

The background of the lower half of the page is a wide-angle, nighttime photograph of Paris. The Eiffel Tower is brightly lit and stands out on the left side. The Seine River flows through the center, with several bridges illuminated. The city lights create a warm, golden glow against the dark sky and the silhouettes of buildings.

LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024/2025

édito



Face à la défiance croissante des citoyens envers les institutions, la Médiation de la Ville de Paris incarne une réponse concrète, utile et efficace.

En 2024, plus de 5000 saisines ont été instruites. Elles traduisent à la fois les attentes des Parisiennes et des Parisiens ainsi que la pertinence d'un dispositif unique en France, fondé sur la proximité, l'écoute et la justice.

Plus de cinquante représentantes et représentants bénévoles tiennent, chaque mois, plus de 210 demi-journées de permanences dans les mairies, les points d'accès au droit, des centres sociaux, des Maisons des Solidarités, etc. Ils tendent l'oreille à ce que l'administration ne perçoit pas toujours : un dossier incompris, une décision jugée injuste, une détresse silencieuse. Dans bien des cas, une réponse a pu être trouvée, un droit a été rétabli, un malentendu dissipé, un dysfonctionnement signalé.

La Médiation n'est ni un recours ultime, ni une instance de sanction. Elle est un espace de dialogue, une passerelle amiable entre le citoyen et l'administration. Le Médiateur ne remplace pas l'institution : il l'aide à accomplir sa mission en alertant, en proposant et en réparant.

Le rapport d'activité que vous tenez entre vos mains n'est pas seulement un bilan chiffré. Il est le reflet d'un engagement collectif, celui de la Ville de Paris, de ses services et des cinquante représentants bénévoles du Médiateur qui, chaque semaine, incarnent une démocratie locale exigeante, humaine, proche.

Je remercie sincèrement l'ensemble de l'équipe de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris et ses représentants bénévoles. Grâce à leur professionnalisme et à leur engagement quotidien, ils font vivre un esprit démocratique fondé sur l'écoute, l'égalité d'accès aux droits et la reconnaissance de chaque citoyen dans sa dignité.

Eric FERRAND
Médiateur de la Ville de Paris

sommaire

1	LE RÔLE DE LA MÉDIATION.....	4
2	BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION	12
3	PAROLES DE REPRÉSENTANTS DU MÉDIATEUR.....	18
4	LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR	23
5	LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	27
6	LA REVUE D'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION	59
7	LES PERMANENCES DE LA MÉDIATION.....	79

Le rapport annuel d'activité du Médiateur de la Ville de Paris fait l'objet d'un dépôt légal à la Bibliothèque Administrative de Paris ainsi qu'à la Bibliothèque Nationale de France (BNF).

Crédits photos : Christophe Belin/Ville de Paris (43-44) ; Audrey Bourdier (5-18) ; Guillaume Bontemps/Ville de Paris (45-49) ; Joséphine Brueder/Ville de Paris (42-54-57) ; Emilie Chaix/Ville de Paris (79) ; Clément Dorval (29-30-51-52-55-56) ; DR (7-11-20-40-46-47-48-50-59-60-61-62-64-65-72-73-82) ; Henri Garat/Ville de Paris (1-6-33) ; Jean-Baptiste Gurliat/Ville de Paris (2-9-14-19-21-22-27-32-34-35-36-37-39-41-58-66-67-71) ; International Congress for all mediations et Destination Angers (69) ; Dylan Kinnaer (74) ; Sophie Robichon/Ville de Paris (28-31) ; Ercole Solinaro/Paris Habitat (38) ; Marc Verhile/Ville de Paris (53)



LE RÔLE DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

RÉCONCILIER, RÉPARER, RÉHUMANISER

Dans une période traversée par la défiance envers les institutions et marquée par un sentiment croissant d'éloignement entre citoyens et administration, la Médiation de la Ville de Paris représente un service essentiel pour retisser le lien entre les services publics et les citoyens qui sont aussi des usagers parisiens. Gratuit et accessible à tous, ce dispositif offre une voie amiable pour résoudre les litiges avec les services municipaux, dans un esprit d'écoute et d'équité.

UN RECOURS SIMPLE, NEUTRE ET GRATUIT

La Médiation de la Ville de Paris s'adresse à toute personne – habitant, visiteur, travailleur ou association – qui est confrontée à une décision administrative jugée incompréhensible, injuste ou à une absence de réponse. Il suffit d'avoir tenté, sans succès, une démarche préalable auprès de l'administration pour pouvoir saisir le Médiateur. Ce dernier est indépendant, impartial et neutre, et son intervention est gratuite.

**En 2024,
la Mission de la Médiation, c'est :**

4 916 dossiers traités

8 000 entretiens réalisés en présentiel
(soit environ 6 500 heures d'entretiens)

9 200 entretiens téléphoniques

26 400 courriels échangés

Le rôle du Médiateur n'est ni de juger, ni de défendre une partie contre une autre. Il agit comme facilitateur de dialogue. Il écoute, éclaire les situations, explique les règles, démêle les incompréhensions et cherche, quand cela est possible, une solution juste, équilibrée et apaisée.

UNE MÉDIATION DE PROXIMITÉ, ANCRÉE SUR LE TERRAIN

La Médiation de la Ville de Paris ne se réduit pas à une instance lointaine ou abstraite. Elle s'appuie sur un réseau d'une cinquantaine de représentantes et de représentants bénévoles qui sont formés et qui sont accessibles dans tous les arrondissements parisiens, présents chaque semaine dans les mairies, les Points d'accès au droit, les Maisons de la Justice et du Droit, les Maisons des Solidarités, certains centres sociaux, la Maison départementale des personnes handicapées, l'Académie du Climat, le Crédit municipal de Paris, et plusieurs autres points de rencontres municipaux (*voir la liste complète des différents lieux pages 79 à 81*). Ces rencontres régulières permettent ainsi une écoute directe et humaine avec les citoyens, usagers quotidiens à Paris.



Une réunion de travail du Médiateur de la Ville de Paris et de son équipe en présence des représentants présents dans tous les arrondissements parisiens

Ce dispositif - unique en France - incarne une vision exigeante de la démocratie locale : celle qui prend le temps d'écouter, de répondre, de corriger. Le Médiateur de la Ville de Paris, son équipe et ses représentants bénévoles sont les témoins privilégiés du quotidien des Parisiennes et Parisiens. Ils recueillent les récits de celles et ceux pour qui l'administration est devenue inaccessible ou trop complexe, contribuant ainsi à restaurer la confiance dans l'action publique.

UNE LARGE COMPÉTENCE AU SERVICE DE LA VIE QUOTIDIENNE

Le champ d'action du Médiateur de la Ville de Paris couvre tous les domaines relevant de l'administration parisienne : les équipements municipaux (piscines, crèches, bibliothèques, théâtres, ...), la propreté, le stationnement, les services funéraires, la voirie, l'urbanisme, l'action sociale, les logements sociaux, les centres de santé, et bien d'autres.

Les litiges traités sont variés : erreurs de facturation, absence de réponse, décision incomprise, application trop rigide des règles. Le Médiateur de la Ville de Paris peut également être sollicité directement par les agents municipaux parisiens confrontés à des difficultés avec leur employeur.

En revanche, le Médiateur de la Ville de Paris ne peut intervenir sur les décisions relevant de l'État (CAF, RATP, etc.), ni sur les conflits strictement privés. Dans ces cas, il oriente les requérants vers les interlocuteurs compétents, garantissant ainsi que chaque demande reçoive une réponse.



*La Médiation de la Ville de Paris est au service de tous sans aucune distinction
et chaque demande reçoit toujours une réponse*

RÉPARER LES INJUSTICES ORDINAIRES

La Médiation n'a pas vocation à contester la politique municipale. Elle en améliore l'application concrète. Ainsi, lorsque la règle produit une situation injuste ou absurde, le Médiateur peut suggérer des ajustements. Chaque année, des recommandations sont ainsi adressées aux services de la Ville de Paris pour améliorer les pratiques ou corriger des dysfonctionnements.

Au-delà des cas individuels, la Médiation agit comme un révélateur de signaux faibles lorsque les réclamations reçues mettent en lumière des fragilités ou des impasses dans l'organisation des services. Ainsi, la parole des usagères et des usagers permet à la collectivité de s'ajuster, de progresser et de mieux répondre aux besoins.

UN OUTIL RECONNU DU DIALOGUE DÉMOCRATIQUE



Depuis 2017, la Médiation de la Ville de Paris exerce également, à la demande du Tribunal administratif de Paris, des procédures de médiation juridictionnelle. Dans ce cadre, un litige déjà porté en justice peut être suspendu, avec l'accord des parties, pour tenter une résolution amiable. Ce processus, encadré par la loi, évite bien des procès longs et coûteux, en redonnant la priorité au dialogue.

Essentiellement à partir de l'année 2018, ce sont ainsi **78 saisines qui ont été enregistrées** 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 (Assistance Publique – Hôpitaux de Paris) ou de la Préfecture de Police de Paris.

UNE ACTION OUVERTE SUR LE MONDE

En mars 2025, le Médiateur de la Ville de Paris a accueilli une délégation de médiateurs et défenseurs des droits venus d'Amérique latine et d'Espagne, à l'occasion d'un échange international autour des bonnes pratiques. Ce dialogue entre pairs, enrichi par une participation au Congrès international de toutes les médiations, a mis en lumière les enjeux communs que partagent les médiateurs, au service de la démocratie locale et des droits humains.

REDONNER SA PLACE AU CITOYEN

La Médiation n'est pas un service parmi d'autres. C'est une manière de faire vivre la démocratie dans ses principes les plus concrets : égalité d'accès, écoute fraternelle, liberté d'expression et de recours. Elle redonne aux citoyens leur pouvoir d'agir, leur capacité à comprendre et à dialoguer avec les institutions. Elle répare des injustices, parfois minimes, mais profondément humaines.

En 2024, la Médiation de la Ville de Paris a permis, une nouvelle fois, à de très nombreuses personnes d'être entendues, reconnues, et parfois rétablies dans leurs droits. Elle est, plus que jamais, un levier de transformation, un pont entre la règle et la réalité, un rempart contre l'indifférence en réhumanisant l'administration vis-à-vis du citoyen.

Écouter avec bienveillance

Renouer le dialogue

Lancer des alertes

Réparer des injustices

Réhumaniser l'administration

Accompagner, épauler, orienter

Réconcilier les citoyens et les pouvoirs publics

Le Médiateur de la Ville de Paris,

un acteur de la démocratie locale

L'ORGANISATION DE LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS

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

Le Médiateur de la Ville de Paris est également épaulé par une cinquantaine de représentants bénévoles qui assurent des permanences d'accueil du public réparties dans tout Paris (*liste complète des lieux pages 79 à 81*).



Le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, entouré de plusieurs représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens

Pour le fonctionnement du service et pour assurer l'accueil de toutes les permanences, les personnels ainsi que les locaux sont mis à disposition du Médiateur de la Ville de Paris et de son équipe.

La Mission de la Médiation dispose aussi d'un site internet (*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 de la Ville de Paris 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 recommandations d'amélioration des services publics parisiens directement auprès de la Maire 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.

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.

Il dispose, en outre, d'une compétence interne concernant les difficultés que peuvent rencontrer des **agents de la Ville de Paris** avec leur 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, la Mission de la Médiation accueille en son sein le **Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale**. Cette instance est présidée par Michel DELPUECH, ancien Préfet de Police de Paris, qui a pris la succession de Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits, qui en a assuré la Présidence depuis sa création en février 2022 jusqu'en février 2025. Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, siège au Comité d'éthique de la Police Municipale en tant que membre invité.

Eric FERRAND travaille également en coopération avec la **Déontologue centrale de la Ville de Paris**, Marie-Françoise LEBON-BLANCHARD, à propos des saisines des usagers portant 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 : *mediation-paris@paris.fr*
- En prenant **rendez-vous** avec l'un de ses **représentants** qui tiennent des permanences dans tous les arrondissements parisiens (liste complète des lieux pages 79 à 81), quel que soit leur lieu de résidence.



PARIS | **Médiation** Connaitre le Médiateur Déposer une réclamation Rencontrer les représentants Actualités Documentation

Le MÉDIATEUR de la Ville de Paris est à votre écoute

La Médiation, mode d'emploi

La Médiation de la Ville de Paris

La Médiation de la Ville de Paris est un service qui offre un recours amiable et gratuit en cas de litige avec l'administration. Pour saisir le Médiateur, il faut une seule condition : avoir échoué dans une démarche préalable auprès de l'administration. La saisine du Médiateur est gratuite pour tous les usagers sans exception.

[Voir](#)

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 peut proposer une solution** afin de clore le litige, **en toute équité**, à l'égard de la situation personnelle du requérant dans le respect du droit.

