3ème partie :

Les réformes

La Médiatrice a également pour mission de proposer des réformes et de faire des recommandations aux services de la Ville de Paris, en coordination avec ses collègues de l'exécutif municipal. En effet, l'étude des situations faisant l'objet d'une contestation de la part des usagers lui permet, à partir du constat d'un éventuel dysfonctionnement, d'initier ou de soutenir une amélioration de l'organisation de l'administration, de ses procédures de prise de décision, des méthodes et délais d'exécution pour un meilleur service rendu à l'usager.

Le suivi des propositions de réforme 2001/2002

Dans son premier rapport, la Médiatrice avait recommandé la mise à jour de deux règlements : celui des crèches municipales et celui des établissements d'hébergement de personnes âgées du centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP).

• Nouveau règlement intérieur des crèches

Dans le cadre de la modernisation du fonctionnement des crèches parisiennes pilotée par Madame Olga TROSTIANSKY, adjointe au Maire chargée de la petite enfance et de la famille, le nouveau règlement intérieur a été approuvé par le Conseil de Paris en septembre 2003. Il répond à quatre objectifs : se mettre en conformité avec la législation, garantir la transparence quant aux attributions de places, simplifier l'accès des parents aux différents modes de garde et mieux les informer.

• Règlement intérieur des résidences du CASVP pour les seniors

Les services, sous l'égide de Mesdames Gisèle STIEVENARD et Danièle HOFFMAN-RISPAL, adjointes au Maire respectivement en charge de la solidarité et des affaires sociales et des personnes âgées, ont élaboré un nouveau projet de règlement intérieur de ces établissements, en intégrant les exigences de qualité de vie et de dignité que les seniors et leurs familles sont en droit d'attendre : conditions d'hébergement, soins, prévention des maladies propres au grand âge, soutien psychologique, rencontres intergénérationnelles, restauration, animations, etc.

Cependant, la Ville a l'obligation d'intégrer les dispositions de la loi n° 2002 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Or, celle-ci renvoie à des décrets d'application quant au contenu du règlement et du contrat de séjour. Ces décrets n'étant pas encore parus, la Mairie de Paris est contrainte de retarder la finalisation du texte qui devra être soumis au vote du Conseil de Paris.

Par ailleurs, deux réformes avaient été également préconisées par la Médiatrice :

• Modalités d'obtention de l'allocation Paris Petit Enfant

Les conditions d'attribution de cette aide font partie intégrante de l'étude qui concerne l'ensemble des prestations d'aides sociales facultatives lancée par le Maire et ses adjointes du pôle social (Mesdames Gisèle STIEVENARD, Danièle HOFFMAN-RISPAL, Pénélope KOMITES chargée des personnes handicapées, Mylène STAMBOULI chargée de la lutte contre l'exclusion et Olga TROSTIANSKY). Un audit a été réalisé duquel doit découler un nouveau règlement général.

Toutefois, en raison de la dimension et de la complexité du secteur social, ce projet nécessite une longue phase d'élaboration.

• Encadrement et gestion des personnels

Les suites données aux préconisations contenues tant dans le rapport 2002 qu'à l'occasion de l'instruction des dossiers de harcèlement et de discriminations, font l'objet d'un développement dans le chapitre ressources humaines du présent rapport.

Néanmoins, ces recommandations doivent être complétées par une proposition qui touche au domaine de l'information et de la formation de l'encadrement et qui concerne plus particulièrement les problèmes soulevés par les plaintes des agents de la Mairie en matière de harcèlement ou de discriminations. Pour la Médiatrice, il est absolument indispensable d'intégrer ces notions et la lutte contre ces phénomènes, dans deux types d'actions :

- Les différents supports que la Ville met à la disposition de ses agents, et notamment *le vade-mecum de l'encadrant*, recueil d'informations réglementaires édité par la DRH et distribué à l'ensemble des cadres. Ce document est en cours de mise à jour sous l'impulsion de Monsieur François DAGNAUD, adjoint au Maire chargé de l'administration générale, des ressources humaines, de la décentralisation et des relations avec les mairies d'arrondissement et de Monsieur Pierre GUINOT-DELÉRY, Secrétaire Général de la Ville de Paris.

