



Rapport de la **Médiatrice**  
de la Ville de Paris  
**2009**



## REMERCIEMENTS de la Médiatrice

**J**e remercie vivement le Maire de Paris, Bertrand DELANOË, son cabinet et ses adjoints, en particulier Mao PENINOÛ, ainsi que l'ensemble du personnel de la Ville, pour leur soutien et pour avoir relayé mon action.

J'adresse également mes remerciements à Mme Danielle BRESTOVSKI, directrice générale de la DDATC\*, à M. Jean-Paul BRANDELA, directeur adjoint, aux correspondants de la Médiation dans les services de la Ville et auprès des bailleurs sociaux ainsi qu'à mes représentants dans les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice et du Droit et au sein de la mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement. Je me réjouis de l'ouverture d'une permanence à la mairie du 11<sup>e</sup> arrondissement.

L'équipe de la Mission de la Médiation mérite des remerciements tout particuliers, non seulement pour sa participation à l'élaboration de ce rapport, mais aussi pour le travail qu'elle accomplit au quotidien au service des Parisiens.

Enfin, je remercie vivement les responsables associatifs et tous les professionnels consultés pour l'élaboration du "Zoom sur les personnes en situation de handicap à Paris".

**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.

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



■ Depuis 2001, la Ville de Paris a créé un véritable service de Médiation : les Parisiens ont pris l'habitude d'y recourir lorsqu'ils sont en litige avec notre administration. L'objectif étant de résoudre les conflits à l'amiable, sans recourir aux voies judiciaires. L'augmentation significative depuis un an, du nombre de réclamations reçues par la Médiatrice, témoigne de la reconnaissance et de l'utilité de ce recours pour les Parisiens.

Une étape décisive a été franchie lorsque le Conseil de Paris a, en novembre 2008, doté ce service d'un statut indépendant dont toute structure de ce type a un besoin vital. Cette indépendance a été illustrée par le choix de sa titulaire, Claire Brisset, qui a montré pendant six années dans ses fonctions de Défenseure des enfants, l'importance capitale que revêt, pour une telle institution, la liberté d'action dans le traitement des dossiers et dans l'expression publique.

Le rapport de la Médiatrice est le reflet de cette action et permet au plus grand nombre d'avoir une connaissance précise des règlements des difficultés ou conflits dans notre Ville. C'est l'esprit d'une démocratie apaisée et partagée par tous les citoyens. J'invite chacun d'entre vous à découvrir ce rapport et à faire connaître, en particulier à celles et ceux qui peuvent en avoir besoin, l'activité de médiation mise en œuvre dans notre Ville. ■

Bertrand DELANOË



■ Lorsque, il y a plus d'un an, Bertrand DELANOË m'a confié la responsabilité de la Médiation parisienne, je m'attendais à redécouvrir une ville, une ville où je suis née, en y portant un regard neuf. Je m'attendais à écouter des plaintes et à observer la ténacité de ceux qui travaillent, chaque jour, à faire de Paris une ville ouverte aux regards du monde et accueillante aux plus humbles.

C'est en effet ce que j'ai constaté. Mais tout travail de médiation apporte aussi chaque jour son lot de mauvaises nouvelles, c'est la loi du genre. Le défi consiste à recoudre finement le tissu social là où il s'est déchiré, à panser les blessures avant qu'elles ne deviennent trop graves. L'exercice impose aussi de porter le regard, au-delà des situations individuelles, sur des problématiques collectives, transversales, pour proposer des améliorations.

C'est le thème du handicap que nous avons tout particulièrement analysé cette année. Les résultats de cette recherche sont en demi-teinte, qui témoignent autant de l'importance des acquis que de l'immensité de ce qui reste à accomplir.

On trouvera dans les pages qui suivent le bilan de notre travail. Plus de 50% de dossiers individuels supplémentaires entre 2008 et 2009 ; des réponses attentives, positives, des services de la Ville et des bailleurs de logements sociaux que nous ne cessons de mettre à contribution ; des réponses tout aussi attentives des mairies d'arrondissement avec lesquelles nous avons tissé des relations de contacts permanents... L'objectif final, partagé, est bien de parvenir à améliorer le service rendu à l'usager des services de la Ville, et ce, contre vents et marées. *Fluctuat nec mergitur !* ■

Claire BRISSET

# Sommaire

## PARTIE 1 : LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Réclamations en hausse .....	p. 8
Nouvelles préoccupations des Parisiens .....	p. 9
Réponses majoritairement favorables à l'utilisateur .....	p. 10
Délais de traitement plus courts .....	p. 13

## PARTIE 2 : LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Citoyenneté et vie associative .....	p. 18
Culture et patrimoine .....	p. 23
Cadre de vie .....	p. 26
Habitat .....	p. 33
Solidarités .....	p. 37

## PARTIE 3 : ZOOM SUR... LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Introduction .....	p. 42
Enquête du CREDOC .....	p. 43
Maison départementale des personnes handicapées (MDPH75) ...	p. 50
Accès au logement .....	p. 54
Accès aux transports, aux équipements sportifs et culturels .....	p. 56
Enfance .....	p. 63
Autisme et polyhandicap .....	p. 66
Ressources humaines et handicap à la Ville de Paris .....	p. 68

## ANNEXES

Organigramme .....	p. 71
Statut de la Médiatrice de la Ville de Paris .....	p. 72
Convention entre le Médiateur de la République et la Médiatrice de la Ville de Paris .....	p. 76
Club des Médiateurs de Service Public .....	p. 78



# Partie 1

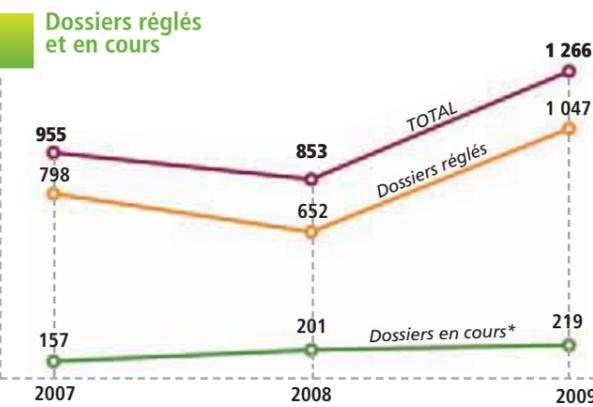
## La Médiation en chiffres

- RÉCLAMATIONS EN HAUSSE
- NOUVELLES PRÉOCCUPATIONS DES PARISIENS
- RÉPONSES FAVORABLES À L'USAGER
- DÉLAIS DE TRAITEMENTS

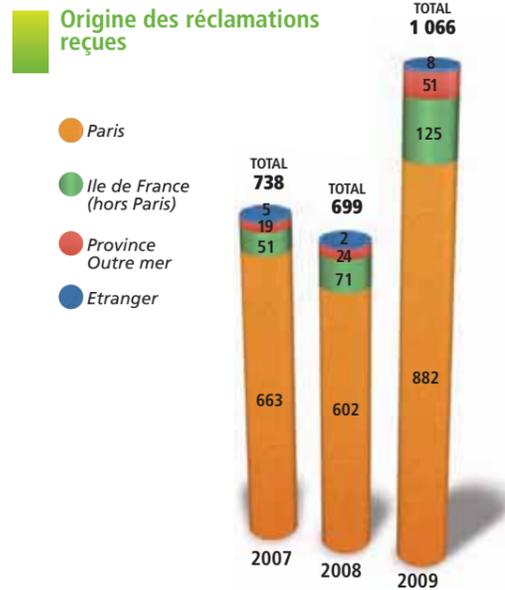




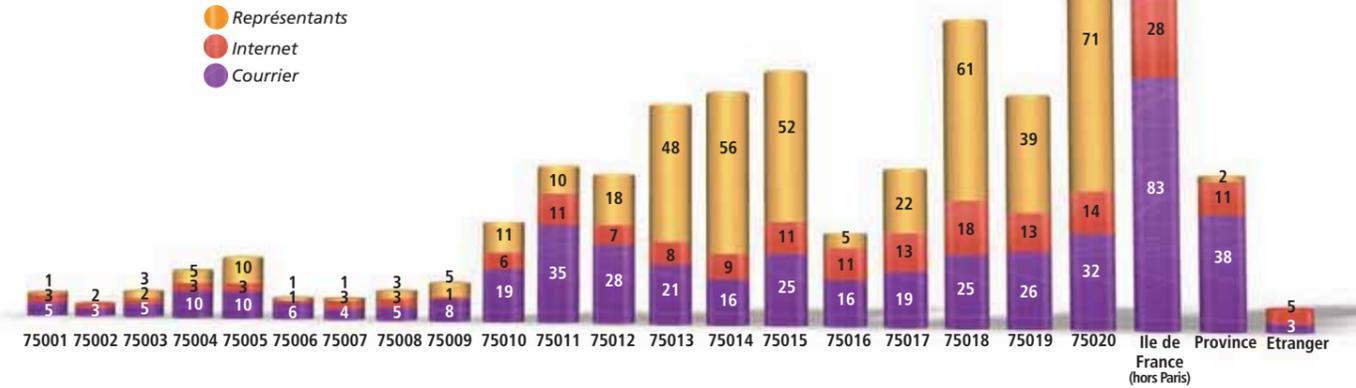
Après la légère diminution des réclamations reçues en 2008 (699), les recours à la Médiation municipale ont augmenté de plus de 52% en 2009 (1 066). Soit 367 réclamations de plus qu'en 2008, ou encore 328 de plus qu'en 2007, qui constituait jusqu'alors une année record. Au total, ce sont 1 267 recours qui ont été examinés en 2009 puisqu'à ces nouvelles réclamations s'ajoutent les dossiers qui restaient en cours d'instruction à la fin de l'exercice précédent.



\*qui restent en cours d'étude à la clôture de l'exercice.



### Modes de saisines par origine géographique



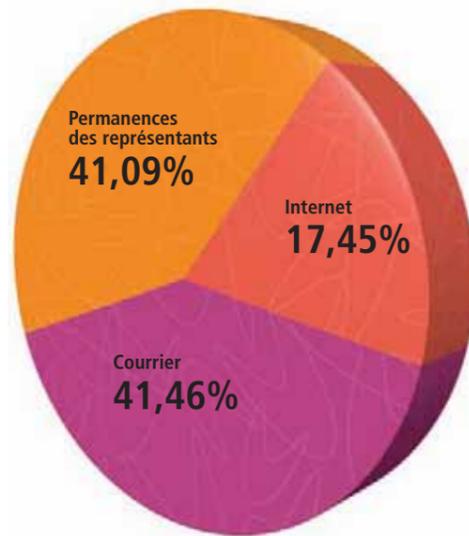
Pour faciliter davantage l'accès des Parisiens à la Médiation municipale, la Médiatrice a décidé d'étendre les permanences de ses représentants à de nouveaux arrondissements. Depuis septembre 2009, une permanence hebdomadaire est ainsi organisée à la mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement (cf. coordonnées des permanences des

représentants, p. 80). Une autre ouvrira en janvier 2010 dans le 11<sup>e</sup> arrondissement. Si ces permanences sont toujours "plébiscitées" par le public, le recours à la Médiatrice par téléprocédure sur [www.mediation.paris.fr](http://www.mediation.paris.fr), qui a connu sa plus forte progression en 2008 (plus de 18%), se maintient cette année autour de 18%.

### PRÈS DE LA MOITIÉ DES DEMANDES SONT ISSUES DE LA MÉDIATION DE PROXIMITÉ

Chaque année, la médiation de proximité confirme son succès. Les réclamations transmises par les représentants de la Médiatrice lors de leurs permanences au sein des points d'accès au droit (PAD) et des maisons de justice et du droit (MJD) représentent près de 41% des recours en médiation.

### Modes de saisines de la Médiatrice



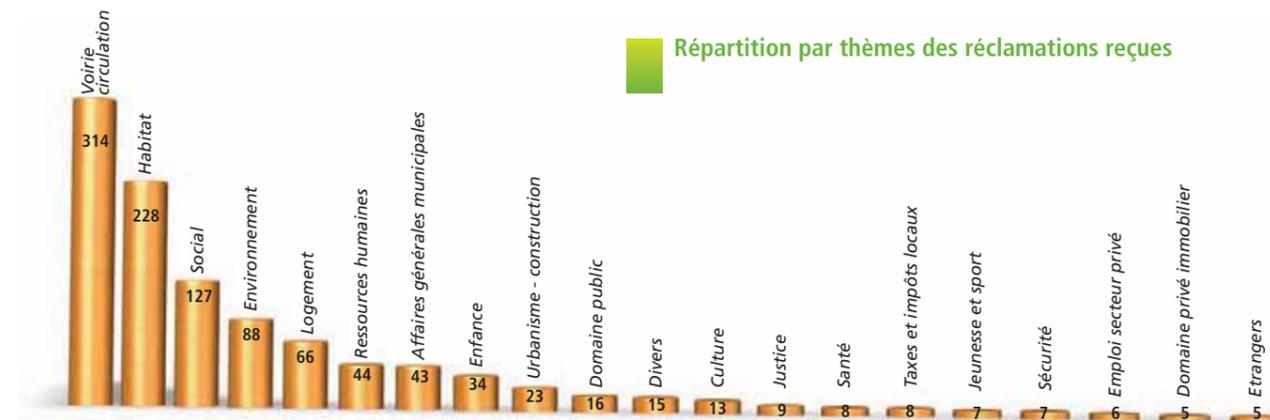
Dans les arrondissements où les représentants de la Médiatrice tiennent une permanence hebdomadaire, les Parisiens privilégient ce mode de saisine pour former leur recours en médiation. L'accueil "physique" reste pour eux l'outil le plus adapté pour exposer leur problème.

### LES RÉCLAMATIONS REFLÈTENT LES PRÉOCCUPATIONS NOUVELLES DES PARISIENS

Les modes de vie des Parisiens évoluent, leurs préoccupations également. Désormais, les questions relatives à la voirie et à la circulation constituent leur principal motif de saisine. Cette situation s'explique par l'accroissement des recours formés par les usagers du service de vélo en libre service 'Vélib', qui n'hésitent pas à faire appel à la Médiatrice

en cas de litige avec la SOMUPI, filiale de la société JC DECAUX, gestionnaire du service. De 8% des réclamations en 2007, ce thème a connu une forte progression en 2008 (20% des recours en médiation) et représente désormais près de 30% des saisines de la Médiatrice.

### Répartition par thèmes des réclamations reçues



Le schéma ci-dessus totalise l'ensemble des réclamations parvenues à la Médiatrice, y compris celles qui sortent de son champ de compétence.

Avertissement : Afin de faciliter la lecture des données présentées dans cette partie du rapport, il convient de prendre en compte les périodes retenues : pour 2007 : du 1<sup>er</sup> décembre 2006 au 30 novembre 2007 // pour 2008 : du 1<sup>er</sup> décembre 2007 au 30 novembre 2008 // pour 2009 : du 1<sup>er</sup> décembre 2008 au 30 novembre 2009



L'habitat reste la seconde source de préoccupation des requérants, loin devant les autres motifs de saisine. Son taux reste stable, autour de 21% des réclamations.

D'autres préoccupations émergent par ailleurs cette année notamment en ce qui concerne les questions de solidarité (avec les personnes âgées, les personnes handicapées, la scolarisation de mineurs sans titre de séjour, surloyer, etc.) ou les problématiques environnementales (antennes relais de téléphonie mobile par exemple).

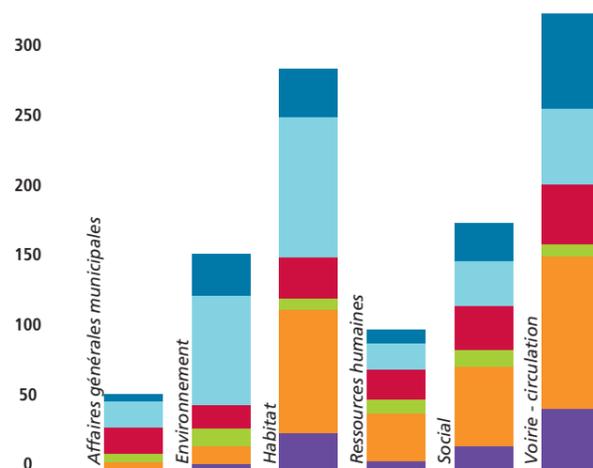
De ce fait, le secteur social, thème pour lequel les réclamations ne cessaient de baisser d'année en année (près de 17% en 2007, 13% en 2008), se stabilise cette année autour de 12%.

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

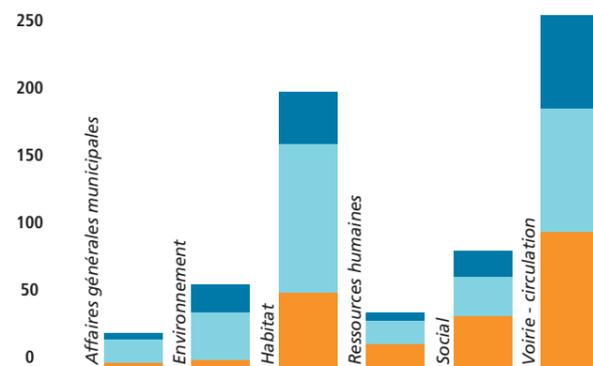
Les taux de résolution varient cependant en fonction des thèmes abordés.

Type de résolution des principaux thèmes abordés

- Solution intermédiaire
- Résolution favorable
- Réorientation
- Demande irrecevable
- Confirmation décision contestée
- Abandon de réclamation



Type de résolution des principaux thèmes traités

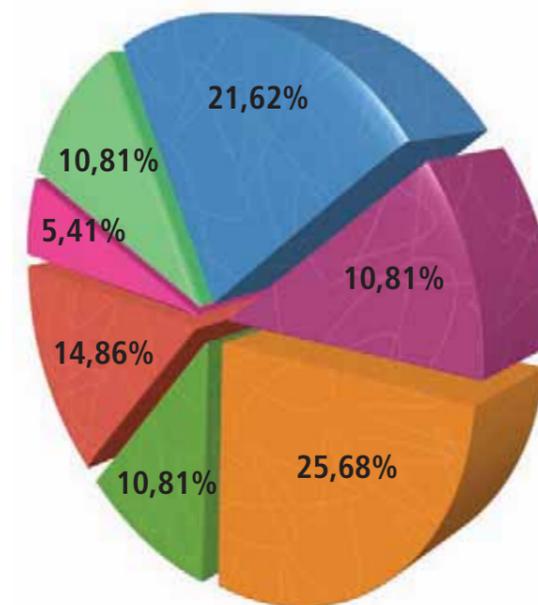


La Médiatrice insiste toujours auprès des requérants pour disposer de toutes les pièces nécessaires à la bonne compréhension de leur problème. Cette demande de documents complémentaires, pourtant indispensable pour instruire les dossiers en équité et en toute impartialité, décourage encore certains Parisiens. En l'absence de ces éléments, la Médiatrice est conduite à clore leur dossier sans pouvoir étudier leur demande. Ces abandons sont en diminution ; ils représentent cette année près de 7% des dossiers (contre 9% en 2008).

Les demandes "irrecevables", c'est-à-dire celles qui ne peuvent faire l'objet d'aucune réorientation vers une autre institution de médiation (Médiateur de la République, médiateurs du service public, Défenseure des enfants) ou une structure d'information et de conseil (permanence juridique ou associative), ne cessent de diminuer. De près de 12% en 2007, elles constituent désormais moins de 8% des saisines. Ce chiffre illustre les efforts menés par la Médiatrice de la Ville de Paris pour, lorsque le différend qui lui est soumis n'est pas de son domaine de compétence, transmettre, à chaque fois que possible, la réclamation vers le bon interlocuteur (et à en informer l'usager).

Toutefois même lorsqu'une demande est irrecevable (demande de logement ou de place de crèche, demande d'annulation d'une contravention, contestation d'une décision de justice...), la Médiatrice s'attache à présenter de manière simple les procédures applicables et à expliquer de nouveau, dans un langage clair et précis, la décision avec laquelle l'usager est en désaccord. Il est ainsi apporté une réponse adaptée à la requête de toute personne qui fait appel à la Médiatrice.

Nature des demandes irrecevables



- Décision de justice
- Demandes de logement
- Echanges de logement
- litiges avec personnes privées
- Procès-verbal de contravention
- Ressources humaines
- Signalements (litige inexistant)



Toujours concernant les demandes irrecevables, les demandes d'attribution ou d'échange de logements atteignent cette année leur plus faible niveau (près de 6% des réclamations en 2009 contre 10% l'année précédente).



#### Formes de résolution des dossiers réglés

	2007		2008		2009	
Abandon de la réclamation	65	8,15%	58	8,90%	74	7,07%
Demande irrecevable	94	11,78%	67	10,28%	79	7,55%
Réorientation	119	14,91%	96	14,72%	200	19,10%
Confirmation de la décision contestée	199	24,94%	160	24,54%	261	24,93%
Solution intermédiaire	94	11,78%	87	13,34%	176	16,80%
Résolution favorable	227	28,45%	184	28,22%	257	24,55%
<b>TOTAL</b>	<b>798</b>	<b>100%</b>	<b>652</b>	<b>100%</b>	<b>1 047</b>	<b>100%</b>

#### Dossiers relevant de la compétence de la Médiatrice : formes de résolution

	2007		2008		2009	
Confirmation de la décision contestée	199	38,27%	160	37,12%	261	37,61%
Solution intermédiaire	94	18,08%	87	20,19%	176	25,36%
Résolution favorable	227	43,65%	184	42,69%	257	37,03%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>	<b>694</b>	<b>100%</b>

Sur l'ensemble des réclamations traitées, près de 62% des recours sont résolus à l'avantage total ou partiel du requérant (chiffre quasiment identique à celui de l'année précédente).



#### PRÈS DE 80% DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES EN MOINS DE 4 MOIS

L'exigence de répondre dans des délais raisonnables aux usagers demeure un objectif prioritaire de la Médiatrice de la Ville de Paris. Cette année encore, le service de médiation municipale atteint ses objectifs en matière de délais de

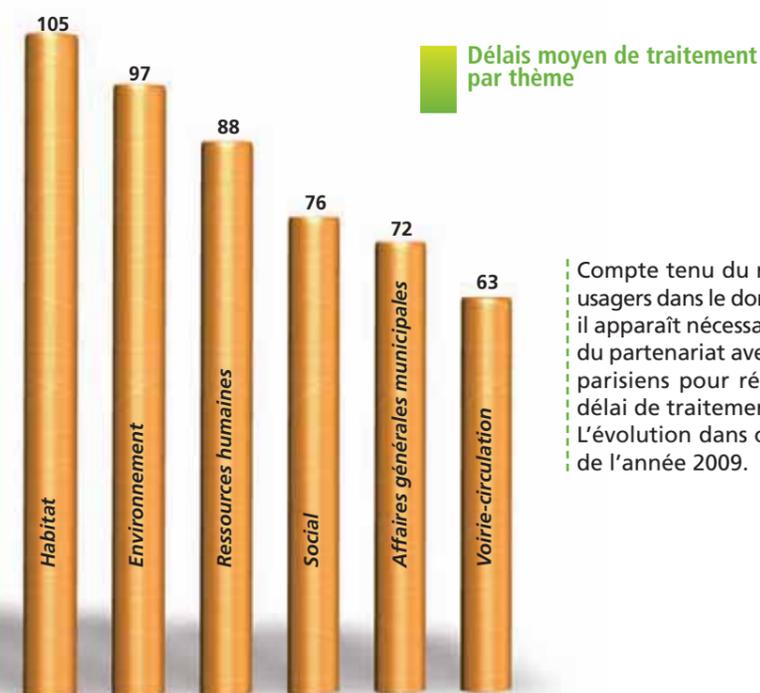
traitement des dossiers. Près de 80% des dossiers ont ainsi trouvé un règlement en moins de 4 mois contre 60% en 2007 et 70% en 2008, et ce malgré la forte augmentation du nombre des dossiers traités.

#### Délais de traitement des dossier réglés

Durée	- 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	3 à 4 mois	4 mois et +
Dossiers 2007	257	108	99	107	227
Dossiers 2008	215	135	110	67	125
Dossiers 2009	339	209	177	122	200

Ces chiffres résultent de la plus étroite collaboration engagée par la Médiatrice en 2008 avec ses correspondants au sein des services de la Ville et des bailleurs sociaux. Leur participation au dispositif de médiation municipale a encore été renforcée cette année afin de collecter plus rapidement les informations nécessaires à l'instruction des réclamations mais également d'éviter les éventuelles situations de blocage.

Pour autant les efforts sont à poursuivre dans ce domaine car on peut constater de grandes disparités entre les réclamations en fonction des problématiques abordées. Ainsi, si un litige concernant un problème de voirie se règle en moyenne en 63 jours, il en faut davantage pour traiter les différends en matière d'habitat.



#### Délais moyen de traitement par thème

Compte tenu du nombre de requêtes reçues des usagers dans le domaine de l'habitat (près de 21%), il apparaît nécessaire de poursuivre l'amélioration du partenariat avec les différents bailleurs sociaux parisiens pour réduire de façon significative le délai de traitement de ce type de dossiers. L'évolution dans ce domaine a été positive au fil de l'année 2009.

## RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS REÇUES

(Y compris dans les domaines où l'action de la Médiation municipale ne peut s'exercer)

THÈMES	2007		2008		2009	
	Répartition	Total	Répartition	Total	Répartition	Total
<b>Affaires générales</b>	14	49	8	33	9	43
accueil, information	9		3		10	
cimetières - pompes funèbres	9		7		10	
élections	2		1		0	
état civil	5		8		9	
subventions	7		4		5	
autres	3		2		0	
<b>Culture</b>	13	13	13	13	13	13
<b>Domaine privé immobilier</b>	5	5	2	2	5	5
<b>Domaine public</b>	1	12	1	9	3	16
commerces	11		6		10	
concessions	0		0		1	
autres	0		2		2	
<b>Emploi secteur privé</b>	8	8	3	3	6	6
<b>Enfance</b>	9	29	7	22	7	34
cantines scolaires	2		3		8	
crèches - garderies	14		8		17	
autres	4		4		2	
<b>Environnement</b>	2	70	2	58	8	88
bruit	57		38		66	
espaces verts	2		1		1	
propreté - pollutions - déchets	6		15		10	
salubrité	3		2		3	
<b>Étrangers</b>	4	4		2	1	5
nationalité	0		1		2	
titre de séjour	4		1		2	
<b>Fiscalité/Taxes et impôts locaux</b>	7	7	3	3	8	8
<b>Jeunesse et sports</b>	4	4	6	6	7	7
<b>Justice</b>	3	3	5	5	9	9
<b>Habitat</b>	6	172	3	172	3	228
bail - gestion	132		128		173	
troubles de jouissance	5		4		8	
insalubrité	25		23		21	
logements de fonction	2		1		3	
surloyer	0		0		14	
autres	2		2		6	
<b>Logement</b>		61		70		66
demandes de logement	45		50		46	
échanges de logement	16		20		20	

THÈMES	2007		2008		2009	
	Répartition	Total	Répartition	Total	Répartition	Total
<b>Ressources humaines Ville de Paris</b>	10	73	4	41	1	44
carrière	18		11		21	
contrat (non-titulaire)	13		6		2	
harcèlement - discriminations*	6		4		8	
indemnités chômage	9		2		6	
fonction publique hospitalière	0		1		1	
maladie - accidents du travail	8		7		4	
travailleurs handicapés	1		0		1	
autres	8		6		0	
<b>Santé</b>	1	1	3	3	8	8
<b>Sécurité</b>	2	7		0	2	7
police	2		0		4	
risques	3		0		1	
<b>Social</b>		124	3	91	5	127
aide sociale à l'enfance	0		1		1	
allocation logement	6		3		1	
expulsions locatives - dettes locatives	27		21		20	
familles	8		6		7	
fonds solidarité logement	4		5		1	
personnes âgées	23		17		26	
personnes handicapées	12		9		26	
précarité - RMI	23		11		23	
autres cas sociaux	21		15		17	
<b>Urbanisme - Construction</b>	6	25	4	28	3	23
expropriation	0		3		2	
permis de construire	4		0		1	
autres autorisations préalables	4		7		6	
travaux	10		12		11	
autres	1		2		0	
<b>Voirie - Circulation</b>	6	59	3	142	11	314
entretien	1		1		0	
stationnement - procès verbaux	26		20		17	
transports	14		110		276	
autres	12		18		10	
<b>Divers</b>	12	12	7	7	15	15
<b>TOTAL</b>	<b>738</b>	<b>738</b>	<b>699</b>	<b>699</b>	<b>1 066</b>	<b>1 066</b>

\* Ces plaintes sont réorientées auprès du comité de prévention et d'action contre le harcèlement et les discriminations (CPAHD) de la Ville de Paris, auquel tout agent peut s'adresser directement (Tél. : 01 42 76 58 13), ou par l'intermédiaire :

- de la Médiatrice de la Ville de Paris, par ailleurs membre de droit du comité ;
- du service médical de la Mairie de Paris ;
- d'une organisation syndicale de son choix ;
- ou de l'une des trois associations partenaires de la Ville (Association Européenne contre les violences faites aux femmes au travail, Tél. : 01 45 84 24 24 ; Harcèlement Moral Stop, Tél. : 01 56 34 01 76 ; SOS Homophobie, Tél. : 08 10 10 81 35).