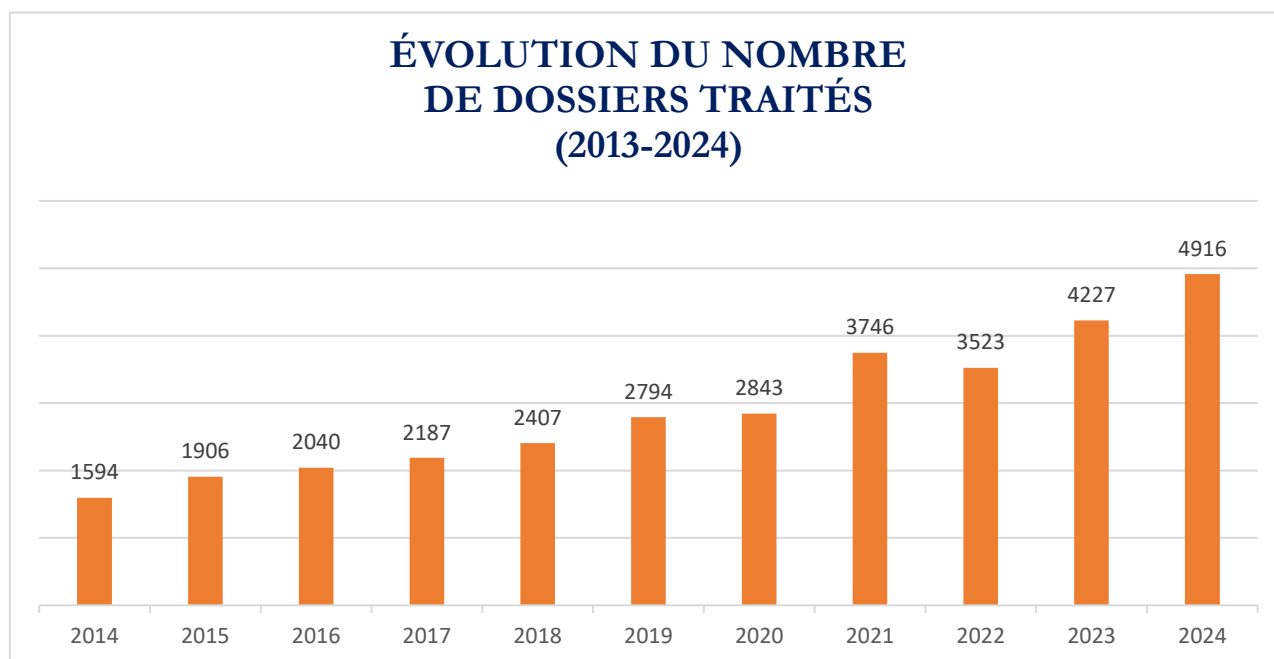
Quand une requête n'est pas du ressort de la Médiation parisienne, **l'usager est réorienté et accompagné dans toute démarche** utile à la résolution des difficultés qu'il rencontre avec d'autres institutions que la Ville de Paris.



BILAN DE L'ACTIVITÉ DE LA MISSION DE LA MÉDIATION EN 2024

LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN ÉVOLUTION

En 2024, la Mission de la Médiation de la Ville de Paris a constaté une progression de 16,3% des dossiers traités par rapport à l'année 2023 qui avait connu, quant à elle, une évolution de 15% des dossiers traités.



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 52 en 2024, ainsi que du nombre croissant des saisines dématérialisées via le site internet de la Médiation de la Ville de Paris.

Ainsi, on note une progression de 59% du nombre de dossiers traités entre 2013 et 2017, une évolution de 124,7% entre 2017 et 2024. Ce qui signifie une progression de 208,4% de 2013 à 2024.

De 2019 à 2024, le nombre de dossiers traités par la Mission de la Médiation a connu une importante augmentation de 75,9%.

DES PERMANENCES DANS TOUT PARIS

Les **52 permanences de la Médiation de la Ville de Paris** sont animées par des représentants bénévoles, dont le rôle d'écouteurs est essentiel. Ils aident les personnes requérantes à formuler, ainsi qu'à transmettre, leur demande au Médiateur de la Ville de Paris.

Ces permanences offrent, du lundi au samedi, **210 demi-journées d'accueil par mois**, dans les **33 points de rencontre accessibles** dans tout Paris. Des **permanences téléphoniques** appuient également ce dispositif parisien unique en France.

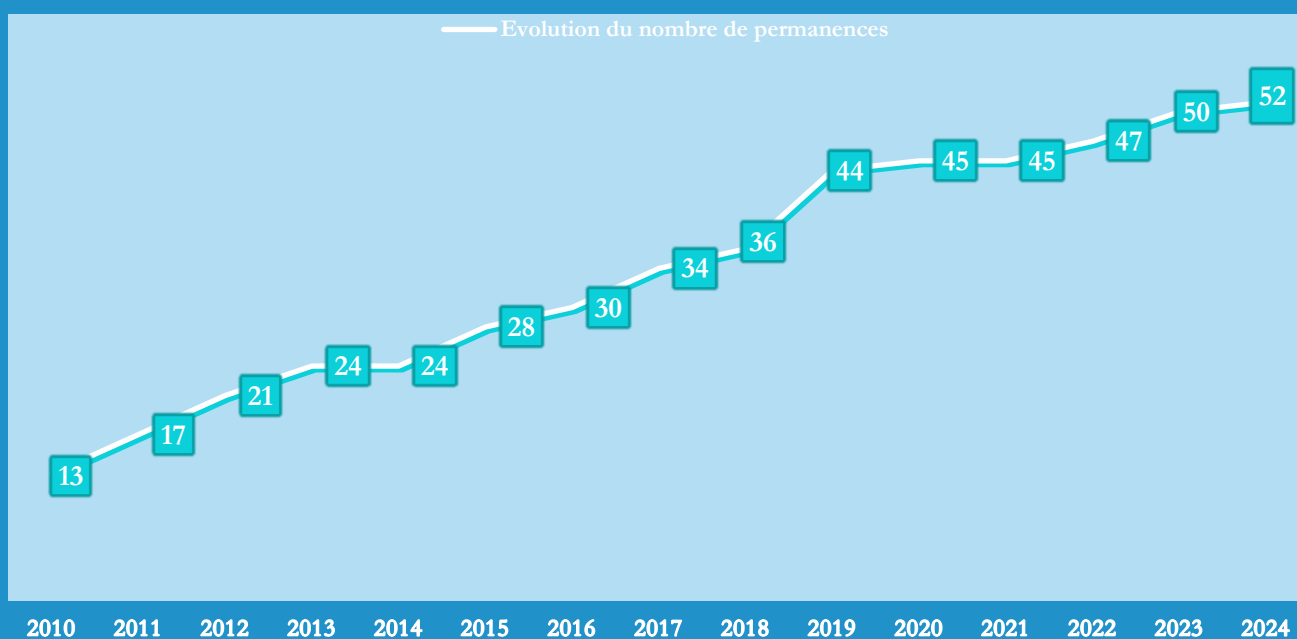
DES RENDEZ-VOUS POSSIBLES DANS TOUS LES ARRONDISSEMENTS

Les permanences se tiennent dans toutes les mairies d'arrondissement ainsi que dans d'autres lieux comme les Points d'accès au droit, les Maisons de la Justice et du Droit, les Maisons des Solidarités, certains Centres sociaux, la Maison départementale des personnes handicapées, l'Académie du Climat, le Crédit municipal de Paris, et plusieurs autres points de rencontres municipaux.

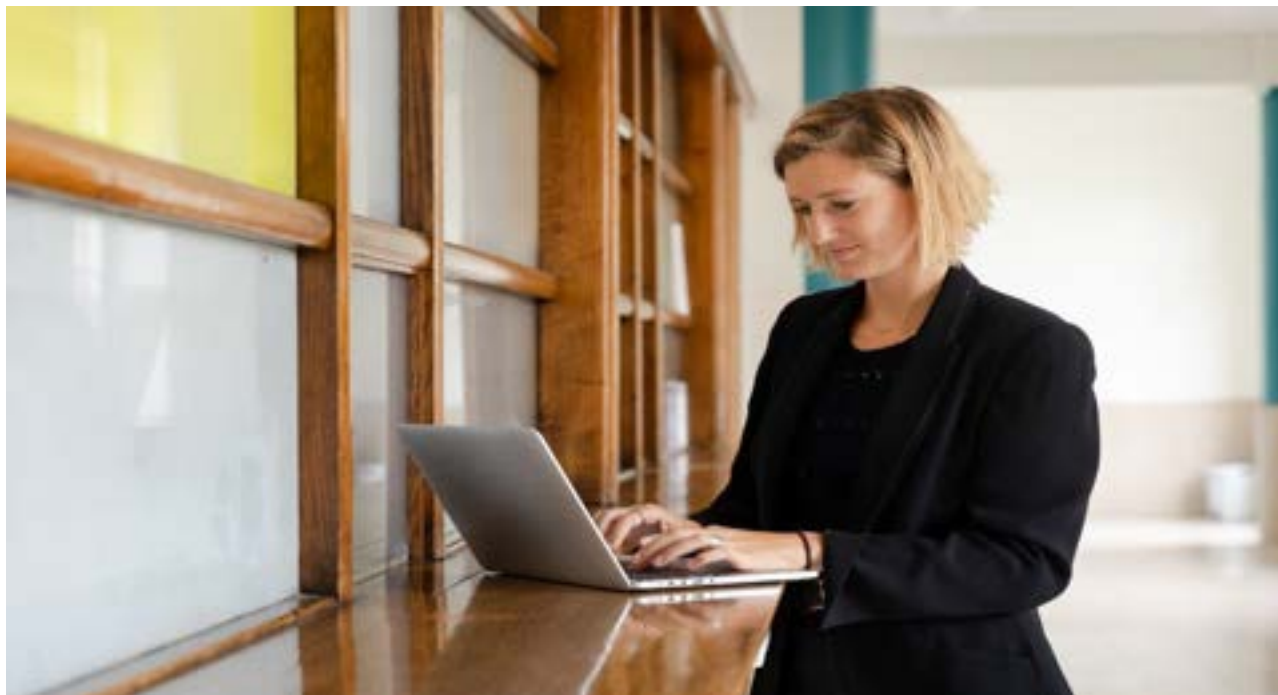
Il est possible de **prendre rendez-vous** avec une représentante ou un représentant du Médiateur de la Ville de Paris **dans la permanence de son choix, quel que soit son lieu de résidence**.

Retrouvez la liste complète des lieux de permanences pages 79 à 81.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PERMANENCES (2010-2024)



QUELS SONT LES MODES DE SAISINE ?



En 2024, **les permanences** ont connu un haut niveau de fréquentation avec une augmentation constante, soit **59 %** des saisines effectuées par ce mode.

Les saisines par internet connaissent, elles aussi, depuis 10 ans, une progression notable et représentent 37% des modes de saisine en 2024 alors que cette proportion était de 35,8% en 2023.

Les saisines par courrier, comptaient pour 11 % de l'ensemble des saisines en 2020. Pour l'année 2024, elles représentent 4%, et connaissent ainsi une baisse de 2,7 % par rapport à l'année 2023. Une baisse très largement compensée par les visites physiques dans les permanences parisiennes.

Les modes de saisine du Médiateur en 2024

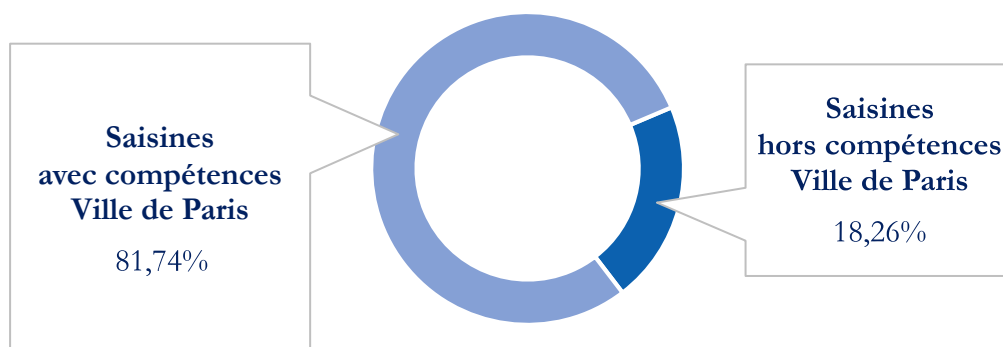


LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS ACCOMPAGNE ET ORIENTE

Par principe, **aucune requête n'est rejetée**.

Si une requête n'est pas du ressort du Médiateur de la Ville de Paris, **le requérant est accompagné dans sa démarche**, avec une information complète sur les personnes, les services ou les institutions à saisir comme, par exemple, la Défenseure des droits, un médiateur ou une médiatrice de secteur, un conciliateur de Justice, une permanence gratuite d'avocat dans un Point d'accès au Droit, un écrivain public, etc.

