

Dossier de presse
Février 2026

A photograph of Emmanuel Grégoire, a middle-aged man with grey hair and a beard, wearing a dark blue suit jacket over a light blue shirt. He is smiling broadly and shaking hands with another person whose arm is visible on the left. The background shows a Parisian street scene with a metal railing, parked bicycles, and buildings.

Emmanuel • Grégoire

Paris est à vous :
L'humain au cœur
du service public !



Emmanuel Grégoire, Candidat de la gauche à la mairie de Paris

« Paris est une promesse. Une promesse d'émancipation, de liberté et de solidarité.

Cette promesse se vit chaque jour grâce à nos services publics. Ils sont le visage concret de la Ville : c'est la crèche qui rend possible une reprise d'emploi, la bibliothèque qui ouvre un horizon, l'équipement sportif qui crée du lien, l'accueil social qui évite qu'une difficulté devienne une rupture, la mairie d'arrondissement où l'on vient chercher une réponse, parfois un simple renseignement, parfois un droit essentiel.

Cette réalité, c'est celle de millions de gestes du quotidien. Et c'est surtout celle de femmes et d'hommes : nos agentes et nos agents municipaux. Ils sont la première ligne de la solidarité parisienne. Ils font vivre l'intérêt général avec exigence, dans des conditions parfois difficiles. À elles et eux, je veux dire ma confiance et ma grande reconnaissance.

Mais nous sommes lucides : pour beaucoup de personnes, le service public est devenu compliqué, illisible, parfois décourageant. Les démarches se sont empilées, les interlocuteurs se sont multipliés, les procédures se sont rigidifiées. Et le retrait de l'État, avec la fermeture de guichets et la dématérialisation à marche forcée, a trop souvent transformé une demande légitime en parcours d'obstacles. Or un droit qui n'est pas accessible n'est plus un droit ; c'est une promesse qui s'éloigne.

Ma ligne est claire : le numérique doit être une liberté, jamais un obstacle. Oui, nous devons moderniser et simplifier. Comprendre une procédure, identifier le bon interlocuteur, constituer un dossier ou simplement faire valoir ses droits ne doit plus être un parcours d'obstacles épuisant.

Nous voulons un service public qui s'adapte à la diversité des vies parisiennes, et non l'inverse. Concrètement, cela signifie une double porte d'entrée, pleinement assumée : des démarches en ligne simples et efficaces, et des guichets physiques uniques dans chaque mairie d'arrondissement, où l'on trouve un accueil humain, une orientation claire, et une solution. Cela signifie aussi une Ville qui "va vers" : des équipes mobiles, un partenariat renforcé avec les associations, pour lutter contre le non-recours et garantir l'égalité réelle.

Nous ne laisserons personne au bord du chemin : ni celles et ceux qui veulent tout faire en ligne, ni celles et ceux qui ont besoin d'un accueil humain, près de chez eux.

Cette transformation ne sera pas décrétée : elle se construira avec les usagers et avec les agents. Elle reposera sur trois piliers essentiels :

- 1. Un service public qui s'adapte à toutes les situations, en combinant une offre numérique de qualité et une présence humaine forte, au plus près.*
- 2. L'écoute des usagers : nous créerons une instance représentative de citoyens pour évaluer et simplifier nos services en continu. Votre expérience de terrain est la meilleure boussole pour améliorer le service rendu.*
- 3. La confiance dans les 53 000 agents qui font vivre les services publics au quotidien. Notre action sera d'autant plus efficace qu'elle s'appuiera sur l'expertise de celles et ceux qui sont en première ligne.*

"Paris est à vous" : c'est notre méthode et notre engagement. Remettre de l'humain, de la simplicité et de la proximité. Faire du service public parisien une fierté, un droit effectif, et une force collective. »

Mes propositions pour renforcer l'accès à nos services publics !

À Paris, les habitantes et habitants disposent d'un très grand nombre de services publics et de dispositifs destinés à faciliter la vie quotidienne et faire valoir ses droits. La Ville améliorera l'accès aux services municipaux, en combinant innovation numérique et présence humaine de proximité.

C'est notamment dans cette perspective que nous nous associons à la démarche engagée par le collectif *Nos services publics* et des partenaires associatifs comme Anticor, ATD Quart Monde ou encore Médecins du monde pour défendre, développer et démocratiser les services publics de proximité dans le cadre de la campagne des municipales.

Le développement des démarches accessibles en ligne répond à un besoin légitime d'une partie de la population en lui permettant d'éviter des déplacements inutiles. Mais nous refusons d'opposer numérisation et guichets physiques car la dématérialisation seule crée des inégalités d'accès aux droits, comme l'a abondamment documenté la Défenseure des droits. Une transformation à marche forcée conduit en effet à priver certains usagers de prestations ou de titres faute d'alternative humaine.

Nos services publics s'enrichissent du retour de ceux qui les pratiquent au quotidien. C'est pourquoi nous mettrons en place une nouvelle culture de l'amélioration basée sur l'écoute active des citoyens usagers.