## L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL



Créé en 2002, l'Ombudsman de Montréal - à savoir le Médiateur municipal - a été la première initiative de cette nature au Canada. La Ville de Montréal compte environ 2,5 millions d'habitants, population comparable à celle de Paris.

Le statut de l'Ombudsman de Montréal est similaire à celui de la médiation parisienne : indépendance garantie de l'institution, traitement des réclamations individuelles, propositions de réformes. Cependant, l'Ombudsman de Montréal est nommé par le Conseil de la ville, auquel il remet son rapport annuel. Son mandat est de quatre ans, renouvelable une fois. Madame Johanne SAVARD, ancienne avocate au Barreau du Québec, est la première titulaire du poste depuis sa création. L'Ombudsman de Montréal, comme la Médiation de la Ville de Paris, ne se saisit des dossiers qu'en dernier recours. Les personnes en conflit avec un service municipal font préalablement appel à un numéro de téléphone unique, le 311, pour former leur réclamation. En cas d'échec, elles peuvent alors s'adresser à l'Ombudsman. Les 70 personnes qui répondent au 311 sont toutes bilingues (français et anglais), mais des membres de l'équipe peuvent répondre dans l'une des quatorze langues les plus parlées dans la ville.

En 2006, la Charte montréalaise des droits et responsabilités a élargi le mandat de l'Ombudsman au combat contre toutes formes de discrimination, notamment liées au handicap, et à la lutte contre l'exclusion sociale. L'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées sont une priorité de la ville de Montréal.

En revanche, les secteurs de la santé, les questions sociales et le domaine de la petite enfance relèvent du gouvernement provincial du Québec et non de la Ville de Montréal.

Les réclamations adressées à l'Ombudsman de Montréal sont en forte croissance : de 105 en 2003, elles sont passées à 1 700 en 2008. Les trois quarts d'entre elles reçoivent une réponse dans les deux mois.



## Partie 2

### La Médiation thème par thème

- CITOYENNETÉ & VIE ASSOCIATIVE
- CULTURE & PATRIMOINE
- CADRE DE VIE
- HABITAT
- SOLIDARITÉS



## CITOYENNETÉ ET VIE ASSOCIATIVE



**43 000** naissances enregistrées et près de 10 000 mariages célébrés ; 33 000 livrets de famille remis et plus de 27 000 demandes d'attestation d'accueil traitées pour la seule année 2008. Les mairies d'arrondissement restent au centre des démarches administratives effectuées au quotidien par les Parisiens. Au total, 3,1 millions d'actes d'état civil ont été délivrés en 2008, tous modes de saisine confondus (dont 867 000 commandés via le site Internet paris.fr) ! C'est dire l'ampleur du travail accompli tous les jours par les agents des 20 mairies d'arrondissement pour répondre aux sollicitations des usagers (commande d'actes, demande d'informations, demande de rendez-vous...)<sup>1</sup>.

Au regard du volume de demandes traitées, il est inévitable que surviennent des incompréhensions, voire des tensions entre l'administré et son premier interlocuteur en mairie. La situation se dégrade davantage lorsque le service rendu ne correspond pas aux attentes. D'où l'intérêt constant porté par

<sup>1</sup> Les chiffres ont été arrondis.

la Médiatrice aux services à l'usager, qu'il s'agisse de l'accueil physique et téléphonique (Charte parisienne de l'accueil des usagers) ou de la simplification des formulaires administratifs (travaux de la Commission de simplification des documents administratifs).

Rappelons, à cette occasion, que la majorité des litiges dont est saisie la Médiatrice fait l'objet de recours individuels. Pour autant, son statut permet également à des groupements d'usagers - des associations le plus souvent - de porter à sa connaissance les situations conflictuelles qu'ils peuvent connaître avec les services municipaux.

### VERS UN ACCUEIL PLUS EFFICACE

Devant la récurrence des problématiques liées à l'accueil des usagers, la Médiatrice a convié à une réunion les représentants des services d'accueil des mairies d'arrondissement et des structures d'accès au droit (Points d'accès au droit et Maisons de justice et du droit) en mai 2009. L'objet de cette première réunion, qui sera renouvelée chaque année, a porté principalement sur le dispositif de médiation municipale. Cette table ronde, axée sur l'échange d'expériences et de bonnes pratiques, doit permettre d'apporter des réponses plus adaptées aux attentes des usagers.

Ce chantier repose avant tout sur la mobilisation permanente des services en termes d'écoute, d'orientation et de conseil. Comme l'illustrent les exemples suivants, atteindre cet objectif est une exigence de tous les jours, quel que soit le mode d'échange avec l'usager (guichet, accueil téléphonique, télé-procédure, courrier...).



### REFUS D'ENREGISTREMENT D'UNE DEMANDE D'ATTESTATION D'ACCUEIL

*Monsieur Y a souhaité déposer une demande d'attestation d'accueil nécessaire à la venue en France du neveu de sa femme. Il s'est présenté à sa mairie d'arrondissement mais avant d'enregistrer sa requête, son interlocuteur, après vérification des pièces jointes au dossier, lui a restitué l'ensemble des documents en rejetant sa demande.*

*Afin d'apporter toutes les précisions nécessaires à son requérant, la Médiatrice lui indique que l'attestation d'accueil est délivrée sous réserve du respect de conditions de logement et de ressources de l'hébergeant. S'agissant du logement, le maire d'arrondissement doit vérifier que l'accueillant dispose de la capacité d'héberger dans des conditions normales la personne reçue. Pour répondre à ce critère, il faut, outre le respect des normes de sécurité et de salubrité et la présence d'équipements de confort, que le logement comporte une surface habitable de 14m<sup>2</sup> minimum par personne. Or le logement de Monsieur Y, d'une surface de 20m<sup>2</sup>, ne répond pas à cette exigence.*

*S'il apparaît que l'une de ces conditions est insuffisante, les agents de la mairie d'arrondissement informent le demandeur du risque de rejet de sa demande. Cette procédure est mise en œuvre pour permettre à l'usager de déposer son dossier en toute connaissance de cause car la taxe de 45 euros au profit de l'agence nationale d'accueil des étrangers et des migrations (ANAEM) est due même en cas de rejet. Compte tenu des explications apportées par la Médiatrice, Monsieur Y renonce à déposer sa demande.*



43 000 naissances enregistrées et près de 10 000 mariages célébrés ; 33 000 livrets de famille remis et plus de 27 000 demandes d'attestation d'accueil traitées. Au total, 3,1 millions d'actes d'état civil ont été délivrés en 2008.

### COMMANDE D'ACTES PAR INTERNET

*Monsieur T a commandé sur le site paris.fr deux extraits d'actes de naissance avec filiation. Il a bien reçu un courrier de la mairie d'arrondissement concernée. Toutefois, l'envoi comportait, par erreur, les documents d'état civil de Madame G, personne étrangère à sa famille. L'intéressé craint une inversion de courriers et s'inquiète du non-respect de la confidentialité des informations recueillies sur les actes d'état civil. Il juge cette erreur inadmissible.*

*La Médiatrice l'informe que sa commande et celle de Madame G, effectuées toutes deux le même jour, ont été traitées simultanément par la mairie d'arrondissement. Elle confirme qu'une inversion a eu lieu lors de la mise sous pli.*

*A la demande de la Médiatrice, la mairie d'arrondissement adresse au requérant les actes commandés. Parallèlement, le service d'état civil le contacte pour lui présenter ses excuses. La même démarche est entreprise auprès de Madame G. De son côté, le chef du service d'état civil recommande à l'ensemble de ses personnels une plus grande vigilance lors du traitement des demandes par télé-procédure.*

## Tout le monde peut se tromper... même nous !

Monsieur U commande sur paris.fr les copies d'extraits avec filiation des actes de naissance et de décès de son père. Il obtient dans un premier temps la confirmation du traitement de sa demande mais reçoit quelques jours plus tard un courriel l'informant de l'impossibilité d'effectuer les recherches en raison de l'absence d'indications complémentaires concernant les parents de son père.

Après enquête, la Médiatrice constate qu'au début de la commande en ligne, le site paris.fr informe bien l'utilisateur de l'obligation de préciser les noms et prénoms usuels des parents de la personne concernée par ce type d'acte, conformément aux dispositions de l'article 6 du décret du 16 septembre 1997.

Or, la validation définitive de la demande reste techniquement possible sur le site même en l'absence de ces renseignements. Aucun avertissement n'est communiqué à l'utilisateur pour l'alerter de cette omission.

Sur proposition de la Médiatrice, des modifications seront apportées en ce sens pour avertir l'internaute, avant la validation finale de sa commande, du caractère obligatoire de ces éléments et de l'impossibilité de traiter la demande en leur absence.



### A LA RECHERCHE DU LIVRET DE FAMILLE

Monsieur A et Madame J, domiciliés dans le 14<sup>e</sup> arrondissement, sont parents d'un bébé né dans le 15<sup>e</sup>. Ils doivent se marier prochainement ; il leur manque, toutefois, un document d'état civil pour célébrer leur union : leur livret de famille. Peu avant la date du mariage, les fiancés saisissent la Médiatrice, déclarant n'avoir pu obtenir de renseignements précis ni de la mairie de leur domicile, ni de celle du lieu de naissance de leur fils.

Renseignements pris auprès de la mairie du 15<sup>e</sup> arrondissement, il ressort que l'édition de ce document obéit à une procédure spécifique : la demande émane du lieu de naissance de l'enfant avant d'être transmise à chacune des mairies de naissance des parents, pour l'apposition de leur état civil. Les services de la Médiatrice ont donc pris contact avec les mairies de Fort de France puis de Trappes, communes de naissance des parents, afin d'accélérer le circuit administratif du livret.

Cette démarche de médiation permet aux futurs époux de recevoir leur livret en temps voulu et de se marier à la date prévue.

Acteurs de proximité, les associations participent à l'animation locale et contribuent ainsi au rayonnement de leur quartier : près de 4 000 demandes d'organisation de manifestations sur le domaine public de la Ville sont déposées chaque année.



### AU SERVICE DE L'ANIMATION LOCALE

Acteurs de proximité, les associations participent à l'animation locale et contribuent ainsi au rayonnement de leur quartier, voire de leur arrondissement. A titre d'exemple, près de 4 000 demandes d'organisation de manifestations sur le domaine public de la Ville sont déposées chaque année.

A cet égard, la Ville, partenaire à part entière du secteur associatif, doit concilier ces rencontres "festives", fédératrices de lien social, avec les impératifs de tranquillité publique, de respect des riverains et de leur cadre de vie. L'instruction de ces demandes est d'autant plus délicate que Paris dispose d'un des tissus urbains les plus denses d'Europe (près de 2 200 000 habitants sur une surface de 105 km<sup>2</sup> soit plus de 20% de la population de l'Île-de-France sur à peine 1% de sa surface). La difficulté de la tâche est également accrue par le partage de compétences entre le Maire de Paris et le Préfet de police concernant la gestion des 1 700 kilomètres de voies qui traversent la capitale.

Certaines associations, dont la demande a été rejetée, ont exercé leur droit au recours en médiation. Rappelons à cette occasion que le président, détenteur du pouvoir d'ester en justice, est seul habilité à saisir la Médiatrice au nom et pour le compte de son association.



### ORGANISATION DE VIDE-GRENIERS

Monsieur G conteste le refus apporté par la délégation générale au protocole et à l'événementiel (DGPE) de la Ville de Paris à sa demande d'organisation d'un vide-greniers dans son quartier. A l'appui de son rejet, la DGPE lui indique que des mesures spécifiques ont été prises afin d'éviter une occupation excessive du domaine public municipal à des fins purement commerciales, sans toutefois lui fournir plus d'explications.

La Médiatrice lui apporte les précisions suivantes : La loi du 4 août 2008 clarifie les règles relatives aux ventes au déballage (ou "vide-greniers") et au statut des vendeurs :

- un particulier ne peut participer qu'à deux ventes par an maximum, quelle que soit l'association organisatrice de la manifestation ;
- celui-ci doit impérativement disposer d'une résidence principale ou secondaire dans la commune, l'intercommunalité ou l'arrondissement départemental où se tient l'évènement.

Ce texte laisse par ailleurs à chaque département et chaque commune la possibilité d'établir des réglementations particulières concernant l'organisation de ce type de manifestations. Or, devant la multiplication des demandes d'autorisation, la Ville de Paris a élaboré une charte de qualité des ventes au déballage pour formaliser les conditions de bonne tenue de ces évènements.

Cette charte lutte contre une occupation excessive de la voirie parisienne à des fins commerciales, source de gênes à la fois pour les riverains et pour les commerçants sédentaires. Elle cherche également à concilier la préservation du cadre de vie des riverains et l'animation des quartiers.

En l'espèce, Monsieur G a sollicité l'autorisation d'organiser quatre "vide-greniers" dans l'année. La DGPE a autorisé la tenue du premier mais a refusé le second pour les raisons évoquées ci-dessus. L'intéressé a, pour sa part, annulé le troisième mais passé outre la décision de refus de la Ville concernant le second évènement et organisé la manifestation. La Médiatrice lui précise que cet acte constitue une infraction susceptible de poursuites pénales, punie d'une amende d'un montant de 15 245 euros. Privilégiant l'écoute et le dialogue, engagés dans le cadre de cette médiation, la DGPE ne souhaite pas recourir à cette solution mais maintient son refus d'accorder l'autorisation d'organiser une 4<sup>e</sup> manifestation.

La Médiatrice invite donc Monsieur G à faire davantage preuve de compréhension et à respecter les décisions des services de la Ville pour favoriser le "mieux vivre ensemble" ; d'autant plus que l'activité pour laquelle l'intéressé sollicite une autorisation d'occupation du domaine public diffère de celle prévue dans les statuts de son association.

### Pour plus d'informations

Les associations locales organisatrices de vide-greniers ont la possibilité de se faire exonérer de la taxe d'occupation du domaine public et de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères, sous certaines conditions.

Cette remise gracieuse peut être accordée, sur demande de l'association, par la présentation de documents démontrant que les 5 critères définis par la délibération du Conseil de Paris des 18 et 19 octobre 2004 sont réunis :

- la manifestation est organisée par une ou plusieurs associations loi 1901 ;
- elle a pour objet l'animation du quartier et doit viser le développement du lien social de solidarité ou soutenir des actions sociales, humanitaires ou caritatives ;
- les profits tirés de la manifestation sont soit reversés intégralement à la ou aux associations organisatrices et utilisés dans un but d'intérêt général, soit reversés à des associations poursuivant un objet social, humanitaire ou caritatif ;
- les exposants sont exclusivement des particuliers ;
- l'accès à la manifestation est gratuit pour les visiteurs.



Pour permettre aux plus de 150 000 associations répertoriées sur le territoire parisien de pratiquer leurs activités, Paris met également à leur disposition une partie de ses 2 125 équipements de proximité : gymnases, terrains de sport, piscines, maisons des associations...

La Ville s'efforce de faciliter l'accès à ses installations, notamment lorsqu'il s'agit d'activités sportives. Toutefois, elle doit veiller à ce que tous les publics puissent bénéficier équitablement de ses équipements, qu'il s'agisse par exemple de particuliers dans leur pratique individuelle ou d'enfants dans le cadre de leurs activités scolaires. C'est parce qu'elle se doit de répondre à cette obligation que la Ville ne peut objectivement répondre favorablement à toutes les demandes de créneaux horaires.



#### DEMANDE DE CRÉNEAUX HORAIRES DANS UN ÉQUIPEMENT SPORTIF

*Monsieur O, élève de cours de Tai Chi Chuan, regrette les difficultés auxquelles il est confronté pour pratiquer son activité. En effet, l'association dans laquelle il est inscrit ne peut utiliser régulièrement les plages horaires qui lui sont réservées dans un gymnase municipal en raison de fermetures imprévues. Six cours ont ainsi été annulés depuis le début de l'année. Les élèves ont parfois été prévenus de l'indisponibilité du gymnase, et donc de la suppression du cours, trente minutes seulement avant le début de la séance.*

*Ces contraintes perturbent l'activité de l'association et provoquent même le départ de certains élèves. Or, les projets de cette structure non subventionnée (formation d'assistants bénévoles, stages annuels de formation à l'étranger) sont exclusivement financés par les cotisations des adhérents. Cette situation freine le développement de l'association : régulièrement médaillée dans les compétitions nationales, elle a décidé de ne pas participer aux épreuves organisées en 2009, faute de préparation suffisante. C'est donc plus largement sa pérennité qui se trouve menacée.*

*Après enquête, il s'avère que la plupart des annulations de cours résulte de la fermeture du gymnase pendant les congés scolaires, période de très faible fréquentation des centres sportifs. Cependant, pour permettre aux associations qui maintiennent leur activité de dispenser leurs cours, des créneaux sont attribués dans les gymnases restant ouverts. La Médiatrice informe donc Monsieur O que le président de son association peut adresser sa demande à la direction de la jeunesse et des sports (DJS) de la Ville de Paris, qui accorde les places disponibles après avis du Maire d'arrondissement.*

*Par ailleurs, le gymnase dans lequel l'intéressé pratique son activité sportive est particulièrement adapté à la tenue de manifestations ponctuelles telles que fêtes de quartier, forums ou compétitions. Les autres annulations en sont la conséquence. Dans ces cas, si la DJS s'efforce de prévenir le plus tôt possible l'association de l'indisponibilité de l'équipement, certains événements, parfois programmés trop tardivement, ne le permettent pas. Pour cette raison, elle recourt à l'affichage à l'entrée de l'établissement. Aussi, à l'initiative de la Médiatrice, des solutions de remplacement sont proposées dans deux autres salles de l'arrondissement pour permettre la poursuite des cours et un nouveau créneau supplémentaire est accordé à l'association dans un second gymnase.*

## CULTURE ET PATRIMOINE



Acteur principal de la politique culturelle de la municipalité, la direction des affaires culturelles (DAC) de la Ville de Paris dispose d'un budget de plus de 200 millions d'euros par an. Parmi ses missions, figurent :

- le développement des pratiques culturelles et de l'éducation artistique ;
- le soutien à la création et à la diffusion artistique et culturelle ;
- la préservation, l'entretien et la valorisation du patrimoine et de la mémoire.

L'action culturelle de Paris, si elle intéresse tout particulièrement les Parisiens, revêt également un caractère national et international, eu égard aux 28 millions de visiteurs français et étrangers recensés chaque année.

Ainsi, en 2008, 1,5 millions de noctambules ont participé à la Nuit blanche, 3 millions d'entrées ont été comptabilisées dans les musées municipaux (en augmentation de 33% par rapport à l'année précédente) et 147 000 personnes ont participé aux activités organisées dans le cadre d'ateliers. C'est dire si les attentes du public dans ce domaine sont fortes et suscitent parfois des réclamations d'usagers mécontents.

### LA DIFFUSION CULTURELLE

Paris participe à la diffusion culturelle à la fois par ses équipements propres mais aussi grâce au financement de structures indépendantes. Leurs usagers peuvent faire appel à la Médiatrice.



### ECHANGE DE BILLETS DE CINÉMA AU FORUM DES IMAGES

*Monsieur B a acheté d'avance plusieurs tickets pour l'accès aux séances de cinéma du Forum des Images, géré par une association. A la fermeture de l'équipement pour travaux, il détenait encore huit billets non utilisés.*

*La direction lui avait, à l'époque, assuré que les billets seraient toujours valables à la réouverture de l'établissement. Cependant, lorsqu'il s'est adressé à l'accueil du Forum lors de sa réouverture, Monsieur B n'a pas reçu confirmation de cette information. Il a donc demandé par courrier le remplacement de ses anciens tickets par des billets équivalents. Il n'a pas obtenu de réponse.*

*Alertée par la Médiatrice, l'association regrette le malentendu survenu avec Monsieur B et confirme la possibilité d'échanger les huit billets achetés avant la fermeture de l'établissement contre huit nouvelles entrées. La Médiatrice invite donc l'intéressé à prendre directement contact avec la chargée des relations avec le public du Forum pour effectuer ce changement.*

Cette année, grâce à l'installation d'un nouveau système informatique, le service en ligne offert aux usagers des bibliothèques a évolué : prolongement de prêts, réservation de documents ou encore proposition d'achats d'ouvrages...



### UN SYSTÈME INFORMATIQUE EN RODAGE

Mademoiselle W rencontre des difficultés avec une bibliothèque municipale qui lui conteste la restitution de deux livres empruntés.

A la demande de la Médiatrice de la Ville, une recherche des deux ouvrages est effectuée. Les agents de la bibliothèque constatent alors qu'ils ont été effectivement restitués. La Médiatrice en informe Mademoiselle W et lui précise que ce désagrément résulte d'un dysfonctionnement du système informatique, renouvelé récemment.



### PRÉSERVER LE PATRIMOINE

Outre les plus de 1 800 monuments classés, la capitale protège également 465 parcs et jardins ainsi que 100 hectares de cimetières.

### DÉMÉNAGEMENT D'UN COURS DE SCULPTURE

Un élève d'un cours de sculpture/modelage de l'atelier Beaux Arts de la Ville de Paris se plaint du déménagement de son cours. Après une visite sur place, l'élève estime le nouveau site inadapté à cette activité : selon lui, le manque d'espace (une salle de 30 m<sup>2</sup> uniquement) ne permet ni d'accueillir l'ensemble des élèves, ni d'installer tout le matériel nécessaire à la pratique de cette discipline. Par ailleurs, l'établissement ne disposerait d'aucune salle pour des travaux sur des sculptures de grandes tailles.

La Médiatrice l'informe que la totalité des surfaces consacrées au cours n'est pas immédiatement disponible ; une seconde salle, prévue à cet effet, nécessite la pose d'un revêtement spécifique pour protéger le sol. Cet aménagement une fois terminé, les élèves disposeront d'une surface de travail quasiment identique à celle de leur ancien atelier, dans des conditions plus adaptées : le four de leur ancien atelier, inutilisé depuis des années, sera remis en service sur le nouveau site. Pour les sculptures de grande taille, des salles supplémentaires, réservées habituellement à d'autres cours, seront proposées aux élèves.

### UN SECTEUR RÉGLEMENTÉ

Monsieur S, domicilié à Paris, acquiert une concession dans le secteur romantique du cimetière du Père Lachaise pour y inhumer son épouse.

Lorsque Monsieur S souhaite faire édifier un monument en granit ; sa requête est déboutée par les services des cimetières parisiens au motif que ce matériau est interdit par l'Architecte des Bâtiments de France dans ce secteur protégé. Il lui est suggéré d'envisager un monument en marbre blanc ou en pierre calcaire, voire un aménagement paysager ou bien encore un changement d'emplacement dans une division moins réglementée.

Aucune de ces alternatives ne lui convenant, il sollicite une médiation avec le conservateur du cimetière pour une construction moins onéreuse en granit rugueux. Il s'avère néanmoins qu'après enquête, le service des cimetières parisiens a bien respecté les textes en vigueur. La Médiatrice ne peut donc que constater l'échec du recours en médiation.

### RÉAMÉNAGEMENT D'UN JARDIN PRIVÉ

Monsieur G décide de réaménager le petit jardin privatif attenant à son logement. Il est sommé par la Ville d'arrêter les travaux. Il s'avère que la parcelle dont fait partie sa propriété est classée comme "espace vert protégé" au plan local d'urbanisme (PLU) de Paris. L'intéressé s'étant uniquement soucie d'obtenir l'autorisation du syndic de la copropriété, se retrouve donc devant l'obligation de déposer un dossier de demande préalable auprès de la direction de l'urbanisme (DU), en régularisation de la situation.

Après décision négative sur cette demande, il fait appel à la Médiatrice. Il s'avère que le refus repose sur le manque de clarté des documents transmis. Dans ces conditions, une réunion est organisée à la DU, en présence de l'Architecte des Bâtiments de France, celui-ci devant in fine donner son avis sur le dossier. Il est convenu de modifications importantes sur la nature et l'agencement des végétaux et des surfaces minérales afin que le jardin s'intègre davantage aux autres jardins existants sur la parcelle. Tenant compte de ces propositions, Monsieur G dépose un nouveau projet qui est finalement accepté.

la lucarne



Le règlement des bibliothèques et médiathèques municipales ne tolère aucun retard dans la restitution des ouvrages afin de garantir leur rotation et l'accès des abonnés à l'ensemble du fonds documentaire.

## Tout le monde peut se tromper... même vous !

Ayant oublié en province les ouvrages empruntés dans une bibliothèque parisienne, Madame G n'a pu les restituer que bien après l'échéance et une amende lui a été réclamée. Elle demande à la Médiatrice d'intervenir pour annuler l'amende et faire débloquer sa carte. De plus, elle exige le remboursement des frais occasionnés par l'acheminement des ouvrages par la Poste.

La Médiatrice rejette sa demande et lui rappelle le règlement des bibliothèques et médiathèques municipales selon lequel aucun retard dans la restitution des ouvrages n'est accepté ; ceci afin de garantir leur rotation et l'accès des abonnés à l'ensemble du fonds documentaire.



Outre les plus de 1 800 monuments classés, la capitale protège également 465 parcs et jardins ainsi que 100 hectares de cimetières.



## CADRE DE VIE



**A** Paris comme dans toute agglomération, les attentes et besoins des usagers en matière de cadre de vie ont nécessairement des répercussions directes sur les projets d'aménagement et l'implantation des équipements publics. Un enjeu d'autant plus primordial que le cadre de vie englobe des problématiques importantes comme les déplacements, la pollution ou les risques sur la santé.

