MAIRIE DE PARIS



Rapport de la Médiatrice de la Ville de Paris 2013





Je remercie vivement le Maire de Paris, Bertrand DELANOË, son cabinet et ses adjoints, en particulier Philippe DUCLOUX, ainsi que l'ensemble du personnel de la Ville, pour leur soutien tout au long de l'année 2013.

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 services de la Ville, aux bailleurs sociaux et à la Préfecture de Police. Mes remerciements vont aussi aux représentants de la médiation dans les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice et du Droit et au sein des Mairies d'arrondissement, pour leur collaboration très fructueuse à notre travail.

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.



« Le rapport que je présente ici est le dernier bilan d'une activité qui, en un peu plus de 5 ans, m'aura autorisée à analyser aussi bien les immenses services que la Ville de Paris rend à ses habitants que les défaillances, toujours possibles, d'une administration pourtant à l'écoute de ceux qu'elle a vocation à servir.

Au fil des années, nous aurons profondément transformé la Médiation parisienne, dont l'indépendance est désormais consacrée aussi bien par son statut que par sa pratique. Nous avons eu pour souci constant de nous rendre accessibles aux Parisiens. C'est pourquoi nous n'avons eu de cesse de développer les permanences de la Médiation qui, de 8 en début de mandat, sont aujourd'hui au nombre de 24. La quasi-totalité des mairies d'arrondissement dispose désormais d'une telle permanence, et les Parisiens privilégient massivement ce mode d'accès à la médiation municipale.

Au total, depuis ma nomination, nous aurons traité plus de 6 700 dossiers de médiation et résolu les deux tiers d'entre eux, à l'avantage du requérant. Ceci représente un volume d'activité qui a pratiquement doublé en l'espace d'un mandat. À ce sujet, je tiens à remercier les services de la Ville de Paris qui démontrent, grâce à ces chiffres, qu'ils "jouent le jeu" de la médiation, acceptent souvent une solution qui satisfasse chacun, apaisant ainsi incompréhensions et malentendus.

De plus en plus, la médiation apparaît comme un mode amiable de résolution des conflits dont nos sociétés complexes et conflictuelles ne peuvent se passer. Telle est la raison pour laquelle un nombre croissant de collectivités locales se dotent de telles institutions, comme en témoigne la toute jeune "Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales" que j'ai l'honneur de présider.

La deuxième des missions qui me sont assignées par mon statut n'est pas la moindre : proposer des réformes au Maire de la Capitale. Sur ce point aussi, nos efforts ont porté leurs fruits puisque nombre de changements que nous avons proposés ont été acceptés par l'exécutif parisien, qu'il s'agisse d'une meilleure prise en compte des droits des personnes handicapées, des personnes âgées, du logement social, de l'information des Parisiens...

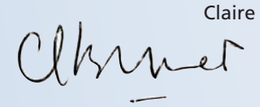
Je souhaite vivement que le nouvel exécutif réserve le même accueil aux propositions que je formule dans ce dernier rapport. Je suggère, en effet, une profonde réorganisation de l'action sociale menée par la Municipalité et le Département de Paris, premier poste de dépenses et dont la restructuration me paraît indispensable.

Je tiens enfin à remercier Bertrand DELANOË pour la confiance qu'il n'a cessé de me témoigner au fil de ces années. Sans le soutien du Maire, la Médiation parisienne ne pourrait fonctionner en toute indépendance.

Il est temps pour moi de passer le témoin à mon successeur. Je n'ai aucun doute sur la pérennité et le dynamisme de l'action qu'a entreprise l'équipe de la Médiation, que je remercie profondément de l'action qu'elle a menée avec moi.

Bon vent à la Médiation parisienne ! »

Claire BRISSET



Sommaire

PARTIE 1 : LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Une présence forte sur le territoire parisien ..... p. 7
L'habitat, préoccupation majeure et constante des Parisiens..... p. 10
Près des 2/3 des dossiers instruits à l'avantage du requérant ..... p. 13
90 % des requêtes instruites en moins de 4 mois ..... p. 14

PARTIE 2 : LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Cadre de vie ..... p. 16
Habitat et logement..... p. 21
Tarifications ..... p. 25

PARTIE 3 : ZOOM SUR... L'ACTION SOCIALE À PARIS

Les acteurs de l'action sociale à Paris ..... p. 30
L'offre d'hébergement social ..... p. 44
Synthèse de l'enquête ASDO ..... p. 50
Les propositions de la Médiatrice ..... p. 60

PARTIE 4 : LE SUIVI DES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

Le handicap..... p. 63
Le grand âge ..... p. 65
L'habitat social ..... p. 67
Les musées municipaux ..... p. 69

PARTIE 5 : LA MÉDIATION, UNE ACTIVITÉ EN PLEIN DÉVELOPPEMENT

La Médiation institutionnelle dans les collectivités territoriales ..... p. 72
La revue de presse ..... p. 73
L'organigramme ..... p. 74
Le Club des Médiateurs de Services au Public..... p. 75

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.



Partie 1
La Médiation en chiffres





Depuis sa prise de fonction en 2008, Claire BRISSET a eu à cœur de faire connaître son activité et de développer les permanences de la Médiation parisienne sur le territoire de la Ville. Des liens ont été tissés avec les différents services de proximité (mairies d'arrondissement, sections du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris...) afin que les agents soient mieux informés de l'existence et des missions de la médiation municipale pour y orienter les usagers, le cas échéant.

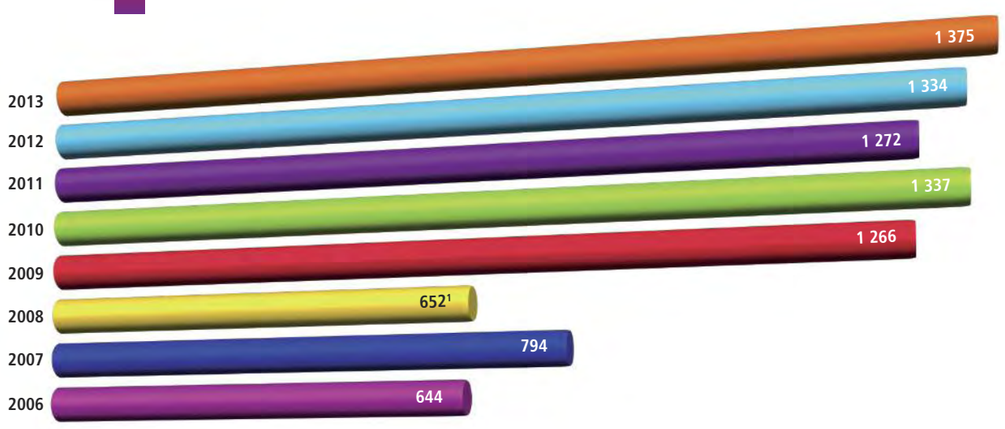
Grâce à cette forte implantation, le nombre annuel de dossiers traités est passé de 652 en 2008 à 1 375 en 2013, soit une augmentation de 110 %.

Les deux premières années du mandat ont été marquées par une très forte hausse d'activité, essentiellement due, outre les raisons évoquées plus haut, à un grand nombre de réclamations liées au service Vélib' qui débutait alors. Par la suite, ce type de requêtes a fortement décru au profit d'autres motifs de saisine. En 2013, 1 375 dossiers ont été traités, ce qui correspond au niveau d'activité le plus important de la mandature. Le service a même réussi à absorber l'accroissement d'activité tout en réduisant les délais de traitement (voir page 14).



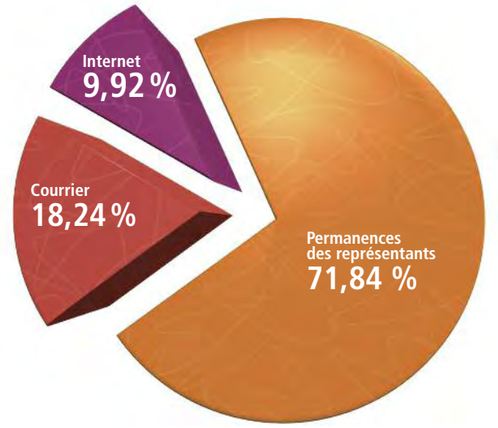
Ainsi, au total, entre 2008 et 2013, 6 776 dossiers ont été traités. Au 31 décembre 2013, 161 dossiers demeuraient en cours de traitement.

Dossiers traités



[1] *Il est à noter que Claire Brisset a été nommée le 1er septembre 2008, 192 dossiers ont été traités à compter de cette date.*

Modes de saisine de la Médiatrice - 2013



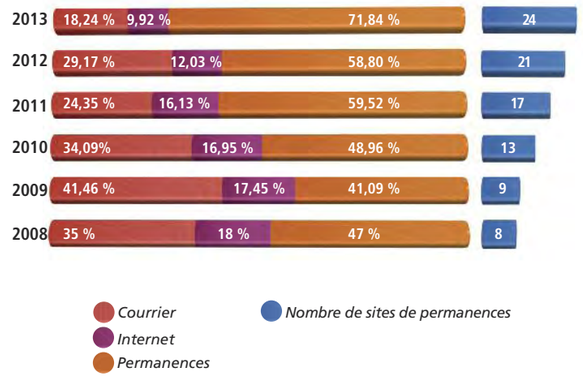
UNE PRÉSENCE FORTE SUR LE TERRITOIRE PARISIEN

Le développement des permanences dédiées à la médiation municipale a constitué une priorité pour la Médiatrice. Il est demeuré un objectif constant de son action tout au long du mandat.

Ainsi, entre 2008 et 2013, les structures accueillant des permanences de médiation sont passées de 8 à 24, couvrant l'ensemble des arrondissements parisiens, à l'exception des 7e et 8e arrondissements. Entre 2009 et 2013, la part des recours en médiation parvenus via ces permanences est passée de 41 à 72 %, soit une augmentation de plus de 75 %. Ce succès s'explique par la facilité donnée aux usagers de rencontrer rapidement un interlocuteur à leur écoute pour évoquer des problématiques complexes. Ce mode de saisine reste très largement privilégié par rapport aux requêtes formulées par courrier et par Internet. Ces deux derniers canaux ont régulièrement décru, particulièrement au cours de l'année 2013.

Il est utile de rappeler que le public peut se présenter à la permanence de son choix, après avoir pris préalablement rendez-vous.

Modes de saisine de la Médiatrice depuis 2008





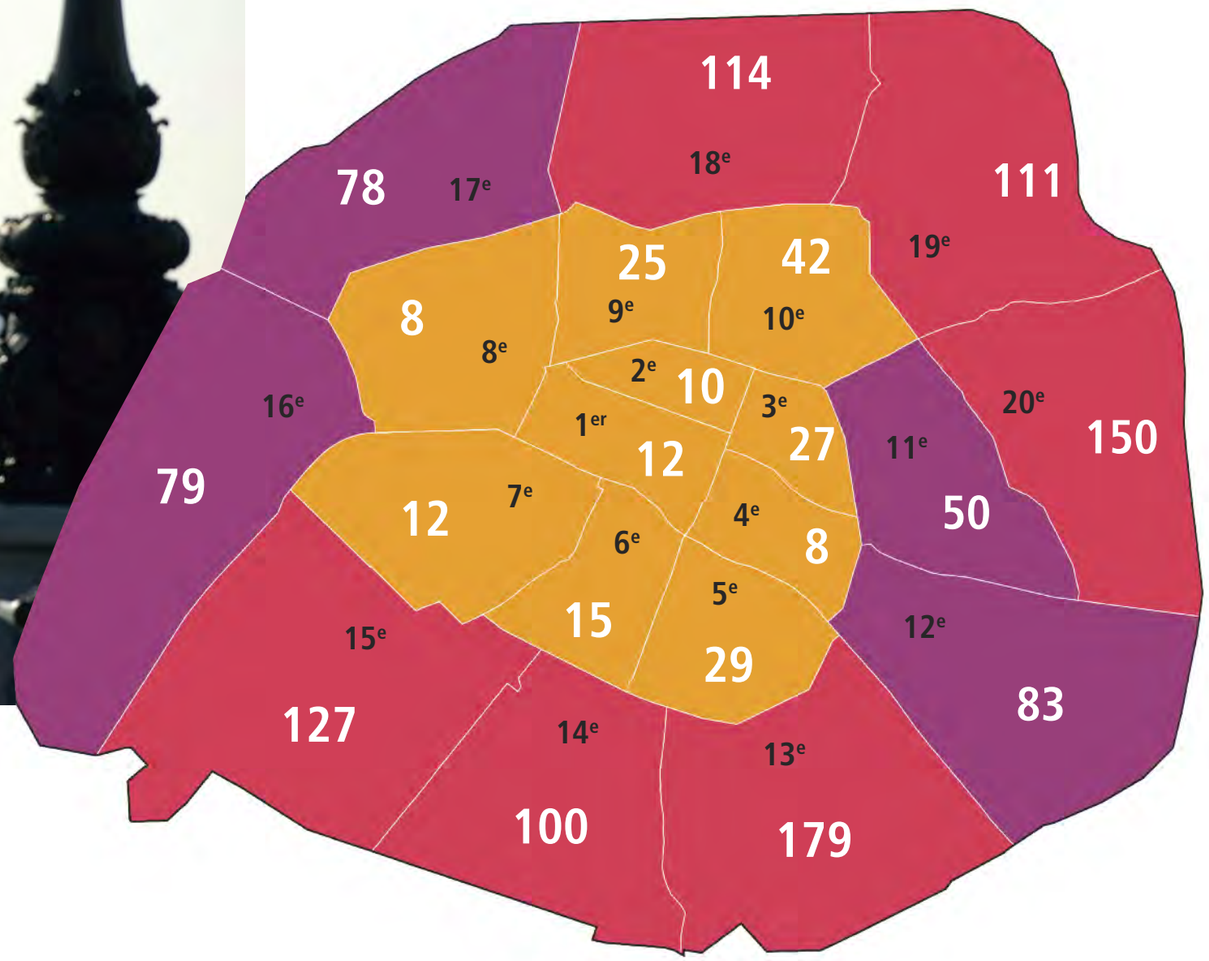


Nombre de dossiers par origine géographique - 2013

En 2013, près de 8 % des dossiers provenaient d'usagers habitant hors de Paris. Les Franciliens privilégient la rencontre avec un représentant de la Médiatrice alors que les provinciaux adressent plus volontiers un courrier. Quant aux personnes installées à l'étranger, celles-ci utilisent plus naturellement Internet.

À Paris, ce sont les habitants des 13e, 20e et 15e arrondissements qui saisissent le plus la Médiatrice. Près du tiers des saisines reçues entre 2009 et 2013 en est issu. Les arrondissements centraux, dont la population est plus restreinte, ont été les moins nombreux à recourir à la médiation municipale.

Paris	1259
Île-de-France (hors Paris)	85
Province	14
Étranger	2



LÉGENDE :
- De 0 à 49 dossiers
- De 50 à 99 dossiers
- De 100 à 180 dossiers





L'HABITAT, PRÉOCCUPATION MAJEURE ET CONSTANTE DES PARISIENS

Depuis le début de la mandature, les requêtes des usagers en lien avec l'habitat n'ont cessé de s'accroître, avec une progression de près de 110 % entre 2009 et 2013. Pour cette année, comme en 2012, **l'habitat et le logement** représentent plus de la moitié de l'activité de la médiation. Au cours de la mandature, ce domaine est passé de 34,7 % en 2009 à 56,1 % du total des saisines en 2013.

Le domaine social, second thème de saisine des requérants, progresse légèrement par rapport à l'année 2012. Toutefois, globalement, de 2009 à 2013, cette thématique demeure à un niveau quasi stable. Ces réclamations portent surtout sur des contestations de refus d'attribution ou de renouvellement d'aides sociales légales ou facultatives (municipales). Par ailleurs, la modification des conditions d'attribution du passe Navigo Émeraude/Améthyste suscite également beaucoup d'incompréhension de la part des requérants.

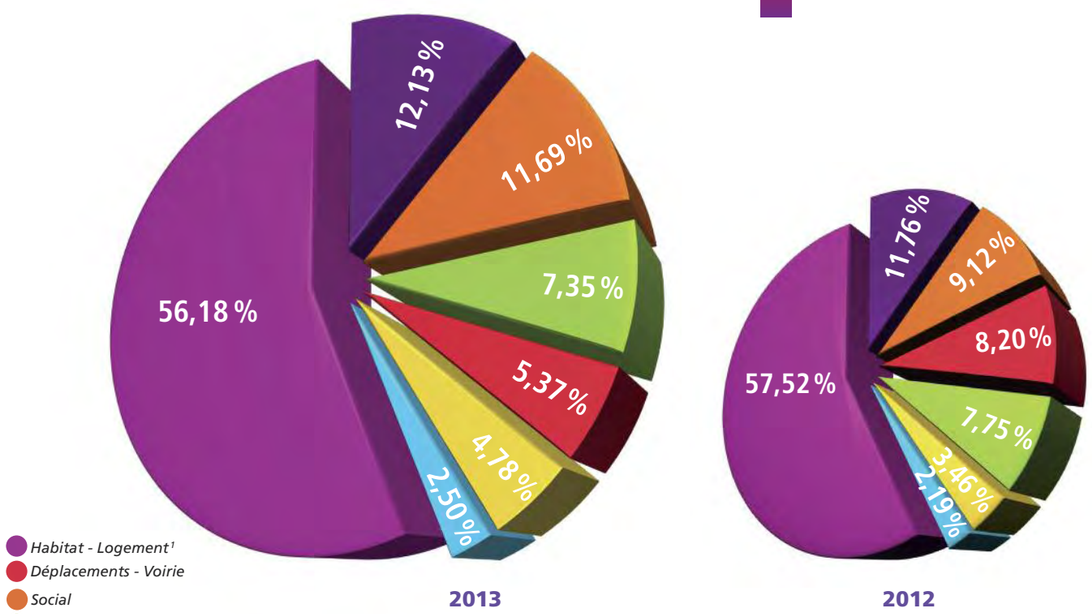
Le 3e thème de réclamation, concernant la collectivité en tant qu'employeur **(ressources humaines)** est stable cette année après avoir connu une progression conséquente puisque les recours des agents de la Ville et du Département auprès de la Médiatrice ont doublé entre 2009 et 2012.

Le mouvement à la baisse, qui s'est amorcé pour les requêtes relatives aux **déplacements et à la voirie** dès 2011, se confirme cette année. Ce déclin est essentiellement dû à l'institution du Médiateur de Vélib' (en octobre 2011).

Enfin, les réclamations en lien avec le thème de la **petite enfance,** en augmentation cette année, concernent essentiellement le dispositif Facil'Familles (cf. page 29).



Principaux thèmes de saisine de 2009 à 2013



[1] *Les thèmes "Habitat" (notamment les litiges avec les bailleurs sociaux) et "Logement" (demandes d'attribution et d'échange de logement social) ont été regroupés sur ces schémas.*
[2] *Autres : formalités administratives, urbanisme, jeunesse, sport, fiscalité...*



Analyse du thème majeur de 2013 : l'habitat

Tout comme en 2012, les locataires du parc social ont fait part à la Médiatrice de leurs difficultés relatives à la gestion de leur bail (contestation de charges d'eau, demande de transfert ou de co-titularité du bail...). Par ailleurs, les réclamations pour troubles de voisinage et troubles de jouissance (travaux, dégâts des eaux...) se stabilisent mais demeurent des motifs de préoccupations importants pour ces locataires.

Il est important de noter que le locataire confond souvent l'insalubrité avec la vétusté de son logement. Or, pour qu'un logement soit reconnu insalubre, il faut que le trouble présente un danger grave ou imminent pour la santé des occupants (murs fissurés, humidité importante, présence de plomb, installation électrique défectueuse…). À Paris, le Service Technique de l'Habitat de la Ville est chargé de contrôler la salubrité et l'habitabilité des logements, publics et privés.

En cas de désordres avérés, à l'issue d'une expertise sur place, l'inspecteur de salubrité adresse ses préconisations au bailleur afin de l'inciter à réaliser les travaux nécessaires pour remédier aux désordres et améliorer durablement la situation locative du plaignant. Dans les cas les plus graves (insalubrité au sens strict du terme) le Préfet de Police, dépositaire du pouvoir de police administrative, prescrit alors les mesures à prendre par arrêté.



	Paris Habitat OPH	RIVP	Autres	Total
Bail - gestion	127	36	90	**253**
Troubles de jouissance	60	19	29	**108**
Troubles de voisinage	59	16	24	**99**
Dettes locatives	19	8	13	**40**
Expulsions locatives	8	2	4	**14**
Insalubrité	18	2	1	**21**
Surloyer de solidarité	3	2	2	**7**
Total	**294**	**85**	**163**	**542**

PRÈS DE 2 RECOURS SUR 3 RÉSOLUS À L'AVANTAGE TOTAL OU PARTIEL DU REQUÉRANT

En 2013, les requêtes réorientées vers un autre Médiateur ou un autre service atteignent près de 40 %, c'est le plus haut taux de la mandature. La Médiatrice a souhaité que chaque réclamation fasse l'objet d'un traitement personnalisé afin d'accompagner au mieux l'usager dans ses démarches et de l'orienter vers la structure adéquate.

Bien que le champ de compétences de la Médiatrice soit strictement défini par son statut, adopté par le Conseil de Paris en 2008, l'objectif visé est de ne pas écarter les demandes des usagers souvent dépassés par leurs problèmes, désemparés par la première réponse transmise par l'administration ou perdus dans les dédales administratifs ou encore faute de réponse. De fait, par principe, aucune demande n'est considérée comme irrecevable. Toutes les requêtes font l'objet d'un traitement ou d'une réorientation.

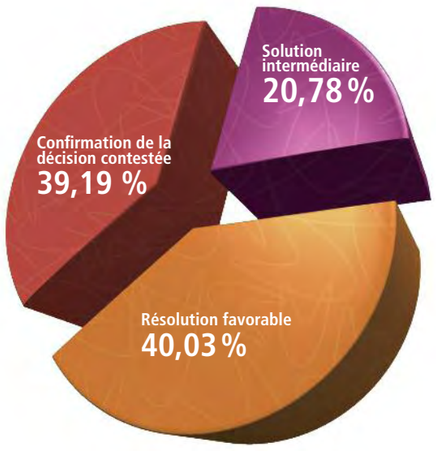
Formes de résolution des dossiers instruits par la Médiatrice de 2009 à 2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Résolution favorable	37,61 %	38,43 %	35,53 %	38,93 %	40,03 %
Solution intermédiaire	25,36 %	25,07 %	20,92 %	27,06 %	20,78 %
Confirmation de la décision contestée	37,03 %	36,50 %	43,55 %	34,01%	39,19 %

Près des deux tiers des dossiers instruits par la Médiatrice en 2013 font l'objet d'une décision partiellement ou totalement favorable au requérant.



2013



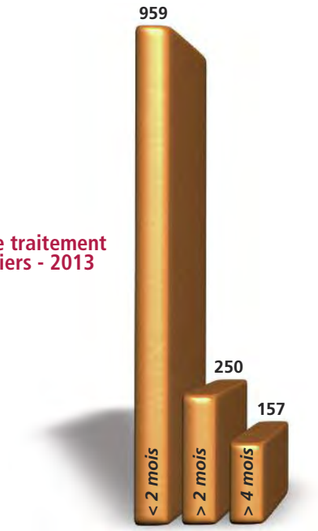
PRÈS DE 90 % DES REQUÊTES INSTRUITES PAR LA MÉDIATRICE EN MOINS DE 4 MOIS

Le recours d'un usager à la médiation municipale est guidé par la recherche d'une solution à un litige qui l'oppose à un service de la Ville ou du Département de Paris. Dans tous les cas, il s'agit le plus souvent d'un différend persistant depuis de longs mois.

L'un des objectifs de la médiation est d'allier la rapidité de l'instruction à la qualité de la réponse (précision, clarté), même si l'issue ne se fait pas toujours à l'avantage du requérant.

Pour l'année 2013, le service de médiation municipale a globalement raccourci le délai de traitement de ses dossiers puisque près de 89 % d'entre eux ont trouvé un règlement en moins de 4 mois contre 82 % l'année précédente, alors même que le volume des cas traités a augmenté fortement.

Délais de traitement des dossiers - 2013



Délais moyens de traitement des principaux thèmes (en jours) - 2013

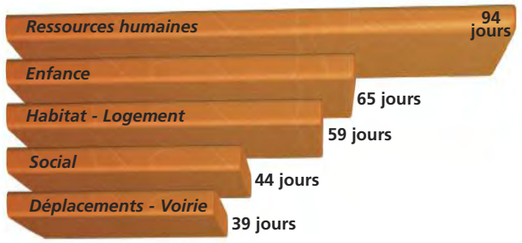
Le délai moyen de traitement des dossiers relatifs aux **ressources humaines** de la Ville de Paris, bien qu'il se soit stabilisé en 2013, demeure malgré tout le plus élevé, parmi les cinq thématiques de tête. La majorité des personnes qui recourent à la médiation sont des agents contractuels, essentiellement en raison de retards d'indemnisation par le Bureau des Retraites et de l'Indemnisation de la Direction des Ressources Humaines de la Ville de Paris. Il faut souligner que le délai d'instruction particulièrement long de ces dossiers par les services de la DRH est préjudiciable pour ces agents dont le statut est précaire.

