1ère partie :

Statistiques générales

Avis au lecteur : par respect de la confidentialité, les exemples présentés sont des situations réelles qui ont été modifiées sans en altérer l'authenticité.

Ce rapport couvre la période du 1er septembre 2002 au 31 août 2003.

Durant cette année, ce sont 697 réclamations écrites qui ont été adressées à la Médiatrice. Ces nouveaux dossiers se sont ajoutés aux 158 qui restaient en cours d'examen à l'issue du rapport précédent. Au total, ce sont donc 855 dossiers qui ont fait l'objet d'une étude pendant la période considérée.

Le nombre de réclamations a plus que doublé cette année, soit une hausse de près de 125 % par rapport à 2002.
Ce deuxième rapport montre que sur un total de 1 200 dossiers traités depuis mars 2001, la répartition entre les domaines concernés évolue.

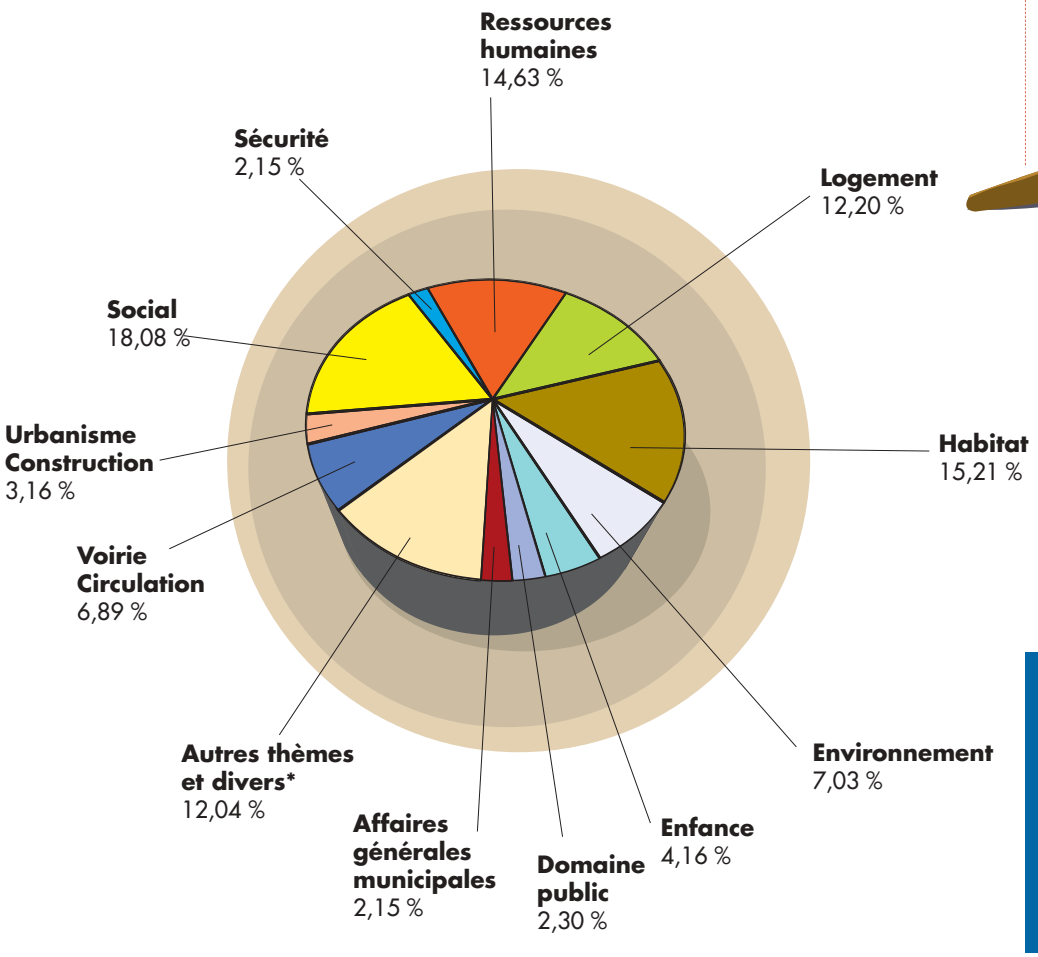
En effet, la ventilation des réclamations étudiées cette année fait apparaître la prédominance du secteur social qui représente plus de 18 % des dossiers reçus. Les sujets liés au cadre de vie (environnement, voirie et circulation) connaissent également une hausse significative.

