MAIRIE DE PARIS



Rapport de la Médiatrice de la Ville de Paris 2012





REMERCIEMENTS de la Médiatrice

Je remercie vivement le Maire de Paris, Bertrand DELANOË,
son cabinet et ses adjoints, en particulier Mao PENINOU,
ainsi que l'ensemble du personnel de la Ville,
pour leur soutien tout au long de l'année 2012.

J'adresse également mes remerciements à François GUICHARD,
Directeur Général des Usagers, des Citoyens et des Territoires (DUCT),
à Jean-Paul BRANDELA, Directeur Adjoint, aux correspondants de la Médiation
dans les services de la Ville, auprès des bailleurs sociaux et de la Préfecture de Police
ainsi qu'à mes représentants dans les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice
et du Droit et au sein des Mairies d'arrondissement.

L'équipe de la Mission de la Médiation mérite des remerciements tout particuliers,
non seulement pour la réalisation de ce rapport, mais aussi pour le travail
qu'elle accomplit au quotidien au service des Parisiens.

Enfin, je remercie l'ensemble des administrations parisiennes du précieux concours
qu'elles apportent à la Mission de la Médiation tout au long de l'année mais également
pour leur contribution à l'élaboration du présent rapport.

AVIS AU LECTEUR
Par respect de la confidentialité, les exemples présentés dans ce rapport sont des situations réelles qui ont été modifiées sans en altérer l'authenticité.



« Année après année, la Mission de la Médiation continue à œuvrer pour régler à l'amiable les litiges qui peuvent exister entre les usagers et l'administration parisienne. Grâce à des permanences de plus en plus nombreuses, cette institution indépendante peut mener son travail d'écoute et de médiation, au plus près de ceux qui vivent ou travaillent à Paris.

Dans le contexte de crise que nous connaissons, le logement social apparaît clairement comme la première préoccupation de nos concitoyens. Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux attentes légitimes de celles et ceux qui peinent à se loger dans des conditions acceptables. Mais nous restons plus que jamais à l'écoute des difficultés qui remontent du terrain pour améliorer, chaque fois que c'est possible, l'efficacité et la pertinence de nos dispositifs.

Par ailleurs, l'équipe de la Mission de la Médiation se penche plus spécifiquement cette année sur l'information municipale dont disposent les Parisiens : malgré un bilan positif, certains progrès sont possibles. J'accueille donc les propositions du rapport 2012 avec le plus grand intérêt.

La Médiatrice assure un rôle de charnière, indispensable au bon déroulement de la vie démocratique à Paris. Avec son équipe, elle peut compter de ma part sur la même attention et la même qualité d'écoute qu'elle déploie quotidiennement au service des Parisiens. Je lui renouvelle mon soutien et ma confiance pour continuer à mener à bien la belle mission d'intérêt général dont elle est investie. »

Bertrand DELANOË



« Le rapport que je remets cette année au Maire de Paris marque une profonde inflexion dans les activités de la Mission de la Médiation, inflexion déjà amorcée en 2011.

Tout d'abord, il se confirme que les Parisiens qui font face à un conflit avec la Ville et qui recourent à la Médiation pour le résoudre le font de plus en plus grâce aux permanences que nous avons ouvertes à travers Paris.

Ces permanences se tiennent dans les Points d'Accès au Droit, les Maisons de la Justice et du Droit et, de plus en plus, dans les Mairies d'arrondissements. J'adresse ici mes vifs remerciements aux Maires d'arrondissements qui, dans leur immense majorité, ont accueilli avec chaleur l'idée de nous ouvrir leurs portes.

Dans les deux tiers des cas, une issue est trouvée au conflit dont nous sommes saisis, signe que l'administration parisienne accepte d'écouter ceux qu'elle n'a parfois pas pu ou su entendre. Qu'elle en soit ici remerciée. Cette année encore, le logement social demeure le premier motif de saisine de la Mission de la Médiation, évolution déjà amorcée au cours des années précédentes.

Sur ce thème comme sur d'autres, nous poursuivons par ailleurs notre recherche d'une amélioration du service rendu aux Parisiens en proposant des réformes. Cette année, notre attention s'est portée sur la qualité de l'information distribuée par les services de la Ville, avec un regard particulier sur les musées parisiens, sur lesquels s'exprime une forte satisfaction, moyennant certains ajustements nécessaires.

Enfin, l'année 2012 aura vu la naissance, sur notre initiative, d'un réseau des Médiateurs des collectivités locales appelé à se développer et à se structurer. Ce qui confirme, s'il en était besoin, à quel point nos sociétés ont besoin de structures de règlement amiable des conflits. Tels sont bien les enjeux de la médiation. »

Claire BRISSET

Sommaire

PARTIE 1 : LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Introduction ..... p. 8
L'extension des permanences de la Médiatrice ..... p. 9
Répartition des réclamations reçues ..... p. 10
L'habitat, premier motif de recours des Parisiens ..... p. 12
2/3 des dossiers instruits à l'avantage du requérant ..... p. 14
83 % des requêtes instruites en moins de 4 mois ..... p. 16

PARTIE 2 : LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Cadre de vie ..... p. 18
Enfance et vie scolaire ..... p. 24
Habitat et logement ..... p. 28
Social ..... p. 35
Comptabilité et marchés publics ..... p. 39
Cimetières parisiens ..... p. 42
Les propositions de la Médiatrice entendues ..... p. 46

PARTIE 3 : ZOOM SUR...
LE PARCOURS D'ACCÈS AUX SERVICES

État des lieux ..... p. 50
Crèches et Facil'Familles : informer, connecter ..... p. 56
Les cimetières parisiens : la nécessité d'informer ..... p. 59
Ressources humaines : Paris employeur ..... p. 63
Synthèse de l'enquête sur le parcours d'accès aux musées ..... p. 69

LA MÉDIATION, UNE ACTIVITÉ EN PLEIN DÉVELOPPEMENT

Le réseau des représentants de la Médiatrice de la Ville de Paris ..... p. 76
Le développement de la Médiation dans les collectivités locales .... p. 77
Organigramme de la Mission de la Médiation ..... p. 78
Le Club des Médiateurs de services au public ..... p. 79



Partie 1
La Médiation en chiffres

- INTRODUCTION
- EXTENSION DES PERMANENCES DE LA MÉDIATRICE
- RÉPARTITION DES THÈMES
- L'HABITAT, PREMIER MOTIF DE RECOURS DES PARISIENS
- DES DOSSIERS INSTRUITS À L'AVANTAGE DU REQUÉRANT
- REQUÊTES INSTRUITES EN MOINS DE 4 MOIS





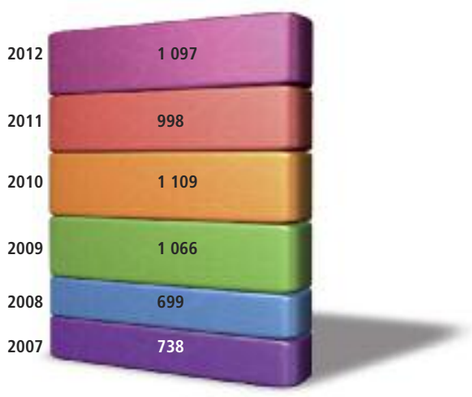




En 2012[1], 1 097 dossiers de réclamations ont été adressés à la Médiatrice de la Ville de Paris. Ce chiffre est supérieur de 10 % à celui de 2011. La baisse du nombre de réclamations constatées en 2011 était imputable à la réduction du nombre de litiges liés à l'utilisation des Vélib' (voir rapport 2011 page 8). Si ces derniers continuent encore de diminuer en 2012, l'augmentation significative des dossiers portant sur le logement et l'habitat est venue compenser cette perte.

En outre, le nombre de dossiers traités ou en cours de traitement, représentatifs de l'activité annuelle du service, est cette année de 1 334, contre 1 272 en 2011. Cette augmentation n'est pas imputable au nombre de dossiers restant en cours d'instruction au 1er décembre 2012, qui sont en baisse (179 au 01/12/2012 contre 215 au 01/12/2011), mais à la quantité plus importante de dossiers résolus au cours de l'année écoulée (+ 98).

Dossiers reçus



Dossiers traités

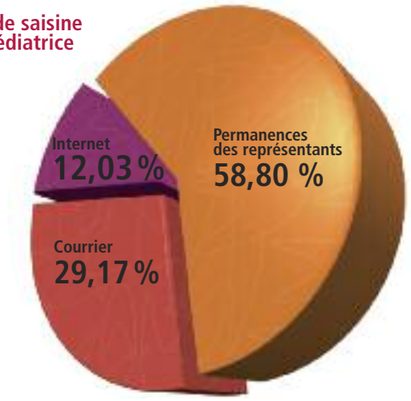


L'EXTENSION DES PERMANENCES DE LA MÉDIATRICE RÉPOND AU SOUHAIT DES PARISIENS

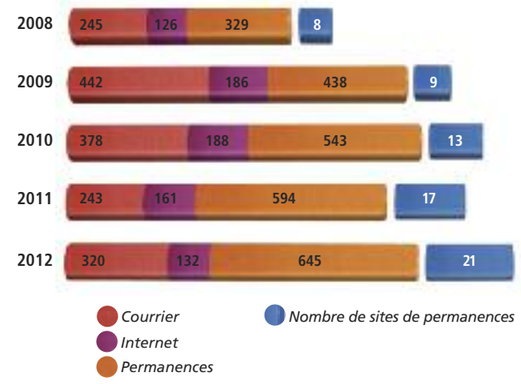
Claire Brisset a eu à cœur, depuis son arrivée, de développer le réseau des permanences de ses représentants implantées désormais dans presque tous les arrondissements parisiens. Entre 2008 et 2012, le nombre de lieux des permanences est ainsi passé de 8 à 21 (voir page 76). Cette évolution a eu un impact sur le mode de saisine : les usagers sont de plus en plus nombreux à privilégier le contact direct avec un représentant pour exposer leurs difficultés. La prédominance des dossiers liés à l'habitat contribue également à favoriser ce type de saisine, car les locataires ont fréquemment de nombreux documents à fournir sans toujours pouvoir identifier lesquels seront nécessaires à l'instruction de leur demande.

Les saisines par courrier, qui avaient connu une progression importante en 2009, essentiellement du fait des litiges liés à Vélib', ont enregistré une forte baisse jusqu'en 2011, mais connaissent une hausse de 30 % en 2012. Les citoyens qui saisissent la Médiatrice au titre d'une demande de logement, thème qui a connu une forte progression en 2012 alors même qu'il ne relève pas du ressort de la Médiation municipale, utilisent en effet la voie postale pour 52 % d'entre eux.

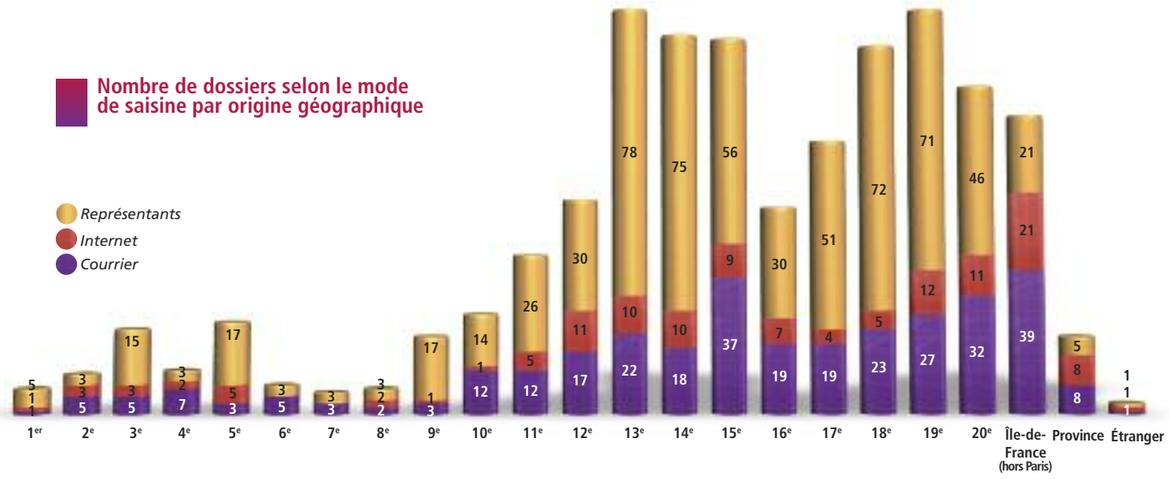
Modes de saisine de la Médiatrice



Modes de saisine de la Médiatrice depuis 2008



Nombre de dossiers selon le mode de saisine par origine géographique



En 2012, les habitants des 9è, 13è, 17è, 18è et surtout 19è arrondissements ont été plus nombreux qu'en 2011 à privilégier la rencontre directe avec un représentant de la Médiatrice. Il convient de noter que les requérants originaires de l'Île-de-France (un peu plus nombreux qu'en 2011) sont essentiellement des agents de la Ville de Paris qui rapportent un litige avec leur employeur.

[1] ***Avertissement :*** *afin de faciliter la lecture des données présentées dans cette partie du rapport, il convient de prendre en compte les périodes retenues : du 1er décembre de l'année N-1 au 30 novembre de l'année N (pour 2012 : du 30 novembre 2011 au 1er décembre 2012)*





RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS REÇUES

THÈMES	2010 Répartition	2010 Total	2011 Répartition	2011 Total	2012 Répartition	2012 Total
Habitat social		**319**		**398**		**442**
bail - gestion	115		190		176	
dettes	24		25		28	
expulsions	16		21		25	
insalubrité*	34		31		28	
troubles de jouissance	67		42		89	
troubles de voisinage	39		78		88	
autres	24		11		9	
Social		**119**		**108**		**100**
allocation logement	9		10		10	
familles	7		8		8	
fonds solidarité logement (FSL)	5		2		1	
personnes âgées	24		25		23	
personnes handicapées	28		18		24	
précarité - RSA	42		41		28	
autres cas sociaux	4		4		6	
Déplacements - voirie		**250**		**128**		**90**
entretien	9		5		9	
stationnement - procès-verbaux	17		20		17	
Vélib'	208		80		45	
autres	16		23		19	
Ressources humaines Ville de Paris		**74**		**66**		**85**
carrière - retraite	18		17		15	
contrat (non-titulaire)	9		6		14	
maladie - santé	8		9		5	
rémunération - chômage	17		25		33	
travailleurs handicapés, reclassement	14		4		4	
autres	8		5		14	
Enfance		**35**		**37**		**38**
crèches - garderies	17		8		8	
vie scolaire	10		11		17	
autres	8		18		13	

THÈMES	2010 Répartition	2010 Total	2011 Répartition	2011 Total	2012 Répartition	2012 Total
Environnement		**35**		**37**		**24**
bruit	16		5		3	
cimetières - pompes funèbres	12		8		9	
propreté - pollutions - déchets	1		11		5	
autres	6		13		7	
Urbanisme - Construction		**23**		**12**		**21**
autorisations préalables	7		5		6	
droits de préemption - expropriation	6		1		3	
travaux	10		4		3	
autres	0		2		9	
Vie locale		**12**		**24**		**20**
accueil, information	2		7		6	
formalités administratives	5		10		8	
autres	5		7		6	
Culture		**69****		**16**		**17**
Jeunesse et sports		**13**		**16**		**14**
Économie/Emploi/Commerces		**11**		**12**		**14**
Fiscalité/Taxes et impôts locaux		**7**		**1**		**2**
Santé		**4**		**2**		**1**

** *Rappel : le nombre des dossiers "culture" en 2010 était lié aux recours individuels formés par les participants à une même activité culturelle offerte par les Ateliers beaux-arts de la Ville de Paris, au sujet de l'augmentation de leurs frais d'inscription.*

DOSSIERS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DE LA MÉDIATRICE, ET RÉORIENTÉS						
Logement		**86**		**82**		**162**
demandes de logement	45		48		88	
échanges de logement	41		34		74	
Habitat privé		**18**		**28**		**26**
Divers		**19**		**16**		**20**
Justice		**8**		**9**		**4**
Emploi secteur privé		**4**		**4**		**8**
Étrangers - démarches administratives		**3**		**2**		**8**
TOTAL		**1 109**		**998**		**1 097**

* *Ces chiffres incluent l'insalubrité dans l'habitat privé (5 dossiers en 2012), thème pour lequel la Médiatrice est compétente.*







L'HABITAT, TOUJOURS LE PREMIER MOTIF DE RECOURS DES PARISIENS

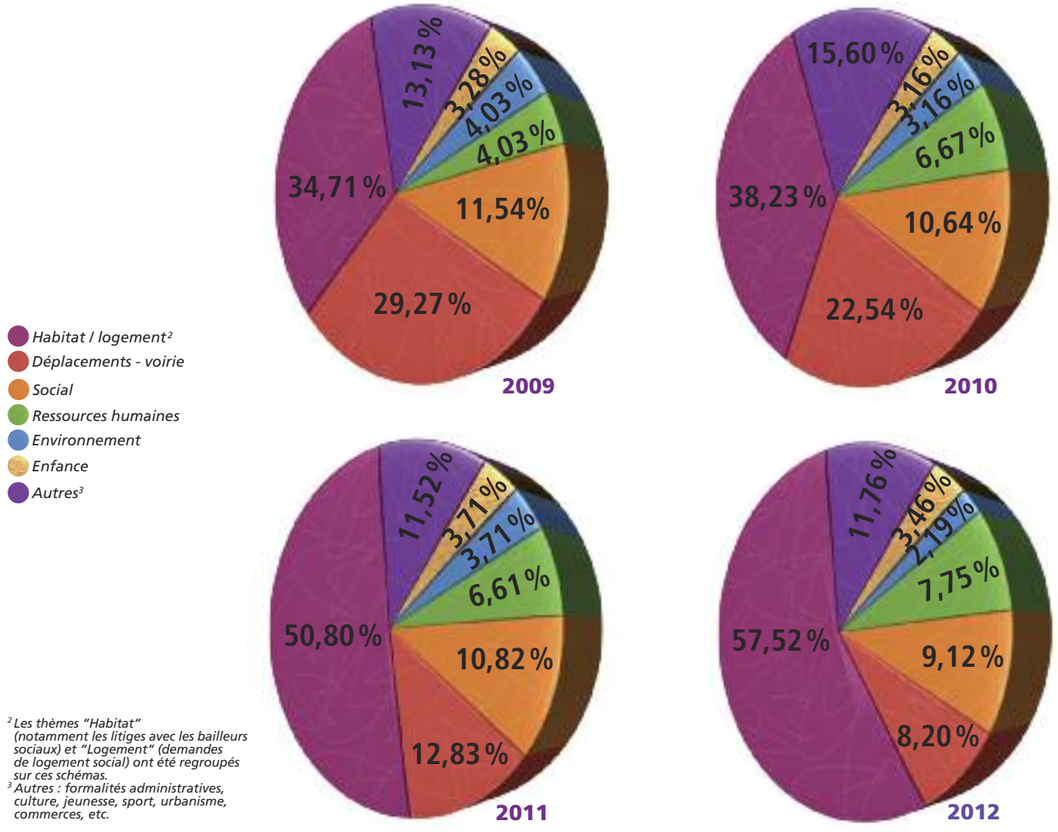
Dans son précédent rapport d'activité, la Médiatrice avait souhaité aborder la question de l'habitat social parisien car les recours des usagers sur cette thématique ne cessaient de croître d'année en année et donc, de révéler une insatisfaction des Parisiens, qu'ils soient déjà locataires du parc social ou en attente d'un logement.

En 2012, **l'habitat et le logement** ont largement dominé l'activité de médiation puisque près de 60 % des réclamations portaient sur ces thématiques, contre 50 % en 2011 et près de 40 % en 2010.

Les préoccupations d'ordre **social** reculent progressivement au fil des années mais elles constituent malgré tout le second thème de saisine des Parisiens (9 %). Les requérants déplorent le plus souvent un refus d'attribution ou de renouvellement d'aides sociales légales ou facultatives. Les réclamations relatives aux **déplacements et à la voirie** diminuent de façon constante. Cette baisse très significative est liée à l'amélioration de la qualité des réponses apportée par le service client Vélib' et à la nomination d'un Médiateur dédié, depuis le 1er octobre 2011.

Enfin, les **agents de la Ville et du Département de Paris** s'adressent de plus en plus souvent à la Médiatrice afin de lui soumettre leur litige avec leur employeur. On observe que depuis 2009, le nombre de saisines dans ce domaine a ainsi quasiment doublé, la plupart des dossiers concernant l'indemnisation chômage des agents contractuels ou encore les droits à la retraite.

Principaux thèmes de saisine de 2009 à 2012



² Les thèmes "Habitat" (notamment les litiges avec les bailleurs sociaux) et "Logement" (demandes de logement social) ont été regroupés sur ces schémas.
³ Autres : formalités administratives, culture, jeunesse, sport, urbanisme, commerces, etc.

Analyse du thème majeur de cette année : l'habitat

	Paris Habitat OPH	RIVP	Autres	Total
Bail - gestion	90	24	62	**176**
Troubles de jouissance	53	14	22	**89**
Troubles de voisinage	52	12	24	**88**
Dettes locatives	15	5	8	**28**
Expulsions locatives	11	5	9	**25**
Insalubrité	16	2	5	**23**
Surloyer de solidarité	3	1	2	**6**
Total	**240**	**63**	**132**	**435**



Les locataires du parc social parisien témoignent de plus en plus largement leur confiance à la Médiation parisienne, convaincus que cette démarche alternative peut permettre de trouver une solution amiable aux litiges qu'ils rencontrent avec leurs bailleurs.

Les motifs de saisine portent essentiellement sur la **gestion de proximité, les troubles de jouissance et les troubles de voisinage.**

À l'instar des années précédentes, les litiges relatifs aux demandes de transfert de bail et aux contestations de charges locatives sont de plus en plus prégnants.

Les litiges relatifs aux troubles de jouissance ont plus que doublé. Les requêtes des locataires portent sur des demandes de travaux de réfection, la présence d'humidité au sein de logements ou encore le partage des responsabilités entre assurances en cas de sinistres...

Le bruit demeure une source constante de conflits entre les locataires. Toutefois, il est important de préciser que pour la plupart des dossiers soumis à la Médiatrice, il s'agit non pas de conflit de voisinage au sens où le différend implique plusieurs locataires mais le plus souvent un conflit de nature privée entre deux locataires. Dans ce domaine, l'action de la Médiatrice consiste à demander au bailleur d'initier une rencontre entre les protagonistes afin d'apaiser les tensions. En l'absence de plaintes fréquentes émanant de plusieurs locataires, une éventuelle procédure contentieuse initiée par le bailleur pour tenter d'expulser un voisin indélicat a peu de chance d'aboutir. Si un locataire est le seul à se plaindre d'un voisin, le recours à un conciliateur de justice est donc une démarche à privilégier.

Enfin, les requêtes des locataires du parc social de PARIS HABITAT-OPH sont instruites en liaison avec la Médiatrice du locataire, nommée au début de l'année 2011.

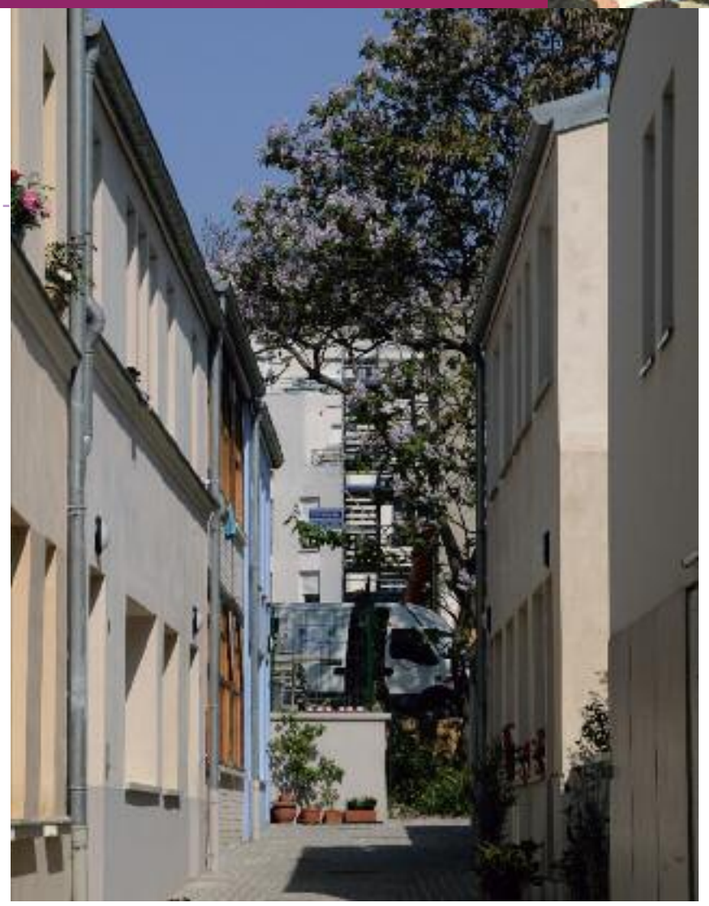




2/3 DES DOSSIERS INSTRUITS SONT À L'AVANTAGE TOTAL OU PARTIEL DU REQUÉRANT

Les requêtes présentées par les usagers sans réclamation préalable auprès du service municipal concerné, ou celles qui ne relèvent pas de la Ville de Paris, font l'objet d'une **réorientation.** Elles représentent 20 % des cas. La Médiatrice ne peut en effet agir qu'à partir du moment où une démarche a été entreprise auprès du service directement concerné par le problème et que l'usager conteste la réponse qui lui est donnée ou constate une absence de réponse. Mais parfois aussi, le requérant ne frappe pas à la bonne porte pour tenter de résoudre ses difficultés. Dans ce cas, la Médiatrice s'attache à lui préciser le bon interlocuteur et la nature de la démarche à accomplir.

Les **demandes irrecevables,** c'est-à-dire qui ne relèvent pas d'un litige avec une administration (demandes de logement social, de place en crèche, de subvention...), ont quasiment doublé par rapport à l'année dernière (13,52 %). Cette hausse s'explique par l'afflux de demandes de logement. Pour autant, la Médiatrice s'efforce dans tous les cas d'expliquer à ses requérants les raisons pour lesquelles elle ne peut pas instruire leurs dossiers.





Formes de traitement de l'ensemble des dossiers

	2010		2011		2012	
Résolution favorable	265	23,41 %	277	26,20 %	269	23,31 %
Solution intermédiaire	182	16,08 %	133	12,58 %	187	16,20 %
Confirmation de la décision contestée	279	24,64 %	226	21,38 %	235	20,36 %
Réorientation	253	22,35 %	269	25,45 %	226	19,58 %
Demande irrecevable	81	7,16 %	84	7,95 %	156	13,52 %
Abandon de réclamation	72	6,36 %	68	6,43 %	81	7,02 %
TOTAL	**1 132**		**1 057**		**1 154**	

Plus de 65 % des dossiers soumis à l'examen de la Médiatrice ont été réglés à l'avantage total ou partiel du requérant. Il convient de souligner un taux quasi constant des recours résolus intégralement au bénéfice des usagers depuis trois ans.