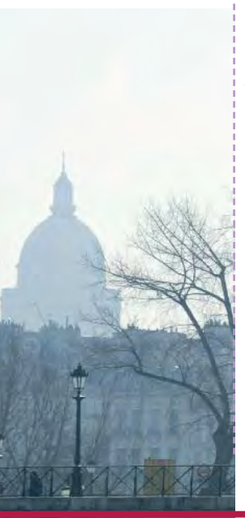
Les demandes de médiation relatives à **l'enfance** concernent essentiellement les tarifications en lien avec le quotient familial pour les crèches, les frais de restauration ou les activités périscolaires. Nombre de parents constatent des dysfonctionnements dans les modalités de calcul du tarif. Cette année, nous constatons une nette amélioration du délai d'instruction de ces dossiers (diminution de 30 %).

Les dossiers relatifs à **l'habitat et au logement** connaissent un délai d'instruction de plus en plus réduit, grâce au partenariat mis en place avec les différents bailleurs sociaux. Par ailleurs, bien que la Médiatrice ne dispose d'aucun pouvoir en matière d'attribution et d'échange de logements, elle s'attache à apporter une réponse à toute personne qui la sollicite sur le sujet, en vérifiant notamment si sa demande de logement est correctement constituée, ce qui pourrait à défaut pénaliser le demandeur.

Par ailleurs, il est à noter que le délai moyen de traitement des dossiers relatifs aux **questions sociales** s'amenuise depuis le début de la mandature. Généralement, les requérants sont à la recherche d'informations complémentaires pour comprendre le refus apporté par les services sociaux à leur demande d'aides. Ici, la Médiatrice joue davantage un rôle pédagogique, pour aider l'usager à mieux comprendre une décision administrative.

Enfin, la baisse des réclamations relative **aux déplacements et à la voirie** s'accompagne d'une diminution du temps moyen d'instruction de ces dossiers. En effet, les motifs de saisine concernent essentiellement des différends avec le service Vélib' et des contestations de contravention de stationnement. Il est à noter que contrairement au service Vélib', Autolib' a pour le moment généré très peu de litiges (2).







Partie 2
La Médiation par thème

- CADRE DE VIE
- HABITAT ET LOGEMENT
- TARIFICATIONS







CADRE DE VIE

Le "bien vivre ensemble", expression en vogue ces dernières années, constitue une préoccupation de toutes les agglomérations. L'individualisme croissant, la fréquence des incivilités, le manque de dialogue et de tolérance altèrent notre cadre de vie quotidien.

Comment la municipalité peut-elle offrir les services les plus adaptés aux attentes de la population ? Paris est en effet une ville où se côtoient habitants, touristes, de multiples professionnels...

Paris offre dans l'ensemble un excellent cadre de vie puisque la ville dispose d'espaces verts accueillants, de nombreux équipements de proximité de qualité (culturels, sportifs…), de transports publics diversifiés... Toutefois, la cohabitation peut parfois s'avérer difficile comme dans toute grande ville. De multiples nuisances surgissent et les tensions s'exacerbent. Tout cela participe à la dégradation du cadre de vie ou tout du moins est ressenti comme telle.

La municipalité tente alors de répondre aux aspirations des habitants et de résoudre ces problématiques de cohabitation en conciliant l'intérêt général et les intérêts particuliers pour apporter les aménagements ou améliorations au cadre de vie.

ACTIVITÉS SPORTIVES

Lieux d'échange et de partage, propices à la convivialité, les sites parisiens dédiés à la pratique sportive permettent d'améliorer le lien social.

L'émergence de nouveaux sports, compatibles avec la vie en ville, semble s'imposer durablement dans la capitale. Mais ces nouvelles activités, en plein essor, ne disposent pas toujours d'installations ou de lieux dédiés suffisants.

LA PRATIQUE D'UN SPORT EN PLEIN-AIR

Monsieur G rencontre des difficultés pour s'adonner à sa pratique sportive, le "street workout", depuis la fermeture du seul jardin disposant des installations adaptées à cette activité. En réponse à ses démarches, la Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE) l'a dans un premier temps informé d'une réouverture rapide, puis du report de celle-ci en raison de retards dans les travaux à effectuer sur le site.

Face à cette fermeture prolongée, Monsieur G saisit la Médiatrice de la Ville de Paris. Celle-ci lui indique que l'accès au square a été interdit par mesure de sécurité, suite à un affaissement de sol.

Les travaux de renforcement, ayant été récemment achevés, le revêtement de sol de l'ensemble du jardin a pu être rénové et les agrès reposés.

La Médiatrice a également constaté que la fermeture du jardin était fixée à 20h30 en été, alors que les espaces verts situés à proximité bénéficiaient d'horaires d'ouverture élargis (jusqu'à 21h30 ou 24h/24). Elle s'est donc informée auprès de la DEVE sur les possibilités d'extension de l'horaire d'ouverture de ce square, comme l'autorise l'article 3 de la règlementation des jardins et des bois appartenant à la Ville de Paris.

En réponse, la DEVE a décidé de mettre en place, à titre expérimental, une ouverture 24h/24 (notamment pour s'assurer de l'absence de nuisances pour le voisinage).





VOL À LA PISCINE

En sortant du bassin, Monsieur T constate que son casier, non fracturé, ne contient plus ses affaires. La Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS) rejette sa demande de réparation au motif que le règlement des piscines décline toute responsabilité de l'administration en cas de perte, de vol ou de détérioration des biens des visiteurs. Monsieur T saisit alors la Médiatrice.

En réponse, la DJS précise qu'aucun dysfonctionnement du système de fermeture du casier, dont la clé est difficile à reproduire, n'a été détecté. Par ailleurs, au cours de leurs rondes, le personnel des piscines a pu constater que des usagers ne fermaient pas correctement les casiers. La DJS suppose que Monsieur T a été confronté à cette situation et maintient son refus.





NUISANCES

La population urbaine française place le bruit au premier rang des nuisances de la vie quotidienne (voisinage, trafic routier, attroupements nocturnes sur la voie publique…). Bien qu'il existe un arsenal juridique, la lutte contre le bruit demeure difficile. La collectivité parisienne est souvent interpellée sur cette problématique et reçoit régulièrement les plaintes des administrés. Elle tente d'ailleurs de mettre en place des mesures visant à réduire ces nuisances.

Par exemple, pour prévenir les bruits liés au trafic routier, la Ville de Paris a installé des murs anti-bruits aux abords du périphérique... Pour favoriser un meilleur environnement et les modes de circulation moins polluants, elle subventionne depuis plusieurs années l'achat de vélos électriques et a décidé la mise en place des services Vélib' et Autolib'. Dans le domaine de la propreté, l'utilisation de véhicules électriques, le développement des colonnes à verre enterrées permettent de réaliser une collecte moins bruyante.

Toutefois, il peut arriver que les équipements des services de la Ville de Paris soient anormalement bruyants et génèrent des nuisances.

UNE VENTILATION QUI NE MANQUE PAS D'AIR !

Madame O habite face à un atelier de propreté dont le système de ventilation mécanique contrôlé, fonctionnant de manière ininterrompue, est à l'origine de nuisances sonores nocturnes pour le voisinage. Ayant alerté en vain les services de la propreté ainsi que la mairie d'arrondissement sur ce problème, elle fait appel à la Médiatrice.

Cette dernière saisit donc la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE), dont les services constatent alors que le système de ventilation ne dispose d'aucune horloge permettant d'en stopper le mécanisme en dehors des horaires d'utilisation du local. Aussi, une société est missionnée afin de programmer l'interruption totale du fonctionnement de la ventilation chaque nuit, entre 20h et 6h30.

Chaque année, de nombreux chantiers se déroulent à Paris. Les chargés de secteur des sections territoriales de voirie de la Ville de Paris les contrôlent afin de s'assurer de leur bonne tenue en termes de sécurité, propreté, accessibilité de la voie publique. Lorsqu'une infraction est constatée, ils peuvent alors délivrer un avertissement ou une injonction aux entreprises qui ne respectent pas la règlementation en vigueur.



ALERTE AUX DÉCIBELS ET AUX EFFLUVES

Inquiets pour leur santé et leur sécurité, les époux X interpellent la Médiatrice sur les désagréments que subiraient les locataires de l'immeuble, en raison de la proximité d'un chantier. En effet, des nuisances sonores et olfactives (vapeurs de carburant) proviendraient d'un groupe électrogène utilisé sur un chantier de construction de logements sociaux.

Au préalable, il est important de rappeler que la loi considère qu'un chantier est par nature bruyant ; elle ne sanctionne donc pas le bruit, mais son anormalité. Pour qu'une situation soit sanctionnée, les bruits de chantier doivent donc excéder les sujétions normales de voisinage (utilisation de matériels non homologués, insuffisance de précautions pour limiter le bruit...). Par ailleurs, il n'y a aucune législation réglementant les émissions de gaz polluants et la valeur limite du bruit émis par un groupe électrogène sur un chantier.

Dans un premier temps, la Médiatrice de la Ville de Paris s'est assurée que toutes les mesures visant à limiter les nuisances sonores et olfactives induites par l'utilisation du groupe électrogène avaient été prises. Puis, au regard du chantier, elle s'est préoccupée des mesures complémentaires qui pouvaient être envisagées pour que les habitants puissent profiter d'un cadre de vie agréable. Elle apprend alors que le groupe électrogène initial a été retiré pour être remplacé par un appareil moins bruyant et que l'appareil utilisé sur ce chantier était muni d'un filtre à particules. Il semble donc que des précautions ont été prises pour limiter au mieux les nuisances mais, selon les riverains, elles s'avèrent malgré tout insuffisantes.

Par ailleurs, il semble que le déplacement du groupe électrogène ne soit pas une solution envisageable en raison de problèmes d'accès et de sécurité du chantier.

Enfin, la Médiatrice est informée que le maître d'œuvre du chantier n'a pu obtenir un branchement provisoire d'EDF pour fournir de l'électricité sur le chantier. De ce fait, l'entreprise a été contrainte de mettre en place un groupe électrogène.

La Médiatrice demande alors à son homologue, la Médiatrice d'EDF, les raisons pour lesquelles la demande du maître d'œuvre n'a pu être accueillie favorablement par les services d'EDF. Par ailleurs, compte tenu de la durée du chantier, et dans la mesure où les contraintes techniques le permettaient, la Médiatrice de la Ville a sollicité un nouvel examen de la situation. Le concessionnaire EDF a finalement octroyé le raccordement provisoire à l'électricité au maître d'œuvre du chantier.

URBANISME

Il est parfois difficile de concilier la présence de commerces et d'immeubles d'habitation. Certains aménagements peuvent être considérés comme utiles pour les uns et comme une nuisance pour les autres.

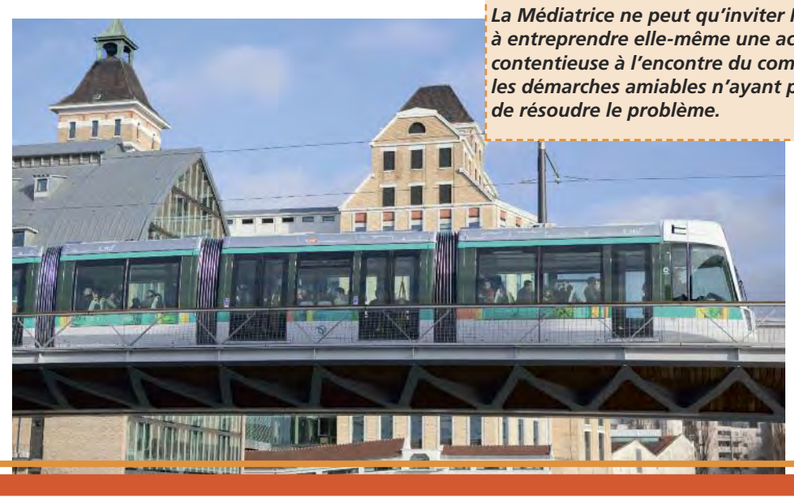
Les travaux doivent faire l'objet d'un permis de construire ou d'aménager qui doit être strictement respecté. D'autres sont soumis à une simple déclaration préalable. Enfin, le Plan Local d'Urbanisme (PLU) s'applique dans tous les cas.

UNE PUBLICITÉ ÉBLOUISSANTE

Madame M fait appel à la Médiatrice en raison des nuisances visuelles occasionnées par un écran diffusant des vidéos publicitaires installé contre la vitrine du commerce qui fait face à son immeuble. Outre l'aspect peu esthétique de cette installation, Madame M déplore une luminosité intense qui devient gênante la nuit.

La Médiatrice sollicite la Direction de l'Urbanisme (DU), chargée de veiller à l'application du règlement local de la publicité, des enseignes et pré-enseignes. La DU réalise alors un contrôle sur place permettant de constater que l'écran n'est pas positionné sur la façade ou sur la devanture, mais à l'intérieur du commerce, légèrement en retrait de la vitrine ; cette installation n'est donc pas soumise aux dispositions du règlement local, un arrêt du Conseil d'État ayant en effet conclu, dans une affaire similaire, que ce dispositif relevait de la décoration et échappait au champ de contrôle de l'administration.

La Médiatrice ne peut qu'inviter Madame M à entreprendre elle-même une action contentieuse à l'encontre du commerçant, les démarches amiables n'ayant pas permis de résoudre le problème.



Les Parisiens sont parfois amenés à rencontrer des difficultés, notamment financières, du fait d'un encadrement réglementaire qu'ils peuvent considérer comme trop strict.

Ainsi, si nul n'est censé ignorer la loi, encore faut-il avoir connaissance des règlementations en vigueur concernant l'urbanisme, d'autant plus contraignantes si l'on se situe à proximité d'un édifice classé, ce qui requiert l'autorisation des Architectes des Bâtiments de France (ABF).

UN RAVALEMENT DE FAÇADE QUI PEUT COÛTER TRÈS CHER

Madame V a fait procéder au ravalement de sa maison, en totale méconnaissance de la réglementation. En l'absence d'autorisation préalable délivrée par la Direction de l'Urbanisme (DU), il lui a été demandé de régulariser a posteriori les travaux en accomplissant les formalités appropriées.

Or, elle n'a pu obtenir satisfaction, au regard de l'avis défavorable rendu par les Architectes des Bâtiments de France (ABF) puisque la maison était soumise à un dispositif particulier en raison de sa proximité avec un édifice classé. Les services de la DU, tenus de se conformer à l'avis des ABF, n'ont donc pu valider la demande de régularisation de travaux de ravalement pour la maison. Madame V, en infraction, était donc susceptible de faire l'objet d'un procès-verbal d'infraction mais surtout, tenue de procéder à un nouveau ravalement.

Ne disposant pas de moyens financiers suffisants, Madame V s'est alors tournée vers la Médiatrice car elle a considéré avoir fourni l'ensemble des éléments demandés par les ABF prouvant que toutes les mesures nécessaires à la bonne conservation de la maison et à la bonne exécution du ravalement avaient été prises. Or, les ABF ont estimé que les prescriptions exigées dans ce périmètre n'avaient pas été respectées.

Il ne s'agissait pas à proprement parler d'un litige avec un service de la Ville ou du Département de Paris mais plutôt d'un différend avec les ABF qui relèvent de l'État. Pour autant, la Médiatrice s'est saisie de ce dossier et a demandé à la DU d'être son intermédiaire auprès des ABF.

Sensibles aux arguments avancés, les ABF ont donc affirmé leur volonté de trouver une solution à ce différend, en faveur de Madame V. Celle-ci a alors pu déposer à nouveau un dossier pour procéder à la régularisation a posteriori des travaux de ravalement et les ABF lui ont assuré qu'ils émettraient un avis favorable. Quant aux services de la DU, ils ont aidé Madame V à compléter au mieux les informations techniques demandées par les ABF.

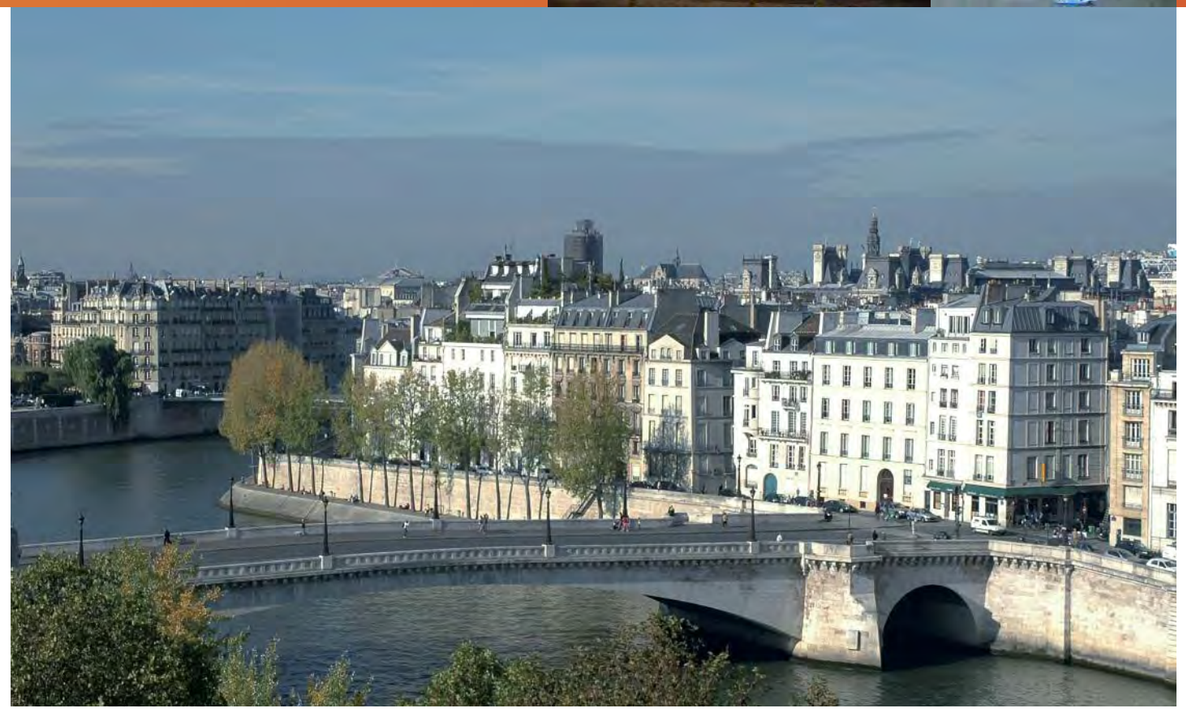
Au regard des renseignements fournis, les ABF ont considéré que les travaux à réaliser consistaient en une simple remise en peinture, l'enduit et la maçonnerie étant en bon état. Il n'y avait donc pas lieu de procéder à un nouveau ravalement.

Toutefois, la Médiatrice rappelle à Madame V qu'à l'avenir, toute modification de l'aspect extérieur de l'immeuble ou tout ravalement de façade devra nécessairement faire l'objet d'une autorisation préalable des services de la DU et de l'avis des ABF.









HABITAT ET LOGEMENT

Cette année encore, l'habitat constitue le premier thème de saisine des requêtes adressées à la Médiatrice de la Ville de Paris. Les locataires du parc social sont ainsi de plus en plus nombreux à lui faire part de leurs préoccupations liées, le plus souvent, à la gestion du bail de leur appartement : contestations sur les charges, demandes de transfert de bail, modification du contrat en cours de location... Les conflits de voisinage, exacerbés par l'occupation dense et une isolation phonique déficiente dans ces immeubles souvent anciens, sont très nombreux à être portés à l'attention de la Médiatrice. Les demandes de travaux, pour remettre en état un appartement vétuste ou bien remédier à un dégât des eaux, sont par ailleurs fréquentes.

Mais la compétence de la Médiatrice en matière d'habitat n'est pas restreinte au logement social, il lui est également possible d'intervenir dans certaines situations, comme par exemple, l'insalubrité dans le logement privé ou les dispositifs municipaux d'accession à la propriété.



MODIFICATION DE BAIL EN COURS DE CONTRAT

Certains locataires peuvent éprouver des difficultés financières à s'acquitter de leur loyer, notamment, par exemple, lorsqu'une place de parking est comprise dans leur bail d'habitation alors qu'ils n'en ont pas l'utilité. Aussi, ces résidents sollicitent auprès de leur bailleur la résiliation du contrat de location relatif à cet emplacement. Toutefois, cette renonciation ne peut être acceptée qu'à certaines conditions.





UN PARKING BIEN ENCOMBRANT

Les époux D se sont vu attribuer un logement social dont le bail comporte une place de stationnement, emplacement dont les intéressés, dépourvus de permis de conduire, n'ont pas l'utilité. Les époux D ont donc souhaité renoncer à cette place de parking. Cette demande a été rejetée par le bailleur au motif que le logement était indissociable de la place de stationnement en application de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

Si cette loi offre aux locataires du parc social, dont l'immeuble a été construit après le 5 janvier 1977, la possibilité de renoncer à la location de l'emplacement de parking, la Médiatrice constate qu'aucune précision n'est apportée pour les immeubles érigés avant cette date, situation qui concerne les époux D.

Elle informe toutefois le bailleur que, dans une réponse à la question écrite d'un parlementaire, la Ministre du Logement invitait les propriétaires à étendre ces dispositions à l'ensemble de leur parc social pour certaines catégories de locataires (personnes handicapées, personnes ne conduisant plus en raison de leur grand âge, personnes à faibles ressources...). La Médiatrice sollicite des précisions du bailleur sur l'application de cette préconisation ministérielle à ses locataires.

En réponse, le bailleur indique qu'après examen de la situation financière des époux D, il apparaît que leur taux d'effort (rapport entre les dépenses de logement et les revenus), estimé à 17,5 % (parking inclus), ne permettait pas d'étudier la dissociation du parking de leur appartement. Le bailleur a donc maintenu son refus.



TROUBLES DE VOISINAGE

Les conflits de voisinage constituent le deuxième motif de saisine des locataires du parc social. L'action de la Médiatrice est, dans ce domaine, le plus souvent restreinte à la sollicitation d'un rendez-vous de conciliation, organisé entre les parties, par le bailleur. En revanche, lorsqu'un locataire occasionne des nuisances pour plusieurs de ses voisins, la responsabilité du propriétaire est engagée et il est tenu d'agir pour garantir la jouissance paisible des logements qu'il administre.

LA NATURE A HORREUR DU VIDE

Monsieur V s'est adressé à plusieurs reprises à son bailleur social car il déplore que des odeurs pestilentielles s'échappent de l'appartement de sa voisine, Madame L. Aucun dialogue n'est possible avec elle et il semblerait qu'elle refuse même d'ouvrir sa porte.

La Médiatrice sollicite alors le bailleur ainsi que le Service Technique de l'Habitat (STH), afin qu'un inspecteur de salubrité se rende chez Madame L. Il s'avère que l'appartement de cette dernière n'est pas entretenu et est très encombré. Le mobilier est quant à lui recouvert de fientes de pigeons. Cette situation étant de nature à nuire à la santé des occupants, un rapport en vue de l'engagement d'une procédure d'urgence a été transmis par le STH à l'Agence Régionale de Santé afin de remédier à cette situation.

Le bailleur informe par la suite la Médiatrice avoir mandaté une entreprise spécialisée de nettoyage et envisage la mise en place d'un suivi social spécifique pour Madame L.



SÉCURISATION DU LOGEMENT

Certains locataires du parc social s'adressent à la Médiatrice car ils estiment que leur appartement n'est pas suffisamment sécurisé. Cette demande peut faire suite à un cambriolage ou reposer sur un simple sentiment d'insécurité. Ils attendent de leur bailleur que ce dernier procède au changement de leur serrure, à la pose de barreaux aux fenêtres, d'une alarme…

La Médiatrice oriente la plupart du temps ces locataires vers leur assureur afin de faire procéder à un diagnostic de sécurité et d'étudier avec lui les possibilités d'amélioration pour leur tranquillité. Toutefois, si un réel défaut est constaté au niveau de la fermeture de la porte ou des fenêtres, il revient au bailleur de faire procéder aux réparations nécessaires.

UN LOCATAIRE ANGOISSÉ

Monsieur F, locataire du parc social, fait appel à la Médiatrice car il estime que son logement n'est pas suffisamment sécurisé et se dit victime de cambriolages sans effraction. Sa porte d'entrée ainsi que la serrure ont été changées trois années auparavant. Monsieur F a été destinataire de l'ensemble des doubles de clés correspondant à la nouvelle serrure. Il a, de son côté, fait procéder trois fois au changement du canon de la porte sans constater l'arrêt des intrusions dans son appartement. Il souhaiterait que la Médiatrice intervienne auprès de son bailleur afin de renforcer la sécurisation de son appartement.