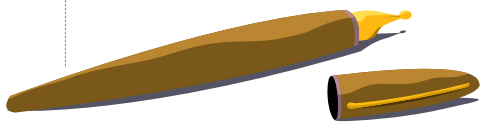
Au 31 août 2003, terme de cet exercice, sur les 855 demandes étudiées, 714 sont réglées et 141 demeurent en cours d'instruction.

Afin de faciliter la lecture de ce document, il a été décidé d'indiquer :

***Rapport 2002* pour la période comprise entre le 1er septembre 2001 et le 31 août 2002.**
***Rapport 2003* pour la période comprise entre le 1er septembre 2002 et le 31 août 2003.**

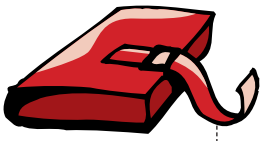
Représentation par thèmes des demandes





Autres thèmes et divers*	%
Culture	1,72
Domaine privé immobilier	0,86
Emploi secteur privé	1,15
Etrangers	1,00
Fiscalité	1,43
Jeunesse et sports	1,15
Justice	0,57
Santé	1,00
Divers	3,16
Total	**12,04**

Répartition par thèmes des dossiers reçus



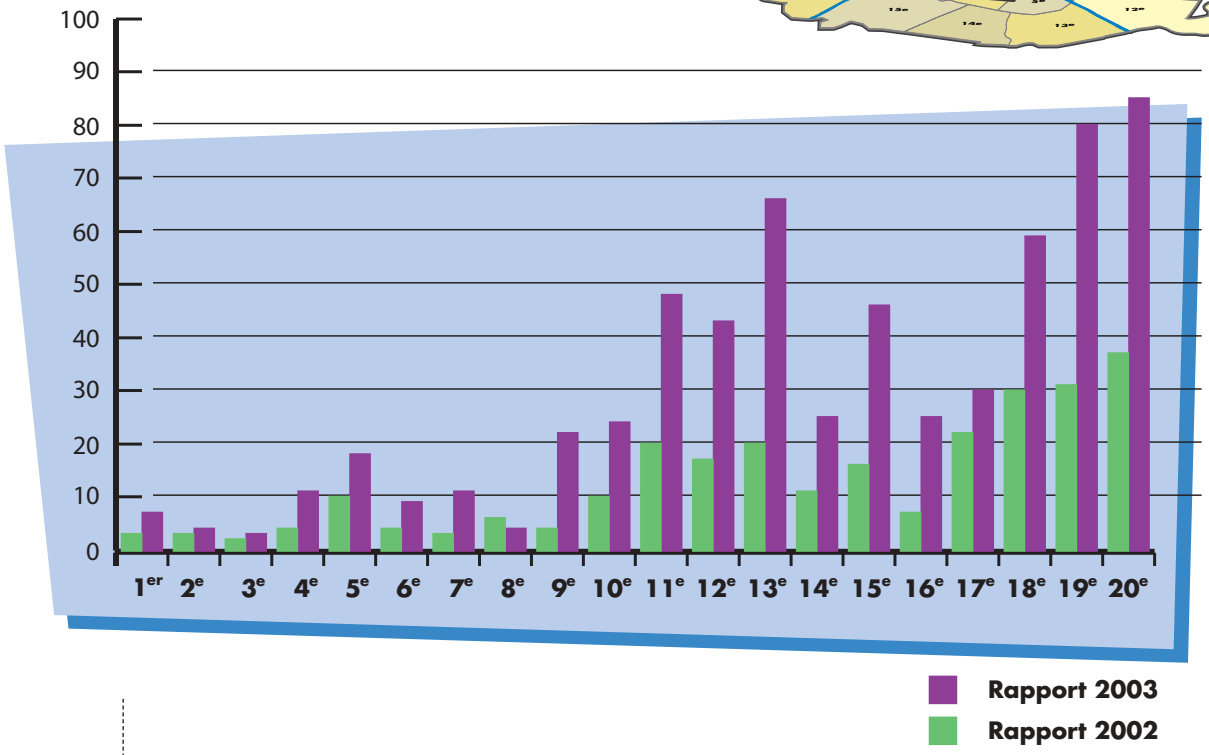
	Rapport 2002		Rapport 2003	
Thèmes	**Répartition**	**Total**	**Répartition**	**Total**
Affaires générales municipales		**7**		**15**
cimetières	3		2	
décès	0		1	
élections	0		2	
état civil	1		1	
naissances	0		2	
autres	3		7	
Culture	**2**	**2**	**12**	**12**
Domaine privé immobilier	**7**	**7**	**6**	**6**
Domaine public		**6**		**16**
commerces	1		6	
concessions	2		6	
halles et marchés	0		1	
autres	3		3	
Emploi secteur privé	**3**	**3**	**8**	**8**
Enfance		**8**		**29**
cantines scolaires	1		0	
crèches - garderies	5		16	
autres	2		13	
Environnement		**12**		**49**
bruit	5		20	
espaces verts	0		1	
pollutions	0		2	
propreté	4		18	
salubrité	0		3	
autres	3		5	
Etrangers		**0**		**7**
nationalité	0		1	
titre de séjour	0		6	
Fiscalité		**1**		**10**
impôts locaux et taxes	0		7	
autres taxes	1		3	
Jeunesse et sports	**5**	**5**	**8**	**8**
Justice	**2**	**2**	**4**	**4**
Habitat		**45**		**106**
allocation logement	2		3	
bail - gestion	33		72	
expulsions locatives	5		8	
fonds solidarité logement	1		4	
insalubrité	1		5	
logements de fonction	2		7	
surloyer	1		2	