En matière d'entretien des rues, le baromètre 2008 de la propreté a souligné que 65% des personnes interrogées étaient satisfaites de la propreté de leur quartier ; 85% le sont des actions menées par la Ville dans ce domaine. Ces résultats ne les empêchent pas d'avoir des attentes et les premières, spontanément exprimées, concernent la propreté des trottoirs.

"Une ville propre, partout, en permanence", tel est le credo de la Ville de Paris. Pour y parvenir, les services de la propreté sont appelés à se moderniser et à renouveler leurs pratiques. Pour autant, cette adaptation du service public ne doit

pas être source de nuisances pour les Parisiens. A titre d'exemple, citons les opérations coordonnées de nettoyage approfondi, actions de proximité destinées à sensibiliser les riverains sur la propreté de leur quartier en les invitant à respecter quelques règles de civilité.

Autre sujet de préoccupation majeur pour les Parisiens : les antennes relais de téléphonie mobile. Leur impact sur l'environnement et la santé publique implique une mobilisation permanente des services de la Ville pour encadrer et contrôler leur développement dans la capitale. La prise en compte de ces inquiétudes doit permettre de concilier le respect des précautions sanitaires avec le souci de faire de Paris une ville à la pointe des nouvelles technologies...

...Et des nouveaux modes de déplacements. L'émergence de nombreux forums de discussion sur Internet consacrés au service Vélib' montre à quel point les Parisiens se sont approprié ce dispositif.

Depuis son lancement en juillet 2007, ce sont plus de 60 millions de locations qui ont été enregistrées, signe de son succès incontestable. De son côté, la Médiatrice poursuit le dialogue engagé avec la SOMUPI (société des mobiliers urbains pour la publicité et l'information), filiale du groupe JC DECAUX et gestionnaire du service, pour l'adapter davantage aux attentes des usagers.

### DES ACTIONS DE PROXIMITÉ A DEVELOPPER

Afin de maintenir Paris propre, il est indispensable que les usagers participent à l'effort de propreté et soient les alliés des 5 000 agents chargés au quotidien de collecter les déchets et d'assurer le nettoyage des rues de la capitale. A ce titre, l'objectif de la campagne Propreté 2009 était de rappeler que la propreté de la ville dépend en premier lieu du comportement de chacun.

C'est également à travers des animations de proximité que la Ville a, cette année, davantage sensibilisé les Parisiens à ces problématiques. La Médiatrice, pour sa part, a été amenée à recommander ce type d'initiatives à même d'encourager les actions citoyennes.



### UN QUARTIER PEUT ÊTRE PROPRE ET LE RESTER !

*En dépit de ses signalements auprès des services techniques de la propreté, Monsieur G constate depuis plusieurs mois déjà l'absence de nettoyage de l'impasse où il réside. Ce Parisien, qui règle chaque année sa taxe de balayage, estime pourtant que le manque d'entretien rend cette voie privée ouverte à la circulation particulièrement glissante et dangereuse.*

*Saisie de cette affaire via l'une de ses représentantes, la Médiatrice apprend finalement que l'entretien de cette artère est rendu difficile non seulement du fait de l'état très détérioré de la chaussée mais également en raison de la présence sur la voie publique de pierres et de conteneurs non remisés. Pour autant, la demande légitime de Monsieur G doit être prise en considération rapidement, ne serait-ce que pour éviter un éventuel accident dans lequel la responsabilité de la Ville pourrait être engagée.*

*En réponse à ses démarches, le service local de la propreté procède à une opération coordonnée de nettoyage approfondi de cette impasse, en menant une campagne d'information et de sensibilisation auprès des riverains afin que le niveau de propreté atteint soit bien respecté. La Médiatrice est également informée que cette voie sera désormais balayée chaque semaine.*

Préoccupés par la qualité de leur cadre de vie, plus vigilants aussi, les usagers n'hésitent pas à agir en médiation lorsqu'ils estiment, par exemple, subir des désagréments au quotidien en raison des horaires de passages des véhicules de collecte des déchets dans leur quartier. En l'occurrence, réactivité et dialogue s'avèrent nécessaires pour résoudre ces différends et, plus largement, pour concilier les intérêts divers, voire contradictoires, des habitants.



### CONCILIER PROPRETÉ DES RUES ET TRANQUILLITÉ DES RIVERAINS

*Une Parisienne constate que sa rue est nettoyée tous les matins vers 6h15 par un véhicule de la direction de la propreté et de l'eau (DPE) assez bruyant (107 décibels selon ses mesures) et alerte la Médiatrice sur les nuisances sonores provoquées.*

*La Médiatrice lui précise que l'entretien de la voirie parisienne est soumis à des impératifs de sécurité, de circulation et de priorité. De ce fait, les opérations de nettoyage ne doivent pas gêner la circulation des piétons aux heures de grande fréquentation. Par exemple, ces travaux doivent être achevés avant 8 heures aux abords des établissements scolaires. Le passage des engins dans les rues ne peut donc être décalé pour cette raison.*

*La DPE reconnaît toutefois que le respect de cette obligation est source de gênes pour les habitants car à l'heure où les véhicules commencent leur rotation, le bruit ambiant est relativement faible, ce qui accentue la nuisance produite par leur passage.*

*Aussi, pour limiter les nuisances sonores subies par les riverains, la DPE s'efforce de varier les itinéraires à chaque opération et privilégie le choix d'un matériel moins bruyant à chaque renouvellement de son matériel.*



A Paris, 5 000 agents sont chargés au quotidien de collecter les déchets et d'assurer la propreté des rues de la capitale.



### LES ANTENNES RELAIS : UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE DES PARISIENS

La multiplication des antennes relais de téléphonie mobile dans le paysage urbain (2 143 émetteurs recensés à Paris au 1<sup>er</sup> janvier 2008) suscite chez les Parisiens de plus en plus d'interrogations quant aux répercussions des ondes électromagnétiques sur leur environnement et leur santé. Dès 2003, la Ville de Paris s'est saisie de ces préoccupations en signant, avec les trois principaux opérateurs (Orange, SFR, Bouygues Télécom), une charte de bonne conduite, renouvelée tous les deux ans, afin d'encadrer le développement de cette nouvelle technologie sur le territoire parisien.

Les objectifs fixés par les signataires sont les suivants :

- garantir un niveau d'exposition des habitants aux champs électromagnétiques inférieur à 2 volts par mètre (V/m) sur 24 heures ;
- s'assurer d'une bonne intégration paysagère des antennes ;
- informer en toute transparence les Parisiens du déploiement du réseau et des résultats des mesures des champs d'exposition.

La Ville a saisi l'occasion de la dernière renégociation de la charte, au second semestre 2009, pour mettre en place une conférence des citoyens "Ondes électromagnétiques, santé et société", chargée de donner son avis sur le déploiement et l'usage des technologies hertziennes. A l'issue d'une formation sur les questions scientifiques, sanitaires et technologiques, le panel, composé de 13 Parisiens, a auditionné des experts et des professionnels du secteur pendant trois mois avant de rendre ses conclusions.

Dans le cadre de ses dix recommandations, la conférence plaide pour une application stricte du principe de précaution. Elle préconise notamment :

- l'abaissement du seuil maximal d'exposition aux ondes électromagnétiques à 0,6 V/m ;
- la création d'une agence municipale de contrôle pour mesurer en continu le niveau d'émission ;
- le regroupement des émetteurs des 3 opérateurs sur un support unique ;
- le recours privilégié aux connections filaires dans les équipements municipaux.

C'est sur la base de ces propositions que la nouvelle charte de bonne conduite doit être signée entre la Ville et les opérateurs partenaires au cours de l'année 2010.

### UNE IMPLANTATION CONTESTÉE

*Un Parisien appelle l'attention de la Médiatrice sur les nuisances occasionnées par les antennes de téléphonie mobile installées à proximité de son immeuble. Dans une pétition restée sans réponse, les riverains se sont plaints de problèmes de santé et ont demandé le démontage de cette installation. En effet, les mesures de champs électromagnétiques réalisées depuis 2007 dans plusieurs appartements ont fait apparaître un niveau moyen d'exposition supérieur au seuil fixé par la charte.*

*Dans le cadre de ses démarches, la Médiatrice informe l'intéressé que la commission de concertation prévue par la charte a demandé à l'opérateur de procéder au démontage de ces antennes, dès lors qu'un autre site éloigné de toute habitation sera opérationnel. L'opérateur engage aussitôt des recherches pour trouver un site de substitution.*

### MESURES DES CHAMPS D'EXPOSITION

*Monsieur S ne parvient pas à obtenir de sa mairie d'arrondissement les informations relatives aux aménagements apportés sur les antennes de téléphonie mobile installées sur le toit de son immeuble. La Médiatrice l'informe que le projet concerne le remplacement de trois antennes de première génération par des émetteurs plus performants ainsi que l'adaptation de l'armoire technique. Cependant, le changement d'armoire n'a pas été réalisé et aucune intervention n'a été effectuée sur l'équipement depuis 3 ans.*

*Pour dissiper les craintes de Monsieur S sur l'impact de ces installations, la Médiatrice lui précise également que des mesures des champs électromagnétiques peuvent être effectuées gratuitement à son domicile par un bureau de contrôle, accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC), sur demande au Service de l'Ecologie Urbaine de la Ville de Paris, par courrier, à l'adresse suivante :*

**Service de l'Ecologie Urbaine  
Parc de Bercy - Maison du Lac  
1, rue François Truffaut  
75012 PARIS**





**E**n 2008, 132 réclamations avaient été adressées à la Médiatrice par des utilisateurs du service Vélib', dont 69 sur le seul dernier trimestre. Cette tendance a été confirmée et même amplifiée tout au long de l'année 2009, 268 nouveaux recours ayant été enregistrés. Comme constaté l'année précédente, ces plaintes portent principalement sur l'encaissement total ou partiel de la caution de 150 euros, représentant 60% (taux) des dossiers traités.

Le dernier tiers des recours a trait à des aspects plus techniques (mauvaise répartition des cycles aux stations) et au manque de transparence dans la prise en compte et le traitement des réclamations écrites par le "Service Usagers Vélib'" de la SOMUPI.

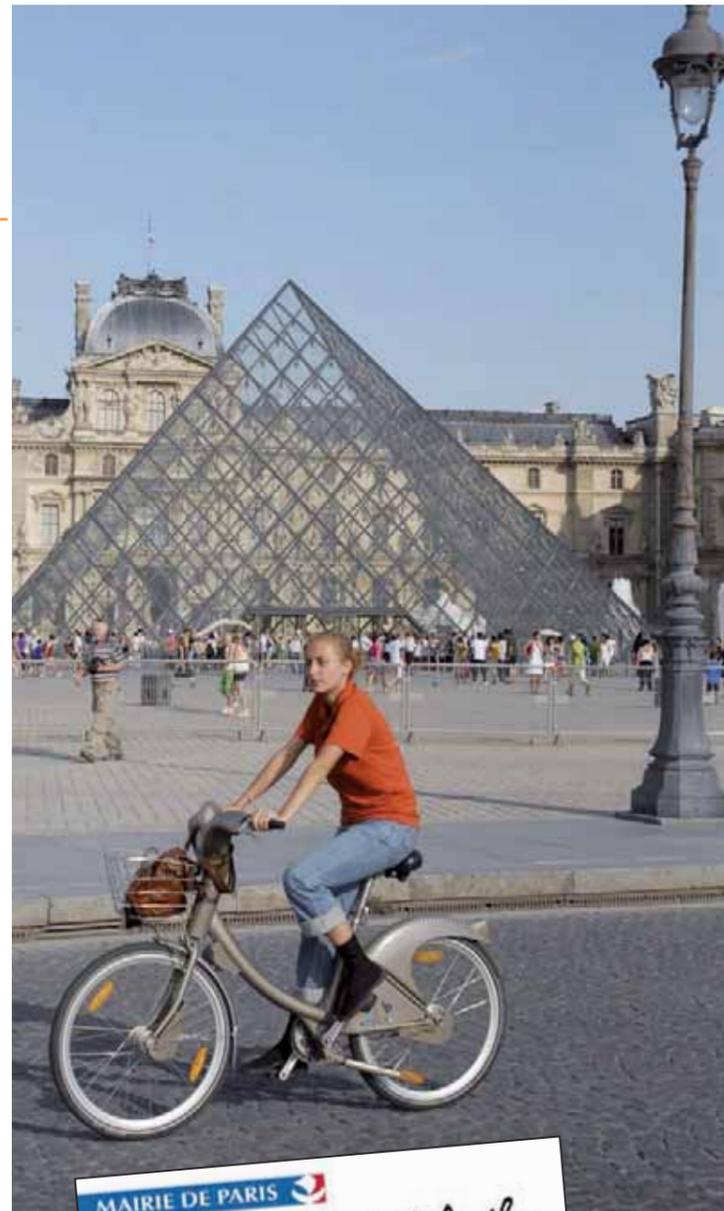
### DES PROGRÈS SUR LE PLAN TECHNIQUE

La Médiatrice a dès 2008 relayé auprès des services de la direction de la voirie et des déplacements (DVD) les principales difficultés rencontrées par les usagers dans l'utilisation quotidienne du service Vélib', en proposant certaines pistes d'amélioration.

En écho à ses recommandations, des mesures concrètes ont d'ores et déjà été mises en œuvre pour améliorer la régulation des vélos en station. Il s'agit d'un des problèmes les plus difficiles à résoudre puisque les besoins varient d'une semaine à l'autre ou encore entre les jours de semaine et le week-end, voire entre certaines heures d'une même journée.

Pour y remédier, la vague d'extensions des stations les plus sollicitées lancée depuis juin 2008 a permis certaines améliorations. L'exploitant a également procédé au renforcement des équipes de régulation en horaires nocturnes. Enfin, la Ville et la SOMUPI ont mis en place un système de bonus (+ 15 minutes gratuites) offert aux usagers remontant leur vélo d'une station "basse" à une station "haute".

Cette question de la régulation est étroitement liée à celle de la maintenance des cycles, dont l'usure est bien plus rapide que celle d'un vélo "lambda". En effet, outre leur exposition aux in-



tempéries, les Vélib' font fréquemment l'objet de dégradations de la part d'utilisateurs peu attentionnés - voire malveillants. C'est pourquoi, la SOMUPI a déployé cette année une nouvelle version de cycles, de conception plus robuste.

### UN EFFORT À POURSUIVRE DANS LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES

Outre ces améliorations techniques, la Médiatrice a souhaité que davantage d'efforts soient portés sur la relation à l'utilisateur ; l'objectif étant de "professionnaliser" le service de traitement des réclamations de la SOMUPI.

Dans le cadre de cette démarche qualité, il a par exemple été constaté, depuis le début de l'année 2009, que les réponses à l'utilisateur sont désormais plus adaptées et personnalisées, plus en rapport aux situations exposées. De même, un interlocuteur est désormais identifiable sur chaque courrier de réponse.

En sa qualité de gestionnaire d'un service public municipal, la SOMUPI s'efforce d'améliorer ses relations avec les usagers. La Médiatrice s'assure donc, pour chaque réclamation, que le prestataire procède systématiquement aux vérifications informatiques de rigueur.

Des dysfonctionnements techniques constatés au niveau des bornes peuvent, en effet, amener à imputer, à tort, à un utilisateur la non-restitution d'un vélo.

En analysant de plus près l'intégralité des plaintes traitées depuis juillet 2007 par la médiation municipale (387), d'autres axes de réflexion peuvent être dégagés pour assurer un meilleur service à l'utilisateur, comme notamment :

- le développement d'actions de communication pour inciter l'utilisateur à adopter les bons réflexes lors de la restitution du vélo en station. Ces campagnes pourraient ainsi permettre de limiter sensiblement le nombre de litiges ;
- la réduction des délais de réponse écrite aux usagers.

Avec l'extension du dispositif en proche banlieue, il est indispensable de poursuivre l'amélioration concrète du service de traitement des réclamations Vélib'.

### ANOMALIE TECHNIQUE

*Une Francilienne a signalé à la Médiatrice l'absence de traitement par la SOMUPI, depuis plusieurs mois, de sa demande de remboursement de son dépôt de garantie de 150 euros.*

*La requérante avait souscrit un abonnement à la journée. Toutefois, après avoir choisi un vélo en station, elle n'est jamais parvenue à le décrocher de sa borne et a dès lors abandonné l'idée d'utiliser un Vélib' durant cette journée. Après avoir constaté le prélèvement de son dépôt de garantie un mois plus tard, l'intéressée a immédiatement saisi le "Service Usagers Vélib'", qui lui a indiqué que le "vélo était considéré comme volé puisque n'ayant jamais été retrouvé".*

*La Médiatrice met en avant les obstacles rencontrés par cette utilisatrice pour louer ce vélo et insiste pour qu'une étude technique approfondie soit entreprise compte tenu des délais déjà écoulés. Cet examen révèle, au final, qu'une anomalie du système informatique l'a effectivement empêchée d'utiliser le Vélib'. Dans ces conditions et afin de régulariser sa situation, cette Francilienne est remboursée de l'intégralité de son dépôt de garantie.*



**VOL DE VÉLIB'**

Madame T emprunte un Vélib' pour se rendre à un entretien d'embauche. Sur place, elle attache le cycle avec l'antivol à la grille d'enceinte. A son retour, elle constate la disparition du vélo. La personne ayant dérobé le Vélib' est également retrouvée et arrêtée par les services de police.

La requérante informe le Service Usagers Vélib' du vol. Malgré sa démarche, le service prélève pourtant son dépôt de garantie de 150 euros. Madame T sollicite l'aide de la Médiatrice afin d'obtenir la restitution de l'intégralité de la somme prélevée.

Or, pour bénéficier d'un prélèvement de caution minorée en cas de vol de Vélib', l'utilisateur doit justifier que l'infraction a été commise avec détérioration de l'antivol ou avec violence.

Pour ce faire, il doit adresser au "Service Usagers Vélib'" les copies du dépôt de plainte, du ticket de location et la clé de l'antivol.

Une fois les documents transmis, la SOMUPI constate que l'incident entre bien dans le cadre défini par le contrat d'abonnement et adresse en conséquence à Madame T un chèque de 115 euros ; une pénalité de 35 euros restant à la charge de l'utilisateur, comme prévu par ce même contrat.

**VÉLIB' : ADOPTEZ LES BONS RÉFLEXES**

N'oubliez pas que le vélo emprunté reste sous votre responsabilité jusqu'à son verrouillage au point d'attache. Un vélo bien accroché est signalé après quelques secondes par 2 bips successifs et le passage au vert du voyant du point d'attache. Pour s'en assurer et disposer d'un justificatif, il suffit d'imprimer depuis la borne un reçu horodaté attestant d'une bonne restitution en station. Ce document constitue une preuve tangible en cas de contestation ultérieure.

Toujours en cas de désaccord sur la durée d'utilisation du vélo loué, l'article 3.2 des conditions générales d'accès et d'utilisation du service Vélib' prévoit que seules feront foi les données délivrées par le serveur informatique du service.

Vous rencontrez des difficultés pour restituer le vélo (le voyant lumineux de la borne reste rouge) :

- Contactez, sous 48 heures maximum, le centre d'appel au **01 30 79 79 30** pour signaler ce dysfonctionnement et clôturer votre course ;
- ou
- Identifiez-vous à la borne pour vous assurer que le vélo n'est plus en cours de location et, dans le cas contraire, pour déclarer l'anomalie en indiquant l'heure de restitution effective du vélo.

En cas de vol de Vélib', l'utilisateur doit justifier que l'infraction a été commise avec détérioration de l'antivol ou avec violence. Pour ce faire, il doit adresser au "Service Usagers Vélib'" les copies du dépôt de plainte, du ticket de location et la clé de l'antivol. Le prélèvement de caution susceptible d'être effectué sera alors minoré.

**HABITAT**

Depuis 2008, la Médiatrice a souhaité renforcer les liens entre son service et les différents bailleurs sociaux parisiens. Ainsi, elle a dans un premier temps tenu à rencontrer les dirigeants de ces structures et ces entretiens ont conduit les principaux bailleurs à nommer un correspondant chargé de suivre plus spécifiquement les réclamations de la Médiatrice, à l'image de ce qui existe déjà dans les services de la Ville.

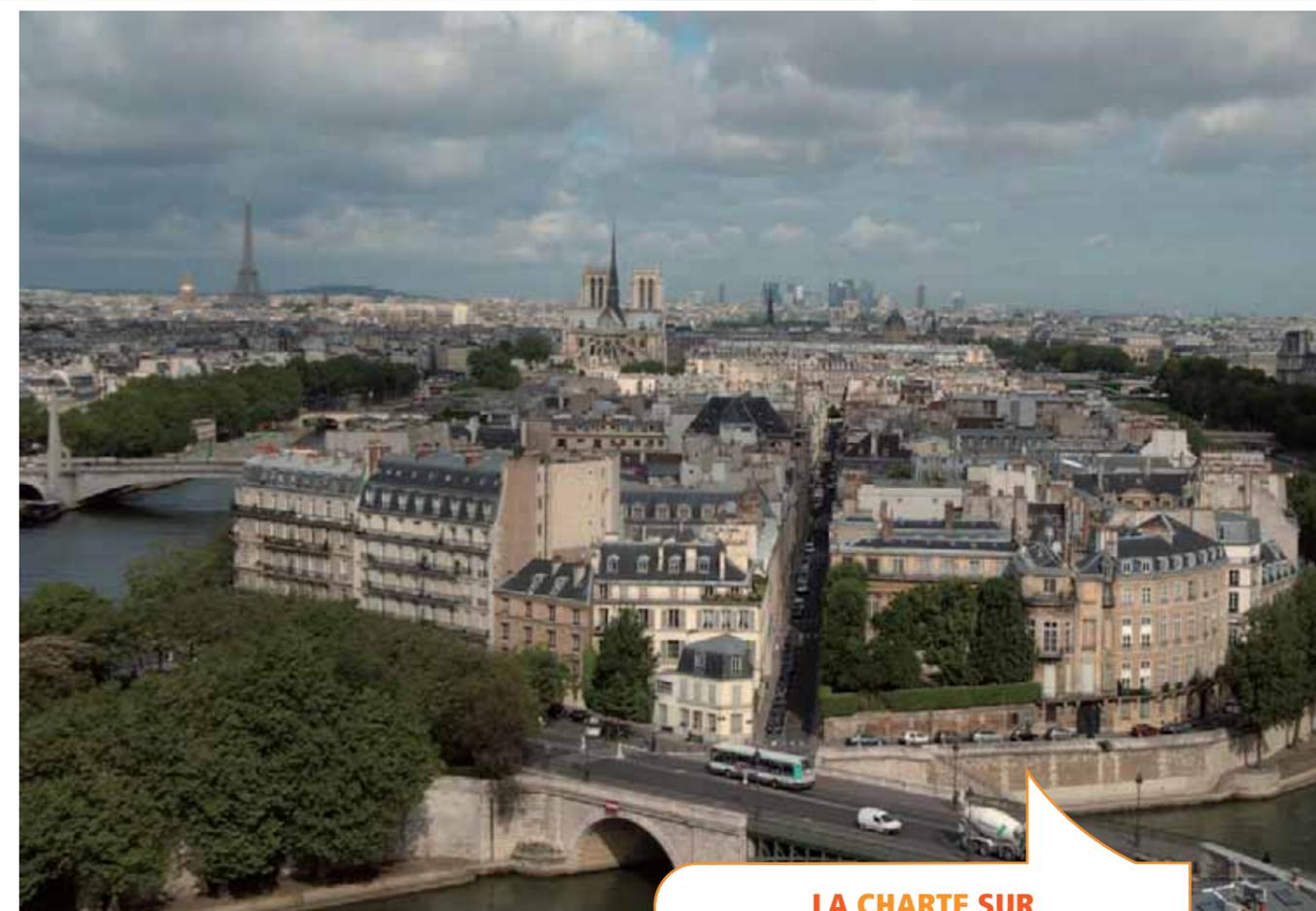
Elle a ensuite invité les correspondants à la rencontrer autour de son équipe lors de réunions semestrielles. Chacune de ces séances de travail est l'occasion de faire le point sur les dossiers en cours, sur les méthodes de travail et sur les perspectives d'amélioration du traitement des réclamations.

Lors de la dernière réunion avec les services de Paris Habitat-OPH, il a pu être abordé des sujets récurrents de recours en médiation tels que les troubles de voisinage, les dettes locatives, le surloyer (cf. Solidarités p. 37), etc.

**LA CHARTE SUR LES MUTATIONS INTERNES AU SEIN DU PARC SOCIAL**

Les principaux bailleurs, notamment Paris Habitat-OPH, la RIVP, la SIEMP et la SGIM ont mis en place des mesures pour traiter prioritairement les demandes des locataires de grands logements qui souhaitent emménager dans des logements plus petits et moins chers. L'objet de cette charte est de définir les modalités de mise en œuvre des dispositifs visant à accroître le nombre de mutations de logement au sein du parc social, et de déterminer les critères fondant l'examen des demandes de mutations.

Par cette charte, l'ensemble des bailleurs signataires s'engage à mettre en place une politique incitative en faveur des mutations de logement dans leur parc immobilier, afin de permettre une meilleure adéquation du logement à la situation familiale ou sociale du locataire. Seront notamment traitées en priorité les demandes de personnes mariées, vivant maritalement ou liées par un pacte civil de solidarité justifiant de violences au sein du couple ou entre les partenaires.



## Tout le monde peut se tromper... même nous !

*Madame T, locataire d'un logement de la RIVP, a appelé l'attention de la Médiatrice sur ses difficultés pour obtenir des réponses précises au sujet de son compte locataire. En effet, il n'est pas mentionné sur ses avis de loyer la prestation mensuelle Paris Logement, directement versée par le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) au bailleur. La régie souligne que cette prestation est une aide ponctuelle et non définitive. A ce titre, il appartient à Madame T de la déduire du montant du loyer indiqué sur ses avis d'échéances.*

*Or, en reprenant le dossier, la Médiatrice explique que la prestation dont bénéficie cette famille se trouve être directement perçue par les services du bailleur depuis près d'une année. Elle indique que cette aide est en fait attribuée pour une durée de 12 mois et renouvelable au même titre que les aides au logement allouées par la caisse d'allocations familiales (CAF) de Paris.*

*En outre, un avis d'échéance ou un appel de loyer doit indiquer le montant à payer par le locataire, soit : le loyer, le supplément de loyer de solidarité, les provisions pour les charges ainsi que le montant des aides qui viennent en déduction de sa mensualité. Dans ce cas, la prestation Paris Logement peut figurer sur les avis d'échéance au même titre que les versements d'allocation logement. Madame T a ainsi pu obtenir satisfaction.*

*Cette réclamation a incité la RIVP à modifier le contenu de ses avis d'échéance et à généraliser cette procédure d'information à l'ensemble de ses locataires.*

### TROUBLES DE JOUISSANCE

Lors de la signature du contrat de bail, le locataire s'engage à payer son loyer et à user paisiblement des lieux loués suivant la destination qui lui a été donnée par le contrat de location. Le bailleur s'engage en contrepartie à assurer la jouissance paisible du logement. Cette obligation est inhérente à sa seule qualité de bailleur, quel que soit son statut juridique (Cass. Civ. 3<sup>e</sup>, 30 novembre 1998).

Les troubles de voisinage, c'est-à-dire les litiges de toutes sortes entre voisins, constituent une atteinte à la jouissance paisible justifiant la résiliation du bail du fauteur de trouble ou mettant en jeu la responsabilité du bailleur appelé en garantie.