- La formation de l'encadrement, au cours de laquelle il s'agit de

sensibiliser les responsables d'équipe à leurs devoirs, aux risques de dégradations des relations de travail, ainsi qu'à leur responsabilité éventuelle dans ces domaines où leur rôle est primordial (cf. rubrique ressources humaines).

La simplification administrative

À l'initiative de la Médiatrice et en coordination avec la délégation générale à la modernisation, il a été décidé que la simplification des démarches administratives serait généralisée, afin de faciliter la relation entre les usagers et l'administration, et d'améliorer la qualité du service rendu.

L'action de simplification a non seulement pour objet d'améliorer (quand on ne peut pas le supprimer) le formulaire ou le dossier de demande mais plus largement d'intervenir sur tout ce qui peut simplifier la démarche pour l'usager : réduire le nombre de pièces justificatives demandées, limiter les déplacements obligatoires pour accomplir la formalité (notamment par l'utilisation des téléprocédures), améliorer l'information, etc.

Parmi les actions engagées, il est à noter la diffusion d'un guide pour aider l'ensemble des services dans la conception et l'élaboration des formulaires administratifs.

Il permet leur réécriture afin de les rendre plus lisibles et compréhensibles dans le respect de la réglementation. La préoccupation d'associer des usagers et des agents municipaux, notamment ceux qui sont au contact du public, s'avère fondamentale, tant pour l'analyse critique du document concerné que pour le choix des simplifications opérées.

À l'occasion de l'examen de différentes réclamations adressées à la Médiatrice, il a été constaté l'inadaptation de certains formulaires qui a conduit à leur révision. D'ores et déjà ces travaux ont abouti aux premiers résultats suivants :

• Simplification de l'inscription dans les centres de loisirs

Une nouvelle procédure, dite de pré-inscription, a été testée cet été, afin que les familles puissent inscrire leurs enfants sans attendre le premier jour des vacances. Cette modification une fois généralisée a notamment permis de réduire les délais d'attente que l'on observe traditionnellement à cette période.

L'imprimé d'inscription prévu pour la saison 2003-2004 a été simplifié et amélioré, le nombre de pièces justificatives réduit. Dans une deuxième étape, l'informatisation des centres de loisirs devrait permettre d'alléger encore la procédure.

Parallèlement, à l'initiative de Monsieur Eric FERRAND, adjoint au Maire chargé de la vie scolaire et de l'aménagement des rythmes scolaires, le mode de calcul du quotient familial qui détermine le tarif applicable aux familles dont les enfants fréquentent les centres de loisirs et participent aux autres activités périscolaires, a été modifié. Il a été uniformisé de telle manière qu'à situation égale les familles acquittent désormais une participation financière identique, quel que soit leur arrondissement de résidence.

• Simplification de l'inscription en crèche

En complément de la refonte du règlement intérieur des crèches, une réflexion a abouti à l'uniformisation de la procédure d'inscription.

L'imprimé et la liste des pièces justificatives à produire par les familles seront les mêmes pour tous les arrondissements parisiens et seront simplifiés.

• Développement des téléprocédures

Afin de réduire ou d'éviter les déplacements rendus obligatoires par certaines formalités et de diminuer les délais liés aux échanges de courrier, la Ville de Paris développe la mise en ligne de formulaires administratifs sur son site Internet www.paris.fr. À titre d'exemple, outre le cas de l'imprimé relatif à la carte de stationnement résidentiel, il est maintenant possible de demander par Internet un acte d'état civil.

