

Conclusion



Au travers de plusieurs articles, la presse (*le Figaro, le Monde, le Parisien, Métro, 20 Minutes, la Gazette des Communes...*) s'est fait l'écho de la parution du premier rapport annuel de la Médiatrice et a contribué, au côté de la campagne de communication engagée (affiches, cartes-com, rubrique régulière dans le journal **à Paris**, panneaux lumineux...), à mieux faire connaître aux Parisiennes et aux Parisiens, le recours amiable et gratuit que constitue la Médiation.

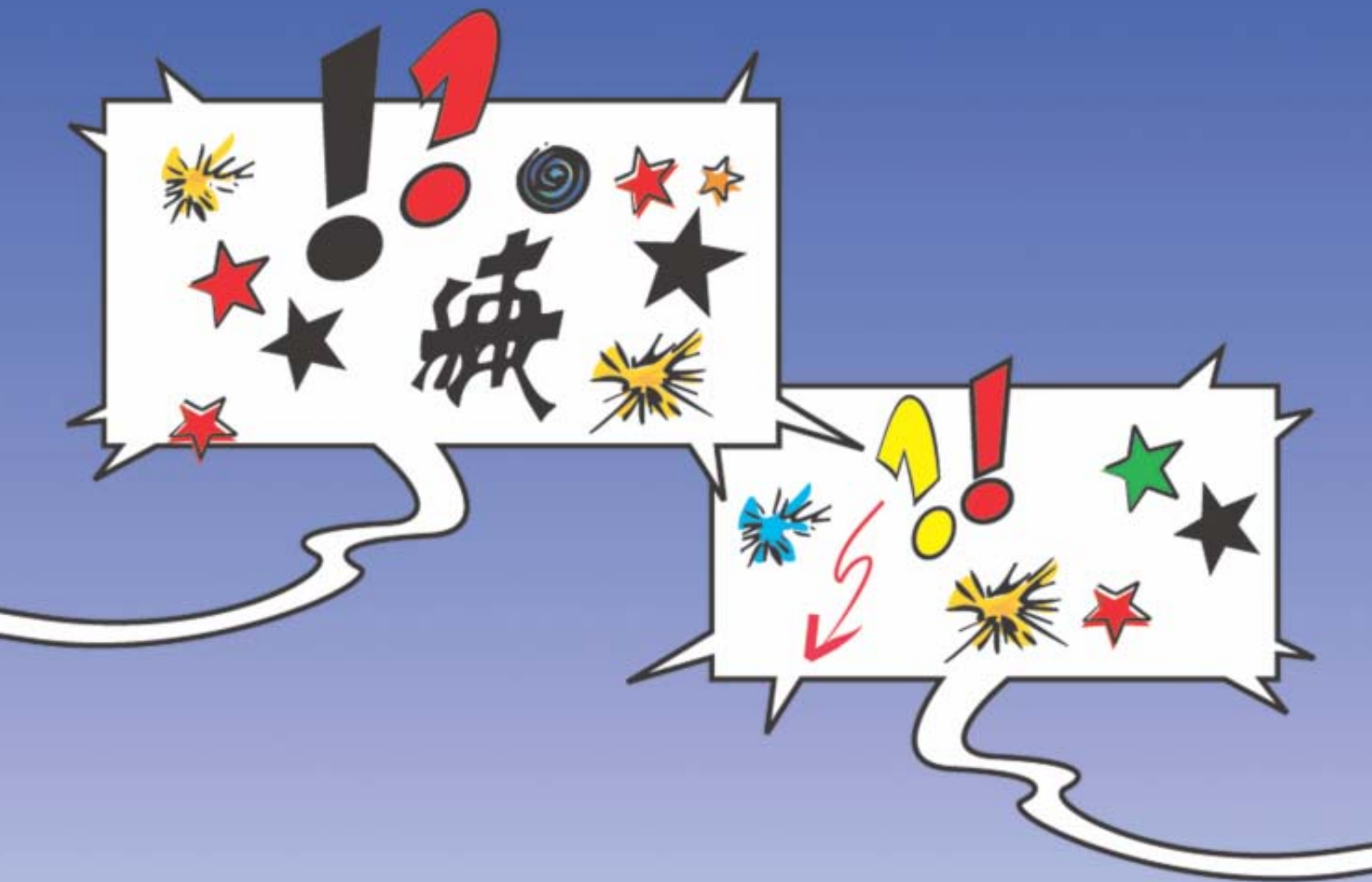
Par ses multiples interventions (rencontres avec les autres élus et les responsables des services de la Mairie, colloques, réunions publiques, séminaires de réflexion...), la Médiatrice œuvre à promouvoir la médiation comme mode alternatif de règlement des conflits et contribue ainsi à réduire la tendance de la société à la judiciarisation des litiges.

Au-delà de cette démarche, l'analyse des réclamations fait ressortir un besoin d'explication croissant des usagers que ne peuvent pas toujours satisfaire les services. D'où la justification et la nécessité de mener une politique de modernisation et d'adaptation de l'administration afin de répondre, en amont même de la requête en médiation, à l'attente de nos concitoyens.

L'ouverture dans le 18^{ème} arrondissement du premier des cinq points d'accès au droit (PAD) prévus dans le contrat de mandature, concrétise cette volonté en renforçant la proximité du service public avec les usagers et en mettant à la disposition de ceux-ci, dans un même lieu : un délégué du Médiateur de la République, un représentant de la Médiatrice, différents intervenants du judiciaire... Ainsi, une personne étant en litige et s'estimant victime du comportement de l'administration peut être orientée et aidée dans la conduite de ses démarches.

Le travail engagé pour moderniser les structures administratives, renforcer le dialogue et accroître la qualité du service rendu, nécessite d'être poursuivi afin d'améliorer le *Vivre Ensemble*.

Car c'est tous ensemble, jour après jour que nous bâtissons notre cité.



Tout le monde peut se tromper même nous, même vous.

Mais si vous êtes en désaccord
avec les réponses obtenues de nos services,
il existe un recours.

Adressez votre courrier à :
Médiatrice de la Ville de Paris
32 quai des Célestins - 75196 Paris RP

Parce que Paris vous devra toujours au moins une explication

MAIRIE DE PARIS



CONTACTS
**PARIS
INFOS
MAIRIE**

08 2000 75 75
0,0€ LA MINUTE
www.paris.fr