Les types d'instruction des requêtes en 2024



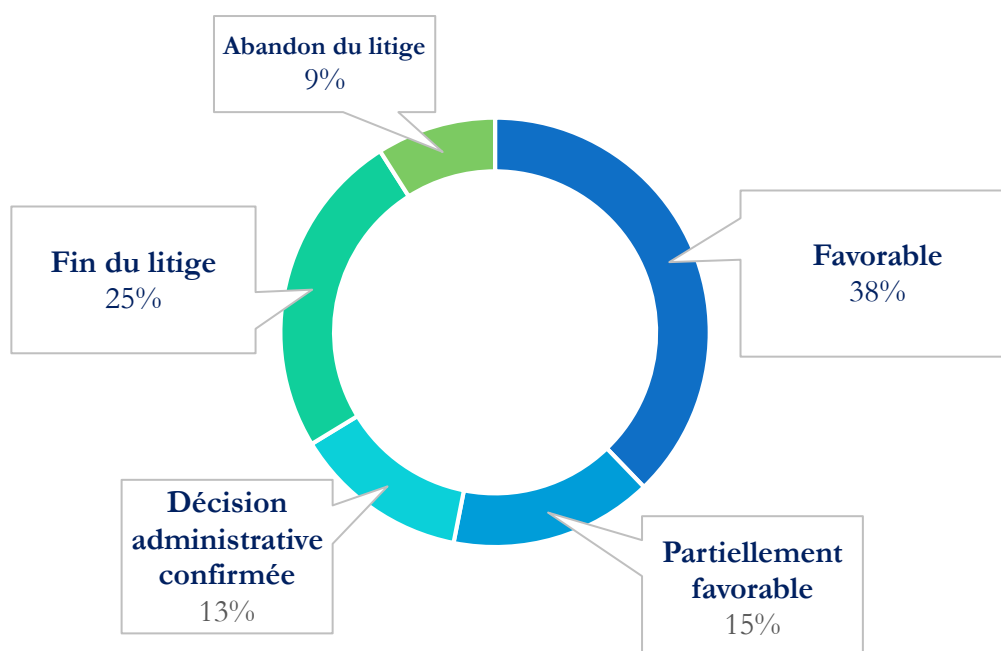
QUELS SONT LES MODES DE RÉOLUTION ?

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 13% des cas pour l'année 2024.

En 2024, la Médiation de la Ville de Paris a permis, dans 78% des cas, de trouver une résolution favorable, partiellement favorable ou une résolution sans nécessiter de conclusion formelle.

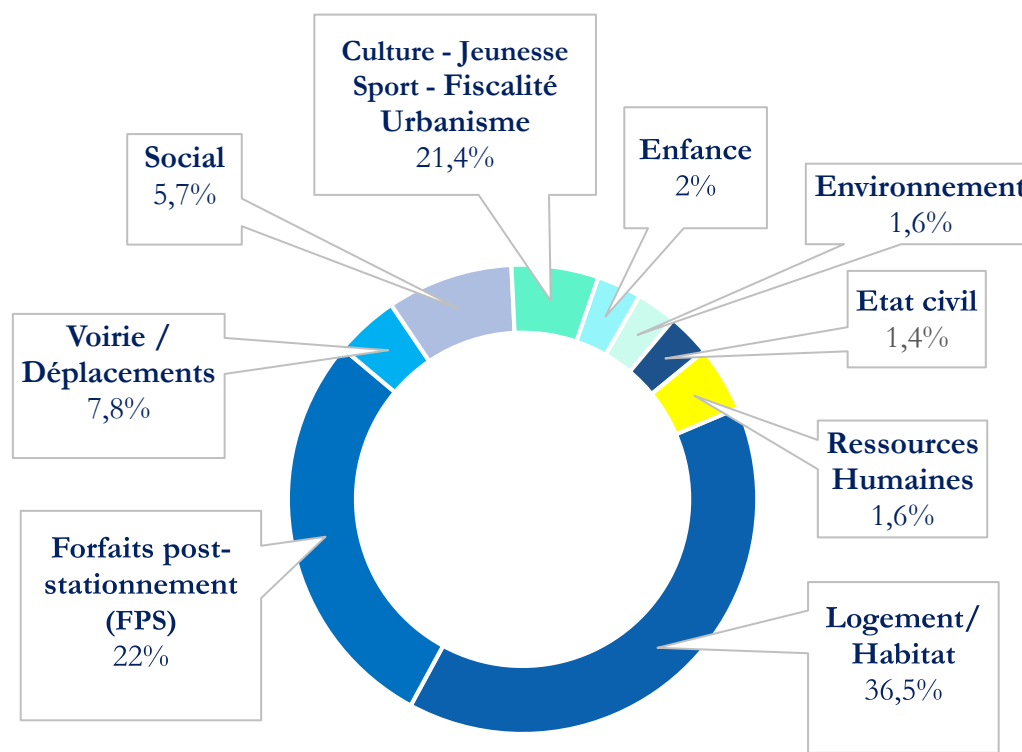
En tout état de cause, même en cas du maintien de la décision de l'administration, l'intercession du Médiateur de la Ville de Paris permet alors d'éclairer le requérant sur le fondement de ces décisions.

Les modes de résolution des litiges en 2024



QUELS SONT LES MOTIFS DES REQUÊTES ?

Les motifs des requêtes en 2024



Les litiges relatifs au **logement** et à **l'habitat** représentent toujours une part prépondérante des requêtes en médiation avec, cependant, une baisse sensible. En 2024, ce secteur s'établit ainsi à 36,5% des requêtes contre 39,3 % en 2023.

Pour ce qui concerne le thème **déplacements/voirie/stationnement** (avec essentiellement les litiges des FPS (Forfaits post-stationnement), il ressort en deuxième position avec 29,8% des requêtes en 2024, en légère hausse par rapport à 2023 puisqu'il représentait 28,2 % des requêtes. En baisse constante, quant à eux, les FPS représentaient 22% des requêtes en 2024, soit une baisse de 6% par rapport à l'année précédente (*lire le point FPS pages 49 à 51*).

Les secteurs de la **culture**, de la **jeunesse**, du **sport**, de la **fiscalité** et de **l'urbanisme** concernent 21,4% des requêtes pour l'année 2024.

Le thème **social** (versement des aides aux personnes en situation de handicap, qualité des prestations, facturation des services aux seniors, ...) représente 5,7% des requêtes en 2024 contre 8,7% en 2023.

Quant au domaine de **l'enfance**, il représente 2% des demandes.

L'environnement concerne 1,6% des requêtes comme le secteur des **ressources humaines**.



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 **210 demi-journées d'accueil par mois** dans **plus d'une trentaine de lieux** différents dans tout Paris.

Quatre représentants racontent leurs permanences.



Tous les mois, le Médiateur réunit tous les représentants pour faire un point sur les permanences qu'ils assurent bénévolement dans les arrondissements parisiens

« ÉCOUTER LES PERSONNES ET TOUJOURS LES ACCOMPAGNER »



Colette assure des permanences à la Mairie de Paris Centre

« Par ma vie professionnelle, j'ai été préparée à gérer beaucoup de situations, souvent conflictuelles. Aujourd'hui, je dis toujours aux personnes qui viennent lors de mes permanences, surtout si elles sont en colère, que je suis une représentante bénévole du Médiateur de la Ville de Paris et que je suis là pour les aider.

Lorsque leur situation ne rentre pas dans le périmètre du Médiateur, alors j'accompagne toujours les gens auprès d'une instance ou d'un interlocuteur qui pourra leur répondre. Aux personnes pressées, je leur conseille d'attendre car les procédures sont parfois longues.

Je suis représentante du Médiateur depuis plus de dix ans, et je travaille aussi, toujours en tant que bénévole, auprès du CASVP comme écrivain public et comme accompagnante au sein des résidences pour personnes âgées.

Lors de mes permanences, je constate que, même si celles et ceux qui viennent vous voir n'ont pas de dossiers à résoudre, c'est surtout par besoin de parler à quelqu'un. De nombreuses personnes viennent pour demander des aides administratives ou financières. Je vois beaucoup de femmes seules, des personnes âgées, mais aussi de jeunes gens. Les situations à traiter concernent les relations difficiles entre les locataires et leurs bailleurs sociaux, les forfaits-post-stationnement (FPS) pour les personnes handicapées ou pour leurs accompagnants.

J'observe et j'agis de façon humaine et sociale, je suis attentive aux difficultés des personnes, et on me remercie d'être toujours souriante. »

« RÉSOUDRE À L'AMIABLE LES SITUATIONS DIFFICILES »

« Au long de ma vie professionnelle dans le monde éducatif et dans mes engagements associatifs, j'ai reçu de nombreuses personnes et j'ai dû régler des situations souvent difficiles. J'apprécie d'écouter les gens et de les aider à résoudre, de façon amiable, des relations et des dossiers conflictuels.

Dans les permanences que j'assure, les personnes qui viennent ont de 20 ans à 80 ans avec des profils divers. Leurs situations varient selon les périodes de l'année. Par exemple, au printemps, des commerçants viennent avec leur dossier suite à une décision de refus d'installer une terrasse.

Les thématiques essentielles des requêtes concernent le logement social, le stationnement, les nuisances de voisinage, des difficultés avec l'univers numérique, des retards de remboursement de la Carte ImagineR, une demande d'aide pour remplir un dossier administratif, etc. Je constate que de très nombreuses personnes sont extrêmement désarmées face à une administration souvent impersonnelle et parfois sans réponse.

Lorsqu'une situation ne dépend pas directement du champ d'action du Médiateur de la Ville de Paris, j'oriente vers le service concerné, et je mets les personnes sur le chemin en essayant de trouver les bons interlocuteurs.

J'ai le sentiment d'être utile à des gens qui sont en difficulté, voire en perdition, face à une situation administrative et qui sont contents de trouver une main tendue et quelqu'un qui les écoute et essaie de les aider en tant que représentant bénévole du Médiateur de la Ville de Paris. »



Marc est représentant du Médiateur
à la Mairie du 9^{ème} arrondissement

« REDONNER DE L'ÉNERGIE AUX PERSONNES FRAGILISÉES »



***Agnès** reçoit à la Maison Départementale
des Personnes Handicapées (MDPH 75)*

« Par mon expérience professionnelle de psychologue clinicienne dans le milieu du handicap, j'ai l'habitude d'accueillir des personnes fragiles et isolées. Lors de mes permanences à la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) qui sont ouvertes à tous les publics, mon rôle consiste souvent à aider les personnes à s'y retrouver dans le labyrinthe administratif et, surtout, à être une présence humaine à leur écoute plutôt qu'elles se retrouvent confrontées à des réponders téléphoniques et à des outils numériques. C'était d'ailleurs aussi le cas lorsque j'effectuais des permanences dans les mairies d'arrondissement.

Mes entretiens à la MDPH durent une heure, en moyenne, car les situations sont souvent complexes et il faut sérier les priorités. L'essentiel des requêtes concerne des logements inadaptés au handicap, des cartes de stationnement CMI-S et des demandes d'aides administratives.

Lorsque les dossiers ne dépendent pas du Médiateur de la Ville de Paris, j'accompagne les personnes requérantes auprès d'un conseiller de la MDPH ou je les oriente vers un interlocuteur adapté.

Les gens expriment beaucoup de gratitude de pouvoir parler directement avec une personne. C'est important de redonner de l'énergie aux personnes fragilisées.

Cette activité bénévole est ma façon d'être utile. A l'écoute de l'autre, je me sens à ma place. »

« ÊTRE UTILE AUX PERSONNES QUI SONT DANS LA DIFFICULTÉ »

« Mon activité de représentant bénévole du Médiateur est dans la continuité de ma vie professionnelle au sein du service public et de mes engagements associatifs. Dans mes permanences, je reçois des personnes de situations modestes et fragiles - souvent adressées par les assistantes sociales et le personnel d'accueil du centre d'action sociale - qui n'osent pas aller dans leur mairie d'arrondissement et qui se sentent plus en sécurité pour dialoguer dans des structures d'accompagnement.

Ces personnes ont besoin de trouver quelqu'un à qui parler, car elles ont des difficultés avec les outils numériques. Alors, je les écoute et j'essaie de les orienter vers le service adapté à leur situation. Lors de mes permanences, je reçois des demandeurs d'emploi ou des personnes qui ont besoin d'aide pour remplir leurs dossiers administratifs.

Parmi les requêtes que je traite, je constate beaucoup de litiges avec les bailleurs sociaux : difficulté d'avoir un interlocuteur ou d'obtenir des réparations pour leur logement, comme cette personne handicapée qui, malgré la visite d'un ergonome, attend, depuis deux ans, que sa salle de bain soit adaptée. Je note aussi de nombreux troubles de voisinage et des incivilités qui durent sans trouver de solution.