La Médiatrice lui précise que le bailleur n'est pas tenu de garantir le locataire du trouble que des tiers apportent par voies de fait à la jouissance de son logement (article 1725 du Code civil) d'autant plus que Monsieur F n'apporte aucune preuve des cambriolages.



Ce type de problème reflète la difficulté, pour certains requérants, de bien différencier ce qui relève des obligations du propriétaire de celles du locataire.

ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Dans le cadre de l'accession à la propriété, d'autres questionnements liés à certains dispositifs d'aide peuvent émerger. En effet, en 2009, la Mairie de Paris a mis en place en partenariat avec certaines banques un prêt à taux zéro. Celui-ci est destiné à aider les Parisiens, locataires d'un logement social, à financer l'acquisition d'un logement privé, neuf ou ancien, avec ou sans travaux. L'attribution de ce prêt est toutefois soumise à des critères restrictifs.

LE VER DANS L'USUFRUIT

Monsieur E, locataire d'un logement social, souhaite acquérir avec ses enfants un bien immobilier et bénéficier à ce titre du Prêt Parcours Résidentiel* (PPR). La banque auprès de laquelle il effectue sa demande l'informe du refus de ce prêt du fait des conditions particulières d'acquisition. Monsieur E serait usufruitier (droit de profiter du logement) et ses enfants, nus-propriétaires (propriétaires sans la jouissance et l'usage).

Monsieur E ne comprend pas les raisons de ce refus au vu des conditions d'octroi énoncées sur le site Paris.fr et saisit donc la Médiatrice.

En réponse, la Médiatrice lui indique que ce prêt est destiné à l'acquisition d'une résidence en pleine propriété se composant de l'usufruit et de la nue-propriété. Cette condition doit donc être remplie par l'ensemble des acquéreurs, même si seul Monsieur E doit y résider. Or, ce dernier et ses enfants ne répondent pas à toutes les conditions pour bénéficier du PPR.

La Médiatrice confirme que la banque a respecté les termes de la convention la liant à la Ville de Paris et était donc fondée à ne pas octroyer le prêt.

Par ailleurs, certaines personnes, déjà propriétaires d'un bien, peuvent avoir déposé une demande en vue d'obtenir un logement social. Dans certains cas, cette requête peut être recevable.

PROPRIÉTAIRE OU DEMANDEUR D'UN LOGEMENT SOCIAL : FAUT-IL CHOISIR ?

Monsieur F a déposé une demande pour obtenir un logement social à Paris. Il est marié et a plusieurs enfants ; la famille est hébergée temporairement chez des amis. Les services de la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) ont connaissance du fait que Monsieur F est propriétaire d'un studio dans la petite couronne. Lors d'un entretien téléphonique avec le service instructeur, il lui aurait été indiqué que la qualité de propriétaire d'un tel appartement était incompatible avec l'attribution d'un logement social pour sa famille.

Monsieur F fait alors appel à la Médiatrice qui sollicite précisément sur ce point la DLH.

Il apparaît que la réglementation en la matière prévoit la possibilité de se voir attribuer un logement social si le logement dont le ménage est propriétaire ne correspond pas à la composition familiale, ce qui est le cas de Monsieur F. La demande déposée par Monsieur F, pour l'obtention d'un logement social, reste donc maintenue.



**Le Prêt Parcours Résidentiel est un prêt sans intérêt accordé par toute banque ayant signé une convention avec la Ville pour financer l'achat d'un logement dans le privé par un ménage parisien, locataire d'un logement social.*







TARIFICATIONS

La Ville offre aux Parisiens de nombreuses prestations payantes, qu'il s'agisse de la restauration scolaire ou d'activités ludiques ou artistiques, par exemple. La Médiatrice est saisie par des Parisiens qui sont en désaccord avec les services chargés des inscriptions, le litige portant le plus souvent sur le tarif appliqué.

Les services chargés de gérer les activités et les inscriptions ont en effet des modes de gestion différents : les Centres d'animation sont confiés à des associations, la restauration scolaire aux Caisses des Écoles (Établissements publics présidés par les maires d'arrondissement), alors que les Conservatoires et les Ateliers Beaux-Arts relèvent directement des services de la Ville de Paris. Toutes ces structures devraient obéir à la règle commune qui fixe les droits d'inscription.

En effet, les tarifs, établis selon un barème à 8 tranches, correspondent au quotient familial (QF) fixé et notifié par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) aux bénéficiaires. Pour les familles ne recevant aucune prestation de la CAF, c'est à partir de l'avis d'impôt sur le revenu que s'effectue le calcul permettant de déterminer la tranche tarifaire applicable. Selon la situation de l'usager, les pièces justificatives demandées devraient donc se réduire soit à une notification de la CAF récente, soit au dernier avis d'imposition.

La Médiatrice n'a pu que constater des disparités portant sur les pièces demandées comme sur le mode de calcul de la tranche tarifaire. La même constatation est faite concernant les délais de demande de révision en cas de chute brutale de revenus et les modalités de paiement.

Par exemple, lorsqu'elle est présentée, la notification de la CAF ne suffit pas toujours à l'instructeur qui demande inutilement l'avis d'imposition sur le revenu ou les fiches de paie, parfois les trois !

Il a pu être observé que les catégories de revenus retenues ne sont pas toujours les mêmes (revenu imposable, revenu fiscal de référence...).



RÉGIME SPÉCIFIQUE DES BÉNÉFICES NON COMMERCIAUX (BNC*)

Monsieur H, soumis au régime des "micro BNC", conteste le mode de calcul utilisé par la Caisse des Écoles pour déterminer le quotient familial (QF) nécessaire à la fixation des frais de restauration scolaire de ses enfants. Le QF est en effet différent de celui déterminé par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

La Caisse des Écoles base son calcul sur la délibération du Conseil de Paris des 10 et 11 mai 2012 prévoyant la prise en compte des revenus avant abattement, contrairement à la CAF qui, dans le cas de Monsieur H, utilise les ressources nettes imposables après abattement.
En réponse à sa démarche, la CAF indique à la Médiatrice que pour les "micro BNC", seuls les revenus après abattement sont à prendre en compte. Ces renseignements sont transmis à la Direction des Affaires Scolaires (DASCO), qui coordonne l'activité des Caisses des Écoles. C'est ainsi que la DASCO demande à la Caisse des Écoles d'appliquer la méthode de calcul utilisée par la CAF pour établir le tarif de Monsieur H.

De même, certaines prestations (l'allocation spécifique de solidarité...) entraînent la non prise en compte de l'ensemble des ressources, même celles issues de revenus professionnels. Or, la Médiatrice a pu constater, à travers une requête reçue, que la Ville n'a pas appliqué cette exception, d'où une surévaluation du QF.

DES RESSOURCES INVISIBLES

Depuis plusieurs années, Madame I est assujettie au quotient familial (QF) 1 pour les frais de cantine de son enfant.
Or, depuis la dernière rentrée scolaire, elle reçoit des factures calculées sur la base du QF 4 alors que l'attestation de quotient familial délivrée à l'intéressée par la CAF a maintenu le QF 1. Sa demande de révision tarifaire auprès de la Caisse des Écoles de son arrondissement ayant échoué, l'intéressée forme un recours en médiation.
En réponse aux démarches de la Médiatrice, la Caisse des Écoles confirme le QF 4 et précise que la CAF de Paris a commis une erreur dans le calcul du quotient.

La Médiatrice de la Ville de Paris sollicite alors un complément d'informations auprès de la Médiatrice de la CAF de Paris.
Celle-ci lui indique que Madame I bénéficie de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), prestation qui permet de neutraliser ses revenus d'activité professionnelle pour le calcul du QF, alors déterminé sur la base des seules prestations mensuelles reçues (allocations familiales et allocation logement). Madame I relève donc d'une situation dérogatoire au mode de calcul du QF établi par la CAF, habituellement déterminé à partir des revenus imposables et de l'ensemble des prestations reçues.
Cette information est transmise à la Caisse des Écoles dont dépend l'intéressée pour que sa situation soit prise en compte et que le QF établi par la CAF de Paris lui soit appliqué.

Toute la procédure d'inscription repose sur un calendrier fixé par la période de dépôt du dossier, la date limite de demande de révision, la date limite de renonciation et de remboursement.

Les dates limites de dépôt des dossiers diffèrent et un usager "retardataire" s'est vu appliquer le tarif maximum, celui de la tranche 8, alors que le quotient familial de la CAF le plaçait dans la tranche 4.

Concernant la restauration scolaire, lorsqu'une erreur de tarification est corrigée, généralement à la baisse, la date d'effet du nouveau tarif est appliquée sur la facture suivante, sans rétroactivité (le plus souvent la facture est bimestrielle).



UN DÉPASSEMENT DE DÉLAI COÛTEUX

Madame S dépose en juin une demande de réduction tarifaire pour les frais de restauration scolaire de son fils auprès de la Caisse des Écoles de son arrondissement, et complète son dossier le 2 septembre avec l'attestation de la CAF qui mentionne son quotient familial.

Or le tarif 8 (tarif maximum) lui est appliqué sur la première période de facturation pour les mois de septembre et octobre. Suite à sa demande de rectification, la Caisse des Écoles de son arrondissement lui indique que son dossier aurait dû être déposé complet au plus tard le 25 août. Face au refus qui lui est opposé, Madame S sollicite l'intervention de la Médiatrice.

La Caisse des Écoles informe alors la Médiatrice que si Madame S a effectivement droit au tarif 4 au regard de ses ressources, le délai de dépôt des demandes de réduction tarifaire était annoncé et qu'en aucun cas, une rétroactivité ne peut être envisagée, conformément au règlement intérieur.

Cependant, le tarif 4 a pu être appliqué à Madame S dès la période de facturation suivante.

Les structures offrant des activités "forfaitisées", comme les Centres d'animation ou les Ateliers Beaux-Arts, les Conservatoires, et donnant lieu à un paiement unitaire ou échelonné sur deux ou trois mois fixent des dates butoirs pour toute demande de révision ou de remboursement. Ces dates limites ne sont pas les mêmes partout, ou ne sont pas précisées sur les factures, ni sur les supports de communication les plus courants. Il en est de même pour les motifs de demandes de remboursement en cours d'année.

CONTESTATION D'UNE FACTURE

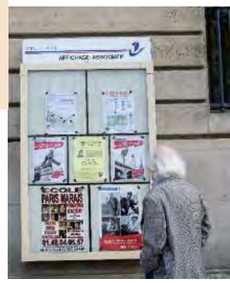
Le tarif 6 a été appliqué à Monsieur K lors de l'inscription de son fils au conservatoire pour l'année 2011/2012. L'intéressé s'est acquitté de la facture sans en contester la somme car aucun élément ne lui permettait de constater une erreur de facturation.

Or, pour 2012/2013, le tarif 4 lui a été appliqué alors que ses revenus étaient nettement supérieurs. Monsieur K, estimant alors que le tarif 6 de l'année précédente était erroné, en a sollicité la révision auprès de la Direction des Affaires Culturelles (DAC). La DAC ayant maintenu le tarif 6, Monsieur K forme un recours en médiation pour obtenir le règlement de son litige.

Après examen des documents transmis par le requérant, la Médiatrice informe la DAC que le tarif 4 aurait effectivement dû lui être appliqué pour les deux années. La DAC répond toutefois que les usagers disposent d'un délai de deux mois pour contester le montant de leur facture. La demande de révision tarifaire de Monsieur K ayant été formulée hors délai pour la 1ere année, la DAC maintient le tarif 6.

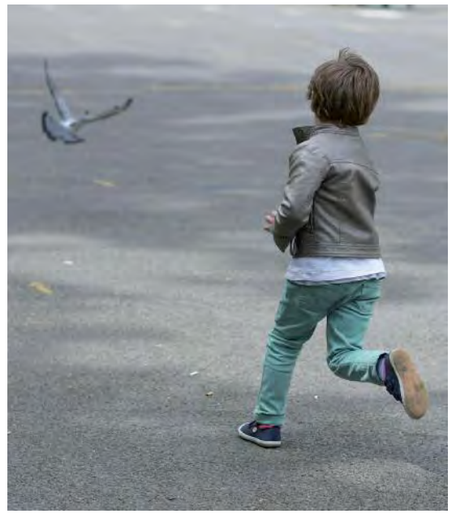
Parallèlement consultée sur les délais de recours, la Direction des Affaires Juridiques confirme l'analyse de la Médiatrice, à savoir qu'en application de l'article R 421-5 du Code de justice administrative, les délais de recours contre une décision administrative ne sont opposables qu'à la condition d'avoir été mentionnés, ainsi que les voies de recours, dans la notification de la décision. En l'absence de ces précisions sur la facture adressée à Monsieur K, l'intéressé était donc en droit de demander à la DAC de procéder à tout moment à cette rectification. La Médiatrice transmet donc à la DAC ce nouvel élément, favorable à la demande de Monsieur K.
La DAC reconnaît l'erreur de calcul en 2011/2012 et procède au remboursement de la somme trop payée.

Face à ces différences de fonctionnement qui aboutissent à des inégalités, il apparaît absolument indispensable d'harmoniser l'information et les modalités de calcul qui impliquent de nombreuses structures (Caisses des Écoles, Conservatoires, Centres d'animation, Ateliers Beaux-Arts).



** BNC : Bénéfices Non Commerciaux*







Aussi, la Ville doit s'employer à unifier les pratiques pour sécuriser le calcul du QF et délivrer les mêmes informations au public, sur l'ensemble des supports individuels (factures) ou collectifs (3975, le journal à Paris, Paris.fr, les mairies et les sites d'accueil).

C'est ainsi qu'un protocole d'attribution des tranches tarifaires, proposant l'harmonisation des modes de calcul, a été validé par le Conseil de Paris les 15 et 16 octobre 2013.

De même, l'outil électronique "Facil'Familles" a été créé pour faciliter la gestion des activités extrascolaires en regroupant la facturation et le paiement desdites activités, des Conservatoires et des Ateliers Beaux-Arts. Son déploiement, pour englober l'ensemble des activités gérées directement par la Ville, devrait permettre une avancée, malgré les difficultés persistantes.

Les délibérations en vigueur sur la tarification et le calcul du QF mériteraient d'être complétées par une réglementation transversale, sorte de règlement de fonctionnement des établissements offrant des activités payantes, qui fixerait les questions de délais d'inscription, demandes de révision ou de changement, résiliation, modalités de paiement...

La Médiatrice propose que tous les moyens soient mis en œuvre pour unifier le calcul des tranches tarifaires, harmoniser les dates de dépôt des dossiers et les délais de demande de révision du tarif octroyé, établir une liste des pièces strictement nécessaires à l'étude des dossiers.

La Médiatrice estime également que le paiement bimestriel des activités offertes au sein de l'école (centres de loisirs, cantine) devrait passer à un rythme mensuel. En effet, surtout quand une famille compte plusieurs enfants, la facture bimestrielle est vécue comme un inconvénient pour la trésorerie du foyer.

À travers cette thématique, liée directement au quotidien des Parisiens, la Médiatrice estime que la simplification des démarches en cours à la Ville doit être poursuivie.



Partie 3

Zoom **sur...** L'action sociale à **Paris**

- LES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE À PARIS
- L'HÉBERGEMENT
- SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE ASDO
- LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE







LES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE À PARIS

Paris est une collectivité unique en France puisque c'est la seule collectivité territoriale à constituer à la fois une commune et un département. À ce titre, il en découle un mode de fonctionnement spécifique, notamment dans le domaine social.

Le Département définit et met en œuvre la politique sociale via la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES). Quant à la Commune, elle joue un rôle complémentaire dans la mise en œuvre de l'action sociale sur le territoire parisien grâce aux services du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP).

Enfin, le dispositif social parisien est complété par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), service public sous tutelle du Département, ainsi que par d'autres structures que l'on trouvera décrites ci-dessous.

LE CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS (CASVP)

L'action sociale municipale à Paris remonte loin dans l'histoire. En effet, les "Bureaux de bienfaisance" trouvent leur origine dans les réflexions de la Révolution française sur l'éradication de la pauvreté, alors perçue comme une manifestation des désordres de l'Ancien Régime. Les bureaux parisiens sont créés en 1796.

Plus tard, la création du Bureau d'Aide Sociale de Paris en 1969, dont le personnel proviendra essentiellement de l'Assistance Publique de Paris, puis l'élection d'un maire à Paris en 1977 ont contribué à rapprocher de la conduite des affaires municipales les structures d'aide sociale, devenues des sections d'arrondissement. Ce repositionnement administratif va participer à la dynamisation du dispositif.

Les allocations nouvelles, parfois reprises au niveau national, reflètent les théories sur "l'équité" ou la "justice sociale".

C'est un décret du 6 mai 1995 qui fixe les dispositions particulières actuelles d'organisation et de fonctionnement du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) succédant au Bureau d'Aide Sociale de Paris. Il constitue la transposition d'un organisme existant dans les autres communes de France : le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

Comme tous les établissements publics, le CASVP dispose d'un patrimoine, d'un budget propre (près de 798 millions d'euros au 31 décembre 2012) et de statuts particuliers pour ses personnels (près de 5 600 agents au 31 décembre 2012). Le CASVP est géré par un conseil d'administration présidé par le Maire de Paris.

Organe communal chargé des questions sociales, le CASVP travaille en étroite collaboration avec les services de la DASES qui assument les missions départementales de Paris dans le domaine social. Des conventions signées entre ces deux administrations ont permis de définir le partage des rôles.

Dans chacun des 20 arrondissements, une section du CASVP assure la gestion de l'aide sociale facultative (municipale). Les services de chaque section d'arrondissement sont placés sous l'autorité d'un directeur, nommé par le Maire de Paris sur la proposition du Directeur général du CASVP.

Les sections d'arrondissement assurent l'attribution des prestations relevant du Code de l'action sociale et des familles, auxquelles s'ajoutent des "aides facultatives" (municipales), spécifiques à Paris. Elles gèrent également les logements, résidences et structures d'hébergement temporaire, des restaurants et enfin des clubs de loisirs, tous dédiés à l'accueil de personnes âgées ou en situation de handicap, mais aussi des centres de santé.



Article L 3231-1 du Code général des collectivités territoriales *"L'État a la responsabilité de la conduite de la politique économique et sociale ainsi que de la défense de l'emploi (...). Néanmoins, sous réserve du respect de la liberté du commerce et de l'industrie, du principe d'égalité des citoyens devant la loi ainsi que des règles de l'aménagement du territoire (...), le département peut intervenir en matière économique et sociale (...)"*

Le CASVP gère des Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU), des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), des Permanences Sociales d'Accueil (PSA), et deux Espaces Solidarité Insertion (ESI) pour les personnes sans abri ainsi que des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), dont certains en banlieue, voire en province.

Article L 123-5 du Code de l'action sociale et des familles *"Le centre communal d'action sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées (...)"*

LA DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE, DE L'ENFANCE ET DE LA SANTÉ (DASES)

La DASES, émanation du Département de Paris, a vu le jour en 1985 dans le prolongement de la décentralisation. Depuis, elle s'est vu confier de nouvelles attributions comme l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ou le Revenu de Solidarité Active (RSA).

Avec près de 5 000 agents et un budget de près de 1,5 milliard d'euros, la DASES exerce l'ensemble des compétences départementales en matière sociale, médico-sociale et de santé (excepté la Protection Maternelle et Infantile, confiée à la Direction de la Famille et de la Petite enfance) et certaines missions municipales (service social scolaire, Service Municipal d'Actions de Salubrité et d'Hygiène : SMASH...).

À ce titre, la DASES assure la conception et le pilotage des politiques départementales dans le domaine social, attribue diverses prestations sociales et des subventions, gère en direct des équipements et des services, fixe la tarification d'établissements et de services médico-sociaux dans le champ du handicap, des personnes âgées et de la protection de l'enfance.





La DASES compte quatre sous-directions et une délégation, qui reflètent ses grands domaines d'intervention :

- les actions familiales et éducatives dont l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), compétente pour la prise en charge des enfants en difficulté ou en danger ;
- la santé, dont la Mission de Prévention des Toxicomanies ;
- l'insertion et la solidarité ;
- l'autonomie, à destination des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;
- la délégation à l'action sociale territoriale (coordination des services sociaux de la DASES).

L'action sociale de la DASES est assurée par les Services Sociaux Départementaux Polyvalents du (SSDP).

Article L 121-1 du Code de l'action sociale et des familles *"Le département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'État, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent (...)"*



LE PRINCIPE JURIDIQUE

• **La DASES,** pour assurer ses missions, dispose, au sein de chaque arrondissement, d'un Service Social Départemental Polyvalent (SSDP), constitué de travailleurs sociaux, qui assurent l'action sociale "de secteur" ou "de proximité", dans le cadre de rendez-vous ponctuels ou de suivis plus réguliers des demandeurs.

L'aide sociale "légale", délivrée par le Département, est régie par la loi. Dès lors que le demandeur remplit un certain nombre de critères, la prestation est de droit.

• **Le CASVP,** pour assurer ses missions, dispose, dans chaque arrondissement, d'une section d'arrondissement. Ces sections traitent des demandes d'aide sociale dite "facultative" (municipale) (par exemple, "Paris Logement"), c'est-à-dire des aides propres à la Ville de Paris, décidées par le Conseil de Paris.

L'aide sociale "facultative" (municipale), délivrée par le CASVP, est régie par le Règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative de la Ville de Paris. Ces prestions ont un caractère subsidiaire, elles n'interviennent qu'une fois que les demandeurs ont fait valoir leurs droits au titre de l'action sociale légale.

Tous les travailleurs sociaux de ces deux institutions sont habilités à constituer des dossiers de demande d'aides financières dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

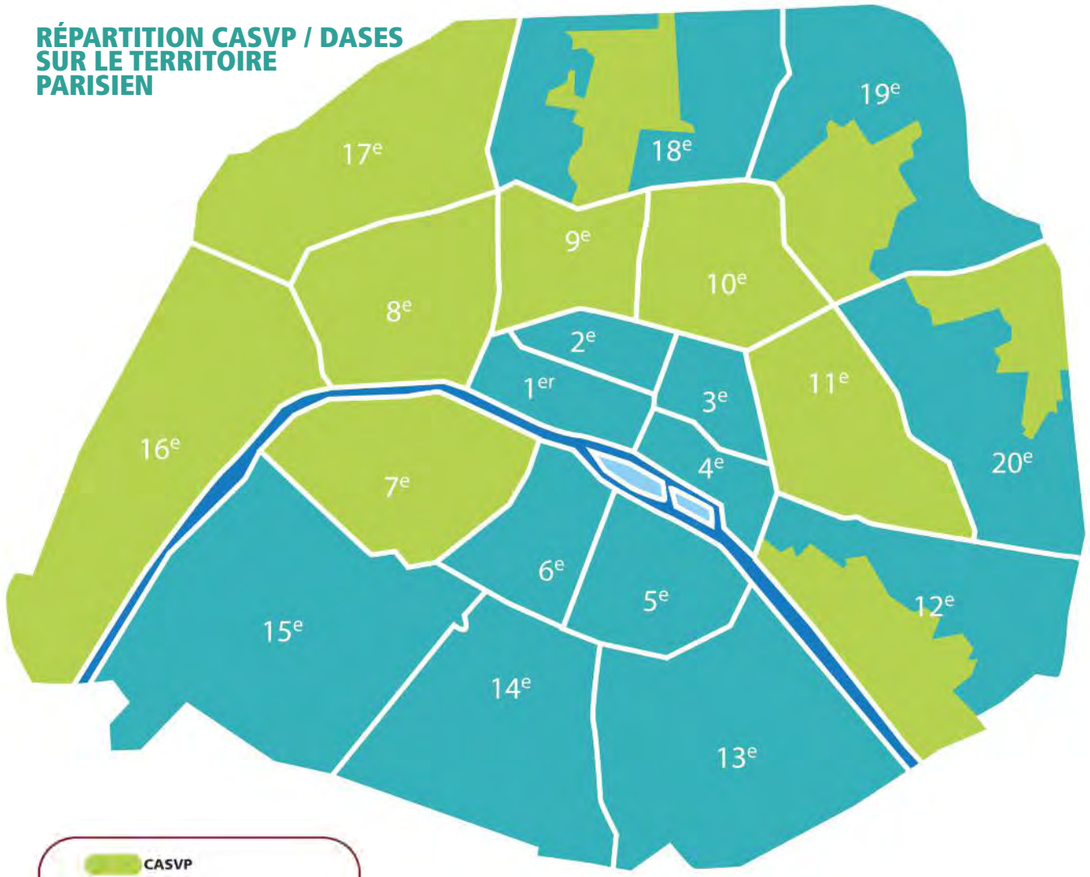
• Cependant, au fil des années, l'imbrication de ces deux structures est devenue plus complexe, avec une répartition des rôles qui ne répond pas toujours à la logique initiale.

