2E PARTIE

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Un recours mieux connu des Parisiens

Sur la période couverte par ce rapport (cf. Précisions, p. 25), 788 nouvelles demandes ont été présentées à la Médiatrice de la Ville de Paris, dont 574 pour la seule année 2005.

Si l'examen statistique du travail effectué par la médiation municipale révèle certaines évolutions, il marque surtout la confirmation de plusieurs tendances constatées les années précédentes. Notons que les 2 500 demandes reçues depuis 2001 ne sauraient refléter très précisément la réalité des problèmes vécus par les Parisiens et qu'une analyse, secteur par secteur ou année après année, s'avère être un exercice difficile.

Néanmoins, trois enseignements semblent pouvoir être tirés : le recours en médiation est mieux connu ; de moins en moins de requêtes concernent le domaine social ; la médiation de proximité apparaît une innovation utile pour les Parisiens.

Un recours mieux connu des Parisiens : - 10 % de demandes hors compétence en 2 ans.

L'année 2005 confirme la tendance observée depuis le début de la mandature : les demandes se situant hors du champ de compétence de la Médiatrice (demandes irrecevables ou réorientées) sont en baisse régulière, de 44 % en 2003 à 34 % en 2005, soit une baisse de 10 % sur 2 ans.
Cette évolution semble confirmer l'idée, somme toute de « bon sens », selon laquelle la médiation municipale est un service dont les contours sont aujourd'hui mieux cernés par les usagers.

Par ailleurs, la constance du nombre total de demandes, 574 en 2005 contre 578 en 2004, doit être relativisée au regard de la baisse importante des plaintes des agents de la Ville en 2005 (92 en 2004 pour seulement 58 en 2005, cf. p. 26) En effet, cette baisse est essentiellement liée à la création, en 2004, du Comité de prévention et d'action contre le harcèlement et les discriminations (CPAHD). Cette nouvelle instance, qui a reçu 58 demandes en 2005, a éteint la compétence directe de la Médiatrice ; compétence qui lui était reconnue à titre transitoire depuis 2001. Notons également la baisse sensible des litiges tenant aux allocations d'aide au retour à l'emploi (20 en 2004, 2 en 2005) ; décrue significative qui justifie pleinement la mise en place, en 2004, de la procédure d'instruction centralisée et gérée intégralement par

la direction des ressources humaines.

La baisse globale de ce secteur est donc compensée par une hausse dans les autres domaines qui concernent, eux, les usagers à qui est principalement destiné le recours en médiation.
Ainsi, le nombre total de réclamations reste constant malgré un champ de compétence rétréci.

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES | Un recours mieux connu des Parisiens

Enfin, la campagne de communication « grand public » lancée en mars 2006, première du genre consacrée à la médiation municipale, conjuguée à une télé-procédure pour saisir la Médiatrice sur paris.fr site particulièrement visité, devrait pouvoir fournir des indicateurs quant au degré de notoriété effectif du recours en médiation.

- 5 % en 2 ans sur le secteur social.

Pour la première fois depuis le début de la mandature, c'est le domaine de l'habitat qui a fait l'objet du plus grand nombre de recours en 2005 et non plus le secteur social comme les précédentes années.

Ce changement de « classement » est lié d'abord à une baisse tendancielle très conséquente des dossiers tenant au secteur social : de 138 en 2003, soit 20 % du total, à 89 en 2005, soit 15 % du total. Il est notable de constater que ce fléchissement s'opère dans une période durant laquelle le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) a pris un grand nombre d'initiatives visant à améliorer la qualité de ses services. Ces efforts importants, en termes d'accueil ou de motivation des décisions par exemple, ne sauraient être étrangers à ce recul.

Par ailleurs, le nombre de demandes concernant l'habitat, s'il augmente, ne subit pas de hausse tendancielle depuis 2001 (baisse de 11 en 2004 puis hausse de 22 en 2005). Cette augmentation mérite donc d'être analysée avec précaution. Néanmoins, les quelques « succès » obtenus pour faire respecter, par les sociétés gestionnaires de logements (OPAC, RIVP, SAGI...), l'ensemble de leurs obligations locatives sont vraisemblablement, par le « bouche à oreille », à l'origine d'un flux croissant de demandes.