Les gens comprennent quand je les réoriente en leur expliquant que leur demande ne dépend pas du champ de compétence du Médiateur ; même si la réponse est négative, ils me disent que l'essentiel est d'avoir enfin pu échanger avec un interlocuteur en face d'eux. Ce bénévolat me permet d'être utile aux personnes qui sont dans la difficulté et d'aider celles et ceux qui sont sur le bas-côté de la vie et de la société. »



Alain accueille à la Maison des Solidarités du 11^{ème} arrondissement



LES USAGERS ÉCRIVENT AU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Bonjour Monsieur,

Suite à mon échange téléphonique avec une personne de votre équipe, je tiens sincèrement à vous remercier de la qualité du service rendu à l'utilisateur que je suis.

Je souhaite aussi saluer l'écoute, la patience et l'empathie dont votre collaboratrice a fait part à mon égard. En effet, vous n'avez pas hésité à me consacrer le temps nécessaire pour m'accompagner dans mes démarches et vous avez été d'une efficacité remarquable. Je vous en suis très reconnaissant. Bien à vous, Gérard M.

Bonjour Monsieur Ferrand,

Mes parents et moi vous remercions pour tout ce que vous avez fait. Les travaux nécessaires se sont déroulés hier. Vous avez fait beaucoup, en peu de temps, alors que mon bailleur social ne nous écoutait pas depuis des années.

Merci beaucoup car cette situation angoissante de refoulement des eaux usées est enfin résolue. Merci. Cordialement. Marie F.

Monsieur le Médiateur,

Je lis votre message avec soulagement et je m'empresse de vous remercier pour votre concours particulièrement efficace.

Après vérification des versements que j'ai perçus par l'Assurance Retraite, je constate que ma situation a bien été régularisée. Très cordialement. André D.

Monsieur,

Je vous remercie de votre réponse qui m'a permis de lever l'obstacle qui bloquait ma demande de remboursement pour la Carte Imagine R de mon petit-fils de 15 ans qui est collégien à Paris. Cela faisait plusieurs mois que je n'avais aucune explication de la part des services concernés. Michelle O.

Monsieur,

Je tiens à vous adresser mes plus sincères remerciements pour votre aide et le soutien que vous m'avez apportés récemment. Grâce à votre sérieux, votre professionnalisme, et surtout votre gentillesse, j'ai pu obtenir, avec une grande facilité, les informations et les solutions dont j'avais besoin.

Votre efficacité et votre bienveillance sont des qualités rares et précieuses, et je tenais à prendre un moment pour vous exprimer ma reconnaissance.

Vous représentez admirablement bien la Mairie de Paris, et il est rare de rencontrer une personne aussi serviable et à l'écoute.

Encore un grand merci pour votre aide précieuse et votre accueil chaleureux. Bien cordialement. Nathalie R.

Monsieur Eric Ferrand,

Je tiens à vous remercier pour votre intervention face aux difficultés auxquelles j'étais confrontée concernant des Forfaits-Post-Stationnement (FPS) émis à mon encontre alors que ma mère est titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion-Stationnement (CMI-S).

C'est un grand soulagement pour moi après cette longue période à devoir transmettre à l'administration des documents et des preuves de ma bonne foi.

En effet, les situations liées à l'accompagnement des personnes âgées handicapées sont difficiles à vivre. Avec mes remerciements. Sylvie A.

Bonsoir Monsieur FERRAND,

En complément de mon e-mail d'hier, je vous apporte quelques précisions concernant mon dossier. Avec l'exemple de mon dossier, vous comprendrez aisément pourquoi les citoyens finissent par ne plus soutenir leurs administrations. Heureusement que votre métier existe. Alain T.

Bonjour Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie beaucoup d'être intervenu auprès de mon bailleur social car, depuis, les travaux ont été faits et il n'y a plus d'humidité dans la chambre de mon enfant. Cela faisait plusieurs mois que j'attendais cela. Merci aussi à votre représentant qui m'a accueillie gentiment lors de sa permanence dans la mairie de mon arrondissement. Aissatou F.

Monsieur,

Je vous suis très reconnaissant ainsi qu'à vos services pour avoir permis de trouver une solution pour laquelle je me battais auprès de mon bailleur social, depuis plus d'un an, afin que ma mère de 92 ans puisse avoir une salle de bains qui soit enfin utilisable et sans danger pour elle. Bien à vous. Nguyen L.

Monsieur,

Je tenais à vous remercier pour la qualité de votre écoute, votre disponibilité, votre célérité et votre efficacité ainsi que celle de l'équipe pour la qualité de prise en charge de ma demande.

Lorsque nous sommes confrontés à des situations du type de celle que je vous ai soumise, saisir l'administration n'est pas aisée. Réclamer sur la réponse qui a été apportée l'est encore moins face à une fin de non-recevoir.

Il est particulièrement précieux de disposer à Paris d'une Médiation, indépendante et orientée vers le consommateur-usager.

Le site Internet de la médiation est aisé à utiliser, mais c'est un plus de disposer d'une information sur l'avancement du dossier et sa prise en charge. Et de pouvoir bénéficier, de vive voix, de toutes les explications quant à l'instruction de la demande.

J'ai pu dans ma vie professionnelle travailler avec la médiation sur des dossiers de consommateurs, je viens d'en découvrir la réalité pour l'utilisateur.

C'est un service de qualité qui contribue à renforcer l'image d'un service public de qualité, à l'écoute de ses usagers.

Je vous invite à partager mon retour avec l'équipe. Sans préjuger de la suite qui sera effectivement donnée à ma demande, sa prise en charge en elle-même gomme la réponse apportée en premier recours. Bien à vous. Patrick M.

Bonjour Mr FERRAND,

Je tenais à vous remercier pour vos actions menées avec célérité.

Les travaux dans l'appartement sont maintenant terminés. Toutes les recommandations de l'entreprise ainsi que celle de l'ergothérapeute ont bien été appliquées. Ma mère peut enfin réintégrer, sans danger, sa salle de bains.

Transmettez également mes remerciements aux collaboratrices et aux collaborateurs de vos services qui m'ont accompagné avec gentillesse tout au long de toutes ces longues et pénibles démarches. Bien à vous. Thierry H.

Bonjour Monsieur,

Par la présente, je tiens à vous remercier pour votre soutien et pour avoir pris le temps de me recevoir et de m'écouter.

Je vous confirme que j'ai bien effectué l'ajout des villes et les documents complémentaires à ma demande de logement comme vous me l'avez conseillé.

J'ai également pris rendez-vous au sein de l'antenne logement de la mairie pour garantir, valider la mise à jour de mon dossier de logement. Je me tiens à votre disposition pour vous fournir toute information complémentaire. Avec toute ma reconnaissance. Bien cordialement, Amina R.

Bonsoir Monsieur,

Je vous ai contacté, il y a un mois environ, car, depuis trois mois, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) ne payait pas son Allocation Adulte Handicapé (AAH) à mon fils. Votre collaboratrice m'a rappelée au téléphone pour me conseiller de m'adresser au médiateur de la CAF, ce que j'ai fait.

Aujourd'hui, enfin, j'ai vu qu'il avait été payé. Cela a été assez long et pénible, mais j'espère que tout va rentrer dans l'ordre.

Je tenais à vous en informer et à vous remercier de vos conseils et de la gentillesse de votre équipe. J'en avais vraiment besoin. Colette V.

Merci Monsieur Ferrand pour la réponse que vous m'apportez afin d'accélérer l'intervention de mon bailleur social quant aux nuisances subies.

Je vous confirme que depuis le dépôt de ma requête, des dysfonctionnements ont été réglés, notamment le portail d'entrée et l'accès au parking.

J'ai effectivement fait appel à de nombreuses reprises au GPIS (Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance) et, s'il faut reconnaître qu'il se déplace, cela n'empêche pas les regroupements bruyants dès le lendemain.

Mais, coïncidence ou efficacité, je ne constate plus et depuis un certain temps de présences indésirables dans les parties communes. Pourvu que ça dure !

Je vous souhaite une très bonne journée et je vous remercie sincèrement.
Anne G.

5

LES RECOMMANDATIONS DU 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.

Plus d'une centaine de recommandations d'amélioration des règlements ou du fonctionnement des 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 dans le rapport annuel du Médiateur de la Ville de Paris ainsi qu'en ligne sur le site internet *mediation.paris.fr*



RÉHUMANISER L'ADMINISTRATION

Les nouvelles propositions sont rédigées en bleu.

Les propositions déjà mises en œuvre
par la municipalité et l'administration parisiennes
sont mentionnées en vert.



RENDRE LES COURRIERS ADMINISTRATIFS PLUS 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, aussi notamment, dès lors que l'administration s'adresse à une personne âgée et/ou malvoyante. Par exemple, en augmentant la taille des polices de caractères des courriers des Maisons des Solidarités et de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). **La Ville de Paris a mis en place des formations pour que les agents rédigent dans un langage clair.**

AMÉLIORER LES TRAITEMENTS DES COURRIERS DE REFUS

En cas de rejet d'une demande, le courrier de l'administration devrait indiquer à l'utilisateur, en termes simples et accessibles à tous, non seulement le motif du rejet mais également les solutions alternatives qui s'offrent à lui lorsqu'elles existent afin de l'aider dans ses démarches.

Lorsqu'une demande ne comporte pas toutes les pièces requises, il convient d'indiquer clairement à l'usager s'il peut compléter son dossier en transmettant les pièces manquantes ou s'il doit déposer un nouveau dossier intégral afin d'éviter les incompréhensions et la perte de temps.

SIMPLIFICATION DU DOSSIER CARTE IMAGINE 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.

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. **Les services de la Ville ont publié un guide à l'attention des personnels municipaux pour la rédaction de formulaires plus inclusifs.**



HARMONISATION DU QUOTIENT FAMILIAL



De nouveaux progrès notables ont été récemment réalisés par la Ville de Paris envers les familles aux ressources les plus modestes. La mise en place ces dernières années de tarifs progressifs concernant la restauration scolaire, le périscolaire ainsi que les diverses autres activités parascolaires constituait 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 a été fait lors d'une délibération du Conseil de Paris de juin 2023.

En effet, cette délibération du Conseil de Paris harmonise pour l'ensemble des Directions de la Ville de Paris (activités périscolaires, restauration collective, internats des collèges parisiens de service public, 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 signalées par les services sociaux.

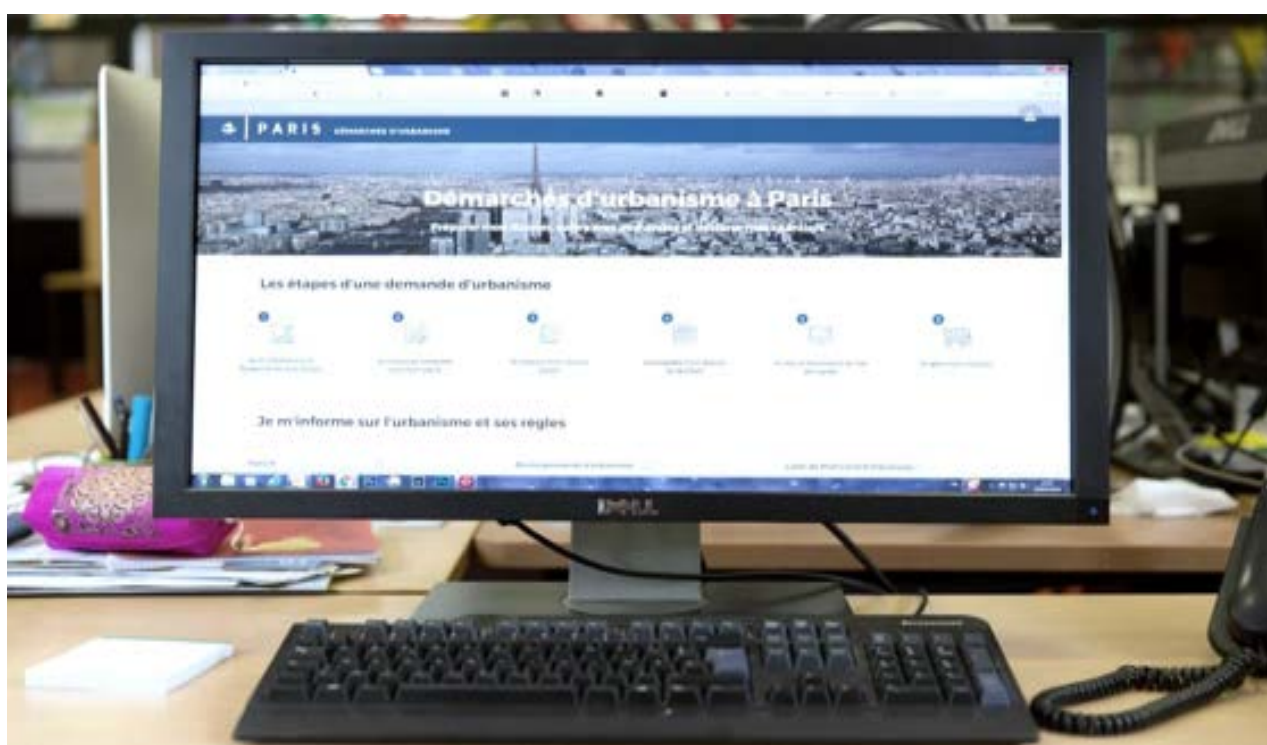
DÉMATÉRIALISER L’AFFICHAGE OBLIGATOIRE DES DEMANDES DE PERMIS DE CONSTRUIRE

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.