autres	0		5	
Logement		**42**		**85**
demandes de logement	25		62	
échanges de logement	17		23	
Ressources humaines Ville de Paris		**61**		**102**
accidents de service	2		0	
accidents du travail	1		0	
carrière	10		13	
congés	0		1	
contrat (non titulaire)	1		2	
discipline	2		0	
discrimination raciale	3		3	
homophobie	2		2	
autres discriminations	0		2	
harcèlement moral	26		35	
harcèlement sexuel	0		3	
indemnités - primes	7		13	
maladie - santé	0		3	
nomination - titularisation	3		3	
mobilité - mutation	0		2	
rémunération	0		5	
retraite	2		6	
autres	2		9	
Santé	**2**	**2**	**7**	**7**
Sécurité		**4**		**15**
carte d'identité	0		1	
police	4		9	
risques	0		4	
autre	0		1	
Social		**45**		**126**
aide sociale à l'enfance	1		2	
familles	10		15	
personnes âgées	12		42	
personnes handicapées	9		26	
RMI	0		3	
situations de précarité	7		19	
autres	6		19	
Urbanisme - Construction		**27**		**22**
certificat d'urbanisme	0		1	
droit de préemption	2		1	
expropriation	3		3	
permis de construire	5		4	
autres autorisations préalables	4		3	
plan local d'urbanisme	1		0	
travaux	7		7	
zone d'aménagement concerté	0		1	
autres	5		2	
Voirie - Circulation		**15**		**48**
entretien	6		8	
stationnement	5		25	
transports	2		2	
autres	2		13	
Divers	**19**	**19**	**22**	**22**
TOTAL	**313**	**313**	**697**	**697**

Origine géographique

	Nombre de dossiers	
	Rapport 2002	Rapport 2003
Paris	260	620
Ile-de-France (hors Paris)	38	55
Province	15	21
Etranger	0	1
Total	***313***	***697***

Les réclamations émanant des Parisiens sont naturellement les plus nombreuses (89 %).

Répartition par arrondissement



Comme l'an passé les arrondissements de l'est parisien sont plus particulièrement représentés.

Dossiers réglés et en cours

	Rapport 2002	Rapport 2003
Dossiers réglés	155	714
Dossiers en cours *	158	141

83,5 % (714) des affaires étudiées au cours de cette année ont été réglées.