**Le locataire s'engage à payer son loyer et à user paisiblement des lieux loués... Le bailleur s'engage en contrepartie à assurer la jouissance paisible du logement.**



### UNE VOISINE TROP CHALEUREUSE

*Monsieur K est confronté, avec d'autres locataires, à des problèmes de sécurité du fait de Madame H, une voisine de l'immeuble. Après de vaines démarches auprès de son bailleur social, il sollicite l'intervention de la Médiatrice de la Ville de Paris.*

*L'appartement de ce Parisien est dégradé suite à un incendie, d'origine criminelle selon les expertises judiciaires, qui s'était déclenché dans l'appartement de sa voisine du dessous, Madame S, et pour lequel Madame H a été directement mise en cause. Toutefois, la plainte conjointe de Monsieur K et de Madame S n'a pas permis d'aboutir à la mise en examen de la suspecte.*

*Cependant, l'enquête des services de police établit que, depuis l'arrivée de Madame H dans l'immeuble, bon nombre de locataires se plaignent des nuisances qu'elle provoque. Les services de police sont intervenus à plusieurs reprises. Les occupants de l'immeuble indiquent qu'elle leur fait peur, qu'elle est violente et menaçante. Madame S a déjà déposé plusieurs plaintes.*

*En outre, Madame H est déjà connue des services de police pour son comportement violent et des mésententes de voisinage similaires qui se sont produites dans les immeubles qu'elle a pu occuper précédemment.*

*La Médiatrice a ainsi été informée que le bailleur social a engagé une procédure de résiliation judiciaire du bail à l'encontre de cette locataire et que la préfecture de police examinera avec diligence toute demande d'intervention engagée sur le fondement d'une procédure locative pour troubles de jouissance à l'encontre de cette locataire.*

Les juges apprécient le trouble de voisinage en appliquant le principe du "trouble excédant les inconvénients normaux de voisinage". Si la vie en collectivité génère certains désagréments, dès lors que ces derniers dépassent un certain seuil, il y aura nuisance. Le fait que l'auteur n'ait commis aucune faute au sens pénal ne l'exonère pas de sa responsabilité (Cass. civ. 2<sup>e</sup>, 24 avril 1989).



Cela vaut également lorsque le fauteur des nuisances souffre de troubles du comportement, voire de troubles psychiatriques qui, lorsqu'ils sont à l'origine des nuisances causées au voisinage, ne peuvent en constituer un fait justificatif (cour d'appel de Paris, 15 septembre 2005).

D'une manière générale, les juges restent attachés à la réalité et à la gravité des troubles allégués, leur cause - fût-elle psychique - étant indifférente.

### RELOGEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

En France, en moyenne une femme meurt tous les trois jours à la suite de violences conjugales. Selon l'enquête nationale sur les violences faites aux femmes réalisée en 2000, étude de référence en France métropolitaine, une femme sur dix déclare avoir été victime de violences conjugales pendant son existence.

La loi du 26 mai 2004 permet de demander en référé au juge aux affaires familiales de prononcer l'expulsion du conjoint violent avant même une procédure de divorce. Selon ce dispositif, la jouissance du logement familial est attribuée au conjoint qui n'est pas auteur des violences. Ces mesures ne s'appliquent néanmoins que dans un délai de trois mois à compter de l'engagement d'une requête en divorce ou en séparation de corps.

Avec la loi du 4 avril 2006 relative à la prévention et à la répression de la violence au sein du couple, ces mesures ont été élargies et étendues au concubin violent. Toutefois, toutes les situations n'ont pas encore été envisagées par le législateur. Une fois la décision prise de quitter le domicile commun pour échapper à toute violence, les difficultés ne sont pas résolues pour autant. C'est le cas lorsque la victime privilégie le départ du domicile.

Dans la majorité des cas et parce qu'elle n'a pas d'autres alternatives, elle part avec le minimum d'effets avec elle. Elle doit demander, d'où l'utilité d'une plainte pour faire constater les blessures et violences, l'autorisation de "partir du domicile commun", faute de quoi elle serait en tort. Très souvent les femmes n'osent pas dénoncer cette

violence de peur de représailles sur les enfants : elles se sentent souvent coupables et responsables de l'échec du couple et de la situation de violence. Elles ont aussi peur de se retrouver sans ressources, si elles ne sont pas indépendantes financièrement. Tous ces éléments font que cette situation perdure, malgré des prises en charge sociales et des démarches auprès des forces de l'ordre.

Pour celles qui ont eu la force de se protéger, commence alors un parcours long et difficile, parfois ponctué de remises en cause de la décision et des démarches entreprises qui, pour certaines d'entre elles, les conduisent à faire encore marche arrière.

Le relogement effectif n'est pas non plus l'étape la plus facile car les violences conjugales ne constituent pas systématiquement un critère de priorité lors de l'examen des demandes de relogement. Or, sans un logement autonome, les victimes ne peuvent pas aller vers la reconstruction d'une vie personnelle et familiale, faute de stabilité.

Ce relogement peut être retardé dans le cas de dettes locatives induites par les "violences économiques" exercées par le conjoint ou concubin afin de freiner l'accès de la victime à un nouveau logement (la durée moyenne de recherche d'un logement autonome en 2005 pour les femmes qui ont pu être relogées était de 8 mois).

La Médiatrice a ainsi eu, à plusieurs reprises, connaissance de difficultés rencontrées par certaines locataires du parc social pour lesquelles le bailleur n'accepte pas automatiquement de mettre fin à la clause de solidarité du bail initial. Dans ce cas, toujours co-titulaire du contrat de location, la victime peut très vite se voir réclamer les dettes locatives que pourrait éventuellement accumuler son ex-époux ou ex-compagnon.

Conclusion : ces femmes qui, dans la grande majorité des cas, s'assument financièrement et n'ont pas de dettes au moment du départ du domicile

conjugal, se retrouvent dans des situations souvent inextricables qui devront, tôt ou tard, être mieux prises en compte par les pouvoirs publics.

#### AU SERVICE DES VICTIMES : LA DÉSOLIDARISATION DU BAIL

*Madame W, locataire de la RIVP, a quitté le domicile conjugal pour fuir son compagnon violent. Relogée par la régie et ayant à acquitter, par ailleurs, un nouveau loyer, elle a demandé à ne plus être co-titulaire de l'ancien bail. Non seulement, le bailleur n'a jamais répondu à cette demande mais il l'a mise en demeure d'acquitter en partie la dette locative accumulée depuis son départ par son ex-compagnon et qu'elle ne peut honorer. La Médiatrice a alerté le bailleur sur cette situation dramatique.*

*Après avoir été sensibilisée sur cette situation, la RIVP a fait voter une délibération par son conseil d'administration le 12 février 2009 afin d'aider les personnes victimes de violences à être désolidarisées systématiquement des dettes de loyers intervenues après leur départ du domicile conjugal. Le récépissé du dépôt de plainte constitue la preuve à apporter pour bénéficier de cette mesure. Suivant cette même logique, Paris Habitat-OPH et la SAGECO ont adopté ce dispositif sur proposition de la Médiatrice.*

**Désolidarisation du bail : les délibérations adoptées en 2009 par les conseils d'administration de la RIVP, de Paris Habitat-OPH et la SAGECO déchargent de leurs obligations au paiement des loyers et des charges les victimes de violences conjugales attestées par un récépissé de dépôt de plainte.**



**Le supplément de loyer de solidarité (SLS), devenu obligatoire en 2006, concerne pour la seule année 2009 près de 4 500 locataires sur les 120 000 ménages logés dans le parc social parisien. Pour le 1er semestre 2009, cette mesure a permis de libérer près de 300 appartements.**

## SOLIDARITÉS



Avec près de 30% de son budget dédié à l'action sociale et aux solidarités, Paris se mobilise en faveur des personnes les plus fragiles et les plus démunies. Si les aides sociales facultatives représentent une part importante des moyens d'action de la collectivité dans ce domaine, d'autres dispositifs tout aussi essentiels ne sont toutefois pas à négliger.

Ainsi, pour faciliter la rotation dans le parc de logements sociaux au profit des familles à bas revenus, le législateur a autorisé les bailleurs à appliquer un supplément de loyer de solidarité (SLS) aux locataires dont les revenus ont augmenté de manière conséquente depuis leur entrée dans les lieux. Ce mécanisme, devenu obligatoire en 2006, concerne à Paris pour la seule année 2009 près de 4 500 locataires sur les 120 000 ménages logés dans le parc social. Pour le 1<sup>er</sup> semestre de cette même année, cette mesure a permis de libérer près de 300 appartements, de manière à les attribuer à des demandeurs de logements sociaux dont les ressources sont nettement plus faibles.

La Ville s'emploie également à améliorer ses services en direction des personnes âgées accueillies en établissement spécialisé et de leur famille, souvent éloignée. Si étendre et moderniser l'offre d'hébergement des personnes âgées dépendantes fait partie des priorités, le dialogue entre l'équipe de l'établissement et les familles est primordial pour préserver le lien avec leur parent.

L'accès de tous à l'éducation et à la formation constitue aussi l'un des objectifs majeurs de la municipalité. Quelques recours en médiation ont permis de mettre en avant certains aspects de la solidarité dont fait preuve la Ville en la matière.

### LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Les logements appartenant aux organismes d'habitations à loyer modéré (HLM) sont attribués en fonction d'un certain nombre de critères, dont le niveau des ressources du ménage. Par la suite, les locataires bénéficient du droit au maintien dans les lieux sous réserve notamment qu'ils s'acquittent de leurs loyers et qu'ils occupent "paisiblement" les lieux.

Ce droit, conjugué avec le faible taux de rotation des occupants du parc HLM (moins de 5% par an), empêche de nombreux ménages aux revenus modestes d'accéder au logement social. C'est pourquoi, le surloyer, prévu par la loi du 4 mars 1996, incite les locataires dont les revenus dépassent le plafond de ressources à quitter leur logement social au profit de ceux qui ont vocation à en bénéficier.

Depuis 2006, l'application du SLS est automatique dès lors que les revenus des locataires dépassent d'au moins 20% les plafonds de ressources pour l'attribution des logements, au lieu de 60% précédemment.

Pour disposer des informations nécessaires à l'application de cette mesure, le bailleur adresse tous les ans à ses locataires un questionnaire relatif aux ressources de l'ensemble des personnes vivant au foyer. Les intéressés doivent le retourner, accompagné de leur avis d'imposition. En cas d'absence de réponse, un rappel est adressé et, si la situation reste inchangée malgré la relance, le bailleur procède automatiquement à la facturation d'un SLS sur la base du dépassement maximal.



### REMBOURSEMENT DU SLS

Paris Habitat - OPH applique à Monsieur I un forfait mensuel de 288,60 euros au titre du SLS, qu'il conteste. Au cours de ses démarches, la Médiatrice constate que ce locataire ne reçoit plus depuis 3 ans le questionnaire d'information. Sa situation n'ayant pu être actualisée, l'office lui facture automatiquement le supplément sur la base du dépassement maximal du plafond de ressources.

Une vérification du calcul, effectuée par la Médiatrice, révèle alors que l'intéressé ne devrait pas être assujéti au SLS, ce que confirme ensuite l'office qui restitue les 12 439,40 euros perçus indûment depuis 3 ans.

Le décret du 21 août 2008 a fixé de nouvelles modalités de calcul entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009. Trois éléments sont nécessaires pour déterminer le montant facturé chaque mois par le bailleur en supplément du loyer :

- le supplément de loyer de référence (SLR), fixé par décret à 2,5 pour Paris et les communes limitrophes ;
  - le coefficient de dépassement du plafond de ressources (CDPR), établi par les bailleurs entre 0,27 et 14,90 en fonction du taux de dépassement ;
  - la surface habitable du logement.
- Le montant du surloyer réclamé correspond à la formule suivante : 2,5 x CDPR x surface habitable.

Depuis janvier 2010, le SLS est indexé sur l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL). Pour une meilleure information de leurs locataires, les bailleurs sociaux parisiens leur communiquent dès l'automne les barèmes appliqués l'année suivante. Ils profitent également de cette occasion pour leur rappeler le mode de calcul.

Par ailleurs, pour élargir le public concerné par le dispositif, l'arrêté du 29 mai 2009 abaisse de 10,3% les plafonds de ressources pour accéder au logement social.

### UN SLS TROP ÉLEVÉ ?

Les époux O, locataires de Paris Habitat - OPH depuis plus de 20 ans, contestent l'application d'un surloyer pour leur foyer. Après vérification du calcul, la Médiatrice constate que, si le niveau de revenus des époux O leur a permis d'accéder au logement social, ils dépassent désormais le plafond de ressources, fixé à 36 326 euros de revenus annuels pour un foyer composé de deux personnes. En effet, les époux O disposent de plus de 130 000 euros de revenus imposables par an.

L'office n'a donc commis aucune erreur en leur facturant chaque mois un SLS de 2 704 euros en plus du loyer.

Enfin, tout locataire dont les revenus ont baissé d'au moins 10% par rapport aux ressources figurant sur son dernier avis d'impôt, peut en informer le bailleur qui procédera immédiatement à la révision de la somme réclamée.

### UN BON ACCUEIL POUR NOS AÎNÉS

Paris compte de nombreux services pour répondre aux aspirations et aux besoins de nos aînés et de leurs familles.

Parmi toutes les structures d'accueil présentes dans la capitale, le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) met à la disposition des personnes qui ne peuvent plus vivre de manière autonome et qui souhaitent bénéficier de services collectifs adaptés à leur état de santé, 14 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

Ces structures accueillent des personnes âgées en perte d'autonomie physique et/ou psychique. Médicalisées, elles offrent les aides et les soins nécessaires dans le cadre d'un projet de vie personnalisé. Elles disposent également de services accueillant des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

### INFORMATION DES FAMILLES DES RÉSIDENTS

Compte tenu de son éloignement géographique, Monsieur T, installé à Venise, ne peut s'occuper quotidiennement de sa mère. Il a confié cette dernière à un EHPAD. Depuis l'entrée de celle-ci dans les lieux, Monsieur T s'informe régulièrement de l'évolution de l'état de santé et des activités quotidiennes de sa mère, grâce à une correspondance fréquente avec l'équipe de l'établissement.

Cependant Monsieur T déplore que, depuis quelque temps, ses remarques ne soient plus prises en compte, ce qui aurait pour conséquence une dégradation de la qualité des soins et de l'attention apportées à sa mère.

La Médiatrice informe celui-ci que depuis l'arrivée d'un autre directeur, un nouveau programme de prise en charge des résidents a été initié. Dans ce cadre, le personnel effectue un suivi régulier des résidents et prévient dorénavant les familles des événements les concernant. Dans la même optique, et afin d'éviter les changements fréquents de personnel soignant, seuls 10 employés de l'établissement se relaient au chevet de chaque résident.

Si plusieurs rapports et courriers précisant les activités auxquelles sa mère a participé sont régulièrement adressés à Monsieur T, la Médiatrice propose toutefois au directeur de l'établissement de le recevoir lors de sa prochaine visite à Paris. Au cours de cet entretien, réalisé quelques mois plus tard, Monsieur T a pu dialoguer avec l'ensemble des professionnels intervenant auprès de sa mère.

Pour recréer son environnement habituel, la personne accueillie est autorisée à apporter des objets familiaux. Si l'établissement doit porter une attention particulière aux biens placés sous sa garde, l'article 19 du règlement intérieur des EHPAD prévoit que l'administration n'est responsable que des sommes d'argent, titres, valeurs mobilières, et autres objets précieux déposés à l'établissement.

### DISPARITION D'EFFETS PERSONNELS

Madame R constate que certains vêtements de son père, résident d'un EHPAD, ont disparu. Elle demande l'indemnisation des effets non retrouvés, sans succès.

La Médiatrice précise à Madame R que de multiples causes peuvent être à l'origine de cet incident : lors de l'admission de son père, le traitement du linge était effectué directement par le personnel, par étage. Les lingeeries étant libres d'accès, certains résidents se servaient directement dans le linge en s'appropriant parfois par erreur les vêtements d'autres personnes. La disparition des vêtements peut donc résulter de cette situation, tout comme elle peut provenir d'un défaut d'étiquetage du linge. Or, la faute ne pouvant être imputée à l'établissement, le CASVP ne peut procéder à l'indemnisation des effets perdus.

Pour éviter que ce type d'incident ne se renouvelle, l'établissement s'est doté d'une équipe hôtelière, composée de trois personnes exclusivement chargées de l'entretien du linge. Cette nouvelle organisation permet de centraliser le traitement du linge et de porter une attention particulière à cette tâche : le personnel vérifie le marquage des vêtements et effectue désormais l'étiquetage s'il est défaillant. Il veille également au respect des températures de lavage et réalise des petits travaux de couture si nécessaire.

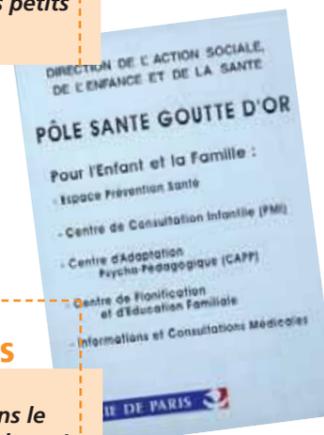
### D'AUTRES EXEMPLES DE SOLIDARITÉ...

### DES FRAIS D'INSCRIPTION AUX COURS MUNICIPAUX D'ADULTES PLUS ÉQUITABLES

Inscrite aux cours de dessin enseignés dans le cadre des cours municipaux d'adultes, Madame J voit ses frais d'inscription passer de 80 à 220 euros l'année suivante. Elle demande des explications sur cette hausse par l'intermédiaire du site [paris.fr](http://paris.fr) puis, sans réponse, fait appel à la Médiatrice, qui à l'issue de ses démarches, lui communique les informations suivantes : la Ville de Paris a engagé un travail d'harmonisation des tarifs. Ils sont désormais fixés en fonction du barème de formations établi par l'Education Nationale et révisés pour mieux s'adapter aux publics en difficultés, aux contenus pédagogiques et au niveau de spécialisation.

Ces frais baissent ainsi pour certaines formations et augmentent pour d'autres. Par ailleurs, cette nouvelle tarification intègre la fourniture de matériaux, la présence de professeurs hautement qualifiés et de modèles physiques. Pour ces raisons, les cours d'arts appliqués font l'objet d'une hausse de tarifs. En revanche, les cours d'alphabétisation, fréquentés majoritairement par des publics en grande difficulté, voient leurs frais d'inscription diminuer.

Parallèlement, la direction des affaires scolaires de la Ville de Paris (DASCO) poursuit son travail de refonte de l'offre de formations pour répondre davantage aux besoins des Parisiens. L'effort porte sur l'apprentissage des métiers à forte "employabilité". Les formations aux métiers d'arts appliqués prennent en compte pour leur part la place croissante des cours avec traitement numérique de l'image.





La scolarisation de tout enfant de nationalité étrangère, même "sans-papier" est obligatoire dès lors qu'il réside sur le territoire français. Ce principe de priorité de la scolarisation par rapport à toute autre considération juridique est établi.

## Tout le monde peut se tromper... même nous !

Le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) a rejeté, en 2008, la demande d'attribution de carte Émeraude (permettant la gratuité des transports parisiens) présentée par Madame F car le montant de son impôt sur le revenu de l'année précédente dépassait le plafond fixé par le Conseil de Paris. L'intéressée avait prolongé son activité d'enseignante au-delà de 65 ans pour bénéficier de sa retraite à taux plein.

Retraîtée depuis 2008, Madame F a vu ses ressources mensuelles diminuer, ce qui lui permettrait, en théorie, de prétendre à l'obtention de la carte. Cependant, la baisse de son niveau de revenus n'apparaîtra que sur son avis d'impôt 2008, établi au second semestre 2009. Sans attendre, Madame F souhaite obtenir la prise en compte de sa nouvelle situation fiscale pour obtenir ce titre de transport. Elle produit une attestation du Trésor public établie sur la base de sa pension de retraite. Sa requête est néanmoins rejetée.

La Médiatrice fait valoir, de son côté, que le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative n'arrête pas précisément la liste des pièces justificatives à produire. Par ailleurs, l'article 5 de ce même règlement évoque la prise en compte de l'ensemble des ressources personnelles en cas de changement de situation. Or, la diminution des ressources de Madame F du fait de sa mise à la retraite mériterait un réexamen de la décision pour la rendre plus proche de l'esprit du règlement municipal.

Sur proposition de la Médiatrice, les services sociaux acceptent de réétudier ses droits. Après avoir présenté un bulletin de pension de retraite récent et attesté par écrit ne percevoir aucun autre revenu en complément de sa retraite, Madame F obtient la carte Émeraude.

### SCOLARISATION D'UN ENFANT "SANS PAPIER"

Des parents étrangers ont confié à Madame H, membre de leur famille résidant en France, l'autorité parentale sur leur enfant en cas de décès, par acte homologué dans leur pays d'origine. A leur disparition, celle-ci recueille son neveu, entré sur le territoire français sans titre de séjour en cours de validité. Elle entreprend aussitôt les démarches en vue de régulariser cette situation et se rend à la mairie de son arrondissement pour inscrire l'enfant à l'école.

Son interlocuteur lui demande alors de présenter une copie du jugement d'adoption et refuse toute inscription en l'absence de ce justificatif.

La Médiatrice rappelle à la DASCO les dispositions du code de l'éducation, c'est-à-dire l'obligation d'instruction des enfants entre six et seize ans. La circulaire du 20 mars 2002 confirme également l'obligation de scolarisation de tout enfant de nationalité étrangère dès lors qu'il réside sur le territoire français. Ce principe de priorité de la scolarisation par rapport à toute autre considération juridique est établi. Il revient à la personne exerçant l'autorité parentale, même de fait, d'assurer l'instruction de l'enfant. La preuve que l'enfant est régulièrement confié à cette personne peut être effectuée par tout moyen (lettre des parents, notoriété publique...). La seule qualité de personne "responsable" suffit pour inscrire un enfant dans un établissement scolaire.

La démarche de la Médiatrice aboutit donc à l'inscription de l'enfant dans une école primaire de son arrondissement.



## Partie 3

Zoom sur...  
Le handicap à Paris

- INTRODUCTION
- ENQUÊTE DU CREDOC
- MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES (MDPH75)
- ACCÈS AU LOGEMENT
- ACCÈS AUX TRANSPORTS, AUX ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET CULTURELS
- ENFANCE
- AUTISME ET POLYHANDICAP
- RESSOURCES HUMAINES ET HANDICAP À LA VILLE DE PARIS



L'aide aux personnes handicapées s'est organisée en France, depuis des décennies, à l'initiative des personnes frappées par un handicap et de leurs familles, regroupées en association. L'action de la puissance publique (État et collectivités territoriales) dans ce secteur a été à la fois tardive et désordonnée. Il en résulte un enchevêtrement d'interventions et de compétences devenues, au fil des années, très difficilement déchiffrable.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées a répondu à un double objectif : affirmer la solidarité de la Nation à l'égard des personnes handicapées et rationaliser les actions en leur faveur.

A ce jour, un certain nombre de mesures prises pour compenser les effets du handicap demeurent de la compétence de l'État, notamment dans les domaines de la santé et de l'éducation. D'autres relèvent des collectivités territoriales, dont le rôle est clairement réaffirmé par la loi.

Ainsi, en 2009, Paris, à la fois ville et département, a consacré 244 millions d'euros en faveur des personnes en situation de handicap. Le tableau ci-joint met en lumière les principales orientations financières suivies dans le cadre du budget parisien.

Malgré ces engagements financiers, les personnes handicapées et leurs familles ont encore du mal à identifier clairement "qui fait quoi" du fait de la multiplicité des intervenants dans le champ du handicap, ceux qui relèvent de l'État, des collectivités territoriales, du secteur associatif... Pour mesurer les attentes et perceptions des Parisiens, nous avons demandé à un organisme extérieur à la Ville, le CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), de mener une enquête indépendante sur cette question (lire P. 43 et suivantes).

Le présent rapport a pour objectifs de mettre en lumière les progrès réalisés, les bonnes pratiques mises en œuvre à Paris, d'une part, et de relever certaines lacunes d'autre part. L'objectif final étant, comme le prévoit le statut de la Médiation parisienne, de proposer des voies d'amélioration du dispositif actuel.



## Lexique : principaux sigles utilisés

AAH	Allocation aux adultes handicapés
ACTP	Allocation compensatrice pour tierce personne
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AVP	Allocation Ville de Paris
CAF	Caisse d'allocations familiales
CASVP	Centre d'action sociale de la Ville de Paris
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
PCH	Prestation de compensation du handicap
PHPS	Paris handicap protection santé

## SYNTHÈSE L'enquête du CREDOC sur le handicap auprès de la population parisienne

À la demande de la Médiatrice de la Ville de Paris, le CREDOC a mené l'été dernier, une enquête auprès de la population parisienne sur la problématique du handicap.

- Plus de 400 Parisiens ont été interrogés afin de mesurer leur niveau de connaissance des dispositifs en faveur des personnes handicapées et de recueillir leur opinion ;
- 40 personnes vivant à Paris en situation de handicap et leur famille ont été sollicitées en face-à-face afin d'apprécier leur degré d'information et leur opinion sur les services dédiés.

### LES PARISIENS VALIDES : UNE MÉCONNAISSANCE DU HANDICAP, MAIS UNE SENSIBILITÉ QUI ÉVOLUE

Cette première partie porte sur les résultats de l'enquête quantitative auprès de 400 Parisiens, choisis selon un échantillon représentatif de la population parisienne.

#### Les Parisiens valides connaissent mal les aides et dispositifs pour les personnes en situation de handicap

De leur propre aveu, les Parisiens valides se considèrent peu informés sur les aides et dispositifs en faveur des personnes en situation de handicap. 71% déclarent ne pas être informés sur les aides et dispositifs nationaux en faveur de ce public et 68% sur ceux propres à la Ville de Paris.

#### Vous considérez-vous informés sur les aides et dispositifs qui existent pour les personnes handicapées ?

Sur les mécanismes d'aide au niveau national



Sur les aides propres à Paris

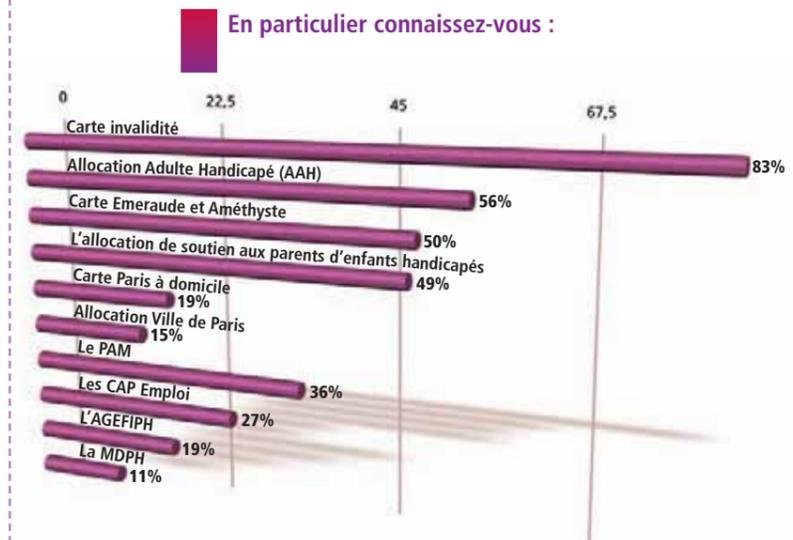


● Pas du tout ● Plutôt pas ● Plutôt ● Tout à fait

Les aides pour personnes en situation de handicap les plus connues sont la carte d'invalidité (83%) et l'Allocation Adulte Handicapé (56%). La première est un titre de reconnaissance donnant accès à certains droits, la seconde est un minimum social ; les deux interviennent à l'échelle nationale. Les aides de la Ville de Paris sont moins connues. 49% des Parisiens interrogés déclarent connaître l'allocation de soutien aux parents d'enfants handicapés. Seuls 19% connaissent la carte "Paris à domicile", qui améliore la prise en charge des services à domicile, et 15% l'allocation Ville de Paris, un complément de revenu.