Formes de résolution des dossiers instruits par la Médiatrice

	2010		2011		2012	
Résolution favorable	279	38,43 %	226	35,53 %	269	38,93 %
Solution intermédiaire	182	25,07 %	133	20,92 %	187	27,06 %
Confirmation de la décision contestée	265	36,50 %	277	43,55 %	235	34,01%
TOTAL	**726**		**636**		**691**	

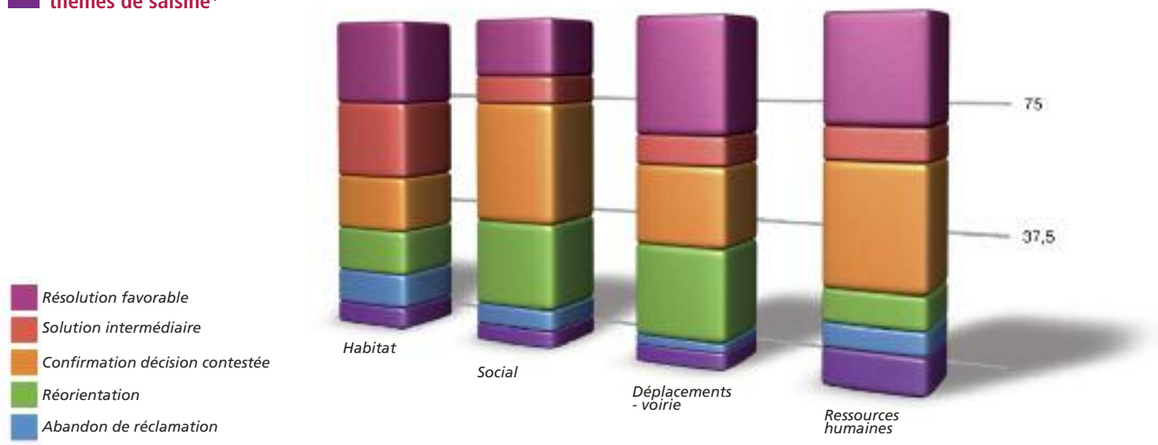
Les locataires du parc social qui saisissent la Médiatrice voient majoritairement leur requête traitée en leur faveur. On note dans ce secteur, en 2012, une baisse des saisines réorientées, ce qui peut laisser entendre que les locataires sont mieux informés des modalités de saisine de la Médiation municipale.

Les usagers contestant une décision prise par **les services sociaux** obtiennent rarement gain de cause, car les conditions d'attribution des aides légales ou facultatives sont d'application stricte. De fait, la Médiatrice ne peut remettre en cause les décisions rendues par les commissions du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, sauf erreur manifeste.

Les dossiers ayant pour thème **les déplacements et la voirie** se résolvent souvent de façon entièrement favorable à l'usager. Il s'agit en majorité de demandes de remboursement de caution Vélib'. Une proportion importante des dossiers sont réorientés, notamment vers le Médiateur Vélib', dans l'attente de sa décision. Il s'agit aussi souvent d'usagers réclamant une indemnisation suite à une chute sur la voie publique sans avoir effectué de démarches préalables auprès des services compétents.

Cette année, les requêtes portées à l'attention de la Médiatrice par **des agents de la Ville** sont plus souvent menées à leur terme (diminution des abandons de réclamation). En revanche, les dossiers irrecevables sont légèrement plus fréquents et sont relatifs notamment à des problèmes disciplinaires, domaine pour lequel la Médiatrice n'est pas compétente.

Type de résolution des principaux thèmes de saisine[4]



[4] Il s'agit ici des dossiers clos entre le 30 novembre 2011 et le 1er décembre 2012.

PRÈS DE 83% DES REQUÊTES INSTRUITES PAR LA MÉDIATRICE EN MOINS DE 4 MOIS

Les requérants qui décident de recourir à la Médiation espèrent légitimement obtenir le règlement de leurs difficultés dans les meilleurs délais, d'autant que le litige soulevé peut être ancien ou qu'ils n'ont pas obtenu de réponse. Cette année, le service de Médiation municipale a réduit le délai de traitement de ses dossiers puisque près de 83 % des dossiers ont trouvé un règlement en moins de 4 mois contre 80 % en 2011 et 75 % en 2010.



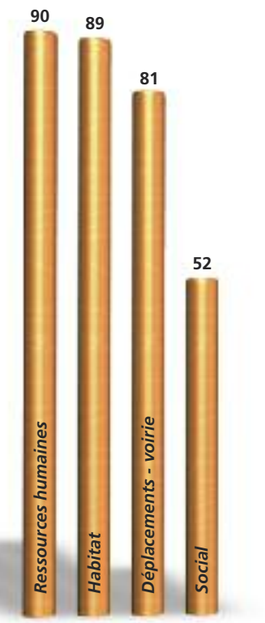
Délais de traitement des dossiers

Durée	- 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	3 à 4 mois	4 mois et +
Dossiers 2010	372	193	179	106	210
Dossiers 2011	365	194	154	88	236
Dossiers 2012	493	205	152	105	199

Le délai moyen de traitement des dossiers relatifs aux **ressources humaines** a fortement diminué cette année puisqu'il est passé de 119 à 90 jours. La Médiatrice est essentiellement saisie par des agents non titulaires qui rencontrent des difficultés avec le Bureau des retraites et de l'indemnisation de la Direction des Ressources Humaines (DRH) de la Ville de Paris dans le traitement de leur dossier d'indemnisation chômage ou qui ne voient pas leurs contrats renouvelés.

Le temps d'instruction des réclamations concernant **les déplacements et la voirie** s'est allongé, en raison, notamment, d'ajustements encore nécessaires dans la procédure d'instruction des dossiers Vélib' orientés vers le Médiateur.

Quant aux dossiers à caractère **social** ou relatifs à **l'habitat,** leur résolution s'effectue dans des délais équivalents à ceux de l'année dernière.



Délais moyens de traitement des principaux thèmes (en jours)



Partie 2
La **Médiation** par **thème**

- CADRE DE VIE
- ENFANCE & VIE SCOLAIRE
- HABITAT ET LOGEMENT
- SOCIAL
- COMPTABILITÉ & MARCHÉS PUBLICS
- CIMETIÈRES PARISIENS





CADRE DE VIE

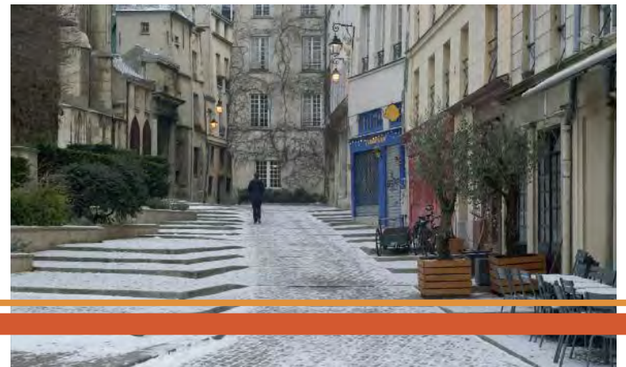
À Paris, comme ailleurs, la qualité du cadre de vie est une préoccupation importante des habitants. Ainsi est-il nécessaire pour les usagers de connaître non seulement leurs droits mais également les obligations auxquelles ils sont soumis, au même titre que les services municipaux, afin d'assurer la protection d'autrui et de préserver les aménagements urbains (trottoirs, espaces verts...).

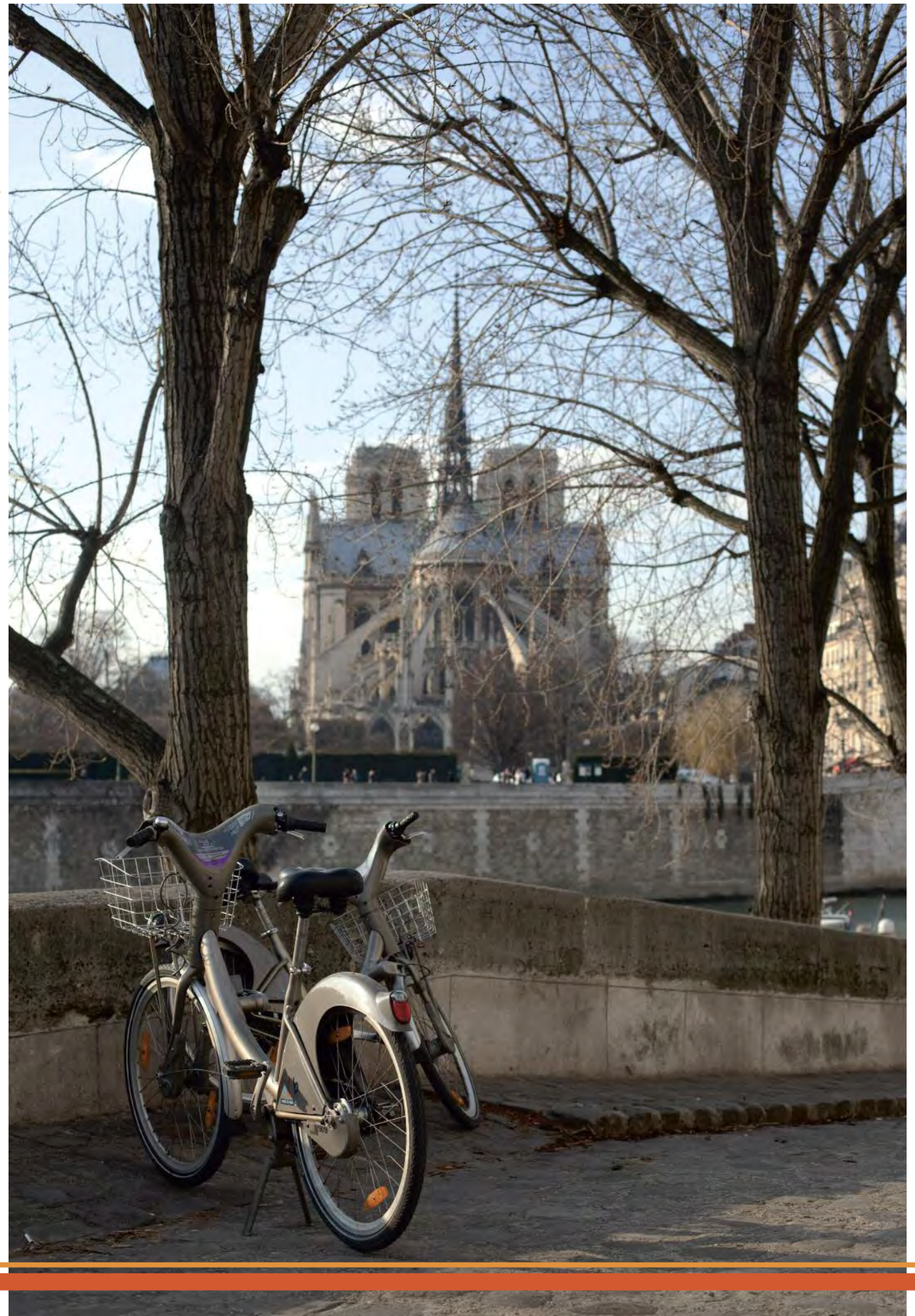
LE PIÉTON DANS LA VILLE

La densité de la circulation parisienne est telle qu'inévitablement des accidents peuvent survenir tant sur la chaussée que sur les trottoirs. Bon nombre de piétons, victimes de chutes sur la voie publique, estiment que la Ville de Paris, qui doit veiller au bon état des chaussées et des trottoirs, est systématiquement responsable et donc tenue d'indemniser si la chaussée est glissante ou si un trou est présent sur un trottoir.

Il apparaît pourtant utile de rappeler que le piéton demeure le premier garant de sa sécurité et doit donc rester vigilant face à son environnement. En effet, un trottoir ne peut pas être totalement dénué d'aspérités et une légère dénivellation ne constitue pas pour autant un défaut de voirie.

En matière de responsabilité concernant les dommages de travaux publics, il appartient à l'usager d'un ouvrage public d'apporter la preuve du lien de causalité entre le dommage et l'ouvrage.





ATTENTION, CHAUSSÉE GLISSANTE !

Monsieur N fait part à la Médiatrice de sa demande d'indemnisation suite à sa chute sur la voie publique qui serait due à la présence d'une flaque d'huile sur la chaussée.

En réponse à l'intervention de la Médiatrice, la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE) indique qu'en matière de dommages causés aux usagers de la voie publique, la responsabilité de la Ville ne peut être engagée qu'en cas de défaut d'entretien normal de l'ouvrage. Or, les services techniques ayant apporté la preuve qu'ils étaient intervenus dans la zone concernée les jours précédents, sans constater d'anomalies, Monsieur N n'a donc pu être indemnisé par la Ville.

LES OBLIGATIONS DES RIVERAINS ET DES SERVICES DE LA VILLE DE PARIS EN CAS DE NEIGE OU DE VERGLAS

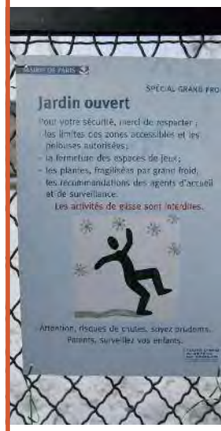
À Paris, l'obligation de déneigement courant des trottoirs incombe aux riverains, conformément à l'arrêté inter-préfectoral du 16 juin 1937 modifié par l'arrêté du Maire de Paris et du Préfet de Police du 6 janvier 1981.

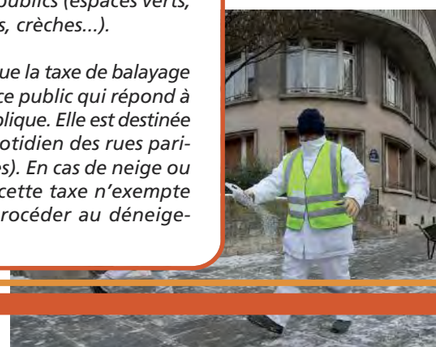
Ainsi, les riverains, propriétaires, locataires, ou commerçants occupants de boutiques, magasins et de tous locaux ayant immédiatement accès sur la voie publique, ont l'obligation de déblayer devant chez eux, et ce, sur toute la longueur de la façade et sur une largeur allant jusqu'à quatre mètres.

De fait, un riverain qui ne prendrait pas de dispositions pour déblayer son trottoir, devenu glissant ou dangereux par de la neige ou du verglas, engage sa responsabilité vis-à-vis du piéton qui y fait une chute.

Quant aux services de propreté, ils procèdent au salage préventif d'axes prioritaires (couloirs de bus, périphériques...) et de points stratégiques comme les passages piétons, les escaliers, les accès aux bouches de métro, les abris bus, les ponts et emplacements où se tiennent des marchés alimentaires. Concernant les trottoirs arborés, ceux-ci sont sablés et non salés pour ne pas brûler les végétaux. Les autres services municipaux doivent traiter à l'aide de sel et de sable les abords de leurs propres bâtiments ou équipements publics (espaces verts, équipements sportifs, écoles, crèches...).

Il est important de rappeler que la taxe de balayage finance une mission de service public qui répond à une nécessité de salubrité publique. Elle est destinée à assurer le nettoiement quotidien des rues parisiennes (sauf les voies privées). En cas de neige ou de verglas, le paiement de cette taxe n'exempte donc pas les riverains de procéder au déneigement des trottoirs.







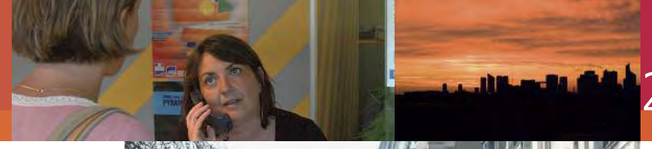
UN ÉCLAIRAGE DÉFECTUEUX

Madame V, rentrant chez elle après la tombée de la nuit, a chuté dans une bouche d'égout béante qu'elle n'avait pu apercevoir en raison de la défectuosité de l'éclairage public à cet endroit. Cet accident lui a occasionné un arrêt de travail prolongé du fait de ses blessures, dont elle conserve des séquelles.

Un courrier adressé à la section territoriale de voirie pour relater l'incident étant resté sans réponse, Madame V se tourne vers la Médiatrice.

Cette dernière sollicite alors pour une instruction commune la Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) pour l'éclairage défectueux, et la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE) pour les questions d'assainissement.

Au terme de l'instruction de ce dossier, la DPE accepte de prendre en charge une partie des frais d'indemnisation de Madame V car il apparaît qu'en raison du poids de la plaque d'égout, seul un concessionnaire utilisant la galerie en sous-sol était susceptible de l'avoir mal replacée, ce qui exclut tout acte de malveillance impliquant une tierce personne. L'autre partie de l'indemnisation est prise en charge par la DVD car, même si aucun texte légal n'impose à un Maire de généraliser l'éclairage public, dès lors qu'une installation est en place mais ne fonctionne pas, sa responsabilité peut être engagée au titre du défaut d'entretien.





STATIONNEMENT ET HANDICAP

À Paris, la circulation et le stationnement automobiles sont une compétence partagée entre le Maire et le Préfet de Police. Pour faciliter le déplacement des personnes handicapées, des espaces de stationnement adaptés ont été créés afin d'être exclusivement réservés aux porteurs de la carte européenne de stationnement. **Cette carte permet en outre à ses titulaires d'être totalement exonérés du paiement de la taxe de stationnement sur tous les emplacements payants de surface, quels que soient le jour et l'heure, et ce, en application de l'arrêté conjoint du Maire et du Préfet de Police du 11 décembre 1985.**

REFUS DE CRÉATION D'UNE PLACE DE STATIONNEMENT GIG-GIC

Madame et Monsieur R ont sollicité la création d'une place de stationnement GIG-GIC à proximité de leur domicile, afin de faciliter les déplacements que leur famille doit effectuer avec leur jeune enfant atteint d'un lourd handicap. La Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) de la Ville de Paris a répondu favorablement à leur demande. Quelques mois plus tard, les intéressés ont demandé la création d'une place de stationnement supplémentaire en raison de la présence permanente sur l'emplacement nouvellement créé d'un autre véhicule du secteur disposant également d'un macaron GIG-GIC.

La DVD refuse en indiquant à la famille que la précédente création correspondait déjà à une dérogation par rapport à la politique générale de stationnement à Paris (limiter le ratio de places GIG-GIC à 2 % du total de places de stationnement disponibles, quota dépassé pour cet arrondissement). Madame et Monsieur R déposent alors un recours en médiation. La Médiatrice précise tout d'abord à la DVD que la formulation employée, même si elle est destinée à rappeler la règlementation applicable dans la capitale, apparaît maladroite. Elle invite donc le service du stationnement à améliorer la qualité de ses échanges avec ses usagers.

Puis, elle souligne que les dispositions réglementaires fixent à 2 % minimum les emplacements accessibles aux personnes handicapées sur l'ensemble des places de stationnement prévues pour le public. Ce seuil n'interdit donc pas la création de places dédiées supplémentaires, notamment dans les secteurs insuffisamment pourvus au regard du nombre de détenteurs de la carte GIG-GIC.

En réponse, la DVD admet le caractère maladroit dans la formulation employée dans le courrier adressé à Madame et Monsieur R et s'est engagée à modifier les réponses adressées aux usagers. Elle estime enfin que la matérialisation au sol d'une place de stationnement supplémentaire n'apporterait aucune garantie quant à sa disponibilité puisque tout détenteur de la carte GIG-GIC peut en effet stationner sur ce type d'emplacement. La DVD recommande alors à Madame et Monsieur R d'utiliser gratuitement les emplacements de surface lorsque l'usage d'un emplacement réservé s'avère impossible.

LES RÈGLES D'URBANISME PARISIENNES

En plus de la législation qui s'impose à tous les administrés parisiens, la Ville peut dans certains domaines édicter des règlements particuliers. Ainsi, le règlement parisien des étalages et des terrasses autorise, sous certaines conditions, l'implantation des étalages sur le domaine public. Cependant, le commerçant bénéficiaire doit veiller à maintenir en bon état le trottoir sur lequel l'étal est posé.

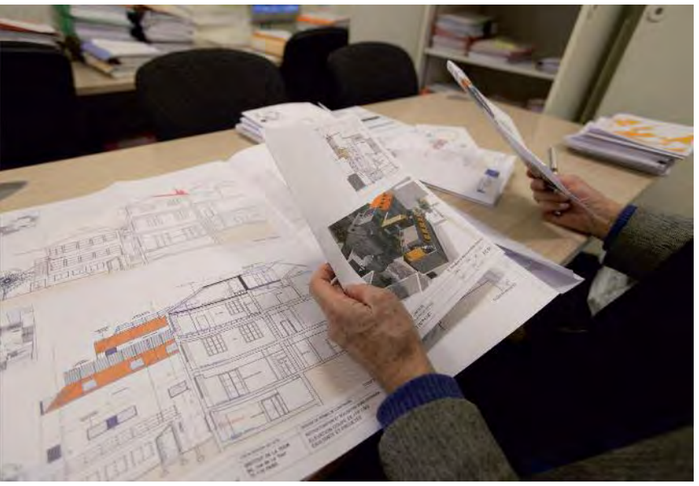


QUI ABÎME, PAYE

Monsieur J, gérant d'un commerce de proximité, a remarqué des trous dans le trottoir situé devant son établissement. Ayant sollicité sa réfection auprès des services de voirie, il est surpris d'être informé que la remise en état du trottoir lui incombait.

Saisie de cette situation, la Médiatrice informe tout d'abord Monsieur J que le règlement des étalages et terrasses en vigueur précise que toute installation doit être conçue de façon à ne pas dégrader les revêtements et sols de l'espace public. Par ailleurs, les installations ou occupations sont sous la seule responsabilité des bénéficiaires de l'autorisation, pour tout accident, dégât ou dommage subis ou occasionnés.

La Médiatrice sollicite la DVD pour obtenir des précisions sur la situation. Celle-ci confirme que la prise en charge du coût de cette réfection revient à Monsieur J puisque les dégradations du trottoir paraissent être causées par les roulettes de ses étalages. Aussi, à l'avenir, il lui est conseillé d'utiliser des plaques métalliques posées au sol afin de mieux répartir le poids des étalages et d'éviter ainsi d'endommager le trottoir.



La complexité des règles d'urbanisme et leur évolution à travers le temps peuvent conduire les services de la Ville de Paris à régulariser a posteriori des situations pourtant devenues contraires aux réglementations actuellement en vigueur.

DU BON USAGE DE SON BIEN

Dans les années 70, Monsieur Y a souhaité modifier la destination et l'usage de son bien afin d'en faire un commerce. La Préfecture de Paris avait alors validé sa demande. Aujourd'hui, Monsieur Y souhaiterait le vendre.

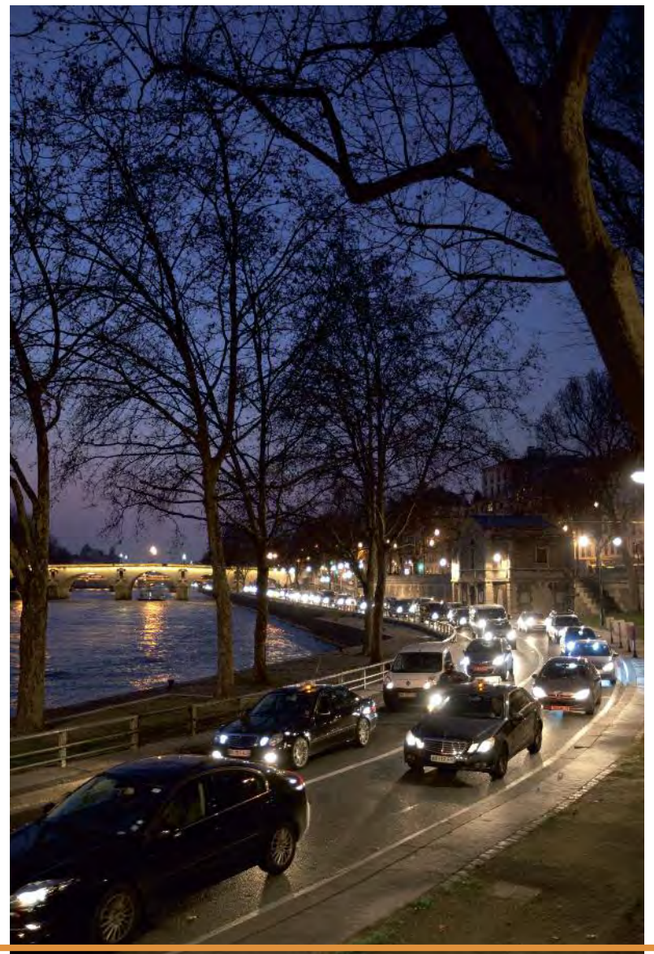
Or, lors de la signature de la promesse de vente, il est apparu que ce local était demeuré à usage de stationnement dans le règlement de copropriété et auprès des services de la Ville de Paris, bien qu'une activité commerciale y ait été exercée légalement.

Afin de régulariser cette situation, Monsieur Y a effectué diverses demandes auprès de la Préfecture de Paris, de la Mairie d'arrondissement et de la Direction de l'Urbanisme (DU). Selon ses différents interlocuteurs, il n'y avait pas de possibilité de régularisation du bien ni dans un sens (stationnement) ni dans l'autre (commerce), du fait des réglementations d'urbanisme actuelles. Face à ce vide juridique et à cette impossibilité de disposer de son bien, le vendeur a saisi la Médiatrice afin qu'une solution soit trouvée.

En réponse, la DU indique, concernant le changement de destination, que la construction peut être considérée comme régulière car lors de la réalisation des travaux, la demande de changement de destination n'était pas obligatoire et que d'autre part, les travaux réalisés ont plus de dix ans. Concernant le changement d'usage, la DU estime que la lettre du Préfet peut être assimilée à une autorisation.

Ainsi, l'usage et la destination commerciale du local sont reconnus. Il conviendra alors à Monsieur Y de demander la modification du règlement de copropriété afin de pouvoir vendre son bien en tant que commerce.





L'administration parisienne peut être conduite à réaliser des travaux afin de rénover des équipements collectifs. Elle est soumise, au même titre que les particuliers, au respect des lois et de la jurisprudence en matière de travaux.

LE SILENCE EST D'OR

Madame et Monsieur C, copropriétaires, vivent au premier étage d'un immeuble dont le rez-de-chaussée est occupé par une crèche collective. Des travaux de réhabilitation, en cours de réalisation, occasionnent des nuisances sonores importantes en journée.

Monsieur C travaille de nuit et Madame, quant à elle, exerce son activité professionnelle à domicile. Ils considèrent que ces troubles engendrent un préjudice important et sollicitent l'intervention de la Médiatrice afin d'obtenir des services de la Ville de Paris un dédommagement leur permettant d'assumer les frais d'un hébergement pendant la durée des travaux.

Or, la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) de la Ville de Paris rappelle que l'indemnisation n'est possible que si le dommage est non seulement "certain et direct" mais aussi "anormal et spécial". La loi, considérant qu'un chantier est par nature bruyant, ne sanctionne pas le bruit mais son anormalité. En l'occurrence, les dommages n'ont pas excédé les inconvénients normaux de voisinage, les travaux ont donc été réalisés conformément à la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, l'assemblée générale des copropriétaires de l'immeuble a autorisé la Mairie de Paris à effectuer les travaux en toute connaissance de cause. Des réunions d'information relatives à l'évolution du chantier ont également été organisées par la Mairie d'arrondissement concernée. Par conséquent, Madame et Monsieur C ne peuvent prétendre à un dédommagement.



ENFANCE ET VIE SCOLAIRE



L'offre d'accueil parisienne des tout-petits s'est diversifiée pour répondre au mieux aux besoins des familles : accueil de jour, régulier ou occasionnel, à temps plein ou à temps partiel, collectif ou familial, multi-accueil.

L'accompagnement des enfants pendant le "temps du midi" s'est adapté aux demandes des parents. Ainsi, plus de 6 000 animateurs, recrutés par la Ville de Paris, encadrent les enfants à l'heure du déjeuner et leur proposent des activités. En outre, les tarifs de cantine scolaire, autrefois déterminés par chaque Caisse des écoles, ont été harmonisés depuis la rentrée 2008.

Ces évolutions peuvent toutefois déconcerter les parents qui s'adressent alors à la Médiatrice afin d'obtenir des éclaircissements sur la réponse qui leur a été apportée et s'assurer qu'aucune erreur n'a été commise.

L'ACCUEIL DES TOUT-PETITS...

L'admission en établissement de petite enfance est décidée par le Maire d'arrondissement, après avis de la commission d'attribution des places en crèche de l'arrondissement. Celle-ci, composée de responsables d'établissements, de coordinatrices de crèches, de puéricultrices de secteur, ainsi que d'élus, se réunit aussi souvent que nécessaire.

Malgré l'harmonisation et la clarification de cette procédure sur l'ensemble des arrondissements, des incompréhensions peuvent toutefois persister. Certains parents en appellent alors à la Médiatrice pour régler leur litige avec le service de petite enfance concerné.

