

# Mémoire annuel SyR 2020

## RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Aire de gouvernement du vice-maire  
Aire déléguée à la coordination territoriale, transparence et participation citoyenne  
Coordination Générale des quartiers, transparence et participation citoyenne  
Direction Générale pour la transparence et la qualité  
Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation



## **Direction et coordination**

**Antonio María Relaño Sánchez**

Directeur Général pour la transparence et la qualité

**José Antonio Antona Montoro**

Sous-Directeur Général pour la qualité et l'évaluation

## **Équipe de travail**

**Elisa Martín González**

Directrice du Service des suggestions et réclamations

**Mónica Sánchez Corredera**

Directrice du Département des suggestions et réclamations fiscales

**Lourdes Mejías Lucas**

Directrice de négociation d'assignation SyR générales

Equipe Service de suggestions et réclamations :

**María Victoria Aguilera Pastor**

**Emilio Beltrán Fernández**

**Juan Luis Borrego Morillo**

**Lorenzo Hervás Vázquez**

**José Vicente del Olmo Díaz**

**Aranzazu Latorre Gadea**

**Laura Martínez Millet**

**Ana María Moreno Muñoz**

## **Juillet 2021 Mairie de Madrid**

Aire de gouvernement du vice-maire

Aire déléguée à la coordination territoriale, transparence et participation citoyenne

Coordination Générale des quartiers, transparence et participation citoyenne

Direction Générale pour la transparence et la qualité

Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation

## SOMMAIRE

---

<b>1. SYSTÈME DE SUGGESTIONS ET DE RÉCLAMATIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME SyR .....</b>	<b>5</b>
2.1. ENTRÉE INITIALE .....	5
2.2. ENTRÉE TOTALE .....	6
2.2.1. Dptm. de coordination des SyR générales.....	6
2.2.2. Département des SyR fiscales.....	6
2.2.3. Données globales : SyR générales + SyR fiscales .....	6
2.3. CANAL D'ENTRÉE .....	6
<b>3. SyR GÉNÉRALES .....</b>	<b>7</b>
3.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION .....	7
3.2. ANALYSE PAR TYPE DE SyR.....	8
3.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES.....	8
3.4. FINALISATION DES SYR.....	10
3.4.1. Données globales.....	10
3.4.2. Analyse de finalisation par domaine organisationnel .....	10
3.5. TEMPS DES FINALISATION .....	11
<b>4. SyR FISCALES .....</b>	<b>11</b>
4.1. TYPE DE SyR.....	11
4.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES.....	11
4.3. FINALISATION DES SYR.....	13
4.4. TEMPS DES FINALISATION .....	13
<b>ANALYSE QUALITATIVE .....</b>	<b>14</b>
<b>SyR GÉNÉRALES.....</b>	<b>14</b>
<b>5. ADMINISTRATION DE LA VILLE .....</b>	<b>15</b>
<b>6. RAPPORT AVEC LA CITOYENNETÉ.....</b>	<b>16</b>
<b>7. CULTURE .....</b>	<b>18</b>
<b>8. SPORTS .....</b>	<b>21</b>

<b>9. ÉDUCATION ET JEUNESSE .....</b>	<b>22</b>
<b>10. SERVICES SOCIAUX ET COHÉSION SOCIALE.....</b>	<b>23</b>
<b>11. SANTÉ.....</b>	<b>27</b>
<b>12. URGENCES .....</b>	<b>29</b>
<b>13. SÉCURITÉ .....</b>	<b>29</b>
<b>14. ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>30</b>
<b>15. ESPACES PUBLICS .....</b>	<b>33</b>
<b>16. MOBILITÉ et TRANSPORTS .....</b>	<b>35</b>
<b>17. LOGEMENT .....</b>	<b>40</b>
<b>18. EMPLOI .....</b>	<b>40</b>
<b>SyR FISCALES.....</b>	<b>41</b>
<b>19. ATTENTION AU CONTRIBUABLE .....</b>	<b>41</b>
19.1. Obtention de pièces justificatives relatives au paiement des impôts municipaux.....	41
19.2. Solution de la problématique générée par le paiement télématique des impôts municipaux.....	42
19.3. Bureaux d'attention intégrale au contribuable.....	42
19.4. Normalisation du virement bancaire en tant que moyen de paiement des impôts municipaux.....	43
19.5. Attention téléphonique 010 Línea Madrid en matière fiscale .....	43
<b>20. IMPÔTS, TAXES ET PRIX PUBLICS.....</b>	<b>43</b>
20.1. Impôt sur les biens immobiliers (IBI).....	43
20.2. Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM).....	44
20.3. Impôt sur l'augmentation de valeur des terrains de nature urbaine (IIVTNU) - plus-value municipale - .....	44
20.4. Taxes et prix publics .....	45
<b>ANNEXE - RÉSUMÉ GÉNÉRAL SyR ANNUEL 2020 .....</b>	<b>47</b>

# 1. SYSTÈME DE SUGGESTIONS ET DE RÉCLAMATIONS

La réglementation du Système de suggestions et de réclamations a été établie par le Décret du Maire d'Attention citoyenne du 17 janvier 2005 et a été mise en place le 3 mars 2005 de par la création d'une application informatique unique de suggestions et de réclamations, en intégrant les dossiers en suspens au Bureau municipal de protection des habitants, qui a progressivement mis en place les différentes voies de réception des suggestions et des réclamations prévues dans le Décret susmentionné : Internet ([www.madrid.es/contact](http://www.madrid.es/contact)), Téléphone 010, Bureaux d'attention du citoyen et Bureaux de registre.

L'Ordonnance d'Attention à la citoyenneté et d'administration en ligne, adoptée par la Session plénière de la Mairie de Madrid le 26 février 2019 et publiée sur le BOCM (n° 59) du 11 mars 2019, a consolidé la voie entreprise et a tracé de manière claire, parmi les objectifs stratégiques de la Mairie de Madrid, celui de gérer de manière rationnelle, juste et transparente l'administration locale en la rapprochant de la citoyenneté.

Le système SyR est un instrument permettant de détecter les domaines de prestation susceptibles d'être améliorés et les causes qui empêchent leur fonctionnement normal. C'est également le moyen approprié pour planifier des propositions d'action visant à atteindre les meilleurs niveaux d'efficacité, de transparence et de qualité au sein des services municipaux.

Le Mémoire annuel, relatif aux SyR présentées en 2020, donne effet aux dispositions de l'article 30 de l'Ordonnance sur la citoyenneté et l'administration électronique, qui prévoit l'établissement d'un rapport annuel sur les plaintes déposées et les déficiences constatées dans le fonctionnement des services municipaux, avec indication des suggestions non retenues par l'administration municipale.

<sup>1</sup> Le délai maximal pour répondre aux suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (à caractère fiscal) est de deux mois.

En terme de méthodologie, le Mémoire commence par un résumé général de l'ensemble du traitement dans le Système SyR, à la date du 1er mars 2020<sup>1</sup>, afin de recueillir la gestion complète de toutes les demandes qui ont été introduites dans le Système SyR jusqu'au 31 décembre 2020.

Après le résumé général, le Mémoire se divise en deux grands blocs :

**Le premier bloc**, qui est consacré à une étude quantitative des suggestions, des réclamations et des félicitations qui ont été introduites dans le Système SyR en 2020, contient les informations suivantes :

- Nombre initial de demandes présentées par les citoyens, nombre qui a finalement été traité après la phase de contrôle au Service des suggestions et des réclamations (Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation) et canal d'entrée par lequel elles ont été intégrées au système SyR.
- Analyse de la gestion réalisée après la phase de surveillance pour les SyR générales et les SyR fiscales, respectivement.

**Le deuxième bloc** respecte l'Accord plénier du 23 décembre 2016. L'analyse s'articule autour de différents domaines d'activité, indépendamment du nombre de SyR reçues, et permet de connaître la perception de la citoyenneté par rapport aux services municipaux. C'est ainsi que le système devient un outil utile pour les responsables municipaux des différents domaines de compétence en leur fournissant des informations de la population sur la gestion qu'ils ont menée en 2020.

Le Mémoire se termine par trois Annexes :

- **ANNEXE DE LA MÉMOIRE**, comprend toutes les informations ayant une incidence sur la configuration du Système SyR.
- **ANNEXE DES DOMAINES D'ACTIVITÉ**. Fournit des renseignements complémentaires et détaillés sur les différentes voies de recours dont dispose la Mairie de Madrid.
- **ANNEXE DES DONNÉES**, présente des graphiques et des tableaux relatifs aux types

de demandes et à l'évolution des principales matières et sous-matières.

## 2. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME SyR

### 2.1. ENTRÉE INITIALE

Les données correspondent au nombre de demandes présentées par la citoyenneté par les différentes voies que la Mairie de Madrid a habilité pour présenter des suggestions, des réclamations, des félicitations et des demandes d'information :

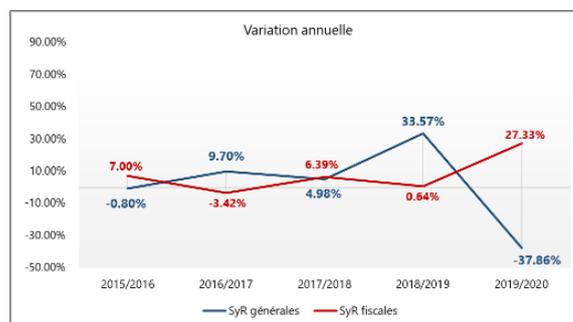
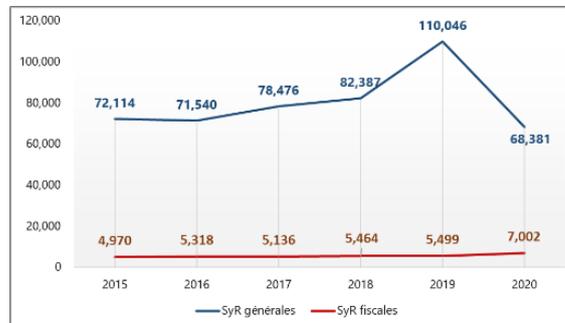
- Canal télématique : Internet, Internet mobile et courrier électronique.
- Canal téléphonique : Téléphone 010 Línea Madrid : Disponible 24 heures sur 24 365 jours par an.
- En présentiel : Bureaux de registre situés dans les Bureaux d'attention à la citoyenneté (OAC) et les Bureaux d'attention intégrale au contribuable (Oaic) et dans les services municipaux des Services du gouvernement.

Le Service des suggestions et des réclamations procède, tant pour les demandes de caractère général que pour les demandes fiscales, à des procédures *d'inscription manuelle* dans le cadre du Système SyR dans les cas suivants : écrits transmis par différents organismes publics (Région de Madrid, Entreprises municipales, etc.), écrits transmis par les Registres municipaux, mais qui, pour différentes raisons, n'ont pas été introduits dans l'application et, enfin, ceux reçus par courrier postal et par courrier électronique du Service des suggestions et réclamations, de la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation et de la Direction Générale pour la transparence et la qualité. En 2020, **875** demandes d'ordre général et **285** demandes à caractère fiscal ont été reçues et inscrites.

En résultat de l'entrée du SyR à travers les canaux indiqués et des inscriptions manuelles réalisées par le Service des suggestions et des réclamations, le volume total des demandes présentées dans le cadre du Système SyR en 2020 s'est élevé à **75 383** demandes, réparties comme suit selon le type de demande :

- SyR de caractère général : 68 381, soit 90,71 % du total.
- SyR à caractère fiscal : 7 002, soit 9,29 % du total.

Les données d'entrée initiale et les variations annuelles des données pour 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 sont présentées dans les graphiques suivants :



Les données pour chacune des procédures, générales et fiscales, détaillées par type de SyR de l'entrée initiale, sont reprises dans les tableaux suivants :

SyR générales	2020
Suggestions	10 315
Réclamations	56 309
Félicitations	1 757
<b>TOTAL</b>	<b>68 381</b>

SyR fiscales	2020
Suggestions	189
Réclamations	5 925
Félicitations	101
Demandes d'information	787
<b>TOTAL</b>	<b>7 002</b>

Les données par type de SyR de l'entrée initiale montrent que les réclamations sont le principal type avec des pourcentages supérieurs aux autres, tant en général, soit **82,3 %**, qu'en matière fiscale, où elles atteignent **84,62 %**. Les suggestions représentent en SyR générales **15,1 %**, alors qu'en SyR fiscales, elles ne représentent que **2,70 %**. Pour les félicitations, les valeurs sont de **2,60 %** pour celles à caractère général et de **1,44 %** pour celles à caractère fiscal.