EN PRATIQUE

- **Dans 9 arrondissements,** les missions du SSDP sont assurées par la DASES, conformément à la loi.
- **Dans 7 arrondissements,** par convention, le SSDP, normalement dévolu à la DASES, a été confié au CASVP. Dans ce cas, ce sont donc les travailleurs sociaux du CASVP qui assurent cette mission.
- **Dans 4 arrondissements** (12e, 18e, 19e et 20e), les missions du SSDP sont partagées géographiquement entre la DASES et le CASVP.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux du SSDP (DASES) sont habilités à constituer des dossiers de demandes d'aide sociale facultative - municipale - (par exemple, l'allocation exceptionnelle) qui seront alors transmis aux sections d'arrondissement du CASVP pour instruction et décision.

RÉPARTITION CASVP / DASES SUR LE TERRITOIRE PARISIEN



Source : Mission Communication de la DASES

Juridiquement, cette répartition dans les arrondissements s'est effectuée par le biais d'une délégation de compétences du Département de Paris, et donc de la DASES, au profit du CASVP pour ce qui concerne l'action sociale dite "de polyvalence". Cependant, la coordination du travail sur l'ensemble du territoire parisien est effectuée par la DASES.

Ce système particulier à Paris peut occasionner une complexité dans l'organisation des services. Ainsi, bien que les travailleurs sociaux du CASVP qui assurent l'action sociale départementale dépendent hiérarchiquement de leur administration, leurs missions sont définies par la DASES.

En revanche, l'usager, s'adressant aux services sociaux de proximité de son arrondissement, ne perçoit pas nécessairement cette complexité dans la mesure où le travailleur social chargé de son dossier est clairement identifiable et remplit ses fonctions. On peut néanmoins s'interroger sur le bien-fondé d'une telle organisation. En tout état de cause, il apparaît indispensable qu'un usager, qui sollicite pour la première fois une aide sociale, soit orienté d'emblée vers la bonne structure, le bon service, en fonction de la nature de sa demande.





DES VOIES D'AMÉLIORATION DU SYSTÈME

Dans le but d'améliorer l'accueil et l'orientation des usagers, la DASES a initié, à partir de 2011, un travail de réflexion puis de mise en place d'un Programme Local d'Accueil et d'Information Sociale (PLAIS). (Voir l'encadré ci-dessous).

Ce programme a été impulsé pour l'ensemble des arrondissements par les élus municipaux. Il récapitule l'ensemble des missions exercées par ces différents services, leur permettant ainsi de connaître les compétences exactes de chacun et d'éviter une mauvaise orientation des usagers ou de fournir des informations erronées ou inexactes (horaires d'ouverture, par exemple, qui varient d'un service à l'autre).

L'utilisation ou la consultation conjointe des logiciels informatiques relatifs à l'aide sociale parisienne tant par la DASES que par le CASVP, pourrait améliorer l'efficacité des services. Ainsi, le logiciel de gestion de l'aide sociale facultative (municipale) parisienne dont l'utilisation est réservée au CASVP, est accessible uniquement en consultation pour les services sociaux polyvalents de la DASES. En revanche, la base de données relative aux usagers parisiens en accompagnement social ne peut, pour l'instant, être consultée par les services du CASVP.

Par ailleurs, concernant le CASVP, **le déploiement de la gestion électronique des documents,** prévu pour l'ensemble des arrondissements parisiens courant 2015, permettra de numériser et de conserver les pièces justificatives nécessaires à l'étude des droits des Parisiens au bénéfice des aides sociales facultatives (municipales). Ces documents pourront ainsi être partagés pour examiner les nouvelles demandes de prestations.

LE "PLAIS", UN OUTIL À DISPOSITION DES PERSONNELS DESTINÉ À AMÉLIORER L'INFORMATION ET L'ORIENTATION DES USAGERS

Dans certains arrondissements, comme le 15e, pionnier dans ce domaine, une fiche de renseignements (fiche de liaison) est établie lors du premier accueil d'un usager dans le service qui le reçoit, si toutefois ce service n'est pas compétent pour traiter sa demande. Ce document comporte un certain nombre d'informations qui vont permettre à l'usager de s'orienter au mieux pour réaliser l'ensemble de ses démarches.

Les agents d'accueil des différents services sociaux et des mairies d'arrondissement s'appuient sur un guide à l'usage exclusif des personnels qui recense les missions dévolues à chaque structure, les organigrammes et les procédures pour l'obtention des différentes allocations ou aides sociales.

Par ailleurs, ils bénéficient d'une formation continue et des rencontres inter-services sont programmées.

La mise en place du PLAIS améliore ainsi les relations de travail entre les différents services de l'arrondissement, chacun ayant dorénavant une connaissance précise des missions assurées par les autres structures, au bénéfice de l'information et de l'orientation des usagers.



Il convient enfin de noter l'existence d'un comité d'éthique composé de 17 membres de la DASES, du CASVP, du correspondant informatique et libertés de la Ville de Paris et d'un représentant de la Médiatrice. Les missions de cette instance s'articulent autour des réflexions sur les pratiques professionnelles de tous les travailleurs sociaux, et de questions d'éthique relatives aux différentes applications informatiques.

LES COORDINATEURS SOCIAUX TERRITORIAUX (CST)

Mise en place en juillet 2012, la Délégation à l'action sociale territoriale, pilotée par la DASES, installe peu à peu des **Coordinateurs Sociaux Territoriaux** (CST) à Paris. Le déploiement de ce dispositif s'effectue progressivement.

Un territoire peut englober un ou plusieurs arrondissements en fonction des spécificités locales et des liens pouvant unir certains quartiers. Chaque CST est chargé de la coordination des services sociaux du territoire pour une meilleure articulation des interventions et une meilleure prise en charge des usagers.

Plusieurs territoires font l'objet d'un regroupement et sont d'ores et déjà dotés d'un CST :

- les 5e et le 13e arrondissements ;
- les 7e, 15e et 16e arrondissements ;
- les 8e et le 17e arrondissements ;
- les 9e et 10e arrondissements ;
- le 19e arrondissement.

La fonction de coordinateur comprend principalement trois missions :

- l'établissement d'un diagnostic social territorial grâce à l'ensemble des données des différents services, évitant ainsi les cloisonnements et favorisant donc une vue d'ensemble ;
- le traitement des dossiers les plus sensibles ;
- l'animation du réseau social des arrondissements facilitant les rapports entre les associations et les services publics. Les services ont ainsi une meilleure connaissance des actions menées par le milieu associatif de l'arrondissement.

L'ACTION SOCIALE MENÉE PAR LES AUTRES DIRECTIONS DE LA VILLE DE PARIS

Outre la DASES et le CASVP qui sont deux structures entièrement dévolues au domaine social, certaines directions de la Ville de Paris mènent également des actions sociales en faveur des Parisiens.

Ainsi, au-delà des aides légales obligatoires et des "aides facultatives" (municipales) qui se traduisent notamment par des prestations financières, la Ville de Paris s'attache aussi à aider un plus grand nombre de Parisiens en développant, dans différents domaines, l'application de tarifs calculés en fonction des revenus et de la composition familiale de chaque foyer.

Afin de rendre accessibles à tous des **activités sportives et de loisirs,** les frais d'inscription dans les centres d'animation parisiens (dépendant de la **Direction de la Jeunesse et des Sports**) et dans les centres de loisirs (rattachés à la **Direction des Affaires Scolaires**), relèvent d'une grille tarifaire composée de 8 tranches calculées en fonction du quotient familial. Ce mode de calcul est également appliqué par la **Direction des Affaires Culturelles** lors des inscriptions aux activités proposées par les Ateliers Beaux-Arts et les Conservatoires municipaux.

De même, depuis la rentrée scolaire 2010, la Ville de Paris a adopté une grille tarifaire unique pour l'ensemble des arrondissements en ce qui concerne les frais liés à la restauration scolaire. Le tarif applicable à chaque foyer est déterminé par chaque Caisse des Écoles selon des critères identiques fondés sur le quotient familial.

Parallèlement à cette politique de tarification sociale, les services municipaux souhaitent lutter



contre certaines inégalités notamment en matière d'accès à la culture, aux loisirs et développer le lien social.

La carte Paris Pass Familles, proposée aux familles ayant au moins trois enfants ou un enfant handicapé à charge, permet de bénéficier de tarifs préférentiels afin d'accéder à certains équipements municipaux (piscines, certains parcs et jardins, accès aux expositions temporaires des musées municipaux).

Par ailleurs, la DAC offre la possibilité aux demandeurs d'emploi d'assister à des spectacles à des tarifs réduits.

Dans l'ensemble des piscines municipales, la gratuité est accordée aux titulaires du Paris Pass Famille, aux titulaires du Navigo Émeraude-Améthyste, aux demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RSA domiciliés à Paris... Le tarif réduit, quant à lui, est accordé aux jeunes de moins de 26 ans résidant à Paris, aux personnes âgées de 65 ans et plus, aux titulaires de la carte d'invalidité délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées...

En outre, des dispositifs sont mis en place afin de favoriser l'accessibilité aux personnes en situation de handicap dans les théâtres municipaux, et ce, en partenariat avec des associations. Par ailleurs, des piscines municipales ont été rendues accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux non-voyants.

Afin de favoriser le lien social et de lutter contre certaines exclusions, la Ville, en partenariat avec des associations, a mis en place un réseau d'établissements : **les restaurants solidaires** dédiés aux personnes démunies. Il existe six structures qui accueillent chaque jour plus de 1 000 personnes qui bénéficient de repas gratuits. L'accueil y est assuré par des agents du CASVP avec le soutien de bénévoles.

Dans ce souci de lutter contre l'isolement, la DAC a mis en place un système de **portage de livres** pour les Parisiens qui ne peuvent se déplacer (personnes âgées et personnes en situation de handicap). Ce service est assuré par de jeunes volontaires du service civique intégrés aux équipes des 18 bibliothèques.

Enfin, la collectivité parisienne, par le biais de **subventions** versées chaque année à de nombreuses associations, participe indirectement au soutien des personnes qui rencontrent de grandes difficultés dans leur vie quotidienne. La Ville, à ce titre, finance la création et le fonctionnement de structures, telles que les cafés sociaux, qui tendent à lutter contre l'isolement des personnes migrantes âgées. Ces lieux proposent des activités ludiques et culturelles et des permanences sociales y sont assurées afin de faciliter l'accès aux droits, à la retraite, aux soins et aux prestations sociales de cette population spécifique.





De même, Paris favorise l'accès aux soins dentaires gratuits aux personnes démunies et sans couverture sociale en soutenant l'action du **"bus social dentaire".**

LES AUTRES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE À PARIS

L'action sociale à Paris relève donc d'une organisation complexe où s'entremêlent les activités menées par le Département et la Commune, explicitées précédemment, ainsi que les missions qui relèvent des administrations de l'État, et dans une moindre mesure, de la Région.

• **L'État** a la responsabilité de la conduite de la politique économique et sociale, notamment à travers les différentes branches de la Sécurité sociale et les hôpitaux publics.

La branche "maladie" de la Sécurité sociale assure la prise en charge des dépenses de santé des assurés et garantit l'accès aux soins. Elle mène également différents programmes de prévention, et grâce à son action sociale, favorise l'accès à la santé des plus démunis (centres de santé, Couverture Maladie Universelle...) et contribue au fonctionnement d'établissements médico-sociaux.

La branche "famille" gère les prestations familiales : l'accompagnement des familles dans leur vie quotidienne, l'accueil du jeune enfant, l'accès au logement et la lutte contre la précarité ou le handicap. Cette politique est mise en œuvre par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF).

Par ailleurs, **la branche "retraite"** gère, notamment, le versement de certaines prestations telles que le minimum vieillesse ou les prestations versées au conjoint veuf.

L'État a par ailleurs la charge d'apporter une aide aux demandeurs d'asile, aux personnes sans domicile fixe (SDF) et aux personnes qui se livrent à la prostitution.

En outre, l'État a la responsabilité de la défense de l'emploi, notamment à travers son établissement public Pôle Emploi, dont la mission principale est d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leur recherche et de les indemniser pour le compte du régime d'assurance chômage. Par ailleurs, l'État assure le financement des centres de rééducation professionnelle ou d'aide par le travail.

• Enfin le Code général des collectivités territoriales attribue au **Conseil régional** la compétence de "promouvoir le développement économique, social, sanitaire, culturel et scientifique de la région, l'aménagement de son territoire et d'assurer la préservation de son identité" (article L 422-1 du Code général des collectivités territoriales). Cela passe, par exemple, par des aides en vue d'améliorer l'habitat, de réaliser des économies d'énergie ou de rendre accessible un logement mais également la formation professionnelle. La région soutient en outre l'amélioration de l'accessibilité du réseau de transports publics.

De plus, l'État, la Région, le Département et la Commune financent et soutiennent des associations, fondations... qui interviennent dans leurs domaines de compétences respectifs en matière sociale.

Un usager peut donc rencontrer un travailleur social au sein d'un service social départemental polyvalent, mais aussi à la CAF, auprès de sa mutuelle, de sa caisse de retraite, d'un centre hospitalier, d'un service de soutien universitaire, d'une association... Les points d'entrée sont multiples.



LE BUDGET DE LA DASES

En 2012, le Département de Paris (DASES) a dépensé près de 1,275 milliard d'euros (hors masse salariale).
Avec la masse salariale, ce montant atteint 1,488 milliard d'euros.

Aide Sociale à l'Enfance	364 millions d'euros, dont : - 229 millions d'euros pour les frais d'hébergement
Revenu de Solidarité Active (RSA)	301 millions d'euros
Dépenses consacrées aux personnes en situation de handicap	194 millions d'euros, dont : - 115 millions d'euros pour les frais d'hébergement - 60 millions d'euros pour la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP)
Aide sociale aux personnes âgées	158 € millions d'euros
Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	140 millions d'euros
Programme départemental d'insertion	59 millions d'euros
Lutte contre la précarité	44 millions d'euros, dont : - 19,5 millions d'euros pour le Fonds de Solidarité Logement (FSL)
Santé (prévention et lutte)	13 millions d'euros
Services communs	2,8 millions d'euros
Masse salariale (environ 5 000 agents)	213 millions d'euros (soit 16,7 % du budget)
Recettes perçues	130 millions d'euros



LE BUDGET DU CASVP

En 2012, le CASVP a dépensé 570,87 millions d'euros (hors masse salariale).
Avec la masse salariale, ce montant atteint 797,44 millions d'euros.

Dépenses de fonctionnement	344,3 millions d'euros dont 181,96 millions d'euros de dépenses d'allocations réparties de la façon suivante :	
	Prestations pour les personnes âgées et aux personnes handicapées	96,06 millions d'euros
	Prestations pour les familles	72,50 millions d'euros
	Prestations pour les personnes en difficulté	5,70 millions d'euros
	Autres prestations (aides à l'amélioration de l'habitat et allocations aux sinistrés)	1,30 million d'euros
	Allocations exceptionnelles	6,40 millions d'euros
Masse salariale (environ 5 600 agents)	226,57 millions d'euros (soit 39 % du budget)	
Recettes perçues	571,93 millions d'euros dont 322,9 millions d'euros de subventions de la Ville de Paris	





LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES DE PARIS - MDPH 75

Qu'est ce que le handicap ? Au sens de la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, il s'agit de "toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant."

Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
69 rue de la Victoire 75009 Paris

- **Ouvert du lundi au jeudi sans rendez-vous de 9 h à 16 h (17 h le mercredi)**
- **☎ 0805 80 09 09 du lundi au vendredi de 9 h à 13 h et de 14 h à 16 h (17 h le mercredi)**
- **Courriel : contact@mdph.paris.fr**



PRÉSENTATION DE LA MDPH

Créée par la loi du 11 février 2005, portant sur les droits des personnes handicapées, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) constitue le lieu unique d'information, d'orientation, d'accompagnement et de conseil à destination des personnes en situation de handicap et de leurs familles. L'objectif est de faciliter l'accès aux droits et aux prestations.

157 agents composent cette structure organisée en trois pôles :

- le pôle accueil (physique, téléphonique, électronique) **et communication** avec les usagers, les professionnels et les partenaires ;

- le pôle évaluation, composé d'une équipe pluridisciplinaire, chargée d'évaluer les besoins de la personne handicapée sur la base d'un projet de vie et de proposer un plan personnalisé de compensation du handicap. Cette équipe comprend des médecins, des travailleurs sociaux, des psychologues, des infirmières, des ergothérapeutes ;



- le pôle instruction des droits chargé notamment de vérifier la recevabilité des dossiers en vue de leur examen par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).



Les services de la MDPH reçoivent près de 200 usagers chaque jour, répondent à 18 000 appels et 1 450 courriels chaque mois.

LA COMMISSION DES DROITS ET DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES HANDICAPÉES (CDAPH)

Cette commission statue sur les demandes relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée (les prestations telles que l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), les cartes - invalidité, stationnement -, la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé…) sur la base du plan de compensation proposé par l'équipe pluridisciplinaire.

Elle est composée de représentants du Conseil général, des services de l'État, d'organismes d'assurance maladie et de prestations familiales, d'organisations syndicales, d'associations de parents d'élèves, de personnes handicapées et de leurs familles mais également d'organismes gestionnaires d'établissements accueillant des personnes handicapées.

LES RELATIONS ENTRE LA MDPH ET LE DÉPARTEMENT DE PARIS

La MDPH, constituée en Groupement d'Intérêt Public (GIP), est sous la tutelle administrative et financière du Département. À Paris, elle est présidée par l'Adjoint(e) au Maire de Paris chargé(e) des personnes en situation de handicap.

Une convention pluriannuelle fixe les modalités de versement de la participation du Département aux activités de la MDPH. Selon ce texte, le Département met à sa disposition, à titre gratuit, des moyens humains ainsi que les locaux qui abritent ses services. Il contribue aussi aux dépenses de fonctionnement prévues.

Outre ces relations tutélaires et financières, les liens entre la MDPH et le Département, et plus particulièrement la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES) sont étroits. En effet, la MDPH procède à l'instruction des demandes d'aides départementales spécifiques au handicap, alors que la DASES effectue le versement de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), anciennement Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP).

Ces deux organismes veillent à améliorer leur collaboration au fil des années.

Ainsi, jusqu'alors, les usagers devaient déposer certaines pièces justificatives lors de la constitution de leur dossier de demande de PCH auprès de la MDPH. Si cette aide était accordée par la CDAPH au terme de l'instruction du dossier, ils en étaient avisés ; ensuite, la DASES les contactait et sollicitait des documents supplémentaires pour pouvoir procéder au versement de l'aide, ce qui alourdissait la procédure et contraignait les bénéficiaires à effectuer des démarches redondantes.

La MDPH et la DASES sont convenues d'un nouveau circuit d'instruction pour améliorer et rationaliser le traitement de ces dossiers. À compter du 1er semestre 2014, les usagers communiqueront l'ensemble des pièces nécessaires à la fois à la MDPH et à la DASES lors du dépôt de leur demande. Une fois le dossier favorablement instruit par la MDPH, il sera transmis à la DASES qui, au terme de cette seconde instruction, informera l'usager de l'attribution de l'aide et de son montant.





LE SILENCE DE LA MDPH VAUT REFUS IMPLICITE DE LA DEMANDE...

Le principe de droit posé par la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations selon lequel "le silence gardé pendant deux mois par l'autorité administrative sur une demande vaut décision de refus" a été remis en cause par la loi du 12 novembre 2013. Par cette loi d'application ultérieure, le silence gardé par l'administration sur une demande vaudra désormais autorisation, et non plus rejet.

Toutefois, ce principe demeure limité par de nombreuses exceptions, notamment les décisions de la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). En effet, "le silence gardé pendant plus de quatre mois par la CDAPH à compter de la date de dépôt du dossier (...) vaut décision de rejet." (Article R 241-33 du Code de l'action sociale et des familles).

Par conséquent, sans réponse de la MDPH dans ce délai, l'usager peut légitimement se prévaloir d'un refus implicite et exercer les voies de recours légales d'abord par le recours gracieux puis devant le Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité ou le Tribunal Administratif, en fonction de la nature de sa demande.

La Médiatrice soutient ce type d'initiative visant à simplifier les démarches pour le public en situation de handicap et à clarifier l'action de l'administration.

Enfin, signalons que la MDPH organise régulièrement des réunions d'information à destination de ses partenaires de la Ville et du Département, afin que les travailleurs sociaux et agents au contact du public puissent identifier les situations pour lesquelles une orientation vers la MDPH paraît nécessaire.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

En 2012, la MDPH a connu une hausse d'activité d'environ 13 % par rapport à l'année 2011. Cette augmentation des demandes s'explique par une meilleure connaissance des droits par les usagers dans un contexte de crise économique, puisqu'un tiers des demandes sont d'ordre financier.

Cet afflux de nouvelles demandes, couplé à une restructuration interne et à la numérisation de l'ensemble des dossiers, a eu de lourdes répercussions sur les délais de traitement. Le délai d'instruction légal est de 4 mois, mais les demandes soumises à la MDPH sont actuellement traitées dans un délai moyen de 5,2 mois (pour les dossiers "adultes") et de 3,8 mois (pour les dossiers "enfants").

À titre d'exemple, l'attribution de la PCH est conditionnée à l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire (composée seulement de 7 personnes) qui se rend au domicile de la personne handicapée afin de mettre en place le plan de compensation de handicap. Ce travail de terrain nécessite inévitablement du temps qui se répercute sur le délai d'instruction d'une situation.

Ces délais de traitement conséquents auraient pu pénaliser des usagers qui sollicitent le renouvellement de leurs droits si le versement de ces allocations avait été suspendu dans l'attente de la décision de la CDAPH. Un partenariat a donc été institué avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) afin que celle-ci continue de verser certains types de prestations (Allocation Adulte Handicapé - AAH - et Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé - AEEH -) dans l'attente de la décision de renouvellement. Cette mesure a permis d'éviter un certain nombre de recours contentieux.

UN FÂCHEUX RETARD

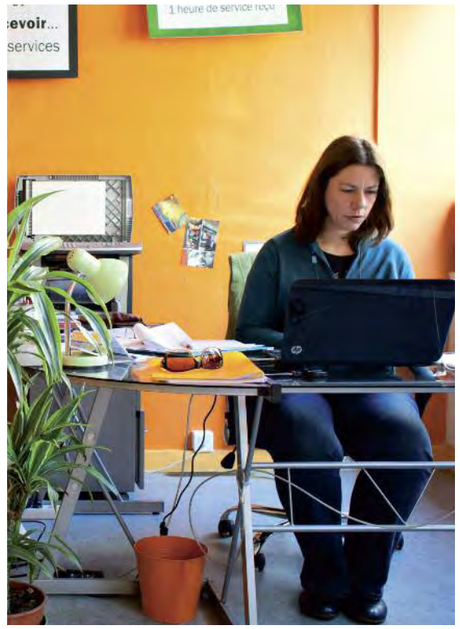
Monsieur S, lourdement handicapé, perçoit l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Paris depuis de nombreuses années. Il est placé dans un foyer spécialisé, en Seine-Saint-Denis, et c'est son père, résidant à Paris, qui effectue toutes les démarches à sa place. Le nécessaire a été fait dans les délais pour le renouvellement de son dossier auprès de la MDPH 75, la précédente décision accordant l'allocation venant à échéance en avril 2012.

La MDPH 75 ayant un retard important dans le traitement des demandes de renouvellement, le paiement de l'AAH à Monsieur S a finalement été suspendu en septembre 2012. Démuni face à ce dysfonctionnement de l'administration, le père de Monsieur S s'adresse à la Médiatrice.

Les retards ont conduit la MDPH 75 à conclure un accord avec la CAF de Paris pour maintenir, par défaut, le bénéfice de l'AAH dans l'attente de la nouvelle notification accordant cette allocation.

Or, les coordonnées du "domicile de secours" de Monsieur S, déterminantes pour connaître la CAF compétente pour le versement de l'AAH, ont été modifiées par erreur dans son dossier à la MDPH 75. Auparavant domicilié chez son père à Paris, il l'était désormais à l'adresse de son foyer spécialisé, en Seine-Saint-Denis. La CAF 93 n'ayant conclu aucun accord avec la MDPH 75, le paiement de l'AAH à Monsieur S avait été suspendu.

L'intervention de la Médiatrice permet de rétablir le "domicile de secours" à Paris et d'obtenir en urgence une nouvelle décision de la MDPH 75, permettant rétroactivement le bénéfice de cette allocation à Monsieur S.



QU'EST-CE-QUE LE "DOMICILE DE SECOURS" ?