DE CRÈCHE EN CRÈCHE

Monsieur K alerte la Médiatrice sur la décision prise par le service de la petite enfance de sa Mairie d'arrondissement concernant la radiation supposée de sa fille de la crèche dans laquelle elle était admise depuis quelques mois, décision motivée par son emménagement dans un autre arrondissement parisien.

Ce service informe la Médiatrice que l'enfant ne fait pas l'objet d'une radiation mais d'un transfert d'inscription, procédure automatique en cas de déménagement dans un autre arrondissement. Ce transfert est par ailleurs pris en charge par les Mairies d'arrondissement concernées afin de faciliter les démarches des familles.

Pour bénéficier de ce transfert, Monsieur K devait tout d'abord procéder à l'inscription de sa fille au service de la petite enfance de l'arrondissement de son nouveau domicile, formalité indispensable pour que la procédure soit mise en œuvre. Les échanges avec les services municipaux ayant donné lieu à un malentendu, Monsieur K n'a pas effectué cette démarche préalable.

La Médiatrice apporte alors ces précisions à l'intéressé et lui indique qu'il ne pourra bénéficier du transfert qu'à la rentrée suivante.



Fin 2011, Paris comptait 31 500 places d'accueil de petite enfance, tous modes confondus.

Tout projet de création d'établissement doit répondre à une réglementation stricte pour accueillir les enfants dans les meilleures conditions, contribuer à leur épanouissement et respecter leurs rythmes. Avant toute ouverture, la structure doit obtenir un agrément, délivré par le Département de Paris. Le respect des procédures et l'absence de tout dysfonctionnement dans l'instruction de la demande d'agrément relèvent de la compétence de la Médiatrice.

CRÉATION DE MICRO-CRÈCHES

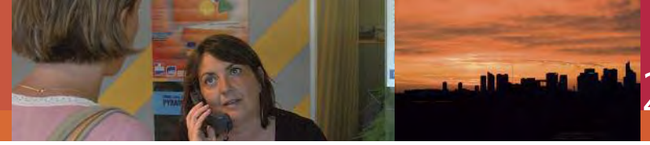
L'association de Madame C avait obtenu les agréments nécessaires à l'ouverture de deux micro-crèches dans Paris. En raison d'une très forte demande d'inscriptions, l'association a souhaité développer son activité et a décidé l'ouverture de deux nouveaux établissements. Or, la Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE) de la Ville de Paris a rejeté cette demande. Les travaux d'aménagement des deux nouvelles structures ayant été achevés et le recrutement du personnel effectué, Madame C a sollicité un nouvel examen de son dossier par l'intermédiaire de la Médiatrice.

La DFPE précise que Madame C a uniquement informé, par courriels puis par voie postale, le médecin-chef du service de Protection Maternelle et Infantile (PMI) de son projet. Or, ces échanges n'entraient pas dans le cadre de l'examen d'une demande d'agrément, car l'autorisation d'ouverture devait être directement adressée, accompagnée des pièces justificatives, au Président du Conseil Général. Les préconisations apportées au cours des échanges avec le médecin-chef de la PMI ne reflétaient donc pas la décision rendue par l'administration mais de simples suggestions formulées à la suite des premiers éléments transmis. La DFPE a confirmé l'examen de la demande dès réception d'un dossier complet.

Après étude par la commission d'agrément, l'association de Madame C a reçu une autorisation de fonctionnement pour les deux nouvelles micro-crèches. La DFPE a toutefois insisté sur l'obligation de conformité de ces deux structures au projet d'établissement déposé lors de la demande d'agrément ainsi que sur le respect de l'organisation prévue pour l'utilisation des espaces et l'accueil des enfants. En effet, la DFPE a constaté dans les deux micro-crèches précédemment ouvertes des dysfonctionnements et une organisation des espaces non conformes au projet initial.

La Médiatrice invite donc Madame C à modifier cette organisation et à se conformer au projet pour lequel l'agrément avait été délivré.

Dès l'âge de trois ans, tous les enfants, français et étrangers résidant à Paris, peuvent entrer à la maternelle. Leur inscription est possible dès l'âge de deux ans.



... ET DES MOINS PETITS

L'inscription s'effectue en deux temps : au bureau des écoles de la Mairie d'arrondissement du domicile, puis auprès du directeur de l'établissement. Les parents sont souvent surpris par les démarches à effectuer. L'aide de la Médiatrice permet alors de désamorcer les conflits.







INSCRIPTION SCOLAIRE

Monsieur P se rend à la Mairie de son arrondissement en vue de procéder à l'inscription de son fils à l'école maternelle. À l'occasion de cette démarche, le bureau des écoles lui précise qu'afin de finaliser son dossier, il doit fournir une autorisation signée par la mère de l'enfant, dont il est séparé.

Or, Monsieur P ne peut produire cette autorisation car il n'a plus de contact avec son ancienne compagne et n'a aucune possibilité de la joindre. Dès lors, sa demande d'inscription scolaire est rejetée.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, le bureau des écoles accepte que Monsieur P fournisse, en lieu et place du document sollicité, une attestation sur l'honneur précisant l'impossibilité de contacter la mère pour obtenir son accord. Cette démarche accomplie, l'inscription à l'école maternelle est acceptée.

À Paris, chaque arrondissement dispose d'une Caisse des écoles. Cet établissement public, présidé par le Maire de l'arrondissement, assure la gestion de la restauration scolaire (élaboration des menus, organisation et distribution des repas).



LA RESTAURATION SCOLAIRE

Les Caisses des écoles servent près de 23 millions de repas par an. 80 % des élèves du premier degré déjeunent à la cantine. En plus de la restauration du 1er degré, les Caisses des écoles sont également chargées de la restauration de certains collèges et de quelques lycées. Lorsque les demandes d'inscription sont supérieures au nombre de places disponibles, la Médiatrice s'assure que toutes les solutions ont bien été envisagées pour apporter une réponse adaptée au problème rencontré.

JE PRÉFÈRE DÉJEUNER À LA CANTINE

Les parents de plusieurs collégiens ont alerté la Médiatrice sur le refus opposé à leur demande d'inscription de leurs enfants à la demi-pension pour la rentrée.

La Direction des Affaires Scolaires (DASCO) de la Ville de Paris précise à la Médiatrice que l'établissement a reçu 490 demandes pour 420 places disponibles sur la plage horaire du déjeuner. Parmi les dossiers retenus, la direction du collège a tout d'abord sélectionné ceux des élèves des classes de 6e et de 5e. Les places restantes ont ensuite été accordées aux boursiers et aux jeunes dont le domicile est le plus éloigné de l'établissement. Enfin, les familles, dont la demande n'a pu être satisfaite, en ont été averties par courrier dès l'été. Elles ont été invitées à prendre de nouveau contact avec le collège à la rentrée afin de bénéficier des places éventuellement vacantes.

Souhaitant être informée de l'évolution de ce dossier, la Médiatrice s'est rapprochée de la DASCO peu après la rentrée scolaire. Il lui a été précisé qu'en raison des désistements, des inscriptions occasionnelles et des absences, l'établissement a pu accueillir l'ensemble des collégiens ayant demandé leur inscription à la demi-pension.

En 2008, le Conseil de Paris a adopté une grille tarifaire unique pour la restauration scolaire dans les vingt arrondissements. Cette réforme fixe huit prix différents par repas, calculés en fonction des revenus et de la composition familiale. L'évolution de la situation familiale peut amener l'un des parents à solliciter une révision tarifaire. Cette demande peut être source de litige en fonction des situations.

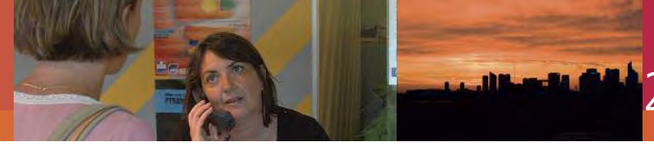
FRAIS DE CANTINE SCOLAIRE

Madame G, de nationalité étrangère, doit faire face à une chute brutale de ses revenus en raison de son licenciement soudain par son employeur, l'ambassade d'un pays en proie à des bouleversements politiques.

Elle s'adresse à la Caisse des écoles de son arrondissement pour bénéficier d'un tarif de restauration scolaire moins élevé pour son enfant. Sa demande est rejetée au motif qu'elle ne peut fournir aucun document attestant de sa nouvelle situation professionnelle du fait de la spécificité de son contrat de travail.

En réponse aux démarches de la Médiatrice et compte tenu de cette situation exceptionnelle, le Directeur de la Caisse des écoles accepte d'appliquer la tranche tarifaire la plus faible avec effet rétroactif.





HABITAT ET LOGEMENT



Au regard des fortes attentes des Parisiens dans ce domaine, le choix du thème principal du rapport de 2011 s'était porté sur l'habitat social à Paris. Les requêtes qui parviennent à la Médiatrice chaque année ne cessent de croître sur ce sujet. Entre les années 2009 et 2012, les réclamations en lien avec cette problématique ont connu une hausse avoisinant 70 %.

Le logement demeure en effet une préoccupation majeure des Parisiens, toujours plus forte, d'autant que dans la capitale, la demande se fait plus sentir qu'ailleurs.

Au 1er janvier 2012, 255 000 logements sont gérés sur le territoire parisien par les bailleurs sociaux, c'est-à-dire quelque 560 000 personnes (soit environ 25 % de la population parisienne). Bien que la Ville de Paris, située en secteur tendu, réalise des efforts considérables, il faut rappeler que la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains (SRU) fixe à 20 % le nombre de logements sociaux pour l'agglomération parisienne.

Dans un contexte de crise, le poste "logement" du budget des ménages, c'est-à-dire, la part du revenu consacrée aux dépenses de logement pèse beaucoup. Chaque année, le loyer et les charges mais également le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)[1] donnent lieu à de nombreuses contestations de la part des locataires du parc social parisien.

Les différends relatifs aux demandes d'attribution de logements sociaux n'entrent pas dans le champ de compétences de la Médiatrice de la Ville de Paris.

Au 31 décembre 2011, environ 96 000 ménages parisiens étaient demandeurs d'un logement social à Paris, dont 20 500 résident déjà dans le parc social[2]. Cette même année, 12 000 ménages ont obtenu ce type de logement.

Le Code de la construction et de l'habitation prévoit que les logements sociaux sont attribués à des ménages dont les revenus ne dépassent pas certains plafonds définis chaque année en fonction de la catégorie du logement[3] (Prêt Locatif Aidé d'Intégration - PLAI, Prêt Locatif à Usage Social - PLUS, Prêt Locatif Social - PLS et le Prêt Locatif Intermédiaire - PLI) et de la variation annuelle de l'Indice de Révision des Loyers (IRL).



[1] Le SLS est un dispositif visant à rétablir un équilibre entre les locataires qui perçoivent des ressources supérieures à 20 % des plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement HLM et les locataires qui répondent strictement aux critères d'accès au logement social.

[2] Informations extraites du document "L'accès au logement social à Paris. Analyse de la demande de logement social et bilan des propositions et des attributions de logements sociaux à Paris en 2011" APUR - septembre 2012.

[3] Pour plus d'informations, cf. page 42 du rapport d'activité de la Médiatrice de la Ville de Paris 2011.

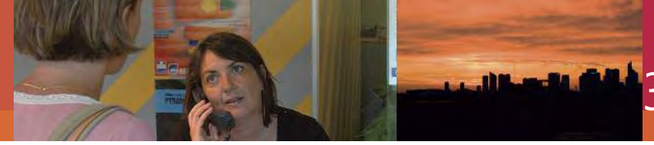
UNE BAISSE DE RESSOURCES ANTICIPÉE

Monsieur N, à la retraite depuis quelques mois, souhaite obtenir un logement social. Sa demande, bien que présentée à plusieurs reprises en commission pour un logement de la catégorie Logement Locatif Intermédiaire (LLI), a été refusée au motif que ses ressources de l'année 2010 étaient supérieures aux plafonds d'attribution d'un logement social (en l'espèce, les plafonds de ressources applicables sont ceux des logements de catégorie Prêt Locatif Social - PLS).

Monsieur N décide alors de saisir la Médiatrice en faisant valoir qu'il est à la retraite depuis le 1er février 2012 et que ses revenus actuels ont diminué par rapport à ceux de l'année 2010. Ses ressources lui permettraient alors d'accéder à la catégorie des logements PLS, mais les bailleurs sociaux ne tiennent compte que des revenus de l'année N-2. Toutefois, la réglementation prévoit qu'il est possible de tenir compte des revenus des douze derniers mois, s'ils sont inférieurs d'au moins 10 % par rapport à ceux de l'année N-2. Cette diminution doit être justifiée par tous moyens, à l'exception d'une attestation sur l'honneur.

La Médiatrice confirme alors à Monsieur N que, bien qu'ayant subi une diminution de ses ressources depuis son récent départ à la retraite, il ne remplit pas les conditions légales. Il ne peut alors bénéficier d'un logement dont la catégorie correspond à ses ressources actuelles.

Une des obligations du locataire consiste à s'acquitter de son loyer et de ses charges. Le paiement peut alors se faire en espèces, par chèque ou par virement automatique. Si le paiement par prélèvement automatique est le plus couramment utilisé, le bailleur ne peut pas pour autant l'imposer.



LE CHANGEMENT DU MODE DE PAIEMENT DU LOYER

Monsieur V informe la Médiatrice des difficultés qu'il rencontre avec son bailleur. En effet, à son arrivée, il avait opté pour le prélèvement mensuel de son loyer. Puis, quelques années plus tard, il a souhaité interrompre ce mode de paiement pour pouvoir s'acquitter de son loyer par chèque bancaire. Il a donc préalablement informé son bailleur de son choix et a parallèlement entrepris les démarches auprès de sa banque pour annuler l'autorisation de prélèvement établie au profit de son bailleur. Pour autant, sa demande n'a pas été prise en compte alors même que Monsieur V s'acquittait de son loyer par chèque chaque mois auprès du gardien de l'immeuble.

De fait, des prélèvements de loyers ont été rejetés par sa banque et ces incidents de paiement ont généré des frais de rejet de prélèvement d'un montant de 50 € que son bailleur avait imputé sur son compte locatif. Monsieur V a refusé de régler ces frais, estimant qu'il avait préalablement informé le bailleur et qu'il avait réglé son loyer par chèque auprès du gardien dans les délais impartis. Par ailleurs, Monsieur V avait reçu une lettre de son bailleur lui indiquant qu'il était dans l'impossibilité de modifier le mode de règlement de son loyer dans la mesure où il avait opté pour le prélèvement bancaire à son arrivée.

La Médiatrice a donc rappelé au bailleur qu'il était dans l'impossibilité d'imposer un paiement du loyer par prélèvement automatique sur le compte courant du locataire, qu'une telle clause figurant dans un contrat serait d'ailleurs considérée comme nulle. Monsieur V conserve légitimement le droit de changer de mode de règlement au cours du bail. Suite à la démarche de la Médiatrice, le bailleur a donc remboursé les frais à Monsieur V.

Au cours du bail, l'évolution de la situation familiale ou financière des locataires du parc social peut induire une révision du loyer, qui prend alors la forme du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS). Cette mesure a pour objectif d'inciter à la mobilité résidentielle les ménages les plus favorisés, tout en maintenant le principe de mixité sociale.

APPLICATION ZÉLÉE D'UN SURLOYER

Monsieur X, locataire d'un logement social, s'est marié l'année dernière avec une personne d'origine étrangère, qui vivait jusqu'alors dans son pays d'origine. Depuis qu'elle est venue rejoindre Monsieur X, ce dernier a déclaré sa présence à son bailleur.

Lors de la constitution du dossier SLS, Monsieur X a précisé que son épouse ne disposait pas de l'avis d'imposition de l'année précédente bien qu'elle ait travaillé dans son pays d'origine et qu'une régularisation soit en cours auprès des services fiscaux.

Toutefois, comme le locataire n'a pu fournir ce document dans le délai imparti, le bailleur a décidé d'appliquer le supplément de loyer forfaitaire. L'intervention de la Médiatrice ayant permis de mettre en avant la bonne foi de Monsieur X et de son épouse, au regard de la situation exceptionnelle, le bailleur décide finalement d'attendre la transmission du justificatif des impôts de Madame X et renonce donc à l'application du taux maximum du SLS.



LA GESTION DU BAIL

La gestion locative consiste à s'assurer du bon déroulement quotidien de la location (perception des loyers, délivrance des quittances, réparations, régularisation des charges...). Cette gestion, chez les différents bailleurs sociaux parisiens, est effectuée par les agences de proximité.

Elle concerne également les modifications de bail, notamment consécutives au mariage. La loi du 6 juillet 1989, qui tend à améliorer les rapports locatifs, oblige le locataire à informer le bailleur de sa situation matrimoniale. En cas de mariage en cours de contrat, il est tenu d'en informer le propriétaire par lettre recommandée. Tout conjoint devient alors de fait co-titulaire du bail et peut à tout moment faire jouer ses droits au regard du propriétaire.

Au regard du Pacte Civil de Solidarité (PACS), les conséquences juridiques se révèlent sensiblement différentes dès lors que le bail est signé au nom d'un des concubins pacsés ou au nom des deux personnes.

En effet, si le PACS est antérieur à la conclusion du bail, les partenaires signataires sont tous deux considérés comme co-titulaires du bail, avec tous les droits et les devoirs liés à ce statut. En cas d'abandon de domicile ou de décès d'un des partenaires, le bail se poursuit alors au profit du le colocataire restant.

Par contre, lorsque le PACS intervient en cours de bail, seul le signataire du contrat est considéré comme locataire en titre. Toutefois, la solidarité joue entre les partenaires, et ce, jusqu'à l'éventuelle résiliation du PACS. En cas d'abandon de domicile ou de décès du titulaire du bail, sa ou son partenaire peut prétendre au bénéfice de la poursuite du bail.

Toutefois, si des ascendants, descendants ou personnes à charge du titulaire du bail vivaient avec lui au moins un an avant la date du décès ou de l'abandon du domicile, ces personnes peuvent également demander le maintien du bail à leur profit. Dans l'hypothèse d'un conflit entre ces potentiels bénéficiaires, le Tribunal d'Instance serait alors chargé d'attribuer le logement à l'un d'entre eux au regard des intérêts en présence.

Cependant, le refus de reconnaissance par le bailleur d'un mariage célébré à l'étranger peut parfois entraîner des difficultés.



POUR LE MEILLEUR ET POUR LE PIRE !

Madame S fait part à la Médiatrice du litige qui l'oppose à son bailleur social qui refuse de prendre en considération son mariage célébré à l'étranger et continue de lui appliquer un SLS. En effet, le bailleur indique à Madame S que ses services ne prendront en compte sa nouvelle situation matrimoniale que lorsqu'elle aura effectué des démarches auprès du ministère des Affaires étrangères, afin que son acte de mariage soit transcrit dans les registres de l'état civil français.

La Médiatrice indique alors au bailleur que, selon les dispositions de l'article 171-5 du Code civil, cette procédure n'est obligatoire que si l'un des deux époux au moins est de nationalité française. Or, Madame S et son conjoint sont tous deux de nationalité étrangère.

Le bailleur accepte donc de régulariser la situation des époux S en cessant de leur appliquer un surloyer et en procédant au remboursement du trop perçu.

Lorsqu'un bailleur social se rend acquéreur d'un immeuble initialement géré par un bailleur privé, un régime juridique de location spécifique s'applique pour lequel le bailleur signe une convention avec l'État, en contrepartie d'une aide qu'il a obtenue. Il s'ensuit une modification du loyer applicable aux locataires de l'immeuble considéré.

RACHAT D'UN IMMEUBLE PAR UN BAILLEUR SOCIAL

Initialement géré par un bailleur privé, l'immeuble de Monsieur B a été acquis par un bailleur social. Monsieur B ne comprenait donc pas les raisons pour lesquelles son loyer demeurait si élevé (700 €).

Monsieur B, qui avait perdu son emploi, n'arrivait plus à s'acquitter de ses loyers et avait cumulé une dette locative de près de 3 000 €.

Monsieur B a donc sollicité son bailleur pour connaître le type de conventionnement de son immeuble. Cette information, déterminante pour la révision du montant de son loyer, ne lui aurait jamais été communiquée.

Suite à la démarche de la Médiatrice, il est donc apparu que durant plusieurs années, le bailleur facturait indûment un loyer qui ne tenait pas compte du conventionnement de l'immeuble.

Les services du bailleur ont donc procédé à la révision de son loyer afin de déterminer le trop-perçu à rembourser, déduction faite de l'allocation logement versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).



LOCATAIRES, BAILLEURS : QUI FAIT QUOI ?

Le propriétaire, conformément à la loi, doit remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé du locataire. Le propriétaire a également une obligation d'entretien, de réparation et de fonctionnement. Cependant, le locataire doit lui aussi veiller à l'entretien courant de son logement et de ses équipements mentionnés dans le bail. Il doit également réparer les dégradations qu'il a causées, à moins de prouver qu'elles sont dues à la vétusté. Ainsi, le décret du 26 août 1987 liste les réparations auxquelles le locataire est soumis.

UN LOCATAIRE PEU SOIGNEUX

Monsieur D, locataire d'un appartement dans le parc social, demande à son bailleur le remplacement, pour cause de vétusté, de l'évier, du meuble situé sous l'évier, et des portes coulissantes des placards de l'entrée et dans l'une des chambres de son logement.

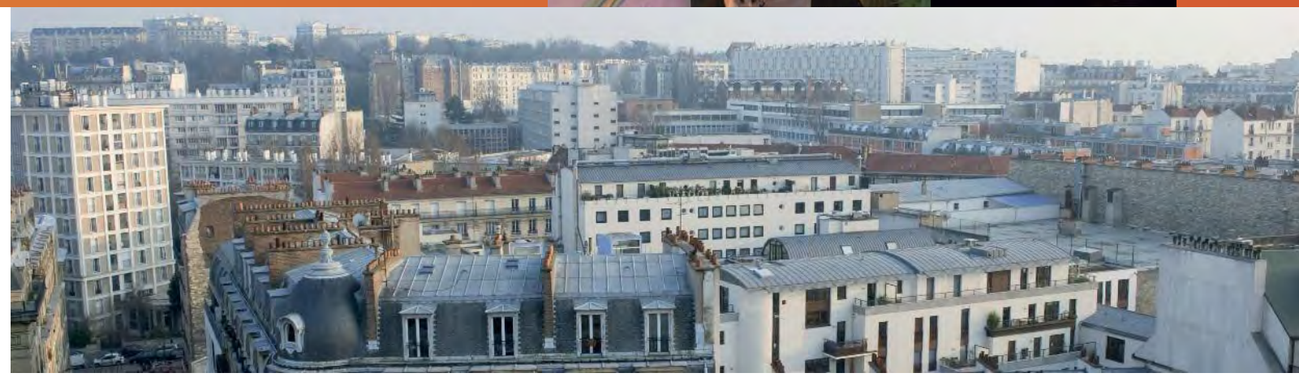
Cette demande a fait l'objet d'un refus de la part du bailleur par courrier auquel était joint un dépliant explicatif indiquant la nature de certains travaux d'entretien, de réparation ou de remplacement incombant respectivement au locataire et au bailleur. Selon le bailleur, les travaux demandés sont d'ordre locatif et celui-ci précise que l'entretien et/ou le remplacement de ces équipements est à la charge du locataire, sans faire mention de l'évier lui même.

L'intéressé décide de faire appel à la Médiatrice en précisant que, locataire depuis plus de 20 ans, il estime que le remplacement de l'évier, du meuble sous évier et des portes coulissantes des placards est rendu nécessaire par leur vétusté.

Le bailleur indique alors qu'une visite du logement a permis de constater le bon état de l'évier et de la robinetterie.
Les dégradations du joint autour de l'évier et des portes des différents placards sont simplement dues à un mauvais entretien et sont donc d'origine locative. Ainsi, il a été précisé au locataire que ces réparations étaient à sa charge.







Le propriétaire doit garantir au locataire la jouissance paisible de son logement et doit lui-même s'interdire tout agissement qui pourrait le gêner. Le bailleur demeure en effet responsable pendant toute la durée du bail de la bonne qualité du bien. En contrepartie, le locataire doit respecter le règlement intérieur de l'immeuble et supporter les travaux nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal du logement.

UN BALLON D'EAU CHAUDE BIEN ENCOMBRANT

Madame H s'oppose à son bailleur concernant les nuisances provoquées par son ballon d'eau chaude, assez volumineux et installé dans sa chambre, à l'origine de nuisances sonores qui perturbent son sommeil.
Elle a demandé au bailleur la dépose de l'appareil afin de l'installer dans une autre pièce et, face au refus du propriétaire, fait appel à la Médiatrice.

Le bailleur précise qu'une distance minimale est à respecter entre un équipement électrique et la douche. Or, l'exiguïté de la salle d'eau ne permet pas l'installation du ballon.
Les dimensions et l'ameublement de la cuisine empêchent également tout aménagement dans ce sens. Par ailleurs, l'entrée du logement ne peut davantage accueillir l'appareil. Enfin, le remplacement du ballon d'eau chaude par un équipement de moindre dimension ne peut être envisagé car cette solution risquerait de réduire le confort de Madame H, en raison d'un volume d'eau chaude inadapté à ses besoins.

Pour tenter de satisfaire au mieux la demande de Madame H, le bailleur propose alors d'installer un coffrage menuisé isolant autour du ballon, seule solution susceptible de régler la situation.

Au regard des impossibilités techniques et de la volonté du bailleur à résoudre ce problème, la Médiatrice invite Madame H à accepter cette proposition mais celle-ci n'a pas souhaité y donner suite.

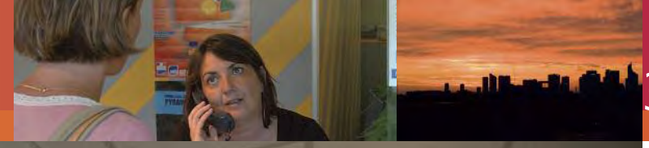


LES AIDES À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Être propriétaire d'un logement à Paris ne signifie pas pour autant se trouver à l'abri du besoin. Face à la dégradation de l'habitat ou quand d'importants travaux d'accessibilité deviennent nécessaires, certains se tournent vers la collectivité pour obtenir une aide, la plupart du temps en contactant le PACT Paris (Protection Amélioration Conservation Transformation de l'habitat), qui joue un rôle de conseil et d'aide à la constitution du dossier de demande de financement.

En effet, l'État a confié au département de Paris, par délégation de compétences, l'attribution des aides publiques en faveur du logement social et de l'habitat privé. La convention actuelle, couvrant la période 2011-2016, prévoit la gestion d'une enveloppe globale de 95 millions d'euros de crédits délégués par l'Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat (ANAH) au département au titre de l'amélioration de l'habitat privé.

Le montant total des crédits mobilisés, complétés par les interventions propres de la collectivité parisienne, est évalué à 147 millions d'euros. Le programme d'action territoriale constitue le support opérationnel de la collectivité pour la gestion des aides publiques en faveur de la rénovation de l'habitat privé par le département de Paris. Il précise les strictes conditions de recevabilité des demandes en fonction, notamment, des revenus des propriétaires occupants concernés ou du coefficient de dégradation du bâti.





DES CRITÈRES D'ATTRIBUTION STRICTS

Madame T est propriétaire-occupante d'un petit appartement au sein d'une copropriété nécessitant d'importants travaux de rénovation. Ses revenus irréguliers risquent de ne pas lui permettre de faire face à sa quote-part. Aussi, elle a déposé un dossier de demande d'aide à l'amélioration de l'habitat auprès du PACT Paris.
Les services du PACT, au terme de plusieurs mois d'instruction, informent Madame T qu'elle ne peut prétendre au type d'aide sollicité. Elle fait appel par conséquent à la Médiatrice.

