LA MEDIATION DE LA VILLE DE PARIS

RAPPORT 2011

Comme les années précédentes, le rapport annuel de la Médiatrice de la Ville de Paris, Claire BRISSET, comporte deux parties :

- **Une analyse des réclamations individuelles**, de leur nombre, de leur origine et de leur typologie ;
- **L'étude d'une problématique particulière**, le thème de **l'habitat social** ayant été retenu pour 2011.

I – Les réclamations individuelles : stabilité dans le nombre, forte évolution dans la typologie.

A – Stabilité en nombre

Après une augmentation de plus de 50% entre 2008 et 2009, le nombre des réclamations nouvelles demeure stable. 1300 dossiers ont été traités au cours de l'année 2011.

B – Des permanences plébiscitées

Les deux tiers des dossiers reçus parviennent désormais à la Médiation par le biais des permanences établies à travers Paris, contre 50% en 2010 et 41% en 2009.

Avec la création de quatre nouvelles permanences en Mairies en 2011, ce sont désormais **dix Mairies d'arrondissement** qui accueillent une permanence de la Médiation (1er, 2ème, 3ème, 4ème, 5ème, 9ème, 10ème, 11ème, 12ème, 16ème). Il s'y ajoute les permanences tenues dans les **cinq Points d'Accès au Droit** (13ème, 15ème, 18ème, 19ème et 20ème), structures relevant de la municipalité parisienne, et dans **deux Maisons de Justice et du Droit** (dans les 14ème et 17ème arrondissements), structures dépendant du Ministère de la Justice.

Les horaires de ces permanences, qui reçoivent sur rendez-vous, sont disponibles sur *www.mediation.paris.fr, rubrique : « Rencontrez les représentants de la Médiatrice : la médiation près de chez vous ».*

Près de 25% des saisines (24,3%) parviennent à la Médiation par courrier postal (1) et 16% par Internet *(2).*

C – Le logement social en tête

Près de 60% (57,4%) des réclamations parvenues à la Médiation portent en 2011 sur le logement et l'habitat, ce qui marque une forte évolution par rapport aux années antérieures (45,2% en 2010 et 39,9% en 2009). Parallèlement, les réclamations liées à **la voirie et aux déplacements** (qui comportaient une forte proportion de litiges liés à Vélib), ont diminué de plus de la moitié depuis 2009. Les autres thèmes de saisine : **questions sociales, ressources humaines, environnement, enfance**, sont demeurés relativement stables.

Parmi les réclamations liées au logement social, viennent en tête les **litiges avec les bailleurs**, tels que les contestations sur le montant des charges et les demandes de modification du bail. Sont aussi très fréquents les **troubles de voisinage**, les questions liées à l'**insécurité** et les **travaux** à réaliser ou considérés comme défectueux.

D – Les deux tiers des réclamations résolues à l'avantage du requérant

Les deux tiers des requêtes reçues par la Médiation trouvent une **issue favorable** (totalement ou partiellement), ce taux s'élevant à 70% pour les questions liées à l'habitat. **Au total, 80% des requêtes parvenues à la Médiation sont traitées en moins de quatre mois.**

E – Une forte activité de réorientation

Une part importante du travail de la Médiation consiste à réorienter le requérant vers le bon interlocuteur, dès lors que sa demande ne concerne pas la Ville ou le Département de Paris. **Plus du quart des réclamations sont ainsi réorientées** vers les autres structures (administrations de l'Etat, médiateurs de services publics ou du secteur privé, notamment).

_____

(1) *Mme Claire BRISSET – Médiatrice de la Ville de Paris*
32, quai des Célestins – 75196 PARIS RP

(2) *www.mediation@paris.fr* – Rubrique « Faire appel à la Médiatrice, formulaire de saisine en ligne »

II – Le logement social, premier motif des réclamations adressées à la Médiation

Un parc de logements très important.

Sur une population totale de 2,2 millions d'habitants, Paris compte 560 000 personnes habitant dans des logements sociaux, soit un quart de la population parisienne.

Il est à noter qu'à Paris comme ailleurs, **l'offre de logements sociaux reste très inférieure à la demande**. Ainsi, en 2010, 122.000 personnes avaient formulé une demande de logement social. 12.500 d'entre elles, soit environ **10%, ont vu leur demande aboutir**. La Médiation n'a pas compétence pour intervenir dans l'attribution d'un logement.

La collectivité parisienne consacre des sommes importantes au logement (très majoritairement au secteur du logement social). Ces sommes ont en effet atteint **763 millions d'euros en 2010.**

●

L'enquête menée en 2011 par la Médiatrice et son équipe, corroborée par celle qui a été demandée à l'agence Espacité (1) fait apparaître en particulier les points suivants, qui donnent lieu à des recommandations.

1 – Développer la mutualisation entre bailleurs

Il apparaît que les besoins exprimés par les locataires de logements sociaux reflètent des préoccupations communes, quels que soient les bailleurs, mais que ces derniers développent chacun une politique qui lui est propre. Une mutualisation des efforts ne pourrait être que bénéfique au système dans son ensemble. Ainsi, une réflexion commune pourrait-elle se développer pour ce qui concerne l'approche des publics les plus fragiles, notamment les locataires menacés d'expulsion ou les personnes présentant des troubles psychiatriques.