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. **La Ville de Paris précise que toutes les informations sont accessibles en open data en format dématérialisé et un lien vers ses informations doit être proposé sur le site *Paris.fr*.**



INDIQUER LA POSSIBILITÉ DE RECOURS GRATUIT À LA MÉDIATION DE LA VILLE DE PARIS SUR TOUS LES SUPPORTS ADRESSÉS AUX USAGERS DES SERVICES PUBLICS MUNICIPAUX

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, Paris Familles, EHPAD, conservatoires, centres d'animation, etc.). Les services de la Ville de Paris se sont engagés à cette mise en conformité.

BIODIVERSITÉ ET CLIMAT

Proposer une aide aux particuliers et aux copropriétés pour l'achat de plantations et de récupérateurs d'eau de pluie pour les terrasses, balcons et jardins privé. Généraliser l'installation des brumisateurs dans l'ensemble des parcs et des jardins de la Ville de Paris.



FACILITER LA PARTICIPATION DES CITOYENS PORTEURS D'UN HANDICAP À LA TENUE DES BUREAUX DE VOTE



L'expérimentation, menée en juin 2022, dans le 19^{ème} 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, car très attendus. Cette expérimentation s'est poursuivie, de façon positive, en juin et juillet 2024, dans le 13^{ème} arrondissement, lors des élections européennes et législatives.

Il est important de rappeler que 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.

INFORMER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP SUR LES AIDES DE LA VILLE DE PARIS DANS LES COURRIERS DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH) DE PARIS

Dans les courriers de notification de droits de la Maison Départementale de Personnes Handicapées (MDPH) de Paris, il serait utile, en complément d'information, de préciser aux personnes en situation de handicap les différentes aides proposées par la Ville de Paris.

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. Les services de la Ville de Paris travaillent pour adapter les parcours numériques dans le cadre de la relation avec les usagers. **Suite à la recommandation du Médiateur, la Ville de Paris a procédé à un état des lieux de ses sites internet pour procéder à une avancée significative de l'accessibilité de ses services numériques.**

ACCÉLERER 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, entre autres pistes d'amélioration, 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 L'ACCÈS DES LIBRAIRIES PARISIENNES 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.



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



Depuis le 1^{er} juillet 2022, les décisions prises par la Ville de Paris, publiées depuis cent quarante ans dans les Bulletins Municipaux Officiels (BMO), sont accessibles sur un portail numérique assorti d'un moteur de recherche.

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.

BAILLEURS SOCIAUX ET INFORMATIONS AUX LOCATAIRES

NOUVELLE PROPOSITION :

Il a malheureusement été constaté par de nombreux locataires de certains bailleurs sociaux que, sur des courriers et des factures, figurait la mention « compte client ». Cette formulation peut, en effet, choquer le sens commun.

Ainsi, le Médiateur de la Ville de Paris recommande aux bailleurs sociaux de remplacer cette mention « compte client » par la mention « compte locataire ».

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). 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 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.

De plus, il conviendrait de simplifier certaines formulations et d'assurer une meilleure lisibilité des documents et des courriers, dès lors que le bailleur s'adresse à une personne âgée et/ou déficiente visuelle. Par exemple, en augmentant la taille des polices de caractère.

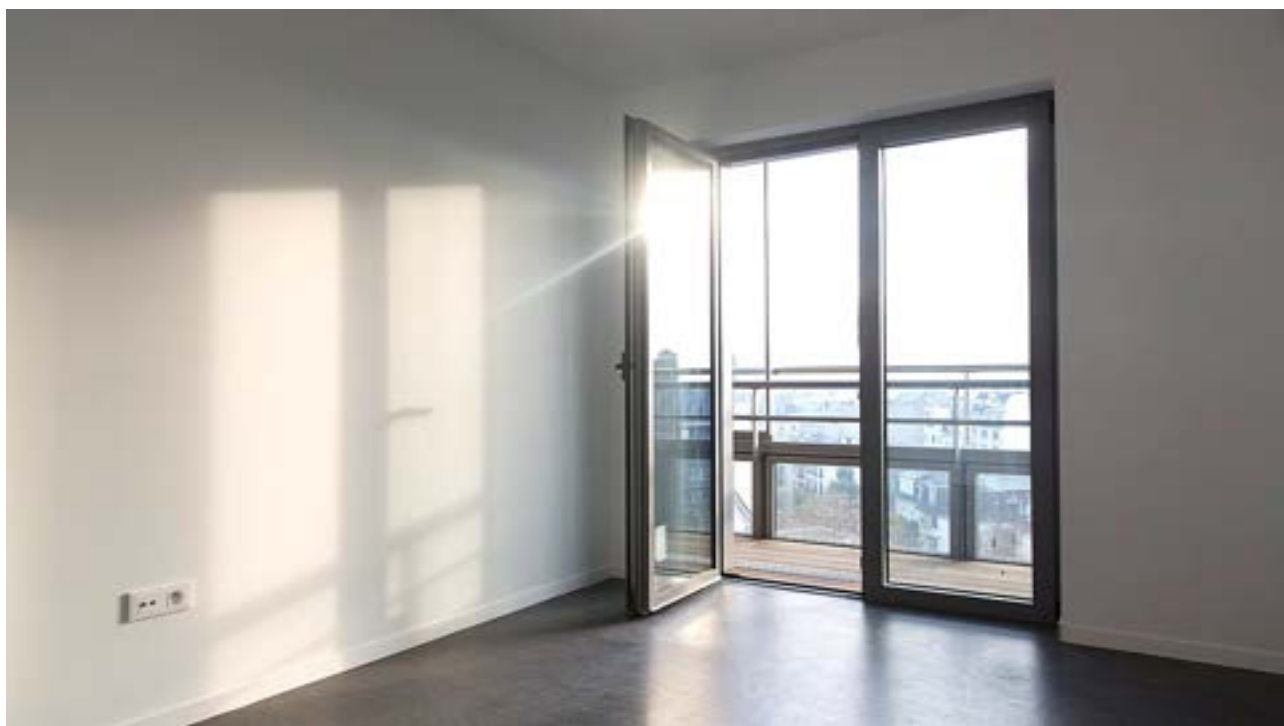
GESTION DU STATIONNEMENT DANS LE PARC SOCIAL

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).

Le Médiateur recommande en outre que, dans le parc des bailleurs sociaux et des Sociétés d'économie mixte (SEM), des emplacements de parking en sous-sol soient réservés à proximité des accès pour les véhicules des personnes en situation de handicap.



CONDITIONS D'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT SOCIAL



NOUVELLE PROPOSITION :

Plusieurs situations de refus, par des commissions d'attribution de logements sociaux, d'attribuer un logement à des candidatures pour seul motif que les demandeurs sont propriétaires, souvent de logement de petite surface, ont été signalées au Médiateur de la Ville de Paris suite au rejet, par les commissions d'attribution, de leur candidature à un logement social adapté à leur configuration familiale.

Comme le rappelle le juge administratif (décision du Tribunal administratif de Paris du 29 mai 2020), citant l'article L.441-2-2 du Code de la Construction et de l'Habitat, le seul motif d'être propriétaire à Paris n'est pas suffisant pour refuser l'attribution d'un logement social.

Le Médiateur de la Ville de Paris rappelle ainsi que la commission d'attribution se doit donc d'examiner la situation de la candidature et dudit bien, à savoir, la surface du logement en question ou si la vente du bien peut permettre l'achat d'un bien à la taille de ladite famille.

INFORMATION LORS DE L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Dès lors que l'attributaire (candidat au rang 1) a été sélectionné par la commission d'attribution et que celui-ci a accepté la proposition, les candidats situés aux rangs 2 et 3 doivent être immédiatement libérés afin de permettre, le plus rapidement possible, de nouvelles propositions d'attribution.

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, ainsi que des requêtes provenant d'associations et de riverains demandant un marquage sans ambiguïté des périmètres autorisés.

Ce marquage des terrasses pérennes, inscrit au Règlement des Etalages et des Terrasses de la Ville de Paris en vigueur au 16 avril 2024, prévoit explicitement que *"pour des motifs de bonne visibilité, il est procédé, à la demande des services de la Ville de Paris, à une matérialisation au sol des limites des zones autorisées"*.

C'est pourquoi, le Médiateur propose de généraliser ce dispositif afin de marquer le périmètre des terrasses, pérennes et éphémères, par un trait de peinture au sol ou par toutes autres délimitations.

PORT D'UN BADGE INFORMANT DES LANGUES PARLÉES

Dans le cadre des grands événements internationaux organisés par la Ville de Paris, les agents de la Ville de Paris ainsi que des volontaires sont appelés à être 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.

La Ville de Paris a sensibilisé les agents concernés à appliquer ce conseil pratique du Médiateur de la Ville de Paris.

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.

Un plan d'actions a été lancé par les services concernés de la Ville de Paris suite à cette recommandation du Médiateur.



LA VOIRIE / L'ESPACE PUBLIC / LE STATIONNEMENT

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.

PROPRETÉ – BENNES ET TRI POUR LES ENCOMBRANTS LORS DES MARCHÉS

Lors des marchés parisiens, l'installation de bennes pourrait permettre aux résidents de pouvoir y déposer leurs encombrants avec une possibilité de tri.

VERBALISATION ENCOMBRANTS – NOTE D'INFORMATION

Lors d'une verbalisation pour des encombrants ou des détritres déposés sur la voie publique, il serait utile, en l'absence du contrevenant, de joindre une note informant des raisons de la verbalisation, remise en boîte aux lettres par exemple, notamment auprès des commerces ou entreprises concernées par l'infraction.

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).



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).

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.

En accord avec cette recommandation, les services de la Ville de Paris repèrent actuellement les feux concernés.

STATIONNEMENT ET NUMÉRO DE DÉPARTEMENT

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

La Ville de Paris s'engage à paramétrer les outils de stationnement dans le sens de cette recommandation du Médiateur.

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 rapidement été résolu par les services de la Ville de Paris suite à la recommandation du Médiateur.

NOUVELLE PROPOSITION :

PHOTOGRAPHIE SYSTEMATIQUE AVANT ENLÈVEMENT D'UN VÉHICULE

Lors d'une mise en fourrière, le principe que le grutier photographie l'ensemble du véhicule concerné, avant l'enlèvement, étant obligatoire, le Médiateur recommande, en cas de demande du requérant propriétaire du véhicule ou de l'assurance, que les photos soient mises à disposition, en cas de contentieux pour dégradation dudit véhicule.

ZONES DE STATIONNEMENT PAR RUE

Il est proposé de mettre en place un découpage des zones de stationnement en surface des véhicules par rue entière avec un tarif identique. **En accord avec cette recommandation du Médiateur, la Ville de Paris travaille à la mise en place d'une solution technique.**

STATIONNEMENT DE COURTE DURÉE DEVANT UNE PHARMACIE DE GARDE



Le Médiateur recommande la création de zone de stationnement à courte durée devant les pharmacies de garde uniquement, afin de permettre aux personnes munies d'ordonnances d'accéder plus facilement aux pharmacies.

PANNEAU INFORMATION LIEUX DES HORODATEURS

Il serait utile de prévoir l'installation de panneaux d'information permettant de localiser facilement les horodateurs disponibles dans une rue afin de faciliter les paiements par les usagers stationnant leur véhicule.

PANNEAU « PRIORITÉ PIÉTONS » SUR LES LIEUX À RISQUE D'ACCIDENTS

Le Médiateur suggère la mise en place de panneaux signalant, aux conducteurs de véhicules et aux piétons, les zones à risques accidentogènes.

INFORMATION SUR LES TICKETS DE STATIONNEMENT HANDI ET HANDI'STAT

Dans les courriers concernant les Recours Administratifs Préalables Obligatoires (rejet, pièces complémentaires, ou acceptation) suite à un Forfait Post-Stationnement, il conviendrait - pour une meilleure information à destination des personnes en situation de handicap - de préciser, concernant le ticket Handi et Handi'stat, que pour bénéficier de la gratuité du stationnement, les détenteurs d'une carte CMI-S ont l'obligation de faire référencer leur véhicule sur la plateforme Handi'Stat ou de prendre un ticket Handi sur une borne de stationnement.

STATIONNEMENT DES DEUX-ROUES DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le Conseil de Paris de juillet 2023 a voté une délibération (lire pages 49 à 51 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.**

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.

