



## **Le Médiateur de la Ville remet son rapport annuel à Anne Hidalgo**

**Anne Hidalgo a reçu aujourd'hui Eric Ferrand, Médiateur de la Ville, à l'occasion de la remise de son rapport annuel. Réalisé en toute indépendance, à partir de nombreux échanges avec les Parisiens, ce rapport fait un bilan de la médiation auprès des usagers et comporte des préconisations pour améliorer le service public. La Maire de Paris a d'ores et déjà annoncé qu'elle retiendrait plusieurs d'entre elles.**

Nommé en juillet 2014, Eric Ferrand, Médiateur de la Ville, a remis ce matin son rapport annuel à Anne Hidalgo, Maire de Paris. Ce rapport constitue un guide exigeant pour favoriser une meilleure compréhension du service public parisien auprès des usagers et améliorer les dispositifs en faveur des Parisiens.

En 2015, près de 2.000 requêtes ont été examinées, soit 20% de plus par rapport à l'année précédente, tout en conservant un taux stable de deux tiers de résolution favorable au requérant. Une trentaine de bénévoles se relaient dans les vingt arrondissements parisiens, soit l'équivalent de 110 demi-journées d'accueil par mois dans près de 30 permanences, dont 5 ayant ouvertes l'an dernier.

« Eric Ferrand a mené depuis 2014 un travail de modernisation des outils de la médiation à Paris qu'il convient de saluer. Le médiateur et son équipe proposent une voie de recours amiable, gratuite et efficace, accessible à tous. Le médiateur nous permet aussi d'améliorer chaque année davantage la qualité du service public », a salué Anne Hidalgo en marge de cet entretien.

Suite au premier rapport d'Éric Ferrand, l'année dernière, l'Exécutif parisien a mis en œuvre plusieurs recommandations, à l'image de l'instauration du tirage au sort pour les demandes d'inscription dans les conservatoires, l'amélioration du service Facil'famille, ou encore la réduction des délais d'instruction des demandes d'allocation chômage des vacataires employés par la Ville.

Le rapport 2016 rejoint les préoccupations de l'Exécutif municipal. Le médiateur y rappelle l'importance de réformer les Caisses des écoles pour assurer une égalité de traitement aux enfants et aux familles usagers de la restauration scolaire parisienne. Il propose également des améliorations dans le domaine du stationnement, du logement et des formalités administratives.

« Nous allons étudier la faisabilité de chacune de ces préconisations et les évolutions nécessaires seront apportées », souligne Emmanuel Grégoire, adjoint à la Maire de Paris en charge des ressources humaines, des services publics et de la modernisation de l'administration.

Contact presse : [presse@paris.fr](mailto:presse@paris.fr) / 01.42.76.49.61

---

## Les propositions 2015 mises en œuvre

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

- La proposition de créer un établissement public de la restauration scolaire parisienne a été retenue par l'exécutif. La concertation sur ce projet a été engagée et le nouvel établissement devrait être opérationnel dès 2018. Cette réforme permettra d'harmoniser les pratiques des caisses des écoles d'arrondissement pour gagner en efficacité et assurer une égalité de traitement des usagers, notamment en matière tarifaire.

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

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

- Le délai d'instruction des demandes d'allocation auprès de la MDPH (Maison des Personnes Handicapées) a été significativement amélioré, passant de 9 à 5 mois en moyenne mais des progrès restent encore possibles.

- La Direction des ressources humaines (DRH) a accepté de mieux préciser dans sa documentation les conditions à remplir par les candidats aux concours de la fonction publique au plus tard le premier jour des épreuves, notamment concernant l'acquisition de la nationalité française.

- La DRH a aussi amélioré les délais d'instruction des demandes d'allocation chômage des vacataires employés par la ville et s'est engagée à améliorer le dispositif par une meilleure coopération des services en n'obligeant plus les vacataires à fournir eux-mêmes les décisions d'embauche et en leur permettant de s'informer sur la situation de leurs droits par internet. Une réflexion a en outre été engagée pour réduire le morcellement des contrats, en particulier dans le domaine de l'animation.

