

UN LITIGE AVEC UN SERVICE DE LA VILLE ?

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



DERNIER RAPPORT DU MÉDIATEUR



[Le rapport 2014/2015 \(format PDF\)](#)
([document?id=28&id_attribute=82](#)).

[Consultez les rapports antérieurs](#)

([documentation.html](#))

Les suggestions de réforme du médiateur

[Voir les propositions 2014/2015](#)



(ses-propositions.html)



Le rapport du Médiateur à la Maire de Paris

Nommé en juillet 2014, Eric Ferrand, le Médiateur de la Ville de Paris, a remis son premier rapport annuel à la Maire de Paris, Anne Hidalgo le 15 juillet 2015. Ce rapport dresse le bilan des recours en médiation exercés par les usagers de l'administration parisienne au cours de l'année écoulée.

Téléchargez le rapport du Médiateur 2014/2015 (document? id=72&id_attribute=48) (pdf - 1,59 mo)

Le rapport de cette année se veut **mieux accessible au grand public**, tant sur la forme qui a été modernisée et condensée que sur le fond, avec une mise en avant de nombreux cas concrets dont le Médiateur a pu être saisi et une présentation synthétique des propositions de réforme.

Ce document a ainsi vocation à une diffusion élargie, notamment sous forme électronique, afin non seulement de rendre compte de l'activité du Médiateur, mais aussi de mieux faire connaître auprès des usagers des services publics parisiens une voie efficace de résolution amiable des difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec l'administration.

Parallèlement le **site internet** mediation.paris.fr (mediation.paris.fr) a été ouvert au printemps dernier afin de faciliter la saisine du Médiateur par voie électronique et populariser ses interventions et autres informations relatives à son activité en temps réel et non plus seulement au travers du rapport annuel.

Le nombre de situations instruites par la Mission de la médiation a augmenté de **+8% en 2014** (1600 cas) et la tendance sur les premiers mois de 2015 apparaît de l'ordre de 20%.

Une telle progression n'est pas tant le reflet d'un accroissement des litiges entre les usagers et l'administration parisienne que celui du renforcement des possibilités de saisine du médiateur qui leur sont offertes.

Quatre nouvelles permanences ont ainsi été ouvertes cette année dans les 7e, 8e, 10e et 18e arrondissements. Dans ces permanences qui couvrent à présent l'ensemble du territoire parisien, les usagers peuvent directement venir exposer leur situation à un représentant du Médiateur.

Animées par des **bénévoles**, les permanences qui représentent une centaine de demi-journées par mois, constituent pour les 2/3 le moyen d'accès préféré des administrés au service de la Médiation parisienne.

La voie de courrier représente désormais moins de 20% des saisines, tandis que les recours via internet (12,7%) devraient à l'avenir se développer avec la mise en service du site internet du Médiateur et dès lors que cette possibilité de recours amiable et gratuit sera mieux intégrée aux canaux de gestion de la relation usager que la Ville développe parallèlement.

La médiation demeure en effet encore insuffisamment identifiée comme une voie de recours naturelle par les Parisiens quand ils s'estiment injustement lésés par une décision ou le traitement administratif de leur situation.

Or, **dans les 2/3 des cas l'intervention du Médiateur aboutit à une résolution du différend favorable au requérant**. Et si dans 1/3 des cas la position de l'administration est maintenue, c'est après un examen attentif de chaque situation qui permet une meilleure compréhension des décisions par l'utilisateur.

Le Médiateur peut aussi, quelle que soit l'issue, être amené à préconiser la modification de la réglementation municipale ou suggérer des piste de réforme à l'exécutif.

Son domaine de compétence s'étend à tous les services de la Ville et de ceux des mairies d'arrondissements, y compris tous les services qui dépendent de la Ville au titre d'une délégation de service public ou qu'elle subventionne (bailleurs sociaux, caisses des écoles, Maison départementale des personnes handicapées, etc.).