Le "domicile de secours" permet de déterminer la collectivité qui prendra en charge les dépenses de prestations légales d'aide sociale.

Par principe, le "domicile de secours" s'acquiert par une résidence habituelle de trois mois dans un département pour les personnes majeures ou émancipées. Toutefois, les personnes admises dans des établissements sanitaires ou sociaux, les personnes accueillies habituellement à titre onéreux ou au titre de l'aide sociale au domicile d'un particulier agréé et les personnes faisant l'objet d'un placement familial, conservent le "domicile de secours" acquis avant leur entrée dans l'établissement.

La détermination du "domicile de secours" est régie par les articles L 122-1 à L 122-5 du Code de l'action sociale et des familles.

MÉLI-MÉLO ADMINISTRATIF

Monsieur et Madame R vivent avec leur fils handicapé qui perçoit depuis de nombreuses années l'AAH. Le bénéfice de cette prestation ouvre droit pour la famille au versement de plusieurs aides facultatives parisiennes proposées par le CASVP.

La demande de renouvellement de l'AAH a été effectuée dans les délais auprès de la MDPH 75. Mais, en raison du retard important dans le traitement des dossiers de renouvellement, la précédente notification de cette allocation est arrivée à échéance. Toutefois, un accord entre la MDPH 75 et la CAF de Paris permet aux bénéficiaires de continuer à la percevoir "par défaut", dans l'attente de la nouvelle décision.

En revanche, dès la survenance de la date d'échéance de la précédente notification de l'AAH, le CASVP a décidé de suspendre les aides facultatives (municipales) dont bénéficiait la famille, dans l'attente de la nouvelle décision. Monsieur et Madame R font alors appel à la Médiatrice.

Les services du CASVP ne souhaitent pas pénaliser la famille R du fait d'un dysfonctionnement de la MDPH 75, d'autant que la CAF a continué à verser l'AAH au-delà de l'échéance de la précédente notification. Les aides facultatives (municipales) dont bénéficiait la famille R ont donc été rétablies rétroactivement.

La perception des aides légales donne accès à certaines prestations sociales facultatives (municipales) versées par le CASVP. Des directives ont été données aux services en charge de l'instruction et du traitement des demandes afin de ne pas suspendre le versement des prestations dans l'attente de la décision de renouvellement. Cependant, cette mesure n'est pas toujours strictement appliquée.

Si la Médiatrice constate la diminution des délais d'instruction des dossiers soumis à la MDPH - durant la période la plus critique, le délai moyen de traitement était d'environ 9 mois (pour les dossiers "adultes") et de 4 mois (pour les dossiers "enfants") - elle l'invite néanmoins à poursuivre ses efforts par tous moyens afin de se conformer au délai légal d'instruction, et afin de garantir une qualité de service à des usagers déjà fragilisés.





L'HÉBERGEMENT

La Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES) exerce sur le territoire parisien les compétences sociales du Département de Paris (sauf la Protection Maternelle Infantile - PMI - qui est confiée à la Direction de la Famille et de la Petite Enfance) : insertion et service social polyvalent, protection de l'enfance, interventions dans le champ de la perte d'autonomie et du handicap.

À ce titre, elle assure la conception et le pilotage des politiques départementales, attribue des prestations sociales et des subventions, gère en direct des équipements et des services. Par ailleurs, elle fixe la tarification d'établissements et de services médico-sociaux dédiés aux personnes en situation de handicap, aux personnes âgées et à la protection de l'enfance.

De son côté, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) gère certaines structures spécifiques d'hébergement, les restaurants Émeraude et les clubs de loisirs destinés aux personnes âgées ou en situation de handicap.

L'ACCUEIL DES ADULTES EN ÉTABLISSEMENT

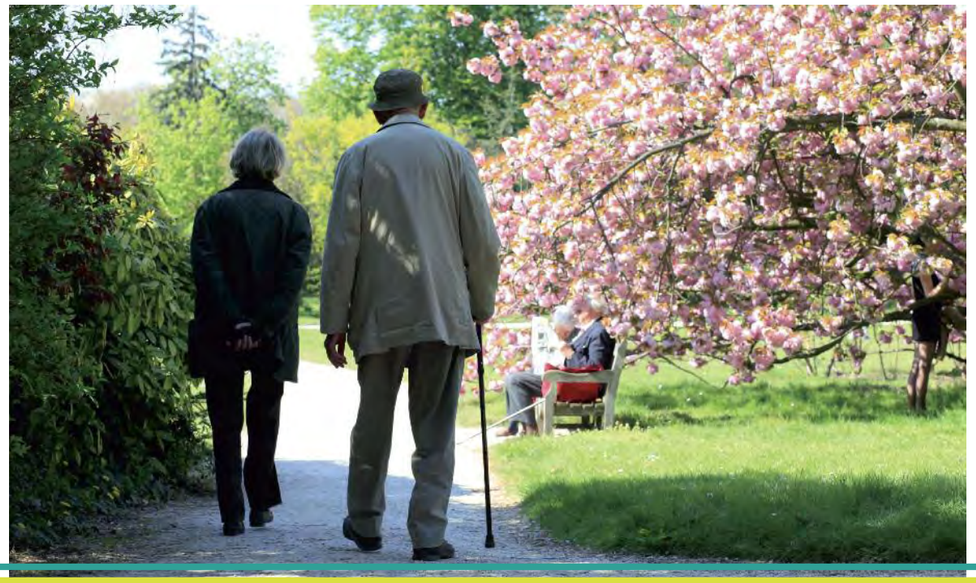
À Paris, l'offre d'hébergement, dans le secteur public comme dans le secteur privé, est diverse et propose des solutions adaptées à chaque situation. Cependant, en nombre de places, elle reste inférieure au niveau de l'Île-de-France.

L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES ÂGÉES (CASVP)

L'hébergement proposé aux personnes âgées dépend de leur degré d'autonomie :

- les résidences appartements, non médicalisées et sans offre de services, destinées aux personnes autonomes ;

- les résidences services (ou foyers-logements) réservées à des personnes autonomes qui souhaitent bénéficier de services collectifs (restaurant Émeraude, club de loisirs, prestations hôtelières)



et de la présence permanente de personnel qualifié (soins infirmiers) ;

Paris compte près de 4 200 places en résidences appartements et 2 500 places en résidences services, réparties entre la Capitale et certaines communes franciliennes.

- les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), structures d'hébergement collectif qui accueillent des personnes en perte d'autonomie physique et/ou psychique. Outre l'hébergement, la restauration et les animations, ces établissements dispensent les aides et les soins nécessaires aux résidents dans le cadre d'un projet de vie personnalisé.

Les EHPAD (6 600 places) offrent une prise en charge 24 h/24 des résidents, par des équipes médicales et soignantes encadrées par un médecin coordonnateur. Des intervenants paramédicaux peuvent intervenir sans supplément de prix. Enfin, un psychologue est à la disposition des résidents et de leurs proches.

La plupart de ces structures proposent un accueil en Unités de Vie Protégée pour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et/ou de troubles apparentés (cf. rapport d'activité 2010).

Les démarches en vue d'être accueilli dans un **établissement pour personnes âgées** se font, quel que soit le type de résidence, auprès de la section du CASVP de l'arrondissement du domicile qui remet au demandeur le formulaire et la liste des pièces justificatives à produire pour constituer le dossier. Un questionnaire lui est également transmis afin d'identifier précisément ses attentes (établissement souhaité, arrondissement envisagé, type et confort du logement).

La demande est valable un an à compter de la date de la réception du dossier complet par la section du CASVP. Le courrier de renouvellement est transmis environ un mois avant la date limite de validité du dossier. À cette occasion, la personne âgée peut modifier, annuler ou maintenir sa demande.



EHPAD rue des Poissonniers - 18e

L'entrée en établissement est soumise à certaines conditions :

- être âgé de 60 ans et plus et ne plus exercer d'activité professionnelle, sauf dérogation expresse accordée par le CASVP ;
- être domicilié à Paris depuis au moins 3 ans (situation appréciée dans la période des 5 ans précédant la demande) ou avoir résidé au moins 10 ans à Paris et avoir quitté la capitale depuis moins de 3 ans au moment de la demande.

Des dérogations peuvent être accordées pour des candidats non parisiens souhaitant intégrer un EHPAD (personnes ayant des membres de leur

famille domiciliés à Paris, personnes retraitées de la Ville de Paris ou du CASVP). Elles ne s'appliquent cependant pas pour l'entrée en résidences services et en résidences appartements en raison du nombre élevé de Parisiens en liste d'attente.

Outre les critères d'âge et de domiciliation, l'admission s'effectue également en fonction de la situation sociale ou médico-sociale de la personne âgée.

Les places en résidences appartements et en résidences services sont attribuées selon les ressources de la personne et l'urgence d'un relogement par une commission composée d'élus et de personnalités qualifiées.

La personne retenue pour l'entrée en EHPAD doit passer une visite médicale de pré-admission au sein de l'établissement choisi. Cet examen a pour objet de vérifier que celui-ci peut prendre en charge le demandeur dans de bonnes conditions.

La DASES est chargée de tarifer et de contrôler les établissements et services implantés sur le territoire parisien.

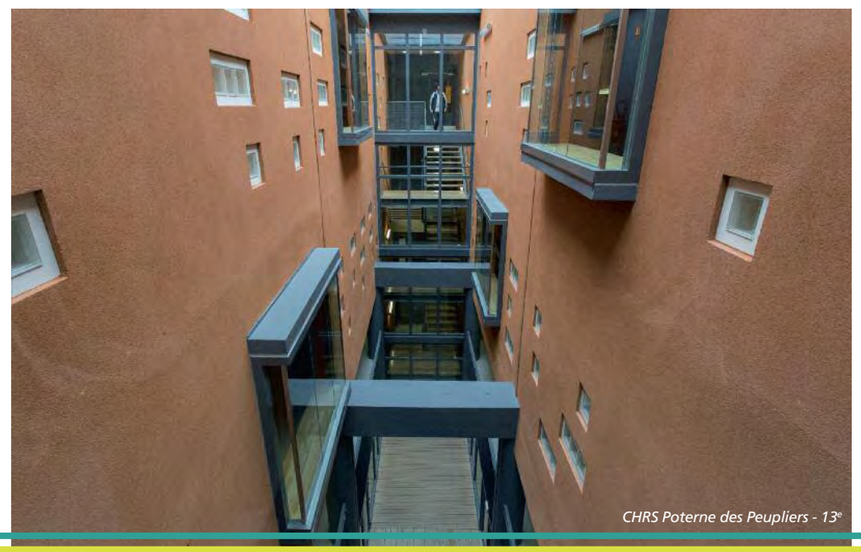
Le loyer mensuel pour l'hébergement varie selon la surface du logement.

Dans les résidences appartements, il avoisine 600 € pour un studio et 700 € pour un deux-pièces (charges locatives incluses). Le CASVP prend en charge les dépenses privatives d'électricité. En fonction de ses ressources, le résident peut bénéficier d'une aide au logement (Aide Personnalisée au Logement ou Allocation de Logement Sociale), délivrée par la Caisse d'Allocations Familiales.

Dans les résidences services, le prix de journée est compris entre 17 € et 30 €, toutes charges et prestations comprises, hors restauration. Ces établissements sont conventionnés à l'aide sociale et une prise en charge totale ou partielle du prix de journée par le Département de Paris peut être accordée selon les ressources du résident. Dans ce cas, le Département acquitte les frais de séjour et perçoit en contrepartie les ressources mensuelles de la personne hébergée, en laissant à sa disposition un minimum destiné à sa subsistance.

Le prix de journée en EHPAD inclut toutes les prestations (hébergement, soins, restauration, animation, médicaments prescrits). La tarification est constituée de trois composantes : l'hébergement, les soins (pris en charge par la Sécurité sociale) et la dépendance. Le montant des tarifs "hébergement" et "dépendance" est fixé chaque année par le Conseil général. L'hébergement est à la charge du résident, qui peut solliciter l'aide sociale si ses ressources sont insuffisantes pour l'acquitter, ainsi que la prise en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) d'une partie du tarif "dépendance".

L'aide sociale, dont la délivrance répond à plusieurs critères, est récupérable sur la succession du bénéficiaire. De ce fait, certaines familles disposant d'un patrimoine ne souhaitent pas solliciter l'aide du Département, ce qui peut conduire à des situations dramatiques.



CHRS Poterne des Peupliers - 13e





L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES EN RÉINSERTION SOCIALE

Jusqu'au XIXe siècle, des organismes privés de type société philanthropique prenaient en charge les personnes démunies. En 1887, le Conseil municipal a créé le premier "asile-ouvroir" pour les femmes et leurs enfants sans ressources et sans logement, sans toutefois proposer d'accompagnement social.

De nos jours, les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes en difficulté. Des professionnels qualifiés mettent en œuvre ces missions en favorisant l'accès à l'autonomie des résidents, dans le respect de leur dignité, de leur intégrité, de leur vie privée et de leur sécurité.

Les CHRS sont équipés de chambres individuelles et de chambres doubles pouvant accueillir des couples. Certaines structures sont réservées à des publics spécifiques (les femmes victimes de violences conjugales par exemple).

L'admission en CHRS s'effectue uniquement par l'intermédiaire des Permanences Sociales d'Accueil (PSA) ou des associations spécialisées dans l'accueil de personnes sans domicile fixe.

Les PSA, services publics d'accueil, d'évaluation, d'orientation et de suivi social, orientent les demandeurs vers les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO-urgence ou SIAO-insertion). Le SIAO a principalement pour mission de réguler les places d'hébergement, de coordonner les acteurs de la veille sociale (maraudes, accueil de jour) et de contribuer à l'observation sociale parisienne.

RÉCUPÉRATION SUR SUCCESSION DE L'AIDE SOCIALE

Madame U résidait dans une structure d'hébergement pour personnes âgées et, à ce titre, bénéficiait de l'aide sociale. Au décès de celle-ci, la DASES a souhaité procéder à la récupération des sommes versées auprès de son frère, Monsieur U, seul héritier.

La DASES réclame à Monsieur U près de 90 000 € au titre de la récupération sur succession alors que l'héritage n'atteignait pas 2 000 €. Pour toute réponse à ses demandes, le service concerné lui a adressé un simple rappel de règlement sous quinzaine.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, la DASES précise le mode de calcul de la récupération sur succession qui s'exerce dans la limite de l'actif successoral : lorsque l'actif net (après déduction du passif, c'est-à-dire l'ensemble des dettes) est inférieur à la créance départementale, le solde de celle-ci n'est pas réclamé personnellement aux héritiers.

Ainsi, la totalité de la créance due ne sera recouvrée que sur l'actif successoral de la sœur de Monsieur U uniquement constitué du solde du compte bancaire à la date du décès, soit moins de 2 000 €.

Par ailleurs, les familles sont tenues à l'obligation alimentaire. Le Département peut donc demander une contribution aux obligés alimentaires des résidents (conjoints, ascendants, descendants, gendres et belles-filles), dont le montant est fixé en fonction des ressources des personnes concernées.





L'ACCUEIL DES MINEURS ET DES JEUNES MAJEURS EN ÉTABLISSEMENT (DASES)

Dans toute la France, le Département est le chef de file de la protection de l'enfance avec pour mission d'apporter une aide préventive en direction de l'enfant et de sa famille. La protection de l'enfance est confiée à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE). Elle a pour but de prévenir les difficultés auxquelles les parents peuvent être confrontés dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, d'accompagner les familles et d'assurer, le cas échéant, selon des modalités adaptées à leurs besoins, une prise en charge partielle ou totale des mineurs et jeunes majeurs de moins de 21 ans.

La protection de l'enfance a également pour objectif de répondre aux difficultés que ces derniers rencontrent lorsqu'ils sont privés temporairement ou définitivement de la protection de leur famille, et d'assurer leur prise en charge.



Elle privilégie l'assistance aux familles en difficulté, au moyen d'aides financières, matérielles et d'actions éducatives à domicile... afin que les parents puissent continuer à assurer l'éducation de leurs enfants. En cas de nécessité, l'enfant est accueilli en placement familial ou en établissement, avec l'accord des parents chaque fois que cela est possible.



Les enfants peuvent être pris en charge par l'ASE sur décision administrative ou judiciaire (sur décision du juge des enfants et dans certaines situations urgentes, sur décision du Parquet des mineurs). Près de 5 571 enfants ou jeunes majeurs ont été pris en charge à ce titre en 2012 par la collectivité parisienne.

L'ASE privilégie l'accueil préparé, l'urgence doit rester l'exception. Cet accueil peut être demandé par les parents, par un travailleur social avec l'accord des parents, par les mineurs émancipés ainsi que par les jeunes majeurs de moins de 21 ans.

L'enfant fait l'objet d'un placement si celui-ci s'avère être la mesure la plus adaptée. L'objectif est de limiter la durée du placement au strict nécessaire.

En cas d'accueil préparé, l'établissement ou le service de placement familial met en œuvre, en lien avec l'ASE, un projet individualisé pour chaque enfant avec le souci de maintenir des liens familiaux, notamment avec la fratrie. Le projet prépare également l'enfant au retour dans sa famille ou le jeune à l'autonomie.

Les services d'accueil d'urgence ont vocation à assurer une mise à l'abri immédiate de l'enfant, à procéder à une première évaluation de sa situation et à formuler une proposition d'orientation. Le séjour de l'enfant ou du jeune y est toujours limité dans le temps (de 48 heures jusqu'à 3 mois). Ces services relèvent soit du secteur public, soit du secteur associatif.

LA CELLULE DE RECUEIL DES INFORMATIONS PRÉOCCUPANTES DE PARIS (CRIP 75)

Depuis 2007, la loi impose la mise en place d'une telle cellule dans chaque Département. L'objectif du législateur était de faire converger en un lieu unique et repérable le recueil de tous les éléments de danger concernant un enfant.

La CRIP est composée de professionnels administratifs, sociaux et médicaux. Elle a pour mission de recueillir des informations préoccupantes sur un mineur en danger ou risquant de l'être, transmises par le ***119 (numéro d'appel unique),*** *le Parquet des mineurs ou par les services sociaux. Elle procède à des évaluations et propose des orientations vers les services médico-sociaux ou vers l'autorité judiciaire. Elle constitue également un support technique pour les professionnels.*

Dans le cas d'un placement demandé par les parents, la permanence d'accueil du secteur ASE concerné est saisie. Le travailleur social recherche le lieu d'accueil le mieux adapté, puis organise l'orientation et le suivi en étroite collaboration avec le service ou l'établissement qui accueille l'enfant.

S'il s'agit d'un accueil demandé par le Parquet des mineurs ou par le Juge pour enfants, le mineur est conduit au centre d'accueil d'urgence départemental Saint-Vincent-de-Paul qui a délégation d'admission. Le secteur de l'ASE est informé dans les plus brefs délais. Si l'ordonnance de placement provisoire est levée, l'enfant est remis à sa famille. En revanche, si l'enfant reste placé, le dossier est transmis au secteur ASE concerné et suit la même procédure que pour les admissions préparées.

Le Département de Paris s'appuie sur des structures très diversifiées pour assurer l'accueil des enfants et des adolescents. Les formules d'accueil peuvent être mixtes : semaine en établissement, fin de semaine en famille d'accueil, par exemple.

Le projet éducatif s'exerce autour de la vie quotidienne de l'enfant ou de l'adolescent et sa scolarité ou sa formation, sa santé, sa relation ou l'absence de relation avec ses parents, la relation au sein du groupe ou de la famille d'accueil, sa capacité à organiser, envisager des projets et à les réaliser. Il est révisé au minimum une fois par an, mais aussi à tout moment, en fonction des évolutions de l'enfant, de la famille et des liens parents/enfant. La scolarité est assurée si possible dans l'établissement scolaire d'origine.

Les liens familiaux sont maintenus lorsque la situation le permet par des séjours en famille et des visites sur place parfois encadrées ou accompagnées. Les loisirs sont variés. Les plus âgés peuvent effectuer des emplois saisonniers.







SYNTHÈSE
Quels accès des usagers aux services sociaux de la Ville de Paris ?



Comme chaque année, la Médiatrice a demandé à un organisme extérieur à la Ville une enquête sur un sujet particulier.

Pour le présent rapport, l'agence ASDO Études[1] a été retenue pour mener une investigation sur l'accès des usagers aux services sociaux de la Ville.

Cette étude a été menée en 2013 pour la Médiatrice de la Ville de Paris. Son objectif a été de comprendre comment les usagers accèdent aux services sociaux de la Ville de Paris : comment en prennent-ils connaissance, par qui sont-ils orientés vers les services ? Il s'agissait aussi d'appréhender la manière dont ils voient et vivent l'organisation des services sociaux : le système leur paraît-il suffisamment clair, est-ce toujours facile pour eux d'accéder au "bon service" ?

Pour pouvoir rencontrer des usagers, plusieurs services sociaux ont été retenus :

- **2 Services Sociaux Départementaux Polyvalents (SSDP), des 13e et 18e arrondissements**
- **2 sections du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), des 13e et 18e arrondissements**
- **2 Espaces Insertion (EI), des 13e et 18e arrondissements**
- **1 Permanence Sociale d'Accueil (PSA), du 11e arrondissement**

Dans les salles d'attente de chacun de ces services, nous avons réalisé des entretiens avec les usagers qui s'y trouvaient. Au total, **62 usagers** ont pu être rencontrés.

Pour mieux comprendre comment sont organisés les services sociaux à Paris, des entretiens ont également été menés avec les professionnels qui y travaillent (les responsables de ces services, le personnel qui accueille, et qui accompagne le public). Au cours de cette étude, **23 professionnels** qui travaillent dans ces différents services sociaux ont donc été rencontrés.

La synthèse qui suit présente les principales conclusions de cette étude. Elle part essentiellement du point de vue des usagers, de la manière dont ils décrivent leur parcours et de leur lien aux différents services sociaux. Les exemples de parcours d'usagers qui sont présentés correspondent donc à ce que l'usager raconte de sa propre trajectoire : ce dont il se souvient, ce qu'il a compris des différents services fréquentés, et des prestations auxquelles il a eu accès.

COMMENT LES USAGERS COMPRENNENT-ILS ET PERÇOIVENT-ILS L'ORGANISATION DES SERVICES SOCIAUX ?

Les usagers ont des difficultés à comprendre comment sont organisés les services sociaux à Paris

La plupart des usagers ont des difficultés à se repérer dans l'organisation des services sociaux à Paris. Ils ne connaissent presque jamais le nom du service dans lequel ils se trouvent. Ils ne savent pas non plus quelles sont les différentes aides et prestations qu'ils pourront y trouver. Et ils comprennent encore moins comment les différents services sont articulés entre eux. À la question de savoir pourquoi ils viennent dans ce service et comment ils en ont pris connaissance, beaucoup affirment s'être rendus dans un autre service avant d'arriver à celui-ci. Ils se souviennent s'être présentés à l'accueil du service en question, où on leur aurait dit "d'aller à cette adresse". Ils suivent ainsi bien souvent le chemin qui leur est donné.

La majorité des usagers rencontrés sont néanmoins satisfaits

La plupart des usagers rencontrés étaient satisfaits de l'organisation des services sociaux. Leurs mécontentements étaient principalement liés à des suspensions ou des diminutions d'aides, ou encore aux délais pour les obtenir. **En revanche, très peu expliquent avoir été "mal orientés".** Ils peuvent se rendre dans plusieurs services avant de parvenir à trouver une réponse à leur situation, mais cela n'est pas un motif important d'insatisfaction.

Leurs parcours peuvent comporter plusieurs étapes, mais pourtant les usagers se montrent satisfaits. À quoi est-ce lié ? Les usagers se rendent dans les services sociaux car ils ont un besoin, une demande. Beaucoup affirment qu'ils ne connaissent pas tous leurs droits. En même temps, cela leur semble normal. Ils n'ont pas l'impression de venir chercher "un droit" auprès des services sociaux, mais plutôt "une aide", "un secours". **Ils sont donc dans une position où il est difficile pour eux de se plaindre des services sociaux.** Madame F, qui attendait à l'accueil "familles" du CASVP, explique qu'elle est venue pour demander une aide pour payer sa facture d'électricité. Elle affirme, comme beaucoup d'autres usagers, que "les services sociaux font ce qu'ils peuvent", et que "c'est toujours mieux que rien".

COMMENT LES USAGERS VONT-ILS D'UN SERVICE SOCIAL À UN AUTRE ?