Les données d'entrée initiale pour les années 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 détaillées par type de SyR sont présentées dans le tableau suivant :

SyR générales + SyR fiscales	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Suggestions	15 018	14 164	16 577	16 132	18 076	10 504
Réclamations	60 032	60 501	64 358	68 423	94 391	62 234
Félicitations	1 780	1 881	2 184	2 611	2 405	1 858
Demandes d'information	254	312	493	685	673	787
<b>TOTAL ENTRÉE INITIALE</b>	<b>77 084</b>	<b>76 858</b>	<b>83 612</b>	<b>87 851</b>	<b>115 545</b>	<b>75 383</b>

## 2.2. ENTRÉE TOTALE

### 2.2.1. Dptm. de coordination des SyR générales

Le Département de coordination des SyR générales du Service des suggestions et des réclamations fait office d'unité de surveillance du Système SyR. Son activité commence par l'analyse quotidienne des SyR présentées par la citoyenneté via l'un des canaux de la Mairie de Madrid (Internet, Téléphone 010, Bureaux d'attention à la citoyenneté et Bureaux du registre municipal).

À ce stade, du point de vue de la gestion du Système SyR, les actions suivantes peuvent être concrétisées :

- Processus d'assignation aux unités de gestion compétentes : **65 486**
- Processus de division des demandes initiales : **8 230**
- Non-admission des demandes : **3 782**
- Inscription des demandes dans le Système SyR : **875**
- Modifications de procédure. Des SyR générales aux SyR fiscales ou aux Demandes d'information : **3 316**
- Réponse directe de SyR par la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation : **144**

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des différentes tâches de surveillance réalisées :

		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Assignment	U.G.	66 385	68 865	73 023	77 031	105 548	65 486
avec Inscription	Caractère multiple	11 153	11 725	7 141	7 894	7 617	8 230
	Inscription directe de SyR	719	133	2 329	1 236	656	875
	<b>Total</b>	<b>11 872</b>	<b>11 858</b>	<b>9 470</b>	<b>9 130</b>	<b>8 273</b>	<b>9 105</b>
Résiliation	Caractère multiple	5 096	5 230	3 279	3 389	3 624	3 876
	Modification de procédure	1 909	2 736	2 941	3 384	3 414	3 316
	Répondues	507	250	216	460	212	144
	Non admises	8 050	5 975	5 720	5 930	4 828	3 782
	Dérivation	--	109	417	76	13	0
	<b>Total</b>	<b>15 562</b>	<b>14 300</b>	<b>12 573</b>	<b>13 239</b>	<b>12 091</b>	<b>11 118</b>

Par conséquent, pour les SyR générales, le nombre final de demandes introduites dans le Système SyR pour traitement est l'entrée initiale, soit 68 381, en plus des 8 230 générées par « *caractère multiple* » : **76 611**.

### 2.2.2. Département des SyR fiscales

Dans le cas des SyR à caractère fiscal, la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation, par l'intermédiaire du Département des SyR fiscales, effectue les tâches suivantes au premier moment de l'analyse et de la lecture des SyR reçus :

- Inscription de demandes dans le Système : **285**
- Changements de procédure : **307**
- Non-admission des demandes : **443**

Les données d'évolution de toutes les actions sont les suivantes :

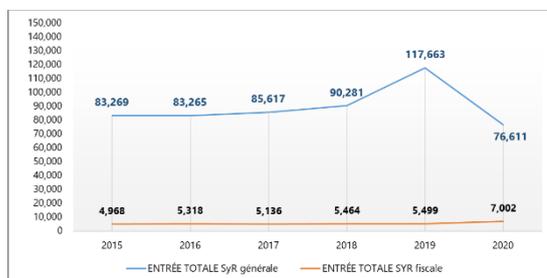
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Inscription	Inscription directe de SyR	556	368	663	380	131	285
Résiliation	Par changement de procédure	362	443	485	421	430	307
	Non admises	266	173	171	419	495	443
	<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>616</b>	<b>656</b>	<b>840</b>	<b>925</b>	<b>750</b>

L'entrée totale de SyR à caractère fiscal en 2020 a connu une croissance de 27 % par rapport à 2019.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ENTRÉE TOTALE SyR fiscales	4 968	5 318	5 136	5 464	5 499	7 002

### 2.2.3. Données globales : SyR générales + SyR fiscales

Le nombre de demandes qui ont finalement été intégrées au Système en 2020 a atteint **83 613**.



## 2.3. CANAL D'ENTRÉE

Le canal le plus approprié pour faire une suggestion, une réclamation, une félicitation ou une demande d'information, comme les années précédentes, reste la voie télématique.

En 2020, les données communes des SyR générales et des SyR fiscales (83 613), selon le type de canal d'entrée, sont les suivantes :

- **Canal télématique** représente **72 %** de l'entrée totale avec 59 980 demandes.
- **Canal téléphonique** représente **24 %** avec 19 784 demandes.
- **Le présentiel** a reçu **5 %**, 3 769 demandes.
- Les **0,10 %** restants ont été déposés par **courrier postal**, soit 80 demandes.

SyR générales et fiscales		2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	57 781	69,11 %	96,33 %
	Autres	2 199	2,63 %	3,67 %
	<b>TOTAL</b>	<b>59 980</b>	<b>71,74 %</b>	<b>100,00 %</b>
Téléphone 010		<b>19 784</b>	<b>23,66 %</b>	
Présentiel		<b>3 769</b>	<b>4,51 %</b>	
Courrier postal		<b>80</b>	<b>0,10 %</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>83 613</b>	<b>100,00 %</b>	

Les données d'évolution pour les années 2015-2020 sont présentées dans le tableau suivant :

SyR générales + SyR fiscales	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Télématique	51 457	51 945	55 290	61 835	85 758	59 980
Téléphonique	28 109	28 047	27 117	24 208	27 811	19 784
Présentiel	8 580	8 529	8 244	9 549	9 472	3 769
Courrier postal	91	62	102	153	121	80
<b>TOTAL</b>	<b>88 237</b>	<b>88 583</b>	<b>90 753</b>	<b>95 745</b>	<b>123 162</b>	<b>83 613</b>

### 3. SyR GÉNÉRALES

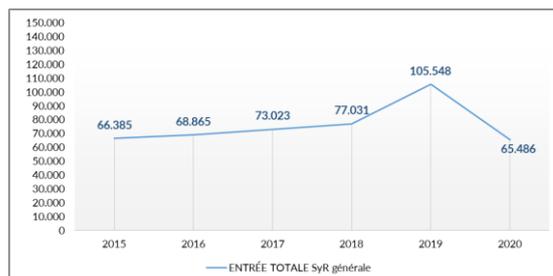
En ce qui concerne l'ENTRÉE TOTALE (76 611 SyR générales), le Département de coordination des SyR générales effectue différentes démarches et tâches, comme le changement de procédure, les réponses à la citoyenneté, la non-admission au système et, le cas échéant, les dérivations au Système ALERTES-MADRID. Tout cela permet d'obtenir ce que l'on appelle l'**ENTRÉE NETTE**, c'est-à-dire les SyR qui ont finalement été attribuées aux unités de gestion.

#### 3.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION

Les Unités de gestion sont chargées de traiter les suggestions, les réclamations et les félicitations qui leur sont adressées et sont chargées de contrôler les délais et la qualité des réponses. En outre, pour que l'évaluation et le suivi du processus de traitement puissent être réalisés, les rapports et autres informations qui ont servi à donner des réponses au public

doivent être incorporés à l'application corporative institutionnelle.

En 2020, 65 486 demandes, soit 85,48 % de l'entrée totale dans le Système SyR, ont été adressées aux Unités de gestion : **76 611**. L'évolution (années 2015-2020) de l'assignation aux Unités de gestion est indiquée dans le graphique suivant :



Au cours du processus de gestion, certaines unités dérivent certaines SyR vers d'autres systèmes municipaux, soit parce que leur contenu se réfère à une panne, une incidence ou un dysfonctionnement nécessitant une réparation immédiate, soit parce qu'il s'agit d'une demande d'action. Cette dérivation se produit dans les unités suivantes :

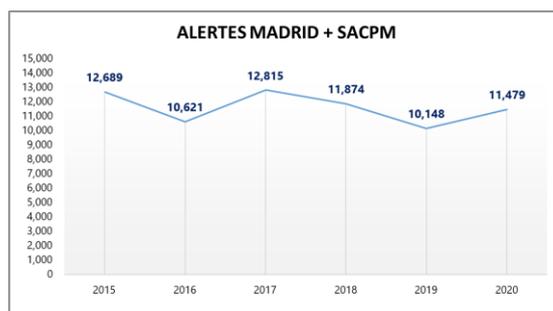
- **ALERTES- MADRID :**

- D.G. Services de nettoyage et de gestion des déchets..... 4 055
- D.G. Conservation des voies publiques..... 3 136
- D. G. Durabilité et contrôle de l'environnement ..... 713
- D.G. Gestion et surveillance de la circulation .. 327
- Madrid Santé 321
- D.G. Gestion de l'eau et des zones vertes .....319
- D.G. Espace public, travaux et infrastructures ..... 1
- TOTAL..... 8 872**

- **SACPM :**

- D.G. de la Police municipale..... 2 607

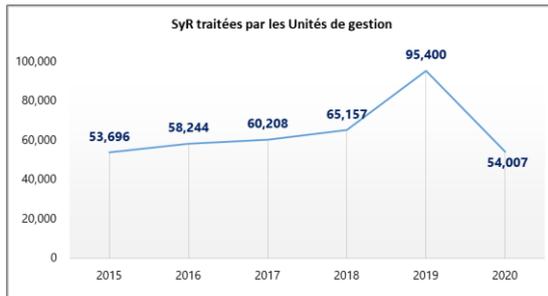
Les données relatives à l'évolution de la dérivation vers d'autres systèmes sont les suivantes :



Par conséquent, sur le total des demandes initialement allouées (65 486) aux Unités de gestion, après déduction de celles qui ont été

dérivées vers d'autres systèmes (11 479), les SyR générales qui ont finalement été gérées par les Unités de gestion au cours de l'année 2020 ont été de **54 007**.

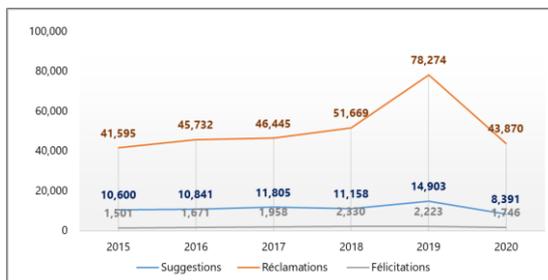
Les données d'évolution pour la période 2015-2020 des SyR finalement gérées par les Unités de gestion sont présentées dans le graphique suivant :



Les Unités de gestion du système SyR ont donc géré et traité 43 % de demandes en moins en 2020, par rapport à 2019.

### 3.2. ANALYSE PAR TYPE DE SyR

En 2020, les 54 007 demandes traitées par les Unités de gestion du Système SyR ont la répartition suivante :



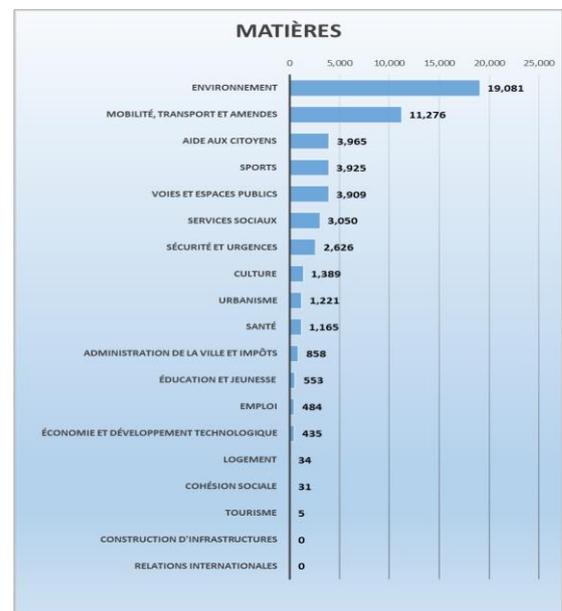
En 2020, tous les types de SyR reçues ont enregistré une baisse en pourcentage. Il convient de rappeler qu'en 2019, l'introduction des demandes dans le Système a connu une augmentation inhabituelle à la suite du moratoire établi pour l'ouverture des dossiers de sanctions pour les infractions aux restrictions de circulation dans Madrid Central en juillet.