Enfin, nous devons mieux valoriser l'expertise des agents publics qui font vivre nos services publics par leur engagement quotidien, afin d'améliorer la mise en œuvre des politiques publiques. Cette construction collective des évolutions du service public renforce le sens du travail, améliore la qualité du service rendu et évite des réorganisations déconnectées des réalités professionnelles. Les initiatives nationales d'amélioration continue montrent d'ailleurs que la participation des agents est un levier essentiel pour adapter les services aux attentes des usagers

et améliorer leur efficacité.

1. Un service public qui s'adapte à tous les besoins et à toutes les situations

En combinant démarches en ligne de qualité et existence de guichets physiques uniques accessibles dans chaque mairie d'arrondissement, Paris garantira la continuité du service public et le respect effectif du principe d'égalité devant les services administratifs.

Nous nous engageons à **bâtir une véritable ville des droits effectifs**, une ville où chaque habitante et habitant doit ressentir que les élus et les services municipaux sont pleinement à leur écoute et à leur service, quelle que soit leur situation.

- Concrètement, **l'accès aux services sera clarifié en installant, dans chaque mairie d'arrondissement, un guichet unique** capable d'orienter, d'accompagner et de résoudre les difficultés lorsqu'elles se présentent. L'objectif est que l'on puisse venir avec une situation, pas avec une expertise administrative : la Ville, ses partenaires, et les dispositifs existants seront lisibles, au même endroit, avec des horaires mieux adaptés à la vie quotidienne, notamment pour les personnes qui travaillent. Pour répondre au désengagement de l'Etat, mais aussi de certaines administrations relevant de la Sécurité sociale, **nous proposerons à l'ensemble des interlocuteurs nationaux que ces guichets uniques puissent également venir en aide aux Parisiennes et aux Parisiens pour des démarches extra-municipales, dans le cadre d'un partenariat approprié.**
- Dans le même mouvement, **le numérique deviendra un outil de simplification**, pas un labyrinthe facteur d'exclusion. **Nous créerons une application unique regroupant l'ensemble des services numériques** de la Ville afin que chaque Parisienne et Parisien puisse effectuer ses démarches, connaître et faire valoir ses droits en quelques clics. Cette porte d'entrée facilitera l'accès aux démarches administratives, aux aides sociales et aux informations utiles sur la vie municipale.
- Pour les familles, la simplification sera immédiate : **un dossier scolaire numérique unique** centralisera inscriptions, restauration, activités périscolaires, bourses et justificatifs. Il n'y aura plus besoin de transmettre des courriers à de multiples interlocuteurs, et notamment à la Caisse des écoles pour la cantine ou à Paris Familles pour le périscolaire. À la rentrée 2026, **tous les documents seront centralisés dans un seul dossier.**
- Parce que l'égalité réelle suppose d'aller vers celles et ceux qui renoncent à leurs droits, parfois sans le dire, **Paris renforcera aussi l'accompagnement des publics les plus éloignés** : équipes mobiles, médiation et présence accrue dans les quartiers populaires, en lien étroit avec les associations. Et pour lutter contre le non-recours, **les aides municipales seront réformées pour être rendues plus simples, plus lisibles et plus justes**, en partant du vécu des personnes concernées.
- Enfin, **la Ville assumera un service public qui s'adresse à chacune et chacun à tous les moments clés de la vie familiale** : naissance, séparation, perte d'emploi, pour proposer un accompagnement adapté (information sur les dispositifs de soutien aux parents isolés, orientation vers les aides au

logement, à l'alimentation ou à la garde d'enfants, accompagnement lors des séparations).

- Dans ces périodes où l'on n'a ni l'énergie ni le temps de "faire des démarches", l'administration doit être une aide, pas une charge. **Cela implique par exemple de garantir la dignité jusqu'au bout** : accompagnement des démarches et prise en charge des frais funéraires pour les plus précaires, développement de lieux de cérémonie, et renforcement de l'offre municipale pour permettre une fin de vie digne, indépendamment de ses ressources.

2. Un service public qui s'améliore continuellement en prenant en compte les retours des citoyens usagers

Le service public ne peut progresser durablement sans intégrer l'expérience concrète de celles et ceux qui l'utilisent au quotidien. À Paris, nous voulons instaurer une culture d'amélioration continue fondée sur l'écoute active des usagers.

- Cette démarche passera par la **mise en place d'une instance représentative des citoyens usagers**, consultée régulièrement sur l'évolution des services municipaux, les projets de simplification des démarches et les priorités d'amélioration. Composée de profils divers reflétant la sociologie parisienne, elle permettra d'intégrer les besoins réels, notamment ceux des publics éloignés des services administratifs. En croisant expertise d'usage et expertise administrative, la Ville se donnera les moyens d'ajuster ses politiques publiques en continu, pour un service plus lisible, plus efficace et réellement centré sur la réponse aux besoins.
- Cela passera également par **des mécanismes simples et accessibles de remontée d'appréciation dans l'esprit de la démarche "Vous simplifier Paris"** : évaluation rapide après une démarche en ligne, questionnaires courts envoyés après un passage en guichet, et dispositifs permettant de signaler facilement un dysfonctionnement ou de suggérer une amélioration. Ces retours, analysés de manière transparente, devront alimenter des indicateurs publics de qualité de service.
- Cette même logique guidera l'adaptation des horaires : dans une ville dense, où les contraintes de temps sont fortes, élargir l'accès aux équipements municipaux est une mesure de justice concrète. **Nous adapterons les services publics parisiens au rythme de vie des habitantes et habitants**. Bibliothèques, piscines, équipements sportifs et culturels seront davantage ouverts sur des plages compatibles avec les rythmes de vie, afin que la culture, le sport et le lien social ne soient pas réservés à ceux qui ont le plus de temps.