20 % des demandes issues de la Médiation de proximité : une innovation utile.

L'année 2005 est enfin marquée par l'institutionnalisation des structures de proximité dans la capitale (points d'accès au droit, maisons de justice et du droit) dans lesquelles les représentants de la Médiatrice reçoivent et conseillent les citoyens qui connaissent des difficultés (cf. p. 59). Signe de l'activité positive de ces structures encore toutes récentes : 20 % des dossiers reçus par la Médiatrice en 2005 l'ont été par le biais de ces nouvelles « portes d'entrée ».
En peu de temps, cette innovation semble avoir démontré son utilité pour les Parisiens et justifier son développement actuel.

PRÉCISIONS

Le rapport annuel devient... annuel

La période examinée dans les rapports précédents concernait les 12 mois compris entre septembre et août. Ce rapport, comme ses suivants, prend pour la première fois l'année civile comme période de référence. A partir de 2006, les rapports d'activité présenteront des indicateurs de janvier à décembre uniquement.
Afin de présenter l'intégralité des chiffres, ce rapport, qui marque cette transition, tient compte des 4 derniers mois de l'année 2004 et rassemble ainsi, en pages 26 et 27, les statistiques sur une période de 16 mois.

Afin de faciliter la lecture de ce document, il a été décidé de faire figurer les statistiques sous les mentions suivantes :

- **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
- **rapport 2004** pour la période comprise entre le 1er septembre 2003 et le 31 août 2004
- **rapport 2005** pour la période comprise entre le 1er septembre 2004 et le 31 décembre 2005
- **2005** pour la seule année civile 2005

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Répartition par thème des dossiers reçus

