

**Comme tous les mercredis et jeudis, un représentant du médiateur de la Ville de Paris, Eric Ferrand, reçoit les habitants du 14<sup>e</sup> rencontrant des litiges avec un service de la Ville, à savoir l'ensemble des administrations parisiennes, les bailleurs sociaux, les délégations de service public et toute activité bénéficiant du soutien financier de la Mairie de Paris.**

Texte et photo par Stéphanie Chemla

# *Le médiateur de la Ville de Paris*

## **UNE AIDE POUR FAIRE VALOIR SES DROITS.**

Patrick, l'un des cinquante bénévoles, exerce cette mission depuis deux ans. Il rencontrera trois personnes ce jour là. Les rendez-vous, gratuits et confidentiels, durent en moyenne trente minutes, le temps de pouvoir exposer la situation et d'envisager des pistes d'action. « Les demandes concernent principalement les amendes de stationnement, le logement avec notamment les questions de voisinage et d'entretien des parties communes. Nous recevons aussi des personnes demandant un remboursement de leurs tickets piscine qu'ils n'ont pas pu utiliser en raison de la crise sanitaire » explique-t-il. Des différends sur les coefficients familiaux applicables dans les crèches ou encore des conflits administratifs avec les hôpitaux parisiens peuvent faire l'objet d'un rendez-vous chez le médiateur.

L'augmentation du nombre de demandes concernant le stationnement se doit à une nouvelle réglementation de la Ville. Depuis le 8 mars 2021, les détenteurs d'une Carte Mobilité Inclusion Stationnement CMI-S (personnes en situation de handicap) doivent se munir d'un ticket virtuel Handi pour stationner gratuitement dans la capitale. A cela s'ajoutent des procédures parfois complexes pour faire référencer les véhicules.

« Nous recevons tout le monde, nous écoutons chaque personne et l'accompagnons au mieux. Lorsque le litige ne relève pas de la compétence du médiateur



nous l'orientons vers d'autres services. Cela peut-être par exemple le représentant du Défenseur des droits ou des conciliateurs pour des affaires de droit privé » précise le bénévole.

Au total, en 2022, les services de la médiation ont reçu 6300 personnes dans tout Paris auxquelles s'ajoutent les saisies par voie électronique ou par courrier.

Si 54% des litiges rencontrent une issue favorable, 29% d'entre eux se résolvent d'eux-mêmes. Dans d'autres cas la décision administrative est confirmée. « On ne réussit pas tout, l'administré n'a pas toujours raison; l'administration décide parfois de rester sourde à la bonne foi, argument toujours fragile » conclut Patrick.