de son stationnement ainsi qu'en cas de recours de l'usager.

## **CONDITIONS DE MISE EN FOURRIERE D'UN VÉHICULE**

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, 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 de Paris.**

## **ZONES DE STATIONNEMENT PAR RUE**

Mettre en place un découpage des zones de stationnement en surface des véhicules par rue entière avec un tarif identique.

## **STATIONNEMENT DES DEUX-ROUES DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE**

Jusqu'à présent, les personnes à mobilité réduite (PMR) étaient verbalisées lorsqu'elles stationnaient leurs deux-roues car leur situation de handicap n'est pas visible sur leur véhicule stationné. C'est pourquoi le Médiateur avait demandé la mise en place d'un système de « macaron » à apposer sur les deux-roues afin d'éviter les verbalisations des PMR.

**Le Conseil de Paris de juillet 2023 a voté une délibération (lire en page 26 de ce rapport) selon laquelle le principe par lequel la prise d'un ticket de stationnement Handi n'est plus nécessaire si le véhicule est référencé Handi'Stat. De plus, l'apposition de la CMI-S (carte mobilité inclusion-stationnement) derrière le pare-brise n'est désormais plus obligatoire si le véhicule est référencé Handi'Stat.**

## **STATIONNEMENT POUR ENFANTS HANDICAPÉS DEVANT LES ÉCOLES**

Les véhicules transportant les enfants handicapés rencontrent souvent des difficultés de stationnement à l'approche des établissements scolaires.

Le Médiateur suggère de réaliser un marquage au sol pour délimiter la zone de stationnement spécifique devant les écoles, de part et d'autre de l'entrée des établissements.

# LE POINT SUR LES PRÉCÉDENTES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

**Les propositions du Médiateur déjà mises en œuvre par la municipalité sont mentionnées 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 (douze exemplaires du dossier de permis de construire au lieu de quatre seulement requis par l'article R.423-2 du Code de l'urbanisme et cinq dossiers pour une simple déclaration préalable au lieu de deux dossiers).

**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.**

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

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).

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 de Paris 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 de Paris.

## STATIONNEMENT

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

**L'extension est également autorisée pour professionnels suivants : médecins, infirmiers, sages-femmes, masseurs-kinésithérapeutes et orthophonistes.**



Limiter l'abonnement résidentiel à un seul véhicule particulier par personne, 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'exclusion 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 résidentiel (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 résidentiel dans un seul et même secteur tarifaire afin de limiter le risque de confusion des usagers qui utilisent les horodateurs.

**Développer le profil "professionnels" des applications de paiement de stationnement ou proposer une application dédiée. Egalement améliorer ces applications 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 (usager abonné vs usager non-abonné).

Mettre en place un centre d'appels d'assistance par téléphone et par courriel (de 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 bien des applications de paiement de stationnement. 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.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



**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) de la Ville de Paris 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 de la Ville de Paris 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 au 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.**

## TRANSPORTS ET CIRCULATION



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.

**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 qui sont 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 de 3,5 tonnes.**

Accorder le bénéfice du forfait Imagin'R aux jeunes Volontaires du Service Civique (VSC) 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'usagers concernée et une altération du principe d'égalité d'accès au service public des transports.



## PÉRISCOLAIRE



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 établissement public de la restauration scolaire parisienne. En effet, cette réforme permettra, entre autres, 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.