• Procédure d'emprunt des CD et vidéos dans les bibliothèques et médiathèques de la Ville

À la suite de plaintes d'usagers concernant le manque de lisibilité du formulaire d'inscription aux services payants des bibliothèques et médiathèques municipales, celui-ci va être rendu plus clair et plus explicite.

• Simplification de la délivrance de la carte de stationnement résidentiel

L'imprimé de demande a été simplifié, rendu plus lisible et compréhensible (voir pages suivantes). Il a également été mis en ligne sur le site Internet de la Ville de Paris permettant ainsi aux utilisateurs parisiens du web www.paris.fr d'en disposer sans avoir à se déplacer. En outre, les

documents d'information sur le stationnement résidentiel vont être modifiés et améliorés.

Dans un souci d'une plus grande proximité de l'administration parisienne, le retrait et le dépôt de la demande de carte de stationnement pourra s'effectuer dans les mairies d'arrondissement.

Les recommandations

• Veiller à la bonne motivation des actes administratifs

Comme il a été précédemment évoqué dans la partie consacrée aux procédures administratives, la Médiatrice a pu constater à quel point les décisions de l'administration pouvaient être mal comprises ; cela lui a permis tout naturellement d'examiner la forme et le contenu des actes administratifs.

C'est ainsi qu'elle a été amenée à rappeler aux services l'obligation légale de veiller à ce que les décisions municipales soient toujours motivées d'une part, et la nécessité de clarté de la justification adressée au demandeur d'autre part. Cette exigence est particulièrement légitime dans le secteur social qui touche des populations fragilisées.

D'ores et déjà, à la suite de ses recommandations, le CASVP s'est engagé à poursuivre son effort de lisibilité et de motivation des décisions administratives.

• Identifier son correspondant

La Médiatrice insiste auprès des services pour que le nom et les coordonnées de l'agent chargé du dossier figurent distinctement sur le courrier adressé à l'usager, dans un souci de plus grande proximité et de transparence entre l'administration et le citoyen.

• Améliorer la vigilance des services de l'état civil

La Médiatrice a recommandé à l'administration de la Ville d'être particulièrement vigilante sur la délivrance des actes d'état civil. Compte tenu des conséquences susceptibles de porter préjudice à l'usager, elle a insisté sur la nécessité d'un suivi très rigoureux de ces documents administratifs. Au-delà de cette recommandation, elle propose la mise en place d'un système d'alerte et de contrôle dans les logiciels d'édition des actes d'état civil.

A la suite d'une réunion organisée par la Ville avec le Parquet de Paris, des instructions ont été adressées aux directeurs généraux des services des mairies d'arrondissement afin que soit procédée avec vigilance à la vérification attentive de ces actes.

Les nouvelles propositions de réforme

• Améliorer les conditions de délivrance et de remplacement des cartes de transport

Plusieurs requêtes d'usagers ont conduit la Médiatrice à constater que des améliorations relatives aux conditions d'attribution et de remplacement des cartes de transport (Emeraude ou Améthyste) délivrées par la Mairie de Paris aux personnes âgées et aux handicapés étaient souhaitables.

Cette proposition fait partie de la réflexion globale* en cours sur les prestations d'aides sociales facultatives.

* voir paragraphe sur le suivi des propositions de réforme 2001-2002.

• Réduire les délais de traitement des dossiers d'indemnisation de chômage

Saisie à plusieurs reprises par d'anciens agents vacataires et contractuels de la Mairie de Paris, toujours dans l'attente du versement de leurs allocations de chômage, la Médiatrice a pu constater la fréquence et l'importance des difficultés qu'engendre l'application de cette procédure d'indemnisation.

Or, des retards importants dans l'instruction de ces dossiers ont pu être observés et se sont avérés préjudiciables aux demandeurs. Cela s'explique par la complexité de leur traitement qui nécessite des allers et retours fréquents entre différentes structures de la Ville. La Médiatrice a donc préconisé un renforcement des moyens matériels et humains mis en œuvre pour indemniser ces anciens agents en vue d'améliorer le délai de traitement de leur dossier. À la suite d'une réflexion menée sur le sujet par la direction des ressources humaines (DRH) et les autres directions, il a été décidé de créer un guichet unique, relevant de la seule DRH.