### 3.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Au cours de l'année 2020, le plus grand nombre de demandes reçues ont été classées dans les matières suivantes : « *Environnement* » et « *Mobilité, transports et amendes* », avec des pourcentages respectifs de 35 % et 21 %.

Globalement, ces deux matières représentent 56 % des SyR traitées. Elles sont suivies, avec un nombre supérieur à 1 000 demandes, par les matières « *Attention citoyenne* », « *Sports* », « *Voies et espaces publics* », « *Services sociaux* », « *Sécurité et urgences* », « *Culture* », « *Urbanisme* » et « *Santé* ». Dans tous ces cas, les valeurs en pourcentage se situent entre 7 % (la première indiquée) et 2 % (la dernière).

Le nombre de demandes reçues est indiqué, pour chacune des matières, dans le graphique ci-après :



L'évolution en pourcentage est indiquée dans le tableau suivant :

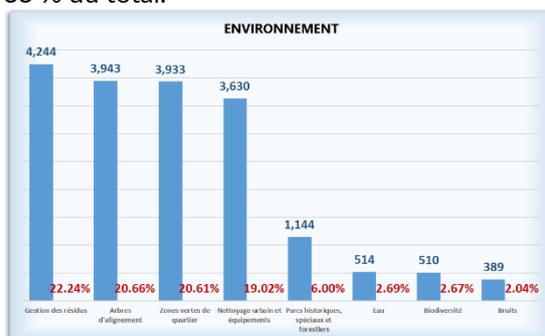
Matière	VARIATION ANNUELLE			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Environnement	22,29 %	-4,77 %	18,44 %	-0,95 %
Mobilité, transport et amendes	-6,14 %	4,80 %	-5,38 %	198,79 %
Attention citoyenne	14,19 %	4,25 %	5,96 %	50,14 %
Sports	30,41 %	1,92 %	7,54 %	3,45 %
Voies et espaces publics	26,98 %	41,08 %	15,27 %	-1,92 %
Services sociaux	-9,85 %	21,02 %	32,35 %	-12,05 %
Sécurité et urgences	-4,61 %	1,89 %	-9,21 %	-0,65 %
Culture	-28,63 %	1,02 %	22,17 %	0,54 %
Urbanisme	14,83 %	-28,87 %	-28,65 %	12,27 %
Santé	-0,40 %	-7,57 %	-9,38 %	219,62 %
Administration de la ville et Impôts	16,92 %	4,43 %	-33,68 %	78,93 %
Éducation et jeunesse	-5,11 %	48,65 %	15,32 %	-38,29 %

En 2020, on a enregistré une augmentation en pourcentage des matières « *Sécurité et urgences* », avec 32 %, « *Urbanisme* », 10 % et « *Services sociaux* » et « *Éducation et jeunesse* », avec des valeurs de 6 % et 8 % respectivement. Les autres matières ont connu des baisses par rapport à 2019, en mettant

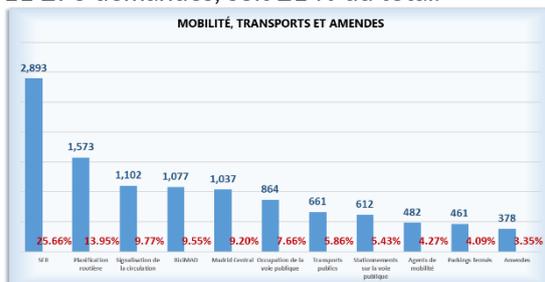
l'accent sur la matière « *Mobilité, transport et amendes* », avec une baisse de 72 % (il convient de noter que l'année 2019 a connu une augmentation inhabituelle à la suite de l'arrivée massive de demandes sur « Madrid Central », « Santé », avec 57 % (comme la précédente, plusieurs entrées massives de demandes ont été enregistrées au cours de l'année 2019), « Culture », avec une baisse de 50 %, « Voies et espaces publics » avec 43 %, « Sports » avec 37 %, « Soins de santé », « Administration de la ville et Impôts » et « Environnement », avec des valeurs en pourcentage en baisse d'entre 21 et 17 %.

Les données par matière :

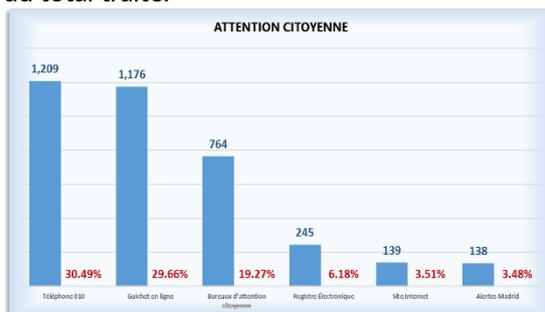
- **ENVIRONNEMENT** : 19 081 demandes, soit 35 % du total.



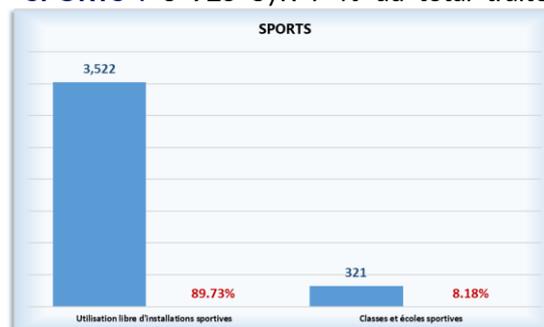
- **MOBILITÉ, TRANSPORTS ET AMENDES** : 11 276 demandes, soit 21 % du total.



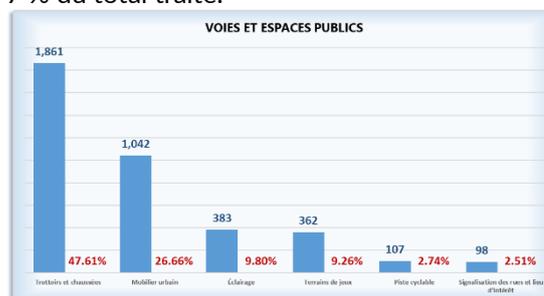
- **ATTENTION CITOYENNE** : 3 965 SyR, 7 % du total traité.



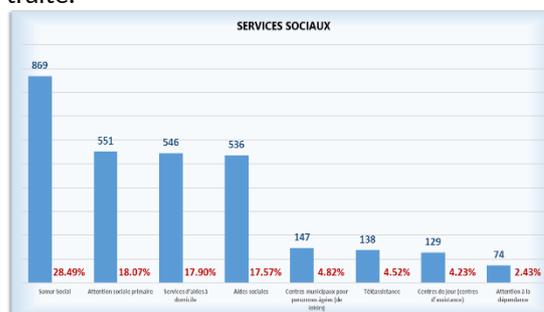
- **SPORTS** : 3 925 SyR 7 % du total traité.



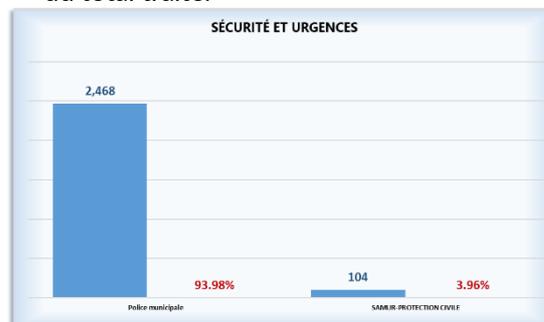
- **VOIES ET ESPACES PUBLICS** : 3 909 SyR, 7 % du total traité.



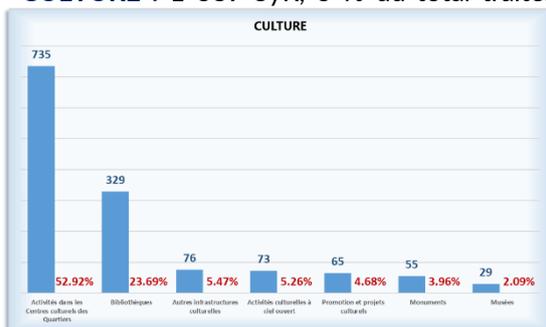
- **SERVICES SOCIAUX** : 3 050 SyR, 6% du total traité.



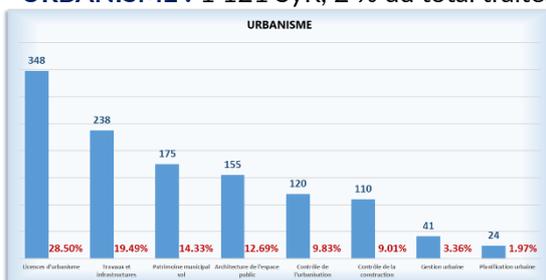
- **SÉCURITÉ ET URGENCES** : 2 626 SyR, 5 % du total traité.



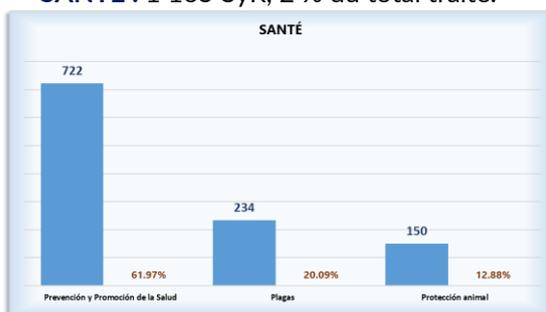
• **CULTURE** : 1 389 SyR, 3 % du total traité.



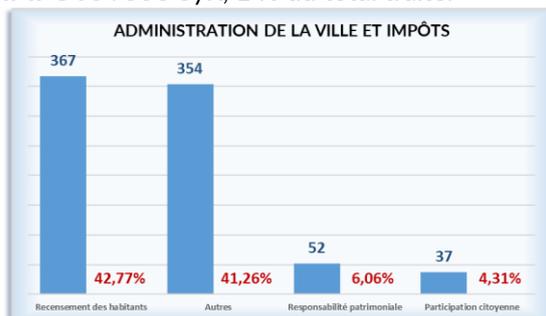
• **URBANISME** : 1 121 SyR, 2 % du total traité.



• **SANTÉ** : 1 165 SyR, 2 % du total traité.



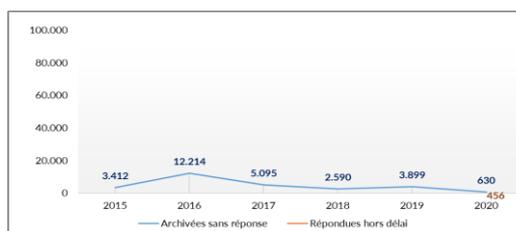
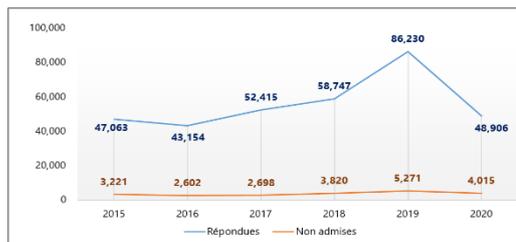
• **ADMINISTRATION DE LA VILLE ET IMPÔTS** : 553 SyR, 1 % du total traité.