Cette méconnaissance concerne également les organismes s'occupant du public handicapé. Seuls 11% des personnes interrogées déclarent connaître la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). 27% connaissent les structures CAP Emploi, qui soutiennent l'insertion professionnelle des personnes handicapées, et 19% l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH). Notons néanmoins que 36% connaissent le service Paris Accompagnement Mobilité (PAM).

Enfin, si l'obligation faite aux entreprises et aux administrations d'employer des travailleurs handicapés est connue par plus de neuf Parisiens sur dix, la nouvelle loi sur le handicap, datant de 2005, est méconnue. La moitié n'en a pas entendu parler.

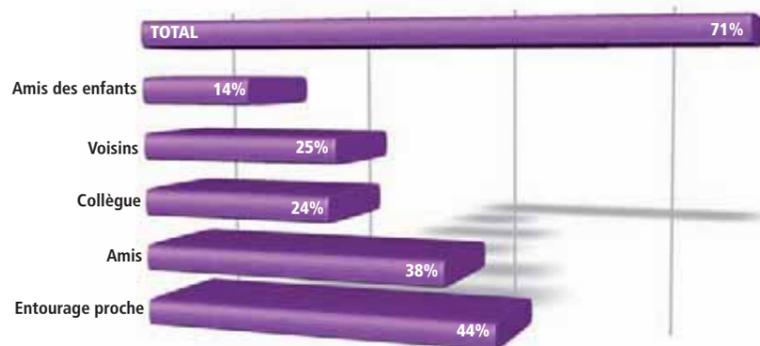


Source : CREDOC 2009.

Sept Parisiens sur dix côtoient ou ont côtoyé des personnes handicapées

71% des personnes interrogées déclarent connaître une personne handicapée dans leur entourage : amis, voisins, collègues ou amis de leurs enfants. 44% en côtoient dans leur entourage proche, 38% en comptent parmi leurs amis.

Connaissez-vous des personnes handicapées parmi les personnes suivantes ?



Remarque : si un membre de leur entourage ou eux-mêmes se trouvait confronté au handicap, huit Parisiens sur dix s'adresseraient d'abord à la mairie d'arrondissement pour s'informer sur les aides et services existants. Par ailleurs, la majorité utiliserait Internet, avant de téléphoner ou de se rendre sur place.

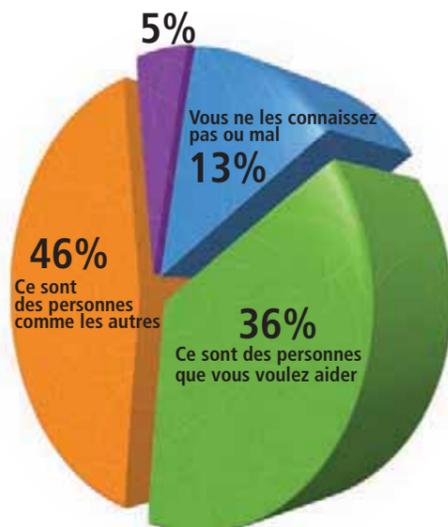
Le regard des personnes valides sur les personnes en situation de handicap est marqué par l'effacement de la différence. Si on les interroge sur la position adoptée le plus fréquemment, près de la moitié répondent les considérer avant tout comme des personnes comme les autres. Un peu plus du tiers adoptent un comportement plus compassionnel en déclarant vouloir avant tout les aider.

Source : CREDOC 2009.



Lorsque je vous parle de personnes en situation de handicap, quelle position adoptez-vous le plus facilement ?

Ce sont des personnes qui vous intimident ou vous mettent mal à l'aise



Les Parisiens perçoivent une évolution de la sensibilité des Français au sujet du handicap

Les trois-quarts des personnes interrogées estiment que la perception de la population générale sur les personnes en situation de handicap a évolué ces dernières années. Les deux tiers considèrent même que leur propre perception a évolué.

Avez-vous le sentiment que la perception de la population générale/votre perception sur la question du handicap a évolué ces dernières années ?

Population générale



Vous-même



Pas du tout Plutôt pas Plutôt Tout à fait

Cette évolution accompagne des efforts d'intégration sociale à l'égard des personnes handicapées : 60% des personnes interrogées considèrent que de plus en plus d'efforts sont faits pour intégrer les personnes handicapées à notre quotidien, au niveau national. Concernant Paris spécifiquement, cette proportion monte même à 73%. Ainsi, une grande majorité de Parisiens déclarent avoir remarqué des aménagements ou des dispositifs particuliers pour les personnes handicapées à Paris (82%). Les plus cités sont relatifs aux transports en commun. Les Parisiens soutiennent à 87% ces aménagements destinés à favoriser l'accessibilité des personnes handicapées dans leur ville.

Source : CREDOC 2009.



Diriez-vous que des efforts sont de plus en plus souvent faits pour intégrer les personnes handicapées à notre quotidien (à Paris/en France) ?

Sur les mécanismes d'aide au niveau national



Sur les aides propres à Paris



Pas du tout Plutôt pas Plutôt Tout à fait

LE HANDICAP AU QUOTIDIEN : UN ACCÈS DIFFICILE A L'INFORMATION ET AUX DROITS

Cette seconde partie porte sur les résultats de l'enquête qualitative auprès de quarante personnes vivant à Paris en situation de handicap (ainsi que de leur famille).

"L'entrée en handicap", de manière progressive ou brutale, plonge les personnes concernées et l'entourage dans un univers inconnu. Les personnes interrogées déclarent ne pas avoir été sensibilisées au handicap avant que celui-ci ne survienne. L'acceptation du handicap se révèle un parcours solitaire, où accompagnement et information font douloureusement défaut. Les personnes évoquent l'absence d'empathie et d'accompagnement du monde médical, le défaut d'information administrative quant aux ressources disponibles et l'isolement au quotidien.

Une information dispersée, peu accessible, impersonnelle

Les personnes en situation de handicap focalisent leur discours sur la difficulté d'accès à l'information. Celle-ci, disent-elles, est éparse, obtenue le plus souvent par le réseau amical ou associatif, par la rencontre dans des circonstances inattendues d'un professionnel "extraordinaire". Internet (blogs, forum...) apparaît comme un média très usité. Malgré l'absence de contact "direct", l'in-

formation en ligne semble plus personnalisée qu'un certain nombre de services administratifs, perçus comme déconnectés de la réalité de terrain, se contentant de fournir des listes ou adresses sans adéquation à la spécificité de la demande.

"Obtenir l'information ? Ce n'est pas l'obtenir mais l'arracher, comme tout d'ailleurs. On n'a jamais rien comme ça, ce serait trop facile. Et encore nous, on a la chance d'avoir un certain réseau personnel. Il n'y a rien d'organisé, comme un seul point d'information par exemple. Alors, on développe des stratégies : l'opiniâtreté. Le peu qu'on a, on le tient de rencontres improbables ou inattendues avec des personnes extraordinaires rencontrées à un moment. En fait, c'est une histoire de rencontres de hasard et de combat. La moindre information est une pépite."

### ➔ Un manque de sensibilisation à la réalité du handicap

Les personnes en situation de handicap ne souhaitent pas un surcroît de formation de leurs interlocuteurs mais une plus grande sensibilisation à la réalité du handicap. Il s'agit pour les professionnels en contact avec le public d'adopter une écoute plus empathique, sans a priori.

"Quand le handicap n'est pas visible, les gens, les administrations ne vous considèrent pas. Moi, je n'ai jamais reçu d'aide de travailleurs sociaux, qui n'ont jamais compris mon degré de souffrance. Pour preuve, quand j'ai demandé que mon fils aîné intègre l'école la plus proche, on m'a dit : "Mais enfin, Madame, celle qu'on vous propose n'est qu'à cinq minutes à vol d'oiseau", alors que je mets le double du temps d'une personne valide, et que le peu que je fais m'épuise. Et quand je pousse la poussette, je ne peux pas me servir de mes béquilles. Non vraiment, les gens ne se rendent pas compte. Il manque des personnes compétentes, formées ou sensibilisées au handicap. Il faut des personnes simplement à l'écoute, ouvertes à la différence. En fait, il faut juste quelqu'un qui vous écoute et vous tende la perche. Après, vous vous débrouillez."



"Le principal problème de l'administration est que les personnes ne sont pas formées. A défaut de formation, de l'humanité pourrait parfois suffire. Les administratifs n'ont pas conscience du concret de notre situation, de la réalité de notre quotidien. Ce n'est pas faute de remplir et remplir des dossiers où l'on est encore obligé de répéter son histoire, de se justifier. C'est humiliant à la longue."

### ➔ Le non recours aux droits et aux aides existantes

Un certain nombre de personnes handicapées connaissent mal les dispositifs dont elles pourraient bénéficier. Les aides légales, relevant de la MDPH, semblent néanmoins les plus sollicitées. Le manque chronique d'information constitue le principal motif de non recours. Un certain nombre de personnes n'ont pas accès à leurs droits parce qu'elles ne sont pas en possession des informations leur permettant de les faire valoir.

"L'allocation d'aide aux parents d'enfant handicapé, je n'en ai connu l'existence que l'année dernière, et je l'ai connue parce qu'on a eu trois enfants et qu'il y avait le Pass Paris famille, et après j'ai connu cette allocation. Et pourtant je ne suis pas la personne la plus abruti de Paris, mais je ne sais pas, l'information n'est pas venue jusqu'à moi."

"Pendant sept ans je ne savais pas que j'avais droit à une carte de transport parce que je suis handicapée. Je payais mes tickets alors que j'aurais pu faire au moins cette économie. Mais personne ne me l'avait dit et comme je ne peux pas lire les affiches, je ne pouvais pas m'en rendre compte toute seule."

Le caractère ressenti comme kafkaïen de l'administration est également un facteur important de non recours. Il s'agit de justifier "encore une fois" de son statut, de faire la preuve du handicap par la constitution de dossiers administratifs complexes en contact avec des personnes peu disponibles. De plus, demander une aide revient à reconnaître et accepter son handicap, sa défaillance, ce à quoi un nombre important de personnes se refuse, par déni ou par fierté. La notion d'assistance est vivement rejetée.

"Depuis qu'elle est toute petite (on nous dit) qu'il faut absolument qu'elle soit inscrite à la MDPH. Je crois qu'on ne se rend pas compte à quel point cette démarche est difficile. Moi j'ai mis deux ans à accepter qu'elle soit à 100%. Je voulais tout payer,

je refusais les aides. Après on comprend à quel point c'est important pour payer des frais qui petit à petit augmentent. Et finalement on se dit : "Attends, c'est un droit". J'y ai droit, alors je le demande et on ne vous simplifie pas la vie. On vous demande toujours d'écrire mais au bout d'un moment vous ne pouvez plus, par manque de temps, pas lassitude, à plein d'organismes qui nous renvoient les dossiers pour les renvoyer ailleurs. Evitez-nous ça au moins !"

"Moi, les aides je n'en ai jamais voulu. Encore aujourd'hui, j'aurais sans doute droit à des choses, mais bon. Il faudrait que je me renseigne mais je n'en ai pas envie. J'en ai certainement besoin. Notamment pour m'aider à la maison mais je me débrouille avec mes voisins, mes commerçants. Mais une fois, il n'y avait personne et je suis restée coincée dans mon lit sans pouvoir me lever pendant trois jours."



### ➔ Transports et accessibilité : un enjeu de socialisation

La socialisation passe par l'accessibilité aux lieux de vie, aux amis... Les Parisiens en situation de handicap soulignent les progrès accomplis ces dernières années dans les transports, notamment dans les bus parisiens : nombre croissant de lignes accessibles, sensibilisation des chauffeurs. Le Paris Accompagnement Mobilité (PAM) est évoqué comme une réponse pertinente au besoin de service personnalisé. En revanche, les personnes soulignent l'absence d'accessibilité du métro pour tout type de handicap. La plupart des personnes renoncent

à utiliser ce mode de transport, y compris sur les segments équipés d'ascenseurs en raison des pannes fréquentes.

"Les transports, j'ai noté une nette amélioration au niveau des bus. Pas du comportement des gens dedans. Ils ne veulent pas laisser la place prévue face à la porte. Mais les chauffeurs sont super. Toujours un accueil très sympathique, une aide que je ne demandais même pas, spontanée. Les services RATP ont dû recevoir une formation, je pense, mais en tout cas, c'est vraiment un plus. Pour la carte Emeraude, on m'a dit qu'il fallait que mon fils se déplace, alors que l'accessibilité est mauvaise et que la procuration est possible selon le règlement intérieur. Ils n'ont pas voulu instruire mon dossier."

"Les bus accessibles ça marche aussi, à force on les connaît. Avec Internet, on peut avoir l'information facilement sur les lignes de bus accessibles et il y en a de plus en plus, ça a bien évolué."

"La mairie de Paris a créé pas mal de choses ces derniers temps, notamment dans les transports, comme le PAM, ce sont des choses qui doivent coûter une fortune et il faut une véritable volonté politique pour les créer."

"Le PAM, c'est vraiment bien. Bon, le chauffeur n'est pas forcément formé à l'accompagnement de personnes handicapées, certains ne vous mettent pas très à l'aise, ils sont très froids, très distants.

Sinon, pour tous types de sortie, médecin, loisirs, c'est très bien. Il faut les prévenir un peu à l'avance c'est tout. Enfin, ça ne doit pas être très connu parce qu'à l'accueil de la MDPH, ils ne connaissent pas et il a fallu aller chercher le numéro dans les bureaux, pendant un long moment."

Le résultat intégral de l'enquête menée par le CREDOC à la demande de la Médiatrice de la Ville de Paris peut être consulté sur [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr)

## EN 2009, LA COLLECTIVITÉ PARISIENNE AURA DÉPENSÉ POUR LE HANDICAP (EN EUROS)

ACCUEIL EN ÉTABLISSEMENT ADAPTÉ	
Frais de séjour en établissement d'accueil et d'hébergement (internat)	103,3 millions
Création de structures supplémentaires : foyers d'hébergement, foyers de vie, foyers d'accueil médicalisé	2,7 millions (16 nouvelles places)
Accueil de jour : Services d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) et Centres d'Accueil de Jour (CAJ/CAJM)	13 millions dont 2 millions consacrés au financement de nouveaux SAVS (251 nouvelles places) et CAJ/CAJM (28 nouvelles places)
POLITIQUE DE COMPENSATION DU HANDICAP	
PCH : aides humaines, techniques, animalières, aménagements de locaux et véhicules...	26 millions
ACTP (Allocation compensatrice pour tierce personne)	22 millions
AIDES SOCIALES FACULTATIVES VERSÉES PAR LE CASVP (aides spécifiques à la collectivité parisienne)	
Total des aides versées en 2009	31 millions dont :
Allocation de soutien aux parents d'enfants handicapés	8,3 millions pour près de 5 000 bénéficiaires
AVP (Allocation Ville de Paris)	7,2 millions
Allocation Paris Logement Familles	5,2 millions pour plus de 3 500 ménages bénéficiaires
Carte Émeraude : permet l'accès gratuit aux transports en commun à Paris et sur l'ensemble du réseau RATP – SNCF (zones 1-2)	4,9 millions
FINANCEMENT DE LA MAISON DÉPARTEMENTALE DES PERSONNES HANDICAPÉES 75	
Participation de Paris au budget de la MDPH75	2,8 millions
Location du siège de la MDPH75. 69, rue de la Victoire à Paris 9 <sup>e</sup>	2 millions
Mise à disposition de personnels	1 million
SOUTIEN AU SECTEUR ASSOCIATIF	
Subventions de projets à caractère social	1,3 million
Subventions de projets scolaires et étudiants	300 000
Subventions de projets culturels	350 000
MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS DE PROXIMITÉ	
Mairies d'arrondissement	2,4 millions
Établissements scolaires	3 millions
Sections du CASVP	2,5 millions
Équipements sportifs	1,6 millions

- Sous certaines conditions et moyennant une participation financière déterminée en fonction de l'avis d'impôt sur le revenu, une autre carte, la carte Améthyste permet de voyager librement sur l'ensemble du réseau francilien (zones 1 à 8) -

VOUS ÊTES RECONNU :	VOUS POUVEZ PRÉTENDRE À* : (allocations versées chaque mois)	PRESTATION ATTRIBUÉE SUITE À UNE DÉCISION DE :	PRESTATION VERSÉE OU FOURNIE PAR :
<b>Adulte handicapé avec un taux d'incapacité supérieur à 80%**</b>	- Carte d'invalidité entraînant une demi part supplémentaire pour sa déclaration d'impôts.	- CDAPH	- MDPH
	- AAH à taux plein (sous conditions de ressources) : <b>681,63 euros</b> .	- CDAPH	- CAF
	- Carte de stationnement <i>personne handicapée</i> .	- CDAPH	- MDPH
	- PCH : accompagnement humain, aides logistiques, aménagements du logement, aides animalières... (sans condition de ressources).	- CDAPH	- Département
	- AVP : allocation différentielle entre une somme plafond fixée par le Conseil de Paris ( <b>726 euros</b> ) et les revenus mensuels du demandeur.	- CASVP	- CASVP
	- Paris Handicap Protection Santé (PHPS) : participation financière aux frais d'adhésion à une mutuelle ( <b>39 euros/mois</b> - sous conditions de ressources).	- CASVP	- CASVP
<b>Adulte handicapé avec un taux d'incapacité compris entre 50 et 79%***</b>	- Carte Émeraude : gratuité des transports en commun à Paris intramuros.	- CASVP	- CASVP
	- Carte de priorité si <i>station debout pénible</i> .	- CDAPH	- MDPH
	- AAH sous réserve d'être dans l'impossibilité de se procurer un emploi compte tenu de son handicap et ne pas avoir occupé d'emploi pendant un an à la date du dépôt de sa demande d'allocation (taux plein <b>681,63 euros</b> ).	- CDAPH	- CAF
	- Carte de stationnement en cas de difficultés de motricité.	- CDAPH	- MDPH
	- PCH : accompagnement humain, aides logistiques, aménagements du logement, aides animalières... (sans condition de ressources).	- CDAPH	- Département
	- AVP seulement si l'AAH est déjà attribuée au demandeur.	- CASVP	- CASVP
<b>Enfant handicapé avec un taux d'incapacité supérieur à 80%**</b>	- PHPS seulement si l'AAH est déjà attribuée au demandeur.	- CASVP	- CASVP
	- Carte Émeraude seulement si l'AAH est déjà attribuée au demandeur : gratuité des transports en commun à Paris intramuros.	- CASVP	- CASVP
	- Carte d'invalidité entraînant une demi part supplémentaire pour la déclaration de revenus de la famille.	- CDAPH	- MDPH
	- AEEH à taux plein ( <b>124,54 euros</b> ) + compléments éventuels en fonction de la nature et de la gravité du handicap.	- CDAPH	- CAF
	- Carte de stationnement <i>personne handicapée</i> .	- CDAPH	- MDPH
	- PCH enfant.	- CDAPH	- Département
<b>Enfant handicapé avec un taux d'incapacité compris entre 50 et 79%***</b>	- Allocation de soutien aux parents d'enfant(s) handicapé(s) ( <b>153 euros</b> ).	- CASVP	- CASVP
	- Paris Pass Familles (tarifs préférentiels pour l'accès aux équipements et services municipaux), Paris Logement Familles ( <b>122 euros</b> ), Paris Énergie Familles.	- CASVP	- CASVP
	- Carte de priorité si station debout pénible.	- CDAPH	- MDPH
	- AEEH si dispositif d'accompagnement décidé par la CDAPH (taux plein <b>124,54 euros</b> + compléments éventuels).	- CDAPH	- CAF
	- Carte de stationnement en cas de difficultés de motricité.	- CDAPH	- MDPH
	- PCH enfant.	- CDAPH	- Département
- Aides facultatives du CASVP si l'AEEH est déjà attribuée au demandeur.	- CASVP	- CASVP	

\* Ce tableau, non exhaustif, présente les principales aides et prestations auxquelles peuvent prétendre les personnes frappées de handicap selon leur taux d'incapacité. Les sommes sont exprimées en valeur nette.

\*\* Au moins 80% : troubles graves entraînant une entrave majeure dans la vie de la personne avec perte d'autonomie dans les actes quotidiens.

\*\*\* Entre 50 et 79% : troubles graves et gênes notables dans la vie de la personne. À noter que ces prestations ne sont pas attribuées pour les personnes dont le taux de handicap est compris entre 0 et 50%.

En principe l'AAH et la PCH ne sont plus attribuées à partir de 60 ans. À cet âge, les bénéficiaires basculent dans le régime de retraite pour inaptitude et celui de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). En revanche, l'attribution des cartes d'invalidité et de stationnement ne comporte pas de limite d'âge.

## LA MDPH DE PARIS



La loi du 11 février 2005 a institué dans chaque département une MDPH, lieu d'accueil, d'orientation, d'évaluation du handicap et d'instruction des demandes de prestations. A ce titre, elle assure les missions anciennement dévolues à la commission départementale d'éducation spécialisée (CDES) et la commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP).

La MDPH prend la forme d'un groupement d'intérêt public dont le Conseil général assure la tutelle administrative et financière. Elle regroupe dans chaque département des représentants de l'État, du Conseil général, des organismes de protection sociale et des associations de personnes handicapées représentatives.

La MDPH de Paris est présidée par Madame Véronique DUBARRY, adjointe au Maire chargée des personnes en situation de handicap. Ce guichet unique traite chaque année environ 35 000 dossiers adultes et 4 000 dossiers enfants, correspondant à 80 000 demandes de reconnaissance du handicap ou/et de prestations.

### UN LIEU D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

Dans chaque département, la MDPH est à la fois un lieu d'information, d'orientation, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille. Elle est aussi une instance dont les décisions permettent l'attribution d'aides financières. Elle dispose d'un accueil organisé autour de quatre pôles : accueils physique, téléphonique, postal et électronique. Pour la MDPH75, un service de 10 agents assure à lui seul l'accueil téléphonique et physique, avec une démarche adaptée pour certains handicaps (un interprète en langue des signes reçoit par exemple les personnes sourdes et malentendantes).

Au-delà des progrès incontestables réalisés par la mise en place de ces services, la Médiatrice a néanmoins pu constater que l'accueil, notamment téléphonique et physique, ne peut répondre complètement aux nombreuses demandes d'information et d'orientation des usagers. Cette situation résulte moins d'un dysfonctionnement que d'une insuffisance de moyens humains liés à des problèmes



**MDPH - 75 :**  
69, rue de la Victoire 75009 Paris  
☎ : 0 805 80 09 09

budgetaires. En particulier, l'État a une dette de 600 000 euros à l'égard de la MDPH75 au titre de son fonctionnement pour les années 2008 et 2009. Pour 2010, le déficit cumulé pourrait encore s'aggraver et atteindre un million d'euros.

Ce retard de paiement de l'État a forcément des répercussions sur la qualité du service rendu aux usagers. Ainsi, la MDPH a été contrainte de limiter ses horaires d'ouverture au public : l'établissement est désormais fermé tous les vendredis, l'accueil sur rendez-vous restant toutefois possible.

### POUR UN ACCUEIL PLUS EFFICACE

*Mademoiselle L a essayé en vain de joindre par téléphone la MDPH75 pour obtenir des précisions sur sa demande de reconnaissance de handicap, démarche nécessaire au versement de l'aide à laquelle son handicap lui ouvre droit. En réponse au signalement de la Médiatrice, cette structure a rappelé l'intéressée afin de lui fournir les informations demandées. Celle-ci a pu alors constituer son dossier puis l'adresser, pour instruction, aux services de la MDPH.*

*L'examen de cette réclamation souligne le problème plus général lié à l'accueil des personnes handicapées à Paris puisque la MDPH75 reçoit, en moyenne, plus de 300 appels téléphoniques par jour, auxquels s'ajoute l'accueil physique des usagers. Or, ses effectifs ne sont pas suffisants pour faire face à ce flux de plus en plus important. Une réflexion est actuellement menée sur ce sujet et plusieurs pistes sont envisagées par la MDPH75 pour surmonter cette difficulté, en particulier le renforcement de l'accueil téléphonique, effectivement en sous-capacité.*

### PROPOSITION N°1 :

#### Des relais d'information à développer

La MDPH75 étant confrontée à la saturation de ses services d'accueil, l'une des solutions consisterait à développer d'autres lieux d'information et d'accompagnement dans chaque arrondissement, grâce à un réseau plus large englobant notamment les services sociaux de la collectivité parisienne.

A ce titre, la Médiatrice recommande d'intégrer des pôles d'information relatifs à la prise en charge du handicap au sein des quinze Points Paris Émeraude (PPE). Ces espaces d'accueil et d'orientation, gérés notamment par le centre d'action sociale de la Ville de Paris, sont actuellement dédiés aux seules personnes âgées. Compléter l'offre de service de ces PPE permettrait, en amont, de mieux répondre à l'afflux des demandes ayant trait au handicap, ce qui faciliterait d'autant plus le travail d'instruction de la MDPH.

La réorganisation de l'accueil passe également par la création d'un site Internet spécifique à la MDPH75 ou, à tout le moins, d'un espace qui lui soit spécialement dédié sur [paris.fr](http://paris.fr). Pour joindre le service en ligne, il faut pour le moment passer par l'adresse suivante : [contact@mdph.paris.fr](mailto:contact@mdph.paris.fr).

### UN LIEU D'INSTRUCTION DES DEMANDES ET DE DECISION

Au sein de la MDPH, c'est la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) qui, pour chaque demande, reconnaît le handicap, fixe le taux d'incapacité, détermine l'orientation et attribue les prestations. Cette instance collégiale est composée pour moitié de représentants de l'État et du Département, et pour l'autre moitié de membres du secteur associatif et des organisations syndicales. La CDAPH se réunit une fois par semaine pour examiner les dossiers des adultes ; une séance par mois est consacrée à l'enfance.

Pour ce qui concerne la reconnaissance et le taux du handicap, la commission se prononce sur la base des rapports d'évaluation et des propositions du médecin-instructeur de la MDPH : c'est le taux d'incapacité qui détermine notamment si le de-

mandeur bénéficie ou non de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou, lorsque la demande concerne un enfant, de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). L'AAH vise à assurer à son bénéficiaire, sans ressources ou disposant de ressources modestes, un revenu minimum garanti. L'AEEH (allocation de base plus éventuellement ses compléments) est destinée, pour sa part, à soutenir financièrement les parents qui ont la charge d'un enfant handicapé. Ces deux aides ne relèvent pas de la municipalité car elles sont versées par la caisse d'allocations familiales.

**L'AAH vise à assurer à son bénéficiaire, sans ressources ou disposant de ressources modestes, un revenu minimum garanti. L'AEEH (allocation de base plus éventuellement ses compléments) est destinée, pour sa part, à soutenir financièrement les parents qui ont la charge d'un enfant handicapé. Ces deux aides sont versées par la CAF.**



A l'issue de cette première phase de l'instruction, une équipe pluridisciplinaire de la MDPH (médecin, psychologue, ergothérapeute, travailleur social...) est chargée d'élaborer le plan personnalisé de compensation du demandeur, qui va déterminer sa prestation de compensation du handicap (PCH). Celle-ci est versée et financée par le département.