SIGNALISATION DU STATIONNEMENT DEVANT LES ÉCOLES POUR LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP



Les véhicules transportant les enfants handicapés rencontrent souvent des difficultés de stationnement à l'approche des établissements scolaires. Le Médiateur suggère donc 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. **La Ville de Paris a pris en considération cette recommandation et travaille au repérage des lieux concernés.**

RENOMMER LE MUSÉE DE L'HOMME EN MUSÉE DE L'HUMANITÉ



NOUVELLE PROPOSITION :

Certes, le *Musée de l'Homme* n'est pas un musée municipal. Cependant, son nom actuel, bien qu'historique, semble de plus en plus anachronique face à l'évolution de nos sociétés et à la richesse des connaissances qu'il abrite. L'idée de le renommer *Musée de l'Humanité* n'est pas qu'une simple question de sémantique, mais serait un acte fort, porteur de sens et d'inclusion.

À une époque où l'égalité des genres est un enjeu sociétal et où la diversité est défendue, maintenir cette appellation peut paraître restrictif, voire excluant. Le remplacement du mot « Homme » par le mot « Humanité » permettrait de dissiper toute ambiguïté, affirmant clairement que le musée est dédié à toutes les femmes et tous les hommes, sans distinction de genre, d'origine ou de culture. Ce serait un pas significatif vers une plus grande inclusivité, en accord avec les valeurs universelles que le musée s'efforce de promouvoir.

En effet, l'actuel *Musée de l'Homme*, par ses collections et ses expositions, explore l'évolution de l'être humain sous toutes ses facettes : biologique, culturelle, sociale. Il tisse les liens entre les différentes civilisations, les modes de vie et les pensées qui ont façonné notre monde. Le terme « Humanité » englobe cette vision de manière plus adéquate. Un tel nom renforcerait la portée universelle du musée, le positionnant comme un lieu de réflexion sur les défis globaux auxquels l'humanité est confrontée, du changement climatique aux questions de biodiversité et de coexistence pacifique.

Renommer le musée en *Musée de l'Humanité* ne serait pas seulement un hommage au passé, mais aussi un engagement envers l'avenir. Cela enverrait un message clair : ce lieu est un espace de dialogue et de compréhension mutuelle, essentiel pour construire un avenir plus juste et équitable.

Il inviterait chacun, quel que soit son âge ou son origine, à se sentir représenté et à explorer la richesse de notre diversité. En adoptant un nom qui résonne avec les préoccupations contemporaines, le musée renforcerait son attractivité et sa pertinence pour les générations futures, les incitant à s'approprier les savoirs et les réflexions qu'il propose.

Le changement de nom du *Musée de l'Homme* en *Musée de l'Humanité* serait bien plus qu'une simple modification administrative. Ce serait une affirmation des valeurs d'inclusion, d'universalité et de modernité. Changer de nom, ne serait pas renier l'histoire du musée. Ce serait, au contraire, l'honorer en l'ouvrant à l'ensemble de l'humanité et à sa capacité à inventer le monde.

DE L'ÉCOLE MATERNELLE À L'ÉCOLE ENFANTINE

NOUVELLE PROPOSITION :

Notre société évolue, les familles se transforment, les rôles parentaux se redéfinissent et le rapport à l'éducation s'enrichit de nouvelles exigences. Ces transformations sont profondes, structurelles. À Paris, comme partout en France, les structures familiales sont diverses ainsi l'école parisienne évolue avec son temps.

C'est pourquoi, même si cette décision ne relève pas directement de la compétence de la municipalité parisienne, le Médiateur de la Ville de Paris propose de changer le nom d'école maternelle en *école enfantine*. Il ne s'agit pas d'une question sémantique, mais d'un geste cohérent avec les politiques publiques portées en matière d'égalité femmes-hommes, de lutte contre les discriminations, de modernisation du service public de l'éducation.

Ainsi, *école enfantine* recentre l'institution sur l'enfant, et non sur le rôle assigné à un parent. C'est une désignation neutre, inclusive, qui dit clairement ce qu'est cette école : un lieu d'apprentissage, d'éveil et de socialisation pour toutes et tous, dès le plus jeune âge. Changer école maternelle en école enfantine, c'est s'ajuster à la réalité des familles d'aujourd'hui, réaffirmer le rôle éducatif de l'école, et porter un signal en faveur de l'égalité, de l'inclusion et de la modernité.



AUTOUR DES COMMEMORATIONS D'ALFRED DREYFUS

Dans le cadre des commémorations en 2025 et en 2026 en hommage à Alfred Dreyfus (dégradation publique le 5 janvier 1895, jugement de la Cour de Cassation du 11 juillet 1906, réintégration dans l'Armée le 13 juillet 1906, décès d'Alfred Dreyfus le 12 juillet 1935, décès de Lucie Dreyfus le 14 décembre 1945), le Médiateur de la Ville de Paris suggère les propositions suivantes :

DENOMINATION DES ÉCOLES PRIMAIRES PUBLIQUES PARISIENNES

NOUVELLE PROPOSITION :

Dans le cadre de la volonté du Conseil de Paris d'attribuer des noms de personnalités aux écoles publiques parisiennes, le Médiateur suggère que la Ville de Paris puisse attribuer le nom de Lucie et Alfred Dreyfus à l'actuelle école maternelle publique située au 31 rue des Renaudes (17^e), le couple Lucie et Alfred Dreyfus ayant résidé au numéro 7 de cette même rue de 1928 à 1935.

NOUVELLE PROPOSITION :

Dans la continuité de l'attribution de noms, le Médiateur propose que la Ville de Paris nomme l'école polyvalente publique, située au 34 rue de Bruxelles (9^e), du nom d'Alexandrine Zola, épouse d'Emile Zola, le couple s'étant installé au 21 bis, rue de Bruxelles (9^e) en septembre 1889 et jusqu'au décès de l'écrivain, à cette même adresse, en septembre 1902.

DENOMINATION D'UNE STATION DE METRO PARISIEN

NOUVELLE PROPOSITION :

Dans le cadre de la commémoration de la réhabilitation d'Alfred Dreyfus, en 2026, le Médiateur de la Ville de Paris propose que la Ville de Paris et la Région Ile-de-France permettent à la RATP de renommer l'actuelle station de métro *Avenue Emile Zola*, station *Emile Zola-Alfred Dreyfus*.



LE POINT SUR LES FORFAITS POST-STATIONNEMENT (FPS)

Les recommandations du Médiateur prises en compte par l'administration parisienne sont mentionnées en vert.



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).

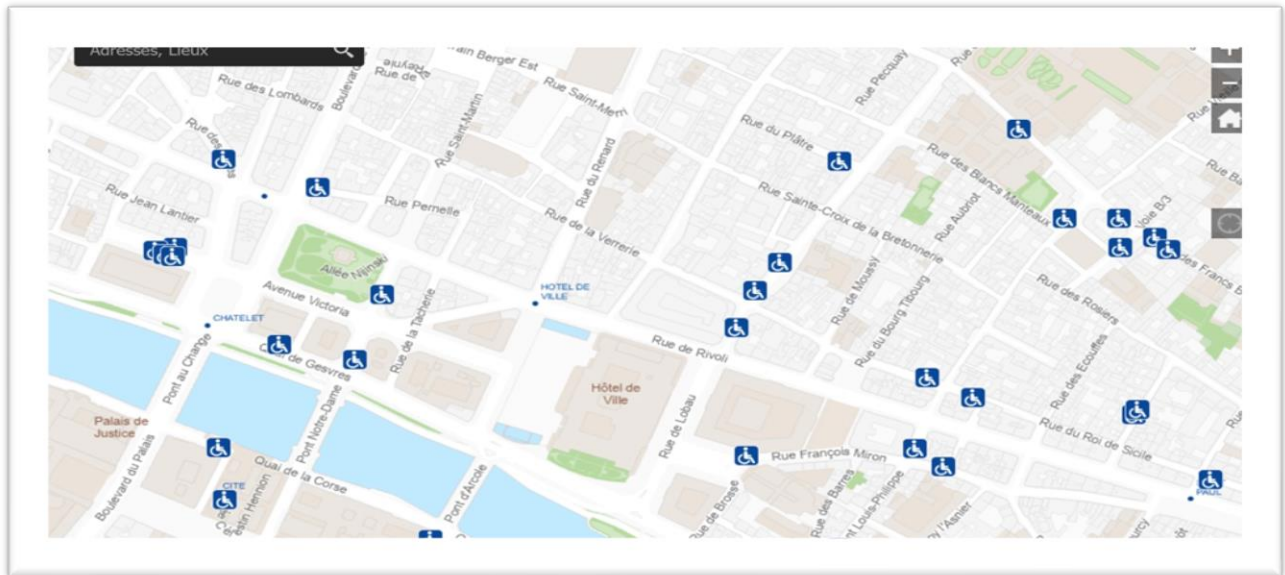
La croissance de ces réclamations, notable en 2022 et en début 2023, provient principalement des litiges portant sur les FPS et, notamment, ceux reçus par les conducteurs détenteurs d'une carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) qui leur donne droit, en principe, au stationnement gratuit. En 2023, ces litiges représentaient 28 % des requêtes. **En 2024, elles sont en légère baisse mais figurent encore au deuxième poste des réclamations représentant 23% du nombre des sollicitations.**

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 de 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, sauf lorsque le véhicule concerné est stationné sur un emplacement réservé à des personnes handicapées.**
- **Est approuvé le principe d'une automatisation des remboursements des forfaits post-stationnement pour lesquels l'utilisateur 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 :

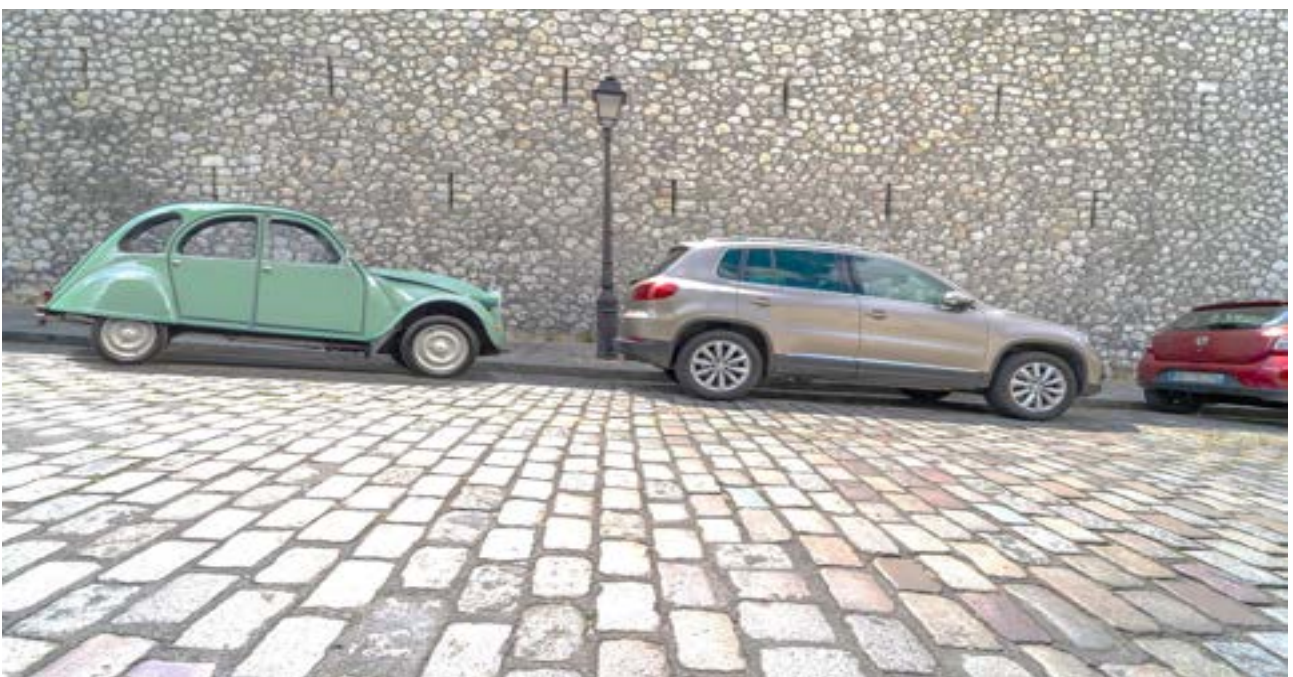
- Regroupement possible en une seule réclamation de plusieurs FPS alors qu'aujourd'hui il n'est admis que l'examen d'un seul FPS par recours. **Un accord a été donné à cette recommandation pour les personnes à mobilité réduite (PMR) et dans les cas d'usurpation de plaque et de vol de véhicules ;**

- Rédaction d'une motivation claire, compréhensible et la mieux détaillée possible en cas de réponse négative à l'usager. **La Ville de Paris s'est engagée à la rédaction de réponses selon cette recommandation du Médiateur. Il est à noter, cependant, qu'en 2024, plusieurs signalements montrent que cette recommandation n'est toujours pas suivie des faits.**

- Création d'une alerte « établissement FPS » via les applications mobiles de stationnement (de type *PaybyPhone*, ...) ; **la Ville de Paris travaille actuellement à la réalisation technique de cette recommandation du Médiateur.**

- 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).