---

(1) Cette enquête est publiée sous forme résumée dans le rapport de la Médiatrice. Elle peut être consultée dans son intégralité sur le site de l'Agence : http://www.espacite.com/index2.html

Les questions relatives à la sécurité, au rôle des gardiens, à celui des agences de proximité, aux échanges de logement, etc… ne pourraient, elles aussi, que bénéficier des efforts conjoints des bailleurs. Une telle démarche s'amorce d'ailleurs dans le domaine du logement des personnes handicapées et est déjà engagée sur les questions de sécurité.

La **structure de concertation inter-bailleurs à créer** pourrait s'appuyer sur une organisation telle que l'AORIF (Association des Organismes d'Ile de France), sous réserve d'un fort développement de ses moyens et de ses prérogatives. Ainsi pourrait être constitué un **véritable service public de l'habitat social à l'échelle de Paris.**

2 – Améliorer la sécurité

Les bailleurs sociaux parisiens ont créé un Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance (GPIS), structure d'amélioration de la sécurité dans l'habitat social, dont l'existence même démontre la faisabilité d'actions conjointes.

Cette structure déploie du personnel de sécurité sur un certain nombre de sites jugés sensibles au sein de l'habitat social, zone qui couvrait, en 2010, **73 000 logements.**

Le GPIS rend à l'évidence de très grands services. Il semble cependant que son périmètre d'intervention, déterminé sur une base annuelle, devrait être fixé de manière plus souple et plus évolutive au cours d'une année donnée, en fonction du déplacement des zones d'insécurité. Ses coordonnées téléphoniques devraient être mieux connues de la population concernée et ses horaires d'intervention élargis, notamment l'hiver, à la nuit tombée.

Par ailleurs, les **correspondants de nuit** instaurés par la Ville de Paris depuis 2004, qui contribuent à la prévention des conflits et des incivilités, devraient eux aussi voir leur périmètre d'intervention élargi, compte tenu du **bilan très positif de leur action**.

3 – Revoir les conditions de l'état des lieux à l'entrée et à la sortie du logement

L'élaboration de l'état des lieux à l'entrée d'un locataire dans son logement est une étape essentielle : le bailleur a en effet l'obligation de louer un logement sans défaut ni malfaçon. Le locataire n'a pas nécessairement le temps ni le réflexe de constater d'éventuels défauts. Or l'état des lieux est trop souvent réalisé très rapidement par des personnes, le gardien le plus souvent, qui n'ont pas obligatoirement reçu une formation adéquate. Il en va de même au moment de l'état des lieux de sortie.

Or, **un état des lieux réalisé de manière défectueuse peut entraîner des frais très importants pour le locataire**, voire des contentieux longs et coûteux. C'est pourquoi il semble impératif que cet acte essentiel fasse l'objet d'une véritable **professionnalisation**.

D'une manière plus générale, il est nécessaire que les locataires du parc social connaissent mieux leurs interlocuteurs, que des responsabilités excessives ne reposent pas sur les gardiens, que ces derniers soient non seulement mieux formés mais aussi mieux encadrés et que **les agences de proximité mises en place par les bailleurs soient mieux connues** et mieux identifiées par les locataires.

4 – Favoriser les échanges de logement

Les locataires du parc social peuvent souhaiter changer de logement, soit pour agrandir celui-ci, soit au contraire pour obtenir un logement plus petit, en fonction de l'évolution de leur famille ou de leurs ressources.

Or **les demandes d'échanges demeurent difficiles** au sein du parc d'un même bailleur mais, plus encore, entre bailleurs sociaux.

Il semble qu'**une plus grande fluidité serait nécessaire à l'amélioration du système**, notamment pour lutter contre la sur-occupation ou sous-occupation de nombre d'appartements du parc social. Ceci pourrait être obtenu grâce à la création d'une **véritable commission des échanges établie entre bailleurs**. Une telle initiative répondrait d'ailleurs aux exigences de la Charte sur les mutations internes au sein du parc social adoptée par le Conseil de Paris en 2009.

5 – Développer la colocation solidaire

Le programme local de l'habitat de Paris (2011-2016) préconise le développement de **la colocation entre une personne âgée et un jeune**, ce dernier effectuant de menus services en échange de son logement, ou payant un très faible loyer.

Ce dispositif, qui répond pourtant à une forte demande, n'est encore que très peu développé. Il permettrait cependant d'augmenter l'offre de logement pour les jeunes tout en rompant l'isolement dont souffrent de nombreuses personnes âgées.

***

Vers un réseau des Médiateurs des grandes collectivités locales

Au cours de l'année 2011, une initiative visant à renforcer la pratique de la médiation au sein des villes de plus de 150 000 habitants et des départements, s'est développée sous l'impulsion de la médiation parisienne.

En ce sens a eu lieu à l'Hôtel de Ville de Paris, en 2011, une réunion rassemblant des Médiateurs d'un certain nombre de grandes villes ou de départements, ainsi que des responsables municipaux et départementaux intéressés par cette démarche et engagés dans une telle création institutionnelle.

Ainsi **se développe la création de médiateurs municipaux dans une quinzaine de grandes villes et près de dix départements**. Au cours de l'année 2012 devrait donc se constituer un réseau des Médiateurs des grandes collectivités locales, dans le but d'échanger les expériences et les pratiques et de constituer une force de propositions visant à l'amélioration du service rendu.

Paris, le 30 janvier 2012

****