Il s'agit de l'une des innovations majeures de la loi de 2005, qui impose désormais l'élaboration d'un projet de vie conçu par cette équipe en concertation avec le demandeur et sa famille : accompagnement humain, aides logistiques, aménagements du logement, aides animalières...

### PRESTATION DE COMPENSATION À DOMICILE

*Madame S, reconnue personne handicapée à la suite d'une maladie invalidante, bénéficie d'un accompagnement à son domicile, évalué à 8h30 quotidiennes. Celle-ci saisit la Médiatrice de son litige avec l'association qui emploie les auxiliaires de vie chargés de cet accompagnement. La famille de Madame S demande en effet que ces agents effectuent les tâches dévolues à l'entretien de la maison : ménage, lessive, repassage du linge de la famille, préparation des repas... Ce que les intervenants concernés refusent, avec l'aval de leur employeur.*

*La MDPH de Paris confirme que le plan de compensation du handicap de Madame S, approuvé par la CDAPH, indique bien que les auxiliaires de vie sont chargés d'apporter une aide directe à la personne dans les actes essentiels de sa vie courante. Il s'agit en l'occurrence de son entretien personnel (toilette, habillage, repas, soins médicaux...), de ses déplacements et de sa communication, laquelle nécessite l'utilisation d'un ordinateur. Ces auxiliaires n'ont donc pas vocation à effectuer des prestations qui peuvent, en revanche, être prises en charge par le CASVP dans le cadre de l'aide ménagère ou assurées par une employée de maison recrutée par la famille. La Médiatrice ne peut accéder à la demande de la requérante.*

### PRÉSENCE D'UNE AUXILIAIRE

*Madame P, reconnue personne handicapée à plus de 50% à la suite d'un accident, saisit la Médiatrice car son bailleur social refuse de lui attribuer un logement plus grand qui lui permettrait d'accueillir, la nuit, l'aide dont elle indique avoir besoin pour compenser son handicap. Elle communique, à cet effet, plusieurs certificats médicaux attestant que la présence de cet auxiliaire est nécessaire.*

*Après enquête menée par la Médiation parisienne, il s'avère que l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH75 a bien effectué, sur place, une évaluation des difficultés de Madame P, constatant qu'elle n'avait aucun besoin d'accompagnement dans la plupart des actes essentiels de la vie (toilette, habillage...), ni de surveillance particulière la nuit, ni même de soins constants ou quasi constants. La MDPH n'ayant pas estimé nécessaire de donner suite à la demande de l'intéressée concernant l'aide humaine, le bailleur n'est pas tenu de prendre en considération la demande de Madame P. La Médiatrice confirme donc la décision initiale.*

Compte tenu du nombre particulièrement élevé de demandes présentées lors de chaque commission (plus de 1 000 dossiers par séance), seuls les dossiers les plus complexes, choisis par l'équipe pluridisciplinaire, font l'objet d'une présentation détaillée en séance, d'un débat et d'un vote de la CDAPH. Rappelons à ce sujet, que les usagers ont la possibilité de venir présenter leur demande devant la commission, lors de son premier examen mais également en cas de contestation de la décision de la CDAPH.

## Pour plus d'informations La COMEX

Depuis la loi de 2005, les associations de personnes handicapées participent à la gestion administrative de la MDPH, en étant représentées au sein de sa commission exécutive (COMEX). Sont notamment membres de ce conseil d'administration l'UNAPEI\*, l'UNAFAM\*\* et l'APF\*\*\*.

Son rôle : vote du budget, gestion du fonds de compensation, évaluation du fonctionnement de la MDPH ; cette instance rend compte de son activité au président du Conseil général et au Conseil départemental consultatif des personnes handicapées (CDCPH) (cf. article L 146-4 de la loi du 11 février 2005). La représentation des associations au sein de la COMEX constitue une des innovations de la loi de 2005 en leur consacrant une place légitime dans la gestion collégiale de la MDPH.

\* Union nationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis.  
\*\* Union nationale des amis et familles de malades psychiques.  
\*\*\* Association des paralysés de France.

### DES RECOURS POSSIBLES

Les recours gracieux peuvent, en effet, être examinés en commission, en présence du demandeur s'il en fait la demande expresse, par écrit. L'avis de l'équipe pluridisciplinaire est alors "passé à la loupe" et donne lieu à davantage d'échanges entre le médecin qui pilote le dossier et les membres de la commission.

En cas de contestation, c'est donc ce type de recours amiables qu'il faut privilégier. Or, au travers des dossiers examinés, la Médiatrice a observé que les demandeurs déboutés ont encore trop tendance à saisir directement le tribunal du contentieux de l'incapacité ou le tribunal administratif de Paris pour faire valoir leur point de vue.

### RÉEXAMEN DU TAUX D'INCAPACITÉ ATTRIBUÉ A UN ENFANT

*Monsieur et Madame F ont initié une procédure judiciaire auprès du tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI) d'Île-de-France, à la suite de la décision de la CDAPH d'attribuer à leur enfant, polyhandicapé, âgé de deux ans et demi et atteint d'un trouble envahissant du développement (TED), un taux d'incapacité inférieur à 80%. Son état nécessite pourtant un accompagnement dans tous les actes de la vie courante et des soins importants. Ces parents estiment donc que cette décision est injuste. Ayant de plus dépassé le délai de recours gracieux indiqué par la MDPH, soit un mois à compter de la notification de la décision, ils se voient contraints de porter directement l'affaire devant les tribunaux.*

*Informés de l'intervention possible de la Médiatrice dans leur cas, ils la saisissent pour tenter de trouver une solution amiable, qui leur permettrait de renoncer à la procédure judiciaire dans laquelle ils sont engagés. La Médiatrice propose alors à la MDPH de réexaminer le dossier de l'enfant, sans attendre la décision du tribunal, pour éviter à cette famille une attente de plus d'une année, génératrice de coûts et de souffrances inutiles.*

*La MDPH procède donc à une nouvelle étude de la demande et la CDAPH, au vu des éléments communiqués, modifie sa proposition initiale et se prononce pour un taux d'incapacité supérieur à 80%, en conformité avec le handicap de l'enfant. Monsieur et Madame F renoncent alors à leur action en justice.*

La MDPH75 reçoit, en moyenne, plus de 300 appels téléphoniques par jour, auxquels s'ajoute l'accueil physique des usagers.

On le voit ici, l'insuffisance du délai pour exercer un recours amiable auprès de la CDAPH peut conduire les usagers à porter directement leur dossier devant la justice. Cette tendance a d'ailleurs comme effet d'augmenter le volume des affaires traitées par le tribunal administratif de Paris et le tribunal du contentieux de l'incapacité d'Île-de-France et d'allonger ainsi les délais de réponse.

## PROPOSITION N°2 : Améliorer l'information sur le recours gracieux

Dans le cadre de son enquête, la Médiatrice a donc recommandé à la MDPH75 de mentionner systématiquement et de manière plus lisible, sur chacune de ses notifications, les voies de recours gracieux ouvertes à l'usager. Il convient aussi d'indiquer que, pour pouvoir conserver en cas d'échec du recours gracieux, la possibilité d'un éventuel recours contentieux, celui-ci devra être introduit dans un délai de deux mois à compter de la notification de la réponse au recours gracieux.

C'est, plus largement, tout le dispositif des voies de recours amiables prévu par la loi du 11 février 2005, qui doit davantage être mis en œuvre par la MDPH75. Il s'agirait plus particulièrement de :

- procéder à la désignation d'une liste de personnes qualifiées chargées de proposer des mesures de conciliation, dont l'engagement suspend les délais de recours ;
- désigner une personne référente chargée de recevoir et d'orienter les réclamations individuelles des personnes handicapées ou de leurs représentants vers les autorités compétentes. En sa qualité de correspondant privilégié du Médiateur de la République et de la Médiatrice de la Ville de Paris au sein de la MDPH, cet agent faciliterait l'accès à la médiation institutionnelle en cas de litige.

La Médiatrice, qui dispose d'ores et déjà d'une interlocutrice à la MDPH, poursuivra le dialogue déjà engagé avec cette institution afin que ces missions spécifiques, prévues par la loi, soient pleinement assurées et une personne référente nommément désignée.



## LOGEMENT



La Médiatrice n'est pas compétente pour l'attribution d'un logement social. Elle a tenu néanmoins à faire un point sur l'accessibilité du parc social immobilier et les modalités d'attribution des logements aux personnes handicapées, en collaboration avec les bailleurs sociaux et les services de la direction du logement et de l'habitat (DLH) de la Ville de Paris.

Il faut savoir que 95% des demandeurs handicapés de logement social ne sollicitent pas nécessairement un logement adapté. En revanche, 22% des personnes relogées au titre de l'accord collectif départemental sont handicapées.

### ÉTAT DES LIEUX

En 2007, la DLH a demandé à l'ensemble des bailleurs sociaux de procéder à un diagnostic "accessibilité" sur leur patrimoine (220 000 logements au total). Il ressort de ce recensement que 20% des logements du parc social sont accessibles.

Une fois ce constat établi, la DLH a demandé à tous les bailleurs de désigner un référent handicap et de lui communiquer un programme pluriannuel afin d'améliorer la mise en accessibilité de leur patrimoine. Pour les aider à atteindre cet objectif, la Ville a mis en place un dispositif d'incitation fiscale par la déduction d'une partie de la taxe foncière sur les propriétés bâties.

Par ailleurs, les services du logement et de l'habitat de la Ville de Paris alertent systématiquement les bailleurs, lors de la réhabilitation de bâtiments anciens, sur les aménagements inaccessibles aux personnes handicapées. Citons par exemple :

- les bornes sur la chaussée, entravant la circulation de fauteuils roulants ;
- les digicodes à défilement devant les portes d'entrées, inadaptés aux malvoyants et placés trop haut pour les personnes en fauteuil roulant ;
- les portes de hall trop lourdes.

Pour sensibiliser davantage les bailleurs sociaux dans ce domaine, la DLH a initié des modules de formation à leur attention, en partenariat avec des associations pour personnes handicapées. Depuis 2007, la Ville de Paris demande à tous les bailleurs de distinguer l'accessibilité "fauteuil roulant"

20 % des logements du parc social parisien sont accessibles aux personnes handicapées.

de l'accessibilité "cannes". La DLH veille à ce que ces informations soient bien fournies pour chaque logement vacant. La fiche logement n'est transmise à la commission de désignation qu'une fois ces renseignements fournis.

Parallèlement, les services du logement invitent les personnes handicapées à la recherche d'un logement social à préciser lors de leur inscription :

- la nécessité d'une accessibilité du logement au fauteuil roulant ou aux personnes à mobilité réduite ;
- le souhait d'être logé en rez-de-chaussée, de disposer d'un ascenseur et/ou d'un parking.

Cependant, malgré ces avancées non négligeables, plusieurs demandeurs de logement ont signalé à la Médiatrice l'inadaptation des logements qui leur sont proposés par les bailleurs sociaux au handicap dont ils sont atteints.

### DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT INADAPTÉES

*Monsieur G, se déplaçant en fauteuil roulant, saisit la Médiatrice car depuis quatre ans, il n'a pu donner suite à six propositions de logement adressées par différents bailleurs sociaux parisiens ; ces six logements s'étant révélés inaccessibles lors des visites des lieux : logement situé à l'étage dans un immeuble sans ascenseur, ascenseur s'arrêtant à l'étage du dessous du logement proposé, marches d'escalier avant l'ascenseur, ascenseur trop étroit.*

*Plus récemment, une septième proposition lui a été présentée mais le logement proposé, certes accessible, n'est pas adapté au handicap de Monsieur G : les dimensions du couloir, de la salle d'eau et des sanitaires ne permettent pas à une personne en fauteuil roulant de s'y déplacer.*

*Pour ce cas, il est constaté que Monsieur G a été désigné pour ce logement par la commission de désignation de son arrondissement et que la fiche transmise par le bailleur portait la mention "accessible Cannes". Par conséquent, l'erreur commise ne relève pas de l'unique responsabilité de la commission d'attribution du bailleur, mais aussi de celle de la commission de désignation de l'arrondissement.*

*Par la suite, la Médiatrice demande à examiner la "fiche logement" type qu'utilise chaque bailleur social pour signaler les appartements disponibles. Elle note que le manque d'homogénéité de ces fiches peut être source d'erreur. La DLH l'informe que cette uniformisation est en cours. Notons, enfin, que ce constat est à l'origine des démarches et de la concertation engagées par la Médiatrice et détaillées en p. 56.*

*A la suite de ce signalement, Monsieur G fait l'objet d'une huitième proposition de logement, un F2 accessible et adapté ; ce qui lui permet de signer son bail rapidement.*

Les commissions de désignation d'arrondissement, contrairement à la commission centrale, ne disposent pas des dossiers des demandeurs et par conséquent des informations dans leur intégralité : elles ne reçoivent qu'une synthèse établie sur la base du fichier informatique enregistrant les demandes.

Pour remédier à cette situation, la DLH a prévu la mise en place d'un logiciel de gestion électronique des documents pour l'ensemble des demandeurs de logement. Ce projet, déjà reporté pour des raisons budgétaires, permettra de mettre les documents disponibles à la disposition de l'ensemble des commissions de désignation.

La Ville de Paris a signé cette année avec les principaux bailleurs parisiens une charte sur les mutations internes au sein du parc social afin de permettre une meilleure adéquation du logement à la situation familiale ou sociale du locataire, dans laquelle l'inadaptation du logement au handicap figure parmi les critères de priorité.



## L'ADAPTATION DES LOGEMENTS AVEC L'APPUI DU PACT 75

Les personnes atteintes d'un handicap évolutif peuvent avoir besoin d'un réaménagement régulier de leur logement. Des règles sont cependant à observer pour aboutir aux adaptations nécessaires.

*Monsieur M, locataire avec son épouse d'un appartement géré par Paris Habitat, alerte la Médiatrice sur l'inadaptation du logement à l'aggravation du handicap de celle-ci.*

*Le bailleur confirme à la Médiatrice qu'aucun refus n'est formulé concernant des travaux d'aménagement du logement. Cependant, l'office ne peut faire procéder aux travaux qu'après consultation d'un ergothérapeute, seul habilité à prescrire les aménagements intérieurs à réaliser.*

*Compte tenu des faibles ressources de cette famille, la Médiatrice l'invite à faire appel au PACT Paris. Cette association travaille en coordination avec les services médico-sociaux de la Ville dans une mission de maintien à domicile des personnes âgées et handicapées.*

*En l'espèce, le PACT Paris est intervenu dans la prise en charge de la consultation de l'ergothérapeute ainsi que dans le financement des travaux prévus par le spécialiste. Le bailleur a fait procéder aux aménagements dans le mois qui a suivi l'avis du professionnel (aménagement de la salle d'eau, pose de barres d'appui, remplacement des revêtements de sol pour faciliter les déplacements en fauteuil roulant).*

Le PACT 75 apporte aux locataires comme aux propriétaires un service complet pour les aider dans leurs démarches :

- accueil et analyse de la demande ;
- conseils sur les travaux à entreprendre ;
- présentation d'entreprises qualifiées ;
- recherche de financements adaptés (prêts et subventions) ;
- constitution et suivi du dossier.

**Pour toute information complémentaire, contactez le PACT 75 aux coordonnées suivantes :**  
29, rue Tronchet – Paris 8<sup>e</sup>  
Tél. : 01 42 66 35 96 / Fax : 01 49 24 93 87  
Mail : [info@pactedeparis.asso.fr](mailto:info@pactedeparis.asso.fr)

Le PACT 75 reçoit sur rendez-vous du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, et le vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h.

Des demandeurs de logement ont signalé à la Médiatrice l'inadaptation au handicap dont ils sont atteints, des logements qui leur sont proposés par les bailleurs sociaux.

### UNE CONCERTATION ENGAGÉE PAR LA MÉDIATRICE

La Médiatrice a rencontré les services de la DLH et les principaux bailleurs sociaux parisiens pour les engager à harmoniser leur politique en matière de handicap. Ce chantier est en cours de réalisation.

Parallèlement, la Médiatrice a alerté les maires d'arrondissements afin que les informations relatives aux caractéristiques du logement fournies par les bailleurs et à la situation du candidat soient bien prises en compte par la commission "logement" de leur arrondissement lors de la désignation des candidats et qu'ils exercent à ce sujet la plus grande vigilance.

A cette occasion, elle a invité les maires d'arrondissements à lui faire part de leurs observations et, éventuellement, de leurs propositions sur ce sujet.

Leurs réponses une fois collectées, la Médiatrice adressera, début 2010, à Monsieur Jean-Yves MANO, adjoint au Maire de Paris chargé du logement, et à la direction du logement et de l'habitat de la Ville de Paris ses recommandations dans le but d'aboutir à une proposition de réforme.



## ACCESSIBILITÉ AUX TRANSPORTS EN COMMUN



La loi du 11 février 2005 a réaffirmé le principe d'une accessibilité généralisée dans tous les lieux publics, y compris l'accès aux transports, quel que soit le type de handicap. Cette loi fixe aussi des obligations de résultat : d'ici à février 2015, l'ensemble des services de transport public (à l'exception du métro et du réseau SNCF) devra être accessible. C'est au syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), qui gère les transports publics franciliens, de veiller au respect de cette échéance et c'est en tant que membre de cette autorité que la Ville de Paris participe à ce projet.

### PARIS, BON ÉLÈVE ?

La Ville de Paris a élaboré en 2001 son schéma directeur d'accessibilité à la voirie parisienne. De nombreux travaux de mise en accessibilité ont été entrepris par la direction de la voirie et des déplacements (DVD), notamment au niveau des passages piétons (feux sonores, abaissements de bordures, bandes podotactiles, bandes de guidage), du mobilier urbain (suppression des bornes et chaînes) et pour adapter les trottoirs aux planchers des bus.

L'effort se poursuit : pour l'année 2008, ce sont 370 abaissements de trottoirs réalisés au niveau des passages pour piétons ou encore 147 places

de stationnement GIG-GIC qui ont été créées. A l'horizon 2010, la Ville de Paris sera dotée d'un plan de mise en accessibilité (PMA) de la voirie et des espaces publics. Ce plan a pour objet de préciser les conditions et délais de réalisation des aménagements et mesures visant à rendre la voirie et les espaces publics accessibles.

Parmi les derniers aménagements importants, citons :  
- l'accessibilité complète du tramway T3 aux personnes utilisatrices de fauteuils roulants (UFR). Son prolongement jusqu'à la porte de la Chapelle bénéficiera des mêmes facilités ;  
- l'adaptation du service Vélib' aux besoins de ses utilisateurs : une vidéo "mode d'emploi" en langue des signes est disponible sur son site Internet.

### SUR LE RÉSEAU RATP

Pour accompagner la mise en accessibilité du réseau de bus, la Ville réalise des travaux visant à aménager l'espace public au niveau des arrêts de bus : rehaussement des trottoirs, aménagement des stations, meilleure signalétique.

Si le réseau métropolitain n'est pas à strictement parler de la compétence de la Ville, celle-ci est cependant consultée par la RATP au sujet de l'amé-

115 gares sont d'ores et déjà accessibles ou financées pour être accessibles aux personnes handicapées. D'ici à 2018, 143 gares restent à aménager pour un coût total de 1,5 milliard d'euros (études et travaux). L'objectif est donc de rendre 258 gares du réseau ferré francilien accessibles, représentant plus de 90 % du trafic.

nagement des stations, du choix du matériel roulant et de l'extension des lignes.

Quelques exemples : dans Paris intra-muros, 41 lignes de bus sur 60 sont actuellement accessibles aux UFR ainsi que 3 traverses (service de transport de proximité dans des quartiers peu ou mal desservis). A Paris : la traverse Bièvre-Montsouris (13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup>), la traverse Ney-Flandre (18<sup>e</sup> et 19<sup>e</sup>) et la traverse Charonne (20<sup>e</sup>). Il est prévu pour la fin de l'année 2009 l'accessibilité totale du réseau parisien des autobus ainsi que la mise aux normes des stations. Pour ce faire, 95% des bus seront équipés de plancher bas.

Parallèlement, la Ville de Paris a entrepris d'importants travaux pour permettre le cheminement des personnes handicapées en aménageant les trottoirs et en adaptant les stations de bus pour la mise en accessibilité des lignes. Peu de temps après ces travaux, la RATP a été amenée à changer son matériel roulant et à déplacer à nouveau des points d'arrêt (81 sur 2 164) ; cela a donc entraîné de nouveaux travaux de mises aux normes pour la Ville de Paris. Toutefois, ces travaux n'ont donné lieu à aucune dépense supplémentaire pour la Ville de Paris compte tenu des compensations financières versées par l'État dans le cadre de ses dotations.

En raison de l'ancienneté du métro parisien, créer un ascenseur pour desservir les stations relève, dans un grand nombre de cas, de la prouesse technique. Seule la ligne 14, la dernière née, offre une accessibilité totale aux utilisateurs de fauteuil roulants (UFR) grâce à l'équipement d'ascenseurs dans toutes les stations. Signalons, toutefois, les efforts engagés pour installer des ascenseurs sur les lignes 1, 2, 6, 12 et 13, lorsque cela s'avère possible.

Le métro se révèle donc toujours un moyen de transport inadapté, non seulement aux personnes souffrant d'un handicap mais également aux personnes à mobilité réduite comme certaines per-



sonnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants (y compris en poussette) ou encore les personnes transportant des bagages lourds.

52 des 67 gares RER A et B (lignes exploitées conjointement par la SNCF et la RATP) sont accessibles grâce à la mise en place, par les agents de la RATP, de passerelles mobiles. A la fin de l'année 2009, 6 gares supplémentaires du RER auront été mises aux normes. D'ici 2012, l'accessibilité devrait être totale, à l'exception de la gare Nanterre Université.

Au titre du schéma directeur d'accessibilité (SDA), le STIF a confié à la RATP une étude portant sur l'accessibilité des zones d'interconnexions (métro, bus, RER, tramway, Transilien). Dès février 2008, des orientations ont été définies. Les résultats de cette étude sont attendus pour la fin du premier trimestre 2010.

### SUR LE RÉSEAU SNCF (RER ET TRANSILIEN)

Si l'accessibilité du réseau ferré francilien aux UFR n'est pas assujettie au délai de 10 ans imposé par la loi de 2005, à ce jour, 115 gares sont d'ores et déjà accessibles ou financées pour être accessibles.



D'ici à 2018, 143 gares restent à aménager pour un coût total de 1,5 milliard d'euros (études et travaux). L'objectif est donc de rendre 258 gares du réseau ferré francilien accessibles, représentant plus de 90% du trafic. Les aménagements figurant dans la programmation de mise en accessibilité des gares d'Île-de-France assurent un accès complet des personnes à mobilité réduite de la voirie (abords de la gare) jusqu'à bord des trains.

### LE SERVICE PARIS ACCESSIBILITÉ MOBILITÉ (PAM 75)

Le PAM 75 est un service de transport individuel destiné aux personnes handicapées qui sont dans l'incapacité d'emprunter les transports en commun ou pour lesquelles cela représente une pénibilité excessive. Ce service, emprunté en grand nombre par les personnes handicapées moteurs, se révèle également très utile pour les personnes atteintes d'autisme, de handicaps psychiques lourds ou de la maladie d'Alzheimer qui ne peuvent se déplacer seules.

Un réseau de transport départemental PAM Île-de-France adapté aux besoins des personnes handicapées s'est progressivement développé. Six départements disposent de ce service et un septième devrait voir le jour dans les Hauts de Seine début 2010.

Le service PAM 75 est disponible 7 jours/7, 364 jours par an (excepté le 1<sup>er</sup> mai) de 6h à minuit. 290 000 trajets ont été effectués en 2009 contre seulement 140 000 en 2004, illustrant le succès rencontré par ce dispositif. Le PAM 75 constitue certes une avancée dans l'accompagnement du handicap, ce que les intéressés relèvent. Néanmoins, la participation financière qui leur est demandée correspond à 14% du coût réel du service (les 86% étant cofinancés par la collectivité parisienne, le STIF et la Région). Il est à noter que, dans le département du Val-de-Marne, l'effort financier consenti par la collectivité est nettement plus conséquent car, à titre d'exemple, la course à l'intérieur du département coûte le prix d'un ticket de métro (1,60 euro). En revanche, pour le PAM 75, ce même type de course

est facturé 3,50 euros en heure creuse et 6 euros en heure pleine dans Paris intra-muros, ce qui représente 13 euros pour un aller-retour. Pour beaucoup, ce coût est tout à fait excessif.

D'autres problèmes sont signalés par des utilisateurs du service, tels que certaines difficultés concernant les prises de rendez-vous téléphoniques.



#### NE VOIS-TU RIEN VENIR ?

*Madame H a réservé un véhicule PAM 75 pour l'accompagner à l'aéroport. Vingt minutes après l'heure de réservation, aucun chauffeur ne s'est encore présenté à son domicile. Elle a donc contacté le standard du PAM 75 et son interlocuteur lui a assuré de l'arrivée prochaine du chauffeur. Le véhicule commandé n'est cependant jamais venu la chercher. Elle a quitté de ce fait son logement en taxi, à l'heure à laquelle elle devait se présenter à l'aéroport.*

*L'intéressée réserve de nouveau les services du PAM 75 pour son retour de voyage. Son vol prend malheureusement du retard (plus d'une heure sur l'horaire prévu). A son arrivée au point de rendez-vous, Madame H déplore l'absence de véhicule PAM. Elle contacte le standard qui lui précise que le chauffeur est parti après avoir cherché à la joindre plusieurs fois sans succès. Cette Parisienne rentre donc chez elle en taxi et s'acquitte d'une facture de 38,70 euros. Les services du PAM 75 lui prélèvent dans le même temps la somme de 8 euros correspondant au trajet non effectué.*

*La société pour la mobilité à Paris (SOMAP) informe la Médiatrice de son erreur concernant la 1<sup>ère</sup> réservation : le télé-conseiller avait en effet réservé un chauffeur pour un homonyme, lui-même usager du service. La société présente donc ses excuses à Madame H et lui crédite les 8 euros facturés sur son "compte mobilité".*

*Concernant la seconde réservation, le chauffeur s'est bien présenté à l'aéroport à l'heure fixée pour la prise en charge. Le conducteur a signalé l'absence de Madame H au service régulation. Bien que le règlement d'exploitation du PAM 75 précise que le conducteur ne peut attendre sur place au-delà de l'heure de prise en charge, le service de régulation a demandé au chauffeur de rester sur les lieux. Après 30 minutes d'attente, celui-ci a été autorisé à partir. Compte tenu du déplacement et de l'immobilisation du véhicule, indisponible pour une autre course, ce trajet, facturé à l'intéressée, n'est pas remboursé.*

### PROPOSITION N° 3 : Une baisse des tarifs pour les usagers réguliers de PAM 75

Près de la moitié (49%) des trajets effectués grâce au PAM sont réalisés par les utilisateurs pour se rendre chaque jour à leur travail. Les employeurs participent au financement de ces déplacements professionnels de manière variable selon les secteurs : secteur privé, fonction publique d'État ou territoriale (cf. p.69 pour ce qui concerne la Ville de Paris). La contribution demandée aux travailleurs handicapés paraît néanmoins encore trop élevée. Il semblerait indispensable qu'un abonnement forfaitaire à prix réduit au PAM soit créé au profit des utilisateurs réguliers de ce service, de manière à faciliter l'intégration des personnes handicapées à la vie professionnelle.