Outre l'avantage d'offrir un seul interlocuteur au demandeur, ce service permettra de simplifier et de raccourcir l'ensemble de la procédure d'indemnisation. Ce nouveau dispositif devrait être opérationnel dès le premier semestre de l'année 2004.

ANCIEN FORMULAIRE

DEMANDE DE CARTE
DE STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL

Volet à compléter et à adresser accompagné des pièces justificatives à :

MAIRIE DE PARIS

SUBDIVISION DES CARTES DE STATIONNEMENT
15, boulevard Carnot - 75583 PARIS CEDEX 12

NOM
NOM DE JEUNE FILLE
PRÉNOM
DEUXIÈME PRÉNOM
ADRESSE

CODE POSTAL
N° D'IMMATRICULATION DU VÉHICULE

(1) ☐ Première demande ☐ Renouvellement ☐ Véhicule supplémentaire
☐ Changement de véhicule (n° ancien véhicule : .....)
☐ Changement d'adresse (ancienne adresse : .....)

Je soussigné, certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus et en particulier que l'adresse est bien celle de mon domicile.

Fait à Paris, le _____ *Signature :*

N.B. – Toute fausse déclaration expose le contrevenant aux peines prévues par l'article 154 du Code Pénal.
(1) Cochez la ou les cases correspondantes.

POUR ÉVITER DES DÉLAIS SUPPLÉMENTAIRES PENSEZ A JOINDRE LES JUSTIFICATIFS

CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

DATE DE DÉLIVRANCE			DOMICILE
DURÉE			TH CH EDF BS BL-AV BLM
DPC			IMMATRICULATION
CG-AD CL-E TH EDF	BL-AV BLM CH BS	VS CNR DI	CG CL-E CR

LA CARTE DE STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL

Délibérations du Conseil de Paris des 21 novembre 1977 et 19 novembre 1979
Arrêté conjoint du Maire de Paris et du Préfet de Police du 24 juillet 1981

1. **Avantages et conditions d'utilisation de la carte de stationnement résidentiel :**

Pour limiter la circulation à Paris, les Parisiens sont autorisés à laisser garés leurs véhicule(s) personnel(s) près de leur domicile pour une durée n'excédant pas 7 journées consécutives sur le même emplacement payant de la voie publique parisienne au tarif de 0,5 € pour une journée ou 2,5 € en général, pour une semaine et ce à condition d'apposer derrière le pare-brise de leur véhicule les documents suivants :

⇒ La carte de stationnement résidentiel, gratuite, délivrée par la Mairie de Paris ;

⇒ Le ticket ou l'abonnement résidentiel hebdomadaire portant la mention "R" ou "RES", en cours de validité, délivré par l'horodateur au tarif de 0,5 €/jour à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés et au mois d'août sauf cas particuliers indiqués sur l'horodateur ou 2,5 €/semaine en général sauf cas particuliers indiqués sur l'horodateur et déduction éventuelle de jour(s) férié(s).

Un plan de la zone de stationnement est délivré systématiquement avec la carte de stationnement résidentiel et est disponible à la Subdivision des Cartes de Stationnement sur simple appel téléphonique. Tél. : 01 44 67 28 28

Paris est divisé en 42 zones de stationnement payant, le stationnement résidentiel n'étant autorisé que dans les voies résidentielles proches de votre domicile, signalées par un point jaune sous la lettre «P» des horodateurs, les références de la zone autorisée (chiffres et lettres) figurant sur la carte de stationnement résidentiel.

2. **Pièces justificatives à produire :**

■ *Un justificatif de l'immatriculation :*

⇒ La CARTE GRISE du véhicule immatriculé à votre nom propre et à l'adresse de votre domicile parisien.