Des renseignements recueillis, il apparaît que les revenus de Madame T dépassent le plafond d'attribution fixé par l'ANAH et la Ville de Paris. Toutefois, l'adoption d'une nouvelle convention entre l'État et la collectivité parisienne pour la période 2011-2016, survenue en cours d'instruction du dossier, a introduit un nouveau critère de dégradation du bâti permettant, le cas échéant, d'accéder à certaines aides financières en cas de dépassement du plafond. Cependant, le coefficient de dégradation constaté par l'architecte missionné par le PACT est inférieur à celui fixé par la convention ; c'est la raison pour laquelle le dossier de Madame T a été jugé non recevable, une deuxième fois.

Dans ces conditions, la Médiatrice n'a pu qu'entériner la décision du PACT Paris car Madame T ne remplissait pas les critères requis pour prétendre à un financement du PACT Paris.

La collectivité parisienne accorde, en plus des fonds délégués par l'État, des aides spécifiques pour l'amélioration de l'habitat privé, notamment par le biais de l'aide à l'amélioration de l'habitat prévue au sein du règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative.

Toutefois, les aides ne peuvent pallier les problèmes financiers chroniques d'une copropriété lorsque plusieurs propriétaires sont défaillants, et suppléer ainsi totalement aux financements privés.



RÉHABILITATION D'IMMEUBLE

Madame V est copropriétaire de l'immeuble où elle réside. Elle saisit la Médiatrice en son nom propre mais aussi au nom de tous les copropriétaires du bâtiment.

L'immeuble est très délabré et a déjà bénéficié de deux programmes de réhabilitation, avec l'appui du PACT Paris. Une demande des copropriétaires pour pouvoir intégrer une nouvelle opération de réhabilitation a été rejetée.

Après instruction de leur requête, la Médiatrice explique aux copropriétaires qu'ils ne peuvent bénéficier d'une troisième opération de réhabilitation de leur immeuble, d'autant plus qu'ils n'ont pu participer financièrement, du fait d'une trésorerie très déficiente, à hauteur du montant qui leur avait été demandé, et bien que la collectivité ait déjà pris en charge plus de 50 % du coût des travaux de réhabilitation.

SOCIAL

En octobre 2012, le Conseil de Paris a adopté un nouveau règlement départemental d'aide sociale relatif aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. Ce document référence l'ensemble des dispositifs d'aide sociale légale, relevant de la compétence des départements, qui représente un budget annuel de 482 millions d'euros dans la capitale, et comprend par exemple la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ou les aides pour l'hébergement des personnes âgées. En outre, ce document précise certaines dispositions propres aux aides facultatives et extra-légales spécifiques à Paris.

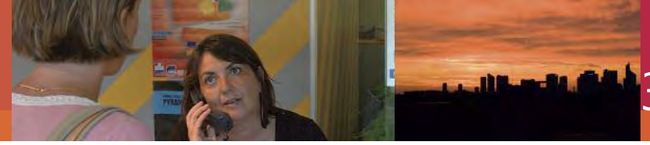
Le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative a également été révisé et prévoit à présent, notamment, le transfert des cartes Émeraude et Améthyste sur le Passe Navigo, permettant ainsi son remplacement en cas de vol, et facilitant la manipulation du titre de transport pour les personnes âgées et/ou handicapées. Cette réforme rejoint les préoccupations de la Médiatrice en lien avec des réclamations sur ces points qui lui ont été, par le passé, adressées à plusieurs reprises. (cf. notamment page 25 du rapport 2011).



Par ailleurs, le Département de Paris met également en œuvre des moyens afin de favoriser le retour à l'emploi de personnes qui en sont dépourvues. Il participe ainsi globalement au service public de l'emploi.

EMPLOI ET INSERTION

L'action spécifique menée par le Département de Paris en direction des demandeurs d'emploi parisiens peut prendre différentes formes : embauche directe de contrats aidés (Paris est le premier employeur de ce type de contrats en Île-de-France), soutien à la création d'emploi, dispositifs parisiens d'accompagnement à la recherche d'emploi, soutien à la formation professionnelle qualifiante dans le cadre du Programme Départemental d'Accès à l'Emploi (PDAE). Une aide peut également être apportée au développement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et plus particulièrement aux auto-entrepreneurs.



PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE FACULTATIVE ET AUTO-ENTREPRISE

Monsieur H est auto-entrepreneur depuis quelques années et ses revenus sont encore modestes. À ce titre, il sollicite le bénéfice de l'aide Paris Logement afin de contribuer à ses dépenses locatives. Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) a rejeté sa demande, au motif que ses revenus déclarés étaient supérieurs au plafond établi par le Conseil de Paris.

Or, la Médiatrice observe que les "revenus industriels et commerciaux professionnels déclarés" retenus par le CASVP correspondent au chiffre d'affaire de l'entreprise de Monsieur H mais non aux bénéfices qu'il a réalisés, et que cette mesure est de nature à pénaliser les personnes ayant le statut d'auto-entrepreneurs.

Après nouvel examen de cette situation et consultation des services fiscaux, le CASVP accepte de prendre en compte les revenus nets des auto-entrepreneurs pour le calcul de l'accès aux prestations facultatives. Le bénéfice de l'aide Paris Logement est attribué à Monsieur H à la date de sa première demande.





Le Programme Départemental d'Accès à l'Emploi (PDAE), élaboré annuellement, permet à des demandeurs d'emploi d'acquérir des compétences dans le cadre de formations spécifiques et adaptées qui leur permettront de valoriser leur candidature sur le marché de l'emploi. Certaines formations sont réservées aux bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), public jugé prioritaire.

RSA JEUNE ET STAGE PROFESSIONNEL QUALIFIANT

Monsieur Y, âgé de moins de 25 ans, a travaillé plusieurs mois à temps complet mais se retrouve désormais sans emploi. Il fait une demande de RSA Jeune, estimant y avoir droit. Parallèlement, suivi par les services de Pôle Emploi, il a connaissance d'une formation proposée correspondant à son projet professionnel (devenir chauffeur de poids lourds), mais ouverte uniquement aux bénéficiaires du RSA.
Sa demande de RSA Jeune est rejetée au motif qu'il n'a pas suffisamment de mois d'activité.
Or, ses congés payés ne semblent pas avoir été pris en compte au titre de l'activité passée.

Après vérification, la Médiatrice intervient pour que la demande de Monsieur Y soit reconsidérée et que la période travaillée soit de nouveau calculée. Monsieur Y obtient finalement le RSA Jeune, ce qui lui permet de s'inscrire dans la formation visée.

Ces stages de formation, dont le nombre de places offertes est bien inférieur à la demande, sont ouverts de manière rigoureuse aux demandeurs d'emploi, et nécessitent de leur part assiduité et motivation. Toutefois, l'application de tels principes n'est pas stricte et les situations sont évaluées au cas par cas.

DES RETARDS LOURDS DE CONSÉQUENCES

Monsieur R suivait une formation d'aide cuisinier financée par le Département de Paris dans le cadre du Programme Départemental d'Accès à l'Emploi (PDAE). Outre la prise en charge de cette formation d'un coût de 3 500 €, Monsieur R bénéficiait également d'une bourse départementale de formation professionnelle mensuelle d'un montant de 800 €.

L'organisme de formation a décidé de mettre un terme au stage de Monsieur R au motif qu'il cumulait de nombreux retards et qu'il s'était montré irrespectueux et menaçant à l'égard du personnel enseignant. Si Monsieur R reconnait quelques retards, qu'il prétend d'ailleurs avoir justifiés, il mentionne que le personnel de l'organisme de formation aurait changé d'attitude à son égard dès lors qu'il aurait eu connaissance d'éléments personnels qui pouvaient lui être préjudiciables.

L'intéressé considérait alors ce renvoi comme injustifié et avait souhaité poursuivre sa formation dans un autre établissement afin d'assurer son avenir professionnel. L'organisme de formation lui ayant refusé cette possibilité, il se tourne alors vers la Médiatrice.

Suite à sa démarche, il apparaît que la décision de radiation a été motivée par des retards répétés, des absences injustifiées et inexcusées. Or, le règlement du PDAE prévoit une obligation d'assiduité pour le stagiaire.

Par cette décision, Monsieur R ne pouvait donc plus prétendre au dispositif de formation proposé par le Département de Paris pour les deux années à venir. Par ailleurs, conformément à la convention individuelle de formation, il était également prévu qu'en cas d'abandon injustifié ou de renvoi, le stagiaire était tenu de rembourser au Département de Paris le montant de la bourse perçue depuis le début du stage ainsi que le coût de celui-ci. Concernant le dispositif de formation propre au Département de Paris, Monsieur R ne pourra plus en bénéficier durant deux ans. À défaut, il pourra solliciter celui du Conseil Régional d'Île-de-France. Toutefois, à titre dérogatoire, Monsieur R a été exonéré du remboursement du coût de sa formation et du montant de la bourse au regard de sa situation financière.



L'insertion sociale et professionnelle, via le retour à l'emploi, est favorisée par la collectivité parisienne en vertu du principe d'égalité pour que les citoyens bénéficient d'une chance d'accéder à une qualité de vie équivalente. Cela passe, dès l'enfance, par des politiques favorisant une scolarité et un accès aux loisirs non discriminant et permettant de s'adapter aux éventuelles situations de handicap.

VIGILANCE POUR LES ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Les centres Loisirs Pluriel se sont donné pour but de favoriser, dès le plus jeune âge, la rencontre et le partage d'activités de loisirs et de vacances entre enfants porteurs de handicaps et enfants valides.

À Paris, depuis 2004, neuf centres de ce type ont été mis en place et subventionnés par la collectivité. Ils sont ouverts aux enfants de 3 à 13 ans révolus, scolarisés ou domiciliés à Paris. Des animateurs qualifiés accueillent les enfants le mercredi et pendant les vacances scolaires, et organisent des activités en petits groupes mixtes.

Le fonctionnement de ce type de centres, pour lesquels la demande est plus forte que l'offre, ne se fait pas sans difficultés, mais l'intérêt de l'enfant est toujours le premier critère pris en considération.



La Ville de Paris veille également à éviter toute discrimination vis-à-vis des enfants souffrant de handicap, y compris lors des activités ludiques pour lesquelles elle accorde des subventions.

UNE PRIORITÉ D'ACCÈS NON RECONNUE

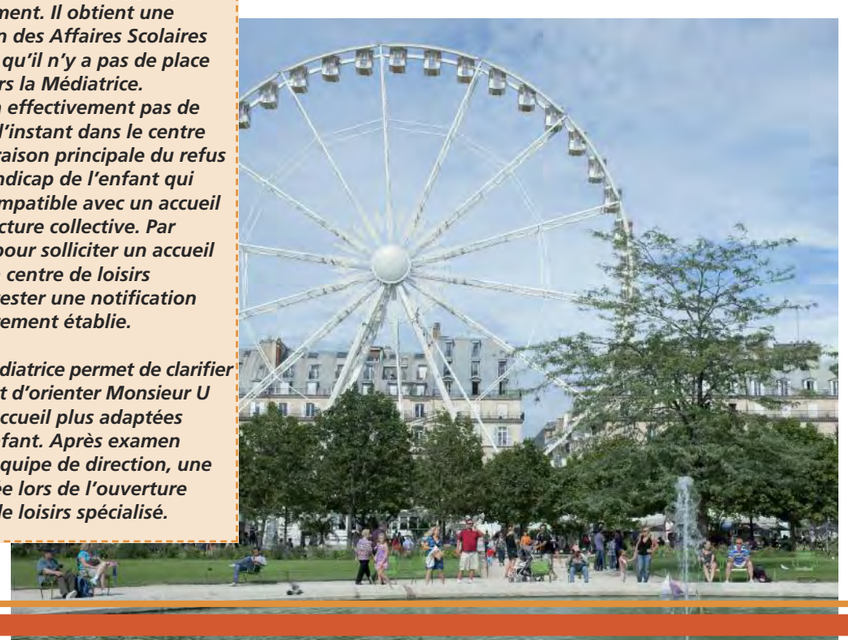
Madame G s'est rendue à un évènement artistique avec son fils, atteint d'un handicap moteur. Compte tenu de la forte affluence, elle a présenté la carte de reconnaissance de handicap de son fils au personnel de la manifestation afin de bénéficier d'une priorité d'accès aux activités proposées et d'éviter ainsi la file d'attente. Face au refus des employés, elle a quitté la manifestation sans que son fils ait pu participer à une seule animation.

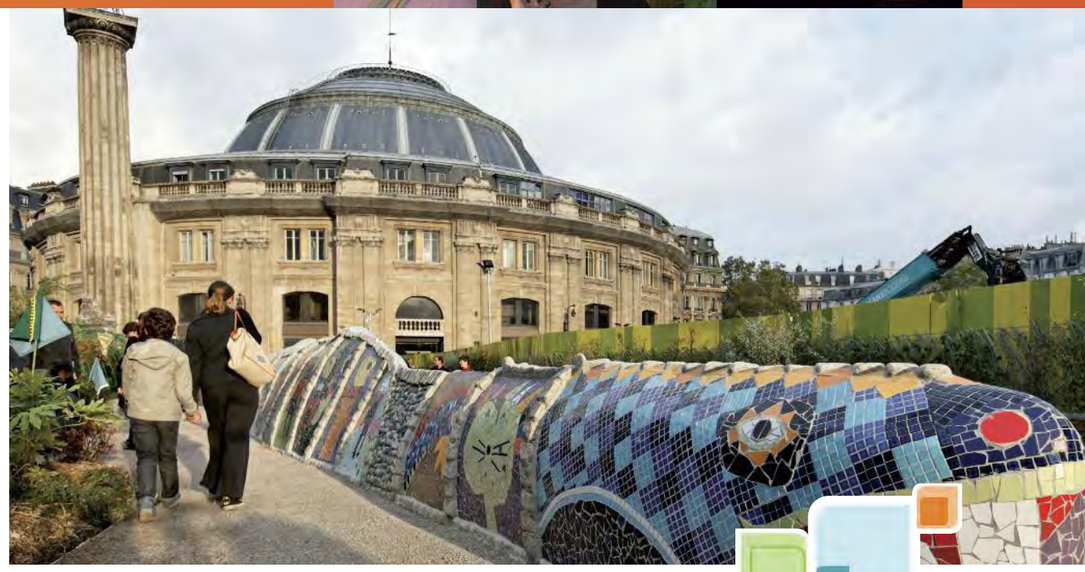
Informé de cette situation par la Médiatrice, l'organisateur de l'évènement a présenté des excuses à Madame G pour l'incident survenu alors que des consignes avaient été données afin de garantir un bon accueil des personnes en situation de handicap. Il lui a adressé un chèque d'un montant correspondant au remboursement des deux entrées dont elle s'était acquittée.

ADMISSION D'UN ENFANT DANS UN CENTRE DE LOISIRS SPÉCIALISÉ

Monsieur U a un fils de 10 ans souffrant d'un lourd handicap, qui fréquente un centre de loisirs spécialisé accueillant enfants valides et enfants handicapés. Ce centre étant loin de son domicile, il demande à ce que son enfant puisse intégrer un centre du même type, plus proche géographiquement. Il obtient une réponse de la Direction des Affaires Scolaires (DASCO) lui indiquant qu'il n'y a pas de place disponible. Il saisit alors la Médiatrice.
Il s'avère que, s'il n'y a effectivement pas de place disponible pour l'instant dans le centre de loisirs souhaité, la raison principale du refus tient au trop lourd handicap de l'enfant qui paraît difficilement compatible avec un accueil sécurisé dans une structure collective. Par ailleurs, la procédure pour solliciter un accueil d'enfant handicapé en centre de loisirs spécialisé et pour contester une notification de refus n'est pas clairement établie.

L'intervention de la Médiatrice permet de clarifier le mode d'inscription et d'orienter Monsieur U vers des structures d'accueil plus adaptées au handicap de son enfant. Après examen de la situation avec l'équipe de direction, une place lui a été proposée lors de l'ouverture d'un nouveau centre de loisirs spécialisé.





COMPTABILITÉ ET MARCHÉS PUBLICS

CHARTE DE DÉONTOLOGIE ACHATS

La Ville de Paris est soumise, comme toutes les collectivités territoriales et organismes publics, à une législation stricte encadrant ses opérations financières. De la préparation du budget de l'année suivante au vote d'une subvention à une association, en passant par la tarification fixée par les crèches municipales pour l'accueil des enfants, des contrôles doivent valider chaque opération et plusieurs services sont conduits à intervenir entre la commande passée à un prestataire et le mandat administratif émis pour que le compte de celui-ci soit crédité.

Chaque acte d'exécution du budget (en recette ou en dépense) doit se conformer à la procédure prévue par le règlement général de la comptabilité publique. C'est la Direction Régionale des Finances publiques (DRFIP) d'Île-de-France et du Département de Paris qui assure le rôle de comptable public pour la collectivité parisienne. Le circuit de chaque opération est donc complexe.

DES FACTURATIONS LITIGIEUSES

Un changement de délégataire, l'évolution d'une réglementation entraînant la révision d'une tarification, des erreurs de facturation sont susceptibles de laisser certains usagers perplexes. Ceux qui saisissent alors la Médiatrice attendent une résolution rapide de leur litige mais aussi des explications.

CHANGEMENT DE DÉLÉGATAIRE

Monsieur P s'est inscrit en juin 2010, à une activité de théâtre pour la saison scolaire 2010/2011. Son chèque a été encaissé et une facture lui a été transmise. Cependant, à la rentrée, ces cours ont été annulés par le centre d'animation.

Monsieur P, souhaitant obtenir le remboursement de cet abonnement, a effectué plusieurs demandes auprès du centre d'animation mais n'a jamais reçu de réponse. Il a donc saisi la Médiatrice pour connaître les démarches à effectuer.

La Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) indique qu'à l'échéance du marché public de gestion du centre, un nouvel organisme a été désigné pour gérer cet établissement. Un dysfonctionnement dans le traitement des pré-inscriptions effectué en juin a causé l'encaissement à tort de certains chèques et les démarches d'annulation puis de remboursement ont pris beaucoup de temps.

La démarche de la Médiatrice a permis à Monsieur P d'être remboursé.



L'accès aux services payants proposés par la collectivité est soumis à une participation familiale proportionnelle aux revenus de chaque foyer (le quotient familial), dont les modalités de calcul sont établies par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF). Une tarification correspondante est votée par le Conseil de Paris et est régulièrement révisée. Dans ce cas de figure encore, certains usagers ne comprennent pas les raisons d'une évolution des factures qui leur sont adressées.

RÉVISION TARIFAIRE

Madame B fait garder son fils dans une crèche municipale. Elle a cumulé une importante dette de frais de garde, ayant omis certains versements, et en contestant d'autres, car elle aurait remarqué une augmentation rétroactive du montant de sa participation familiale sans qu'elle en ait été préalablement avisée. Ainsi, elle a sollicité des explications auprès de la Direction des Familles et de la Petite Enfance (DFPE), gestionnaire de l'établissement, sans parvenir à obtenir de réponse à ses interrogations.

La Médiatrice saisit alors la DFPE, qui lui précise que la participation familiale est établie par la CNAF en fonction des ressources, avant abattement de l'année N-2 et de la composition de la famille. Suite à une délibération du Conseil de Paris, la tarification a été révisée avec effet au 1er septembre 2010. Les revenus de Madame B ayant en outre augmenté entre l'année 2007 et l'année 2008, le montant de sa participation a également progressé.
La DFPE conteste cependant toute rétroactivité de ces mesures et maintient le montant de la dette de Madame B.

Compte tenu de ces éléments, la Médiatrice a donc confirmé la position de la Ville de Paris et a invité Madame B à se rapprocher de la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) afin de solliciter un échéancier lui permettant de s'acquitter par mensualité de sa dette.

Le service Facil'Familles a été mis en place par la collectivité parisienne dans le but de simplifier les démarches des familles qui doivent payer des prestations assurées par plusieurs acteurs différents : centres de loisirs, écoles, conservatoires, cours municipaux... La complexité des démarches demeure encore problématique pour certains cas particuliers (cf. page 57).

UNE MULTITUDE D'INTERVENANTS

Madame J fait appel à la Médiatrice car plusieurs de ses factures liées à la scolarisation de sa fille en école élémentaire comportent des erreurs relatives aux frais de restauration scolaire et aux activités en centre de loisirs. Certaines prestations ont été facturées à tort et Madame J a sollicité auprès du service Facil'Familles le remboursement des sommes indûment perçues.

La Médiatrice lui précise tout d'abord que la facturation des activités périscolaires implique plusieurs intervenants : c'est à la direction de l'établissement d'informer, d'une part, la Caisse des écoles de l'arrondissement du nombre de repas pris par les enfants et d'autre part, le service Facil'Familles de la fréquentation des études, ateliers bleus, goûters...
Ces services établissent ensuite les factures qui sont transmises aux familles, sur la base de ces éléments. Si une dette se constitue à défaut du règlement dans le délai fixé (ce qui était le cas, car Madame J avait refusé de payer certaines factures erronées), le recouvrement de ces dettes est assuré par la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP), comptable de la collectivité parisienne.

La direction de l'école de la fille de Madame J transmet à la Caisse des écoles et au service Facil'Familles un courrier précisant les modifications de facturation à effectuer. Ces deux services rectifient les factures litigieuses et en informent le comptable, qui prend ultérieurement contact avec Madame J afin de lui proposer une solution de remboursement.

LE PAIEMENT DES MARCHÉS PUBLICS

L'utilisation des deniers publics oblige les collectivités publiques à effectuer leurs achats via des marchés publics. Elles sont donc tenues de respecter certains principes, des règles et procédures issus du Code des marchés publics (CMP).

Le délai global de paiement d'un marché conclu par une collectivité territoriale ne peut excéder 30 jours. Confrontées à des retards de paiement, certaines entreprises ont fait appel à la Médiatrice pour tenter de débloquer leur situation.



RETARD DE PAIEMENT

L'entreprise O, spécialisée dans la restauration d'œuvres d'art, attributaire du marché pour la restauration d'un monument, n'avait toujours pas obtenu, près de deux ans après l'achèvement du chantier, le paiement de la facture adressée à la Ville de Paris.

Or, le montant de cette facture représentait une part conséquente du chiffre d'affaires annuel de cette entreprise, et le retard important dans ce règlement risquait de placer cette société en difficulté financière.

La Direction des Finances (DF) de la Ville de Paris a justifié ce retard auprès de la Médiatrice par la réorganisation administrative des services chargés de la liquidation des factures.

Le virement a depuis été effectué sur le compte bancaire de l'entreprise.

En cas de retard dans l'exécution des travaux, la Ville de Paris peut appliquer une pénalité, sanction encourue du simple fait de la constatation du retard. Tout dépassement du délai de paiement ouvre, de plein droit et sans autre formalité, au bénéfice d'intérêts moratoires pour le titulaire du marché ou le sous-traitant, à compter du jour suivant l'expiration du délai. La Médiatrice veille au respect de ce principe dans le traitement des réclamations qui lui sont soumises.

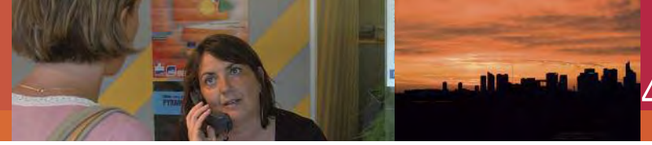
NON-PAIEMENT DU SOLDE D'UNE FACTURE

La société K a réalisé des travaux de remplacement de persiennes métalliques dans un immeuble, propriété de la Ville de Paris. Le paiement de cette prestation a fait l'objet d'un échelonnement et le dernier versement, représentant près de la moitié du total de la facture, n'a jamais été effectué sur le compte bancaire de l'entreprise.

À chaque nouvelle demande d'information du gérant, celui-ci a été avisé de l'engagement de recherches sur cette affaire. Lors de sa dernière relance, la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris a affirmé que le solde avait été définitivement réglé, ce que le gérant conteste.

La Médiatrice demande à la DLH de procéder au contrôle des paiements effectués pour ce contrat. Après vérification, la DLH indique que le dernier versement, bien qu'émis par la Ville de Paris, n'a jamais été crédité sur le compte de l'entreprise K par la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP) au motif que le taux de TVA de 5,5 % était erroné. Les règles en la matière ont en effet été modifiées et un taux de 19,6 % devait être appliqué au marché.

En réponse à son recours en médiation, le gérant a été reçu à la DLH pour définir les modalités de signature d'un contrat de transaction. Il a été convenu que l'indemnisation couvrirait l'ensemble du préjudice subi, c'est-à-dire le dernier paiement ainsi que les intérêts moratoires et, éventuellement, les frais financiers supportés par l'entreprise (frais bancaires...). Le règlement de l'indemnisation est intervenu quelques semaines plus tard, après validation par le Conseil de Paris.



CIMETIÈRES PARISIENS

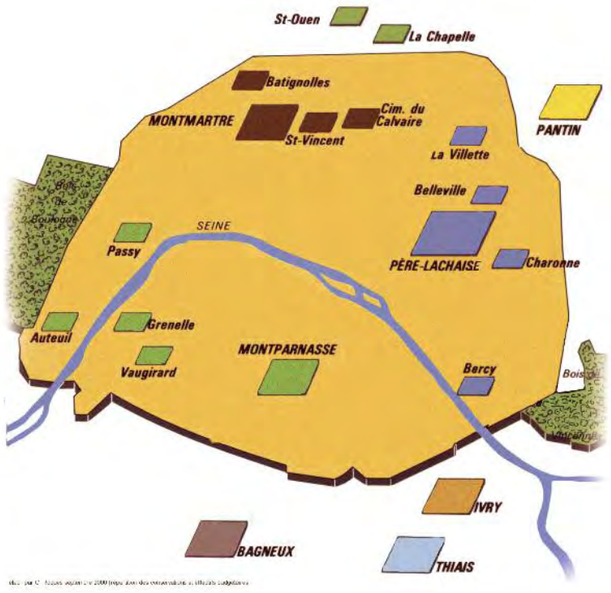




Les vingt cimetières parisiens sont avant tout des lieux de recueillement dédiés à la mémoire des disparus. Ils constituent aussi des espaces de verdure et de calme, d'une superficie totale d'environ 420 hectares, que la collectivité entreprend de préserver et valoriser.

Quatorze de ces nécropoles sont situées sur le territoire parisien et six sont implantées en proche banlieue. Les cimetières intra-muros sont saturés depuis le XIXe siècle et la collectivité parisienne a, pour cette raison, acquis des terrains situés à la périphérie. Aujourd'hui, le Bureau des concessions gère environ 634 000 concessions et 29 000 places de columbarium (bâtiment destiné au dépôt des urnes funéraires).

Le règlement général des cimetières parisiens réserve le droit d'être inhumé dans la capitale "aux personnes décédées à Paris, quel que soit leur domicile, aux personnes domiciliées à Paris mais décédées dans une autre commune et aux personnes qui ne sont pas domiciliées à Paris, mais qui ont droit à une sépulture de famille car celle-ci est déjà fondée dans un des cimetières parisiens".



Les familles ont la possibilité de choisir une sépulture correspondant aux dernières volontés des défunts (inhumation ou incinération, sépulture en pleine terre ou construction d'un caveau), selon les disponibilités de la nécropole envisagée.

Dans les cimetières extra-muros, qui comptent un potentiel d'environ 100 000 emplacements libres, il est possible d'acquérir une sépulture à l'avance. En 2012, les tarifs fixés par délibération du Conseil de Paris varient entre 13 430 € pour une concession perpétuelle de 2 m² dans un cimetière intra-muros et 3 354 € dans les cimetières parisiens de Pantin ou de Thiais.

Une urne peut être inhumée dans une concession de 1m² ou bien dans une case de columbarium. La Ville de Paris propose depuis peu quelques emplacements cinéraires en chapelle funéraire ayant fait l'objet d'une reprise administrative, et dont l'intérêt patrimonial justifiait la préservation. Les cendres peuvent par ailleurs être dispersées au sein d'un "Jardin du souvenir" tel que celui du cimetière du Père-Lachaise.