D'autre part, il apparaît qu'à terme, le transport adapté destiné aux personnes handicapées ne pourra se concevoir qu'à l'échelle de la région Île-de-France, en supprimant les disparités tarifaires considérables qui existent actuellement entre les départements de la région.

La Médiatrice préconise par conséquent la mise en place d'une "gouvernance unique" sous l'égide du STIF afin d'assurer, dans l'intérêt des usagers, la coordination des différents PAM d'Île-de-France.

### STATIONNEMENT GIG-GIC

L'article L 2213-2 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) permet aux communes d'autoriser les personnes titulaires d'une carte GIG-GIC (grand invalide de guerre ou grand invalide civil) à stationner gratuitement sur les emplacements payants.

Dès 1985, par arrêté conjoint du Maire de Paris et du Préfet de police, les personnes handicapées titulaires des macarons GIG et GIC sont exonérées du paiement de la taxe de stationnement sur les emplacements soumis au régime de stationnement payant de surface.

A la fin 2008, Paris compte 3 780 places de stationnement réservées aux personnes titulaires du macaron GIG/GIC, soit 2,53% du nombre total de places de stationnement en surface. Bien que le nombre de places réservées aux personnes handicapées soit au-dessus de la norme (le taux réglementaire est fixé à 2%), il n'en demeure pas moins que certains usagers font part de leur problème à la Médiatrice.

Le service PAM 75 est disponible 7 jours/7, 364 jours par an (excepté le 1<sup>er</sup> mai) de 6h à minuit. 290 000 trajets ont été effectués en 2009.



#### DEMANDE DE CRÉATION D'UN EMPLACEMENT GIG-GIC

*Monsieur T, titulaire d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, ne trouve aucune place pour stationner son véhicule à proximité de son domicile. En effet, les trois emplacements GIG-GIC existants dans son quartier sont systématiquement occupés. L'accès à l'un de ces emplacements est bloqué par un véhicule qui y stationne en permanence.*

*L'étude des services de la voirie, menée à la demande de la Médiatrice, fait apparaître, en effet, un déficit de places dans ce secteur. C'est pourquoi, un emplacement supplémentaire est créé à proximité du domicile de Monsieur T.*





## MONTRÉAL ET L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Depuis 2005, toutes les villes de plus de 15 000 habitants de la Province du Québec sont tenues de se doter d'un plan général d'accessibilité pour les personnes handicapées. La Ville de Montréal avait devancé cet appel et fait figure de modèle dans ce domaine, au-delà même des frontières du Canada. A Montréal, plus de 180 000 personnes sont frappées d'une "incapacité significative et persistante", chiffre qui est appelé à croître compte tenu de la structure d'âge de la population de la ville.

La politique menée dans ce domaine vise toutes les formes d'exclusions liées aux handicaps ; la grande métropole québécoise a d'ailleurs choisi d'appeler ceux-ci des "limitations" : physiques, motrices, auditives, linguistiques, visuelles, intellectuelles... plutôt que des handicaps.

L'objectif consiste à atteindre "l'accessibilité universelle" de tous les bâtiments, services, emplois et canaux d'informations municipaux. Cette politique, menée en étroite collaboration avec les 140 associations actives dans ce secteur, représentées par six organismes, se déploie en particulier dans trois directions :

### L'ACCESSIBILITÉ "ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE"

La Ville a confié à une société extérieure le soin d'établir un diagnostic en la matière et de formuler des propositions. Trottoirs, espaces de stationnement, signalisations, entrées et portes cochères, toilettes, comptoirs d'accueil, et bien entendu tous les bâtiments municipaux sont passés au crible.

Depuis 2004 sont progressivement installés, dans tous les bâtiments municipaux, des systèmes d'aide à l'audition, des mécanismes d'ouvertures automatiques des portes, une signalisation adaptée dans les ascenseurs, des vestiaires aménagés...

Sur l'espace public, des feux de signalisation numériques sont installés ainsi que des alertes sonores aux carrefours.

### L'ACCESSIBILITÉ DES MOYENS DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION MUNICIPALE

Les modes d'information font l'objet d'une attention toute particulière. Un service téléphonique, le Publiphone transmet aux aveugles, amblyopes ainsi qu'aux nouveaux arrivants maîtrisant peu le français les informations sur les services offerts par la ville (activités culturelles, informations pratiques, logement social, etc.).

En 2005, la ville a créé un service Internet dénommé "Accès simple" destiné aux personnes ayant des difficultés à lire (adresse Internet : ville.montreal.qc.ca). Cet accès simple comprend deux versions :

- des informations en langage simplifié : sujet/verbe/complément. L'idée est de respecter la règle : une idée - une phrase ;
  - des informations en "orthographe alternative", qui n'utilise que 36 phonèmes.
- Ce "français phonétique" a été élaboré par la ville et l'université de Montréal.

D'autre part, les publications de la ville utilisent une police typographique particulière, le Verdana, d'accès visuel simple (le rapport annuel de l'Ombudsman de Montréal, imprimé en Verdana, est également disponible en braille).

Un "comité de vigie" composé à la fois de représentants des services centraux, des 19 arrondissements de la ville et des associations, veille en permanence à l'application de la politique d'accessibilité universelle et aux améliorations à lui apporter. L'Ombudsman de Montréal participe bien entendu à cette évaluation permanente et traite un certain nombre de réclamations liées au thème du handicap.

### L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES MUNICIPAUX ET DE L'EMPLOI

La municipalité met en place un service d'accompagnement aux loisirs pour les enfants et les adultes frappés de handicaps, et multiplie les initiatives variées : ateliers culturels, bibliothèques

d'audio-livres, jardins surélevés... Dans le domaine de l'emploi, la ville s'est fixé des objectifs d'embauche, de reclassement, de maintien dans l'emploi, et de formation.

## L'ACCESSIBILITÉ AUX TRANSPORTS PUBLICS

La Société des transports de Montréal (STM) est contrainte par une loi de la Province du Québec à s'adapter aux besoins des personnes handicapées. Elle a décidé de répondre à cette obligation en développant une stratégie double.

### L'ADAPTATION PROGRESSIVE DU MÉTRO ET DE LIGNES D'AUTOBUS

Les autobus, de mieux en mieux adaptés, restent néanmoins d'utilisation difficile en hiver en raison de l'abondance de neige. Le métro, qui compte 68 stations actuellement très peu accessibles, fait donc l'objet d'un effort intense de la municipalité. Le plan adopté prévoit le renouvellement et l'adaptation de la moitié des rames d'ici à 2011. Les travaux ont commencé en septembre 2009 sur la ligne la plus fréquentée. Ce système sera ensuite généralisé.

Des ascenseurs seront installés, des bandes "avertissantes" seront réalisées sur les quais, et un système d'aide à l'audition mis en place dans la plus grande station.

Le personnel sera progressivement formé à l'assistance aux personnes handicapées.

### LA CRÉATION DU "TRANSPORT ADAPTÉ"

86 minibus spécialement équipés, auxquels s'ajoutent 700 taxis accessibles (dans le cadre de contrats avec 18 associations de taxis) effectuent les déplacements ; qu'il s'agisse de trajets réguliers, comme ceux des usagers handicapés qui se rendent chaque

jour à leur travail (56% des utilisateurs), ou plus occasionnels, pour une sortie ou une consultation médicale par exemple.

Les chauffeurs de ces véhicules font l'objet d'une formation particulière.

20 000 clients ont utilisé ce service en 2009. Sa fréquentation augmente de 8% par an depuis sa création en 2004. Un tiers des 2,2 millions de déplacements effectués en 2008 grâce à ce service ont concerné des personnes souffrant de handicaps psychiques ou intellectuels ; pour les autres, il s'agissait de personnes atteintes de handicaps physiques et sensoriels. Ce service, organisé sur rendez-vous téléphonique, a reçu 1 600 appels par jour en 2008.

Chaque course, quelle que soit la distance parcourue, coûte à l'utilisateur le même prix qu'un trajet effectué en transport en commun. L'accompagnateur des personnes atteintes d'un handicap intellectuel et psychique voyage gratuitement.

Le budget de ce service s'est monté en 2008 à 49,5 millions de dollars canadiens, soit 31,4 millions d'euros. Ce budget est couvert par les contributions des usagers à hauteur de 5%. La Ville de Montréal prend en charge 20% du coût et le gouvernement du Québec 75%.

Ce service dispose de sa propre cellule de traitement des réclamations, qui travaille en liaison avec le "Regroupement des usagers du transport adapté", organisme associatif reconnu par la Ville de Montréal.

## ACCESSIBILITÉ AUX ÉQUIPEMENTS CULTURELS ET SPORTIFS MUNICIPAUX

### ÉQUIPEMENTS ET PATRIMOINE CULTURELS

#### ÉTAT DES LIEUX

Sont totalement accessibles :  
4 musées, 15 conservatoires, 3 théâtres municipaux et 36 bibliothèques.

Sont partiellement accessibles : 6 musées, 7 théâtres municipaux et 12 bibliothèques.

#### OBJECTIFS

La Ville s'est engagée dans un programme de mise en accessibilité des équipements culturels. Une première phase a prévu d'engager des études et des travaux d'ici à la fin 2012 sur certains établissements. Sont déjà concernés les conservatoires du centre de Paris et le conservatoire Claude Debussy (17<sup>e</sup>).

#### DES ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

4 bibliothèques ont été constituées en "pôle sourds": André Malraux (6<sup>e</sup>), Chaptal (9<sup>e</sup>), Saint-Éloi (12<sup>e</sup>) et Fessart (19<sup>e</sup>).

La médiathèque Marguerite Yourcenar (15<sup>e</sup>) offre des services aux déficients visuels.

### ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

#### ÉTAT DES LIEUX

Depuis 2006, les centres d'animation accueillent des usagers en situation de handicap et leur propose des activités adaptées.

Depuis 2007, chaque arrondissement compte au moins une piscine et un gymnase accessibles aux personnes en situation de handicap moteur (à l'exception des arrondissements centraux).

#### PROJETS EN COURS

La maison des Ensembles (12<sup>e</sup>), le centre d'animation Massena (13<sup>e</sup>) et l'espace jeunes Charles-Hermite (18<sup>e</sup>).  
Quelques piscines accessibles aux personnes atteintes de déficiences physiques, sensorielles ou cognitives d'ici 2010 : Jean Dame (2<sup>e</sup>), Jean Taris (5<sup>e</sup>), Saint-Germain (6<sup>e</sup>), Drigny (9<sup>e</sup>), Château Landon (10<sup>e</sup>), Parmentier (10<sup>e</sup>) et Reuilly (12<sup>e</sup>)...

...ainsi que le gymnase Michel Le Comte (3<sup>e</sup>), lesbains douches Ney (18<sup>e</sup>) et Meaux (19<sup>e</sup>) et l'antenne jeunes Piat (20<sup>e</sup>).

#### DES ÉTABLISSEMENTS NEUFS ACCESSIBLES

Les terrains d'éducation physique (TEP) Tolbiac (13<sup>e</sup>), Curial (19<sup>e</sup>), Lagny (20<sup>e</sup>) ainsi que les salles de sport Traëger (18<sup>e</sup>), l'espace de glisse Paris 18 (18<sup>e</sup>) et la piscine Alfred Nakache (20<sup>e</sup>).

### La Maison de Victor Hugo labellisée "Tourisme et Handicap"

Labellisée en 2007 pour le handicap moteur, la Maison de Victor Hugo est de nouveau distinguée en 2009 pour le handicap auditif. Créé en 2001, le label "Tourisme et Handicap" est une certification délivrée par le Ministère délégué au tourisme. Il permet d'identifier les équipements et les sites touristiques accessibles pour chaque type de handicap (moteur, visuel, auditif ou cognitif).

La Maison de Victor Hugo (6, place des Vosges, Paris 4<sup>e</sup>) est entièrement accessible :

- aux visiteurs souffrant d'un handicap visuel : visites-conférences tactiles (oeuvres autorisées au toucher), mise à disposition de livrets de visites en gros caractères et en braille et d'appareils et de lunettes grossissantes ;
- aux visiteurs souffrant d'un handicap auditif : visites-conférences thématiques en langue des signes (LSF) et en lecture labiale. Les agents d'accueil sont formés pour la communication en LSF.

Musée pilote de l'accueil des personnes en situation de handicap, il est à l'heure actuelle le seul équipement culturel de la Ville de Paris à disposer de ce label.



## ENFANCE

### LES CRÈCHES

La loi du 11 février 2005 a posé le principe du droit des enfants handicapés à l'accès à la scolarité, à l'enseignement supérieur et à l'enseignement professionnel mais reste silencieuse sur le droit d'accès aux établissements d'accueil de la petite enfance, services publics facultatifs, essentiellement les crèches.

Si le Code de la santé publique prévoit que ces établissements "concourent" à l'intégration des enfants ayant un handicap ou une maladie chronique, en revanche, aucun texte ne fait référence au droit pour ces mêmes enfants à y être admis, même sous la forme d'une priorité d'accès. On le voit, l'absence de socle législatif, même si s'applique le principe d'égal accès au service public, fait obstacle à l'intégration des très jeunes enfants dans les structures d'accueil collectif.

Il appartient, par conséquent, à la Ville de se fixer un cadre permettant la mise en place d'une politique en faveur des très jeunes enfants handicapés et des enfants de parents handicapés.

Au cours de ses visites, la Médiatrice a pu noter une profonde disparité dans le mode d'attribution des places selon les arrondissements visités, et même selon les crèches d'un même arrondissement. Si la situation de handicap ou de maladie chronique est souvent un critère de sélection pour l'attribution d'une place en crèche, des contrastes frappants apparaissent néanmoins d'un établissement à l'autre, selon la position des commissions d'attribution et les pratiques professionnelles des responsables de crèches.

A Paris, 7 établissements associatifs, subventionnés par la Ville, sont spécialement tournés vers l'enfance en grandes difficultés et admettent entre 30 et 50% d'enfants handicapés. La visite de l'une de ces crèches a permis de constater la forte implication des personnels sur une large amplitude quotidienne, y compris le samedi matin, ainsi qu'une forte participation des parents aux activités. La réduction des inégalités est favorisée par ce projet collectif qui accueille également d'autres publics comme les familles vivant dans la grande pauvreté ou issues de l'immigration.

Le handicap éventuel de l'un des deux parents n'est pas toujours non plus un critère prioritaire lors de l'instruction de la demande de place en crèche par la commission d'attribution.



#### LA "SECTORISATION" MODE D'ATTRIBUTION DE PLACES EN CRÈCHE PARFOIS PEU ADAPTE

*Madame N, lourdement handicapée, est mère de deux enfants. L'aîné a été admis en crèche ; le second n'a pas encore obtenu de place. Cette mère de famille, domiciliée au nord de Paris, suit quotidiennement un traitement dans un établissement hospitalier du sud de la capitale. Les soins provoquent une grande fatigue et de nombreux effets secondaires. Sa mobilité est réduite et il lui est interdit de porter des charges. Madame N est donc dans l'incapacité de se déplacer avec le plus jeune de ses enfants pour se rendre à l'hôpital.*

*Or sa mairie d'arrondissement, qui applique le principe de la sectorisation, l'a informée que la crèche de son quartier, où est déjà inscrit l'aîné, est complète jusqu'à la rentrée suivante. L'enfant le plus jeune ne dispose donc d'aucune place.*

*Si l'attribution des places en crèche ne relève habituellement pas de sa compétence, la Médiatrice, à titre exceptionnel, a suggéré à cette mairie de recevoir Madame N pour examiner avec elle les établissements susceptibles d'accueillir son enfant dans l'attente d'une place disponible dans sa crèche de secteur où est déjà le plus âgé de ses deux enfants.*

*Compte tenu du handicap lourd de cette mère de famille, la Médiatrice proposait de déroger à la règle de la "sectorisation" afin que son plus jeune fils puisse bénéficier d'une place en crèche, au moins dans un établissement situé sur le trajet qu'elle emprunte tous les jours pour suivre son traitement.*

*La mairie d'arrondissement n'a pas donné de suite favorable à cette initiative. Elle a par contre garanti l'examen de ce dossier en priorité et l'attribution d'une place à la rentrée suivante. Déplorant l'échec du recours en médiation, la Médiatrice informe néanmoins Madame N de l'admission du cadet dans la même crèche que l'aîné en septembre.*

#### PROPOSITION N°4 :

### Le handicap, un critère prioritaire d'admission en crèche

Fort de ces constats, la Médiatrice souhaite proposer une réforme concernant le mode d'accueil des jeunes enfants afin qu'ils bénéficient d'un accès prioritaire aux modes de garde collectifs. Elle estime que ce principe doit également s'appliquer aux parents eux-mêmes handicapés qui ont des enfants valides devant être accueillis en crèche.

A ce titre, la Médiatrice a engagé une réflexion avec la direction des affaires juridiques de la Ville sur les actions qui pourraient être menées dans cet objectif. Ces échanges ont mis en évidence la nécessité d'aménager le règlement intérieur des crèches pour fixer un cadre homogène sur l'ensemble du territoire parisien, tant sur le mode d'organisation des commissions de désignation que sur les critères d'attribution des places.

La Médiatrice préconise une transparence accrue dans ce domaine, passant par l'harmonisation de la composition des commissions d'attribution dans chaque arrondissement. Celles-ci pourraient être composées à la fois d'élus, des responsables d'établissements de petite enfance de l'arrondissement, municipaux et associatifs, de la coordinatrice des crèches, du médecin du service de la protection maternelle et infantile (PMI) de l'arrondissement, de puéricultrices de secteur et du responsable coordinateur des services sociaux.

Compte tenu des compétences partagées par le Maire de Paris et les Maires d'arrondissement en la matière, cette refonte obéit toutefois à une procédure juridique complexe. En effet, aucune modification ne pourra être adoptée sans l'aval des 20 arrondissements concernées.

En tout état de cause, la Ville doit se donner les moyens d'accueillir prioritairement les enfants handicapés ainsi que les enfants valides de parents handicapés.

Les 22 "jardins d'enfants de l'OPAC", répartis principalement dans les arrondissements périphériques de l'est parisien, accueillent plus de 1 300 enfants âgés de 2 ans ½ à 6 ans.



### Les "jardins d'enfants de l'OPAC"

Les jardins d'enfants de l'OPAC, au nombre de 22 sur Paris, ont été créés dans les années 1920 au sein des ensembles HLM (à l'époque HBM) construits en périphérie de Paris, dans un but de prévention sanitaire et sociale. Ces structures se sont par la suite ouvertes aux autres enfants parisiens, sans condition de résidence. Depuis 1986, la Ville gère directement ces établissements dans le cadre d'une convention avec Paris Habitat - OPH. Ces 22 établissements, répartis principalement dans les arrondissements périphériques de l'est parisien, accueillent plus de 1 300 enfants âgés de 2 ans ½ à 6 ans. L'accueil a lieu 4 jours par semaine (sauf les mercredi, samedi et dimanche), de 8h15 à 17h.

De par leur histoire, ces jardins d'enfants accueillent traditionnellement des enfants rencontrant des difficultés importantes, notamment sociales et linguistiques. L'intégration des enfants handicapés fait donc tout naturellement partie de leurs préoccupations. Cet accompagnement est facilité par la taille des établissements (de 40 à 80 enfants), divisées en sections d'une vingtaine d'enfants, chacune étant encadrée par un éducateur de jeunes enfants, et par la distribution des locaux.

En 2008, 88 enfants handicapés ont été accueillis dans ces jardins d'enfants, parmi les autres enfants. Plusieurs types de handicaps sont pris en charge : les handicaps sensoriels, les troubles du comportement...

Une auxiliaire puéricultrice est en principe affectée dans chaque jardin accueillant des enfants porteurs de handicap. Ces employés ont reçu une formation spécifique au handicap, par exemple à la langue des signes. Leur action facilite l'intégration des enfants handicapés et est également bénéfique pour les autres. En outre, les équipes éducatives des jardins d'enfants de l'OPAC travaillent en lien étroit avec les structures médico-sociales qui suivent ces enfants.

Toutefois, l'admission d'un enfant handicapé peut être refusée pour différentes raisons : si l'établissement accueille déjà plus de dix enfants porteurs de handicap ou si la santé de l'enfant nécessite un traitement médical (les éducateurs n'ont pas le droit d'administrer des médicaments). Enfin, malgré la rénovation progressive des 22 établissements, ces lieux ne sont pas tous accessibles aux fauteuils roulants.

## LES CENTRES DE LOISIRS

L'intégration des enfants handicapés dans les activités périscolaires a été favorisée à partir des années 2000. Le système de fonctionnement de ces centres, directement inspiré des structures d'accueil des enfants handicapés mises en place par la Fédération Loisirs Pluriel en Bretagne, repose sur le principe d'un accueil mixte et égalitaire enfants valides / enfants handicapés. La Ville de Paris a sollicité la Fédération afin d'implanter ce dispositif sur son territoire et s'est donnée pour objectif de développer ce mode d'accueil.

Le choix d'implantation des centres de loisirs et d'activités périscolaires spécialisés (CLAPS) est déterminé en fonction de leur accessibilité, du nombre d'enfants valides et d'enfants en situation de handicap susceptibles d'être accueillis pour assurer une mixité. Cela implique nécessairement une volonté partagée de tous les parents. Il est à noter que c'est le plus souvent grâce à une forte mobilisation des acteurs locaux que cette information pourra être diffusée.

Pour assurer le fonctionnement de ces centres, il n'existe aucune norme légale concernant l'encadrement des enfants, seulement des recommandations, et la Ville de Paris a fourni un effort bien

supérieur en ouvrant 232 postes supplémentaires d'animateurs pendant la dernière mandature, en vue de l'accueil et de l'intégration des enfants handicapés.

## L'ACCESSIBILITÉ AUX ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

**2 500 élèves handicapés sont actuellement scolarisés en milieu ordinaire dans les établissements du premier degré soit environ deux tiers des élèves handicapés à Paris.**

**On le constate : malgré les efforts engagés sur ce point, l'Éducation nationale n'a pas encore atteint les objectifs fixés par la loi de 2005.**

**115 écoles sont aujourd'hui en mesure d'accueillir des enfants handicapés moteurs. Objectif : 200 écoles sur 670 établissements du premier degré seront totalement ou partiellement accessibles à la fin 2014.**



## AUTISME ET POLYHANDICAP

Une attention particulière devrait être consacrée à l'autisme et au polyhandicap, deux affections qui on en commun le nécessaire recours à un système d'accompagnement complexe. Sur ce point, les insuffisances de prise en charge sont alarmantes.

Considérés comme souffrant d'une maladie mentale, les autistes ont longtemps été accueillis en établissements psychiatriques, seule possibilité offerte aux familles. Par ailleurs, les enfants autistes étaient exclus du système scolaire et, par voie de conséquence, du monde du travail lorsqu'ils arrivaient à l'âge adulte.

C'est seulement en 1996 que la France a classé l'autisme dans la catégorie du handicap, ce qui explique en partie à la fois le manque de données statistiques concernant les personnes autistes adultes et de places en établissements spécialisés. Toutefois, des études récentes rapportent que l'autisme concernerait de 350 000 à 600 000 personnes en France, dont 60 000 à 100 000 enfants

(chiffres de 2007). Suite au Rapport CHOSSY (2003), puis grâce à la loi de 2005, l'État a élaboré un premier schéma de politique générale, le Plan autisme 2005-2007, qui prévoyait des axes de progrès prioritaires en matière de diagnostic précoce, d'information des familles, d'accueil en établissements spécialisés et en milieu scolaire ordinaire. Permettre l'accès à l'autonomie des personnes autistes est devenu l'objectif. D'où l'élaboration de schémas directeurs régionaux et des schémas départementaux d'accompagnement des personnes autistes.

C'est dans ce contexte que la capitale a inauguré le 8 juin 2005 le Centre de ressource autisme Île-de-France, destiné à l'accès à l'information des familles et des professionnels ainsi qu'à l'orientation vers l'un des 5 centres de diagnostics parisiens. Il

mène également des campagnes de sensibilisation auprès des personnels médicaux, médico-sociaux et sociaux.

Cette mutualisation des informations a notamment pour objectifs : le suivi des progrès de la recherche scientifique, l'adaptation des prises en charge, et l'articulation des compétences État / collectivité parisienne en fonction du type d'établissement d'accueil et de la catégorie d'âge.

Le second Plan autisme 2008-2010, élaboré avec les familles et les associations, prévoit la création de 4 100 places en France et la mise en place d'un dispositif de diagnostic, d'accompagnement et de prise en charge des personnes autistes.

La Ville de Paris est soucieuse d'améliorer son dispositif, en liaison avec l'État. En effet, l'offre d'accueil parisienne reste très insuffisante compte tenu des besoins. Seulement trois établissements spécifiques sont adaptés à la prise en charge des enfants autistes à Paris : l'hôpital de jour Santos-Dumont (15<sup>e</sup>), l'IME Les Petites Victoires (11<sup>e</sup>) et l'IME Le cours de Venise (3<sup>e</sup>). Il n'existe aucune formule d'accueil en internat et une seule formule en semi-internat (5 places).

## ↓ ENVIRONNEMENT ADAPTÉ POUR UN ENFANT AUTISTE

*Madame V est mère célibataire de deux enfants dont l'un est atteint d'autisme. Cette famille, qui réside dans une pièce de 23 m<sup>2</sup>, a déposé une demande de logement et a été sélectionnée pour un F3. Toutefois, plusieurs mois après avoir accepté cette proposition et malgré de multiples démarches auprès du bailleur social concerné, Madame V n'a toujours reçu aucune nouvelle.*

*La Médiatrice souligne que l'enfant autiste est d'une part scolarisé à temps partiel dans une CLIS et d'autre part, suivi par un service d'éducation spéciale et de soins à domicile pour autistes (SESSAD - PAI). Néanmoins, cette prise en charge à domicile, indispensable à l'amélioration de son état, ne peut être dispensée dans son logement actuel. De plus, les mauvaises conditions d'habitation aggravent ses troubles du comportement.*

*Quelques semaines après sa saisine, la Médiatrice est informée que la commission d'attribution du bailleur s'est enfin réunie et a pu attribuer le F3 à cette famille ; ce qui a permis d'envisager une prise en charge adaptée de l'enfant.*



L'action de la Ville de Paris en faveur de ce public se développe dans le domaine péri et extrascolaire en accompagnement de la scolarisation des enfants autistes avec l'ouverture des centres de loisirs et d'activités périscolaires spécialisés (CLAPS) ainsi que l'organisation de séjours vacances adaptés.

Le Conseil général de Paris intervient dans la prise en charge de personnes autistes adultes en décidant la création et le financement d'établissements d'accueil. Toutefois, faute de disponibilité foncière, l'offre demeure pour le moment essentiellement limitée à un seul établissement : le centre d'accueil de jour médicalisé Les Petites Victoires. Plusieurs projets sont déjà financés intra-muros par le département, tels que celui du premier centre d'hébergement parisien pour autistes adultes (6 places), un projet Répit pour les familles. La Ville investit également en petite et en grande couronne en participant au financement de deux établissements à Bagneux et Antony. Un autre projet autisme est également envisagé dans l'Essonne.