LES PRÉCÉDENTES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Les propositions du Médiateur qui sont déjà mises en œuvre par la municipalité et l'administration parisiennes sont mentionnées en vert.

PÉRISCOLAIRE



Les suggestions de réformes destinées à régler les dysfonctionnements du service *Facil'Familles*, devenu aujourd'hui *Paris 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.

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

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.

HANDICAP

Le délai d'instruction des demandes d'allocation auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) a été significativement amélioré. Il est à noter qu'il reste toutefois une sensible marge de progression.

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.

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.



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.

Développer le profil "professionnels" des applications de paiement de stationnement ou proposer une application dédiée. Également 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.

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.

Suite à la recommandation du Médiateur, les services de la Ville de Paris concernés se sont engagés à trouver une solution technique.

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 pics 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 (c'est-à-dire un usager abonné par rapport à un usager qui n'est pas abonné).

Mettre en place un centre d'appels d'assistance par téléphone et par courriel (de type *Paris 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.



TRANSPORTS ET CIRCULATION

Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules spécialement aménagés pour les personnes handicapées concernés par la restriction de circulation applicable depuis le 1er juillet 2016.

Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules légers qui sont concernés par la restriction de circulation applicable depuis le 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.



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 le bénéfice du forfait Imagine 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.

TRANSPORTS ET CIRCULATION, SUITE



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 Imagine 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.

FORMALITES 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. Un guide est également en cours d'élaboration par la Ville de Paris.

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 Direction des Ressources Humaines (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 / France Travail, qui devient ainsi l'interlocuteur unique des agents concernés, ce qui simplifiera leurs démarches et devrait réduire le délai de paiement des indemnités.

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.



URBANISME

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

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). **Cette recommandation du Médiateur a permis qu'à présent le nombre d'exemplaire demandé soit de deux pour les deux procédures.**



LA REVUE D'ACTUALITÉ DU MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

Séminaire de la Mission de la Médiation Musée Cernuschi - Paris

23 septembre 2024

Le lundi 23 septembre 2024, Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, a réuni l'équipe de la Mission de la Médiation ainsi que ses représentants parisiens, en présence de Joël GAYSSOT, le Médiateur de la Ville de Marseille.

C'est au musée Cernuschi, le musée des Arts de l'Asie de la Ville de Paris, qu'Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, a organisé son séminaire de rentrée.

L'occasion de remercier le travail accompli par toute l'équipe de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris ainsi que par tous les représentants bénévoles présents dans tous les arrondissements parisiens. A l'invitation d'Éric FERRAND, Joël GAYSSOT est venu présenter son activité de Médiateur de la Ville de Marseille.



Journée Portes Ouvertes à l'Hôtel de Ville de Paris

12 octobre 2024

Lors de la Journée Portes Ouvertes organisée par la Maire de Paris, à l'Hôtel de Ville de Paris, samedi 12 octobre 2024, le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, a informé de nombreux visiteurs sur le rôle de la médiation parisienne.

Accompagné par une partie de son équipe, Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, a pu rencontrer de très nombreux visiteurs lors de la journée portes-ouvertes, proposée par la Maire de Paris, Anne HIDALGO, le samedi 12 octobre 2024, à l'Hôtel de Ville de Paris.

L'occasion d'informer sur son rôle, sur celui de la Mission de la Médiation et sur la présence d'une cinquantaine de représentants bénévoles dans tous les arrondissements parisiens.



Présentation de la Médiation à Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 75) en présence de Lamia EL AARAJE

12 septembre 2024

Le jeudi 12 septembre 2024, dans le cadre de l'assemblée plénière de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 75), présidée par Lamia EL AARAJE, Adjointe à la Maire de Paris chargée de l'urbanisme, de l'architecture, du Grand Paris, de l'accessibilité universelle et des personnes en situation de handicap, et en présence de Servanne JOURDY, sa Directrice, Eric FERRAND a présenté le rôle et les actions de la Médiation de la Ville de Paris, avant d'échanger avec les membres présents.



Réunion des représentants du Médiateur en présence de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 75)

16 octobre 2024

Mercredi 16 octobre 2024, lors de la réunion mensuelle de la Mission de la Médiation, Eric FERRAND, a invité des responsables de la MDPH 75 (Maison départementale des personnes handicapées) afin de présenter l'organisation de la MDPH 75, ses activités et ses projets.

A l'occasion de cette rencontre, le Médiateur de la Ville de Paris ainsi que ses représentants ont ainsi pu dialoguer avec les responsables de la MDPH 75 pour relayer les questions posées par les personnes en situation de handicap et leurs accompagnants lors des permanences dans les arrondissements.

Réunions de travail des Médiateurs de Paris, Marseille et Lyon

13 novembre 2024 à Paris

24 mars 2025 à Marseille

La Médiatrice de la Ville de Lyon, le Médiateur de la Ville de Marseille et le Médiateur de la Ville de Paris se sont retrouvés à Paris puis à Marseille pour partager les problématiques communes aux trois grandes villes.

Le mercredi 13 novembre 2024, Sandrine SERPENTIER LINARES, Médiatrice de la Ville de Lyon, Joël GAYSSOT, Médiateur de la Ville de Marseille et le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, se sont réunis à Paris afin de partager leurs expériences et réfléchir aux moyens communs pour préserver la démocratie locale au cœur de l'action de la médiation institutionnelle.



*Joël GAYSSOT, Sandrine SERPENTIER LINARES et Éric FERRAND
lors de leur rencontre de travail à Paris*

Les trois Médiateurs des villes de Paris, Lyon et Marseille se sont à nouveau réunis le lundi 24 mars 2025, cette fois-ci, à Marseille, afin de poursuivre leurs échanges et partager leurs expériences sur des problématiques communes aux grandes villes françaises en tant que médiateurs institutionnels territoriaux.

Parmi les enjeux communs, la question du stationnement avec des points spécifiques : le regroupement de plusieurs Forfaits post-stationnement (FPS) en cas de Recours administratif préalable obligatoire (RAPO), la possibilité de suspendre des procédures dans certaines situations (titulaires de la carte mobilité inclusion-stationnement (CMI-S) donnant droit, en principe, au stationnement gratuit aux personnes handicapées et à leurs accompagnants, et pour les titulaires d'un abonnement de stationnement résidentiel.

Les trois Médiateurs ont convenu de se réunir à nouveau pour poursuivre leurs réflexions communes avec l'objectif de proposer, prochainement, des recommandations communes pour Paris, Marseille et Lyon.

Réunion des représentants du Médiateur en présence de la Direction de la voirie et des déplacements (DVD) de la Ville de Paris

19 novembre 2024

Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, mardi 19 novembre 2024, des responsables de la Direction de la Voirie et des Déplacements, pour présenter l'organisation du stationnement parisien.

Des responsables de la Direction de la voirie et des déplacements (DVD) de la Ville de Paris, ont présenté l'offre de stationnement, la tarification, la relation aux usagers et ont fait un point sur l'actualisation du stationnement à Paris. Lors de cette réunion, le Médiateur de la Ville de Paris ainsi que les représentants du Médiateur ont pu échanger avec les responsables de la DVD en relais des interrogations des requérants parisiens formulées au cours de leurs permanences dans tous les arrondissements de Paris.

Assemblée générale de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Hôtel de Ville de Lyon

28 et 29 novembre 2024

Le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, est intervenu lors de la table-ronde inaugurale de l'Assemblée générale de l'AMCT (Association des médiateurs des collectivités territoriales), le jeudi 28 novembre 2024, à l'Hôtel de Ville de Lyon.

A l'invitation de Sandrine SERPENTIER LINARES, Médiatrice de la Ville de Lyon, Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, a participé à la table-ronde inaugurale sur le thème « Service public, intérêt général et médiation territoriale », avec Amaury LENOIR, Délégué national à la Médiation au Conseil d'État, Jean-Louis WALTER, Médiateur national de France Travail, et Henriette CHAUBON, Médiatrice de la SNCF-Voyageurs.

La modératrice de cette table-ronde, Sandrine SERPENTIER LINARES, a demandé aux intervenants d'exprimer comment, selon eux, l'intérêt général et le service public guident le médiateur institutionnel et le médiateur territorial dans son action. Puis un temps a ensuite été consacré à des échanges avec la salle, composée d'adhérents de l'AMCT, d'agents des Collectivités territoriales, de Médiateurs institutionnels, de Délégués de la Défenseure des Droits ainsi que d'étudiants.



*Jean-Louis WALTER, Amaury LENOIR, Henriette CHAUBON, Éric FERRAND
et Sandrine SERPENTIER LINARES*

Conférence à l'Université de La Sorbonne

22 janvier 2025

Le mercredi 22 janvier 2025, Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, est intervenu, en ouverture du Colloque international de géographie - Médiation.s à l'Université de la Sorbonne à Paris.

Autour du thème *Médiation.s, instruments et pratiques démocratiques*, Éric FERRAND a échangé avec Luca PATTARONI, professeur de sociologie à l'EPFL et Nathalie LEMARCHAND, Présidente de l'International Geographical Union, puis avec les enseignants, les chercheurs et les étudiants présents dans l'amphithéâtre pour cette première journée du colloque.

Éric FERRAND a ainsi présenté l'expérience de la Médiation de la Ville de Paris, rappelant que ce colloque arrive à un moment où la question du lien entre citoyens et institutions publiques, notamment à l'échelle locale, est plus que jamais au cœur des préoccupations démocratiques. La médiation institutionnelle municipale apparaît ainsi comme une pratique de terrain, concrète, humaine, qui vise non seulement à apaiser les conflits mais surtout à reconstruire les fondations du dialogue démocratique.



Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris

*avec Nathalie LEMARCHAND, Présidente de l'International Geographical Union
et Luca PATTARONI, professeur de sociologie à l'EPFL*

Accueil des Médiateurs hispano-américains à l'Hôtel de Ville de Paris

10 mars 2025

Le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, a accueilli, le lundi 10 mars 2025, à l'Hôtel de Ville de Paris, une délégation de 50 défenseurs et médiateurs venus d'Argentine, du Mexique, de Colombie, d'Uruguay, du Chili, du Guatemala, du Costa Rica et d'Espagne. Un échange international pour renforcer la médiation locale.



A l'invitation d'Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, la délégation de défenseurs et de médiateurs du réseau ibéro-américain AGOL, accompagnée par leur président, Ismael RINS, ainsi que par Geneviève GARRIGOS, Conseillère de Paris et Présidente de la Commission Internationale du Conseil de Paris, et par Santiago SERRANO, Médiateur du Département de Seine-Saint-Denis, ont eu l'opportunité de partager leurs expériences et de renforcer les liens de coopération entre médiateurs locaux, dans un esprit de solidarité internationale.

Cette rencontre a permis de souligner l'importance du rôle des médiateurs dans la préservation de la justice sociale et la promotion des droits humains dans les villes, tant en Europe qu'en Amérique latine. En particulier, l'échange a porté sur les pratiques innovantes et les défis communs auxquels sont confrontés ces acteurs de la médiation institutionnelle dans leurs pays respectifs.

L'événement a été suivi d'une visite de l'Hôtel de Ville de Paris, puis de la tour Eiffel, avant que la délégation ne se rende au 3ème *Congrès international de toutes les médiations*, organisé à Angers du 12 au 14 mars 2025. Lors de ce congrès, Éric FERRAND est d'ailleurs intervenu sur le rôle de la médiation institutionnelle (lire page 68).

Ce type de rencontre renforce non seulement les liens entre les médiateurs du monde entier, mais contribue également à un meilleur partage des pratiques et à une meilleure compréhension des enjeux globaux de la médiation en matière de droits humains et de démocratie.

Ces échanges sont essentiels pour améliorer nos services publics, qui bénéficient directement aux Parisiennes et aux Parisiens.



*Autour d'Éric FERRAND et de son équipe,
Geneviève GARRIGOS, Santiago SERRANO, Ismael RINS,
et la délégation des Médiatrices et Médiateurs d'Espagne et d'Amérique latine*

Congrès International des Médiations à Angers

13 mars 2025

Lors du Congrès International des Médiations à Angers, Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris a participé, le jeudi 13 mars 2025, à une table ronde consacrée à la médiation institutionnelle.



Sous l'intitulé *La médiation institutionnelle, ambassadrice du dialogue pour les citoyens et l'administration*, cette table ronde a réuni des médiateurs issus de diverses institutions françaises et espagnoles, pour explorer les pratiques, les défis et les leviers d'impact de cette forme spécifique de médiation, essentielle au fonctionnement démocratique.

Cette table ronde a permis de nombreux échanges entre les intervenants et avec le public de la salle. Autour de la modératrice, Elsa COSTA, médiatrice internationale à l'OCDE, étaient présents Laurent BATSCH, Médiateur de la Région Île-de-France ; Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris ; Giuseppe ESCARTIN, Médiateur de la Ville de Sabadell (Espagne) ; Anne BARATIN, médiatrice administrative libérale ; Jean-Louis WALTER, Médiateur national France Travail.