L'acquisition d'une concession et l'organisation des obsèques sont confiées, selon le choix des familles, à un entrepreneur de pompes funèbres privé ou bien aux services funéraires de la Ville de Paris. La société en charge de la cérémonie effectue ainsi toutes les démarches nécessaires, que ce soit auprès de la Mairie du lieu de décès (mise à jour du livret de famille, autorisation du transport du corps...), du Préfet de police (autorisation d'inhumation), et de la Conservation du cimetière concernée par l'acquisition de la concession. Ils organisent la cérémonie des obsèques selon le souhait de la famille, de la préparation du corps à la fermeture du caveau.

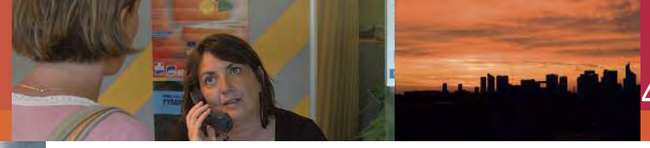
La Ville de Paris dispose en outre de 3 500 emplacements réservés au cimetière de Thiais pour l'inhumation des personnes sans ressources et/ou non identifiées (environ 400 inhumations chaque année). Le collectif "Les Morts de la Rue" organise alors ces obsèques, aux côtés des fossoyeurs de la Ville de Paris.

Toute sépulture devient une propriété privée dont le propriétaire (concessionnaire) a le "droit d'usage" pour une durée limitée ou illimitée. En contrepartie, le concessionnaire puis ses héritiers, doivent respecter certaines obligations notamment celle d'assurer un entretien régulier de la tombe.

Cependant, les familles, plongées dans le désarroi lié au deuil et parfois déconcertées par la complexité de la législation funéraire, peuvent omettre de remplir ces obligations, générant ainsi un litige avec l'administration. La Médiatrice de la Ville de Paris est fondée à traiter ce type de différend.

UTILISATION ET TRANSMISSION D'UNE CONCESSION

Le titulaire d'une concession a la possibilité de faire inhumer dans celle-ci des personnes étrangères à sa famille avec lesquelles il entretenait des liens particuliers d'affection ou de reconnaissance. Pour cela, il doit faire connaître sa volonté auprès du service des cimetières. À défaut, et lorsque le propriétaire de la concession est décédé, il convient alors d'obtenir l'accord de l'ensemble de ses héritiers.



CONCESSION ACHETÉE VIA UN PRÊTE-NOM

Monsieur M décède en banlieue. Préalablement, il avait exprimé le souhait d'être inhumé dans un cimetière parisien. Afin que ses dernières volontés soient respectées, il avait alors financé l'achat d'une concession mise au nom de son cousin, Monsieur B qui, lui, était domicilié à Paris.

Monsieur M y a donc été inhumé en 1980.

En 2011, la fille de Monsieur M souhaite que sa mère, alors gravement malade, puisse également reposer dans ce caveau parisien auprès de son époux. Elle s'adresse au service des cimetières parisiens. Celui-ci rejette cette demande au motif qu'elle n'est pas l'ayant droit de la concession, détenue par Monsieur B. Au vu de ce refus, la fille de Monsieur M s'adresse alors à la Médiatrice car quelques années plus tôt, une situation similaire s'était présentée, sa tante ayant pu être enterrée dans une concession, également acquise par Monsieur B.

La Médiatrice indique alors à l'intéressée que cette inhumation a pu être autorisée car à l'époque l'un des fils du titulaire de la concession (Monsieur B) avait donné expressément son accord. Or, selon la fille de Monsieur M, il n'existerait plus actuellement d'héritier de Monsieur B susceptible de délivrer cette autorisation.

Par conséquent, la fille de Monsieur M, n'ayant aucun droit sur la concession acquise par Monsieur B, ne pourra solliciter ni l'inhumation de sa mère, ni l'exhumation du corps de son père, dans l'hypothèse de l'acquisition d'une nouvelle concession.

Si le recours à un prête-nom dans l'achat d'une concession funéraire permet d'inhumer un défunt dans un cimetière parisien, cela a pour corollaire d'inscrire la concession irrévocablement au nom de l'acquéreur.

En l'absence d'héritiers, il appartient à la fille de Monsieur M de produire l'acte notarié de succession établi à la suite du décès de Monsieur B au Bureau des concessions du service des cimetières afin d'obtenir la qualité d'ayant droit.



Afin de pouvoir établir des droits sur une concession, il est donc nécessaire de produire des documents attestant des liens avec le titulaire de la concession. Cependant, dans certaines circonstances exceptionnelles, la production de ces documents est impossible. La Médiatrice peut alors être amenée à solliciter le Bureau des concessions pour ce type de difficultés.

ÉTABLISSEMENT DE DROITS SUR UNE CONCESSION

Pour une meilleure compréhension des évènements dans ce cas particulièrement complexe, des noms d'emprunt ont été utilisés.

En 1950, Monsieur Dupont est inhumé dans une concession du cimetière parisien de Pantin. Ses deux sœurs y sont également inhumées, par la suite, l'une en 1975, Madame Martin née Dupont, la seconde, Madame Lefèvre, née Dupont, en 1988.

La concession avait été établie dès 1950 pour Monsieur Dupont, mais les frais de cette acquisition n'avaient été réglés qu'au lendemain de son décès par ses deux sœurs. Cette concession, trentenaire, avait été renouvelée une fois, dans les années 80.

La fille unique de Madame Lefèvre, Madame Moreau, souhaite obtenir la transformation de cette concession familiale afin que, de trentenaire, elle devienne perpétuelle. En effet, pour des raisons compréhensibles, elle ne veut pas être obligée d'exhumer les dépouilles de sa mère, de son oncle et de sa tante afin de les inhumer dans une autre concession.

Elle agit en accord total avec sa cousine, Madame Petit, fille unique de Madame Martin.

Le service des cimetières refuse la demande au motif que le concessionnaire initial était son oncle, Monsieur Dupont. Les ayants droit de la concession seraient donc les descendants de Monsieur Dupont et non les descendants de ses sœurs qui pourtant avaient réglé l'acquisition de cette concession.

Or, Monsieur Dupont n'a pas eu d'enfant, mais, compte tenu d'une situation familiale difficile et particulière, il n'est pas possible de fournir les justificatifs nécessaires pour l'établir. La famille était en effet originaire d'Europe centrale et les papiers d'état civil avaient été perdus au cours de la Seconde Guerre mondiale. La concession risque donc de revenir au domaine public et les corps des défunts, d'être exhumés.

Les démarches répétées de la Médiatrice auprès du service des cimetières et de la Direction des Affaires Juridiques de la Ville de Paris permettent de débloquer la situation. Le service des cimetières reconnaît finalement comme ayant droit de la concession l'une des deux cousines qui se sont entendues sur ce point.



REPRISE D'UNE CONCESSION

Une concession funéraire, qu'elle soit d'une durée limitée ou perpétuelle, peut faire l'objet d'une procédure de reprise (cf. page 60), par le Maire de Paris, à la date d'échéance de celle-ci ou si elle présente un état manifeste d'abandon (absence d'entretien notamment).

À l'issue de cette procédure, les services de la Ville de Paris peuvent librement disposer des monuments funéraires laissés à l'abandon et engager des travaux de démolition. Ces interventions peuvent être source de litiges avec les propriétaires de concessions voisines. Dès lors, la Médiatrice pourra vérifier si, à l'occasion de la réalisation de ces travaux, toutes les précautions ont été prises afin qu'aucun dommage ne soit causé aux sépultures.



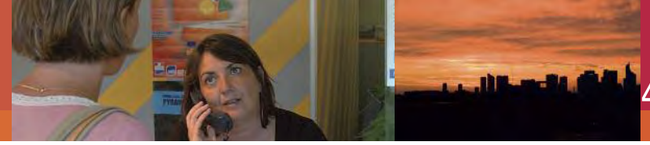
AFFAISSEMENT D'UNE SÉPULTURE

Madame M a constaté des dommages sur la sépulture de ses parents qui, selon elle, seraient liés à des travaux de reprise réalisés sur une concession voisine. Elle souhaite obtenir un dédommagement pour remettre en état le monument funéraire.

Ces désordres (un affaissement de l'assise ainsi qu'une dénivellation assez importante de la sépulture) auraient été constatés par une société de pompes funèbres sollicitée par Madame M. Selon cette société, la sépulture n'a pu se dégrader par les mouvements de sol mais plutôt par le manque de précautions prises par les agents chargés de réaliser les travaux, notamment par l'utilisation de tractopelles dont les vibrations auraient affecté le terrain et contribué de fait à l'inclinaison de la sépulture.

Le service des cimetières informe la Médiatrice que les nouvelles sépultures sont implantées en légère surélévation afin de tenir compte du tassement naturel du sol. De fait, par contraste, les sépultures plus anciennes se trouvent donc légèrement en-deçà par rapport à l'ensemble des concessions présentes dans la division concernée.

Par ailleurs, il apparaît que la concession funéraire de Madame M, aménagée "en pleine terre", ne répondrait pas aux dispositions du règlement des cimetières parisiens car elle ne dispose pas d'une assise spécifique (cadre en pierre ou en béton) à ce type de sépulture. L'absence d'un cadre solide ainsi que l'ancienneté de la concession (40 ans) ont donc pu accentuer la légère inclinaison du monument. De plus, un expert, mandaté par la compagnie d'assurance de Madame M, a conclu qu'il ne disposait pas d'éléments suffisants pour établir un lien de causalité entre l'affaissement de la sépulture et les travaux effectués dans la division. Par conséquent, Madame M ne peut prétendre à une indemnisation des services de la Ville de Paris.



LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE ENTENDUES

La mission de la Médiatrice de la Ville de Paris lui confère entre autres attributions, un pouvoir d'interpellation, d'investigation et de propositions de réformes pour améliorer le service aux usagers, et ce, en toute indépendance.

Dans son rapport annuel d'activité remis au Maire de Paris, Claire Brisset a donc décidé d'étudier chaque année, de manière plus détaillée, une problématique particulière : le handicap (2009), la dépendance liée à l'âge (2010), l'habitat social (2011).

Ces "zooms" sont chaque fois assortis de propositions concrètes visant à l'amélioration de la qualité de vie des Parisiens et à l'amélioration de leur relation avec l'administration.

Ainsi les thèmes des trois précédents rapports ont-ils été largement intégrés aux travaux de l'exécutif municipal.

Dans ce cadre, la Médiatrice et son équipe ont été activement parties prenantes des réflexions engagées par les Adjoints au Maire de Paris, notamment pour l'élaboration du "Schéma départemental pour l'autonomie et la citoyenneté des Parisiens en situation de handicap" comme pour la "Commission communale d'accessibilité aux Personnes Handicapées" (CAPH).

Pour le "Schéma gérontologique 2012-2016", présenté en décembre 2012, la Médiatrice a été longuement auditionnée et son rapport 2010, annexé aux contributions à la réflexion collective, est reconnu comme l'un des documents de base à son élaboration.

Enfin, s'agissant de l'habitat social, Claire Brisset a été invitée à présenter ses propositions aux bailleurs sociaux, au mois de septembre 2012, à l'occasion d'une réunion de travail présidée par Jean-Yves Mano, Adjoint au Maire de Paris chargé du Logement. De la même manière, elle a pu intervenir devant



les membres de la Mission d'Information et d'Évaluation portant sur les modes d'attribution des logements sociaux à Paris. Dans ces trois domaines, plusieurs de ses recommandations ont été largement reprises pour un meilleur respect des usagers.

1 • HANDICAP (rapport 2009)

Accueil des enfants handicapés en crèche

La Médiatrice avait souhaité que l'accueil des enfants handicapés dans les établissements de petite enfance devienne prioritaire, de même que l'accueil des enfants de personnes handicapées. **Le règlement d'admission dans les crèches a été réformé en ce sens en septembre 2011 par le Conseil de Paris.** En outre, **la création d'un centre de ressources** a été amorcée par la Ville pour mutualiser les connaissances et améliorer la formation des professionnels.

Accessibilité

Par ailleurs, en 2012, le Schéma "handicap" a été complété par **l'élaboration d'un Plan de mise en Accessibilité de la Voirie et des Espaces publics (PAVE).** Il constitue désormais le document de référence en matière de qualité d'ouvrages, qui a pour objectif de préciser les conditions et les délais de réalisation des équipements et aménagements. Il faut se féliciter que **toutes les situations soient prises en compte, en particulier les handicaps sensoriels, mentaux et psychiques, pour une accessibilité plus large. Ceci correspond également aux souhaits exprimés par la Médiatrice.**

Concernant les services de transports dédiés **"Pour Aider à la Mobilité (PAM)",** pour lesquels la Médiatrice a préconisé l'**harmonisation régionale,** grâce au partenariat de la Ville avec la Région Île-de-France et le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France), il y a l'engagement de la **modernisation du dispositif** qui fêtera bientôt ses 10 ans. Cette modernisation sera marquée par le renouvellement d'une partie de la flotte des véhicules et un travail concret par la montée en puissance d'un **véritable service interdépartemental** que la Médiatrice appelle de ses vœux.

Accompagnement

Le besoin d'accompagnement et de prise en charge plus spécifique pendant la journée par les Services d'Accompagnement à la Vie sociale (SAV) et les Services d'Accompagnement Médico Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) sera plus soutenu.

Notons l'effort important inscrit au Schéma qui prévoit la **création, d'ici à 2016, de 205 places pour ces services.** Ces plans concerneront prioritairement les handicaps psychiques et sensoriels, ce qui n'existait pas jusqu'à présent.

Logement

Un meilleur **accès au logement,** condition nécessaire pour l'autonomie des personnes en situation de handicap, figure aussi parmi les préconisations de la Médiatrice.

Ainsi, les bailleurs sociaux ont permis la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité de l'ensemble des logements du contingent de la Ville de Paris. S'il apparaît que seulement 26 % d'entre eux sont aujourd'hui accessibles, l'**objectif du Plan Local de l'Habitat est d'atteindre 40 % en 2020.**

D'autres mesures prolongent cet effort : la constitution d'un réseau de référents handicap chez les bailleurs, la mise en place d'une procédure d'attribution des logements adaptés tenant compte des besoins spécifiques des demandeurs et l'établissement d'une charte des mutations internes.

L'offre de logements sociaux totalement accessibles et adaptés aux personnes très dépendantes, les Unités de Logements Spécialisés (ULS), reste insuffisante. Paris en compte 77, mais il est à noter l'effort de la municipalité sur la programmation de 100 ULS supplémentaires pour atteindre l'objectif de 200. Effort qui se poursuivra avec l'engagement d'une programmation de 25 ULS par an sur la période 2014-2016.

Information et formation

La Commission communale d'accessibilité, à laquelle la Mission de la Médiation a activement participé en 2012, a fait de l'**information** son thème principal de travail.

L'accent a été mis sur la formation des agents, notamment en direction des chargés de l'accueil dans les Mairies d'arrondissement, qui désormais bénéficient d'une **formation adaptée au handicap.** Des volontaires du service civique ont été déployés dans les Mairies des 3e, 10e et 14e arrondissements afin d'accompagner les personnes handicapées vers les services administratifs. Les Mairies des 9e, 14e et 3e arrondissements ont mis en place des permanences d'accueil et d'aide aux démarches spécifiques.

La Médiatrice souhaite vivement que ces initiatives très porteuses soient étendues à l'ensemble des Mairies d'arrondissement afin d'offrir le même service à tous les Parisiens concernés.

2 • GRAND ÂGE ET DÉPENDANCE (rapport 2010)

L'information, l'orientation, l'accueil des Parisiens les plus âgés et de leurs proches, notamment sur les questions de perte d'autonomie ou les difficultés liées au grand âge, figurent parmi les principales propositions de la Médiatrice. Ainsi, la réforme,

intervenue en janvier 2012, des Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologiques (CLIC) est-elle venue efficacement y répondre. **Il existe maintenant 6 CLIC "Paris Émeraude", composés d'équipes de 10 à 12 personnes aux compétences pluridisciplinaires (coordinateurs médico-sociaux, psychologues, travailleurs sociaux, ergothérapeutes)** et établis en cohésion avec les filières gériatriques et les réseaux de santé.

Le **service d'aide à domicile** a également été réformé et il faut saluer le progrès réalisé avec son **intervention désormais 7 jours sur 7 sur des horaires considérablement élargis.**

Le volet transport, sur lequel insistait le rapport de la Médiatrice, est marqué par la **réforme des cartes dédiées aux seniors** : Il s'agit du passage des cartes Améthyste et Émeraude sur un support Navigo, permettant une **plus grande facilité d'utilisation** (à noter : en cas de perte ou de vol du Passe Navigo, que celui-ci pourra être refait pour 8 € alors qu'auparavant ces cartes n'étaient pas rééditées).



Dans son rapport 2010, la Médiatrice regrettait l'insuffisance des effectifs dans certains établissements pour personnes âgées, notamment la nuit. Sur ce point, bien que la Ville de Paris fasse mieux que d'autres collectivités, il semble qu'aucun progrès significatif n'ait été enregistré.

La Médiatrice souhaitait aussi qu'une forte impulsion soit donnée aux soins palliatifs d'une part, à la gérontopsychiatrie d'autre part. Sur ces deux questions cruciales, elle se félicite des orientations adoptées en ce sens par le Schéma gérontologique du département de Paris qui préconise une plus grande implication des psychiatres à la prise en charge des personnes âgées présentant des troubles psychiatriques. Le Schéma souhaite en outre la mise en place de formations à la gériatrie (ou à la gérontopsychiatrie) dans chaque secteur de psychiatrie, réalisées par un psychiatre et un infirmier psychiatrique.

De plus, les Équipes Mobiles Gériatriques Externes (EMGE) mises en place par l'Agence Régionale de Santé (ARS) permettent de réaliser des interventions auprès des personnes âgées résidant en Établissement d'Hébergement pour les Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et présentant des troubles psychiatriques. Le Schéma gérontologique reconnaît que certains EHPAD souhaitent mettre en place des unités spécialisées pour des patients porteurs de troubles psychiatriques, et cette offre répond aux besoins ressentis par les acteurs de la psychiatrie.

3 • HABITAT SOCIAL (rapport 2011)

Qualité de vie

Dans le volet "qualité de vie dans l'habitat social" la Médiatrice note des progrès significatifs. Par exemple, **des solutions de logement intergénérationnel sont développées**. Par ailleurs, dans le cadre de la Charte de la cohabitation générationnelle, trois associations parisiennes mettent en relation des jeunes à la recherche d'un logement et des seniors disposant d'une chambre libre. Ce dispositif encourageant constitue une réponse simple et solidaire au double problème de solitude des personnes âgées et de logement des jeunes.

Enfin, la Mission d'Information et d'Évaluation sur l'attribution des logements sociaux à Paris revient longuement sur la problématique des **échanges de logement.** Les propositions 14[1], 20[2] et 22[3] du rapport de la mission viennent ainsi conforter celles du rapport 2011 de la Médiatrice.

Sécurité

Sur le plan de la sécurité et notamment l'action des correspondants de nuit, pour lesquels la Médiatrice demandait un réaménagement des horaires d'intervention, la question a été étudiée par les services de la Ville. Partant du constat que les riverains sont présents plus tardivement sur l'espace public en période estivale et qu'au-delà de minuit apparaissent encore de nombreux conflits mineurs pouvant être apaisés via la médiation, la Ville de Paris a expérimenté, dès l'été 2012, un **allongement de la présence des correspondants de nuit les vendredis et samedis soir jusqu'à deux heures du matin** dans 5 équipes réparties sur 6 arrondissements. Cette expérimentation a donné satisfaction et sera reconduite en 2013.

Il est également à noter qu'une importante déconcentration des services de la Direction de la Prévention et de la Protection (DPP) a été mise en place en 2012 afin de les rapprocher des usagers. Dans cette perspective, 6 circonscriptions territoriales de prévention et de protection ont notamment été créées. Les missions ont également été réorientées autour de 2 axes majeurs : la lutte contre les incivilités et la présence dissuasive dans les équipements municipaux les plus sensibles, aux heures d'affluence des usagers.

À noter enfin la poursuite des missions complémentaires de la DPP (médiation et apaisement des tensions dans les quartiers sensibles, mise en œuvre de la politique de prévention de la délinquance et d'assistance aux sans-abri, surveillance et sécurisation des mairies et bâtiments centraux de la Ville...). Enfin, on peut souligner la montée en puissance des missions d'aide aux victimes d'infractions pénales et d'accompagnement des seniors dans leurs opérations de retrait d'argent.

[1] Proposition n° 14 : engager une réflexion sur la mutualisation des contingents pour favoriser notamment les mutations.
[2] Proposition n° 20 : réaliser un bilan de la mise en œuvre de la Charte des mutations avec l'ensemble des bailleurs.
[3] Proposition n° 22 : favoriser les mutations par la création d'une instance inter-bailleurs et inter-contingents.



Partie 3

Zoom sur... Le parcours d'accès aux services

- ÉTAT DES LIEUX
- CRÈCHES ET FACIL'FAMILLES : INFORMER, CONNECTER
- LES PARISIENS : LA NÉCESSITÉ D'INFORMER
- RESSOURCES HUMAINES
- SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE : LA QUALITÉ DE L'INFORMATION ET DE L'ACCUEIL DANS LE PARCOURS D'ACCÈS AUX MUSÉES





L'INFORMATION : ÉTAT DES LIEUX

Premier et souvent seul point de contact entre l'usager et l'administration, l'accueil assure une fonction essentielle : c'est lui qui induit la confiance ou la défiance. Il peut revêtir différentes formes : physique, téléphonique, par courrier et via Internet.

UN LIEU PRIVILÉGIÉ D'ACCUEIL PHYSIQUE DES USAGERS

Les Mairies d'arrondissement s'affirment comme le service de proximité le plus naturel et le plus simple d'accès (la "Maison commune"). Elles ne cessent d'améliorer l'accueil et l'information du public (amélioration des guichets, gestion des files d'attente, signalétique, mise à jour des pièces justificatives nécessaires à toutes les démarches).

Outre les traditionnels "services à la population" dévolus aux Mairies d'arrondissement, tels que l'état civil, les élections, les inscriptions scolaires ou en crèche…, d'autres activités leur ont été confiées, ciblées davantage vers le territoire (gestion des équipements de proximité et de l'espace public) et l'animation (manifestations sportives, expositions culturelles…).



Ainsi, de nouvelles structures ont été mises en place dans les Mairies d'arrondissement, à l'image des Relais Informations Familles (RIF), créés en 2006, qui sont des lieux d'accueil et d'information spécialisés dans les domaines relatifs à la famille : la petite enfance, l'école, la santé, les activités sportives et culturelles, les prestations sociales…

Des Relais Informations Habitat et Logement (RIHL) ont par ailleurs été créés en 2010, guichets uniques guichets uniques pour l'ensemble des questions liées au logement et à l'habitat.

L'AGENT D'ACCUEIL, UN ACTEUR ESSENTIEL DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL

Sur un nombre total de 1 377 agents travaillant dans les Mairies d'arrondissement (au 31/10/2012), environ 6 % des effectifs sont affectés à l'accueil de premier niveau, en fonction de la taille des mairies.

Ce premier contact doit être à la fois bienveillant et fiable. La diversité des demandes d'informations, parfois des doléances, l'importance légitime de chacune d'entre elles et parfois aussi, les situations personnelles, nécessitent beaucoup de compréhension de la part des agents d'accueil.

Telles sont les raisons pour lesquelles la fonction d'accueil doit être reconnue en tant que métier à part entière, requérant des compétences particulières.

Malgré les qualités requises, on constate pourtant que cette fonction est encore insuffisamment valorisée, ce qui a ainsi parfois pour conséquence logique un faible attrait des agents pour ces postes, d'où un problème de gestion des effectifs pour le recrutement de ces personnels.

L'affectation à l'accueil doit présenter un caractère positif à partir des compétences de l'agent et non, comme c'est trop souvent le cas, une affectation par défaut d'agents qui ne pourraient pas exercer d'autres fonctions.



UN LIEU DE RÉORIENTATION VERS LES AUTRES SERVICES PUBLICS PARISIENS

Certaines Mairies d'arrondissement hébergent des services extérieurs de proximité (antenne de la Préfecture de Police, Tribunal d'Instance...) et de nombreuses permanences (conciliateurs de justice, avocats, Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL), Médiation...).

Il est donc essentiel que les mairies mettent le plus possible d'informations générales à disposition des usagers dans leurs locaux, concernant non seulement la municipalité mais aussi les services de l'État et les services sociaux. Pour cela, les échanges entre les mairies et les autres administrations parisiennes, comme la Préfecture de Police, doivent être maintenus et intensifiés. Des modalités d'information et de réorientation doivent être mises au point.

Enfin, une attention particulière doit être accordée à la signalétique relative à la présence de ces services afin que les administrés puissent s'orienter plus facilement au sein des mairies.

LES SUPPORTS DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE PARIS

Afin de renforcer le lien avec ses administrés, la Ville de Paris s'est progressivement dotée d'outils de communication et d'information. Pour que ce système soit efficace, il est apparu indispensable de diversifier les supports de communication qui peuvent, selon les cas, avoir une utilité différente et/ou être complémentaires puisque la collectivité est amenée à communiquer auprès de publics très différents : les usagers, les entreprises, les touristes, ses agents...

La Ville de Paris a confié cette mission à la Direction de l'Information et de la Communication (DICOM) qui a pour rôle essentiel d'informer et de valoriser les actions menées par la municipalité auprès des usagers des services municipaux et de la presse. Par ailleurs, une mission de communication interne, à destination des personnels de la Mairie de Paris, a été mise en place.



LES POINTS D'INFORMATION ET DE MÉDIATION MULTI SERVICES (PIMMS)

Ils accueillent sans rendez-vous et gratuitement les usagers parisiens désireux d'être aidés et orientés dans leurs démarches administratives auprès des différents services publics. Les PIMMS ne se substituent pas aux administrations mais ont pour vocation, notamment, d'aider les personnes à trouver le bon interlocuteur ou à rédiger un courrier administratif. Ces structures associatives au nombre de cinq sont situées dans les 12e, 15e, 18e, 19e et 20e arrondissements et partagent leurs locaux avec d'autres services comme les Points d'Accès au Droit ou encore le Programme Local d'Insertion pour l'Emploi (PLIE).

Afin de mener à bien l'ensemble de ces missions, la DICOM dispose de plusieurs outils tels que le site Paris.fr, le centre de contacts 3975, le magazine d'informations municipales *À Paris*, les panneaux lumineux installés sur la voie publique, les campagnes d'affichage, les brochures...

LE SITE PARIS.FR

Le site Paris.fr (80 000 pages environ) a pour mission d'informer sur les services municipaux, l'agenda culturel, les loisirs, la propreté, la voirie... mais aussi sur la politique menée par la collectivité.

Au fil du temps, le site s'est étoffé avec la mise en ligne de services visant à faciliter les démarches administratives des **particuliers** (l'inscription sur les listes électorales, la demande d'enlèvement des encombrants ou d'un graffiti, la consultation de renseignements d'urbanisme, l'inscription à un concours de la Ville de Paris, le contact avec le service Facil'Familles...), des **entreprises** (demande d'enseigne ou de terrasse...) mais aussi des **associations** (annonce d'événements, réservation d'un créneau dans un équipement de la Ville de Paris, demande de subvention...).

Des sites spécifiques ont été créés pour des projets ou événements exceptionnels : le tramway T3, la Nuit Blanche... Plusieurs blogs ont vu le jour : "Vélib' et moi", "Ça se passe au jardin", "Minuscules en capitale", "Pousse le son", "À l'air livre", "Merry Paris"...

Par ailleurs, le côté interactif et participatif du site a été développé en permettant à chaque visiteur de faire part d'une remarque ou d'une suggestion en remplissant la rubrique "Et maintenant, c'est à vous", disponible sur chaque page du site. Sur la base des messages postés, l'équipe "Messages des Parisiens" alimente le *Journal de l'Usager* destiné au Secrétariat Général et à l'ensemble des directeurs de la Ville de Paris. Les remarques des usagers donnent également lieu à un travail d'actualisation du site, ce qui permet de l'améliorer et de le faire évoluer de façon continue.