### 3.4. FINALISATION DES SYR

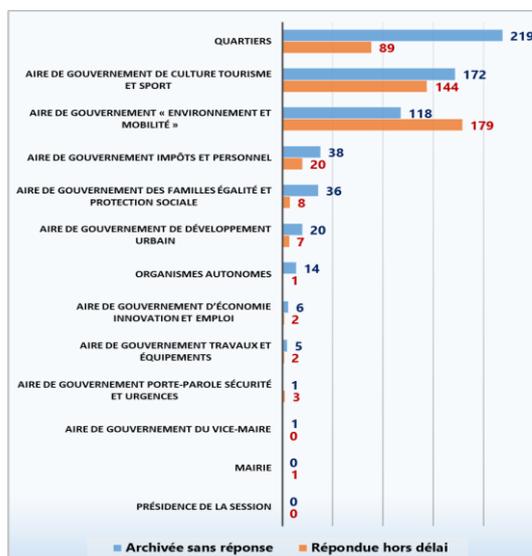
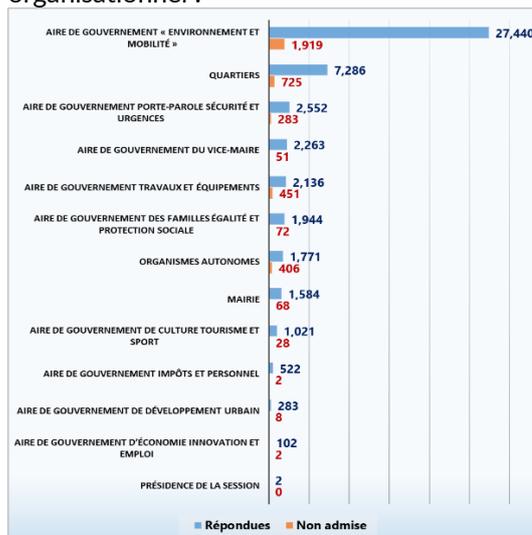
#### 3.4.1. Données globales

Cette section présente le résultat final de la gestion effectuée par les Unités de gestion sur les SyR qui leur ont été attribuées. Les données d'évolution sont :



#### 3.4.2. Analyse de finalisation par domaine organisationnel

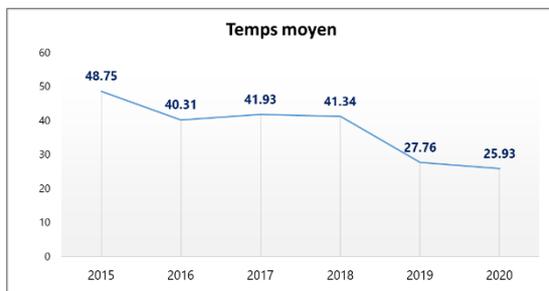
Le tableau ci-dessous présente les informations relatives à la terminaison de SyR par domaine organisationnel :



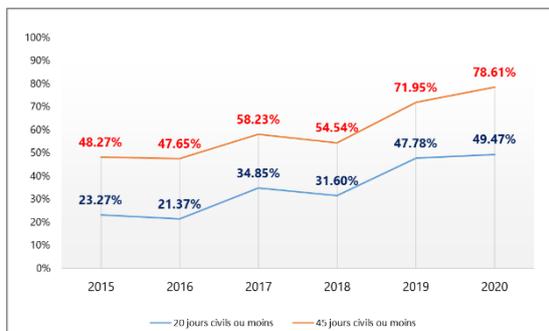
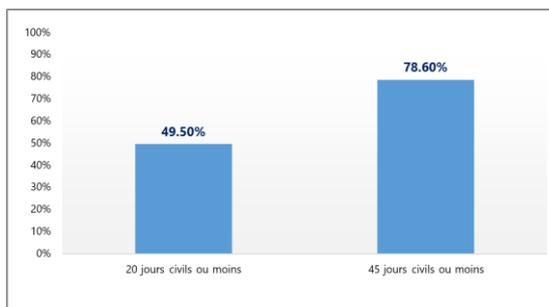
### 3.5. TEMPS DES FINALISATION

Le temps moyen de réponse pour 2020 a été de **25,93** jours calendaires.

Les données d'évolution du temps moyen sont :



En ce qui concerne les pourcentages de SyR avec réponse par tranche de jours calendaires :



## 4. SyR FISCALES

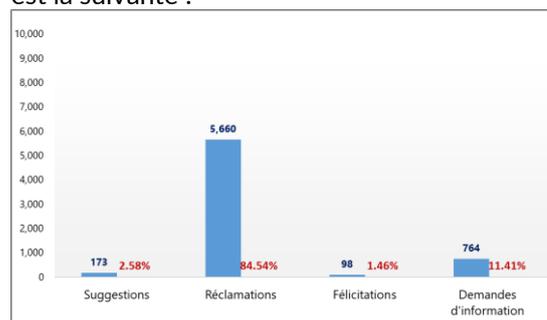
En 2020, 7 002 demandes au total ont été introduites (dont 285 qui ont été adressées directement par le Service des suggestions et des réclamations).

Sur cette entrée de SyR fiscales (7 002), 307 (4,38%) au total, en phase de supervision, de par leur contenu, ont été remplacés par des SyR Générales. En conséquence, le chiffre final de SyR gérées par le Département des SyR fiscales en 2020 a été de **6 695**.



### 4.1. TYPE DE SyR

La répartition par type de demande pour 2020 est la suivante :



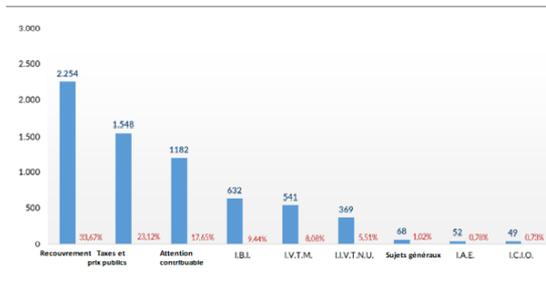
Les données d'évolution par type de SyR pour la période 2015-2020 sont présentées dans le tableau ci-dessous :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Suggestions	427	302	241	223	227	173
Réclamations	3 858	4 184	3 867	4 082	4 131	5 660
Félicitations	90	114	106	107	82	98
Demandes d'information	231	275	437	631	629	764
<b>TOTAL</b>	<b>4 606</b>	<b>4 875</b>	<b>4 651</b>	<b>5 043</b>	<b>5 069</b>	<b>6 695</b>

### 4.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

En 2020, la matière « *Recouvrement* », avec 2 254 demandes et 34 %, occupe la première place en nombre de demandes. Cette matière, à l'exception de l'année 2019 (en raison de la croissance importante de la matière « *Taxes et prix publics* » due aux réclamations de prix payés dans les Centres sportifs, que les utilisateurs considèrent comme indus, par paiement pour usage libre acquis du fait de la suspension ou de l'abandon des cours), a toujours été placée à la première place d'entrée des demandes à caractère fiscal dans le Système. En deuxième et troisième position, on retrouve les matières « *Taxes et prix publics* » et « *Attention au contribuable* », avec des pourcentages de 23 % et de 18 %. En dessous de 10 %, nous trouvons des matières telles que « *IBI* », « *IVTM* » et « *IIVTNU* », qui représentent respectivement 9 %, 8 % et 6 %. Les autres

matières n'ont qu'un faible impact, puisqu'elles se situent à 1 % et en dessous.

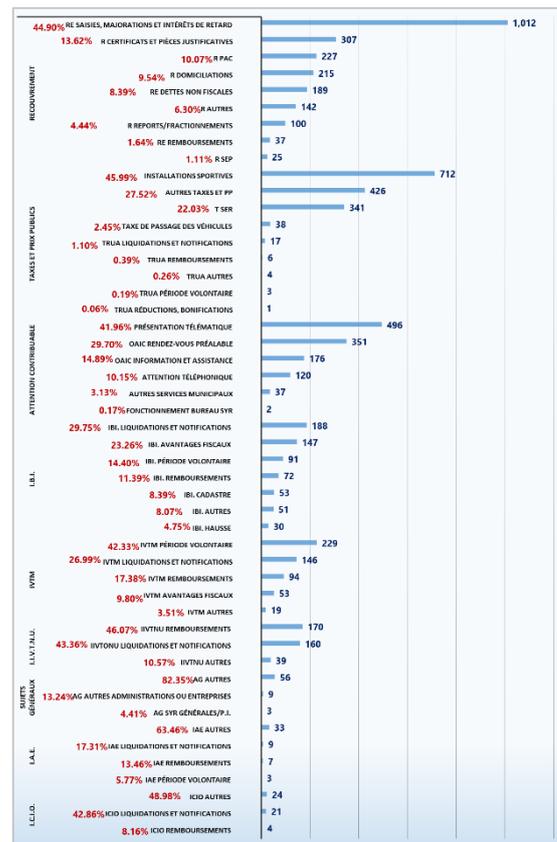


Les données relatives à l'évolution du nombre de SyR dans la série 2015-2020 sont présentées dans le tableau suivant :

Matière	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Recouvrement	2 029	2 125	1 633	1 454	1 235	2 254
Taxes et prix publics	340	583	735	1 425	1 518	1 548
Attention contribuable	512	790	817	792	924	1 182
I.B.I.	714	618	573	530	394	632
I.V.T.M.	681	562	476	431	539	541
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328	369
Sujets généraux	98	17	99	83	78	68
I.A.E.	11	18	16	26	22	52
I.C.I.O.	16	18	15	19	31	49
<b>TOTAL</b>	<b>4 606</b>	<b>4 875</b>	<b>4 651</b>	<b>5 043</b>	<b>5 069</b>	<b>6 695</b>

En ce qui concerne les variations annuelles, les augmentations de la matière « Recouvrement » et « IBI », avec des pourcentages de progression de 83 % et de 60 %, ont été particulièrement marquées, d'autant plus que les années précédentes elles avaient connu des baisses constantes. Par ailleurs, « Attention aux contribuables » maintient l'augmentation déjà entamée en 2019, présentée en 2020, soit 28 % de hausse. Enfin, souligner le déclin continu de la matière « Sujets généraux », depuis 2018, qui, pour 2020, par rapport à 2019, a enregistré une baisse de 13 %

La répartition des sous-matières à l'intérieur de chaque matière fiscale est indiquée dans le graphique suivant :



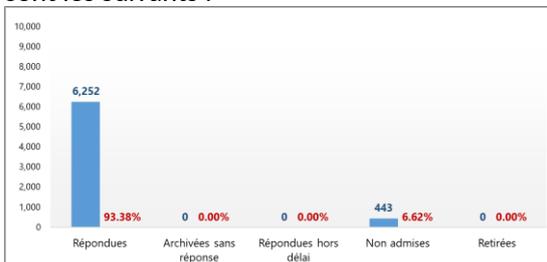
Les quatre sous-matières ayant le plus grand nombre de demandes en 2020 :

SOUS-MATIÈRE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
RE Saisies, majorations et intérêts de retard	378	243	229	107	279	1 012
Installations sportives	5	31	90	764	1 017	712
Présentation télématique	148	177	251	230	423	496
Autres taxes et PP	69	205	108	93	282	426

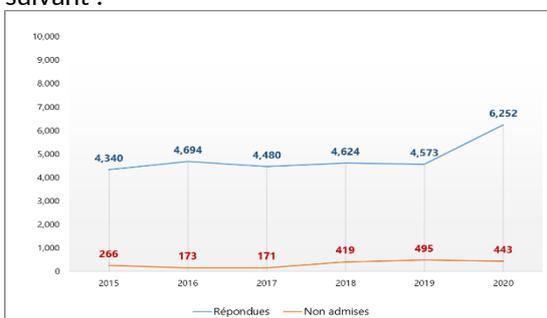
Il est noté que la sous-matière « Saisies, majorations et intérêts de retard » (Recouvrement de l'Administration) est celle qui a reçu le plus grand nombre de demandes dans le Système SyR en 2020 (1 012), avec une augmentation de la variation en pourcentage par rapport à 2019 (qui a déjà commencé l'année précédente), s'élevant à 263 %. Elle est suivie, avec des augmentations en pourcentage, par les sous-matières « Présentation télématique » et « Autres taxes et prix publics », avec respectivement 17 % et 51 %. En revanche, d'ici 2020, la sous-matière « Installations sportives », après plusieurs années consécutives de fortes augmentations de pourcentage, connaît une baisse importante, de 30 %.

### 4.3. FINALISATION DES SYR

Les résultats du traitement des SyR fiscales sont les suivants :



Les données d'évolution pour les cinq années d'étude sont présentées dans le graphique suivant :

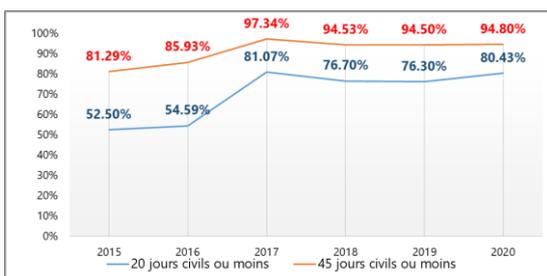


### 4.4. TEMPS DES FINALISATION

En ce qui concerne le temps moyen, les SyR fiscaux ont reçu une réponse en **14,14 jours calendaires** en 2020.