Les usagers accèdent aux services sociaux par différents relais

Au-delà d'appréhender ce que les usagers comprennent de l'organisation des services sociaux à Paris, la question est aussi de savoir comment ils accèdent aux services en question, et quels sont leurs parcours. En listant les services qu'ils connaissent et fréquentent, nous avons fait le constat que les points d'entrée dans les services sociaux sont nombreux. Les usagers ont pris connaissance du service dans lequel ils ont été rencontrés de différentes manières. Ils sont nombreux à être passés par **la mairie de leur arrondissement.** Lorsqu'ils ont une question et ne savent pas à qui s'adresser, beaucoup ont le réflexe de se rendre à l'accueil de leur mairie pour connaître la marche à suivre. **Le "bouche à oreille"** est également un relais, et la communauté peut ainsi jouer un rôle important. Mais d'autres services peuvent également les orienter : **la CAF, les services sociaux eux-mêmes, Pôle Emploi, les associations...** La majorité des usagers fréquente d'ailleurs plusieurs services.

Toutes ces structures sont ce que l'on peut appeler des "points d'entrée" dans le système. Une fois que les usagers se rendent dans l'une ou l'autre

[1] *ASDO Études (ANALYSES SOCIOLOGIQUES DE L'ORGANISATION) 115 rue Lamarck 75018 PARIS*





de ces structures, ils ont de grandes chances d'être pris en charge et/ou d'être dirigés vers un autre service. À partir du moment où l'usager a trouvé un "point d'entrée", il pourra donc - plus ou moins rapidement - trouver une réponse à sa situation.

Des parcours plus ou moins longs et complexes selon le service de prise en charge et la situation de l'usager

Les situations des usagers interrogés sont toutes différentes : leurs profils sont variés, ils ne s'adressent pas au service dans lequel ils ont été rencontrés pour les mêmes raisons, et leurs parcours entre les différents services sociaux sont plus ou moins longs et compliqués. En fonction du service auquel ils s'adressent, les usagers pourront bénéficier d'une prise en charge "globale" (lorsque toutes leurs problématiques sont traitées par un seul et même service), ou connaîtront des parcours en plusieurs étapes.



Les Permanences Sociales d'Accueil (PSA)
Les PSA délivrent des aides et accompagnent les personnes sans domicile fixe. Ces lieux sont bien identifiés par les professionnels qui travaillent dans les services de la Ville de Paris ou dans d'autres institutions sociales. La grande majorité des personnes sans domicile fixe est donc "bien orientée" vers la PSA. Lorsqu'un usager se présente à l'accueil d'un service social, le professionnel en charge de l'accueil va systématiquement lui demander où il habite et depuis combien de temps, et s'il a déjà un référent (un professionnel des services sociaux qui va le suivre et l'accompagner). Lorsque l'usager n'a pas de domicile fixe, le réflexe des professionnels est ainsi d'orienter vers la PSA.

Les personnes qui s'y rendent sont le plus souvent en grande difficulté (économique, sociale, familiale...). Elles ont bien identifié qu'elles se trouvaient dans un lieu d'accueil spécifique, "pour les SDF", mais ne savent pas précisément ce qu'elles pourront y trouver comme prestations et aides sociales lorsqu'elles s'y rendent pour la première fois. Cependant, à partir du moment où les usagers sont accompagnés par la PSA, leur situation va être prise en charge dans son intégralité : c'est leur référent au sein de la PSA qui va pouvoir faire les demandes d'aides financières, s'occuper des problématiques de logement, de la demande de RSA... Les usagers qui y sont suivis, ne seront donc pas - a priori - amenés à se rendre dans les autres services sociaux (SSDP, CASVP, Espace Insertion).

La PSA.
Exemple de parcours d'usager.

Madame P a 59 ans. Elle vit seule. ***Elle vient régulièrement à la PSA depuis 7-8 ans pour toutes sortes d'aides.*** *Son parcours n'est pas simple. Elle a quitté le domicile familial après un conflit avec son mari. Elle a également passé quelques mois en prison. Elle n'ose pas se rendre dans différents services, notamment Pôle Emploi, car elle a "des peurs".*

Elle ne se souvient plus exactement comment elle est arrivée à la PSA. Une assistante sociale la suit donc depuis plusieurs années.

Elle constitue un véritable point d'ancrage pour elle. *Elle l'a notamment aidée pour faire une demande de RSA, de CMU, mais aussi pour d'autres besoins divers : pour l'obtention d'aides financières, elle l'aide à écrire une lettre pour son ophtalmologiste... C'est elle aussi qui l'a orientée vers le Samu Social, et une Fondation dans le 14e arrondissement, pour qu'elle puisse trouver un "endroit chaud pour dormir".*

Lorsqu'elle parle de la PSA, elle explique : ***"C'est ma maison. C'est tout ce que j'ai,*** *(..) j'ai pas envie de changer".*



LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS À AVOIR DE MULTIPLES "POINTS D'ENTRÉE"

Quels sont donc ces "points d'entrée" et comment sont-ils organisés ?
Ils sont organisés en deux niveaux. Il existe d'une part des "points d'entrée" généralistes. Ce sont les mairies d'arrondissement, les SSDP, les sections du CASVP, ou encore la CAF. Ce sont des services qui concernent l'ensemble des usagers.

D'autre part, il y a aussi des "points d'entrée" spécialisés. Ce sont des services qui s'adressent à un profil particulier d'usagers (les Espaces Insertion pour le RSA, les PSA pour les personnes sans domicile fixe, les Centres Locaux d'Information et de Coordination - CLIC - pour les personnes âgées, ...).

Les usagers peuvent accéder aux services sociaux par l'un ou l'autre de ces niveaux, qui interagissent entre eux.

Quels avantages pour les usagers ?
Si les "points d'entrée" sont nombreux, c'est aussi parce que l'offre sociale à Paris est particulièrement dense et riche. Il existe de nombreuses aides. Elles permettent de répondre à un nombre important de demandes d'usagers. Le fait de pouvoir accéder aux services sociaux par différents relais multiplie aussi les chances de pouvoir être pris en charge.

Quels inconvénients ?
Trouver un "point d'entrée" ne signifie pas que l'on trouvera une réponse immédiatement à leur demande.

Cela peut prendre du temps, et suppose parfois de passer par plusieurs services. Lorsqu'un usager se rend par exemple à l'accueil de sa mairie d'arrondissement parce qu'il souhaite obtenir des renseignements sur des aides financières, cela suppose que la personne en face de lui puisse faire un diagnostic précis de ce que qu'il souhaite. Mais aussi qu'elle connaisse suffisamment bien tous les services et toutes les aides pour savoir vers qui l'orienter. Ce qui peut être difficile dans un système particulièrement dense.





Les Espaces Insertion (EI)
Dans la plupart des cas, **lorsqu'une personne souhaite faire une demande de RSA, elle doit passer par l'Espace Insertion** (en dehors de certaines situations où la demande peut se faire à la CAF). Lors des entretiens dans les Espaces Insertion, ont donc été rencontrés des usagers qui venaient pour la première fois pour faire leur demande de RSA, mais aussi des usagers qui étaient accompagnés par l'Espace Insertion dans le cadre de leur suivi RSA. Lorsqu'une personne fait une demande de RSA, les professionnels font un bilan de sa situation et un diagnostic de ses freins. Selon les freins repérés, les allocataires du RSA peuvent en effet être suivis soit par l'Espace Insertion (lorsqu'une insertion professionnelle est jugée probable dans les prochains mois), soit par le SSDP (lorsque la personne rencontre des freins sociaux importants), ou encore par un réseau d'associations spécialisées.

Tout comme pour la PSA, les Espaces Insertion sont des lieux bien repérés par les professionnels. Lorsqu'une personne s'adresse à un autre service et souhaite avoir des informations sur l'obtention du RSA, elle est orientée vers un Espace Insertion.

Les Espaces Insertion constituent donc **des "guichets uniques RSA"** : les usagers s'y rendent quasi systématiquement pour faire leur demande d'inscription au RSA.



Certains usagers ne restent pas longtemps à l'Espace Insertion. Dans la salle d'attente d'un Espace Insertion, Monsieur N, ancien coiffeur, explique qu'il souhaite se reconvertir dans le graphisme et le design. Au moment de la fin de ses droits chez Pôle Emploi, il s'est rendu à la CAF pour demander le RSA. La CAF l'a redirigé vers l'Espace Insertion. Il n'a jamais fréquenté d'autres services sociaux, et ne rencontre pas de problématiques particulières. Il a déjà une idée des formations qu'il aimerait suivre dans le cadre de sa reconversion professionnelle. Pour lui, le passage par l'Espace Insertion n'est que temporaire.

L'Espace Insertion.
Exemple de parcours d'usager.

Madame K a 38 ans, et a un enfant à charge. Ancienne femme de chambre en intérim, elle recherchait un emploi dans la restauration ou les cantines scolaires au moment de l'entretien.

*Elle a été **suivie par une assistante sociale du SSDP** pendant deux ans pour des problématiques sociales et financières. L'année dernière, elle a demandé le RSA, et **son suivi a été repris par une assistante sociale de l'Espace Insertion**. Elle se rend également une fois par mois à un rendez-vous avec son conseiller du PLIE (Programme Local pour l'Insertion et l'Emploi), qui se trouve dans les locaux de l'Espace Insertion.*

*Elle explique que **c'est l'assistante sociale de l'Espace Insertion qui s'est chargée de régler plusieurs de ses difficultés :** l'obtention d'une carte de résident, les démarches pour obtenir la prime de rentrée scolaire, ses problèmes d'impayés d'électricité, et elle doit même venir expertiser son logement, pour appuyer sa demande de logement social qu'elle a déposée à la mairie de son arrondissement.*

C'est elle aussi qui l'a orientée vers l'assistante sociale de l'école pour obtenir des aides pour la cantine.

*Au sein de l'Espace Insertion, sa situation est donc prise en charge dans son ensemble : **sur le plan professionnel, mais aussi sur le plan social.***

Comme le montre l'exemple de parcours précédent, d'autres usagers, même s'ils sont dans une perspective d'insertion professionnelle, peuvent aussi rencontrer des difficultés sociales (liées à leur logement, à leur situation familiale...). Celles-ci peuvent être prises en charge par le travailleur social qui les accompagne à l'Espace Insertion.

Les Services Sociaux Départementaux Polyvalents (SSDP) et les sections du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP)
Les usagers peuvent également être pris en charge par les SSDP et/ou les sections du CASVP. Parmi les professionnels travaillant au sein des SSDP se trouvent des travailleurs sociaux, en charge de l'accompagnement des personnes. Le CASVP quant à lui délivre des aides financières de la Ville de Paris. Dans certains arrondissements, les deux services constituent des entités séparées (les 1er, 2e, 3e, 4e, 5e, 6e, 13e, 14e, et 15e arrondissements). Dans ce cas, les personnes nécessitant un accompagnement social sont prises en charge par le SSDP (souvent des familles), et celles qui rencontrent des difficultés financières, plus ou moins temporaires, peuvent se rendre au CASVP. Dans ce cas, les usagers comprennent qu'ils pourront trouver "une assistante sociale" au SSDP, et qu'il faudra qu'ils viennent au CASVP pour percevoir des aides financières.

Madame S s'est ainsi présentée à l'accueil "personnes âgées/personnes handicapées" du CASVP du 13e arrondissement. Elle est à la retraite. Sa fille lui a dit qu'elle avait le droit à la carte Navigo-Améthyste. Depuis 5 ans, elle explique qu'elle vient donc tous les ans "à la mairie" (en fait le CASVP) pour obtenir le renouvellement de cette prestation. Elle profite également de son passage au CASVP pour se renseigner sur l'offre de loisirs. Elle n'a pas besoin d'un accompagnement social.







Pour elle, le CASVP constitue bien un "guichet" où elle vient chercher une prestation bien précise.

Dans le même arrondissement, à l'accueil "solidarités" du CASVP, Madame G a été interviewée. Elle est au RSA, et vit seule, ses deux enfants étant majeurs. Elle explique être suivie par une assistante sociale du SSDP, qui l'accompagne plus particulièrement sur son budget qu'elle a des difficultés à gérer. Mais elle vient aussi au CASVP pour percevoir des aides financières (le FSL notamment - Fonds de Solidarité pour le Logement - pour payer ses factures d'électricité). **Pour elle, les services sociaux se situent dans deux lieux différents : le SSDP pour son suivi social, le CASVP pour recevoir des aides financières.**

Cependant, dans d'autres arrondissements, l'organisation est différente : le CASVP peut avoir une "délégation d'accueil" du SSDP (les 7e, 8e, 9e, 10e, 11e, 16e, et 17e arrondissements). Cela signifie qu'il porte à la fois ses propres missions de délivrance des aides financières, mais également celles qui relèvent du SSDP et donc d'un accompagnement social. Cela contribue à simplifier le système pour l'usager : l'accompagnement social et la délivrance d'aides financières se font dans un seul et même lieu.

Le SSDP et le CASVP.
Exemple de parcours d'usager.

Monsieur F a 58 ans, il vit seul et est reconnu travailleur handicapé. Il est à la retraite depuis 1 an. Il explique ***s'être adressé à l'accueil "personnes handicapées" du CASVP du 18e arrondissement pour s'informer sur les aides financières existantes.***

Compte tenu de son lieu de domicile, il est redirigé vers le SSDP. *Il s'y rend, et affirme qu'il reçoit là-bas des bons pour les repas.*

En revanche, ***il explique être redirigé vers le CASVP,*** *à l'accueil "solidarités" pour monter un dossier de "demande de FSL" (Fonds de Solidarité pour le Logement). (Il s'agit vraisemblablement plutôt d'un FSL-Énergie).*

Il est dans une posture où il va là où on lui dit d'aller, mais l'organisation du système peut difficilement faire sens pour lui.

Enfin, dans d'autres arrondissements encore (les 12e, 18e, 19e et 20e arrondissements), **les deux services fonctionnent en "polyvalence partagée".** Selon son adresse, l'usager dépendra donc soit du CASVP, soit du SSDP. Pour les usagers, cette organisation peut mener à des situations complexes, comme le montre l'exemple précédent. C'est notamment le cas lorsqu'ils sont amenés à se rendre à la fois au CASVP et au SSDP, et qu'ils n'en comprennent pas la logique : ils vont être suivis au SSDP, et pourront recevoir des aides dans ce cadre, mais devront se rendre au CASVP pour en percevoir d'autres.





Des situations d'usagers où l'accès aux services sociaux peut poser question :
Les entretiens ont aussi permis de détecter quelques situations (marginales), où la question de l'accès aux services sociaux peut être problématique.

C'est le cas notamment **des personnes qui ne sont plus domiciliées à Paris depuis moins de 3 mois.** Ces usagers ne relèvent pas encore d'une prise en charge par la PSA (pour laquelle il faut être sans domicile depuis au moins 3 mois), mais ne peuvent plus non plus prétendre aux aides du CASVP. Pour ces personnes, l'accès aux services sociaux peut être problématique. Néanmoins, une circulaire a été mise en place par les services en question, permettant de préciser les modalités de prise en charge d'usagers se trouvant dans ce cas.

La question de l'accès aux services sociaux peut aussi **se poser pour les personnes qui méconnaissent l'existence même de ces services,** et du public auquel ils s'adressent. C'est notamment le cas pour les personnes d'origine étrangère ou immigrée, arrivées récemment en France, et pour lesquelles il n'existe pas toujours de services et d'organisation équivalente dans leur pays d'origine. Mais cette question peut également se poser dans une certaine mesure pour les anciens détenus, lorsque le relais n'est pas établi entre les services de la Ville de Paris et les services pénitentiaires.

Enfin, se pose aussi la question **des règles de prise en charge des personnes sans-papiers.** Ces usagers peuvent pendant un temps rester sans être pris en charge par les services sociaux, et finalement trouver une "porte d'entrée". Lorsqu'il s'agit de familles avec enfants, elles peuvent notamment être accompagnées par le SSDP, et d'autres encore peuvent être suivies par la PSA, sans que cette prise en charge soit systématique.

Les usagers peuvent donc connaître des parcours plus ou moins longs, et plus ou moins articulés. Ils ont **très peu de visibilité** sur l'organisation des services sociaux à Paris, mais cela ne constitue **pas un motif d'insatisfaction.** Ils peuvent ainsi se rendre d'un service à un autre sans pour autant appréhender quel est leur périmètre d'intervention, et ce qu'ils pourront précisément y trouver.

Cette position relativement "passive" tient à leur difficulté à se placer dans une position de revendications des droits. Souvent en situation de fragilité sociale, ils viennent chercher une aide ou un secours auprès des services sociaux.

Cependant, dès lors qu'ils parviennent à "passer la porte" de l'un des services, leur situation a de fortes chances d'être prise en charge, même si cela peut durer un temps.

Selon le service, cette prise en charge sera plus ou moins "globale". C'est le cas notamment pour





les PSA, et les Espaces Insertion, qui s'adressent à un profil particulier d'usagers. Pour les services plus généralistes (SSDP et CASVP), les parcours peuvent être plus complexes du fait de l'organisation qui existe sur les différents arrondissements, et du risque de générer des étapes de parcours plus nombreuses.

QUELLES PRÉCONISATIONS POUR FACILITER L'ACCÈS DES USAGERS AUX SERVICES SOCIAUX ?

Les recommandations qui suivent sont directement issues de l'étude menée auprès des usagers. Cette perception des services sociaux peut être utilement complétée par d'autres regards et d'autres types d'analyse notamment plus axés sur le fonctionnement et l'efficacité des organisations mises en place. Ce croisement des regards est nécessaire pour améliorer l'accès des usagers aux services sociaux et pour affiner la mise en œuvre des recommandations qui suivent.

Simplifier l'organisation territoriale des services sociaux

Il s'agit là de pouvoir supprimer l'organisation qui s'appelle la "polyvalence partagée". Dans les arrondissements concernés, les personnes sont orientées selon leur adresse vers le SSDP ou le CASVP. Cette organisation est complexe, peu lisible pour les usagers, et se traduit par un accès plus incertain et plus long au bon service. Pouvoir confier la mission de polyvalence à une seule entité simplifierait le système pour les usagers. Lorsqu'elle peut être confiée au CASVP l'usager bénéficie ainsi d'un point d'entrée global couvrant à la fois les services délivrés par le CASVP et le SSDP.



Privilégier le regroupement des services qui délivrent des prestations sociales dans un même lieu

Pour les usagers, l'accès aux droits et à l'action sociale est facilité lorsqu'un même site géographique regroupe différents services. La mise en place d'un "pôle social" qui comprend plusieurs services (enfance, famille, personnes âgées...) facilite l'orientation des personnes et limite les déplacements.

Cette unité de lieu est préférable à la multiplication des points de délivrance de services au nom de la proximité géographique.

Faciliter la prescription et l'instruction de certaines aides du CASVP par les SSDP et les EI

Les usagers peuvent bénéficier de différentes aides financières de la Ville de Paris, qui sont délivrées par le CASVP, notamment l'allocation exceptionnelle. Cette aide est délivrée par le CASVP, mais l'instruction peut se faire par les SSDP et les Espaces Insertion. Il s'agit cependant d'une possibilité, ouverte aux professionnels, et non d'une pratique systématique. Pour les personnes accompagnées par les SSDP et les Espaces Insertion, l'instruction de l'aide par leur référent contribue à simplifier leur parcours. Pour les autres aides (hors allocation exceptionnelle), la question de l'instruction par les SSDP et les Espaces Insertion peut donc également se poser. Même s'il semble difficile de systématiser l'ensemble de l'instruction des aides financières du CASVP par les travailleurs sociaux des Espaces Insertion et des SSDP, il serait opportun d'examiner dans quelle mesure ou dans quelles situations certaines aides ne pourraient pas être "pré-instruites" par le SSDP ou l'Espace Insertion qui accompagne les usagers au long cours.

Améliorer la qualité du "diagnostic initial" de la situation et des besoins des usagers

Le système social parisien bénéficie de multiples points d'entrée. Cela peut se traduire par de nombreuses erreurs d'orientations et par des difficultés pour accéder rapidement et de manière fiable aux services demandés. La qualité du diagnostic initial pour bien prendre en compte la demande de l'usager et ses besoins est donc primordiale. Pour améliorer ce diagnostic il est nécessaire de mieux armer les accueillants des différents services (mairies d'arrondissement, accueil du CASVP, des SSDP). Des expérimentations visant à mieux informer les usagers sur les différentes offres de services existantes sont d'ores et déjà mises en place. Des actions auprès des professionnels des diverses institutions sont également développées. Ces actions sont nécessaires mais devraient également être complétées par des formations à l'accueil des professionnels en contact de premier niveau avec les usagers. Idéalement ces personnels devraient répondre à un profil et des compétences conformes aux exigences de ces postes particulièrement sensibles et difficiles. Un soin particulier devrait être apporté à leur recrutement et à leur formation continue.

Poursuivre les actions de coordination territoriale entre les services

La collectivité met en place à l'échelon des arrondissements des coordinateurs territoriaux pour faciliter la circulation de l'information et mieux coordonner les différents services de l'action sociale. Il s'agit surtout de simplifier le processus d'orientation et de faciliter les parcours afin qu'ils soient moins longs et plus efficaces. Pour ce faire, la coordination territoriale doit permettre d'associer de multiples acteurs qui interviennent sur ce champ et notamment les acteurs du champ associatif qui reçoivent et accompagnent de nombreux publics.

Formaliser un circuit d'orientation des usagers pour chaque arrondissement et le partager avec les acteurs clés de l'action sociale

Dans le cadre de la mise en place des coordinations territoriales, il est aussi nécessaire d'identifier les principaux lieux pouvant offrir un bon niveau de diagnostic initial. À partir de là, il pourrait s'agir de formaliser un circuit d'orientation. Selon les arrondissements, les lieux de réception/diagnostic de la demande des publics peuvent être divers, mais plusieurs lieux ressources sont incontournables, dont la mairie d'arrondissement. Les personnels d'accueil de ces lieux, mais aussi leurs partenaires (associations, CAF, Pôle Emploi, établissements scolaires...), doivent être en capacité d'orienter au



mieux les personnes pour que leur demande soit examinée et prise en compte.

Privilégier l'information et la coordination des professionnels afin de mieux guider les usagers

Parce que l'offre sociale est riche, elle est aussi complexe. Il est difficile, voire peu efficace, d'expliquer toute cette complexité aux usagers dont certains sont déjà confrontés à des situations pour le moins difficiles. Il est important de communiquer aux usagers des informations utiles, directement opérationnelles, et qui facilitent effectivement leur accès aux droits. En revanche, expliquer en détail l'organisation des services, les responsabilités des uns et des autres ne doit pas relever d'une information "de premier niveau", c'est-à-dire délivrée massivement, de manière volontariste, et à tous les usagers.

Mieux coordonner l'action des services sociaux avec l'accompagnement mis en place par Pôle Emploi

Il est nécessaire d'améliorer les liens et l'information délivrée aux usagers afin d'éviter les ruptures de parcours des personnes. Les missions des différentes institutions pourraient ainsi être mieux articulées concernant l'information sur l'ouverture des droits au RSA. Pôle Emploi pourrait ainsi systématiquement indiquer aux personnes dont les droits aux allocations chômage et à l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) arrivent à échéance qu'ils peuvent solliciter l'ouverture de droits au RSA. Cette information systématique et volontariste par courrier explicite indiquant à qui s'adresser et comment faire, permettrait aux personnes d'accéder plus rapidement à un droit essentiel, et éviterait de multiples réorientations coûteuses en énergie et en moyens tant pour les personnes que pour les services sociaux.

ASDO Études
115 rue Lamarck - 75018 Paris
Téléphone : 01 53 06 87 90
Fax : 01 53 11 02 69
www.asdo-etudes.fr

L'intégralité de l'enquête peut être consultée sur le site **www.asdo-etudes.fr**

LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

La complexité et l'imbrication de toutes les structures intervenant dans le cadre de l'action sociale accomplie à Paris par le Département (DASES) et la Commune (CASVP) obligent à réfléchir à une rationalisation du système. Une telle démarche s'impose d'abord pour rendre cette organisation plus intelligible et plus efficiente pour ses usagers. Elle s'impose aussi au politique qui en assure la gestion et en est redevable devant ses financeurs, notamment les contribuables parisiens. Le secteur social à Paris, du moins celui de la DASES et du CASVP, a en effet absorbé près de 2,3 milliards d'euros en 2012.

Ce système rend d'immenses services aux Parisiens les plus fragiles, qui recourent massivement à son aide. L'importance du secteur social à Paris est d'ailleurs l'un des éléments clés de l'attractivité de la Capitale. C'est précisément l'une des raisons qui milite pour un fonctionnement plus rationnel. À l'heure actuelle en effet, le partage des tâches entre le CASVP et la DASES, partage devenu au fil des années purement géographique, ne répond à aucune raison objective ni fonctionnelle, comme le démontre la carte (cf. page 33).

Difficile à comprendre pour ses usagers, le secteur social parisien est aujourd'hui fragmenté entre de très nombreuses structures qui diffèrent d'un arrondissement à l'autre, et ne répondent pas à la même organisation.

À partir de ce constat, les propositions suivantes peuvent être formulées :

1 • Recentrer l'action sociale au sein de l'exécutif pour faciliter les orientations collectives à donner à ce secteur et les impulsions politiques nécessaires.