Des applications destinées aux smartphones ont également été développées comme **"Le bon tri"** pour s'initier ou parfaire ses connaissances dans ce domaine, **"Paris à la seconde"** qui permet d'être informé en temps réel de l'actualité parisienne, de recevoir des informations pratiques (travaux de voirie, pic de pollution, fermeture d'une piscine...) et culturelles (expositions...). Par ailleurs, cette application permet à ses usagers d'être acteurs en publiant des informations ou des photos. Enfin, un **système d'alertes** permet à ses utilisateurs d'être informés sur des événements importants.

Un certain nombre d'informations, à destination des touristes anglophones ou hispanophones, sont également disponibles sur le site.

Afin de rendre le site plus accessible, certains de ses contenus sont disponibles en version audio ou en langue des signes. À l'avenir, cette pratique devrait se développer.

Enfin, chaque Mairie d'arrondissement dispose et gère son site Internet qui délivre des informations relatives plus particulièrement à la vie locale de l'arrondissement.

LE CENTRE DE CONTACTS 3975

Dès 2000, afin de répondre au mieux aux attentes de ses administrés et maintenir un lien de qualité, la Ville de Paris a créé une **plate-forme** de contacts qui ouvre un espace de dialogue direct entre la collectivité et ses usagers.

Le 3975 permet aux usagers de bénéficier d'un accès simple et rapide à un premier niveau d'information qui répond aux préoccupations quotidiennes des usagers (renseignements administratifs, prise de rendez-vous pour l'enlèvement d'encombrants...). Il constitue notamment l'interface avec le service chargé du stationnement sur la voie publique. Enfin, il se révèle être un outil intéressant pour certaines Mairies d'arrondissement qui ont fait le choix d'externaliser leur accueil téléphonique.

TOUTE L'INFO au 3975* et sur PARIS.FR

*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur

Service ouvert
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h

Le 3975 prend également en charge la réponse aux courriers électroniques adressés via le site Paris.fr, avec l'engagement d'y répondre dans un délai moyen de 72 heures.

La plate-forme centrale du 3975 reçoit en moyenne 2 700 appels journaliers et 688 000 appels par an dont 40 % pour le 3975 et 60 % pour les mairies. Par ailleurs, le standard de l'Hôtel de Ville reçoit 110 000 appels par an.

LES PUBLICATIONS DE LA VILLE DE PARIS

Le magazine *À Paris*

Support préféré des Parisiens selon le baromètre IFOP de juin 2012, il informe sur les actions municipales et la vie à Paris. Ce journal gratuit, dont la parution est trimestrielle, est distribué par voie postale à chaque foyer parisien. Une possibilité d'abonnement est offerte via le site Paris.fr, uniquement pour les résidents parisiens.

Ce magazine, dont le succès ne se dément pas au fil des années, est tiré chaque trimestre à 1 150 000 exemplaires. Il est également proposé en version audio sur le site Paris.fr. Par ailleurs, une version en braille ou audio (cassette ou CD) est disponible gratuitement sur simple demande formulée auprès de l'association "Donne-moi tes yeux" en appelant le 01 47 05 40 30.

Les guides et brochures

Chaque année, la Ville de Paris publie de nombreuses brochures, dépliants, guides qui viennent compléter l'information disponible par ailleurs, sur ses autres supports de communication.

La collection "Paris me guide" délivre des informations pratiques sur l'ensemble des dispositifs d'aides et des services proposés par la Ville de Paris sur divers sujets qui intéressent les usagers : "Se loger à Paris", "Parent à Paris", "Travailler à Paris", "Vivre son handicap à Paris", "Guide de la solidarité"...









De nombreuses publications sont disponibles par ailleurs dans les Mairies d'arrondissement, au salon d'accueil de l'Hôtel de Ville et dans divers équipements municipaux mais certaines d'entre elles sont consultables ou téléchargeables depuis le site Paris.fr. Les Mairies d'arrondissement éditent également leurs propres supports d'information.

Enfin, la **Délégation à la Politique de la Ville et à l'Intégration (DPVI)** édite des supports d'information en différentes langues à destination des populations étrangères, européennes ou non, présentes sur le territoire parisien.

L'AFFICHAGE MUNICIPAL

Les campagnes d'information

Afin d'informer au mieux les Parisiens, la Ville de Paris réalise régulièrement des **campagnes de communication institutionnelle ou événementielle** (campagne propreté, service civique, campagne contre la violence faite aux femmes, le dispositif "Louez solidaire", doubles sens cyclables, expositions...), et ce, par voie d'affichage sur le mobilier urbain.

Les panneaux lumineux installés sur la voie publique
Ils permettent aux services de la Ville de Paris, mais également aux associations et aux Conseils de quartier de diffuser une information pratique de quelques lignes à l'ensemble du territoire parisien ou de façon ciblée sur un ou plusieurs arrondissements.

Le plus souvent, les messages diffusés sont en lien avec l'actualité municipale (campagne pour l'inscription sur les listes électorales, expositions, événements sportifs, ouverture d'une permanence de la Médiatrice de la Ville de Paris…) mais permettent également de promouvoir la vie associative.



LES DÉMARCHES EN LIGNE

La Ville de Paris, dans le cadre de son programme d'administration électronique, a développé des télé-procédures sur le site Paris.fr, facilitant ainsi l'accès à l'information et la possibilité de traitement de demandes émanant tant d'usagers que de partenaires.

Une majorité de Français démontre un fort intérêt pour l'administration en ligne et l'utilisation de ce type de services, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ces démarches par Internet sont synonymes de gain de temps et de déplacement, même si certaines réticences peuvent provenir de l'attachement au contact humain. Aussi, la "fracture numérique" peut constituer un obstacle pour de nombreux Parisiens.

Pour les usagers, de nombreux domaines peuvent être concernés par les procédures en ligne, tels que la délivrance d'actes d'état civil mais aussi la prolongation de la durée d'un prêt dans une bibliothèque ou encore le téléchargement du formulaire de demande de logement social…

LA DÉMARCHE QUALITÉ DE LA VILLE DE PARIS

Dans le souci d'offrir un service public de qualité, la Ville de Paris s'est engagée dans une démarche d'amélioration du service rendu.

QualiPARIS

La Charte parisienne de l'accueil des usagers
En 2004, la Ville de Paris a initié un projet de "Charte parisienne de l'accueil des usagers" afin de définir des engagements précis en matière de qualité d'information et d'accueil du public.

Cette démarche concerne tous les équipements, quels que soient la forme de l'accueil (physique, téléphonique, courriers, Internet), le public (particuliers, associations, professionnels) avec ses éventuelles difficultés (handicapés, personnes maîtrisant mal la langue française...). Elle permet d'obtenir des informations, d'accomplir des formalités ou de bénéficier de services assurés par la Ville. Plus de 2 000 sites municipaux disposent actuellement d'une charte d'accueil.

Ce travail a permis d'élaborer des engagements vis-à-vis des usagers et de déterminer les actions d'amélioration pour chaque établissement. Les engagements de la Charte ont ainsi été structurés autour de quatre objectifs : un accès facile, une communication claire et adaptée, un service attentif et efficace, des observations prises en compte.

Les usagers ont été associés à la conception et au suivi de l'application des chartes d'accueil.





QualiPARIS
En 2009, la Ville de Paris a franchi une nouvelle étape en amorçant une démarche qualité supplémentaire, QualiPARIS. Ce label concrétise les objectifs que s'est assignés la Ville dans les domaines suivants : la fiabilité des informations et des services, la facilité d'accès et d'orientation des publics, la simplification des démarches administratives, une écoute attentive et un suivi personnalisé des demandes.

Cette labellisation est réalisée et délivrée par un organisme externe, AFNOR certification, chargé du contrôle et de l'évaluation de la qualité du service. La méthode de labellisation comporte cinq étapes :

- **la définition d'un "référentiel qualité",** en concertation avec les associations de consommateurs. Il fixe le niveau d'exigence et les engagements qualité à respecter dans les services candidats à la labellisation ;
- **l'élaboration d'outils et de méthodes** permettant de respecter le niveau d'exigence et de l'évaluer ;
- **la réalisation d'audits internes** afin de vérifier et de contrôler le respect des engagements ;
- **le recours à un prestataire externe** pour procéder à un audit ;
- **la délivrance du label QualiPARIS** par l'organisme de certification indépendant.

Dans le cas contraire, un nouvel audit est programmé, afin que tous les critères qualité du référentiel soient totalement respectés. Plus d'une centaine de sites de la Ville de Paris ont d'ores et déjà reçu le label QualiPARIS.

Le label est accordé pour une durée de trois ans et chaque service fait l'objet d'un nouvel audit à mi-parcours. Cet audit qualité est effectué à partir d'entretiens avec le personnel, de visites sur les sites, de vérification des résultats, d'examen des documents et de tests d'usagers "mystères" réalisés par un prestataire.

VOIRIE ET DÉPLACEMENTS : CRÉATION DE L'AGENCE DE LA RELATION À L'USAGER (AU)

Depuis septembre 2012, la Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD) de la Ville de Paris s'est dotée d'une nouvelle structure : l'Agence de la relation à l'usager.

Ce service regroupe différentes fonctions au sein d'une même entité : la qualité, l'accueil, la réponse et l'information des usagers.

L'objectif de ce service est d'améliorer, de professionnaliser l'accueil en s'inscrivant dans une démarche qualité mais également de renforcer la communication auprès du public.



CRÈCHES ET FACIL'FAMILLES : INFORMER, CONNECTER

La Ville de Paris a développé des services et prestations notamment à destination des enfants et des jeunes : crèches, activités périscolaires, sportives, culturelles ou de loisirs... Devant la multiplication de ces services, gérés par différentes directions de la Ville, certaines difficultés ont pu voir le jour quant à l'accès à l'information, aux formalités d'inscription et au paiement de ces activités.

CRÈCHES, PETITE ENFANCE

Afin de permettre aux parents de trouver une réponse à leurs différentes questions, la Ville propose divers supports d'information : sites Internet, accueil physique et livrets.

Les familles ont ainsi la possibilité de trouver sur le site Paris.fr un grand nombre de renseignements pratiques relatifs aux modes de garde existants, aux modalités d'inscription et aux grilles tarifaires.

Toutefois, le site conseille également aux parents de se rapprocher de la Mairie d'arrondissement du lieu de leur domicile afin d'obtenir des informations plus précises. Ainsi, chaque Mairie d'arrondissement dispose de son propre site Internet et une douzaine d'entre elles (2è, 3è, 4è, 6è, 7è, 8è, 9è, 10è, 11è, 12è, 14è et 16è arrondissements) ont ouvert un Relais Informations Familles (RIF).

Le RIF est un lieu d'accueil et d'information spécialisé dans les domaines touchant à la famille, notamment celui de la petite enfance. Les agents qui y sont affectés ont reçu une formation spécifique afin de renseigner et de guider précisément les administrés. Les Parisiens peuvent y trouver divers documents ainsi que des conseils et des informations propres à leur situation mais également procéder directement à l'inscription de leur(s) enfant(s) dans un établissement municipal d'accueil.

Pour les mairies qui ne disposent pas d'un RIF, un accueil dédié à l'inscription en crèche existe, notamment auprès du Bureau des crèches ou du Bureau des Affaires Générales. Certaines Mairies d'arrondissement proposent également, en ligne, des guides pour les parents en général ou plus spécifiquement pour la petite enfance. Ces brochures d'information sont également disponibles en version papier à l'accueil des mairies ainsi que sur le site Internet de la Ville de Paris.

Bien que le site Paris.fr répertorie l'ensemble des RIF, il n'est pas systématiquement fait mention de cette structure sur la page du site qui précise, arrondissement par arrondissement, les démarches à effectuer pour inscrire son enfant dans une crèche collective municipale. De même, les sites Internet de chaque mairie ne sont pas toujours actualisés, notamment sur la possibilité de se présenter au RIF pour une inscription en crèche. **Il conviendrait d'uniformiser et de fiabiliser les moyens d'information mis à disposition des usagers.**

Le fonctionnement des crèches municipales parisiennes est régi par un règlement intérieur adopté en Conseil de Paris en 2004 et modifié en septembre 2011. Ce texte fixe des règles communes à l'ensemble des arrondissements facilitant ainsi la vie des parents.

Cependant, les arrondissements ont toujours la possibilité de procéder à certains aménagements. Ainsi, la commission mixte paritaire d'arrondissement détermine les conditions d'organisation de l'accueil des familles qui souhaitent procéder à l'inscription de leur enfant à la crèche. **Il serait souhaitable que ce règlement soit davantage porté à la connaissance des parents, en étant notamment consultable sur le site Paris.fr et sur les sites des vingt Mairies d'arrondissement.**

En outre, afin de faciliter la recherche d'information et les démarches des familles, l'administration parisienne a mis en place des moyens (brochures, création de RIF...) et a favorisé le support informatique avec notamment la mise en place de Facil'Familles.



FACIL'FAMILLES
210, quai de Jemmapes
75010 PARIS

Horaires d'ouverture au public :
de 8 h 30 à 12 h 30
et de 13 h à 17 h

FACIL'FAMILLES

L'objectif du dispositif Facil'Familles, service utilisable et consultable via Internet, est d'offrir une meilleure information tout en simplifiant et en modernisant les procédures d'inscription, les modes de facturation et de paiement, notamment par la possibilité, non exclusive, de payer les factures en ligne.

Après une phase d'expérimentation d'un an dans certains arrondissements parisiens, Facil'Familles a été étendu à l'ensemble de Paris en mars 2011, pour les activités périscolaires. Puis, en décembre 2011, ce dispositif a été étendu aux conservatoires municipaux, puis, en février 2012, aux Ateliers beaux-arts. À l'avenir il permettra d'intégrer les crèches (printemps 2013) et la restauration scolaire (2014).

D'autres projets d'intégration de services organisés par la Ville de Paris sont prévus : cours municipaux d'adultes, vacances "Arc-en-ciel", amendes et abonnements des médiathèques... En janvier 2013, cette facturation, initialement bimestrielle, est devenue mensuelle.

En 2011, près de 200 000 télé-services ont été utilisés par les 120 000 usagers de ce programme, jusqu'à présent rattaché à la Direction des Affaires Scolaires (DASCO) de la Ville de Paris.

Une fois inscrits via Internet, les Parisiens bénéficient d'un compte sur le portail Facil'Familles où ils peuvent actualiser leur dossier à tout moment, effectuer ou modifier leurs demandes d'inscription aux activités périscolaires de leurs enfants, payer leur dernière facture et visualiser l'historique de la facturation, demander la dématérialisation de leurs factures...

Si l'accès à l'information sur les différentes activités gérées par Facil'Familles a été incontestablement amélioré, il n'en demeure pas moins que subsistent certains dysfonctionnements du système (erreurs de facturation ou de saisie d'informations...) ainsi que des difficultés récurrentes pour l'obtention d'informations précises et claires. La Médiatrice est alors sollicitée pour l'essentiel sur des litiges relatifs à des contestations de facturation.

Le service Facil'Familles peut recevoir les usagers dans ses locaux mais ne peut être joint que par téléphone via le centre de contacts du 3975. Celui-ci, en fonction de l'objet de la demande, peut fournir directement les informations nécessaires, ou transmettre l'appel au service. Le 3975 reçoit plusieurs centaines d'appels par semaine concernant Facil'Familles.



Les factures adressées aux Parisiens ne mentionnent pas l'agent en charge du dossier et indiquent un numéro de téléphone, renvoyé systématiquement vers le 3975. Toutefois, par Internet, il est possible d'envoyer un courriel sur une adresse générique (facturation.facilfamilles@paris.fr), avec délivrance d'un accusé de réception automatique avant que la demande soit traitée par "l'équipe Facil'Familles".

Dès lors, l'accès à une information relative au suivi du dossier de la famille et aux facturations s'en trouve déshumanisé, c'est en tout cas un sentiment partagé par le public concerné. **Il pourrait être envisagé de personnaliser le suivi des dossiers Facil'Familles. Les familles parisiennes auraient ainsi un interlocuteur identifié vers lequel se retourner en cas de difficultés notamment concernant les éventuelles erreurs de facturation.**

Par ailleurs, en cas de non-paiement ou de retard de règlement de factures, Facil'Familles transmet les créances directement à la Direction Régionale des Finances Publiques d'Île-de-France et du département de Paris (DRFIP) qui adresse les avis de sommes à payer aux familles. Or, aucune référence des factures n'apparaît sur ces courriers. Il devient alors difficile d'établir le lien entre l'avis de la somme à payer et la ou les facture(s) concernée(s). **Une mention, sur ces avis, des références de factures ayant entraîné la transmission de la créance à la DRFIP permettrait une plus grande compréhension par les familles.**

Enfin, plusieurs erreurs ont été constatées par la Médiatrice dès lors qu'une famille recomposée, avec différents noms, s'inscrit sur Facil'Familles. Face à ce cas de figure, il semble que le logiciel gérant le service ne soit pas parfaitement adapté. Il pourrait en conséquence être amélioré en ce sens et éviter ainsi, à l'avenir, un certain nombre de litiges.

CHANGEMENT D'ÉTAT CIVIL ET FACIL'FAMILLES

Monsieur X et sa compagne adoptent, en adoption simple, un enfant d'origine étrangère, en août 2009. Un jugement de son pays lui octroie le nom de son père adoptif ainsi qu'un nouveau prénom.
Un jugement français, daté de juin 2010, confirme l'adoption simple, mais maintient le prénom d'origine de l'enfant et lui confère les noms accolés de ses deux parents.
En septembre 2011, un dernier jugement, notifié aux intéressés en décembre, permet de lui redonner officiellement le prénom choisi par ses parents adoptifs.

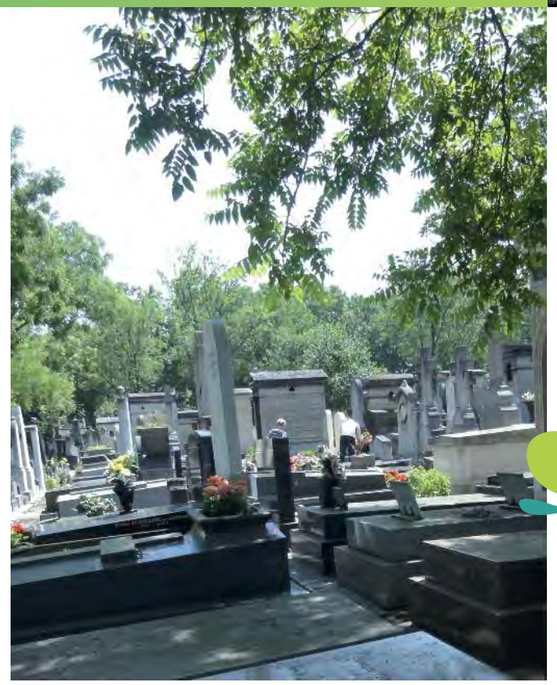
Lors de la rentrée des classes, en septembre 2011, Monsieur X crée un dossier Facil'Familles (activités périscolaires) sur le site Paris.fr, où il indique les prénom et nom d'origine de sa fille. Par la suite, il souhaite procéder au changement de ces derniers, suite au jugement français. Cette modification d'état civil n'est pas possible directement sur le site où il lui est indiqué qu'il doit écrire pour en demander la réalisation, ce qu'il fait.

Après quelques semaines, devant l'absence de réponse et de modification, Monsieur X manifeste son étonnement dans l'espace "réclamations" du site Facil'Familles, en y joignant, sous forme dématérialisée, la copie du jugement du tribunal. Le service Facil'Familles lui réclame alors l'envoi de cette pièce justificative par courrier.

Une fois cette démarche accomplie et constatant que sa situation n'est toujours pas actualisée, Monsieur X exprime alors son mécontentement dans l'espace "réclamations", en renvoyant de nouveau la pièce jointe. Le service Facil'Familles l'informe que sa demande ne peut être examinée, en l'absence du jugement du tribunal.

Devant le blocage manifeste de la situation, Monsieur X saisit la Médiatrice qui, par sa démarche auprès du service, permet finalement la prise en compte de l'état civil de l'enfant de Monsieur X et de sa compagne.







LES CIMETIÈRES PARISIENS : LA NÉCESSITÉ D'INFORMER

Les usagers disposent de plusieurs supports d'information afin de trouver des réponses aux questions qu'ils se posent notamment au moment du décès d'un proche, pour l'achat d'une concession ou encore lors d'une visite dans un cimetière.

L'ORGANISATION DES OBSÈQUES

Le site Internet de la Ville de Paris propose ainsi un dossier complet dénommé "Guide des obsèques" qui répond aux différentes situations que les usagers peuvent rencontrer. Ce fascicule est également disponible sur support papier auprès des Mairies d'arrondissement. Une nouvelle version du guide doit être publiée courant 2013.

En cas de décès, le premier interlocuteur des familles reste la société de pompes funèbres auprès de laquelle elles s'adressent pour l'organisation des obsèques. Ces entreprises de services funéraires sont des sociétés de droit privé et n'ont pas de lien juridique avec la collectivité parisienne. Cependant, depuis 1998, la Ville de Paris a créé, elle aussi, un Service funéraire qui, sous la forme d'une société d'économie mixte, exerce toutes les fonctions d'une société classique de pompes funèbres.

La plupart des familles sont accompagnées par ces sociétés et ont rarement recours aux services de la Ville de Paris. Les services des conservations gérant chaque cimetière restent néanmoins à la disposition des usagers, qu'il s'agisse de visiteurs du cimetière en tant que lieu historique, de proches des défunts souhaitant se recueillir ou de personnes dont l'objectif est d'acquérir une concession. Le personnel des conservations peut être ainsi amené à résoudre des litiges nés d'une information incorrecte délivrée par certaines sociétés de pompes funèbres. Celles-ci peuvent omettre, par exemple, d'annoncer certains détails (conditions à remplir, expiration du contrat, etc.)





et les familles ne comprennent alors pas le refus, pourtant réglementairement légitime, qui leur est ensuite opposé par l'administration. Les agents des cimetières sont donc amenés à clarifier les règles de fonctionnement du cimetière, de l'achat et de l'entretien des concessions à ces usagers mécontents.

L'ensemble des cimetières parisiens dispose d'une charte d'accueil qui s'adresse avant tout aux visiteurs.

Par ailleurs, une base de données unique, référençant l'ensemble des concessions actives, est en cours de déploiement et permettra, à terme, aux services de renseigner un usager se présentant dans une conservation sur une concession située dans tout cimetière parisien.

De plus, des bornes interactives expérimentales ont été installées au début de l'année 2012. Elles ont actuellement pour but de renseigner les visiteurs recherchant les sépultures de personnages illustres. À terme, ce dispositif devrait être généralisé à l'ensemble des cimetières parisiens pour informer à la fois les proches de personnes inhumées et les visiteurs des cimetières.

Les cimetières se sont récemment inscrits dans la démarche de qualification du label QualiPARIS (voir page 55), avec une labellisation prévue au cours de l'année 2013.

Au sein des services de l'administration parisienne, seul le Bureau des concessions est à même, depuis 2003, de traiter tous les cas juridiques et les dossiers complexes, notamment en ce qui concerne l'étude des droits successoraux des concessions. Ainsi, les administrés munis des documents nécessaires peuvent être reçus sur rendez-vous par le Bureau des concessions (☎ 01 40 33 85 89) afin que leur dossier puisse être analysé.



LES REPRISES DE CONCESSION : AMÉLIORER LA LISIBILITÉ DES PROCÉDURES ET L'INFORMATION DES USAGERS

Les titulaires de concession ou leurs ayants droit ont l'obligation de veiller à l'entretien de la sépulture concernée en s'acquittant eux-mêmes, régulièrement, de cette tâche, ou bien en souscrivant un contrat d'entretien auprès des professionnels de la marbrerie funéraire. À défaut, les sépultures dégradées et dont l'état d'abandon est manifeste font l'objet d'une procédure de reprise initiée par le Maire de la commune, dont les modalités sont strictement fixées par le Code général des collectivités territoriales (CGCT). À l'issue de celle-ci, la collectivité procède au démontage du monument funéraire et les restes des défunts sont conservés dans un ossuaire.

L'objectif de ces reprises est double : préserver la bonne tenue de la nécropole et libérer des emplacements. Dans les cimetières intra-muros totalement saturés, seules les reprises de concessions perpétuelles (ou bien arrivées à échéance) permettent aujourd'hui de concéder de nouveaux emplacements.

La liste des concessions faisant l'objet d'une reprise est affichée à l'entrée principale du cimetière. En outre, des courriers en recommandé avec accusé de réception sont adressés aux derniers ayants droit connus des services, aux différents stades de la procédure.

Cependant, lorsque plusieurs dizaines d'années se sont écoulées, la dernière adresse connue n'est parfois plus valable, et les ayants droit peuvent avoir omis d'informer le service des cimetières d'un changement de domicile.

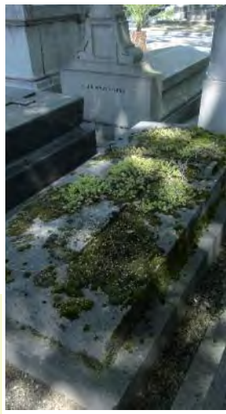
En outre, même si les membres de la famille et ayants droit potentiels viennent régulièrement se recueillir sur la tombe, ils ne consultent pas nécessairement le panneau d'affichage situé la plupart du temps uniquement à l'entrée principale. Une petite plaque est souvent apposée par les services des cimetières sur les sépultures faisant l'objet d'une procédure de reprise pour abandon, mais cette pratique n'est pas systématique. **Afin de garantir une information optimale des usagers concernés et d'éviter d'éventuels litiges, toujours traumatisants pour les familles, il apparaît nécessaire de systématiser l'apposition de ces panneaux individuels d'information sur les tombes concernées.**

Article 2223-17 du CGCT : Lorsque, après une période de trente ans, une concession a cessé d'être entretenue, le maire peut constater cet état d'abandon par procès-verbal porté à la connaissance du public et des familles.

Si, trois ans après cette publicité régulièrement effectuée, la concession est toujours en état d'abandon, le maire a la faculté de saisir le conseil municipal, qui est appelé à décider si la reprise de la concession est prononcée ou non.

Dans l'affirmative, le maire peut prendre un arrêté prononçant la reprise par la commune des terrains affectés à cette concession.

Les concessions à durée limitée (à Paris : 10, 30 et 50 ans) échues, et en l'absence d'un renouvellement, font l'objet d'une procédure différente, sur deux ans, mais dont la finalité demeure identique. À l'entrée du cimetière, un arrêté du Maire est affiché chaque année pour préciser les dates d'établissement des différents types de contrats arrivant à expiration. Cependant, les sépultures ne sont pas toujours répertoriées et l'affichage individuel sur les concessions concernées, quand il existe, ne précise pas si la reprise est en lien avec un éventuel état d'abandon ou l'échéance de la concession. Dans ces situations également, certaines familles mal informées ou ignorant, après plusieurs décennies, les obligations qui leur incombent, sont susceptibles de constater la disparition de la concession sans avoir pu l'anticiper.



UN DÉFAUT D'INFORMATION

Madame M a acquis une concession funéraire en 1998 afin d'y placer l'urne funéraire de son père. Or, l'intéressée, qui se rend pourtant plusieurs fois par an au cimetière concerné, constate que la case a été réattribuée au début de l'année 2011. Elle souhaite en comprendre les raisons et connaître les démarches à effectuer pour disposer à nouveau d'un emplacement.

En réponse, la Médiatrice informe Madame M qu'il s'agissait d'une concession d'une durée de 10 ans et que faute d'une demande de renouvellement de sa part, le service des cimetières a procédé à la reprise de la concession après affichage règlementaire. La concession revient donc dans le domaine public communal. Dans ce cas, les urnes sont conservées temporairement par le cimetière dans les chambres du columbarium. Les usagers ont la possibilité d'en obtenir la restitution, ce qui s'apparente à une exhumation et requiert alors l'autorisation du Préfet de Police de Paris. Cette autorisation est délivrée après que le demandeur ait établi sa qualité de plus proche parent du défunt.

