→ MÉDIATION : MODE D'EMPLOI

La médiation, qu'est-ce que c'est ?

Un recours amiable et gratuit.

Un médiateur institutionnel joue un rôle d'intermédiaire entre un plaignant et la puissance publique afin de régler un litige sans avoir recours à la justice.

- **Qui est la Médiatrice ?**
  Frédérique CALANDRA, Adjointe au Maire de Paris. Elle n'est ni juge, ni arbitre. Elle s'appuie sur la Mission de la Médiation, composée de juristes et de techniciens chargés de l'examen des dossiers.

Quel est le rôle de la Médiatrice ?

- Régler les différends opposant les usagers aux services de la Ville de Paris, en recommandant une solution amiable ou en confirmant la décision de l'administration lorsque celle-ci est justifiée.

- Proposer des réformes pour améliorer le fonctionnement des services à partir des réclamations.

- **Qui peut s'adresser à la Médiatrice ?**
  Tous les usagers des services de la Ville et du Département de Paris : Parisiens ou non, particuliers, artisans, commerçants, associations, entreprises...

- **Quand saisir la Médiatrice de la Ville ?**
  En cas de litige avec l'administration parisienne, si :
  - vous n'arrivez pas à obtenir une réponse ;
  - vous jugez la réponse reçue inadaptée ;
  - vous pensez être l'objet d'une mesure injustifiée.

- Une condition : avoir échoué dans ses démarches préalables auprès des services concernés, échec caractérisé par une absence de réponse ou une réponse négative et/ou non motivée.

Le domaine de compétence de la Médiatrice de la Ville de Paris

Tous les services de la Ville et du Département de Paris : action sociale, enfance, culture, jeunesse, sports, environnement, voirie, habitat, urbanisme...

- **La Médiatrice ne traite pas :**
  - les litiges d'ordre privé, commercial, familial... ;
  - les litiges concernant des organismes qui ne relèvent pas de la Mairie de Paris tels que les caisses de sécurité sociale, la préfecture de police, les services fiscaux et plus généralement, toutes les administrations de l'État ;
  - les litiges avec les institutions disposant d'un médiateur (EDF, la RATP, les banques, le ministère des Finances...).

La Médiatrice ne peut intervenir pour l'attribution d'un logement, ni remettre en cause une décision de justice, ni faire annuler un PV (procès-verbal de contravention).

- **La réponse de la Médiatrice**
  - L'usager reçoit un accusé de réception.
  - À l'issue de l'étude de chaque demande, une réponse détaillée est adressée à l'usager avec l'avis et les conclusions de la Médiatrice.
  - La décision des services peut être confirmée ou modifiée en faveur de l'usager, de manière totale ou partielle.

Quand les réclamations se situent en dehors du domaine de compétence de la Médiatrice, elles sont systématiquement réorientées vers les services compétents et l'usager en est informé par courrier.

→ MÉDIATION : MODE D'EMPLOI

Comment déposer un recours en médiation ?

La réclamation doit être précise, argumentée et accompagnée de tous les documents nécessaires à la bonne compréhension du litige, notamment des lettres de rejet notifiées par les services concernés.

→ **Écrire à la Médiatrice** (pas de courrier recommandé)
Médiatrice de la Ville de Paris 32, quai des Célestins 75196 PARIS RP

→ @ **Faire votre demande par télé-procédure à partir de www.paris.fr**

→ **Prendre rendez-vous pour rencontrer un représentant de la Médiatrice, au sein des points d'accès au droit et maisons de justice et du droit**

Les horaires ou la périodicité des permanences sont susceptibles d'évoluer au cours du temps. Nous vous conseillons d'appeler directement les PAD et MJD pour en connaître les horaires pour chacun d'entre eux. Vous pouvez également contacter le 39 75 ou aller sur paris.fr.

MJD du 10e Le lundi de 9 h 30 à 12 h 30 sur rendez-vous 15 - 17, rue du Buisson-Saint-Louis - 75010 Paris M° Belleville Tél. : 01 53 38 62 80 - Fax : 01 42 01 89 25	**PAD du 18e** Le mercredi de 14 h 45 à 17 h 45 sur rendez-vous 25, rue Stephenson – 2, rue Cavé - 75018 Paris M° Château Rouge ou La Chapelle Tél. : 01 53 41 86 60 - Fax : 01 42 62 79 81
MJD du 14e Le jeudi de 14 h à 17 h sur rendez-vous 6, rue Bardinet - 75014 Paris M° Plaisance Tél. : 01 45 45 22 23 - Fax : 01 45 40 01 42	**PAD du 19e** Le mardi de 14 h 30 à 17 h 30 sur rendez-vous 53, rue Compans - 75019 Paris M° Place des Fêtes Tél. : 01 53 38 62 30 - Fax : 01 42 06 47 61
MJD du 17e Le vendredi de 9 h 30 à 12 h 15 sur rendez-vous 16, rue Jacques-Kellner - 75017 Paris M° Porte de Saint-Ouen Tél. : 01 53 06 83 40 - Fax : 01 42 29 34 76	**PAD du 20e** Le jeudi de 9 h 30 à 12 h 30 sur rendez-vous 15, cité Champagne 75020 Paris M° Maraîchers Tél. : 01 53 27 37 40 - Fax 01 44 64 00 69

OUVERTURE DU PAD DU 15E EN AVRIL 2007 : PERMANENCES ASSURÉES LE SAMEDI MATIN

Réalisation : lasso-idées - Crédits photos : David Djuric, Marc Verhille, Henri Garat, Sophie Robichon, Eric Lefeuvre, Angélique Clement, Mairie de Paris - N° ISSN : 1767-0020

Mairie de Paris

Direction générale de l'information et de la communication

Direction de la décentralisation et des relations avec les associations, les territoires et les citoyens

Mission de la médiation

Toute l'info sur la ville !

paris info Le 3975* Paris.fr

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