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

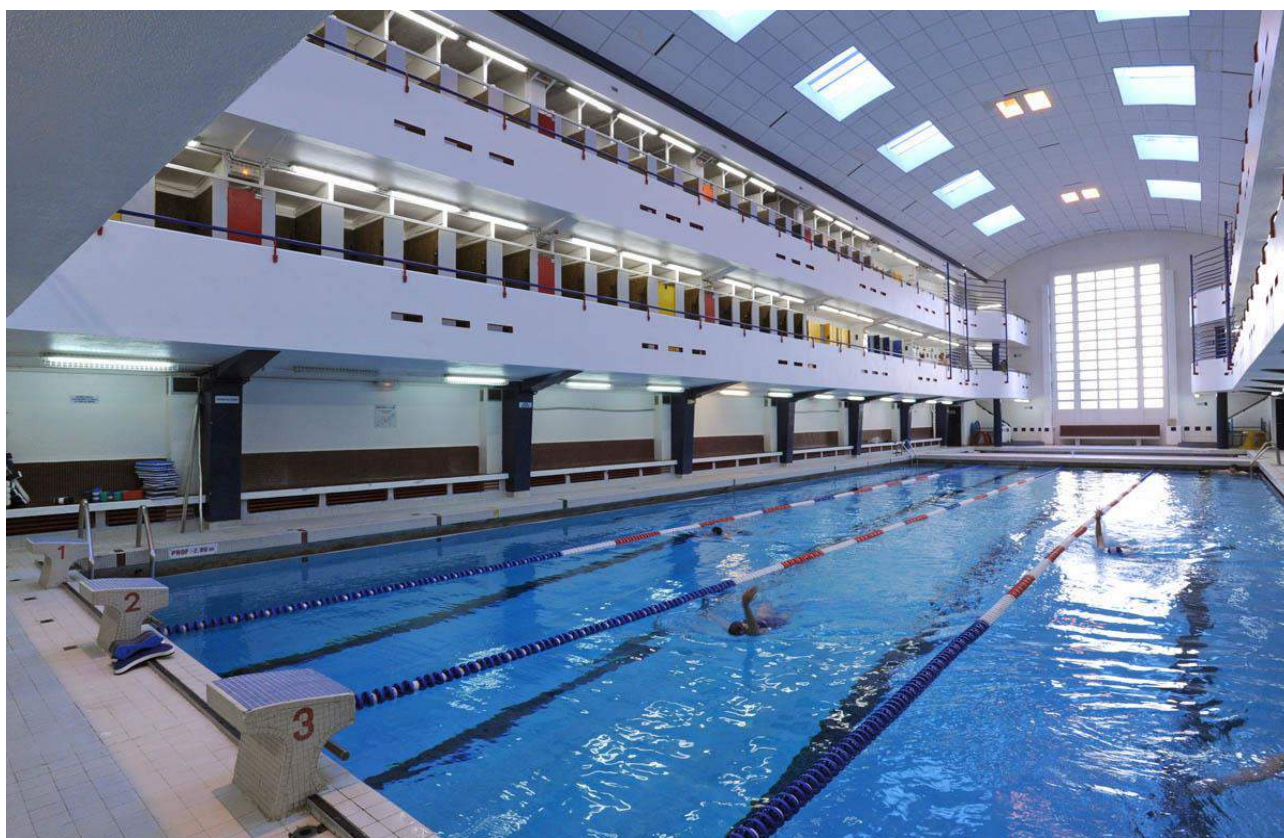
**Le tirage au sort des demandes d'inscriptions dans les conservatoires a été mis en œuvre avec succès pour la rentrée de septembre 2015.**

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

## PISCINES

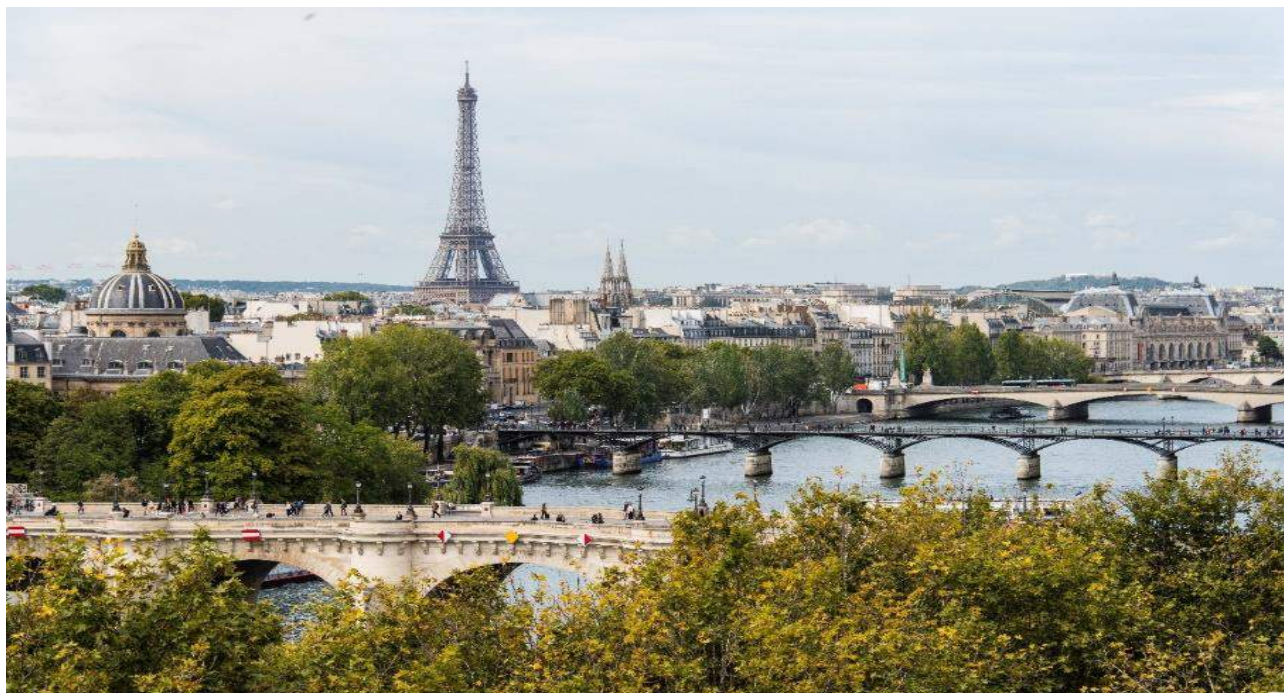
Harmoniser le montant des droits d'accès aux piscines concédées avec celui des piscines municipales et rendre également compatible les abonnements pour permettre l'accès des usagers à l'ensemble des 42 équipements, indépendamment de leur mode de gestion.