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

Forme de résolution des dossiers réglés

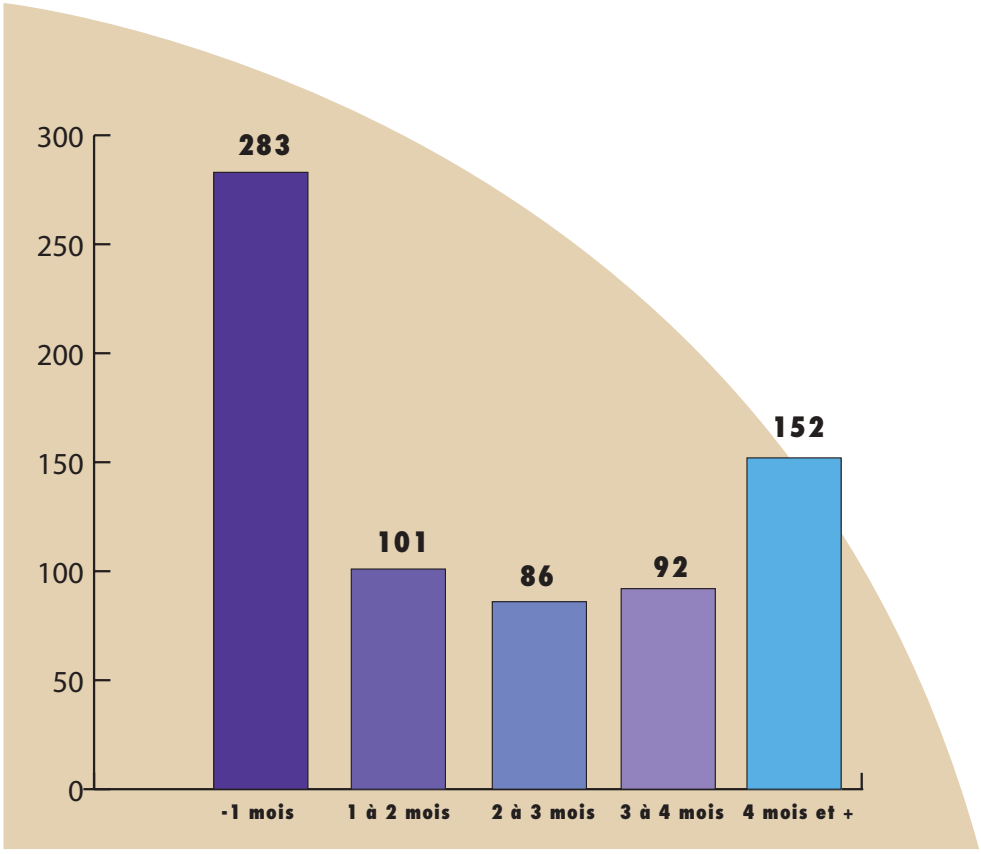
	Nombre de dossiers	%
Abandon de la réclamation	39	5,46
Rejet de la demande	102	14,29
Réorientation	213	29,83
Confirmation de la décision contestée	150	21,01
Solution intermédiaire	58	8,12
Résolution favorable	152	21,29
Total	***714***	***100***

On peut constater un équilibre entre les résolutions favorables à l'usager (152), et celles qui lui sont défavorables (150). Le taux des résolutions favorables est en très légère augmentation. En revanche, si on y ajoute les dossiers qui se concluent par une satisfaction partielle de la demande du requérant, on observe une augmentation sensible du taux des dossiers réglés à l'avantage des usagers.

Les dossiers rejetés (14,29 %) regroupent essentiellement les réclamations relatives aux demandes d'attribution et d'échange de logement (85 sur 102).