Aucune sollicitation n'est repoussée même si elle n'est pas de son ressort. Le requérant est alors conseillé et réorienté (40% des requêtes en 2014) tandis que le Médiateur de la Ville de Paris peut être amené à transmettre lui-même une requête à son homologue d'un autre organisme (Caisse d'allocations familiales, de l'Education nationale ou au Défenseur des droits, par exemple).

La médiation contribue ainsi à résorber les différends et écarter le risque de contentieux tandis qu'elle participe au progrès du service public et à sa perception générale.

Les **propositions de réforme**, de modifications réglementaires et autre suggestions que le Médiateur peut être amené à formuler auprès de l'exécutif municipal résultent notamment des requêtes qui lui sont transmises. Si elles portent ainsi sur des sujets très variés, elles ont toujours un intérêt très concret pour les usagers et les services.

Désormais, le Médiateur fait donc connaître ses propositions en temps réel, notamment au travers du site internet médiation.paris.fr, afin qu'elles puissent, le cas échéant, être prises en compte plus rapidement.

C'est ainsi, par exemple, qu'un système de tirage au sort plus équitable pour les inscriptions aux **conservatoires** d'arrondissement sera appliqué dès la rentrée 2015.

De même, le bénéfice de la carte de stationnement « professions de soins à domicile » a été étendu à divers **professionnels** qui en avaient été initialement écartés.

Le Médiateur a également pu encore être amené à formuler diverses mesures d'amélioration concernant le service Facil'familles qui demeure perfectible.

Il lui suffit parfois aussi de pointer l'évidence du caractère préjudiciable de certains délais comme en ce qui concerne la délivrance du certificat de travail aux **agents vacataires** de la Ville à la fin de leur contrat.

D'autres propositions nécessitent des transformations plus profondes, comme en ce qui concerne l'unification du service de la restauration scolaire afin, en particulier, d'établir une véritable **égalité de traitement** des usagers dans l'application des tarifs des activités périscolaires.

Le médiateur : un lien efficace pour régler vos... (http://www.dailymotion.com/video/x2vwydg_le-mediateur-un-lien-efficace-pour-regler-vos-litiges-avec-un-service-municipal_news) par mairiedeparis (<http://www.dailymotion.com/mairiedeparis>)

Eric Ferrand, nouveau Médiateur de la Ville :

Le choix d'Éric Ferrand pour succéder à Claire BRISSET est celui de la continuité, évidente au regard de l'excellence du bilan. Psychologue de formation, Eric Ferrand fut l'adjoint de Claire Brisset au sein du service de la Médiation. Il a exercé plusieurs mandats municipaux et régionaux de 1989 à 2010, puis a conduit la mission de préfiguration du Palais Brongniart. Il a été administrateur de la Société Anonyme de Gestion Immobilière (SAGI) et du Crédit Social des Fonctionnaires (CSF). Auteur de plusieurs ouvrages, il a notamment dirigé l'écriture collective d'une série de réflexions sur des thèmes sociétaux dont le dernier, paru en octobre 2013, a été préfacé par Robert Badinter.

Crédit photo : Sophie Robichon - Mairie de Paris

PLAN DU SITE

[Home \(accueil.html\)](#)

[Le médiateur \(le-mediateur.html\)](#)

[Faire appel au médiateur \(faire-appel-au-mediateur.html\)](#)

[Propositions \(ses-propositions.html\)](#)

[Documentation \(documentation.html\)](#)

[Actus \(actus.html\)](#)

[Vrai/Faux \(vrai-faux.html\)](#)

CONTACT

[Poser une question ? \(contact.html\)](#)

[Mentions légales \(mentions-legales.html\)](#)

ESPACE INTERNE

[Représentants du médiateur \(jsp/site/Portal.jsp?document_id=30&portlet_id=14\)](#)

NOUS SUIVRE



[_ \(https://www.facebook.com/MediationdeParis\)](https://www.facebook.com/MediationdeParis)



[_ \(https://twitter.com/ericferrand\)](https://twitter.com/ericferrand)