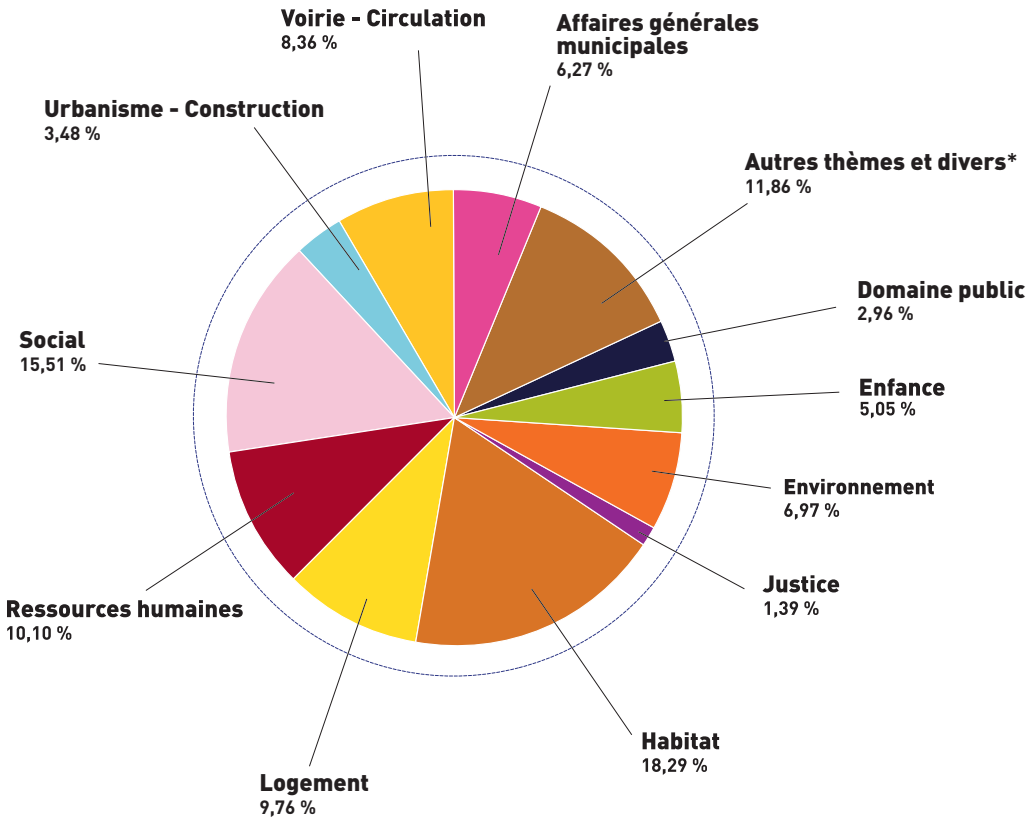
	RAPPORT 2002	RAPPORT 2003	RAPPORT 2004		2005*		RAPPORT 2005**	
Thèmes	**Total**	**Total**	**Répartition**	**Total**	**Répartition**	**Total**	**Répartition**	**Total**
Affaires générales municipales	**7**	**15**		**30**		**36**		**57**
Cimetières			5		2		5	
Élections			2		0		1	
État civil-naissances			2		8		11	
Autres			21		26		40	
Culture	**2**	**12**	6	**6**	8	**8**	10	**10**
Domaine privé immobilier	**7**	**6**	1	**1**	6	**6**	7	**7**
Domaine public	**6**	**16**		**18**		**17**		**23**
Commerces			13		10		14	
Concessions			2		5		6	
Autres			3		2		3	
Emploi secteur privé	**3**	**8**	10	**10**	6	**6**	10	**10**
Enfance	**8**	**29**		**16**		**29**		**37**
Cantines scolaires			3		4		4	
Crèches - garderies			7		10		14	
Autres			6		15		19	
Environnement	**12**	**49**		**37**		**40**		**48**
Bruit			18		18		21	
Espaces verts			2		1		1	
Propreté-pollutions-déchets			13		16		18	
Salubrité			2		1		2	
Autres			2		4		6	
Étrangers	**0**	**7**		**3**		**12**		**16**
Nationalité			1		5		6	
Titre de séjour			2		7		10	
Fiscalité	**1**	**10**	4	**4**	5	**5**	12	**12**
Jeunesse et sports	**5**	**8**	7	**7**	7	**7**	7	**7**
Justice	**2**	**4**	15	**15**	8	**8**	**12**	**12**
Habitat	**39**	**94**		**83**		**105**		**131**
Allocation logement			2		4		7	
Bail - gestion			66		67		85	
Troubles de jouissance			2		6		7	
Insalubrité			7		19		20	
Logements de fonction			3		3		4	
Autres			3		6		8	
Logement	**42**	**85**		**54**		**56**		**80**
Demandes de logement			44		33		51	
Échanges de logement			10		23		29	
Ressources humaines Ville de Paris	**61**	**102**		**92**		**58**		**91**
Carrière			24		29		41	
Contrat (non titulaire)			11		4		7	
Fonction publique hospitalière			1		1		2	

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES | Répartition par thème des dossiers reçus

	RAPPORT 2002	RAPPORT 2003	RAPPORT 2004		2005*		RAPPORT 2005**	
Thèmes	**Total**	**Total**	**Répartition**	**Total**	**Répartition**	**Total**	**Répartition**	**Total**
Harcèlement- discriminations			18		13***		20***	
Indemnités chômage			20		2		4	
Maladie-accidents du travail			4		6		11	
Travailleurs handicapés			0		1		2	
Autres			14		2		4	
Santé	**2**	**7**	3	**3**	10	**10**	10	**10**
Sécurité	**4**	**15**		**10**		**6**		**9**
Police			7		4		4	
Risques			1		2		3	
Autres			2		0		2	
Social	**51**	**138**		**107**		**89**		**121**
Aide sociale à l'enfance			1		1		1	
Expulsions dettes locatives			10		15		19	
Familles			14		13		17	
Fonds de solidarité logement			3		3		3	
Personnes âgées			33		23		32	
Personnes handicapées			12		7		9	
Précarité-RMI			19		11		15	
Autres cas sociaux			15		16		25	
Urbanisme-Construction	**27**	**22**		**25**		**20**		**27**
Expropriation			5		2		2	
Permis de construire			1		3		5	
Autres autorisations préalables			12		6		6	
Travaux			6		9		12	
Autres			1		0		2	
Voirie-Circulation	**15**	**48**		**45**		**48**		**65**
Entretien			6		5		6	
Stationnement			28		24		36	
Transports			3		4		5	
Autres			8		15		18	
Divers	**19**	**22**	12	**12**	8	**8**	15	**15**
TOTAL	**313**	**697**	**578**	**578**	**574**	**574**	**788**	**788**