## Les propositions 2016

## **URBANISME**

- Réduire au strict minimum prévu par la réglementation, le nombre d'exemplaires de dossiers exigés par la Direction de l'Urbanisme pour l'instruction des autorisations de construire (12 exemplaires du dossier de permis de construire au lieu de 4 seulement requis par l'article R.423-2 du code de l'urbanisme et 5 dossiers pour une simple Déclaration préalable au lieu de 2).  
Dématérialiser les procédures de demande des autorisations d'urbanisme.

## **FORMALITÉS**

- 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.

- 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). (1)

## **HANDICAP**

- Améliorer l'accessibilité des cimetières historiques intramuros aux personnes handicapées et à mobilité réduite par des aménagements légers (abaissement de trottoirs, enlèvement d'obstacles, restauration et entretien des sols stabilisés, installations de rampes amovibles).

- Mise en place d'une signalétique rappelant les conditions d'accès prioritaire aux lieux publics pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite et leurs accompagnants. (1)

- Sensibiliser les personnels des centres d'animation supervisés 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. (1)

- Lors d'une demande de renouvellement de la Prestation de compensation du Handicap auprès de la MDPH, le versement de cette allocation est suspendu par la Ville pendant l'instruction, parfois pendant plusieurs mois, en dépit des progrès réalisés dans ce domaine. Quand un handicap a un caractère permanent incontestable, il serait possible de maintenir le versement de l'allocation au moins pour partie, sans préjudice pour la Ville.

## **LOGEMENT**

- Délivrer une quittance de loyer détaillée aux locataires des résidences du CAS-VP au lieu d'états exécutoires en faisant apparaître clairement la justification des arriérés réclamés, le cas échéant.

- Tenir compte de l'ancienneté des demandes de logement à situation égale par ailleurs en attribuant un certain nombre de points de pondération dans le cadre du système de critères de la cotation.

## **STATIONNEMENT**

- Limiter l'abonnement résidentiel à un seul véhicule particulier par personne (illimité actuellement), sauf pour les professionnels afin de mieux contrôler le parc des véhicules résidentiels.

- Accorder à tout résident la possibilité d'obtenir un abonnement résidentiel pour tout véhicule, qu'il soit de fonction, 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 ou à préférer posséder un véhicule plutôt que de le louer. (1)

- L'obligation de produire l'avis de 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).

En outre, les personnes exonérées de la taxe d'habitation ne reçoivent pas d'avis, ne peuvent produire de justificatif et se trouvent discriminées. Toute autre preuve de domiciliation habituelle (quittance, certificat d'hébergement, avis d'imposition sur le revenu...) doit ainsi pouvoir être prise en compte, même éventuellement l'inscription sur la liste électorale ou la carte ImaginR afin de résorber les cas d'exclusion et de supprimer l'inconfort et l'inégalité tarifaire des cartes limitées à un an et renouvelables en principe une seule fois.

- Supprimer le support en plastique de l'abonnement résident au profit d'une attestation imprimable afin de réduire les délais et le coût de délivrance des cartes dans la mesure où les terminaux de contrôle par l'immatriculation dont disposent les ASP permettent de vérifier l'acquittement du droit de stationnement dématérialisé pour tout véhicule.

- Expérimenter la possibilité d'accorder deux (voire plusieurs) abonnements résidentiels pour un même véhicule afin de favoriser l'auto-partage.

- Créer un tarif de stationnement « Tourisme » à la journée, valable uniquement dans les zones de stationnement résidentielles (voies mixtes) afin de réduire les rotations et déplacements superflus.