Quelques mois après avoir été informée de ces éléments, Madame M dispose des différents documents demandés par la Préfecture de Police et peut ainsi obtenir une nouvelle concession afin d'y déposer l'urne de son père.

Afin de pallier une éventuelle information lacunaire délivrée par les pompes funèbres auxquelles se sont adressées les familles, le service des cimetières imprime désormais, au dos des contrats de concession, un rappel des formalités inhérentes à cet achat. **Cependant, là encore, un affichage individuel sur les emplacements concernés permettrait de mieux informer les usagers.**



FAVORISER LES REPRISES DE CONCESSIONS PERPETUELLES AU CAS PAR CAS

Comme précisé plus haut, les concessions situées dans les cimetières extra-muros sont en grande majorité à durée limitée. Le lotissement des divisions[1] a longtemps été organisé selon la durée d'achat, et les concessions sont donc regroupées par période et par durée de concession. Les reprises se font donc principalement par division entière, une fois les contrats échus. Certaines concessions nécessitant une reprise pour abandon dans d'autres divisions ne font donc l'objet d'une éventuelle procédure que lorsque leur division est concernée. Pourtant, ces reprises s'avèrent nécessaires pour préserver la décence des lieux, améliorer la satisfaction des visiteurs du cimetière et la lisibilité de l'action de l'administration parisienne.

Mises à part les reprises de concession organisées par division, il apparaît ainsi nécessaire, en particulier dans les cimetières extra-muros, de procéder également aux reprises, au cas par cas, des sépultures les plus abîmées.

LES AGENTS DES CIMETIÈRES

Les cimetières parisiens sont des lieux très fréquentés tant par les familles venues se recueillir, que par les visiteurs occasionnels. Aussi, afin de pouvoir accueillir et renseigner le public dans les meilleures conditions, cinq cents agents répartis en différents corps de métiers, travaillent dans ces nécropoles et sont encadrés par les conservateurs responsables d'un ou plusieurs cimetières, selon leurs tailles.

Ainsi, le **personnel administratif** affecté dans les conservations est plus particulièrement chargé de recevoir et d'informer le public, de gérer les concessions et de constituer les dossiers d'opérations funéraires (inhumation, exhumation...).

Les **agents d'accueil et de surveillance,** quant à eux, accueillent et renseignent les visiteurs à l'entrée des cimetières. De plus, ils assurent la gestion des convois funéraires, des inhumations et des exhumations et veillent à la sécurité des personnes et des biens.

Les différentes opérations mortuaires (creusement, inhumation...) sont exécutées par les **fossoyeurs,** qui procèdent également à la démolition des monuments funéraires dans le cadre des reprises de concession pour abandon. Les fossoyeurs peuvent aussi participer aux inhumations organisées par des sociétés de pompes funèbres privées, si ces dernières les sollicitent.

Par ailleurs, l'entretien quotidien des cimetières (ramassage des feuilles, réparation des bancs...) est assuré par les **agents techniques d'entretien d'espaces.**

Enfin, la prise en charge des espaces verts est confiée pour l'essentiel à des entreprises privées. Seuls six **jardiniers** de la Ville de Paris sont affectés au service des cimetières et plus particulièrement au cimetière du Père-Lachaise, avec pour mission d'entretenir une centaine de lieux de fleurissement spécifiques (par exemple, plantation de pommes de terre autour de la sépulture de Parmentier). En outre, des **bûcherons** peuvent être amenés à intervenir ponctuellement afin de procéder à l'élagage ou à l'abattage d'arbres.

Le personnel administratif ainsi que les agents ayant en charge les opérations mortuaires sont tenus de suivre une formation relative à la législation funéraire, d'une durée de 18 à 190 heures, suivant les fonctions qu'ils exercent.

En revanche, aucune formation spécifique liée à l'accueil des familles en deuil n'est proposée à ces employés qui, de plus, ne bénéficient d'aucune aide psychologique lorsqu'ils sont confrontés à des situations difficiles. **Il conviendrait de plus que ces agents puissent davantage être accompagnés dans l'exercice de leur profession, par exemple en créant une structure qui leur permettrait d'exprimer de façon anonyme leurs difficultés et en renforçant leur encadrement.**

Enfin, certains agents reclassés sont affectés à des postes d'accueil sans y être préparés alors qu'une très grande partie du public reçu dans les cimetières est constituée, par définition, de familles en deuil et requiert donc non seulement une qualité de service particulière mais également un accueil personnalisé. **Il conviendrait donc de veiller à ce que les reclassements de personnels fassent l'objet d'un suivi particulier et que des formations appropriées leur soient offertes.**

[1] Les cimetières sont aménagés par "divisions" numérotées, permettant de s'orienter plus facilement.



RESSOURCES HUMAINES : PARIS EMPLOYEUR

L'accès à l'information, dans le domaine des ressources humaines, recouvre deux problématiques distinctes. En tant qu'employeur, la Ville de Paris recrute et forme des agents d'accueil qui travaillent dans tous les services recevant du public. Ces derniers ont pour rôle d'orienter et de renseigner au mieux les usagers.

Par ailleurs, la Médiatrice est fréquemment saisie par des employés de la collectivité parisienne qui déplorent un manque d'information les concernant, portant sur leur carrière ou leur situation administrative. Ils peuvent alors formuler, comme tout usager, un recours en médiation.

LES PERSONNELS CHARGÉS DE L'ACCUEIL DU PUBLIC

Les agents chargés de l'accueil du public, à quelques exceptions près (notamment dans les musées), font partie de la filière administrative générale et ne sont pas recrutés par le biais d'un concours spécialisé. Pourtant, leurs tâches très spécifiques requièrent des qualités particulières et diffèrent de la majeure partie des emplois d'adjoints ou de secrétaires administratifs.

Les agents d'accueil titulaires perçoivent une indemnité en raison des sujétions particulières à leur poste. Cependant, certains se sentent peu impliqués dans la vie globale de l'administration à laquelle ils sont rattachés, ou bien déplorent un manque d'encadrement ou d'information. De plus, ce type de poste s'articule difficilement, dans une carrière, avec des fonctions strictement administratives et peut constituer un frein à la mobilité.

Il importe donc de valoriser ces fonctions d'accueil en démontrant aux agents qui les assurent l'intérêt que la collectivité porte à leur mission tout en veillant à leur fournir les outils nécessaires à son bon exercice, en termes non seulement de connaissances (nouveaux dispositifs, évènements parisiens...) mais surtout de formation initiale et continue (accueil des publics difficiles, des femmes victimes de violences, du public étranger...).

En outre, la constitution d'un réseau des agents d'accueil pourrait permettre d'apporter des réponses lorsque des situations particulières sont difficiles à traiter et de favoriser le partage d'expérience. Enfin, ce type d'action serait de nature à renforcer la cohésion et la motivation de ces agents très exposés à l'éventuelle agressivité des usagers.



L'ACCÈS DES AGENTS DE LA VILLE À L'INFORMATION RELATIVE À LEUR CARRIÈRE, LEURS DROITS ET LEURS OBLIGATIONS

La Ville de Paris est dotée d'une mission "Communication interne" dont l'objectif est de mutualiser l'information, de décloisonner les services et d'instaurer ainsi une certaine cohésion interne.

Pour remplir ce rôle, elle dispose de publications telles que le dépliant "Lettre Capitale" (diffusée avec le bulletin de salaire de chaque agent) qui délivre des informations relatives à l'actualité de la Ville de Paris ou des informations pratiques et sociales, et le journal "Mission Capitale" (trimestriel diffusé aux agents à leur domicile) qui valorise le travail des agents de la Ville de Paris, les évolutions des services...

Par ailleurs, la Ville dispose d'un portail interne, IntraParis, qui permet de mettre à disposition des agents des informations variées et actualisées (actions de la Ville, métiers, annuaires du personnel, documentation...).

Enfin, une lettre d'information est délivrée par courriel aux agents de la Ville de Paris depuis septembre 2012, et des "flashs" électroniques sont régulièrement envoyés sur les messageries des agents. Par ailleurs, des "chats" avec les directeurs ou certains élus sont organisés.

L'accueil des nouveaux agents

Les agents qui intègrent la Ville de Paris suite à un concours sont accueillis lors d'une des sessions d'information organisées par le Bureau d'information des personnels. Pendant cette phase d'accueil, l'agent rencontre son gestionnaire en matière de ressources humaines : l'Unité de Gestion Directe (UGD). Celui-ci lui remet sa carte professionnelle. La plupart des directions organisent également un accueil pour les lauréats des concours qui leur sont affectés.

Cependant, la Médiatrice remarque que certains agents déplorent un manque d'informations relatives à leur carrière, leurs droits ou leur situation administrative. Ce sont, dans leur grande majorité, ceux qui relèvent de statut précaire (contrats aidés ou vacataires), ou bien ceux qui travaillent dans des sites éloignés des directions (espaces verts, crèches...), ou encore qui se trouvent en situation de congé longue maladie ou en détachement.

Témoignage de la responsable d'un service d'accueil

"J'ai commencé à travailler dans une Mairie d'arrondissement en 1982, d'abord à l'état civil, puis au secrétariat de la Direction Générale des Services (DGS). J'ai ensuite assuré la fonction d'assistante auprès d'un adjoint au Maire pour l'organisation des animations locales et les tâches protocolaires. J'ai rejoint le service d'accueil en 1999 et j'en suis ensuite devenue la responsable.

Depuis dix ans, j'observe que le public est devenu plus exigeant, il demande à être davantage accompagné, voire pris en charge. Il est également plus souvent agressif. Les périodes calmes de moindre fréquentation, habituelles en été, ont désormais disparu.

Les qualités les plus importantes d'un agent d'accueil sont la disponibilité, la réactivité et la patience. Le métier d'agent d'accueil est enrichissant, surtout quand certaines situations problématiques individuelles peuvent être résolues grâce à l'investissement des agents. Il est aussi difficile et fatigant car l'attention est constamment sollicitée sur des sujets fatalement différents."



Le cas particulier des vacataires

La Ville de Paris emploie environ 11 000 vacataires par an. Ces derniers sont recrutés pour exercer une tâche bien précise ne présentant pas de caractère de continuité. Leur situation s'apparente à celle du prestataire de service engagé et payé pour exécuter un acte déterminé et ils sont rémunérés à la vacation. La majorité des vacataires de la collectivité parisienne est employée par la Direction des Affaires Scolaires (DASCO), la Direction des Affaires Culturelles (DAC), la Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) ou bien la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES). Selon les nécessités de service, un même agent peut faire l'objet de plusieurs décisions d'embauche dans la même année et sur des horaires variables, ce qui complique d'autant le travail de traitement pour les gestionnaires concernés et peut entraîner des erreurs ou l'allongement de l'instruction de certaines opérations.

Chaque direction recrute ses propres agents vacataires, et doit veiller à les informer correctement. Mais le plus souvent, s'ils bénéficient d'une formation, celle-ci est en lien direct avec les fonctions occupées et non avec leur positionnement dans la collectivité parisienne, leur statut ou leur environnement administratif.

Les vacataires, qui côtoient tous les jours leurs collègues fonctionnaires, ne comprennent pas toujours les raisons d'un traitement différencié notamment pour les prestations sociales, les congés, les accidents du travail ou les arrêts de maladie. Par ailleurs, de nombreux vacataires perçoivent leur emploi comme une activité d'appoint et s'identifient peu à la collectivité parisienne. Ils n'ont donc pas toujours le réflexe de s'adresser à leur UGD pour se renseigner en cas de difficulté.





VACATAIRE VICTIME D'UN ACCIDENT DU TRAVAIL

Madame J a été victime d'un grave accident du travail dans le cadre de son activité de surveillance des cantines des écoles, la rendant inapte à cet emploi. Placée en arrêt de travail deux années consécutives, elle n'a pu retrouver un emploi au sein de la Ville, et estime qu'elle a été licenciée de son activité annexe, professeur de danse, du fait de cet accident. Elle ne comprend pas pourquoi la Ville de Paris refuse de prendre en charge son dossier médical et estime que son employeur n'a pas assumé ses responsabilités.

La Direction des Ressources Humaines (DRH) informe la Médiatrice que, en tant que vacataire de moins d'un demi-temps, Madame J ne relève pas du service médical ou du Comité médical de la Ville mais exclusivement de la Caisse maladie dont elle dépend.

Par ailleurs, la DRH précise que, réglementairement, il n'existe pas d'obligation de reclassement concernant le personnel vacataire, à l'inverse des agents titulaires et contractuels. Cependant, à la demande de la Médiatrice, le bureau du personnel reçoit Madame J afin de lui apporter toutes précisions nécessaires en lien avec sa situation.

Le seul vecteur d'information qui s'adresse à l'ensemble des personnels de la Ville, y compris les vacataires, est le dépliant appelé "Lettre Capitale" joint à la fiche de paie, dans la mesure où ces derniers ne reçoivent pas le journal du personnel "Mission Capitale".

Il apparaît donc nécessaire de renforcer l'information à destination des agents vacataires sur leur statut, leurs droits et obligations. **La constitution d'un guide du vacataire, remis à chaque nouvel agent et abordant les points fondamentaux qu'ils doivent connaître, ainsi que quelques indications quant aux situations les plus fréquentes, permettrait d'éviter certaines difficultés ou litiges.**



Le rôle central des gestionnaires de personnels

L'UGD est ainsi l'interlocuteur privilégié de l'agent pour toute question en lien avec sa situation administrative ou statutaire, sa carrière ou les prestations sociales. Les procédures spécifiques aux ressources humaines évoluent très rapidement et les gestionnaires de personnel doivent bénéficier de sessions de formation très fréquentes afin d'actualiser leurs connaissances et s'assurer que les agents jouissent de tous leurs droits.



REJET D'UNE AIDE FINANCIÈRE SOLLICITÉE HORS DÉLAI

Madame F, originaire de province, a été reçue à un concours administratif de la Ville de Paris en 2007. Comme tous les personnels nouvellement affectés à la Ville, elle a bénéficié d'une réunion d'information et d'un entretien avec le service du personnel dont elle dépend sur les diverses prestations auxquelles elle pouvait prétendre. Un livret d'accueil lui a été remis par son UGD l'année suivante, mais elle ne l'a pas consulté, estimant avoir reçu une information complète lors de sa période d'intégration.

Ainsi, ce n'est qu'en mai 2010 qu'elle apprend, fortuitement, l'existence d'une "aide à l'installation" attribuée, sous conditions de ressources, aux agents venant de province et nouvellement recrutés à la Ville de Paris. Cette prime, d'un montant maximal de 700 €, est destinée à la prise en charge d'une partie du premier loyer payable d'avance et, le cas échéant, des frais d'agence et de rédaction de bail. Elle doit cependant être demandée dans les deux ans suivant la date d'affectation. Le bureau des ressources humaines décline la demande d'aide à l'installation formulée en juin 2010 par Madame F car ce délai est dépassé.

La Médiatrice, saisie de ce problème, interroge la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) sur la possibilité de percevoir ce type d'aide financière en dehors des délais s'il est fait état d'un défaut d'information. Il lui est répondu que dans la mesure où la réglementation en vigueur était disponible sur l'Intranet ou par le biais de publications spécifiques destinées au personnel, tel le livret d'accueil, la responsabilité de la direction ne peut être engagée en la matière. Le bureau des ressources humaines confirmant par ailleurs une absence d'erreur de sa part, la Médiatrice ne peut que confirmer le rejet de la demande de Madame F.

La Direction des Ressources Humaines de la Ville de Paris organise désormais, chaque année, à destination des gestionnaires de personnel, des conférences sur des thèmes particuliers (le supplément familial de traitement, l'indemnisation temporaire d'invalidité...). De plus, depuis 2012, des lettres d'information thématiques et répondant à l'actualité leur sont régulièrement adressées. Enfin, sur l'Intranet, un espace "métier" leur est consacré et rassemble documents de travail, supports de formation et textes législatifs.

De nouveaux dispositifs

D'autres efforts particuliers ont été entrepris afin de faciliter l'accès à l'information pour les agents de la collectivité parisienne. Ainsi, afin de permettre à tous de disposer d'une messagerie électronique et d'un accès à l'Intranet, en 2012, le service "Mon Mail / Mon Intraparis" a été mis en place. Désormais, l'ensemble des agents peut consulter ses courriels ou se renseigner sur les dernières informations disponibles sur Intraparis à partir de n'importe quel ordinateur ou smartphone, par le biais d'un accès sécurisé.

En outre, des **"relais sociaux",** dépendant des services des ressources humaines des principales directions en termes d'effectifs ont été nommés. Ils travaillent en partenariat avec le Bureau de l'action sociale de la Direction des Ressources Humaines et ont vocation à faciliter la communication d'informations à caractère social auprès des personnels.

Intermédiaires entre les agents et les services centraux, les relais sociaux ne se substituent pas aux UGD, ni aux assistantes sociales de la Ville de Paris mais aident à la constitution des dossiers administratifs pour des demandes professionnelles, sociales ou touchant à la santé des agents.

Par ailleurs, la collectivité parisienne a mis en place une formation pour permettre aux agents étrangers, ou d'origine étrangère, contractuels ou vacataires de la Ville de Paris, de suivre sur leur temps de travail des cours de français langue étrangère ou d'alphabétisation. En 2011, 146 agents ont pu bénéficier de formations en alphabétisation et 25 en français langue étrangère.

Enfin, l'accueil du **bureau du recrutement et des concours,** qui reçoit chaque année 50 000 visiteurs, candidats aux concours ou aux examens professionnels, a été entièrement rénové en 2012 : outre la modernisation des lieux, la rénovation intègre une accessibilité accrue pour les personnes à mobilité réduite et une meilleure isolation thermique.

ÉVITER LES CONFLITS NÉS D'UN MANQUE D'INFORMATION

De façon plus générale, la Médiatrice constate qu'une communication trop lacunaire de la part de l'encadrement est source de conflits potentiels nés d'une incompréhension mutuelle. Cette difficulté pourrait être surmontée par **une meilleure formation de l'encadrement** qui doit non seulement transmettre à son personnel les informations nécessaires et indispensables mais également veiller à apaiser les conflits internes.

Ce constat rejoint les conclusions de l'enquête "Paris et moi" réalisée au printemps 2012 auprès de 22 000 agents de la Ville de Paris, qui révélait un sentiment d'information en progrès mais encore insuffisant. Un dispositif constitué de kits de communication, de supports d'information et de conférences dédiées a donc été mis en place par la Direction des Ressources Humaines de la Ville de Paris afin d'épauler les encadrants dans leurs fonctions.



UN DÉPART UN PEU TROP RAPIDE

Madame N, 59 ans, qui occupe un emploi technique en atelier, a été informée par le Bureau des retraites et de l'indemnisation de la Ville qu'elle pouvait faire valoir ses droits à la retraite, au titre des carrières longues, à compter du 30 juin 2012, suite à une simulation effectuée le 30 décembre 2010. Or, un décret du 31 décembre 2010 a introduit de nouvelles dispositions réglementaires et le simulateur de retraite de la Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales (CNRACL) a été remis à jour en mai 2011.
Une réorganisation interne au sein du service compétent a eu pour conséquence de faire transiter le dossier de Madame N successivement entre les mains de plusieurs gestionnaires sur une très courte période, d'où une perte d'historique et l'absence d'un recalcul immédiat à l'aide du nouveau simulateur conçu par la CNRACL.

Madame N, tout comme sa direction, pensait que son départ à la retraite était toujours fixé au 30 juin 2012. Soldant son Compte Épargne Temps et son reliquat de congés, elle quitte alors son service en novembre 2011 et part s'installer en province. L'administration, de son côté, procède à son remplacement dans l'atelier. Or, par courrier du 15 février 2012, le Bureau des retraites et de l'indemnisation informe Madame N que les changements induits par le décret du 31 décembre 2010 ont permis de constater qu'elle ne totalisait pas les 173 trimestres requis et qu'elle devait formuler à nouveau sa demande de retraite à compter du 30 mars 2013. L'intéressée se voit donc obligée de reprendre ses fonctions pour neuf mois supplémentaires, au retour de ses congés le 30 juin 2012.

Il y a eu ici un dysfonctionnement administratif notoire mais Madame N estime que le véritable problème, outre l'obligation de devoir reprendre ses fonctions, est de n'avoir reçu ni appel, ni courrier de sa direction. Elle attendait que l'administration reconnaisse son erreur, lui présente des excuses, et enfin lui explique aussi à quel poste elle allait être réintégrée.

Ce n'est qu'à la demande de la Médiatrice que la Direction des Ressources Humaines et le service gestionnaire concerné ont reçu Madame N afin de restaurer la confiance de cet agent envers son employeur, avant sa reprise de fonctions.



RÉFORME DU COMITÉ DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA DISCRIMINATION

La Ville s'est préoccupée, dès 2004, de la prise en compte des situations de harcèlement et de discrimination en instaurant un "Comité de prévention du harcèlement et de la discrimination" (CPHAD) chargé d'examiner les requêtes des personnels s'estimant victimes de ce type d'agissements au sein de leur environnement professionnel.

Après quelques années d'expérience et au terme d'une réflexion menée par la Direction des Ressources Humaines en concertation avec la Médiatrice, il est apparu nécessaire de faire évoluer le fonctionnement de cette instance et de l'adapter aux situations de souffrance et de conflits individuels ou collectifs sur le lieu de travail.

C'est ainsi que la création du **Comité de médiation des conflits et de prévention du harcèlement et des discriminations au travail** a été inscrite dans l'accord-cadre "santé et sécurité au travail" du 2 février 2012. Ce texte réaffirme notamment le principe pour chaque agent de travailler dans un environnement respectueux de ses droits et de sa personne. Il préconise en outre la mise en œuvre d'une procédure préalable et formalisée de médiation des conflits individuels au sein des directions.

Désormais présidé par la Médiatrice, le Comité de médiation des conflits et de prévention du harcèlement et des discriminations au travail est constitué :
- d'une personnalité qualifiée désignée par le Maire de Paris,
- du Directeur des Ressources Humaines ou son représentant, ou d'un autre Directeur ou son représentant si le cas d'un agent de la DRH est examiné,
- d'un Directeur de la Ville ou son représentant désigné parmi les directeurs de la Ville à chaque séance, et non concerné par les dossiers inscrits en séance,
- d'un médecin de prévention ou d'un psychologue, n'ayant pas eu à suivre professionnellement les agents entendus.

Un secrétariat dédié est chargé de l'instruction des dossiers.

Le principe du contradictoire est introduit dans la procédure : le comité auditionne tant l'agent concerné que les personnes mises en cause.

Le Comité de médiation des conflits et de prévention du harcèlement et des discriminations au travail a notamment pour vocation de proposer des solutions amiables aux conflits individuels n'ayant pu être réglés dans le cadre de la procédure de médiation au sein des directions, ou si les termes de la médiation ne sont pas respectés.

Il peut également être directement saisi de faits susceptibles d'être assimilés à des pratiques de harcèlement ou présentant un caractère particulier de gravité. **Dans chaque situation, il explique aux plaignants que la voie judiciaire leur demeure ouverte, la médiation ne constituant qu'une tentative de règlement amiable des conflits.**

Enfin, en tant qu'instance de prévention, le comité formule à ce titre des recommandations visant à faire cesser tout agissement portant atteinte aux droits et à la dignité ou à la santé physique ou mentale des personnes.

Dans le mois suivant chaque séance, il assure un suivi de la mise en œuvre de ses recommandations et reçoit dans un délai de trois mois les directeurs qui ne seraient pas parvenus à les appliquer.

Il élabore enfin un bilan annuel de son activité.

Contact : ☎ 01 71 28 53 51
ou par messagerie : mediation@paris.fr.





SYNTHÈSE *L'enquête sur la qualité de l'information et de l'accueil dans le parcours d'accès aux musées*



La Médiatrice met chaque année l'accent sur une thématique particulière qui fait l'objet d'un développement central dans son rapport d'activité. À ce titre, elle a retenu comme thème de travail pour 2012, la question de la qualité de l'information et de l'accueil dans le parcours d'accès aux services publics parisiens. Dans ce cadre, elle a fait réaliser une enquête ciblée sur les musées de la Ville de Paris par un organisme extérieur, le cabinet Gaultier. On trouvera ci-dessous la synthèse de cette enquête[1].

La Médiatrice de la Ville de Paris a souhaité mener une étude qui lui permette d'apprécier la qualité de l'information offerte au public par les musées parisiens.

Les musées de la Ville de Paris sont au nombre de 14 :
- Musée d'Art Moderne
- Musée Bourdelle
- Musée Carnavalet
- Les Catacombes de Paris
- La crypte archéologique du parvis de Notre-Dame
- Musée Cernuschi
- Musée Cognacq-Jay
- Musée du Général Leclerc de Hauteclocque et de la Libération de Paris
- Petit Palais
- Maison de Victor Hugo
- Musée de la Vie Romantique
- Musée Zadkine
- Musée Galliera
- Maison de Balzac

Les 3 derniers étant fermés au moment de l'enquête.

Rappelons que l'accès aux collections permanentes de ces musées est gratuit (à l'exception des Catacombes, de la Crypte archéologique du Parvis de Notre-Dame et du musée Galliera). Les expositions temporaires sont payantes.

Trois publics ont été privilégiés dans le cadre de cette étude :
- Les visiteurs des musées de la Ville de Paris interrogés au moment même de leur visite (au moyen d'une enquête réalisée auprès de 407 visiteurs français et étrangers).
- Les visiteurs parisiens, qui constituent le public le plus familiarisé avec ces musées, interrogés dans le cadre d'une réunion.
- Les agents des musées, en charge de l'accueil des visiteurs, interrogés également dans le cadre d'une réunion.

UNE INFORMATION ACCESSIBLE, FIABLE, COMPRÉHENSIBLE

Les visiteurs recherchent prioritairement 5 types d'information :
- La programmation ou l'identification de la manifestation, son contenu, sa thématique
- Les horaires et jours d'ouverture
- Les tarifs
- La localisation
- L'accès par les transports en commun

[1] *Le rapport complet de l'enquête est téléchargeable dans l'espace "Médiation" du site Paris.fr :* ***http://www.paris.fr/mediatrice***



Sur ces différents points, 99 % des visiteurs interrogés considèrent que l'information relative aux musées de la Ville de Paris est :
- Facile d'accès
- Fiable
- Facile à comprendre

Les visiteurs citent 1,2 sources d'information en moyenne, ce qui signifie qu'ils trouvent facilement l'information recherchée sans avoir à consulter de multiples canaux d'information.

Trois sources d'information sont perçues comme plus particulièrement pertinentes en fonction du type d'information recherchée : le musée, la presse et Paris.fr.

Les sources d'information utilisées varient selon l'origine des visiteurs. Les étrangers mettent davantage l'accent sur l'Office du Tourisme, l'information disponible dans les hôtels, ainsi que les agences de voyage. Les visiteurs parisiens, outre les musées eux-mêmes, mettent l'accent sur l'affichage public (l'affichage publicitaire, les panneaux d'affichage de la Mairie de Paris, les bibliothèques et médiathèques, les mairies d'arrondissement, ainsi que la presse, ce qui est aussi très sensible chez les visiteurs en provenance d'Île-de-France). Notons qu'une partie des Parisiens n'a pas l'impression d'avoir eu à rechercher une information.

Le téléphone est peu utilisé (et notamment le 3975), sauf pour appeler le cas échéant le musée lui-même, pour réserver une conférence ou un atelier, une activité pour les enfants (visiteurs parisiens).



Au cours de la réunion organisée avec les visiteurs parisiens, d'autres éléments ont pu être identifiés :
- La recherche d'information résulte souvent d'une combinaison de deux types de sources : des sources qui attirent l'attention sur l'exposition (affichages, information à l'extérieur du musée, le bouche à oreille...) et celles qui vont permettre de préciser les horaires, le tarif, les moyens de transport et une idée du contenu (presse, le site du musée...).
- La presse (presse quotidienne, journaux gratuits, presse spécialisée tels que *Pariscope*, *l'Officiel des Spectacles, Une semaine à Paris,* presse magazine, les suppléments week-end) est particulièrement importante en ce qui concerne les activités destinées aux enfants, proposées par les musées.