* La colonne 2005 se rapporte à la seule année civile (12 mois).
** La colonne Rapport 2005 fait état des dossiers reçus entre le 1er septembre 2004 et le 31 décembre 2005 (16 mois).
*** Ces plaintes sont réorientées auprès du CPAHD (cf. p. 51).

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES | Répartition par thème des dossiers reçus



* Autres thèmes et divers	%
Culture	1,39
Domaine privé immobilier	1,06
Emploi secteur privé	1,05
Étrangers	2,09
Fiscalité	0,87
Jeunesse et sports	1,22
Santé	1,74
Sécurité	1,05
Divers	1,39
Total	**11,86**

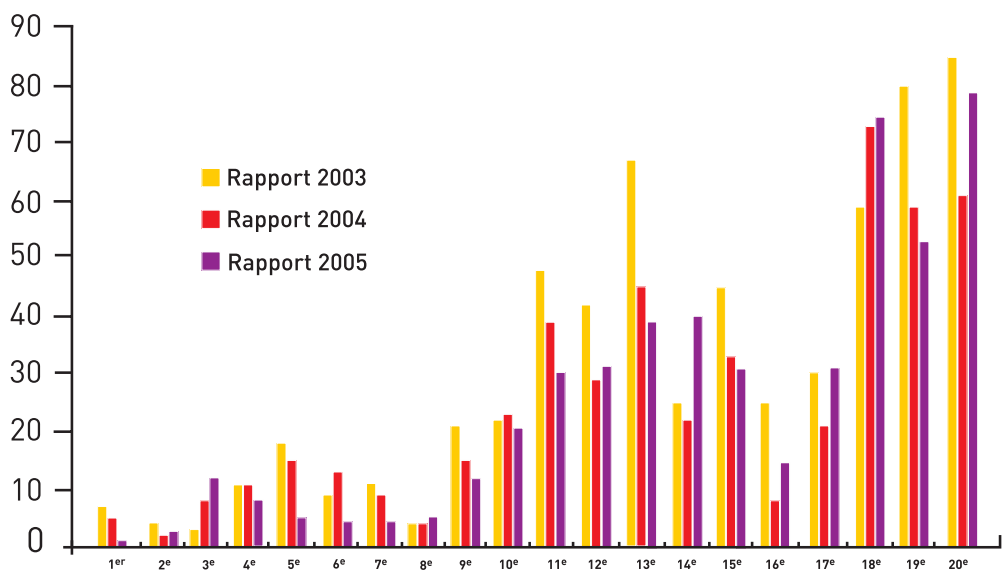
→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Origine géographique

	NOMBRE DE DOSSIERS			
	RAPPORT 2002	RAPPORT 2003	RAPPORT 2004	2005
Paris	260	620	497	503
Île-de-France (hors Paris)	38	55	63	49
Province-Outre-mer	15	21	16	19
Étranger	0	1	2	3
TOTAL	**313**	**697**	**578**	**574**

Avec un bilan très proche de celui de 2004, l'année 2005 est marquée par une stabilité de l'origine géographique des réclamations.

RÉPARTITION PAR ARRONDISSEMENT



La majorité des réclamations provient cette année encore des arrondissements de l'est parisien, avec une augmentation notable des demandes enregistrées dans le 20e arrondissement. L'augmentation des dossiers des 17e et 18e arrondissements est plus particulièrement liée à l'activité des structures de proximité (PAD, MJD) dans lesquelles officient les représentants de la Médiatrice.