Délai de traitement des dossiers réglés

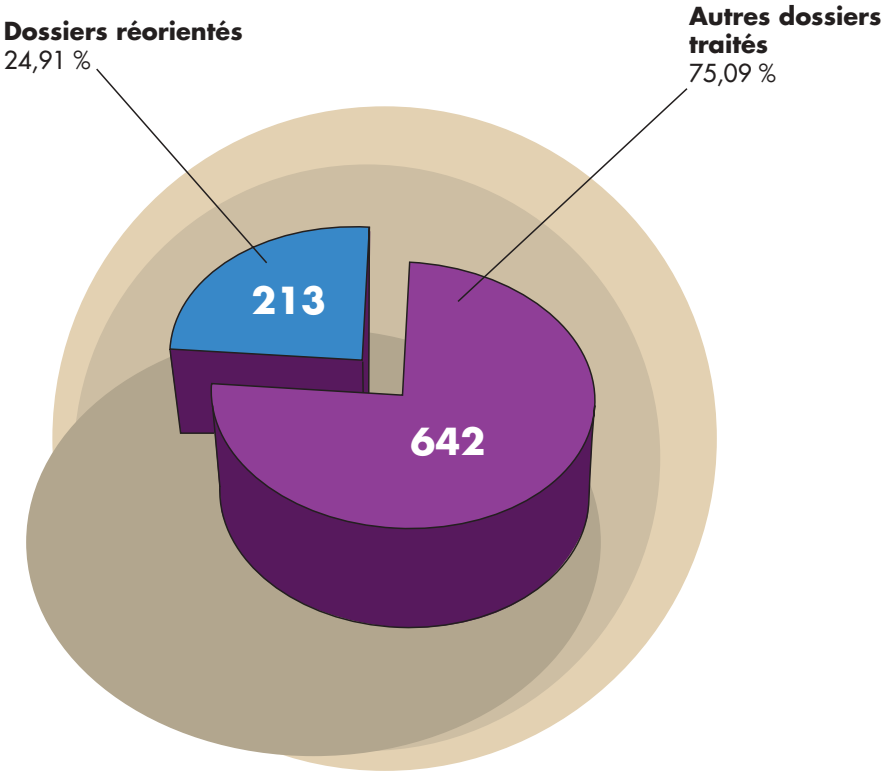
Durée	- 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	3 à 4 mois	4 mois et +	
Nombre de dossiers	283	101	86	92	152	714



Plus de la moitié des dossiers sont réglés en moins de deux mois (53,78 %). Dans les 283 dossiers réglés en moins d'un mois figurent les demandes qui font l'objet d'un rejet direct ainsi qu'une forte majorité des dossiers adressés à la Médiatrice par erreur et qui sont réorientés vers les structures compétentes.

Le délai d'instruction supérieur à quatre mois qui a été nécessaire pour 152 dossiers s'explique par la complexité (technique, juridique…) des affaires ou par l'intervention de multiples acteurs.

Dossiers réorientés



Parmi les plaintes traitées par la Médiatrice, il convient de souligner qu'environ un quart d'entre elles (213) ne relève pas de son champ de compétence dans la mesure où elles ne mettent pas en cause un service de la Ville ou du Département de Paris. Ces réclamations peuvent concerner une autre administration, faire état d'un différend d'ordre privé, contester une décision de justice ou demander une intervention dans une procédure juridictionnelle en cours.

À ce sujet, il faut préciser qu'il existe une grande confusion dans l'esprit des Parisiens à propos de *"qui fait quoi"* à Paris. Beaucoup d'usagers ont souvent tendance à confondre les services de la municipalité parisienne, ceux de la préfecture de police ou de la préfecture de Paris. Par exemple, il arrive que des antennes de police et des commissariats soient situés à l'intérieur ou à proximité des mairies d'arrondissement, ce qui ne permet pas toujours aux citoyens de comprendre clairement de quelles autorités relèvent ces différents services.

Il existe une grande confusion dans l'esprit des Parisiens à propos de "qui fait quoi" à Paris.

Quelles que soient les demandes adressées à la Médiatrice, celles-ci font toujours l'objet d'une étude individualisée. En effet, même lorsque l'administration municipale n'est pas visée, la Médiatrice tient à répondre rapidement à ceux qui la saisissent afin de leur expliquer les raisons de la réorientation de leur réclamation. Elle dirige systématiquement ses correspondants vers le service extérieur compétent ou vers ses homologues, les médiateurs institutionnels.