3. Un service public exemplaire qui fait confiance à ses agents

Un service public exemplaire repose d'abord sur la confiance accordée à celles et ceux qui le font vivre au quotidien. Aucun dispositif, aucune application, aucune réforme n'améliorera durablement le quotidien des usagers si elle ne s'appuie pas sur l'expertise des agents municipaux.

Cela suppose une méthode appropriée : partir du terrain, associer davantage les équipes aux décisions qui ont un impact sur leurs missions, faire remonter les irritants, et donner des marges de manœuvre pour résoudre les difficultés. C'est aussi **reconnaître que la qualité du service rendu dépend directement de la qualité des conditions de travail et de la clarté des organisations**.

- La Ville reconnaîtra l'expertise de ses agents en les associant aux décisions qui ont un impact direct sur leurs missions. **Nous mettrons en place des espaces de concertation réguliers** au sein des services, de consultations internes sur les projets de réforme ou de simplification, et de dispositifs permettant aux équipes de proposer des améliorations opérationnelles.
- Cela passera également par **l'attention portée aux travaux de chercheurs et de collectifs d'agents publics** qui pensent l'amélioration des services et de l'action publique.
- Faire confiance aux agents suppose également de leur donner les moyens d'exercer leurs missions dans le respect des principes d'égalité et de dignité. Faire que Paris demeure une ville refuge dans un contexte de retrait croissant des services publics nationaux et de montée de l'extrême droite suppose que les services publics parisiens soient toujours exemplaires **en matière de lutte contre les discriminations, notamment contre toutes les formes de racisme et l'antisémitisme**, et plus largement contre les biais implicites dans l'accueil de publics aux situations diverses.
- **Dans cette perspective, la formation continue des agents en contact avec le public** sera renforcée, notamment sur la lutte contre les discriminations (racisme, antisémitisme, biais implicites), afin que le service public parisien soit, partout, un espace d'accès universel, de droits effectifs et de dignité. Les agents seront outillés pour garantir un accueil bienveillant, impartial et respectueux des droits de chacune et chacun.

Des services publics pour faciliter la vie !

« Transformer nos services publics, ce n'est pas seulement moderniser des outils, c'est d'abord faciliter la vie de celles et ceux qui font battre le cœur de notre capitale.

Mon engagement repose sur des actions immédiates et concrètes, mais aussi sur une méthode nouvelle fondée sur le vécu des citoyens usagers et l'expertise irremplaçable des 50 000 agents municipaux qui font vivre les services publics au quotidien. C'est ensemble que nous améliorerons le service rendu, au plus près des besoins.

Cette révolution de la proximité se traduira par des guichets uniques dans chaque mairie d'arrondissement : pour que chacune et chacun trouve un visage, une réponse et un accompagnement humain près de chez soi. Nous ferons du numérique un allié de votre temps. Pour les familles, nous irons à l'essentiel : dès la rentrée 2026, une seule saisie, au lieu d'une accumulation de formulaires.

Mais notre ambition va plus loin : Paris doit être une ville qui protège. Le service public doit être le premier rempart dans les moments de vulnérabilité : naissances, séparations, deuils. Et parce que la dignité ne s'arrête pas au dernier souffle, nous garantirons une fin de vie digne pour toutes et tous, notamment par la prise en charge des frais funéraires pour les plus précaires.

Enfin, Paris doit vivre au rythme de ses habitants : parcs, piscines, bibliothèques, équipements culturels ouverts plus longtemps, pour que la culture et le sport s'adaptent à la réalité des vies, et non l'inverse.

Dans une période où les fractures sociales s'aggravent et où certains opposent les habitants les uns aux autres, le service public est un rempart. Il dit quelque chose de notre idée de Paris : une ville qui protège, qui accueille, qui respecte, et qui n'abandonne personne. Une ville où l'égalité n'est pas un mot, mais une expérience concrète.

“Le service public est le patrimoine de ceux qui n'en ont pas”. C'est notre boussole. Nous agissons avec détermination pour que les services publics parisiens soient une fierté partagée, un droit effectif, et une proximité retrouvée. Parce que Paris est à vous. »

Élections municipales

15 et 22 mars 2026

Contact presse :
presse@emmanuelgregoire.fr

Adèle Nangéroni (06 73 48 50 58)
Mathilde Manso (06 37 85 00 02)

Emmanuel • Grégoire

L'union
de la gauche et des écologistes