2 • Confier la responsabilité du secteur social à un Secrétaire général adjoint, ou à un Délégué général, qui exercera son autorité aussi bien sur la DASES que sur le CASVP, sous le contrôle et l'impulsion de l'exécutif.

3 • Regrouper au sein des structures du CASVP toute l'action sociale de proximité, à l'instar de ce qui se passe déjà dans sept arrondissements. Ceci mettrait fin à la polyvalence partagée et impliquerait la généralisation du système de délégation de la DASES vers le CASVP.

4 • Généraliser la pratique des conseillers sociaux territoriaux déjà présents dans plusieurs arrondissements dans la perspective d'un déploiement complet en 2014, en leur donnant le rôle d'un véritable directeur social territorial.

5 • Établir dans chaque arrondissement une "Maison de l'Action Sociale" où seraient regroupés dans un même lieu l'accueil du public, son orientation et les principaux services sociaux. D'ores et déjà dans plusieurs arrondissements, les services sociaux sont implantés dans un même bâtiment, favorisant ainsi leur collaboration et leur action commune.

6 • Mettre en œuvre un schéma directeur informatique du secteur social pour permettre une véritable coordination des outils informatiques mis à disposition des travailleurs sociaux de ces deux entités (CASVP et DASES).

7 • Utiliser une terminologie plus compréhensible pour définir l'aide sociale "facultative". En effet, l'action sociale s'articule autour de l'aide sociale "légale" et de l'aide sociale "facultative" (municipale). Dans un souci de simplification et de compréhension, il serait souhaitable que les aides susceptibles d'être accordées par la Commune (CASVP) ne soient plus dénommées "aides facultatives" mais "aides municipales".



Partie 4

Le **suivi** des propositions **de la Médiatrice**

- LE HANDICAP
- LE GRAND ÂGE
- L'HABITAT SOCIAL
- LES MUSÉES MUNICIPAUX





LE SUIVI DES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE

Dès 1977, la Ville de Paris a été la première collectivité de France à se doter d'un Médiateur municipal. En 2001, la Médiation est devenue une véritable structure au sein de la ville, dotée d'un service dédié au traitement des litiges entre les Parisiens et leur administration mais toujours dirigée par une élue. En 2008, un pas supplémentaire a été franchi avec la nomination, pour une durée de 6 ans non renouvelable, d'une personnalité non élue à la tête de la Médiation parisienne : **Claire Brisset**, ancienne Défenseure des enfants. En outre, le Conseil de Paris a adopté, le 25 novembre 2008, un statut qui lui garantit l'indépendance complète vis-à-vis de l'exécutif municipal et de l'administration. Ce texte rappelle les grands principes régissant son action et son champ de compétences.

Ainsi, entre autres attributions, sa mission lui confère un pouvoir d'interpellation, d'investigation et de propositions de réformes pour améliorer le service aux usagers.

C'est dans cet esprit que Claire Brisset a souhaité consacrer une large part, dans chacun de ses rapports annuels, à des problématiques particulières qui touchent directement à la vie quotidienne des Parisiens et à leur relation avec l'administration : **le handicap** (2009), **la dépendance liée à l'âge** (2010), **la qualité de vie dans l'habitat social** (2011), **la qualité de l'information dans le parcours d'accès aux services publics avec un "zoom" sur les musées municipaux** (2012) et cette année 2013, **l'action sociale à Paris.**

Chacun de ces thèmes a été travaillé sur la base des constats effectués à partir des réclamations des administrés d'une part, et sur la base d'une enquête extérieure menée sur le terrain d'autre part, pour donner lieu à la formulation de propositions concrètes, présentées au Maire de Paris, visant à l'amélioration du service rendu aux Parisiens.



Plus d'une vingtaine de propositions ont pu être ainsi élaborées tout au long du mandat de la Médiatrice. Il faut souligner que ses recommandations ont toujours été bien accueillies par l'exécutif municipal et les directions de la Ville, les Adjoints au Maire concernés ayant eu à cœur d'intégrer la majeure partie de ses remarques et suggestions à leurs propres travaux.

Concrètement, **la Médiatrice et son équipe ont été très 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 à l'information".
Pour le **"schéma gérontologique 2012/2016",** 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.

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'Evaluation portant sur les modes d'attribution des logements sociaux à Paris.

Enfin, les conclusions de l'enquête réalisée sur les **musées parisiens** et les remarques qui en découlent ont rejoint les préoccupations et thèmes de travail du jeune établissement public "Paris Musées", créé en 2013 et présidé par Anne Hidalgo, Première Adjointe au Maire de Paris.

Dans ces quatre domaines, Claire Brisset se réjouit de voir que plusieurs de ses recommandations ont été largement reprises pour une meilleure satisfaction des usagers.

Pour ce dernier rapport du mandat de Claire Brisset il a semblé utile de récapituler **les propositions thématiques formulées depuis 2009** et leurs suites afin de rendre compte aux usagers, du mieux possible, du travail accompli durant ces 6 ans d'activité.

HANDICAP (rapport 2009)

Une information à développer

La Maison Départementale des Personnes Handicapées de Paris (MDPH 75) était confrontée à la saturation de ses services d'accueil. La Médiatrice recommandait de mieux organiser l'information de proximité ainsi que la création d'un site Internet dédié.



Depuis, un partenariat a été développé entre la MDPH, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) et les services du Département de Paris. Les agents ont bénéficié **de formations adaptées à l'accueil des Parisiens en situation de handicap** afin de pouvoir être un relais de premier niveau. Des informations relatives à l'ouverture de droits et/ou aux demandes d'orientation sont désormais disponibles. Par ailleurs, une permanence du CASVP se tient chaque semaine à la MDPH.

Les pages dédiées sur le site Paris.fr ont été totalement revues et complétées. Désormais, **une cartographie interactive est disponible en ligne afin de vérifier l'état d'accessibilité des bâtiments et équipements de la Ville.**

Améliorer l'information sur les voies de recours

La Médiatrice recommandait à la MDPH 75 de mentionner systématiquement et de manière plus lisible, sur chacune de ses notifications, les voies de recours gracieux et contentieux ouvertes à l'usager.

Désormais, les décisions envoyées aux demandeurs mentionnent plus clairement cette possibilité. **Les courriers ont été réécrits dans un objectif de simplification suivant les recommandations du "Français facile à lire".** De plus, la MDPH de Paris a entamé la démarche de labellisation Quali-Paris.



Baisser les tarifs pour les usagers réguliers du PAM 75

La Médiatrice préconisait une organisation des services de transports PAM (Paris Accompagnement Mobilité) à l'échelle de la Région Île-de-France, avec une gouvernance unique sous l'égide du Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), en supprimant les disparités tarifaires considérables qui existaient alors entre les départements de la région. La Médiatrice préconisait également la gratuité pour les accompagnants.

Ainsi, outre l'harmonisation des services enfin adoptée par le Conseil d'administration du STIF, **la tarification qui fonctionnait alors selon trois zones administratives a été abandonnée** au profit d'une tarification plus juste et avantageuse pour les usagers, calculée selon les distances parcourues. **La gratuité est désormais accordée aux accompagnateurs dès lors que ceux-ci s'avèrent nécessaires au réservataire.**

Le handicap, un critère prioritaire d'admission en crèche

La Médiatrice demandait que la Ville se donne véritablement les moyens d'accueillir prioritairement les enfants handicapés ainsi que les enfants valides de parents handicapés dans les crèches municipales.

Cette demande a été prise en compte dans le cadre de la refonte du Règlement intérieur des crèches. **Désormais le handicap de l'enfant et/ou d'un des parents est un critère de priorité.**

RÈGLEMENT DES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

Article 6 : La ou les personnes exerçant l'autorité parentale doivent résider à Paris, dans l'arrondissement où ils s'inscrivent. Les exceptions à ce principe sont examinées par la commission d'attribution de l'arrondissement d'inscription citée à l'article 9 et visent tout particulièrement :

- **les enfants parisiens en situation de handicap ou atteint d'une maladie chronique** : ceux-ci peuvent être accueillis dans l'établissement d'accueil de la petite enfance répondant le mieux à leur situation particulière, et ce sur l'ensemble du territoire parisien (...)
- les enfants des personnes de la Ville et du Département de Paris, ainsi que les enfants des personnels du Centre d'action sociale de la Ville de Paris.

Article 9 : (...) Les commissions d'attribution s'appliqueront à étudier les demandes dans le respect des principes énoncés au préambule du présent règlement et auront pour objectifs de favoriser : (...), **la mixité d'accueil en permettant l'accueil d'enfants en situation de handicap ou atteints de maladie chronique, compatible avec la vie en collectivité. Ces demandes feront l'objet d'un examen prioritaire (...), la simplification de la vie quotidienne (...) en prêtant une attention particulière aux enfants dont les parents sont en situation de handicap ou atteints de maladie chronique.**



Contribuer au développement de l'offre de places en établissement adapté pour les personnes autistes et polyhandicapées

La Médiatrice demandait que soient poursuivis les efforts engagés par la Ville pour la prise en charge médico-sociale des personnes autistes et polyhandicapées en soutenant des initiatives associatives, en partenariat avec l'État, afin de développer et diversifier l'offre d'accueil (y compris en internat) de ce public.

Pour les personnes qui ont besoin d'une prise en charge plus spécifique pendant la journée, les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) proposent une assistance désormais beaucoup plus soutenue, soit à domicile soit dans des structures d'hébergement rattachées à des établissements, pour tout ou partie des actes essentiels de l'existence. Les Services d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) accompagnent en journée des adultes en situation de handicap dont les déficiences et incapacités rendent nécessaires des soins réguliers et coordonnés, ainsi qu'un accompagnement médical et paramédical en milieu ouvert.

Un effort important est inscrit au schéma qui prévoit **la création, d'ici à 2016, de 205 places** pour ces services. Ces nouvelles créations de places concerneront en priorité les handicaps psychiques et sensoriels, ce qui n'existait pas jusqu'à présent.

Notons également l'ouverture récente, dans le 15e arrondissement, de "la Maisonnée" : un regroupement de petits appartements (studios ou T2) couplé à un service d'accompagnement permettant à 18 personnes vieillissantes en situation de handicap mental de continuer à vivre de façon autonome, en toute sécurité. Un second projet de ce type verra le jour dans le 11e arrondissement d'ici à deux ans.

La Ville soutient les associations qui proposent des formules de "répit", comme des séjours ou un accompagnement à domicile pour enfants et adultes en situation de handicap. L'accueil de jour permet également aux aidants de bénéficier de moments de répit. Dans cette perspective, **la Ville ouvrira un établissement expérimental "de répit" destiné aux enfants ou aux adultes ne bénéficiant pas de prise en charge en établissement.**

La Ville de Paris s'est aussi engagée bien au-delà de ses compétences pour la prise en charge des personnes autistes : plus de 20 associations sont subventionnées, ainsi que des structures innovantes et éducatives, enfin reconnues depuis 2009 par l'État. **La collectivité travaille maintenant à la création de places en établissement pour adultes autistes : plus de 100 places seront ouvertes d'ici à 2016.**

De la même manière, de nouveaux modes de coopération ont été initiés pour répondre aux besoins des personnes autistes les plus dépendantes. Un partenariat avec le département de l'Essonne a ainsi permis la création, dans ce département, d'un foyer d'accueil médicalisé qui réserve 12 places à des Parisiens.

LE GRAND ÂGE (rapport 2010)

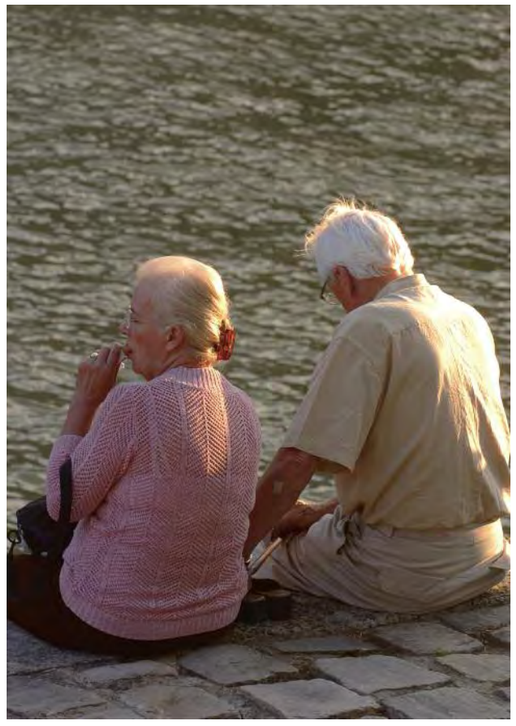
Favoriser l'information de proximité

La Médiatrice préconisait la tenue de permanences d'information régulières dans tous les arrondissements pour assurer le lien avec les personnes âgées et leur entourage.

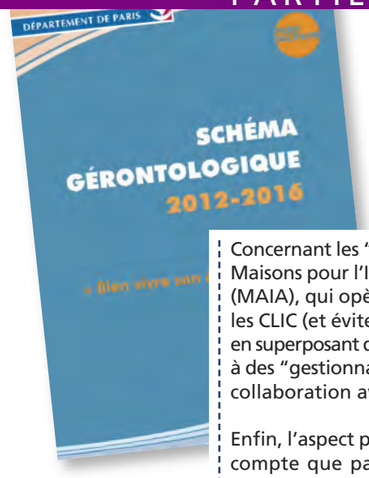
Par ailleurs, la Médiatrice soutient le projet de mise en place du système de *"gestion de cas"* particulièrement pour les personnes âgées en situation difficile qui ne bénéficient pas d'un suivi alors que leur état le nécessiterait. Ce mode de gestion permet notamment un suivi au long cours du dossier sous tous ses aspects (social, médico- social et médical).



En outre, Claire Brisset estimait très souhaitable un rapprochement des futurs Points Paris Émeraude (PPE) avec le secteur psychiatrique, tous les acteurs rencontrés ayant souligné la prise en charge insuffisante des personnes âgées atteintes de troubles psychiatriques ou de maladies type Alzheimer.



En janvier 2012, la réforme des Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) a permis une bien meilleure identification de ces structures (une campagne de communication a été réalisée juste après l'ouverture des nouveaux CLIC). Des permanences en arrondissement avaient été prévues (dans les mairies ou les Relais Informations Familles - RIF), mais après une expérimentation d'un an, la plupart ont été malheureusement abandonnées, car peu d'usagers les fréquentaient. Le premier contact avec les CLIC est souvent un contact téléphonique, et **les équipes renforcées dans les CLIC (10 à 12 personnes, coordinateurs médico-sociaux, psychologues, travailleurs sociaux, ergothérapeutes)** permettent davantage de visites aux domiciles des usagers. **Il existe maintenant 6 CLIC "Paris Emeraude", établis en cohésion avec les filières gériatriques et les réseaux de santé.**



Concernant les “gestions de cas”, l’instauration des Maisons pour l’Intégration des Malades Alzheimer (MAIA), qui opèrent sur les mêmes territoires que les CLIC (et évitent des lourdeurs supplémentaires en superposant des structures) permettent justement à des “gestionnaires de cas” de travailler en étroite collaboration avec les CLIC.

Enfin, l’aspect psychiatrique est davantage pris en compte que par le passé avec la mise en place d’une formation spécifique des professionnels, notamment sur les pathologies type “Diogène” (personnes vivant le plus souvent totalement seules dans un appartement encombré d’objets divers et de déchets). Le CASVP s’est également engagé sur ce sujet.

Le besoin reste néanmoins criant dans ce domaine, la gérontopsychiatrie demeurant une discipline beaucoup trop peu prise en compte dans les structures sanitaires et sociales.

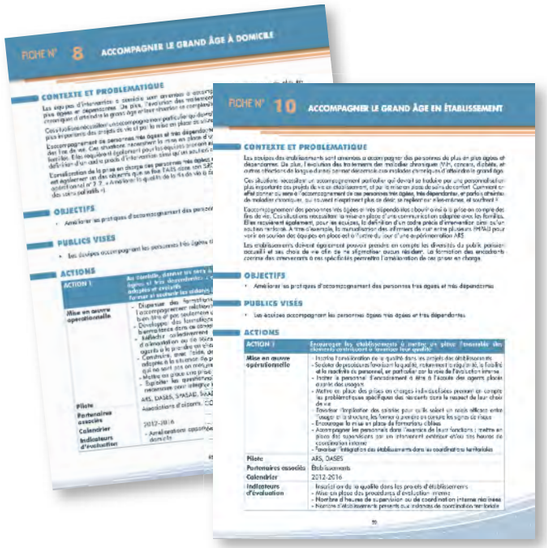
Diversifier les financements et dispenser une formation adaptée car les soins palliatifs sont encore trop peu développés

Sans négliger en rien leur aspect médical, l’intervention des réseaux de **soins palliatifs** se situe principalement sur le plan de l’accompagnement, du soutien, des aides financières adaptées et dans l’organisation du plan d’aide adopté. Les réseaux de soins palliatifs déplorent souvent être très loin de répondre à la demande, aussi bien en termes d’accompagnement des mourants que du soutien à leur famille et de formation des personnels.

À cette fin, en liaison avec les réseaux existants, une expérimentation de financements croisés pourrait être mise en place, de manière à pouvoir être évaluée au cours du prochain schéma gérontologique parisien.

La Médiatrice soulignait l’importance d’un développement des soins palliatifs aussi bien à domicile qu’en établissements (hôpitaux, EHPAD, secteur public comme secteur privé confondus). Cela implique le développement d’une offre de formation adéquate en direction des personnels en contact avec les personnes en fin de vie et leur entourage. Cet effort de formation devrait porter sur les soignants, les aides médico-psychologiques et les auxiliaires de vie. Un effort considérable devant être porté, par ailleurs, sur le nombre de places dédiées aux soins palliatifs dans les hôpitaux, leur nombre étant clairement insuffisant à l’échelle de toute l’Île-de-France.

Ces deux propositions dont la Ville précise qu’elles relèvent davantage du secteur sanitaire, c'est-à-dire de l’État, que du médico-social (la collectivité locale), ont servi de base aux groupes de travail menés dans le cadre de l’élaboration du Schéma gérontologique. Deux fiches du schéma gérontologique sont dédiées à cette thématique.



Pour plus d’informations, consulter le site Paris.fr via le chemin suivant : Thématique “Paris Politiques”, répertoire “Les politiques parisiennes”, rubrique “Les seniors” puis Schéma gérontologique 2012-2016 “Bien vivre avec son âge”.

Améliorer la prise en charge des malades mentaux âgés



La Médiatrice estimait qu’un ensemble de mesures pourraient contribuer à l’amélioration de la prise en charge des personnes vieillissantes présentant des difficultés psychiques comme l’accroissement du numerus clausus en psychiatrie, une meilleure formation/information universitaire dans le domaine de la psycho-gériatrie, le développement des liens avec les Centres Médico-Psychologiques (CMP), une formation continue spécifique pour les médecins généralistes et les auxiliaires de vie.





L’HABITAT SOCIAL (rapport 2011)

Développer la mutualisation inter-bailleurs

La Médiatrice appelait à la mise en œuvre d’un réel **espace de travail commun inter-bailleurs** ainsi qu’au resserrement des liens entre les bailleurs et la Direction du Logement et de l’Habitat (DLH).

Il y a encore beaucoup de chemin à parcourir pour y parvenir. Cependant, soulignons les efforts entrepris par l’élaboration en cours de **la charte qualité** qui a pour objet de définir les engagements de service et le niveau de qualité garanti aux locataires du parc social mais ne concernant que les 4 bailleurs liés directement à la Ville de Paris (Paris Habitat-OPH, Régie Immobilière de la Ville de Paris - RIVP -, Société Immobilière d’Économie Mixte de la ville de Paris - SIEMP -, Elogie).

Améliorer la tranquillité et la sécurité des locataires

Les recommandations de la Médiatrice portaient essentiellement sur une meilleure coordination entre le Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance (GPIS) et les correspondants de nuit ainsi qu’une révision des horaires et périmètres d’intervention en fonction des périodes de l’année. Également, la Médiatrice suggérait que le numéro d’appel des services de sécurité soit mieux et plus souvent diffusé auprès des locataires.

Le GPIS a donné suite à la demande **concernant les périmètres d’intervention qui peuvent être maintenant modifiés tous les trois mois.**

S’agissant de 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 dans 6 arrondissements. Cette expérimentation, qui a donné satisfaction, a été reconduite en 2013.

Par ailleurs, 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, sécurisation des mairies et des bâtiments centraux de la Ville...). On peut aussi 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.



L'état des lieux, un document essentiel

L'état des lieux constitue un document qui doit être établi avec sérieux et exhaustivité, et qui nécessite, du côté du bailleur, un personnel formé et habilité à exercer cette mission. Si un technicien ne peut systématiquement être dépêché par le bailleur, la Médiatrice a fortement recommandé que le gardien à qui revient cette tâche reçoive une formation adéquate, aussi bien pour les états des lieux d'entrée que de sortie.

Ce diagnostic a été partagé sur le fond avec la Ville qui a donné des impulsions en ce sens. Au sein de Paris Habitat-OPH, par exemple, **les personnels gérants et les gardiens peuvent recevoir dorénavant une formation adéquate pour procéder aux états des lieux.** Le nombre d'agents concernés par cette formation a crû significativement en 2013. De même, ils ont massivement suivi des modules de formation dédiés aux bases de la gestion locative, aux règlementations en vigueur à ce sujet.

Favoriser les échanges de logement

La création d'un véritable espace d'échanges inter-bailleurs et réservataires est indispensable pour fluidifier les échanges de logement. La Médiatrice a donc proposé que cet espace prenne la forme d'**une commission des échanges** permettant un bon équilibre des efforts entre réservataires pour répondre aux nombreuses demandes et afin de lutter plus efficacement contre la sur et la sous-occupation de certains logements.

La Médiatrice et son équipe ont beaucoup travaillé avec la DLH qui a tenu, sous l'autorité de l'Adjoint au Maire compétent, à répondre aux recommandations formulées dans le rapport 2011 sur ce sujet. Ainsi, un gros effort a été fourni pour favoriser les demandes d'échanges d'appartement : sur le contingent de la Ville, 25,5 % des attributions ont lieu au profit de ménages déjà domiciliés dans le parc social (au lieu des 20 % fixés comme objectif par la charte des mutations).

Une action plus soutenue de lutte contre la sous-occupation a permis le règlement de 650 situations de ce type. Il s'agit d'un progrès significatif qu'il convient de développer. Dans le cas des personnes handicapées dont l'évolution de la situation nécessite un échange, il est à noter la volonté des services d'adapter avant tout le logement existant si cela est possible. Dans le cas contraire, des propositions de mutation ont pu être présentées aux intéressés : sur 336 propositions, 276 ont pu aboutir à ce jour.

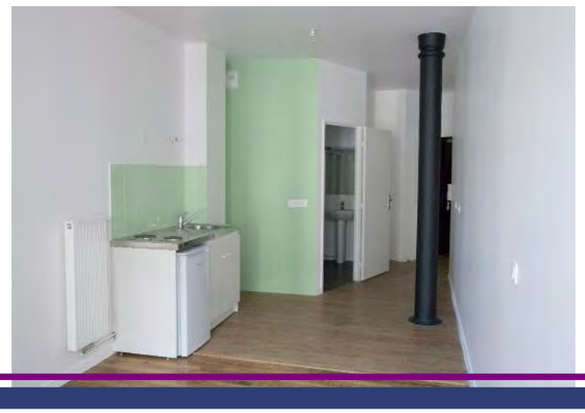
Il reste cependant d'importantes marges d'amélioration notamment en faisant appel à l'ensemble des contingents réservataires (ne se limitant donc pas à la Ville), au maintien du prix du loyer au mètre carré en cas de mutation inter-bailleurs (cette garantie n'existe, pour l'heure, que dans les cas de mutations internes au bailleur) et enfin à la simplification et l'harmonisation des procédures d'échange inter-bailleurs.

Développer la colocation solidaire

La Médiatrice proposait de mieux exploiter la colocation solidaire (intergénérationnelle), déjà utilisée dans le parc privé, qui constitue un excellent moyen de répondre aux difficultés locatives de nombreux jeunes à la recherche d'un logement et, pour la personne âgée, de sortir de l'isolement et se faire aider dans certains gestes de la vie quotidienne.

Le Maire de Paris a repris publiquement cette proposition et a indiqué qu'il souhaitait que soit développée la colocation dans le parc social à destination des publics jeunes (étudiants et jeunes travailleurs). Il est apparu cependant que la cohabitation intergénérationnelle était plus envisageable sous forme de sous-location que de colocation à proprement parler.