	Du 01/01/2005 au 31/12/2005	
PAD	59	10,28 %
MJD	54	9,41 %
COURRIER	456	79,44 %
INTERNET*	5	0,87 %
Total	**574**	**100 %**

* La saisine en ligne de la Médiatrice sur le site paris.fr est ouverte depuis le 14 décembre 2005.

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Traitement des dossiers

Dossiers réglés et en cours

	RAPPORT 2002	RAPPORT 2003	RAPPORT 2004	2005
Dossiers réglés	155	714	572	564
Dossiers en cours*	158	141	147	170

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

Formes de résolution des dossiers réglés

	NOMBRE DE DOSSIERS				%			
	RAPPORT 2002	RAPPORT 2003	RAPPORT 2004	2005	2002	2003	2004	2005
Abandon de la réclamation	4	39	17	32	2,58 %	5,46 %	2,97 %	5,68 %
Rejet de la demande (irrecevable)	-	102	73	62	-	14,29 %	12,76 %	10,99 %
Réorientation	53	213	140	130	34,19 %	29,83 %	24,48 %	23,05 %
Confirmation de la décision contestée	58	150	170	158	37,42 %	21,01 %	29,72 %	28,01 %
Solution intermédiaire	9	58	32	35	5,81 %	8,12 %	5,59 %	6,21 %
Résolution favorable	31	152	140	147	20,00 %	21,29 %	24,48 %	26,06 %
Total	**155**	**714**	**572**	**564**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

À noter : une baisse constante de la proportion des dossiers réorientés ou irrecevables depuis 3 ans.

Dossiers relevant de la compétence de la médiatrice : formes de résolution

	Rapport 2004		2005	
Confirmation de la décision contestée	170	49,71 %	158	46,47 %
Solution intermédiaire	32	9,36 %	35	10,29 %
Résolution favorable	140	40,93 %	147	43,24 %
Total	342	100 %	340	100 %

Plus de 53 % des dossiers ont été réglés à l'avantage, total ou partiel, du requérant.

→ LA MÉDIATION EN CHIFFRES

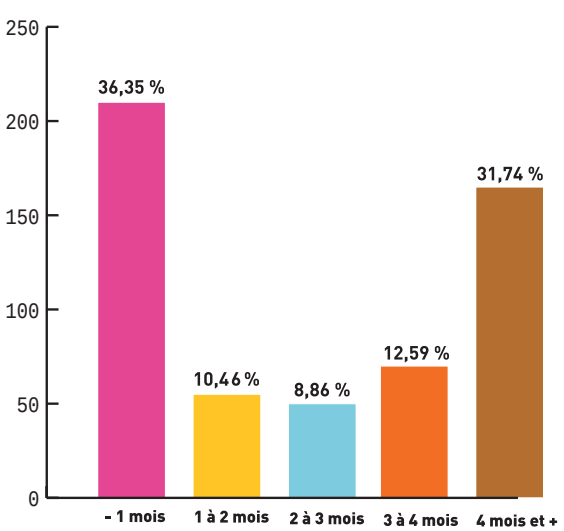
DOSSIERS RÉORIENTÉS

	2002	2003	2004	2005
Dossiers réorientés*	16,93 %	24,91 %	19,47 %	17,71 %
Autres dossiers traités	83,07 %	75,09 %	80,53 %	82,29 %

* Part des dossiers réorientés sur l'ensemble des dossiers, réglés et en cours.

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 2002	44	39	17	17	38
Nombre de dossiers 2003	283	101	86	92	152
Nombre de dossiers 2004	236	88	75	53	120
Nombre de dossiers 2005	205	59	50	71	179



Près de 47 % des demandes ont été réglées en moins de 2 mois.

L'augmentation des dossiers nécessitant 4 mois ou plus d'instruction est liée à une tendance déjà observée dans le rapport 2004 : la baisse constante des réclamations réorientées. En conséquence, la proportion des dossiers entrant dans le champ de compétence de la Médiatrice étant plus importante, il est fort logique de constater une augmentation des délais moyens de traitement des demandes. De surcroît, davantage de dossiers ont soulevé, cette année, des problèmes juridiques plus complexes impliquant des expertises plus approfondies et la saisine parfois de différents services.