L'analyse de l'évolution annuelle est présentée dans le graphique et le tableau ci-après :



## ANALYSE QUALITATIVE

Lors de la séance du 23 décembre 2016, la Session plénière de la Mairie de Madrid a adopté, à l'unanimité de tous les Groupes politiques municipaux, un accord invitant l'Aire gouvernementale compétente en matière de suggestions et de réclamations à inclure dans le Mémoire annuel une analyse qualitative des données de suggestions et de réclamations. Cet accord a permis d'inclure, depuis le Mémoire annuel de 2016, un chapitre spécifique consacré à l'analyse qualitative de toutes les SyR reçues au cours de l'année d'analyse, les responsables municipaux et politiques disposant donc d'un outil précieux pour identifier clairement les domaines municipaux susceptibles d'être améliorés.

Analyser de manière systématique les services publics mis à la disposition de la population par la Mairie de Madrid contribuera à faire connaître la manière dont le service a été fourni, les contextes les plus efficaces et les plus utiles, qui sont les acteurs clés du succès, la réponse donnée par les différentes unités municipales, etc. En définitive, les responsables politiques et municipaux seront informés de la manière dont les services publics pourraient être mieux assurés.

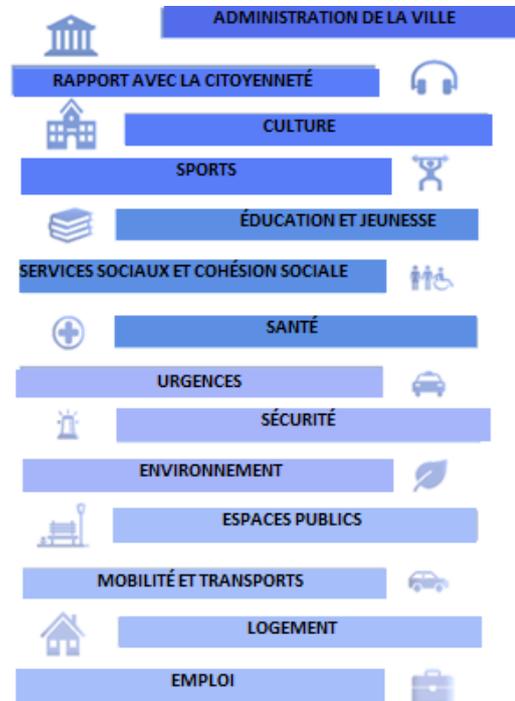
D'un point de vue méthodologique, le Mémoire annuel 2020 conserve l'orientation de l'année précédente, en analysant tous les domaines d'activité de la vie de la ville de Madrid dans lesquels une action municipale est engagée. Cette approche s'inscrivant dans des domaines d'activité pour lesquels l'action municipale est décisive, présente l'avantage de pouvoir traiter toutes les SyR de manière globale, sans avoir à établir de critères pour exclure celles qui, en raison du volume reçu, ne feraient pas partie de l'ensemble des questions sur lesquelles l'étude est menée.

Enfin, indiquer que l'analyse de ce paragraphe est structurée en deux blocs, le premier concernant les SyR de caractère général et le second les SyR de nature fiscale.

## SyR GÉNÉRALES

En ce qui concerne les suggestions, les réclamations et les félicitations générales, le schéma ci-après présente les différents **DOMAINES D'ACTIVITÉ** identifiés pour

l'analyse des différents aspects de la ville sur lesquels, principalement, la citoyenneté a présenté des demandes dans le cadre du Système SyR :



Le tableau ci-dessous montre la correspondance entre **LES DOMAINES D'ACTIVITÉ** et les **BLOCS D'ANALYSE**.

DOMAINES D'ACTIVITÉ	BLOCS D'ANALYSE
ADMINISTRATION DE LA VILLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluations politiques et gestion de l'équipe gouvernementale</li> </ul>
RAPPORT AVEC LA CITOYENNETÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service d'attention citoyenne</li> <li>Participation citoyenne</li> <li>Administration en ligne</li> <li>Transparence</li> </ul>
CULTURE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités culturelles</li> <li>Bibliothèques</li> <li>Autres infrastructures culturelles</li> </ul>
SPORTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installations sportives</li> <li>Activités sportives</li> <li>Services et promotion du sport</li> </ul>
ÉDUCATION ET JEUNESSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centres, activités éducatives et ressources socio-éducatives</li> <li>Maintenance et ressources humaines dans les Établissements scolaires publics</li> <li>Coordination et gestion des enseignements artistiques</li> <li>Projets en faveur de la jeunesse</li> </ul>
SERVICES SOCIAUX ET COHÉSION SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soins sociaux primaires et aides sociales</li> <li>Services sociaux destinés à des groupes spécifiques : prévention et protection</li> <li>Urgence résidentielle</li> <li>Égalité</li> </ul>

SANTÉ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévention et promotion de la santé</li><li>• Santé publique</li><li>• Dépendances</li></ul>
URGENCES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activités du service des pompiers</li><li>• Activités du service du SAMUR- Protection civile</li></ul>
SÉCURITÉ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cohabitation dans les quartiers</li><li>• Sécurité civile</li><li>• Sécurité routière</li><li>• Qualité du service</li><li>• COVID-19</li></ul>
ENVIRONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nettoyage des espaces publics ouverts</li><li>• Collecte et traitement des déchets</li><li>• Eau</li><li>• Arbres et zones vertes</li><li>• Terrains de jeux</li><li>• Pollution atmosphérique</li><li>• Odeurs</li><li>• Qualité de l'air</li></ul>
ESPACES PUBLICS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Défauts sur la voie publique</li><li>• Mobilier urbain</li><li>• Éclairage</li><li>• Signalisation des rues</li><li>• Chantiers</li></ul>
MOBILITÉ ET TRANSPORTS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trafic et circulation</li><li>• Parkings</li><li>• Mobilité cycliste</li><li>• Stationnement et Zones de priorité résidentielle</li><li>• Occupation de la voie publique</li></ul>
LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programmes d'aides</li></ul>
EMPLOI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Politiques actives de l'emploi</li><li>• Traitement administratif des procédures sélectives et bourses d'emploi</li></ul>

Chacun des blocs d'analyse du tableau ci-dessus obtient les informations à partir des sous-matières du Système SyR dans lesquelles sont classées toutes les demandes présentées par la citoyenneté.

Il convient de garder à l'esprit que bon nombre des insuffisances qui ont conduit à la présentation des réclamations et des suggestions, à la date de l'établissement du présent Mémoire annuel ou de sa présentation à la Commission spéciale des suggestions et des réclamations, pourraient avoir été résolues à la suite de la mise en œuvre des mesures correctives par les unités compétentes.

## 5. ADMINISTRATION DE LA VILLE

Les SyR classées dans le domaine Administration de la ville représentent 2 % des SyR traitées par les Unités de gestion.

Ce sont des questions qui, en raison de leur caractère généraliste, vont au-delà du domaine de compétence d'un Domaine de gouvernement ou sont des décisions transversales qui concernent plusieurs organes. Nous sommes donc confrontés à un ensemble d'écrits et de demandes présentés par la citoyenneté, qui se définit comme un concept multidimensionnel faisant référence à de nombreux autres concepts associés.

Dans le Système SyR, ces SyR sont principalement classées dans les sous-matières : Coordination et Autres, bien que, en 2020, comme on le verra dans l'analyse ci-après, elles ont également été incluses dans d'autres sous-matières (planification routière, prévention et promotion de la santé, etc.), en raison de leur origine dans la crise de la santé COVID-19.

Au cours de l'année 2020, les principaux motifs de suggestions et de réclamations peuvent être regroupés comme suit :

- La question qui a provoqué l'entrée du plus grand nombre de SyR a été la gestion de la crise sanitaire provoquée par la COVID-19. Près de 700 demandes ont été directement liées à la prévention et à la promotion de la santé, en particulier à la COVID-19. Il convient également de noter que la gestion municipale de la pandémie a également suscité la plupart des félicitations reçues (plus de 100). La répartition suivante peut être établie à l'intérieur de ce paragraphe :
  - Réclamations relatives à la distribution de masques et aux demandes d'envoi par la Mairie. Il y a également des suggestions à ce sujet et des erreurs sur certains envois.
  - Demandes d'ouverture de chaussées pour piétons et/ou de jardins publics et de zones vertes.
  - Demandes portant sur la non-conformité avec les restrictions à la mobilité des véhicules pendant la période de confinement.
  - Des écrits qui font des propositions pour améliorer la mobilité piétonnière durant le confinement. Dans ce cas, la demande de piétonnisation principale a été celle de la Calle Fuencarral, le weekend. Dans une moindre mesure, le Paseo del Prado et l'Avenida de Menéndez Pelayo.
  - Suggestions concernant les règles établies pour les limitations de sortie des domiciles. Dans ces cas, il est proposé d'introduire des limitations horaires pour

certains groupes, des restrictions pour certains groupes d'âge et des interdictions pour certaines pratiques en plein air, en particulier les pratiques sportives.

- Propositions relatives à l'utilisation obligatoire des masques lors de la sortie des personnes dans les espaces publics. En particulier, les personnes pratiquant un sport en plein air sont largement mentionnées.
  - Demandes d'interdiction et/ou de suspension de travaux sur la voie publique ou dans les domiciles particuliers pendant la période de confinement.
  - Des écrits demandant que l'extension des terrasses de restauration sur la voie publique ne soit pas autorisée.
  - Propositions de mise en place de tests diagnostiques pour l'ensemble de la population.
- Écrits relatifs à l'éclairage de Noël, pour ou contre.
  - Mise en œuvre de la Loi sur la Mémoire historique, bien qu'en 2020, la baisse amorcée les années précédentes se soit poursuivie. Dans la plupart de ces cas, il y a plusieurs questions : que les changements de dénomination intervenus au cours de la législature précédente soient inversés, que les noms de ceux qui ont été les leaders du camp républicain pendant la Guerre Civile soient retirés ou conservés et la contestation avec le retrait des plaques du Mémorial du Cimetière de l'Almudena.
  - Suggestions d'hommages aux victimes de la COVID-19. Dans ce cas, avec la suggestion de ne pas retirer les drapeaux qui ont été placés dans le Parque de Roma.
  - Écrits sur la présence de drapeaux espagnols dans les espaces publics. Ils portent sur la nécessité de remplacer certains drapeaux en cas de détérioration ou d'installer des drapeaux sur certains sites. D'autres écrits demandent également le retrait des drapeaux, essentiellement sur deux endroits : la façade principale du bâtiment de Cibeles et des grands mats installés sur certaines places et ronds-points de la ville.
  - Ceux concernant les excréments canins sur la voie publique. Dans ce cas, il est suggéré d'introduire un fichier avec l'ADN des animaux de compagnie pour identifier les propriétaires qui ne respectent pas la collecte des fèces.

- Plaintes concernant le service d'autobus de Noël : Naviluz.

## 6. RAPPORT AVEC LA CITOYENNETÉ

Les SyR classées dans le domaine d'activité, Rapport avec la citoyenneté, représentent 7 % des données traitées par les Unités de gestion.

L'analyse de ce domaine d'activité est articulée autour des blocs suivants :

1. **Services d'attention citoyenne.**
2. **Administration en ligne.**
3. **Participation citoyenne.**
4. **Transparence.**

Les principales unités responsables qui ont traité des SyR dans ce domaine d'activité ont été les suivantes : la Direction Générale pour la transparence et la qualité, la Direction Générale de la citoyenneté, la Direction Générale de l'Office numérique, la Direction Générale de la participation citoyenne et l'Agence autonome informatique de la Mairie de Madrid.

L'analyse des SyR reçues en 2020 dans ce domaine d'activité nous permet de mettre en évidence les aspects les plus importants suivants :

### 1. Services d'attention citoyenne.

**1.1. Téléphone 010** - les principaux motifs de plaintes reçues en 2020 concernent les difficultés rencontrées par les citoyens pour contacter (temps excessif, lignes coupées, lignes occupées, non-fonctionnement du service, etc.), les informations reçues, qui sont souvent considérées comme insuffisantes ou erronées (rendez-vous erronés, informations défectueuses sur les horaires des services municipaux, etc.). À côté de ce groupe principal de plaintes, il est également nécessaire d'indiquer d'autres plaintes concernant le traitement des agents, l'amélioration du service, les défaillances du système informatique qui rendent impossible le traitement du service requis et le paiement par carte, la mauvaise exécution des procédures et des démarches requises, l'attention insuffisante et le volume excessif d'attente au téléphone.