Une première expérimentation a eu lieu dès la rentrée universitaire 2013 portant sur 70 chambres dans des appartements sous-occupés. Des solutions de logement intergénérationnel ont été par ailleurs développées dans des programmes immobiliers entiers (quai des Célestins dans le 4e, ZAC des Poissonniers dans le 13e...). Aussi, 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 réforme simple et solidaire au double problème de solitude des personnes âgées et de logement des jeunes.





LES MUSÉES MUNICIPAUX
(rapport 2012)

La Médiatrice a proposé plusieurs mesures dans ce domaine. **Créer un "pass", une carte permettant d'accéder à l'ensemble des musées municipaux,** à toutes les expositions temporaires et recevoir une "newsletter" liée à la possession du pass.

La Ville de Paris a entendu cette proposition. La carte Paris Musées, donnant accès aux expositions temporaires de la Ville de Paris (à l'exclusion de la Crypte et des Catacombes qui sont semi-permanentes) vient de paraître. Trois formules sont proposées : individuelle à 40 €, duo (le visiteur accompagné de la personne de son choix) à 60 €, carte jeune (moins de 26 ans) à 20 €. Cette carte permet à son porteur de bénéficier d'un accès illimité et coupe-file durant un an et de bénéficier de tarifs privilégiés in situ ou chez des partenaires. Les porteurs de la carte seront informés en priorité de l'actualité des musées municipaux par le biais notamment d'un courriel d'information.



Améliorer l'actualisation et la précision des informations diffusées

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.

Renforcer la mise à disposition d'informations dans les principales langues (anglais, espagnol, voire d'autres langues en fonction de la fréquentation de chacun des musées).

De nouveaux outils ont permis une réactivité plus grande en matière d'actualisation des informations. Ainsi, le site Internet Paris.fr relaie les informations d'actualité et a été, jusque récemment, le principal support des sites Internet du musée Carnavalet, de la Crypte archéologique, des Catacombes, du Petit Palais, du Musée d'Art Moderne et du musée Cernuschi.

La création de l'Établissement public Paris Musées au 1er janvier 2013 a pour objectif de donner plus de cohérence, de simplicité et de dynamisme à la gestion des musées de la Ville de Paris et à l'information qu'ils diffusent. L'actualisation de l'information passe également par le développement de l'utilisation des réseaux sociaux. Enfin, les supports d'informations sont pensés sur le fond pour permettre une meilleure adéquation entre le public visé et les contenus attendus.

Les documents à destination du grand public (aide à la visite, dépliant d'appel) sont disponibles en 3 langues, tout comme les informations pratiques





des sites Internet. La traduction dans d'autres langues en fonction des publics accueillis dans les musées se fera au fur et à mesure du déploiement des sites.

Renforcer les accès handicapés et l'information faite à ce sujet. Systématiser l'utilisation de pictogrammes clairs, visibles sur tous les supports (préférés à des textes qu'on ne lira pas forcément), qui ne nécessitent pas de traduction. L'absence de pictogramme ne constitue pas une information, c'est une non-information. L'absence d'un service par exemple doit être signalée par le pictogramme correspondant barré en rouge.

Cet axe est devenu un objectif stratégique de l'établissement public Paris Musées inscrit dans le contrat de performance 2013-2015 signé entre la Ville et l'Établissement public.

Des diagnostics relatifs à l'accessibilité des personnes en situation de handicap ont été entrepris dans les musées en 2013. Pour l'année 2014, un budget important est entièrement consacré aux opérations de travaux et de maîtrise d'œuvre associée.

L'information sur l'accessibilité et l'offre est intégrée dans les brochures et sont téléchargeables sur la page handicap du site Internet de l'établissement public.

Par ailleurs, un dépliant synthétique "Accessibilité & activités culturelles" sera réédité en 2014 et au fur et à mesure du renouvellement de la signalétique, les pictogrammes complètent, voire remplacent les textes. Les documents de visite et d'appel à paraître tiennent compte de cette visibilité graphique.

Développer les actions faisant intervenir la médiation humaine ainsi que les dispositifs techniques, développer la communication et l'information ou encore développer les liens avec le tissu associatif sont les objectifs 2013-2015 de l'Établissement public que la Médiatrice partage pleinement.

Mieux communiquer sur la gratuité des collections permanentes (connue, mais non sans quelque confusion avec la gratuité des musées nationaux).

Plusieurs campagnes de communication ont été mises en place par la Ville de Paris. Pour autant, à l'instar de la gratuité pour les étudiants de moins de 26 ans et les enseignants dans les collections permanentes des musées nationaux, les études démontrent que le public est très majoritairement sous-informé de ces mesures en sa faveur. Les dépliants et sites Internet de Paris Musées mettent pourtant en exergue cette mesure. Aussi, les 4e de couverture des brochures paraissant 3 fois par an sont désormais consacrées à la gratuité.
L'Établissement public s'est engagé à relayer cette information sur tous ses supports, y compris les réseaux sociaux, sans exclure, malgré son coût, une campagne d'affichage en 2014.

Développer et mieux communiquer sur l'existence même des musées municipaux et leurs offres culturelles spécifiques, notamment pour les périodes de longs week-ends et des vacances scolaires.

Le Musée d'Art Moderne (MAM) et le Petit Palais mettent en place une nocturne le jeudi pour les expositions temporaires jusqu'à 22 heures pour le MAM et 20 heures pour le Petit Palais. Toutes les sources d'information mentionnent ces nocturnes. Des nocturnes supplémentaires ont d'ores et déjà été mises en œuvre. Cette information, relayée par la presse et les réseaux sociaux, a permis une augmentation sensible de la fréquentation. L'établissement public réitérera ce dispositif pour des événements ciblés.

Autant que faire se peut en fonction des budgets et des emplacements disponibles, l'Établissement public s'est engagé à lancer des campagnes d'affichage lors des vacances scolaires afin de toucher non seulement le public parisien, mais aussi les touristes français et étrangers.



Partie 5

La Médiation, en plein développement

- LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
- LA REVUE DE PRESSE
- L'ORGANIGRAMME
- LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC





LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Après l'étape marquée par la création encore informelle, en 2012, d'un réseau des médiateurs des collectivités locales, c'est à Paris qu'est née officiellement, le 16 mai 2013, l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales dont Claire Brisset est devenue présidente, élue à l'unanimité de ses membres. L'association compte désormais plus d'une trentaine de collectivités adhérentes :

- **22 villes :** Angers, Argenteuil, Aubervilliers, Auxerre, Bondy, Bordeaux, Brive, Cambrai, Clichy-la-Garenne, Dijon, Gap, Issy-les-Moulineaux, Le Havre, Lille, Limoges, Montluçon, Pantin, Paris, Quimper, Tarbes, Tulle et Valence.
- **9 départements :** Cantal, Eure-et-Loir, Ille-et-Vilaine, Maine-et-Loire, Paris, Seine-Saint- Denis, Somme, Val-d'Oise, Vaucluse.
- **1 région :** Nord-Pas-de-Calais

En outre, plusieurs autres collectivités, actuellement engagées dans une réflexion devant conduire à la création d'un Médiateur, sont susceptibles de rejoindre l'association. Il s'agit notamment des villes de Marseille, Caen, Metz, Nantes, Reims, Strasbourg, Toulouse, des départements des Côtes-d'Armor, de l'Essonne, du Nord, de la Seine-et-Marne, du Val-de-Marne et de la Région Île-de-France.

Cette association poursuit en particulier quatre objectifs définis dans ses statuts :

- **promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales ;**
- **développer le partage d'expériences entre les membres ;**
- **devenir une structure de référence, susceptible de proposer des services à ses membres ;**
- **développer des partenariats avec d'autres structures de médiation.**

L'association s'est également dotée d'une Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales, énonçant un ensemble de principes que chaque adhérent doit s'engager à respecter.

La première assemblée plénière, à laquelle ont également participé des observateurs des villes et départements engagés dans le processus de médiation, s'est tenue le 10 octobre 2013 à Bordeaux.



LE 10 OCTOBRE 2013, OUVERTURE DE LA JOURNÉE À BORDEAUX

De gauche à droite, Mme Martine NADEAU, Médiateure du Département de l'Ille-et-Vilaine et Vice-présidente de l'association, M. Henri PONS, Médiateur de la Ville de Bordeaux, M. Alain JUPPÉ, Maire de Bordeaux, Mme Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris et M. Claude DESJEAN, Conseiller de la Médiatrice.

Cette rencontre a été l'occasion de faire un point d'étape sur la situation de l'association depuis sa création mais aussi de présenter aux participants un nouvel outil de communication interne : le premier numéro de la "Lettre d'Information" qui sera, désormais, diffusée chaque trimestre.

Cet outil de communication répond à trois objectifs :

1. diffuser des informations sur le fonctionnement et la vie de l'association ;
2. transmettre des actualités directement en lien avec l'activité des Médiateurs (sujets techniques, juridiques, analyse de cas pratiques...) ;
3. devenir un outil collaboratif auquel chacun est invité à apporter sa contribution (rédaction d'articles, propositions de rubriques...).

De même, il est envisagé la création d'un site Internet, support privilégié pour renforcer les liens entre les membres et échanger, ainsi, les expériences et les "bonnes pratiques".

La prochaine assemblée générale de l'association aura lieu en juin 2014, à l'invitation du Médiateur de la Ville d'Angers.

LE 16 MAI 2013, AU SÉNAT, CRÉATION DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



À la tribune, de gauche à droite, M. Jean-Louis HERIN, Secrétaire général du Sénat, Mme Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris et Présidente de l'association et M. Claude DESJEAN, Conseiller de la Médiatrice.

REVUE DE PRESSE

MARDI 19 FÉVRIER 2013

VILLE DE PARIS La médiatrice a remis lundi son rapport au maire

« L'ADMINISTRATION EST PARFOIS BUREAUCRATIQUE »

Depuis 2008, Claire Brisset s'occupe des problèmes des habitants de la capitale.

Quel est votre rôle en tant que médiatrice ?
En tant que personnalité indépendante, je suis là pour aider les habitants de Paris, mais aussi ceux qui y travaillent, à régler à l'amiable leurs litiges avec l'administration de la Ville ou du département, ainsi qu'avec les bailleurs sociaux. Cela leur évite d'aller en justice pour des conflits longs et coûteux. Leur litige doit être déjà constitué, des premières démarches effectuées. Sur 2012, mes services ont reçu 10 % de demandes de plus qu'en 2011 et traité 1 650 dossiers. Et 20 % d'entre eux ont été réorientés vers d'autres services ou médiateurs.

Deux fois sur trois, vous donnez raison à vos requérants...
Oui. Parfois de manière partielle seulement, comme lorsque les personnes sont moins indemnisées qu'elles ne l'auraient souhaité. La moyenne des requêtes est réglée en deux trois mois. Je regrette que les Parisiens ne connaissent pas davantage cette institution qui leur permet de vite sortir de problèmes qui leur paraissent insolubles.

Dans quel cas peut-on vous saisir ?
Cela va des soucis mineurs aux plus graves. En 2012, comme les années précédentes, mais dans de plus grandes proportions, pour le logement *(lire ci-dessous)*. Je n'agis pas pour l'attribution de logements sociaux, mais je peux aider pour des questions de bail.

Votre champ d'action est très varié...
J'interviens aussi sur la dépendance, l'aide sociale à l'enfance, la cantine, les concessions dans les cimetières, les ressources humaines si l'employeur est la Ville ou le département... ou les déplacements – mais moins depuis que Vélib' a son propre médiateur.

Comment peut-on vous saisir ?
Gratuitement sur le Web*, par courrier ou en s'adressant à l'une des vingt-trois permanences, notamment en mairie. Les Parisiens plébiscitent l'accueil physique pour l'écoute qu'ils y trouvent.

Considérez-vous que vous restaurez un peu d'humanité ?
L'administration est parfois bureaucratique, son langage incompréhensible. Nous veillons à le rendre intelligible, à ce que les personnes soient informées. La médiatrice fait aussi des propositions à la Ville et elles sont entendues. Ainsi, les enfants handicapés et de personnes handicapées ont désormais priorité d'accès dans les crèches municipales. ■

*www.paris.fr/mediatrice.

Article paru dans ***20 Minutes*** du 19-02-2013
- Propos recueillis par Lucie Romano

Article paru dans ***La Gazette des Communes*** du 13-05-2013 - Brigitte Menguy

Relations avec les usagers

La médiation fait sa promotion dans les collectivités

Promouvoir les médiateurs dans les collectivités, tel est le souhait de Claire Brisset **(photo)**, médiatrice de la ville de Paris et de son conseiller Claude Desjean. Depuis près de deux ans, ils recensent les médiateurs existants dans les communes, départements et régions pour convaincre les autres de se doter de ces professionnels.
Pari réussi puisque sera officiellement créé au Sénat, le 16 mai, le premier réseau des médiateurs des collectivités territoriales unis par la signature d'une charte de bonne conduite et par l'envie de partager leurs expériences et méthodes de travail. La future association compte déjà 23 médiateurs municipaux, 9 médiateurs départementaux et un médiateur régional. Pas assez pour la médiatrice parisienne qui souhaiterait développer la médiation dans les collectivités : « L'idée est de démontrer que la médiation est un véritable atout pour la collectivité, elle permet de résoudre en amont les conflits et éviter ainsi un contentieux long et coûteux devant le juge. »
Si elle vante les avantages d'une structure indépendante, Claire Brisset ne veut pas imposer le modèle parisien: « La médiation doit s'adapter à la collectivité: il peut s'agir d'un élu en fonction ou d'une précédente mandature, d'un fonctionnaire ou d'une organisation indépendante. » L'important est avant tout de renforcer la confiance avec les usagers par l'écoute et le respect.

Brigitte Menguy

LA GAZETTE • 13 MAI 2013 • 13

Claire Brisset, l'indépendante

Claire Brisset est médiatrice de la Ville de Paris depuis 2008. Elle était défenseure des enfants entre 2000 et 2006, chargée par l'Etat de traiter les cas de maltraitance et d'identifier les dysfonctionnements portant atteinte à leurs droits. Ancienne journaliste pendant seize ans, notamment au « Monde » et au « Figaro », puis directrice de l'information à l'Unicef, cette inspectrice de l'Education nationale est aujourd'hui chargée de régler les litiges entre la Ville de Paris et ses administrés. Son statut est calqué sur celui du médiateur de la République. En fonction jusqu'à la fin du mandat de Bertrand Delanoë, elle est indépendante de l'administration parisienne et des élus, ce qui lui donne des marges de manœuvre pour pointer des dysfonctionnements et de proposer des pistes pour améliorer les dispositifs ou les actions mises en œuvre par la Ville. Elle est l'auteur de plusieurs ouvrages, notamment « Défendre les enfants » paru en 2006 aux Editions Anne Carrière.



Claire Brisset (DR)

C.H.

La médiatrice de la Ville de Paris peut être contactée par Internet en complétant le formulaire sur www.paris.fr/mediatrice ou par courrier : Claire Brisset, 100, rue de Réaumur, 75002 Paris, ou sur rendez-vous auprès d'un représentant de la médiatrice dans toutes les mairies d'arrondissement (sauf le VIIe, le VIIIe et le VIe).

Des cas hors du commun

Les interventions de la médiatrice, Claire Brisset, ne se limitent pas aux problèmes concernant le logement.
Les cimetières parisiens. Les problèmes relatifs aux concessions ne sont pas rares à Paris où les quatorze cimetières intra-muros sont saturés. Ainsi, une concession perpétuelle ou d'une durée limitée peut faire l'objet d'une reprise par la Ville à la date d'échéance de celle-ci ou si celle-ci est à l'abandon. Le corps du défunt (ou des défunts) est alors exhumé pour libérer la tombe et transféré dans un suaire. Ce qui peut engendrer, outre des problèmes moraux, des litiges avec les familles.
Pas de priorité pour un petit handicapé. Malgré sa carte de handicapé, un enfant n'a pas pu éviter la file d'attente à une manifestation artistique. La maman a dû quitter les lieux sans que son fils ait pu participer aux activités. Informé de la situation par la médiatrice, l'organisateur a présenté ses excuses à la mère et a remboursé les deux entrées.
Un bébé non reconnu. Une mère qui était sur le point d'accoucher sur le trottoir a été transférée dans un hôpital parisien. Lorsqu'elle a souhaité inscrire son bébé en crèche et faire une demande auprès de la CAF, six mois plus tard, elle s'est aperçue qu'elle n'avait pas d'acte de naissance. Le représentant de la médiatrice a retrouvé dans les fichiers de sa mairie le document que le procureur avait adressé au service d'état civil. Le document avait été classé au lieu de lui être transmis. Il a heureusement été retrouvé et le bébé a trouvé une place en crèche.
Les agents de la Ville aussi font appel à la médiatrice. Une surveillante de cantine, rendue inapte à ce travail à la suite d'un accident dans l'école où elle était affectée, n'a pu retrouver un autre travail au sein de la ville. Elle ne comprend pas pourquoi elle s'était vu refuser une prise en charge de son dossier médical. Le bureau du personnel a finalement accepté de la recevoir après l'intervention de la médiatrice.

C.H.

Article paru dans ***Le Parisien*** du 19-02-2013 - Christine Henry



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	Secrétariat	Marie-Christine LUA
	Fabienne BOUREILLE		Delphine MAILLO
	Bruno CHAZAL		
	Cécile MALTHÉ		
	Sylvie MEREL		
	Jérôme MUSTIOLI		
	Carole ZÉROUALI		

REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE

• DANS LES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT :

- 1er	Bernard ROBERT
- 2e	Gisèle BLANCHARD
- 3e et 12e	Jean-Michel TORCHEUX
- 4e et 15e	Isabelle SAINT-MARCOUX
- 5e	Maya MIMOUN
- 6e	Gisèle DONNARD
- 9e et 14e	Brigitte JOUBERT
- 10e	Patrice HARDY
- 11e et 16e	Marie-Noëlle VAUCORET
- 13e et 20e	Marité DELPOUVE-LE HIR
- 17e	Serge BOLLOCH
- 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 (MJD) :

- 14e	Michèle BONAL
- 17e	Marie-Noëlle VAUCORET



LE CLUB DES MÉDIATEURS de services au public

Pour plus d'informations : www.clubdesmediateurs.fr

Dominique BAUDIS,
Membre d'honneur
7, rue Saint Florentin
75049 Paris Cedex 08

Bernard DREYFUS
Délégué général à la médiation avec les services publics

Emmanuel CONSTANS,
Président du Club
BP 60153
14010 Caen Cedex 1

Claire BRISSET
100, rue Réaumur - 75002 Paris

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

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

Marie-Louise DESGRANGE,
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

Marc CENSI
BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

Jocelyne CANETTI
TSA 5
0026 - 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

Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
(pour les particuliers)
ACI CIHRCC1 - 75450 Paris Cedex 09

Michel ASTRUC
TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex

Jean-François CHADELAT
Les Mercuriales - 40, rue Jean-Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

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

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

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

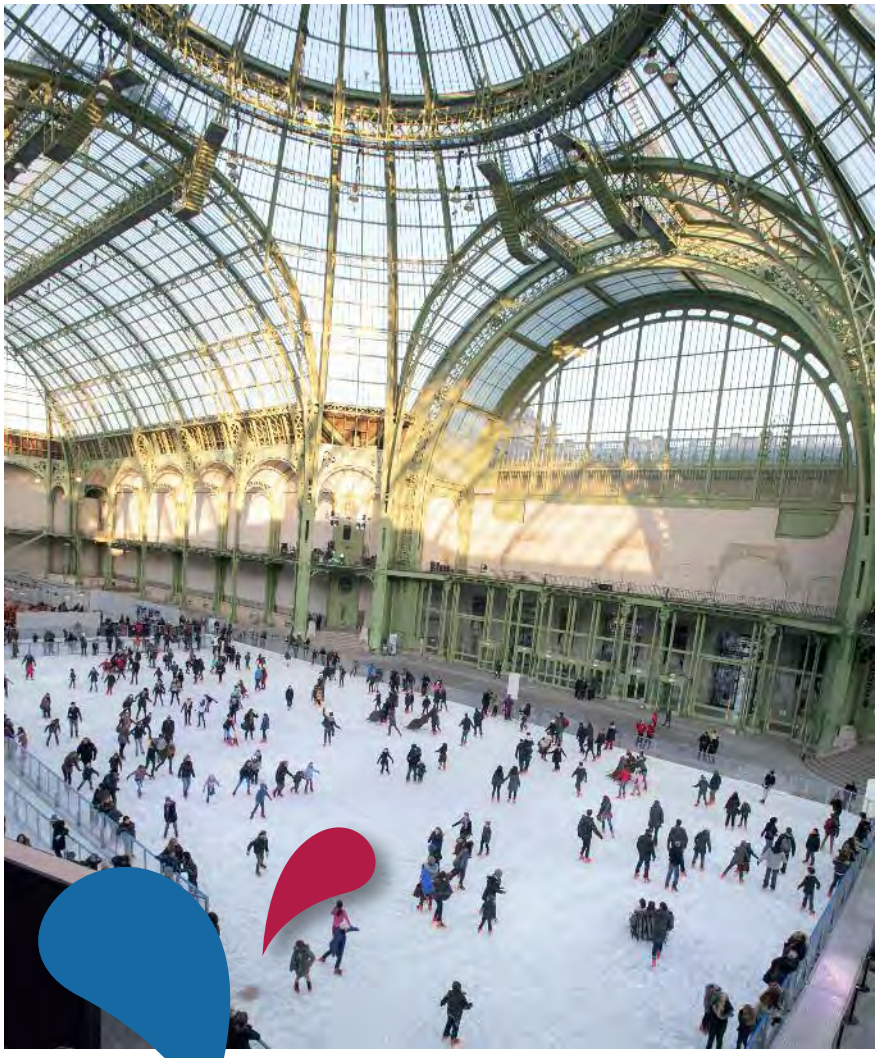
Philippe LABBÉ
LAC LC80 - 54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

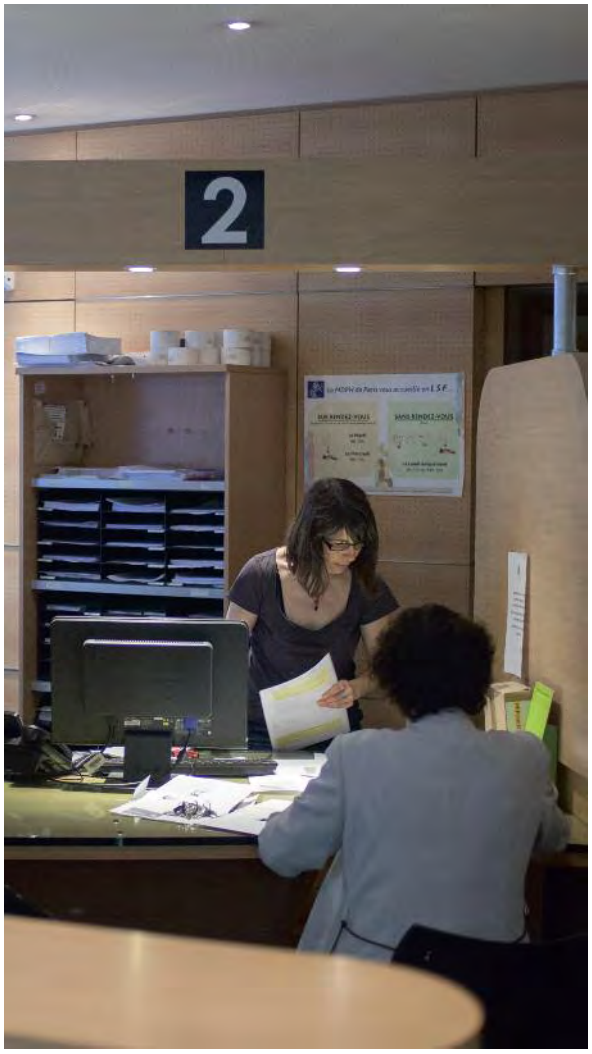
Bernard CIEUTAT
45, rue de Londres - 75008 Paris

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

France Télévisions
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

France 2
Nicolas JACOBS
France 3
Marie-Laure AUGRY
Programmes de France Télévision
Gora PATEL





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 6e
78, rue Bonaparte
M° Saint-Sulpice
☎ : 01 40 46 76 65

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

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 14e
2, place Ferdinand Brunot
M° Mouton-Duvernet
☎ : 01 53 90 67 67

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 17e
16/20, rue des Batignolles
M° Rome ou Place de Clichy
☎ : 01 44 69 17 00

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
33, Boulevard Kellermann
M° Porte d'Italie
☎ : 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 - 12/2013 - Crédits photos : Lola ERTEL, Henri GARAT, Jean-Baptiste GURLIAT, Jacques LEROY, Solène MERIC - Aqui.fr, Didier MESSINA, Tristan PARRENIN, Lucie PESCADÈRE, Sophie ROBICHON, Gérard SANZ, Arnaud TERRIER, Marc VERHILLE - N° ISSN : 1767-0020