- Inclure les deux côtés des voies situées en limite d'arrondissement ou de zone de stationnement résidentielle dans un seul et même secteur tarifaire afin de limiter le risque de confusion des usagers qui utilisent les horodateurs. (1)

- Développer le profil « professionnels » de l'application Pmobile ou proposer une application dédiée.

- Améliorer l'application P.mobile en y ajoutant une carte permettant de géolocaliser les horodateurs et d'afficher les codes tarifs et les prix, ainsi que, pour les résidents, d'afficher les zones de stationnement résidentielles autorisées et le code correspondant. Délivrer systématiquement par SMS gratuit une preuve de chaque paiement et donner accès à un récapitulatif du compte via l'application. Intégrer la gratuité du stationnement les jours de pollution. Mieux sécuriser les paiements avec une confirmation par SMS de l'autorisation de prélèvement. Prévoir un avertissement en cas de paiements multiples sur un même créneau ainsi qu'en cas d'incompatibilité du tarif souscrit avec le profil de l'utilisateur (abonné vs non abonné).

- Mettre en place une « hotline » d'assistance par téléphone et par mail (type Facil'famille) ayant accès à l'ensemble des données des comptes pour traiter rapidement et efficacement les réclamations qui résultent des dysfonctionnements du système d'abonnement ou de l'application P.mobile. 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.

## **CIRCULATION**

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

- Accorder par dérogation une autorisation de circulation aux véhicules légers concernés par la restriction de circulation applicable à partir du 1er juillet 2016 quand ils sont immatriculés en collection ou quand ils sont destinés à l'approvisionnement des marchés parisiens comme c'est déjà le cas pour les véhicules de transport de marchandises de plus 3,5 tonnes.

## **TRANSPORTS COLLECTIFS**

- Accorder le bénéfice du forfait Imagin'R aux jeunes Volontaires du Service Civique qui, lorsqu'ils ne sont pas scolarisés ou étudiants, s'en trouvent actuellement exclus, alors que n'étant pas non plus salariés et dépourvus de revenus, leur accès au dispositif peut s'en trouver limité si ce n'est dissuadé.

- Négocier le dézonage du forfait de transport Navigo Émeraude/Améthyste annuel consenti aux personnes âgées ou en situation de handicap. Alors que le prix maximum de ce forfait est équivalent à celui du forfait Imagin'R ou à la part du passe Navigo à la charge des salariés, il ne permet d'accéder qu'à l'ancienne zone 1-2 sans possibilité de pouvoir accéder aux zones 1-5, sauf à s'acquitter du plein tarif. Il convient de corriger cette situation qui représente un frein à la liberté de circulation de la catégorie d'utilisateurs concernée et une altération du principe d'égalité d'accès au service public des transports.

## **DEUX-ROUES**

- Rappeler sur les bornes Velib', 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. (1)
- 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.

## **PISCINES**

- Harmoniser le montant des droits d'accès aux piscines concédées avec celui des piscines municipales (cinq des 39 piscines parisiennes ont conservé une tarification spécifique) et rendre également compatible les abonnements pour permettre l'accès des usagers à l'ensemble des 39 équipements indépendamment de leur mode de gestion.
- Etant donné le bas prix des tarifs des piscines municipales comparativement aux charges d'exploitation, il serait justifié de revoir certaines catégories d'exonération (agents municipaux, Paris Pass famille, titulaires du navigo Émeraude-Améthyste) en envisageant la prise en compte des revenus.
- Créer un tarif réduit adapté ou la gratuité pour les enfants mineurs de parents parisiens allocataires du RSA (revenu solidarité active) car seuls les adultes bénéficient actuellement d'une exonération. (1)

## **PERISCOLAIRE**

- 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. (1)

## **DIVERS**

- Créer un lien téléphonique entre le standard des mairies d'arrondissement et les Caisses des Écoles : afin d'éviter aux usagers d'avoir à raccrocher pour les rappeler. (1)

(1) Cette proposition figurait dans le précédent rapport du Médiateur mais n'a pas encore été suivie d'effet.