Il convient de noter que les différents musées ne bénéficient pas de la même notoriété et n'ont pas la même attractivité.

UNE FORTE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE CETTE INFORMATION

Les visiteurs sont globalement très/plutôt satisfaits :
- **Du contact avec les différents personnels des musées, de leur courtoisie, de leur amabilité (97 % des visiteurs)**
- **De la qualité et de la fiabilité des informations délivrées aux visiteurs (96 % des visiteurs)**

La satisfaction des visiteurs est un peu moins marquée pour :
- L'information relative aux autres manifestations ou activités proposées par les musées visités : 63 % des visiteurs (75 % chez les visiteurs étrangers)
- L'information relative aux manifestations et activités des autres musées : 52 % des visiteurs (60 % des étrangers)
- L'existence d'informations dans d'autres langues que le français : 26 % des visiteurs (73 % chez les visiteurs étrangers), en sachant que tous les visiteurs ne sont pas demandeurs de ce type d'information.

La satisfaction est beaucoup moins marquée en ce qui concerne l'accueil des enfants et des handicapés :
- 16 % des visiteurs pour l'accueil des enfants (21 % de ceux se déclarant concernés)
- 7 % des visiteurs pour l'accueil handicapés (8 % de ceux se déclarent concernés)

Notons que les visiteurs n'identifient pas forcément que les musées concernés sont gérés par la Mairie de Paris (à l'exception des Parisiens).

LES MOTIVATIONS DE LA VISITE DES MUSÉES

Le volet qualitatif apporte un éclairage sur les motivations de visiteurs. Il apparaît d'emblée que les expositions temporaires suscitent un intérêt plus marqué que les collections permanentes (découvertes souvent à l'occasion de la visite d'une exposition temporaire). La communication porte généralement sur les expositions temporaires, qui constituent un élément-clé des différents établissements. C'est particulièrement le cas pour certains **touristes étrangers** dont la visite des musées est conseillée par l'Office du Tourisme ou les agences de voyage. Les agents des musées confirment cet intérêt dominant des visiteurs pour les expositions temporaires. Il s'agit globalement pour les visiteurs de visiter des expositions qui constituent l'actualité culturelle de Paris.

Dans certains cas, la motivation de la visite réside également dans un intérêt pour le site en tant que tel (le bâtiment, les jardins, son architecture, son caractère historique, son originalité, comme cela peut être le cas des Catacombes, du musée Carnavalet, etc.)

Les visiteurs parisiens, qui connaissent mieux les musées municipaux, expriment d'autres motivations, bien que souvent complémentaires les unes des autres :
- Intérêt pour les collections permanentes. Les agents évoquent également la présence de certaines œuvres dans les collections, mentionnées dans les guides. L'entrée gratuite peut alors constituer un facteur d'attractivité.
- Intérêt pour les activités proposées à côté des expositions : conférences, visites guidées, activités pour les enfants, concerts, projections de film ou de vidéo...
- Profiter d'opportunités de découvertes à proximité de chez soi, de son travail.





LES BESOINS D'INFORMATION

L'enquête quantitative et le volet qualitatif confirment un certain nombre de déficits, marginaux certes, mais qui doivent être mentionnés :
- **Une information insuffisante en ce qui concerne les accès pour les handicapés** (absence d'information, ce qui pose la question de l'existence ou non d'un accès spécifique, mauvaises indications des rampes pour handicapés, mauvaise signalisation des équipements spécifiques).

> *Savoir s'il y a un ascenseur pour les handicapés*

- **Information parfois insuffisante dans certaines langues étrangères.** Si l'anglais est utilisé de manière homogène, ainsi que l'espagnol, il semble qu'il y ait quelques disparités en fonction des musées et des documents mis à la disposition des visiteurs.
- **Des insuffisances relatives à certaines informations pratiques :** informations sur les heures de fermeture de certaines salles, des jardins, existence de parking (automobiles, bicyclettes).
- Peu d'information sur la **programmation et le calendrier des mois à venir.**

D'autres questionnements relatifs au musée et à ses activités sont mentionnés par les visiteurs parisiens et par les agents.





- **Des informations complémentaires sur le contenu de l'exposition en cours :** avoir une idée de ce qui est proposé et de l'intérêt de l'exposition. Cette information peut être obtenue auprès des agents, mais aussi par Internet. Les visiteurs sont très demandeurs de photos, de vidéos, donnant une idée de la manifestation.
- **Des informations sur la présence de certaines œuvres** dans l'exposition temporaire ou dans les collections permanentes. Certains visiteurs recherchent une œuvre spécifique mentionnée dans les guides.

> *« On a un Rembrandt, les gens viennent pour le voir et on doit savoir où il est »*
> *(Musée Cognacq-Jay)*

- **Des informations pratiques :** les services (restauration, cafétéria, librairie/carterie), existence de nocturnes (et horaires de ces nocturnes), possibilité de prendre des photos.
- **Information sur l'existence d'audioguides,** de fiches, de plans, d'aides à la visite, de visites guidées, de conférences, d'ateliers, d'activités pour les enfants et plus largement, sur les autres événements rattachés à l'exposition principale.

> *« Un plan, c'est utile... à Carnavalet, par exemple, c'est un vrai labyrinthe, c'est comme un grand jeu »*

- **Des informations ponctuelles sur les conditions de visite :** niveau d'affluence en fonction des moments dans la journée, durée approximative de la visite (pour organiser sa journée), temps d'attente pour accéder à l'exposition.
- **Des informations relatives aux autres musées,** aux autres centres d'intérêt du quartier, les musées situés à proximité (ex. Grand Palais en face du Petit Palais, Palais de Tokyo dans le même bâtiment que le MAM), les grands musées, voire les endroits où il est possible de se restaurer à proximité.

LA PROBLÉMATIQUE DE LA GRATUITÉ ET LA TARIFICATION

L'une des questions fréquemment posées concerne les tarifs : on constate une grande confusion entre la gratuité des collections permanentes dans les musées de la Ville de Paris (ce qui exclut la Crypte, les Catacombes et Galliera), la gratuité le premier dimanche du mois au Louvre, la gratuité des expositions temporaires pour certains publics (moins de 14 ans), le fait qu'il faille prendre un ticket même quand c'est gratuit.

Les agents s'étonnent que la gratuité des collections permanentes ne soit pas davantage connue.

> *« Ça fait 10 ans qu'on est gratuit... mais les gens ne font pas attention »*

Les visiteurs constatent qu'il n'est pas toujours facile de distinguer les différents musées à cet égard. Par ailleurs, un certain nombre d'interrogations portent sur la gratuité de certaines aides à la visite, ainsi que sur la tarification éventuelle des diverses activités proposées. On apprécie de se voir remettre gratuitement une information pour accompagner la visite (un plan, une fiche qu'on garde par la suite), et donc de supports compris dans le prix de l'entrée pour les expositions temporaires. On souhaite savoir si le coût de certaines activités nécessitant une inscription est compris dans le prix du ticket d'entrée ou non.

De plus, les visiteurs ont l'impression que les réductions ne sont pas identiques en fonction des musées.

> *« Tous les musées ne pratiquent pas la réduction seniors »*

Notons également des confusions dans l'utilisation des supports spécifiques à d'autres musées (carte Sésame...).

LE RÔLE DES AGENTS DANS LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Les agents constituent des acteurs de l'information à destination des visiteurs. Ils sont amenés à confirmer certaines informations essentielles (dates, horaires, thème et contenu des expositions) en contact direct sur place, mais également en répondant aux appels téléphoniques.

Ils apportent un complément d'information en répondant dans la mesure du possible aux différentes questions des visiteurs.

- Sur les conditions d'accès des groupes (souvent de la part d'enseignants).

> *« Ils pensent qu'on peut les recevoir en masse comme le Louvre »*

- Sur les conditions d'accès à certains documents ou archives pour les chercheurs.

Pour remplir cette fonction, les agents disposent de différents outils :

- Des outils d'information destinés au grand public : dépliants de chacun des musées municipaux, dépliant de présentation des 14 musées de la Ville de Paris (très demandé, en rupture de stock au moment de l'enquête, qui regroupe toutes les informations pratiques en français et en anglais, ainsi que les sources d'informations pour en savoir plus : sites Internet, numéro de téléphone...), audioguides, plans, les aides à la visite, "flyers" des expositions temporaires en cours, fiches techniques mises à disposition dans les salles, fiches avec les différentes activités, petits livrets ou ouvrages destinés à la vente, voire documents relatifs à d'autres musées voisins (municipaux ou non). Ces outils sont parfois périmés.
- Les médias plus globalement destinés au grand public : la presse, l'affichage sur la voie publique, dans les transports en commun. Les agents interrogés revendiquent une responsabilisation dans la diffusion d'informations à destination des visiteurs (bien que leur implication ne soit pas toujours perçue par les visiteurs).
- Des documents élaborés à l'initiative des agents : document relatif au patrimoine architectural de certains musées, listes des œuvres exposées, en réserve ou prêtées.

Les agents s'appuient eux-mêmes sur un certain nombre de moyens pour assurer leur rôle d'information des visiteurs : possibilité de se former à la pratique des langues (bien que cela ne soit pas toujours facile dans le cadre des horaires de travail), possibilité de se connecter à différentes sources Internet (paris.fr, parisinfo.com, les sites des autres musées, accès à des ressources internes via l'Intranet).





AMÉLIORER L'OFFRE D'INFORMATION

L'offre d'information peut être améliorée à la fois dans son contenu et en ce qui concerne les canaux et médias utilisés.

Plusieurs axes de progrès relatifs au contenu peuvent être envisagés :

- **Améliorer l'actualisation** et **la précision** des informations diffusées (des inexactitudes peuvent être constatées).
- **Renforcer** les accès handicapés et l'information faite à ce sujet.
- **Renforcer** la mise à disposition d'information dans les principales langues (anglais, espagnol, voire d'autres langues en fonction de la fréquentation de chacun des musées).
- **Systématiser l'utilisation de pictogrammes** clairs, visibles sur tous les supports (préférés à des textes qu'on ne lira pas forcément, et qui ne nécessitent pas de traduction). L'absence d'un service par exemple doit être signalée par le pictogramme correspondant barré en rouge.
- **Améliorer l'information pratique :** fermeture de certaines salles, heures limites d'accès aux expositions, aux jardins, présence de librairie/carterie, de restaurant/cafétéria, activités annexes ou organisées en parallèle à certaines manifestations, indication des transports en commun, possibilité de faire des photos, existence d'aides à la visite.
- **Mieux communiquer sur la gratuité** des collections permanentes (connue, mais non sans quelque confusion avec la gratuité des musées nationaux), en dissociant clairement les Catacombes, la Crypte et Galliera.

Une meilleure exhaustivité peut être apportée par la systématisation des liens entre les sites des différents types de musées (municipaux ou nationaux).

L'amélioration de l'offre en matière d'information passe bien évidemment par un renforcement des canaux numériques et notamment d'Internet et des sites des différents musées qui constituent déjà aujourd'hui une source d'information dominante. Outre les informations sur les expositions, les collections, les informations pratiques, Internet permet d'autres apports :

- La diffusion de visuels (photos, vidéo).
- La mise à disposition de nouveaux outils comme la visite virtuelle.



- La consultation de catalogue en ligne.
- Le téléchargement et l'impression de tickets d'entrée, d'aides à la visite (fiches et plans), de brochures et dépliants, de dossiers pédagogiques
- La possibilité de faire des recherches à partir de types d'activités : ex. ateliers, activités pour enfants, etc.

L'évolution des canaux numériques doit être intégrée. Deux enjeux majeurs apparaissent à cet égard :
- Pouvoir s'informer sans avoir à se déplacer.
- Pouvoir s'informer facilement au cours de ses déplacements dans Paris.

L'accès aux ressources du web est indissociablement lié au développement de l'utilisation des smartphones et des applications spécifiques, ce qui intègre également la possibilité d'accéder à l'information via des flashcodes présents sur les affiches et les différents documents papier.
Cet accès peut également s'effectuer à partir de bornes interactives (dans les bibliothèques, les parcs, les piscines, les cinémas), avec information dans plusieurs langues destinées aux visiteurs.

PROMOUVOIR LES MUSÉES MUNICIPAUX

Nous avons vu que la notoriété et l'attractivité des musées municipaux sont très inégales. Il semble nécessaire de :
- **Mieux faire connaître les musées municipaux et leurs collections permanentes.**
- **Mieux promouvoir les collections et les manifestations organisées par les musées municipaux.**
- **Renforcer l'attractivité des musées municipaux, les collections et les expositions temporaires.**

- Profiter de l'approche des congés scolaires pour faire connaître les expositions à travers tous les supports de communication de la Ville de Paris.

Les musées municipaux sont porteurs d'une richesse potentielle à la fois au travers du patrimoine architectural, des collections et d'une ambiance spécifiques qui les différencient parfois des grands musées nationaux plus contraignants en raison de leur haut niveau de fréquentation. Cette richesse demeure trop peu connue.

La promotion des musées municipaux peut s'illustrer au travers d'autres éléments :



- Créer un pass, une carte permettant d'accéder à l'ensemble des musées municipaux, à toutes les expositions temporaires.

« Et recevoir une newsletter parce qu'on a un pass »

- Développer et mieux communiquer sur les nocturnes.
- Faire des rappels : "attention, telle exposition se termine à telle date".
- Informer sur le programme et proposer un calendrier des six mois à venir.
- Mieux faire connaître les endroits où il fait bon faire une pause.

AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE EXTÉRIEURE

Les agents comme les visiteurs estiment que certains musées municipaux ne sont pas faciles à trouver.

« Mieux signaler l'accès de certains musées, comme le Musée d'Art Moderne »

« Des trucs sur le sol, comme ils ont fait pour le 104 dans le 19e. C'est ludique »

RENFORCER LE RÔLE DES AGENTS

L'accueil et l'information constituent une voie de professionnalisation évidente, d'autant que certains agents sont demandeurs.

Leur rôle peut être également renforcé par la mise à disposition d'outils leur permettant de renseigner les visiteurs rapidement et efficacement : poste avec accès Internet, accès Intranet pour accéder aux ressources du musée ou des autres musées municipaux.

Les agents sont enfin demandeurs d'échanges d'expériences plus fréquents et nombreux entre les différents musées municipaux.



Partie 4

La Médiation, en plein développement

- LE RÉSEAU DES REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS
- LE DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION DANS LES COLLECTIVITÉS LOCALES
- L'ORGANIGRAMME
- LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC





LE RÉSEAU DES REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS

Depuis sa prise de fonction en septembre 2008, la Médiatrice de la Ville de Paris a tenu à développer la présence de la médiation de proximité en multipliant les permanences sur le territoire parisien.

Ces permanences existaient à l'origine exclusivement dans les Point d'Accès au Droit (PAD), structures dépendant de la Ville de Paris, et dans les Maisons de Justice et du Droit (MJD), structures relevant du Ministère de la Justice. Il est alors apparu pertinent de **mettre en place de nouvelles permanences, en s'appuyant sur les Mairies d'arrondissement, lieux privilégiés d'accueil des usagers.**

Dans leur immense majorité, les Maires d'arrondissement ont accepté avec enthousiasme cette initiative, et l'ont fortement soutenue en mettant à disposition des locaux, et en demandant à leurs personnels d'assurer la prise de rendez-vous et l'accueil des requérants.

L'extension du réseau des représentants de la Médiatrice répond à un double objectif : rendre la médiation accessible au plus grand nombre en améliorant la géographie d'implantation des permanences mais aussi allier qualité d'écoute et proximité. Ainsi, depuis janvier 2009, quatorze permanences ont vu le jour dans les mairies des 1er, 2e, 3e, 4e, 5e, 9e, 10e, 11e, 12e, 13e, 15e, 16e, 18e et 20e arrondissements. En 2013, deux nouvelles permanences devraient être créées, dans les 14e et 17e arrondissements. S'y ajoutent les sept permanences initiales en PAD et deux en MJD.

Désormais, ce dispositif permet alors à tout usager de déposer son recours en médiation du lundi au vendredi, et ce, dans dix-sept arrondissements parisiens. Ces permanences sont ouvertes à tous les usagers : le public peut donc se présenter indifféremment dans l'une de ces structures, après avoir préalablement pris rendez-vous.

Cette année encore, le succès de ces permanences se confirme puisque près de **60 % des usagers privilégient la relation de proximité,** en favorisant la rencontre avec l'un des douze représentants présents dans les vingt et un points d'accueil et d'écoute déployés à Paris. Tout démontre donc que les usagers favorisent ce type d'accueil, plutôt que la saisine par courrier postal et par internet car il leur apparaît important d'exposer leurs difficultés au cours d'un véritable échange.

Les représentants, qui viennent tous d'horizons professionnels différents, sont désignés par la Médiatrice de la Ville de Paris. Ils ont pour rôle d'accueillir, d'écouter, de dialoguer, d'informer et d'orienter les usagers qui rencontrent un différend avec les services de la Ville ou du Département de Paris. **Les représentants, interlocuteurs directs des usagers,** apportent ainsi toute l'assistance et les informations nécessaires à la présentation de la demande de médiation en veillant à ce que celle-ci réponde aux champs d'intervention de la Médiatrice. Véritables interfaces entre les usagers et les services de médiation, ils se révèlent des collaborateurs indispensables à l'exercice de la mission de médiation.

Pour plus d'informations sur les permanences des représentants, cf. pages 78 et 80



LE DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION DANS LES COLLECTIVITÉS LOCALES

L'année 2012 aura été une étape importante pour la **création d'un Réseau des Médiateurs des collectivités territoriales,** projet souhaité dès 2010 par la Médiatrice de la Ville de Paris qui avait constaté le besoin de fédérer les efforts déjà existants dans ce domaine.

C'est pourquoi lors de la première rencontre des Médiateurs des grandes villes en 2011 à l'Hôtel de Ville, il avait été décidé d'encourager la création de structures de médiation institutionnelle dans les collectivités locales, et d'avancer vers la constitution d'un Réseau de ces Médiateurs.

La réunion organisée à Nantes en janvier 2012, à l'invitation de Christian Brisset, conseiller municipal de cette ville, délégué à la démocratie locale et au dialogue républicain, a permis de faire ressortir la grande diversité des expériences et des statuts. La préfiguration du Réseau des Médiateurs des collectivités territoriales a ainsi été lancée avec une gouvernance provisoire composée de trois membres, dont Claire Brisset Médiatrice de Paris, pour assurer la coordination des travaux et l'information des membres. Il a par ailleurs été décidé que pourront adhérer à ce Réseau non seulement les grandes métropoles mais aussi les villes de plus de 50 000 habitants ainsi que les chefs-lieux de département, quel qu'en soit le nombre d'habitants.

La Médiatrice de la Ville de Paris a également proposé à l'assemblée d'adopter une charte dont elle avait établi un projet, document posant l'ensemble des principes que chaque Médiateur adhérent du Réseau devra s'engager à respecter, à savoir un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle. Sur la base de ces orientations, l'assemblée a donné mandat à la structure provisoire de gouvernance pour mener un travail de recensement des Médiateurs en fonction dans les collectivités territoriales. Une réunion a eu lieu en ce sens à l'Hôtel de Ville de Paris le 11 octobre 2012 pour établir les fondements de ce regroupement.

Au cours de cette réunion, a été actée la constitution du Réseau sous forme d'association loi 1901, ce qui lui conférera un cadre juridique tout en conservant une souplesse de fonctionnement. Cette évolution permettra ainsi au Réseau de défendre des positions communes et de répondre aux objectifs fixés :

- Partager les expériences entre Médiateurs et débattre des méthodes de travail respectives ainsi que de l'évolution de la médiation ;
- Promouvoir la médiation auprès des collectivités territoriales, en tant que mode alternatif de règlement des conflits, car la médiation institutionnelle est rapide et efficace, facile d'accès, gratuite et confidentielle. C'est un instrument de reconstruction de la confiance avec les usagers par l'écoute et le respect ;
- Devenir une structure ressource et donc proposer des services aux membres du Réseau (mise en place d'un site Internet, aides à la formation et aux actions de communication, constitution d'une base documentaire partagée...) ;
- Devenir éventuellement partenaire d'autres structures de groupements de Médiateurs.

Les membres de la gouvernance doivent désormais bâtir un projet de statuts qui sera soumis pour approbation, au printemps 2013, à l'assemblée des Médiateurs des collectivités territoriales lors d'une nouvelle réunion à Paris, à l'initiative de la Médiatrice de la Ville de Paris. L'acte officiel de la naissance du Réseau des Médiateurs des collectivités territoriales sera alors finalisé.

Ce Réseau va, bien entendu, s'enrichir au fil des mois de nouveaux membres et pourra même s'ouvrir aux Régions puisque certains Conseils Régionaux envisagent la création d'un Médiateur régional.



Étaient présents à la réunion du 11 octobre à l'Hôtel de Ville de Paris, les Médiateurs et observateurs des villes suivantes : Angers, Argenteuil, Brive, Caen, Chalon-surSaône, Marseille, Metz, Montluçon, Nantes, Pantin, Paris, Quimper, La Roche-sur-Yon, Tarbes, Toulouse, Tulle et Valence ; et des départements suivants : Cantal, Côtes-d'Armor, Essonne, Ille-et-Vilaine, Maine-et-Loire, Nord, Paris, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne et Somme.

CLAIRE BRISSET
MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS

CONSEILLERS DE LA MÉDIATRICE
Claude DESJEAN
Éric FERRAND

MISSION DE LA MÉDIATION
Chef de la Mission — Catherine FONTANAUD
Adjointes — Nathalie SERVAIS, Karine VALLET
Rédacteurs — Stéphanie BADIEZ, Fabienne BOUREILLE, Bruno CHAZAL, Cécile MALTHÉ, Sylvie MEREL, Jérôme MUSTIOLI, Carole ZÉROUALI
Secrétariat — Marie-Christine LUA, Delphine MAILLO, Kaye DIAKITÉ

REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE

• EN MAIRIE :
- 1er — Bernard ROBERT
- 2e — Roger LE BIHAN
- 3e et 12e — Jean-Michel TORCHEUX
- 4e et 15e — Marie-Thérèse SAINT-MARCOUX
- 5e — Maya MIMOUN
- 9e — Brigitte JOUBERT
- 10e — Patrice HARDY
- 11e — Christine DUREL
- 13e et 20e — Marité DELPOUVE-LE HIR
- 16e — Marie-Noëlle VAUCORET
- 18e — Michèle BONAL

• DANS LES POINTS D'ACCÈS AU DROIT (PAD) :
- 13e et 15e — Maya MIMOUN
- 18e — Serge BOLLOCH
- 19e — Michèle BONAL
- 20e — Patrice HARDY

• DANS LES MAISONS DE JUSTICE ET DU DROIT (MDJ) :
- 14e — Michèle BONAL
- 17e — Marie-Noëlle VAUCORET



Organigramme en décembre 2012



LE CLUB DES MÉDIATEURS de services au public

Emmanuel CONSTANS (Président du Club)
BP 60153
14010 Caen Cedex 1

Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1 75450 Paris Cedex 09

Henri d'OYSONVILLE
56, rue de Lille - 75356 Paris

En attente de nomination
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

Marc CENSI
BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

Jocelyne CANETTI
TSA 75804 - 75804 Paris Cedex 08

Monique SASSIER
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP

Francis FRIZON
BP 290 - 75425 Paris Cedex 09

France Télévisions
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15
Médiateur des programmes
Alain LE GARREC

Michel ASTRUC
TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex

Pierre-Henri DEGREGORI
Les Mercuriales - 40, rue Jean-Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

Danièle AGUANNO-PROMONET
21 bis, rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05

Jean-Louis WALTER
1, avenue du Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

Pierre SEGURA
115, rue de Sèvres - CP G 009
75275 Paris Cedex 06

Pierre SEGURA
44, boulevard de Vaugirard - CP F 407
75757 Paris Cedex 15

Philippe LABBE
LAC LC80 - 54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Bernard CIEUTAT
45, rue de Londres - 75008 Paris

Claire BRISSET
100, rue Réaumur - 75002 Paris

France 2
Nicolas JACOBS

France 3
Marie-Laure AUGRY

LE DÉFENSEUR DES DROITS, membre de droit du Club

DOMINIQUE BAUDIS

- Adjointe, Défenseure des enfants : Marie DERAIN
- Adjointe, chargée de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité : Maryvonne LYAZID
- Adjointe, chargée de la déontologie de la sécurité : Françoise MOTHES

7, rue Saint-Florentin 75008 Paris

Pour plus d'informations sur l'institution ou pour rencontrer un délégué territorial : www.defenseurdesdroits.fr





LE RECOURS À LA MÉDIATRICE est gratuit et amiable

Adressez votre demande :

- Par Internet : en complétant le formulaire sur www.paris.fr/mediatrice

ou

- Par lettre simple à :
  Claire BRISSET - Médiatrice de la Ville de Paris
  100, rue Réaumur 75002 PARIS

ou

Prenez rendez-vous :
auprès d'un représentant de la Médiatrice

TOUTE L'INFO au 3975*et sur PARIS.FR

*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur

Mairie du 1er
4, place du Louvre
M° Louvre Rivoli
☎ : 01 44 50 75 01

Mairie du 2e
8, rue de la Banque
M° Bourse
☎ : 01 53 29 74 05

Mairie du 3e
2, rue Eugène-Spuller
M° Temple
☎ : 01 53 01 75 61 / 62

Mairie du 4e
2, place Baudoyer
M° Hôtel de Ville
☎ : 01 44 54 75 80

Mairie du 5e
21, place du Panthéon
M° Cardinal Lemoine
RER B Luxembourg
☎ : 01 56 81 74 65 / 66

Mairie du 9e
6, rue Drouot
M° Richelieu-Drouot
☎ : 01 71 37 76 76 / 77 ou 79

Mairie du 10e
72, rue du Faubourg St-Martin
M° Château d'Eau
☎ : 01 53 72 10 70

Mairie du 11e
12, place Léon Blum
M° Voltaire
☎ : 01 53 27 12 14 / 15 ou 16

Mairie du 12e
130, avenue Daumesnil
M° Dugommier ou Montgallet
☎ : 01 44 68 12 12

Mairie du 13e
1, place d'Italie
M° Place d'Italie
☎ : 01 44 08 13 13

Mairie du 15e
31, rue Péclet
M° Vaugirard
☎ : 01 55 76 75 59

Mairie du 16e
71, avenue Henri Martin
M° Rue de la Pompe
☎ : 01 40 72 17 66

Mairie du 18e
1, place Jules Joffrin
M° Jules Joffrin
☎ : 01 53 41 18 18

Mairie du 20e
6, place Gambetta
M° Gambetta
☎ : 01 43 15 21 66

Point d'Accès au Droit (PAD) du 13e
4, place de Vénétie
M°/Tramway Porte de Choisy
☎ : 01 55 78 20 56

Maison de Justice et du Droit (MJD) du 14e
6, rue Bardinet
M° Plaisance
☎ : 01 45 45 22 23

PAD du 15e
22, rue de la Saïda
M° Porte de Versailles
ou Porte de Vanves
Tramway Georges Brassens
☎ : 01 45 30 68 60

MJD du 17e
16, rue Jacques Kellner
M° Porte de Saint-Ouen
☎ : 01 53 06 83 40

PAD du 18e
2, rue de Suez
M° Château Rouge
☎ : 01 53 41 86 60

PAD du 19e
53, rue Compans
M° Place des Fêtes
☎ : 01 53 38 62 30

PAD du 20e
15, cité Champagne
M° Maraîchers
☎ : 01 53 27 37 40

Conception : l'Agence Sans Nom - 12/2012 - Crédits photos : Stéphanie BADIEZ, Christophe FOUIN, Henri GARAT, Jean-Baptiste GURLIAT, Jacques LEROY, Deborah LESAGE, Didier MESSINA, PETIT PALAIS, Tristan PARRENIN, Guy PICARD, Sophie ROBICHON, Anne THOMES, Marc VERHILLE, Roger VIOLLET - N° ISSN : 1767-0020