Il en est ainsi pour Monsieur H, chômeur depuis plusieurs années, qui éprouve des difficultés pour régler sa taxe d'habitation. Sa proposition d'échelonnement des paiements ayant été rejetée par le Trésor Public, l'intéressé saisit la Médiatrice, convaincu qu'elle interviendra auprès du fisc. De plus, il demande une remise de ses pénalités de retard.

En réponse, la Médiatrice rappelle que le Trésor Public est seul habilité à percevoir la taxe d'habitation et que ce service relève de l'autorité de l'Etat.

Cependant, face aux problèmes financiers de Monsieur H, la Médiatrice l'informe qu'elle a transmis son dossier au médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

Par ailleurs, pour l'aider dans ses futures démarches, elle lui signale que le centre des impôts est la seule institution compétente pour instruire ses demandes, et lui donne également les horaires d'ouverture des permanences fiscales de la Ville, destinées à conseiller les contribuables.

Conséquence directe de la progression du nombre de réclamations, le règlement des litiges, fonction essentielle de la Médiatrice, s'accompagne toujours d'une mission pédagogique, dont l'objectif est d'aider les usagers dans la compréhension des circuits administratifs et de faciliter ainsi leurs démarches.

Madame G, quant à elle, a appelé l'attention de la Médiatrice sur les difficultés rencontrées avec la caisse nationale de prévoyance (CNP), car elle ne parvient pas à résoudre le conflit qui les oppose.

Toutefois, le champ de compétence de la Médiatrice étant limité au

Statistiques générales

règlement des litiges survenant avec les usagers des seuls services de la Mairie de Paris, elle ne peut examiner la situation évoquée par Madame G.

Aussi, la Médiatrice réoriente-t-elle cette affaire vers la structure officiellement habilitée à la traiter, en l'occurrence, le médiateur de la CNP. Bien entendu, l'intéressée est informée de cette transmission, ainsi que des raisons pour lesquelles elle a eu lieu.

S'agissant du cas de Madame B, celle-ci se trouve en désaccord avec l'ASSEDIC (association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce) de Paris, à propos d'allocations qu'elle doit rembourser. Convaincue que cet établissement, situé à Paris, relève de la compétence de la Ville, cette Parisienne écrit par erreur à la Médiatrice.

Après lui avoir expliqué que cet organisme ne dépend pas de l'administration municipale, la Médiatrice lui conseille de se mettre en relation avec le correspondant de l'UNEDIC (union nationale interprofessionnelle pour l'emploi et le commerce). Elle lui communique les coordonnées de cette institution et lui précise que de son côté elle l'a déjà informé de cette affaire, en lui transmettant son dossier.

Les cas de réorientation étant particulièrement variés, la Médiatrice entretient et développe des relations privilégiées avec les médiateurs des autres services publics, afin de mieux répondre aux attentes des usagers.

Ainsi, Monsieur N, en litige avec une caisse de sécurité sociale à l'issue d'un séjour à l'étranger, demande son aide à la Médiatrice.

Les problèmes de cette nature ne relevant pas de son champ d'action, la Médiatrice l'invite à s'adresser au Médiateur de la République, compétent puisqu'il s'agit d'un organisme national.

Cependant, sa saisine étant indirecte, elle lui précise que son dossier ne peut lui être transmis que par l'intermédiaire d'un parlementaire, député ou sénateur, et complète cette information par l'envoi de la liste des sénateurs représentant les Français de l'étranger.

Une illustration supplémentaire des difficultés que rencontrent les usagers dans l'appréhension du *"qui fait quoi"* concerne la COTOREP (commission technique d'orientation et de reclassement professionnel). En l'espèce, Madame P attend depuis plus d'un an que la COTOREP lui délivre le duplicata de sa carte d'invalidité. Elle saisit la Médiatrice pensant que la Ville est compétente dans la mesure où elle a déposé son dossier au guichet du centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP).

Cependant, si la Ville reçoit et enregistre les demandes de carte d'invalidité, ces dernières sont immédiatement transmises à la COTOREP, administration d'Etat, seule autorité habilitée à instruire ces dossiers.