La suppression de l'attention en présentiel dans les Bureaux d'attention à la citoyenneté le 14 mars, puis leur ouverture en mai, avec

assistance réduite en personnel et rendez-vous obligatoire, ont entraîné une augmentation de la demande de services d'assistance téléphonique. La plupart des plaintes en 2020 ont fait état de longues heures d'attente suivies d'une déconnexion. Tout au long de cette année, le service a connu des situations d'excès de demande importants.

**1.2. Site Internet** - l'analyse des SyR liées au site Internet montre que la plupart d'entre elles font référence à la difficulté de trouver certaines informations sur le site Internet. En particulier, il est fait référence à des difficultés avec le moteur de recherche, à la rectification d'erreurs dans l'information, à des plaintes pour l'existence de liens avec des informations qui fonctionnent mal et à des propositions d'amélioration de l'organisation de l'information en général. Il est également fait référence à des messages d'aide qui suscitent la perplexité et qui ne sont pas utiles.

**1.3. Réseaux sociaux** - dans le cadre de ce service, les SyR reçues concernent principalement :

- Désaccord avec les informations publiées sur twitter.
- Plaintes pour défaut de réponse ou informations erronées concernant certains services ou procédures.

**1.4. Chat en ligne** - des plaintes ont été reçues au sujet de son fonctionnement. D'une manière générale, les plaintes font état d'un manque d'utilité et d'une nécessaire amélioration. Dans la plupart des cas, les citoyens font savoir que le problème n'est pas résolu.

**1.5. Application ALERTES-MADRID** - l'application des incidences et alertes de la Mairie de Madrid a reçu des plaintes et des suggestions concernant les questions suivantes :

- Propositions d'amélioration dans la communication de l'état d'avancement des incidences.
- Demande de mise à jour de l'application ALERTES-MADRID.
- Plaintes pour mauvais fonctionnement. Il est notamment fait mention du fait que les alertes ne sont pas pris en compte.
- Difficultés à joindre certains documents.
- Des plaintes relatives à l'incompréhension ou à l'interprétation erronée des messages de communication avec les citoyens. Le système ALERTES-MADRID fait appel aux services municipaux et, dans de nombreux

cas, aux entrepreneurs et même à d'autres citoyens ayant présenté d'autres Alertes. Les citoyens ne comprennent pas l'information.

**1.6. Bureaux d'attention à la citoyenneté** - l'analyse des SyR reçues dans les différents Bureaux d'attention à la citoyenneté permet d'établir les motifs de plaintes et de suggestions suivants :

- Plaintes pour retard et gestion des rendez-vous.
- Non-conformité sur l'attention et le traitement du personnel.
- Réclamations concernant l'organisation des postes d'attention.
- Plaintes pour mauvais fonctionnement des systèmes informatiques.
- Plaintes pour mauvaise information.
- Réclamations concernant l'état des installations.

**1.7. Registre présentiel** - en 2020, les principaux motifs de plaintes reçues sont les suivants :

- Plaintes pour le temps excessif que les citoyens ont dû attendre pour accomplir les formalités.
- Plaintes pour retard et gestion des rendez-vous.
- Non-conformité du fait du retard dans le traitement des écrits présentés.

**1.8. Système de suggestions et de réclamations** - les suggestions et réclamations reçues concernant le Système lui-même portent, par ordre d'importance, sur les points suivants :

- Incidences et difficultés pour remplir le champ de localisation spécifique.
- Questions relatives au fonctionnement du Système SyR et à la procédure de traitement.
- Difficultés d'accès à la réponse par le biais du lien envoyé par courrier électronique.
- Problèmes de fonctionnement du formulaire en ligne.

**1.9. Recensement** - en 2020, les principaux motifs de plainte ont été les suivants :

- Réclamations pour manque de disponibilité de procédures électroniques et difficulté d'effectuer des démarches en présentiel en raison des restrictions à la mobilité et de la difficulté d'obtenir un rendez-vous

préalable par les mesures sanitaires dérivées de la COVID-19.

- Réclamations pour retard dans la réception par courrier postal des certificats de recensement demandés par téléphone 010 et via le Guichet en ligne.
- Réclamations pour défaut d'obtention de certificats de recensement par l'intermédiaire du Guichet en ligne.
- Plaintes concernant les conditions requises pour justifier le domicile, l'identité ou la représentation d'un mineur aux fins de l'inscription au recensement.
- Plaintes relatives à la suspension de la demande de traitement au moyen de formulaires qui ont été mis en place à titre exceptionnel lors de la fermeture des Bureaux d'attention de la citoyenneté du fait du confinement.
- Réclamations sur l'horaire pour réaliser les gestions administratives du recensement.

## 2. Administration en ligne.

La question clé pour l'analyse des suggestions et des réclamations dans le domaine de l'Administration en ligne d'ici 2020 est que, tout au long de l'année, elle a été la voie de traitement administratif de base et, pendant plusieurs mois, la seule unique voie. L'augmentation de l'utilisation de ce canal en 2020 est passée de 14 % à 40 % et a supposé que de nombreux citoyens l'ont fait pour la première fois cette année.

**2.1. Registre en ligne** - La principale cause de réclamation a été les anomalies de connexion au fichier électronique, qui ont entraîné des inscriptions sans la documentation jointe ou qui ont empêché l'inscription.

**2.2. Guichet en ligne** - Les principales raisons des suggestions et des réclamations ont été les suivantes :

- Les défaillances des différents services du Guichet et du Registre nécessaires à leur présentation.
- Les difficultés liées aux systèmes d'identification et de signature ainsi qu'aux inscriptions relatives au registre électronique.
- La méconnaissance ou l'absence d'utilisation des systèmes d'identification.

## 3. Participation citoyenne.

En 2020, les suggestions et les réclamations de cette plate-forme ont considérablement diminué. Les principaux motifs de présentation de SyR par les citoyens permettent de

regrouper les réclamations et suggestions selon les blocs suivants :

- Processus participatif autour de Decide Madrid.
- Propositions citoyennes de Decide Madrid.
- Budgets participatifs : processus, mise en œuvre et viabilité des projets gagnants pour les années 2016, 2017, 2018 et 2019.
- Incidences Decide Madrid.
- Incidences Espace associatif/Site madrid.es.

## 4. Transparence

L'analyse des SyR reçues permet d'établir comme raisons des plaintes et des propositions :

- Suggestions concernant la publication de nouveaux ensembles de données sur le portail des données ouvertes.
- Suggestions concernant la présentation des données par géoréférencement et la fourniture des informations relatives au personnel municipal, au niveau de l'Ordonnance et du Portail de transparence, de manière unifiée.
- Plainte pour l'absence de publication du profil professionnel du titulaire d'un organe directeur.
- Suggestions concernant la structure de l'information du Registre des lobbies
- Plaintes pour le manque de mise à jour de certaines informations sur le portail de transparence et sur le portail des données ouvertes.
- Suggestions visant à améliorer l'Ordonnance sur la transparence dans sa modification.
- Plaintes pour retard dans le traitement des demandes d'accès à l'information publique.

## 7. CULTURE

Les SyR classées dans le domaine d'activité « Culture » représentent 3 % du total des actions traitées par les Unités de gestion.

Les blocs sur lesquels porte l'étude des SyR permettent de connaître le degré d'impact et d'efficacité de la fourniture des ressources municipales affectées dans le domaine de la culture :

1. **Activités, programmation et offre culturelle.**
2. **Bibliothèques.**
3. **Autres infrastructures culturelles.**

L'analyse des blocs identifiés permet de mettre en évidence les aspects les plus importants suivants :

### **1. Activités, programmation et offre culturelle**

**1.1 Activités dans les Centres culturels des Quartiers** - les réclamations et propositions visées dans ce paragraphe sont essentiellement liées aux conséquences de la pandémie par la COVID-19 : suspension d'activités, remboursement des cours et ateliers payés par les utilisateurs, fermeture des centres, perte de matériaux laissés par les élèves lors de l'annulation des activités, gêne ou inconformité avec les mesures de sécurité prises pendant le confinement, en contradiction avec les mesures de ventilation prévues dans les salles de classe, par les restrictions mises en place après l'ouverture des centres culturels, par le non-respect des mesures hygiéniques de prévention de la part de certains utilisateurs et travailleurs, etc.

À côté de ce groupe de réclamations et de suggestions, bien que dans une moindre mesure, le Système SyR s'est également vu recevoir des écrits habituels faisant référence à l'état général des installations où les ateliers et activités sont organisés (généralement par manque de confort), à la programmation et au développement des activités et des ateliers (par exemple, demande de nouvelles activités, retards et annulations, attitude et compétence des enseignants ou gestion des remplacements), aux formalités administratives télématiques pour les inscriptions aux activités, à la procédure d'assignation des places des cours et ateliers et aux fermetures temporaires résultant de travaux de maintenance et de conservation.

**1.2. Activités en plein air** - Les principales questions soulevées par la citoyenneté au sujet des activités culturelles en plein air pour 2020 ont concerné :

- Demandes relatives à la célébration du défilé des Rois Mages dans les Quartiers : non conformité sur la modification des jours prévus, avec réduction du parcours, taille des bonbons et l'organisation en général.
- Célébration de fêtes et d'événements dans différentes rues de la ville : absence de mesures de sécurité et de prévention face à la COVID-19, nuisances dues aux déviations de circulation, bruit, saletés et résidus que tout cela entraîne.

- Cinémas d'été : en raison de l'absence de mesures de prévention face à la COVID-19, nuisances du voisinage (bruits).
- Information sur le site Internet : non-conformité avec l'absence de mise à jour des activités programmées.

**1.3. Offre culturelle** - Cette section analyse les SyR reçues par la Direction Générale des programmes et activités culturels, qui est l'unité compétente de la ville pour la coordination de la promotion de la culture dans ses différents domaines et disciplines artistiques, et également chargée de promouvoir les différents programmes ou actions qui favorisent et encouragent l'accès de la population à la culture. Il convient toutefois de préciser que, sauf dans les activités et programmes de la Semaine Sainte ou le Concert de l'Almudena, gérés directement par elle, le reste des activités culturelles sont organisées et coordonnées par l'entreprise Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A. qui, comme indiqué plus haut, dispose d'un système de suggestions et de réclamations propre.

En ce qui concerne le bloc d'analyse de l'offre culturelle, l'étude des SyR présentées par la citoyenneté permet d'établir un lien entre les aspects d'intérêt suivants :

- En ce qui concerne les réclamations, elles ont fait état d'événements ou d'anomalies dans le fonctionnement du Guichet en ligne pendant le processus de dépôt des demandes convoquées en 2020, à la mauvaise information sur le programme des fêtes populaires organisées tout au long de l'année, le bruit causé par la célébration de l'activité « cine de balcón », l'annulation d'un concert de la Bande symphonique municipale dans le Quartier de Chamartin et le non-fonctionnement temporaire du Théâtre des marionnettes du Retiro.
- Des suggestions ont également été reçues concernant la mise en place d'un bon culturel municipal, la réalisation de concerts de piano dans les Centres culturels, la célébration d'actions musicales à Casa de Campo, la célébration des spectacles en plein air en tant que mesure de prévention auprès de la COVID-19 et enfin, des propositions de promotion des chœurs de zarzuela dans les centres et les auditorios municipaux.

### **2. Bibliothèques**

La Direction Générale des bibliothèques, des archives et des musées gère un réseau de 46 centres. Au cours de l'année 2020, en raison des conséquences de la pandémie et des mesures de confinement prises par la COVID-19, le service a été considérablement réduit. Cela est également visible dans le nombre de SyR présentées par la citoyenneté.

**En ce qui concerne les bibliothèques publiques générales**- en 2020, la Direction a reçu plus de 300 SyR, dont une part importante liée à la pandémie de la COVID-19, qui a obligé à modifier et, dans certains cas, à suspendre temporairement les services proposés.

L'analyse par centres fait ressortir celles qui ont reçu le plus grand nombre de SyR : Eugenio Triás, María Lejarraga, Benito Pérez Galdós et José Saramago. De même, il convient de noter que la Bibliothèque Gabriel García Márquez n'a reçu aucune réclamation en 2020.