Faute de solutions adaptées, les familles sont souvent obligées de placer leur parent ou leur enfant handicapé en province, voire en Belgique. On dénombre actuellement 138 résidents adultes parisiens, autistes ou polyhandicapés, répartis dans 29 établissements belges. Un tel éloignement est bien entendu préjudiciable au maintien des liens familiaux.

On le constate : en dépit des progrès récents dans la politique de prise en charge de l'autisme, le développement du réseau de prise en charge de ce handicap reste très insuffisante.

La situation est encore plus préoccupante pour le public polyhandicapé, pour lequel la prise en charge collective est quasiment inexistante. A l'issue de l'enquête menée sur le terrain, force est de constater que la Ville de Paris a complètement ignoré la situation des personnes polyhandicapées, de sorte que le seul établissement en mesure de les accueillir est confronté à de grandes difficultés d'organisation et de sécurité. La Ville de Paris doit engager, conjointement avec l'État, une prise en charge adaptée de cette population.

**PROPOSITION N°5 :** *Contribuer au développement de l'offre de places en établissements adaptés pour les autistes et les polyhandicapés*

La Ville de Paris doit poursuivre les efforts engagés pour la prise en charge médico-sociale des personnes autistes et polyhandicapées ; notamment 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. Il s'agit là, bien entendu, d'une compétence partagée. Chacun des partenaires doit mesurer le chemin qu'il reste à parcourir pour répondre aux besoins, et coordonner les efforts, à ce jour encore beaucoup trop limités, dans ce secteur.

## RESSOURCES HUMAINES ET HANDICAP À LA VILLE DE PARIS



La commune et le département de Paris, qui emploient plus de 49 000 agents, se sont dotés de moyens pour mener à bien les objectifs contenus dans le protocole cadre signé le 8 juillet 2003 par le Maire de Paris et les partenaires sociaux. L'objectif est de favoriser le recrutement et l'insertion des travailleurs handicapés au sein des services.

Pour accomplir cette mission, la Ville a mis en place en 2003, soit avant la loi du 11 février 2005, la Mission Handicap qui dispose dans chaque direction d'un référent handicap et d'un référent reconversion professionnelle. Outre son volet recrutement et insertion des travailleurs en situation de handicap, la Mission accompagne désormais la reconversion professionnelle, en cas d'inaptitude au poste, et le maintien dans l'emploi des agents de la Ville.

Compte tenu de l'action menée sur ces deux aspects, la Ville a atteint un taux d'emploi de personnes handicapées de 5,21%, contre 3,5% dans l'ensemble de la fonction publique territoriale. L'écart entre l'objectif fixé par la loi (6%) et sa réalisation a été compensé par le financement des actions menées en faveur de l'accessibilité et le maintien dans l'emploi des agents touchés par un handicap. En conséquence, la Ville de Paris n'a pas

eu de contribution à verser au fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

Si une baisse des recrutements d'agents handicapés a été constatée en 2008 (61 contre 76 l'année passée), la proportion des agents ayant bénéficié d'une mesure de reclassement a, quant à elle, augmenté de 37% au cours de la même période.



**RECLASSEMENT PROFESSIONNEL**

Monsieur P, jardinier, âgé de 43 ans, a été mis en disponibilité d'office pour raison de santé. Reconnu inapte à ses fonctions par le comité médical départemental, il a fait l'objet d'une proposition de reclassement professionnel sur un poste sédentaire. Dans ce cadre, l'intéressé a passé des tests professionnels pour évaluer ses connaissances. Or, les résultats se sont révélés insuffisants pour qu'il puisse exercer un poste administratif.

Privé d'avenir professionnel, il fait part de son désarroi à la Médiatrice. Celle-ci demande alors au directeur des ressources humaines si sa situation peut faire l'objet d'une évaluation et s'il peut être affecté sur un "emploi tremplin", c'est à dire un poste administratif, pendant une période qui lui permettra de suivre des formations, qui lui ouvriront l'accès à un poste pérenne, de telle sorte qu'il puisse poursuivre sa carrière.

A la suite de cette requête, la Médiatrice est informée qu'en concertation avec "la Mission handicap et reconversion", Monsieur P a été orienté vers une formation "bilan d'évaluation professionnelle" d'une durée de 6 mois

Ce cas révèle la difficulté pour les agents issus des corps techniques ou exerçant des métiers physiquement difficiles, de se reconvertir dans une autre filière (administrative, accueil...) faisant appel à des compétences qui doivent être acquises ou ré-acquises.

La formation en amont et la sensibilisation de leur entourage jouent alors un rôle essentiel pour les individus et la collectivité. L'autonomie sur le nouveau poste étant forcément graduelle, l'implication des équipes et des tuteurs favorise l'insertion des agents concernés.

Une allocation est attribuée aux agents en situation de handicap (titulaires de la carte d'invalidité) pour leurs déplacements. Cette aide se traduit par une participation mensuelle au surcoût des frais de transport des agents à mobilité réduite, sur le seul trajet domicile-travail, par des véhicules adaptés au handicap (montant des aides attribuées en 2008 : 13 683 euros).

De même, la Ville soutient ses agents, parents d'enfants handicapés qui doivent faire face à des contraintes d'organisation pour concilier au mieux

leur vie familiale et professionnelle. Diverses mesures homologues à celles de l'État y contribuent. Citons par exemple :

- l'allocation aux agents parents d'enfants handicapés de moins de 20 ans ;
- l'allocation spéciale pour enfants atteints d'une maladie chronique ou d'une infirmité poursuivant des études ou un apprentissage au-delà de 20 ans et jusqu'à 27 ans.

La Ville de Paris applique par ailleurs les dispositions en vigueur pour l'État : autorisations d'absence (jours dits "enfant malade") accordées aux parents d'enfants handicapés sans limite d'âge et disponibilité pour donner des soins. Des mesures récentes comme le congé de présence parentale (loi du 19 décembre 2005) et le temps partiel de droit s'y sont ajoutées ; mesures plus souples et plus avantageuses pour l'agent, lui permettant de poursuivre une activité à la Ville tout en aménageant une partie de son temps pour son enfant.

Ces avancées sont importantes ; mais quelques unes, comme l'adaptation du poste de travail ou la mise en œuvre des reclassements souffrent de la faiblesse des moyens humains et plusieurs points restent à améliorer.

**PROPOSITION N°6 :** *Renforcer le service de médecine professionnelle de la Ville*

Les médecins du travail sont chargés d'évaluer régulièrement l'aptitude des agents, de détecter les signes précurseurs d'inaptitude et de participer, le cas échéant, à leur reclassement. Ces missions nécessitent une équipe médicale nombreuse et disponible. Or, l'on doit constater un effectif insuffisant de médecins exerçant au sein du service de médecine statutaire de la Ville qui sont seulement au nombre de 13, pour 17 postes budgétaires. Ces derniers n'ont en conséquence pas le temps nécessaire pour effectuer un travail de coordination avec la MDPH et le comité médical ; notamment lorsqu'un agent devient inapte en cours de carrière.

La Ville de Paris ne parvient pas à pourvoir les postes vacants. La revalorisation financière de cette fonction apparaît comme une réponse à la

faiblesse des recrutements dans ce corps. Elle permettrait en effet d'attirer davantage de candidats pour remplir cette fonction. Il en est de même pour la fonction ergonomie : *la Mission Handicap* ne dispose que d'un seul ergonome.

La Médiatrice souhaite que la réflexion de la Ville s'oriente sur les moyens de renforcer le service médical et le nombre d'ergonomes, en offrant une meilleure rémunération aux contractuels affectés à ces tâches essentielles.

Concernant les prestations sociales et les autorisations d'absence, si la reconnaissance du handicap d'un enfant entraîne le versement par la Ville d'une allocation et des avantages en termes d'organisation, rien n'est prévu pour l'agent dont le conjoint ou l'un de ses proches parents est en situation de handicap. **Le congé de soutien familial**, créé par la loi du 21 décembre 2006 permet aux salariés du secteur privé, sous certaines conditions d'ancienneté, de prendre ce congé non rémunéré pour s'occuper d'un proche parent handicapé (conjoint, ascendant, enfant, frère ou sœur...) présentant un taux d'incapacité au moins égal à 80%.

Ce congé est de trois mois renouvelable sans pouvoir excéder un an pour l'ensemble de la carrière. Cette disposition n'a pas été, à ce jour, transposée à la fonction publique. Il y a là une piste à explorer.



## Partie 4

### Annexes

- ORGANIGRAMME
- STATUT DE LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS
- CONVENTION ENTRE LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE ET LA MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS
- CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICE PUBLIC



## CLAIRE BRISSET MEDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS

### CONSEILLER DE LA MEDIATRICE

Claude DESJEAN

### MISSION DE LA MEDIATION

Chef de la Mission  
Adjoints

Catherine FONTANAUD  
Nicolas RÉMY

Assistantes

Nathalie SERVAIS  
Valérie GONTIER

Rédacteurs

Françoise MATHIEU  
Stéphanie BADIEZ

Secrétaire des rédacteurs  
Apprenties

Christian GADRÉ  
Laurence GUILLEM  
Jérôme MUSTIOLI  
Nathalie SIERRA  
Carole ZEROUALI  
Delphine MAILLO  
Émilie CORREIA  
Cindy DAVIGE

### REPRESENTANTS DE LA MEDIATRICE

Mairie du 3<sup>e</sup>  
Mairie du 11<sup>e</sup>

Jean-Michel TORCHEUX  
Christine DUREL

PAD 13<sup>e</sup>/15<sup>e</sup>/19<sup>e</sup>  
PAD 18<sup>e</sup>  
PAD 20<sup>e</sup>

Maya MIMOUN  
Roger LE BIHAN  
Georges FEUNTEUN

MJD Paris nord-ouest (17<sup>e</sup>)  
MJD Paris sud (14<sup>e</sup>)

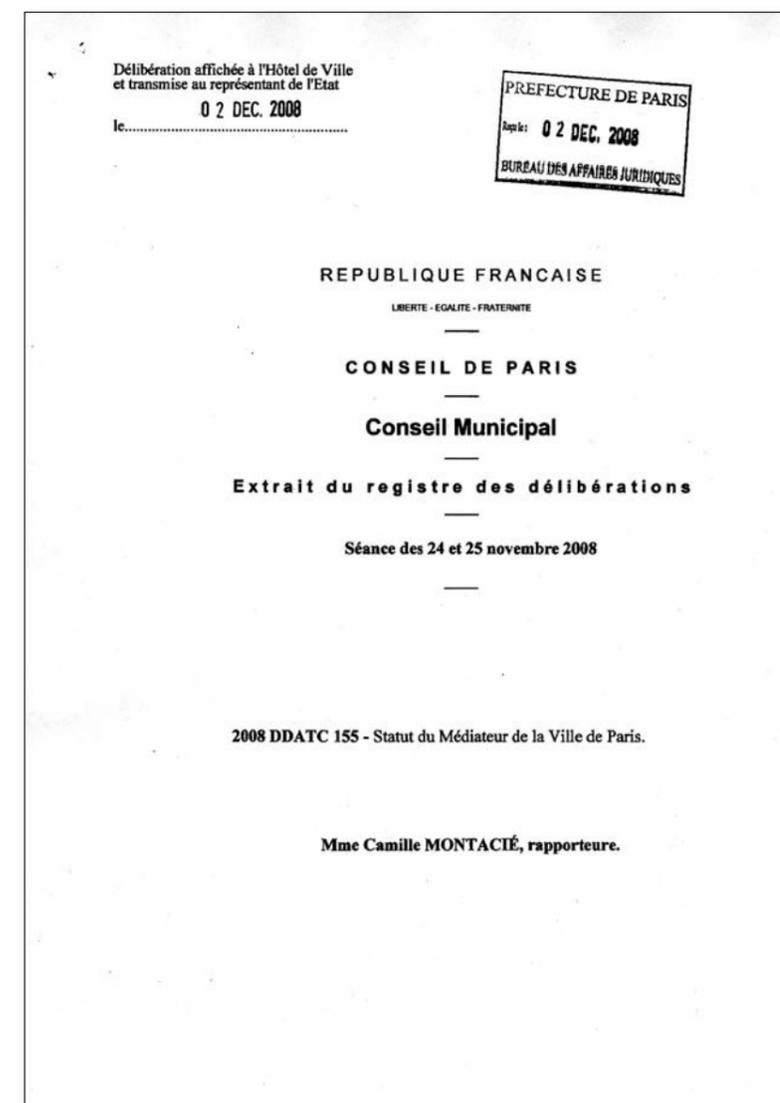
Marie-Noëlle VAUCORET  
Sylvie LEKIN

## STATUT DU MÉDIATEUR



La Ville de Paris a été la première ville à se doter d'un médiateur municipal, dès 1977. En 2001, la Médiation est devenue une véritable structure au sein de la Ville, dotée d'un service entièrement dédié au traitement des réclamations, mais toujours dirigée par une élue. En 2008, un pas supplémentaire a été franchi avec la nomination d'une personnalité indépendante à la tête de la médiation parisienne.

Le statut adopté par le Conseil de Paris le 25 novembre 2008, garantit l'indépendance du Médiateur de la Ville de Paris vis-à-vis des élus et de l'administration et rappelle les grands principes régissant son action et son champ de compétence.



**Article premier :** Il est institué un Médiateur de la Ville de Paris qui met en oeuvre les principes de déontologie de la médiation, énoncés dans la Charte des Médiateurs du service public annexée à la présente délibération.

**Article 2 :** Le Médiateur de la Ville de Paris est une personnalité qualifiée chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration parisienne dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il propose des réformes visant à l'amélioration du service rendu aux usagers. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges.

La qualité de Médiateur est incompatible avec un mandat électif de Conseiller de Paris ou de Conseiller d'arrondissement.

Le Médiateur de la Ville de Paris est désigné pour la durée du mandat municipal. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur et au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil de Paris.

Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration de ce délai, sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté(e) par l'autorité de désignation.

Le mandat du Médiateur de la Ville de Paris n'est pas renouvelable.

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité municipale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration parisienne et de ses élus.

**Article 3 :** La Ville de Paris met à la disposition du Médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

**Article 4 :** Dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire parisien, une convention entre le Médiateur de la République et le Médiateur de la Ville de Paris pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

A l'exemple du Médiateur de la République, le Médiateur de la Ville de Paris dispose d'un réseau de correspondants au sein des services de la Ville et des mairies d'arrondissement afin de l'aider à recueillir les éléments nécessaires au traitement des réclamations des usagers et à promouvoir plus largement la culture de Médiation.

**Article 5 :** Le Médiateur de la Ville de Paris est compétent pour connaître des litiges entre les usagers et les services de la Ville de Paris et des mairies d'arrondissements. Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte de la Ville, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général, ou subventionnés par elle.

Une convention sera proposée, le cas échéant, aux établissements publics, aux sociétés d'économie mixte (SEM) de la Ville et autres organismes publics ou privés gestionnaires de logements sociaux à Paris, en vue de leur adhésion à ce dispositif.

Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration parisienne et ses agents. En revanche, il peut demander à l'autorité concernée des précisions sur l'application des textes ou procédures en vigueur et sur les motifs de sa décision.

**Article 6 :** Tout usager des services publics parisiens en litige avec un service ou organisme visé à l'article 5, peut directement saisir le Médiateur de la Ville de Paris pour rechercher une solution amiable. Les agents de l'administration parisienne peuvent solliciter son intervention dans les conditions définies au dernier alinéa de l'article 5.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Sa réclamation doit être précédée des démarches préalables auprès du service ou de l'organisme mis en cause.

La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur et tous les membres de son équipe sont tenus à la confidentialité des informations qu'ils recueillent.

Les élus, services de la Ville ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le Médiateur peut notamment être saisi par courrier, par télé-procédure ou en rencontrant l'un de ses représentants dans les arrondissements.

Le Médiateur peut s'auto-saisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

**Article 7 :** Le Médiateur de la Ville de Paris dispose de représentants dans les structures de proximité. Ceux-ci sont désignés par le Maire de Paris sur proposition du Médiateur.

Les représentants ne reçoivent d'instructions que du Médiateur.

Ils apportent aux usagers l'assistance et les informations nécessaires à la présentation de leur demande de médiation. Ils exercent leur activité à titre bénévole et perçoivent une indemnité représentative de frais.

**Article 8 :** Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. Cette étude est confiée à un service administratif placé sous l'autorité du Médiateur de la Ville de Paris et composé d'agents de la Ville.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur.

**Article 9 :** Le Médiateur de la Ville de Paris dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation, de recommandation et peut proposer au Maire de Paris de saisir l'inspection générale de la Ville de Paris.

Il lui propose également des réformes de l'administration parisienne. Il dresse le bilan des propositions qu'il a formulées dans ses rapports annuels.

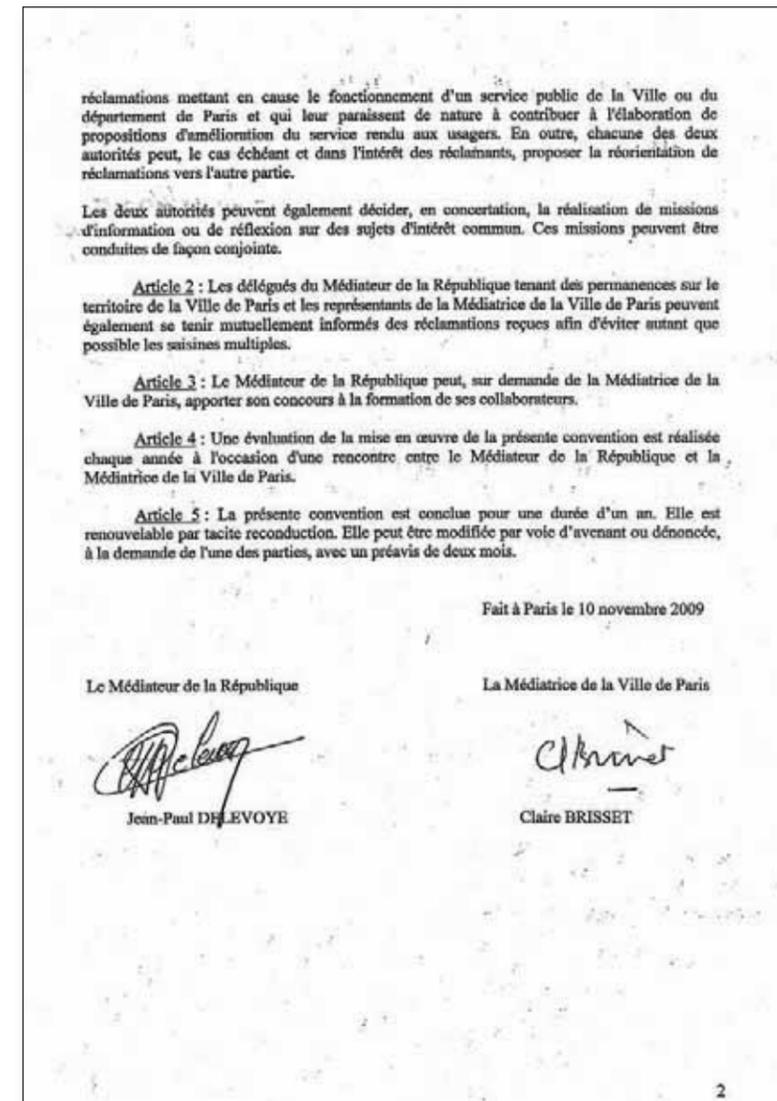
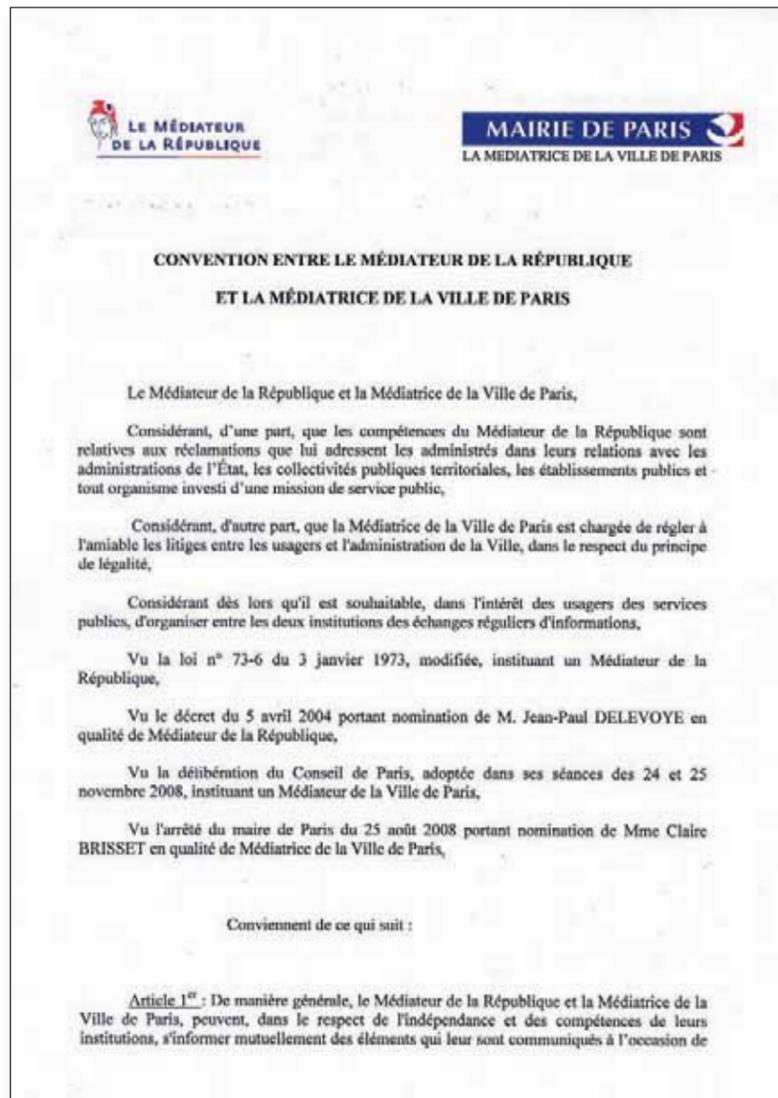
**Article 10 :** Au titre de ses missions énoncées au premier alinéa de l'article 2, le Médiateur de la Ville de Paris peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place en matière de réforme administrative, de médiation et d'accès au droit.

**Article 11 :** Chaque année, le Médiateur de la Ville de Paris rend compte au Maire de Paris de son action en lui présentant son rapport d'activité. Ce rapport annuel est rendu public.

## CONVENTION AVEC LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

**L**e 10 novembre 2009, Monsieur Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République, et Madame Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris, ont signé au siège de la Médiation de la République une convention destinée à organiser, dans l'intérêt des usagers des services publics parisiens, des échanges d'informations entre les deux institutions. Ce partenariat a notamment pour objet d'éviter les doubles saisines et permettre, si nécessaire, la réorientation des réclamations d'une autorité vers l'autre.

Le rapprochement de ces deux institutions de médiation facilitera également le traitement des dysfonctionnements dans les services publics, repérés lors de l'instruction de réclamations individuelles. A cette occasion, le Médiateur de la République et la Médiatrice pourront ainsi élaborer conjointement des propositions visant à l'amélioration du service rendu aux usagers.





## LE MÉDIATEUR de la République



### Jean-Paul DELEVOYE

7 rue Saint-Florentin - 75008 Paris

#### Ses délégués pour Paris :

- Raoul HANDOUS

- Michel BOUTOUTE

15-17 rue du Buisson-Saint-Louis  
75010 Paris (MJD Paris nord-est)

- Jean-Louis CLOUËT des PESRUCHES

50 avenue Daumesnil - 75012 Paris

- Josette LEPAGE

4 place de Vénétie - 75013 Paris (PAD)

- Georges VERGEZ

6 rue Bardinet - 75014 Paris (MJD Paris sud)

- Permanence réservée aux détenus : Raoul HANDOUS

Maison d'arrêt de la Santé - 75013

- Geneviève DUBOIS

22 rue de la Saïda - 75015 Paris (PAD)

- Jean-Pierre GARON

16 rue Jacques-Kellner - 75017 Paris  
(MJD Paris nord-ouest)

- André LAFORE

25 rue Stephenson - 75018 Paris (PAD)

- Elie MAZLOUM

53 rue Compans - 75019 Paris (PAD)

- Marie-Josèphe BILLOT

11/15 cité Champagne - 75020 Paris (PAD)

## LE CLUB DES MÉDIATEURS de service public



### Madeleine GUIDONI

17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02



### Michel DARMEDRU

56 rue de Lille - 75007 Paris



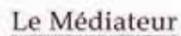
### Jocelyne CANETTI

T.S.A. 50026 - 75804 Paris Cedex 08



### Monique SASSIER

61-65 rue Dutot - 75732 Paris Cedex 15



### Francis FRIZON

BP 290 - 75425 Paris Cedex 09



### Michel ASTRUC

T.S.A. 90015 - 75387 Paris Cedex 17



### Pierre SEGURA

44 bd de Vaugirard - Case postale F 407  
75757 Paris Cedex 15



### Emmanuel CONSTANS

Télédoc 215 - 139 rue de Bercy  
75572 Paris Cedex 12



### Pierre-Henri DEGREGORI

Les Mercuriales - 40 rue Jean-Jaurès  
93547 Bagnolet Cedex



### Ivan ROTH

54 quai de la Rapée - Lac A9A  
75599 Paris Cedex 12



### Bernard CIEUTAT

66 rue de Rome - 75008 Paris



### Christian-Marie MONNOT



### Marie-Laure AUGRY



### Eric MARTINET



### Anastasia BOURQUIN



### Alain LE GARREC

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



## LE RECOURS À LA MÉDIATRICE est gratuit et amiable

### Adressez votre demande :

- Par télé-procédure : en complétant le formulaire en ligne sur [www.mediation.paris.fr](http://www.mediation.paris.fr)

ou

- Par lettre simple à :  
Claire BRISSET - Médiatrice de la Ville de Paris  
32 quai des Célestins - 75196 PARIS RP

ou

Prenez rendez-vous :  
avec un(e) représentant(e) de la Médiatrice.

### Mairie du 3°

2, rue Eugène Spuller  
M° Temple  
☎ : 01 53 01 75 61/62

### Mairie du 11°

12, place Léon Blum  
M° Voltaire  
☎ : 01 53 27 11 11

### PAD du 13°

4, place de Vénétie  
Tramway Porte de Choisy  
☎ : 01 55 78 20 56  
Fax : 01 44 68 08 17

### MJD du 14°

6, rue Bardinet  
M° Plaisance  
☎ : 01 45 45 22 23  
Fax : 01 45 40 01 42

### PAD du 15°

22, rue de la Saïda  
M° Porte de Versailles  
ou Porte de Vanves  
Tramway Georges Brassens  
☎ : 01 45 30 68 60  
Fax : 01 45 32 13 9

### MJD du 17°

16, rue Jacques-Kellner  
M° Porte de Saint-Ouen  
☎ : 01 53 06 83 40  
Fax : 01 42 29 34 76

### PAD du 18°

25, rue Stephenson  
M° Château Rouge  
ou La Chapelle  
☎ : 01 53 41 86 60  
Fax : 01 42 62 79 81

### PAD du 19°

53, rue Compans  
M° Place des Fêtes  
☎ : 01 53 38 62 30  
Fax : 01 42 06 47 61

### PAD du 20°

15, cité Champagne  
M° Maraîchers  
☎ : 01 53 27 37 40  
Fax : 01 44 64 00 69

Pour plus d'informations sur vos démarches : [www.accesaudroit.paris.fr](http://www.accesaudroit.paris.fr)

**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