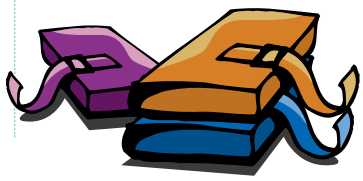
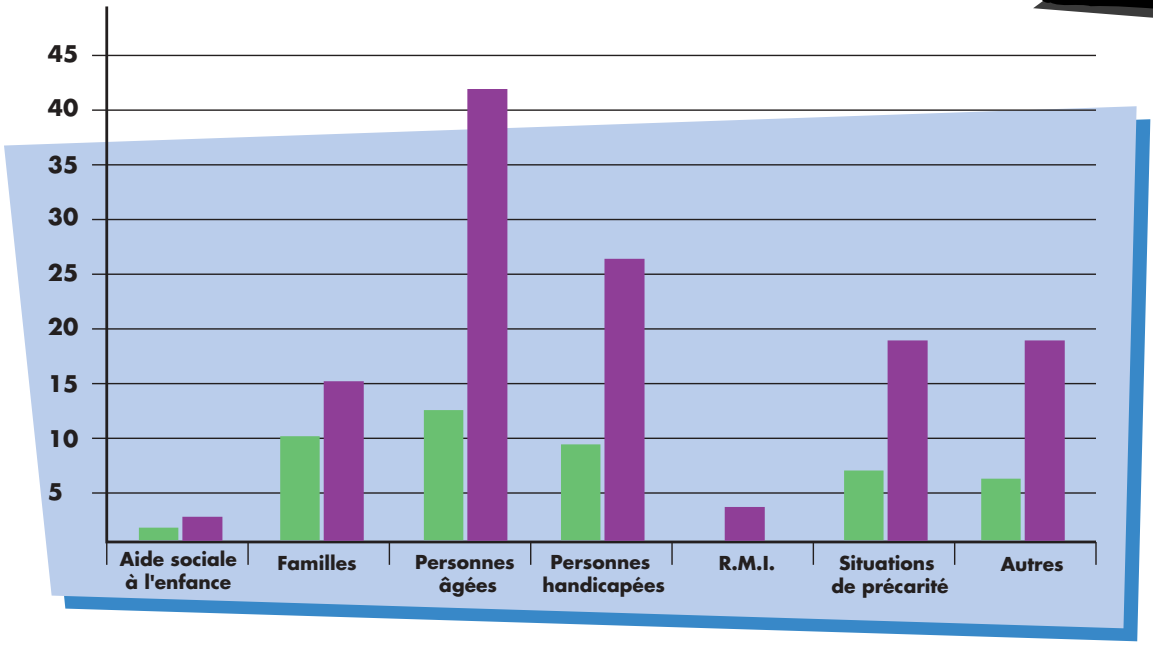
Là encore, ces faits ne relevant pas du domaine de compétence de la Médiatrice, celle-ci oriente sa correspondante vers le délégué du Médiateur de la République, en charge de résoudre ce type de problème au niveau départemental. Par ailleurs, elle lui communique le dossier de l'intéressée afin qu'il examine cette réclamation.

Sur un plan tout à fait différent, on peut citer l'exemple d'une Parisienne affolée par le montant élevé de la facture qui lui est réclamé par un opérateur de téléphonie mobile. Cette dernière écrit à la Médiatrice qui l'informe aussitôt que sa demande se situe hors de son champ de compétence ; elle réoriente donc sa réclamation vers le service consommateur de la société mise en cause.

Pour conclure, il est important de rappeler qu'il existe des situations où la Médiatrice n'a pas d'autre choix que de rejeter la demande. Ainsi, parmi ces cas faut-il mentionner les procès-verbaux dressés par les services de police ou ceux des agents de la Ville assermentés (par exemple pour déjections canines non ramassées). Il n'appartient pas à la Médiatrice d'intervenir pour faire annuler ces actes administratifs (PV).

Il est important de rappeler qu'il existe des situations où la Médiatrice n'a pas d'autre choix que de rejeter la demande.

Répartition par thèmes

Thèmes	Rapport 2002	Rapport 2003
Aide sociale à l'enfance	1	2
Familles	10	15
Personnes âgées	12	42
Personnes handicapées	9	26
R.M.I.	0	3
Situations de précarité	7	19
Autres	6	19
Total	***45***	***126***

Comparaison du nombre de dossiers