SOMMAIRE

TOUTE ADMINISTRATION DOIT SAVOIR RÉPARER SES ERREURS — 1ÈRE PARTIE

Faire respecter le droit, rétablir le dialogue, trouver une solution amiable ..... p. 11

Parisiens, vous avez des droits ! ..... p. 17

- L'administration doit vous répondre... et dans des délais raisonnables.
- Un service saisi à tort doit transmettre à l'autorité compétente.
- L'administration doit vous expliquer ses décisions de façon claire, précise et argumentée.
- L'administration doit vous informer de manière transparente.
- L'administration doit vous permettre de contester, d'abord devant elle, les décisions vous concernant.

LA MÉDIATION EN CHIFFRES — 2E PARTIE

Introduction ..... p. 24

Répartition par thème des dossiers reçus ..... p. 26

Origine géographique ..... p. 29

Traitement des dossiers ..... p. 30

LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME — 3E PARTIE

Cadre de vie ..... p. 32

Activités économiques ..... p. 35

Habitat ..... p. 39

Urbanisme et aménagement de l'espace public ..... p. 43

Social ..... p. 46

Ressources humaines de la Ville de Paris ..... p. 49

RÉFORMES ET PERSPECTIVES — 4E PARTIE

La Médiatrice propose ..... p. 52

La médiation, des réseaux d'échange de bonnes pratiques ..... p. 54

Améliorer l'accueil des usagers, faciliter l'accès aux démarches administratives ..... p. 55

Une médiation plus accessible ..... p. 59

MÉDIATION : MODE D'EMPLOI ..... p. 62