■ *Un justificatif récent du domicile parisien aux mêmes nom, prénom et adresse que ceux figurant sur la carte grise :*

⇒ Le dernier AVERTISSEMENT DE LA TAXE D'HABITATION, complet 2 volets (pas d'échéancier).

Ce justificatif permet d'obtenir une carte valable 3 ans.

⇒ ou, en cas d'emménagement récent, la dernière FACTURE EDF/GDF complète - recto/verso (pas d'échéancier), le contrat de location ou l'acte de vente de ce domicile. Ces justificatifs limitent la durée de validité de la carte à 1 an.

3. **Comment obtenir la carte de stationnement résidentiel :**

Cette carte est délivrée gratuitement,

soit, sur place, immédiatement, sur présentation des pièces justificatives à la Subdivision des Cartes de Stationnement située 15, boulevard Carnot à Paris 12e, métro Porte de Vincennes. Ce bureau est ouvert au public sans interruption du lundi au jeudi de 9 h à 16 h 30 et le vendredi de 9 h à 16 h.

soit, par courrier, dans un délai d'environ 10 jours, en joignant à la Subdivision des Cartes de Stationnement, 15, boulevard Carnot, 75583 Paris Cedex 12, une photocopie des pièces justificatives accompagnées du formulaire de demande ci-contre, disponible dans les mairies d'arrondissements ainsi qu'à la Subdivision des Cartes de stationnement rempli, daté et signé par le demandeur.

4. **Renouvellement de la carte de stationnement résidentiel :**

Un mois avant la fin de validité de votre carte de stationnement résidentiel vous serez prévenu à votre domicile par une lettre nominative vous invitant à faire renouveler votre carte selon la même procédure que celle indiquée ci-dessus, y compris la production des pièces justificatives.

5. **Changement de domicile ou de véhicule :**

En cas de changement de domicile ou de véhicule pendant la durée de validité de la carte, cette dernière doit être OBLIGATOIREMENT restituée à la Subdivision des Cartes de Stationnement.

Une nouvelle carte pourra être délivrée, en remplacement de la précédente, à la demande du bénéficiaire et suivant la même procédure que celle indiquée ci-dessus, y compris la production des pièces justificatives.

Pour tout renseignement complémentaire :

PARIS INFO MAIRIE (PIM) 08 2000 75 75

NOUVEAU FORMULAIRE

VOLET À TRANSMETTRE

DEMANDE DE CARTE DE STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL

Datez et signez ce volet puis adressez-le accompagné des pièces justificatives à :

MAIRIE DE PARIS
SUBDIVISION DES CARTES DE STATIONNEMENT
15, boulevard Carnot - 75583 Paris Cedex 12

NOM

NOM DE JEUNE FILLE

PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL

N° D'IMMATRICULATION DU VÉHICULE

(1) ☐ Première demande ☐ Renouvellement ☐ Véhicule supplémentaire
☐ Changement de véhicule (n° ancien véhicule : .....)
☐ Changement d'adresse

DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné, certifie sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus et en particulier que l'adresse est bien celle de mon domicile.

Fait à Paris, le ..... *Signature :*

NB : Toute fausse déclaration expose le contrevenant aux peines prévues par les articles L 433-19 et L 441-7 du Code Pénal.

(1) Cochez la ou les cases correspondantes.

VOLET À CONSERVER

LA CARTE DE STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL

1. Fonctionnement de la carte de stationnement résidentiel.

Pour limiter la circulation à Paris, les Parisiens peuvent laisser leur véhicule personnel garé près de leur domicile pour une durée n'excédant pas 7 jours consécutifs au tarif de 0,50 € pour une journée ou 2,50 € pour une semaine, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés et au mois d'août, gratuits.

Les documents suivants doivent être apposés derrière le pare-brise du véhicule :

✎ La carte de stationnement résidentiel, gratuite, délivrée par la Mairie de Paris.