Sur la base de l'analyse des SyR reçues au cours de l'année 2020, on peut classer les catégories suivantes :

- Installations : incidences relatives aux fermetures, à la climatisation et au confort et à diverses questions relatives à l'entretien des bâtiments.
- COVID-19 : réclamations qui concernent les fermetures des bibliothèques du fait de la pandémie et la perturbation des services qu'elles fournissent habituellement.
- Prêt : concernant la suspension du prêt intercentre.
- Rendez-vous préalable salle de lecture : réclamations faisant référence à l'utilisation inappropriée de certains utilisateurs des réservations de rendez-vous non utilisées.
- Traitement et prise en charge des utilisateurs par le personnel des centres
- Internet et wifi : en raison des difficultés de connexion, de l'accès restreint ou de la vitesse de navigation

**Pour leur part, les Bibliothèques spécialisées**- ont reçu en 2020 des réclamations et des suggestions pour les raisons suivantes :

- Bibliothèque Victor Espinós : propositions d'exécution des demandes de prêt, désagrément et malaise pour des irrégularités présumées dans le service de prêt d'instruments (ordre d'inscription et non de publication) et pour la détérioration de certains instruments.

- Archives de la Villa : du fait de la difficulté de lecture d'une partie des fonds filmés et par le temps excessif de réponse aux demandes faites par les utilisateurs.
- Hémérothèque municipale : en raison de l'impossibilité d'accéder à la consultation des collections sans rendez-vous préalable.

### 3. **Autres infrastructures culturelles**

Les SyR qui ont été reçues sur les musées municipaux et les monuments municipaux sont examinées dans le cadre de cette section.

**Musées** - les questions soulevées ont été très variées et leur contenu peut être résumé dans les sections suivantes :

- Plaintes concernant : retard dans le versement d'une bourse de recherche, réduction de la durée des visites guidées des suites de la pandémie, horaires de visite du Castillo de la Alameda, traitement reçu par un citoyen au Temple de Debod, fouille d'un sac à main par le service de sécurité au Musée d'Histoire, manque de professionnalisme du service de sécurité face à la prise de photos au Temple de Debod, textes de l'exposition permanente au Musée d'Histoire, informations sur le site Internet de la pièce du mois au Musée de San Isidro, informations reçues sur les remises dans les centres culturels, etc.
- Suggestions concernant l'accès par QR à une brochure en anglais à San Antonio de la Florida sur le nettoyage aux alentours du Castillo de la Alameda, sur l'état des maquettes provenant de l'ancien Musée de la Ville et se trouvant aujourd'hui dans l'Entrepôt de la Villa.

**Monuments et infrastructures culturelles** - un pourcentage élevé de réclamations concernent la conservation, l'entretien, le nettoyage et les actes de vandalisme. En particulier, les réclamations concernent l'état de conservation et de nettoyage des sculptures et monuments, des bâtiments historiques et des infrastructures culturelles, avec des suggestions portant sur l'implantation de nouveaux monuments, le retrait ou le changement d'emplacement, la mise en place de clôtures ou de grilles pour améliorer leur protection et l'environnement et l'identification de certains monuments et infrastructures culturels.

## 8. SPORTS

Les SyR qualifiées dans la matière Sports représentent 7 % des Unités de gestion.

Les blocs d'analyse suivants ont été définis dans ce domaine d'activité :

1. **Activités, programmation et offre sportives.**
2. **Installations sportives municipales.**
3. **Services et promotion du sport**

L'étude des SyR par les différents blocs d'analyse définis permet d'obtenir les informations suivantes :

**1. Activités, programmation et offre sportives :** elles concernent les activités et les cours pour la pratique de l'activité physique ainsi que l'apprentissage et le perfectionnement du sport par le biais de différents programmes prévus. Les principales questions soulevées par la citoyenneté concernent :

- Les questions relatives à l'accès et à l'information sur le site Internet de la Mairie.
- L'accès et l'utilisation des Centres sportifs municipaux.
- Les questions relatives aux opérations de paiement des inscriptions, renouvellements, etc.
- Le système de réservations de saison et d'utilisation des espaces sportifs.
- La fermeture temporaire et la suppression de services pendant la période de l'état d'urgence sanitaire.
- Plaintes concernant le traitement de la restitution des montants versés par les utilisateurs.
- Désaccord avec le système de renouvellement des classes saisonnières à la suite de l'application des mesures de prévention sanitaire contre la COVID-19.
- La mauvaise façon dont les enseignants sont remplacés : retards, etc.
- Désaccord avec le prix fixé pour les sessions ouvertes.
- Plaintes pour modification de la programmation d'une saison à l'autre.

**2. Installations sportives municipales :** il s'agit de suggestions et de réclamations qui font référence, au niveau des Centres sportifs municipaux et des Installations sportives de base, à l'état de conservation et d'entretien des installations, à la demande de nouvelles

installations et à l'amélioration des équipements existants.

a. **Centres sportifs municipaux :**

• **Travaux de transformation, d'amélioration, de réparation et d'entretien des installations**

- Plaintes pour retard dans la réparation des différents dégâts, ce qui a provoqué des troubles chez les usagers du centre.
- Demandes de travaux de rénovation et d'amélioration.
- Réclamations pour état de conservation et d'entretien général des installations.
- Casiers (armoires) : demande davantage de casiers, entretien et vols de casiers.
- Plaintes concernant l'état de conservation des vestiaires : eau des douches, sèche-cheveux, taille, conditionnement, nettoyage, etc.
- Problèmes de climatisation : chaleur ou froid excessifs et autres problèmes d'installations.
- Piscine : référence à la température de l'eau ou à la demande davantage de couloirs pour nager.
- Éclairage : amélioration de l'éclairage des pistes sportives.
- Machines dans les salles d'installations sportives : machines à musculation et cardio.
- Fermetures temporaires totales ou partielles (de salles ou d'espaces) du fait des restrictions d'accès en tant que mesure de prévention sanitaire.
- Nettoyage des centres.

• **Personnel/organisation/temps d'attente pour l'accès au service.**

- informations fournies aux citoyens.
- Traitement et prise en charge par le personnel du centre.
- Manque de personnel au niveau des guichets, principalement en période d'inscription ou pour l'accès aux piscines d'été.
- Questions relatives à l'horaire, notamment les demandes de prolongation de l'horaire.

b. **Installations sportives de base :**

• **Travaux de transformation, d'amélioration, de réparation et d'entretien des installations**

- Plaintes concernant l'état de conservation et d'entretien.
- Réclamations pour nettoyage de graffitis et nettoyage en général.
- Plaintes pour fermeture de pistes ou d'autres installations pour travaux.

- **Horaires et réservations.**

- Suggestions concernant les horaires d'ouverture et de fermeture.
- Demandes d'amélioration de la procédure de réservation de pistes et de gestion des éventuelles modifications.

### 3. Services et promotion sportive, avec dans ce bloc, différentes parties d'analyse :

Promotion sportive: les principaux motifs de dépôt des demandes sont dus aux nuisances causées par un marathon dans la zone du Pardo, aux activités de promotion menées par la Mairie et à l'organisation des horaires des jeux sportifs municipaux à Arganzuela.

Tournois, compétitions et épreuves: la plupart des plaintes font état de nuisances qu'entraîne pour le quartier la tenue d'événements sportifs (arrêts de circulation, impossibilité de se garer et d'accès aux logements) avec, en conséquence, une étude et une analyse des parcours proposés pour les courses populaires futures.

## 9. ÉDUCATION ET JEUNESSE

Les SyR classées dans le domaine Éducation et jeunesse en 2020 représentent 1 % des SyR traitées par les Unités de gestion.

Quatre blocs d'analyse ont été identifiés :

1. **Centres, activités éducatives et ressources socio-éducatives.**
2. **Maintenance et ressources humaines dans les Centres scolaires publics.**
3. **Coordination et gestion des enseignements artistiques.**
4. **Projets en faveur de la jeunesse.**

Dans le domaine Éducation et jeunesse, en 2020, par rapport à 2019, le nombre croissant de réclamations déposées par les citoyens au sujet des Centres scolaires municipaux et des Écoles maternelles a augmenté. La plupart d'entre elles sont liées à la COVID-19 et à son impact sur la fermeture et les limitations de certains services, ce qui a entraîné une diminution du ratio en classe, une réduction ou modification des horaires et des demandes

d'information du public concernant le protocole d'action et son respect.

Les principales raisons et les principales causes avancées par la citoyenneté à travers les suggestions et les réclamations dans ce domaine ont été les suivantes :

### 1. Centres, activités éducatives et ressources socio-éducatives :

- Retard dans le remboursement des frais de la convocation de la Semaine Sainte de Centres ouverts en anglais, l'activité ayant été suspendue en raison de l'état d'urgence sanitaire décrété suite à la COVID-19. Afin de remédier à cette situation, un dossier de remboursement de frais massif des participants a été traité.
- Amélioration de l'information et de la diffusion des appels à la création de Centres ouverts.
- Réclamations concernant les délais d'inscription, la formalisation, les listes d'attente et les tirages au sort.
- Extension des journées d'activité et des horaires des Centres ouverts.
- Augmentation de la fourchette d'âge pour s'inscrire dans les activités.
- Lacunes dans la gestion télématique pour répondre à la demande par l'application informatique PLACT (Plate-forme d'activités municipales). Ce changement visait à améliorer la gestion (inscription, attribution, paiement et gestion des vacances) des places dans les Programmes « Centres ouverts en anglais » et « Centres spéciaux », en remplaçant l'ancienne application informatique CENAB.
- Plaintes de certains établissements d'enseignement concernant les difficultés rencontrées pour remplir la demande en ligne des activités du programme d'activités « Madrid, un libro abierto ».
- Écrits sollicitant une offre municipale plus importante pour les campements d'été, car la demande actuelle est considérée comme très importante.
- Difficultés télématiques pour demander des places dans les campements d'été.
- Désaccord avec le système d'attribution des places dans les campements d'été.
- Plaintes pour la réalisation des campements d'été, jugés incompatibles avec la situation sanitaire actuelle.
- Réclamations pour retards dans le lancement d'activités extrascolaires proposées par la Mairie dans les Écoles publiques.

- Plaintes pour manque d'entretien, de conservation, de nettoyage et de confort dans différentes Écoles publiques : San Cristóbal, Guindalera, Camilo José Cela, San Eugenio et San Isidro.
- Demande d'informations sur le protocole contre la COVID-19 dans les Écoles maternelles.
- Suspension temporaire du contrat des écoles maternelles de la Mairie de Madrid à l'occasion du Décret de l'État d'urgence sanitaire et l'arrêt de tout service non essentiel.
- Désaccord sur la réouverture des écoles maternelles municipales en juillet pour toutes les familles ayant besoin d'une conciliation pour des raisons professionnelles.
- Demande pour que la publication de la liste des admis soit en ligne.
- Retard dans l'ouverture de l'école maternelle nouvellement créée.
- Révision des points de passage dans le processus d'admission.
- Défaillance du Guichet en ligne pour la demande de place dans le processus d'admission et de Bourses dans des écoles maternelles privées.
- Problème de fonctionnement du système de chauffage et de climatisation de l'École maternelle Sabina.
- Incompatibilités permettant de recevoir des bourses d'études dans des établissements d'enseignement privés.
- Demandes d'installation de bâches à l'École maternelle La Oliva.
- Plaintes pour la réduction des heures d'enseignement et du ratio des classes de base et de la langue musicale dans les Centres scolaires municipaux.
- Demandes visant à assurer et à maintenir la distance interpersonnelle et la ventilation des salles de classe des Écoles municipales de musique et de danse face à la situation de crise sanitaire créée par la COVID-19.
- Plaintes demandant que le masque soit utilisé dans les Centres d'enseignement municipaux.
- Demandes de changement d'horaire dans les Centres d'enseignement municipaux.
- Réclamations pour le cumul des jours fériés un lundi et la perte de cours qui en résulte dans les Écoles municipales de musique et de danse.
- Suggestion d'installation ping-pong au Centre de jeunesse d'Hontalbilla.
- Demande de cours de langue arabe.
- Propositions visant à rallonger l'âge d'accès aux cours de langues.

- Non-conformité aux critères de sélection des élèves.
- Demandes de remboursement de caution.
- Dysfonctionnement d'un lien d'inscription pour différentes activités dans des Centres de jeunesse.
- Désaccord avec l'équipement qui a été fourni pour le développement de différents cours.
- Nuisances sonores sur différents sites : QuedaT. Arganzuela et QuedaT Vicálvaro.

## 10. SERVICES SOCIAUX ET COHÉSION SOCIALE

Les SyR classées dans le domaine Services sociaux et cohésion sociale représentent 5 % du total des SyR traitées dans le cadre du Système SyR.