Éric FERRAND a ainsi insisté sur l'importance de l'accueil physique et de la réponse systématique aux citoyens ; sur l'utilisation d'un réseau de bénévoles pour rendre la médiation accessible dans les quartiers ; sur la vision politique de la médiation, c'est à dire réduire le fossé entre citoyens et institutions.

En conclusion de cette table ronde, plusieurs propositions ont été formulées :

- Renforcer la visibilité de la médiation institutionnelle auprès des citoyens (campagnes d'information, présence physique renforcée).
- Systématiser les rapports annuels publics avec recommandations pour influencer sur les politiques publiques et améliorer les services.
- Développer la formation continue des médiateurs à l'écoute active, à l'équité administrative et à la communication non violente.
- Créer des réseaux de médiateurs inter-institutionnels pour traiter les situations complexes et croiser les expertises.
- Simplifier les documents administratifs en associant des panels de citoyens pour tester leur accessibilité et leur lisibilité.



Laurent BATSCH, Médiateur de la Région Île-de-France; Eric FERRAND; Giuseppe ESCARTIN, Médiateur de la Ville de Sabadell (Espagne) ; Anne BARATIN, médiatrice administrative libérale ; Jean-Louis WALTER, Médiateur national France Travail et Elsa COSTA, médiatrice internationale à l'OCDE, modératrice de la table ronde

Assemblée citoyenne à l'Hôtel de Ville de Paris

2 avril 2025

En amont de chaque Conseil de Paris, un espace *veille et interpellation* est organisé avec les membres des instances citoyennes parisiennes. Ce pré-conseil citoyen leur permet d'échanger avec les élus et les acteurs municipaux sur les actualités majeures pour la Ville et les Parisiens, et de les interpellier et les questionner.

Ainsi, mercredi 2 avril 2025, à l'invitation d'Anouch TORANIAN, Adjointe à la Maire de Paris en charge de la vie associative, de la participation citoyenne et du débat public, Éric FERRAND est venu présenter, à la tribune du Conseil de Paris, son rôle de Médiateur de la Ville de Paris ainsi que l'organisation de la Mission de la Médiation avant d'échanger avec les participants.

Réunion du Cercle de la Médiation Française

3 avril 2025

Le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, a participé le 3 avril 2025 à l'Assemblée Générale constitutive du Cercle de la Médiation Française.

L'objectif du *Cercle de la Médiation Française* est de regrouper, autour des professionnels de la médiation, celles et ceux qui souhaitent contribuer à l'essor de cette démarche de règlement à l'amiable des conflits.

A l'initiative du Médiateur de *France Travail*, Jean-Louis WALTER, ce *Cercle de la Médiation Française* a vocation à s'articuler autour de trois thèmes majeurs : échanger, partager, innover.

Parmi les missions : assistance, échanges d'informations, analyses juridiques partagées, formations, représentations, organisation de colloques et toutes activités susceptibles d'améliorer la qualité de service de la médiation.

Une bonne coordination des moyens, avec une importante action de terrain doit permettre à l'usager de trouver plus facilement le bon interlocuteur pour traiter son litige et apaiser le conflit. Un regard attentif sera porté sur le monde étudiant et universitaire.

Cette rencontre a réuni une assemblée très importante de médiatrices et de médiateurs d'institutions et de services publics français.

Réunion des représentants du Médiateur en présence du Président du Comité d'éthique de la Police municipale

28 avril 2025

Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, le lundi 28 avril 2025, Michel DELPUECH, le nouveau Président du Comité d'éthique de la Police municipale, à présenter les grands axes de sa mission.

A l'occasion de la rencontre mensuelle du Médiateur de la Ville de Paris avec ses représentants bénévoles, le nouveau Président du Comité d'éthique de la Police municipale, Michel DELPUECH, est venu exposer les grands axes de sa mission. Ancien Préfet de Police de Paris, Michel DELPUECH a pris la succession de Jacques TOUBON, ancien Défenseur des Droits, qui en a assuré la Présidence depuis sa création en février 2002 jusqu'en février 2025. Pour rappel, la Mission de la Médiation accueille en son sein le Secrétariat du Comité d'éthique de la Police municipale et Eric FERRAND siège au Comité en tant que membre invité.



Réunion des représentants du Médiateur en présence de Paris Habitat

18 juin 2025

Lors de la réunion mensuelle de la Médiation de la Ville de Paris avec ses représentants parisiens, Eric FERRAND, a invité, le mercredi 18 juin 2025, le bailleur social Paris Habitat pour présenter son organisation.

A l'invitation d'Eric FERRAND, Monsieur Christophe VITU, adjoint à la Directrice générale et Madame Sylvie LORIETTE, Cheffe du service de médiation du locataire de *Paris Habitat* ont, après une présentation détaillée, longuement répondu aux nombreuses questions des représentants du Médiateur de la Ville de Paris, qui se faisaient ainsi les relais des Parisiennes et des Parisiens qui se rendent dans les différentes permanences de la Médiation de la Ville de Paris.



Les responsables de Paris Habitat en présence d'Éric FERRAND, de l'équipe de la Mission de la Médiation et des représentants du Médiateur de la Ville de Paris

Journée Portes-Ouvertes à l'Hôtel de Ville de Paris

21 juin 2025

Lors de la Journée Portes Ouvertes organisée à l'Hôtel de Ville de Paris, le samedi 21 juin 2025, le Médiateur de la Ville de Paris, Eric FERRAND, a accueilli et informé de nombreux visiteurs sur la Mission de la Médiation.

A l'occasion de la journée portes-ouvertes proposée par la Maire de Paris, Anne HIDALGO, le samedi 21 juin 2025 à l'Hôtel de Ville de Paris, le Médiateur de la Ville de Paris, Éric FERRAND, accompagné par son équipe, a informé de très nombreux visiteurs sur le rôle de la Mission de la Médiation de la Ville de Paris et sur la présence d'une cinquantaine de ses représentants bénévoles dans tous les arrondissements parisiens.



Colloque sur la Médiation à l'Université Panthéon-Assas à Paris

25 juin 2025

Le Médiateur de la Ville de Paris a participé le mercredi 25 juin 2025 au colloque anniversaire de l'association des Médiateurs Diplômés de Panthéon-Assas (MDPA) autour du thème « Célébrer la Médiation dans son unité et ses multiples champs ».

Ouvert par Stéphane BRACONNIER, président de l'Université Paris Panthéon-Assas, puis présenté par Michèle GUILLAUME-HOFNUNG, fondatrice du D.U. *La médiation*, ce colloque anniversaire avait pour thème : « La médiation : sa fondation, ses fondamentaux ».

A cette occasion, Eric FERRAND était invité à s'exprimer sur la portée sociale de la médiation dans le cadre de sa fonction de Médiateur de la Ville de Paris, et sur la médiation institutionnelle et territoriale.



Jean-Marc BOUILLON, président de l'Association MDPa, Brigitte RAYNAUD, Magistrat et Conseillère Justice au SG-CIDPR, Eric FERRAND et Lucie MAYER, co-directrice du D.U. La Médiation et professeure à l'Université Panthéon-Assas

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services. À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'Association Nationale des Médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public.

Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Écoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle :

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le Médiateur

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation. Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5- Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs ;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé à la Défenseure des droits.

LES PERMANENCES DU MÉDIATEUR



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

SUR LE SITE mediation.paris.fr

OU EN APPELANT AU **3975**

MAIRIE DE PARIS CENTRE (1^{ER}, 2^E, 3^E ET 4^E) – LE LUNDI APRÈS-MIDI

2, RUE EUGENE SPULLER - 75003 PARIS

MISSION DE LA MÉDIATION – HOTEL DE VILLE – SUR RENDEZ-VOUS

1, PLACE BAUDOYER - 75004 PARIS

ACADÉMIE DU CLIMAT – DEUX MARDIS APRÈS-MIDI PAR MOIS

2, PLACE BAUDOYER – 75004 PARIS

CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS – 1 SAMEDI SUR 2 ET 1 MERCREDI SUR 2 – SUR RENDEZ-VOUS

55, RUE DES FRANCS-BOURGEOIS – 75004 PARIS

MAIRIE DU 5^E – LE JEUDI MATIN

21, PLACE DU PANTHEON - 75005 PARIS

MAIRIE DU 6^E – LES 1^{ER} ET 3^E MERCREDIS MATIN DU MOIS

78, RUE BONAPARTE - 75006 PARIS

MAIRIE DU 7^E – LE MARDI APRÈS-MIDI

116, RUE DE GRENELLE - 75007 PARIS

MAIRIE DU 8^E – LE MARDI APRÈS-MIDI (PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE)

3, RUE DE LISBONNE - 75008 PARIS

MAIRIE DU 9^E – LE VENDREDI MATIN

6, RUE DROUOT - 75009 PARIS

MAIRIE DU 10^E – LE JEUDI APRÈS-MIDI

72, RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN - 75010 PARIS

MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH) – LE MERCREDI MATIN

69, RUE DE LA VICTOIRE - 75009 PARIS

MAISON DES SOLIDARITÉS DU 10^E – LE MERCREDI MATIN

23, RUE BICHAT - 75010 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 10^E – LE MERCREDI MATIN

15, RUE DU BUISSON SAINT-LOUIS - 75010 PARIS

MAIRIE DU 11^E – LE LUNDI EN SOIRÉE, LE MARDI MATIN ET LE MERCREDI APRÈS-MIDI

12, PLACE LEON BLUM - 75011 PARIS

MAISON DES SOLIDARITÉS DU 11^E – LE JEUDI MATIN

130, AVENUE LEDRU-ROLLIN - 75011 PARIS

MAIRIE DU 12^E – LE MARDI APRÈS-MIDI ET LE JEUDI EN SOIRÉE (PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES)

130, AVENUE DAUMESNIL - 75012 PARIS

CENTRE D'ANIMATION DU 12^E MAURICE RAVEL – LE LUNDI APRÈS-MIDI

6, AVENUE MAURICE RAVEL - 75012 PARIS

MAIRIE DU 13^E – LE LUNDI MATIN, LE MERCREDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

1, PLACE D'ITALIE - 75013 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 13^E - LE VENDREDI APRÈS-MIDI

33, BOULEVARD KELLERMANN - 75013 PARIS

MAIRIE DU 14^E – LE LUNDI EN SOIRÉE , LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

2, PLACE FERDINAND BRUNOT - 75014 PARIS

MAISON DES SOLIDARITÉS DU 14^E – LE MARDI MATIN

14, RUE BREZIN - 75014 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT PARIS SUD – LE LUNDI MATIN

99, RUE D'ALLERAY - 75015 PARIS

MAIRIE DU 15^E – LE LUNDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

31, RUE PECLET - 75015 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 15^E – LE MERCREDI MATIN

22, RUE DE LA SAÏDA - 75015 PARIS

MAIRIE DU 16È – LE LUNDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

71, AVENUE HENRI MARTIN - 75016 PARIS

MAIRIE DU 17È – LE LUNDI APRES-MIDI ET LE VENDREDI APRÈS-MIDI (PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE) - 16, RUE DES BATIGNOLLES, 75017 PARIS

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 17È – LE MERCREDI APRÈS-MIDI

16, RUE JACQUES KELLNER - 75017 PARIS

MAIRIE DU 18È – LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

1, PLACE JULES JOFFRIN - 75018 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 18È – LE MERCREDI APRÈS-MIDI

2, RUE DE SUEZ - 75018 PARIS

MAIRIE DU 19È – LE MARDI APRÈS-MIDI ET LE JEUDI EN SOIRÉE

5, PLACE ARMAND CARREL - 75019 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 19È – LE JEUDI MATIN

53, RUE COMPANS - 75019 PARIS

MAIRIE DU 20È – LE MARDI MATIN ET LE JEUDI EN SOIRÉE

6, PLACE GAMBETTA - 75020 PARIS

POINT D'ACCÈS AU DROIT DU 20È – LE MERCREDI MATIN

18, RUE RAMUS - 75020 PARIS

PERMANENCES TELEPHONIQUES

MISSION DE LA MÉDIATION - PARIS 4È - 01 42 76 73 43

MAIRIE DU 8È - 01 44 90 75 08

MAIRIE DU 12È - 01 44 68 12 12

MAIRIE DU 17È - 01 44 69 17 17

NOUVELLES PERMANENCES EN 2025 :

MAISON DE LA JUSTICE ET DU DROIT DU 13È

MAIRIE DU 14È (NOUVEAUX HORAIRES)

MAIRIE DU 15È (NOUVEAUX HORAIRES)



VILLE DE PARIS
Mission de la Médiation

1, place Baudoyer
75004 Paris

Courriel :
mediation-paris@paris.fr

Site internet :
mediation.paris.fr

Téléphone :
39 75
01 42 76 73 43