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.





# LES LIEUX DE PERMANENCES DU MÉDIATEUR



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES  
SUR LE SITE **mediation.paris.fr**  
OU EN APPELANT AU **3975**

**MAIRIE DE PARIS CENTRE (1ER, 2È, 3È ET 4È ARRONDISSEMENTS)**

2, RUE EUGENE SPULLER - 75003 PARIS

**MISSION DE LA MÉDIATION – HOTEL DE VILLE**

1, PLACE BAUDOYER - 75004 PARIS

**MAIRIE DU 5È ARRONDISSEMENT**

21, PLACE DU PANTHEON - 75005 PARIS

**MAIRIE DU 6È ARRONDISSEMENT**

78, RUE BONAPARTE - 75006 PARIS

**MAIRIE DU 7È ARRONDISSEMENT**

116, RUE DE GRENELLE - 75007 PARIS

**MAIRIE DU 8È ARRONDISSEMENT**

3, RUE DE LISBONNE - 75008 PARIS

**MAIRIE DU 9È ARRONDISSEMENT**

6, RUE DROUOT - 75009 PARIS

**MAIRIE DU 10È ARRONDISSEMENT**

72, RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN - 75010 PARIS

**MAIRIE DU 11È ARRONDISSEMENT**

12, PLACE LEON BLUM - 75011 PARIS

**MAIRIE DU 12È ARRONDISSEMENT**

130, AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS

**MAIRIE DU 13È ARRONDISSEMENT**

1, PLACE D'ITALIE - 75013 PARIS

**MAIRIE DU 14È ARRONDISSEMENT**

2, PLACE FERDINAND BRUNOT - 75014 PARIS

**MAIRIE DU 15È ARRONDISSEMENT**

31, RUE PECKET - 75015 PARIS

**MAIRIE DU 16È ARRONDISSEMENT**

71, AVENUE HENRI MARTIN - 75016 PARIS

**MAIRIE DU 17È ARRONDISSEMENT**

16, RUE DES BATIGNOLLES, 75017 PARIS

**MAIRIE DU 18È ARRONDISSEMENT**

1, PLACE JULES JOFFRIN - 75018 PARIS

**MAIRIE DU 19È ARRONDISSEMENT**

5, PLACE ARMAND CARREL - 75019 PARIS

**MAIRIE DU 20È ARRONDISSEMENT**

6, PLACE GAMBETTA - 75020 PARIS

**ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 10È ARRONDISSEMENT**

23, RUE BICHAT - 75010 PARIS

**ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 11È ARRONDISSEMENT**

130, AVENUE LEDRU-ROLLIN - 75011 PARIS

**ESPACE PARISIEN DES SOLIDARITÉS DU 14È ARRONDISSEMENT**

14, RUE BREZIN - 75014 PARIS

**CENTRE D'ANIMATION MAURICE RAVEL**

6, AVENUE MAURICE RAVEL - 75012 PARIS

**MAISON DE LA VIE ASSOCIATIVE ET CITOYENNE DU 16È ARRONDISSEMENT**

14, AVENUE RENE BOYLESVE - 75016 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 10È ARRONDISSEMENT - SECTEUR NORD-EST**

15, RUE DU BUISSON SAINT-LOUIS - 75010 PARIS

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 14È ARRONDISSEMENT - SECTEUR PARIS SUD**

99, RUE D'ALLERAY - 75015 PARIS)

**MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 17È ARRONDISSEMENT - SECTEUR NORD-OUEST**

16, RUE JACQUES KELLNER - 75017 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13È ARRONDISSEMENT**

33, BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 15È ARRONDISSEMENT**

22, RUE DE LA SAÏDA - 75015 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 18È ARRONDISSEMENT**

2, RUE DE SUEZ - 75018 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 19È ARRONDISSEMENT**

53, RUE COMPANS - 75019 PARIS

**POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 20È ARRONDISSEMENT**

18, RUE RAMUS - 75020 PARIS

*OUVERTURES A PARTIR DE SEPTEMBRE 2023 :*

**ACADÉMIE DU CLIMAT**

2, PLACE BAUDOYER – 75004 PARIS

**CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS (LE SAMEDI)**

55, RUE DES FRANCS-BOURGEOIS – 75004 PARIS



VILLE DE PARIS

**Mission de la Médiation**

1, place Baudoyer  
75004 Paris

***Courriel :***

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

***Site internet :***

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

***Téléphone :***

39 75  
01 42 76 73 43