✎ Le ticket journalier ou hebdomadaire, en cours de validité, délivré par l'horodateur.

La carte permet le stationnement dans une zone autour de votre domicile. Un plan de cette zone vous sera fourni avec la carte.

2. Pièces justificatives à produire (joindre des photocopies pour tout envoi par courrier) :

✎ La carte grise du véhicule immatriculé à votre nom propre et à l'adresse de votre domicile parisien. *Elle permet de justifier l'immatriculation.*

✎ Le dernier AVERTISSEMENT DE LA TAXE D'HABITATION, complet (2 volets) [pas d'échéancier]. *Il permet de prouver que le domicile n'est pas utilisé à des fins professionnelles aux mêmes nom, prénom et adresse que ceux figurant sur la carte grise.*

La durée de validité de la carte est de **3 ans**.

✎ Ou, en cas d'emménagement récent, tout autre document prouvant que le local est utilisé à des fins d'habitation. Dans ce cas, la durée de validité de la carte est de **1 an**.

3. Obtention de la carte de stationnement résidentiel.

Par courrier : dans un délai moyen de 10 jours, en adressant à la Subdivision des cartes de stationnement, 15, boulevard Carnot, 75583 Paris Cedex 12, le formulaire de demande (volet à transmettre) et une photocopie des pièces justificatives.

Sur place : immédiatement, sur présentation des pièces justificatives à la Subdivision des cartes de stationnement, 15, boulevard Carnot, à Paris 12e, métro : Porte de Vincennes. Le bureau est ouvert sans interruption du lundi au jeudi de 9 h à 16 h 30 et le vendredi de 9 h à 16 h.

Pour tout renseignement complémentaire :
Paris info Mairie au 08 2000 75 75

• Réorganiser l'accueil des usagers

Le premier contact de l'usager avec l'administration municipale passe essentiellement par l'accueil physique ou téléphonique. Il peut également se faire par courrier postal ou électronique. La convivialité et le respect mutuel doivent prévaloir dans cette relation. La fiabilité des renseignements donnés à l'usager et l'égalité de traitement pour tous doivent être la règle.

Constatant divers manquements à ces quelques principes de base, la Médiatrice a décidé, en accord avec le Maire et en collaboration avec le Secrétaire Général, de se saisir de cette question.

Ainsi, l'accueil physique des visiteurs de l'Hôtel de Ville va être réaménagé et concentré en un lieu unique. La signalétique, qui doit gagner en visibilité et en lisibilité, devra suivre au plus près les évolutions des services.

D'où l'importance de signaler très rapidement les changements de fonctions ou de services d'un agent, afin qu'ils soient pris en compte dans l'annuaire de la Ville, les organigrammes, ainsi que dans les répertoires électroniques.

En ce qui concerne l'accueil téléphonique, la Médiatrice a recommandé sa réforme après avoir vérifié la disparité des réponses données à une même question posée à différents interlocuteurs.

Aussi, afin d'accroître la fiabilité des renseignements téléphoniques donnés par l'ensemble des mairies d'arrondissement et veiller à l'égalité du service rendu au citoyen sur tout le territoire parisien, une mutualisation des moyens est envisagée par l'intermédiaire de Paris Infos Mairie
PIM 08 2000 75 75 **(0,13 € TTC/la minute)** qui pourrait devenir l'unique interlocuteur de premier niveau des usagers.

En ce qui concerne l'administration électronique, la refonte du site Internet de la Ville et son accès simplifié **www.paris.fr** ont déjà été réalisés, et la mise à jour des informations disponibles est permanente.

La mise en œuvre du schéma directeur informatique de la Ville, c'est-à-dire du plan de modernisation des outils et processus de travail des services dans ce domaine, vise à replacer la qualité du service rendu à l'usager au cœur de la démarche de modernisation de l'accueil à la Ville de Paris.