Pour une bonne compréhension de ce paragraphe, un premier aspect à prendre en considération est l'identification des blocs sur lesquels l'analyse des SyR est effectuée :

1. **Soins sociaux primaires et aides sociales.**
2. **Services sociaux et actions ciblées sur des groupes spécifiques pour la prévention et la protection contre les situations discriminatoires.**
3. **Urgence résidentielle.**
4. **Violence fondée sur le sexe et l'égalité**

L'analyse des SyR reçues en 2020 permet d'établir la liste suivante des réclamations et suggestions :

**1. Soins sociaux primaires et aides sociales.**  
Il importe tout d'abord de noter que, dans toutes les ressources municipales, différentes mesures ont été prises pour rendre plus efficace l'attention des professionnels des services sociaux du Quartier et répondre ainsi aux demandes de la citoyenneté. En 2020, les professionnels des services sociaux ont été confrontés à l'un des plus grands défis jusqu'à ce jour. Ils ont fait un effort qui mérite une reconnaissance particulière et, entre autres activités, ils ont réussi à personnaliser l'attention et à suivre les cas où la compétence de la prestation n'incombait pas à la Mairie de Madrid.

Les principaux motifs de demande de la citoyenneté sont les suivants :

- **Quartier d'Arganzuela** : le nombre de plaintes reçues concerne la gestion du système

de rendez-vous, les délais d'attente des rendez-vous préalables, l'assistance téléphonique, les informations incorrectes et diverses questions relatives aux prestations et aides sociales.

En ce qui concerne le nombre de réclamations relatives au traitement administratif, notamment de prestations aux personnes âgées, il convient de noter la baisse enregistrée, même si les tâches administratives ont été accomplies sur une grande période de l'année de manière télématique par l'équipe de l'unité administrative.

Les réclamations déposées au titre d'aides sociales ont été motivées par le retard dans la réception des prestations de base, RMI, Revenu minimum vital, aides alimentaires, etc.

- **Quartier de Carabanchel** : la crise sanitaire a entraîné une augmentation considérable des besoins sociaux de la population. La plupart d'entre elles proviennent d'aides sociales, de difficultés à prendre rendez-vous par téléphone (Internet, Línea Madrid 010), de demandes d'aide à domicile et dépendance et, parfois, de demandes de changement de professionnel.
- **Quartier Centro**: la plupart des réclamations résultent du refus d'accorder des aides sociales, du manque d'information et d'attention au Centre de services sociaux Puerta de Toledo.
- **Quartier de Chamartin** : on peut mettre en évidence les incidences liées à la gestion des prestations dans les Soins sociaux primaires et la gestion des ateliers de loisirs dans les Centres municipaux du troisième âge.
- **Quartier de Chamberí** : attirer l'attention sur les plaintes relatives à l'application de la Loi dite de dépendance, ainsi que sur celles concernant l'attention des professionnels. Les suggestions visent à orienter ou à créer de nouvelles activités dans les centres, tandis que les réclamations portent sur l'éthique des centres, la gestion des aides sociales, les services d'assistance et la suspension d'activités dans ces centres à mesure que l'attribution du contrat se voit retardée.
- **Quartier de Ciudad Lineal** : les réclamations ont considérablement augmenté en 2020 par rapport à 2019. Le plus important reste les réclamations aux Soins de santé primaires en raison de la crise économique et sociale qui a frappé l'année 2020.

- **Quartier de Fuencarmal El Pardo** : les demandes présentées dans le cadre des Soins de santé primaires ont été avancées de par les difficultés rencontrées dans le domaine des services téléphoniques et télématiques en raison de la situation sanitaire et de l'impossibilité de répondre immédiatement à toutes les demandes.

- **Quartier d'Hortaleza** : les principales plaintes ont été motivées par la fermeture de la cafétéria du Centre du troisième âge Nuestra Señora del Carmen et par l'impossibilité de contact par téléphone et courrier électronique.

- **Quartier d'Usera** : le nombre de personnes vulnérables a augmenté tout au long de 2020 (et il continue d'augmenter). Cela a entraîné une augmentation du nombre de demandes de cartes de famille ou de cartes d'alimentation, ainsi que des subventions qui ont été ajoutées à l'activité habituelle de traitement des demandes d'aide à la dépendance et au troisième âge. Les principales plaintes ont été déposées concernant :

- Difficulté à contacter le centre et aucun rappel en retour.
- Désaccord en cas de refus d'aide sociale.
- Informations incorrectes.
- Non-conformité pour refus d'aide sociale ou non-acceptation de changement des professionnels.

- **Quartier de Latina** : de nombreuses plaintes font référence au temps de réponse dans les appels adressés aux Centres de services sociaux. D'autres réclamations font référence au service de rendez-vous. La plupart demandent une attention rapide, parfois urgente, en fonction des besoins et se plaignent des retards et des listes d'attente. Enfin, nous retrouvons les réclamations concernant les aides sociales et la mauvaise attention à domicile.

- **Quartier de Moratalaz** : la pandémie qui s'est produite en mars 2020 dans le secteur des services sociaux a été suspendue, sans qu'il soit possible de répondre immédiatement aux demandes de la citoyenneté. Les principaux motifs d'entrée de SyR ont donc été liés à des difficultés de liaison téléphonique avec les centres et à l'absence d'appui aux situations familiales en situation d'urgence.

- **Quartier de Puente de Vallecas** : les demandes reçues en 2020 dans le domaine des

services sociaux peuvent être regroupées selon :

- Attention du public et rendez-vous : retard ou absence dans l'attention téléphonique, liste d'attente pour l'attention en présentiel et plaintes concernant les soins sociaux reçus.
- Retard dans l'évaluation et l'octroi d'aides financières, insatisfaction vis-à-vis d'autres démarches entreprises et plaintes du service de restauration à domicile.
  - **Quartier de Salamanca** : dans le secteur des services sociaux, la réduction du nombre de SyR dans ce quartier est particulièrement importante. En tout état de cause, les réclamations reçues l'ont été pour ne pas pouvoir contacter le centre, pour ne pas fournir de rendez-vous immédiat au début du confinement, pour des demandes d'aides financières ou pour le retard dans le transfert de certains dossiers.
  - **Quartier de Tetuán** : la difficulté pour les citoyens de contacter les centres de services sociaux est l'un des thèmes les plus récurrents. Une autre des questions les plus répétées, qui a fait l'objet de plainte, est due au retard dans l'obtention des aides demandées par les demandeurs et au mécontentement généralisé à l'égard de la gestion réalisée.
  - **Quartier de Villa de Vallecas** : en matière de Soins sociaux primaires, la plupart des plaintes sont motivées par des événements liés au système de rendez-vous et tâches associées et par l'attention portée aux demandes.

En ce qui concerne les aides sociales, mettre en évidence les demandes reçues relatives à des aides d'urgence alimentaires pendant l'état d'urgence sanitaire et les périodes de confinement (paniers, repas, banque de denrées alimentaires, etc.), les demandes de cartes familiales qui n'ont pas pu être satisfaites parce que les demandeurs ne remplissaient pas les conditions requises ou présentaient une incompatibilité avec d'autres prestations et, enfin, une perception négative de l'attention reçue.

- **Quartier de Villaverde** : les principales SyR ont été liées au temps d'attente pour le service en raison d'un manque d'attention téléphonique ou du travailleur social, au temps d'attente d'accès au service de restauration et même une plainte persistante d'une citoyenne à propos des mêmes faits, de manière répétée, tant pour les aides alimentaires et médicales

que pour les plaintes de traitement de la travailleuse sociale. Enfin, l'une des catégories de plaintes les plus fréquentes est celle qui demande un changement de professionnel.

Les autres Quartiers n'ont pas eu d'incidence significative sur cette question.

## **2. Services sociaux destinés à des groupes spécifiques - prévention et protection.**

Dans ce bloc, l'analyse est présentée selon les groupes concernés :

### **a. Personnes âgées (et personnes handicapées) :**

Le service de téléassistance à domicile (TAD) a reçu des demandes concernant :

- Traitement reçu.
- Mauvais fonctionnement de l'entité ou du personnel.
- Divers motifs découlant de la COVID-19.
- Non-conformité aux prestations.
- Retards pour se rendre au domicile des usagers.
- Pour le copaiement ou l'apport des utilisateurs.
- Pour des vols ou des dommages causés au domicile des usagers.

Dans les Services d'aide à domicile (SAD), elles ont été motivées par :

- Problèmes dérivés ou liés à la pandémie
- Mauvais fonctionnement de l'entité recrutée ou manque de professionnalisme du personnel.
- Changements d'auxiliaires et d'horaires
- Le traitement reçu.
- Non conformités aux prestations reçues.
- Non-conformités aux heures de travail.
- Pour des vols ou des dommages causés au domicile des usagers.
- Non-respect des horaires par l'entreprise engagée.
- Problèmes dérivés du copaiement ou de l'apport que doit effectuer l'utilisateur.

Dans les Centres de jour (centres d'assistance), il est fait référence aux :

- Demandes relatives à la COVID-19
- Soins personnels reçus par les utilisateurs
- Apports financiers des utilisateurs.
- Soins de santé, soins préventifs et rééducation reçus.
- Attention personnelle reçue.
- Route de ramassage et transport effectué.
- Alimentation

- Installations
- Service de physiothérapie préventive établi.
- Désaccord avec la politique de réservation des places.

Les Centres municipaux pour troisième âge (de loisirs) ont reçu des SyR concernant :

- COVID-19.
- Service de podologie.
- Activités menées au Centre
- Carte Madrid Mayor
- Attention personnelle reçu par les utilisateurs.

Il convient de noter que, dans les services de TAD, SAD, Centres de jour et Centres pour troisième âge, le plus grand nombre de réclamation a été motivé par la COVID-19, dont les principales causes sont les suivantes :

- Absence de tests (PCR, antigènes) et de matériel pour la protection des travailleurs des différents services.
- Non-conformité avec les mesures de sécurité et les actions menées dans la fourniture des services en situation de COVID.
- Fermeture des Centres de jour et des Centres municipaux pour troisième âge.

En ce qui concerne la gestion des demandes d'assistance à la dépendance, les principales causes de l'entrée de SyR dans le système ont été les suivantes :

- Temps de traitement.
- Traitement reçu par le personnel.
- Désaccord avec l'examen de degré ou de révision de PIA ou le degré reconnu.
- Non-conformité avec les services fournis dans le PIA.

#### **b. Famille, enfance, adolescents :**

Les Centres résidentiels (pour les familles et les mineurs) présentent des demandes concernant la non-conformité avec la fin de la période de séjour dans les résidences.

Les Centres d'aide à l'enfance ont reçu des SyR concernant :

- Demandes d'information ou de documentation.
- Changement de professionnel ou de Centre.
- Désaccord avec l'intervention des professionnels.
- Demande d'évaluation par le CAI.

- Refus à ce que des informations soient fournies au centre de santé ou à l'école.
- Désaccord avec ce qui a été dit dans un rapport du CAI.
- Non-conformité avec la mesure de protection adoptée.

Le Projet Casa Grande a reçu des SyR faisant référence à l'utilisation du langage inclusif dans les courriers envoyés par Casa Grande Tetuán et à la manière fastidieuse dont il est lu avec l'utilisation de « X » ou « @ » pour inclure les deux sexes.

Dans les Centres d'appui à la famille (CAF), les SyR reçues font référence à :

- Famille qui a demandé à être soignée par une thérapeute parlant l'anglais.
- Les plaintes concernant l'état de conservation et d'entretien des installations du CAF 2, notamment celles concernant les conditions déficitaires du local, qui concernent l'insonorisation et le manque de confidentialité des interventions familiales.
- Une demande de rapport sur l'assistance de la famille dans le cadre d'un processus de médiation.
- Un utilisateur qui a exprimé son mécontentement à l'égard du traitement qu'il a reçu au Centre.
- Félicitations pour l'attention et le traitement dont a fait l'objet l'équipe de professionnels travaillant dans les Centres.

Le Centre d'intervention parentale (CIP) a reçu des SyR concernant :

- Action professionnelle.
- L'insuffisance des conditions de sécurité en situation de pandémie de COVID-19 en raison d'un manque de ventilation directe dans une salle où des visites sont organisées.
- Le Centre ouvert en temps de pandémie, favorisant ainsi les possibilités de contagion.

Dans les Points de rencontre familiale (PEF), les suggestions et les plaintes font référence au :

- Comportement des professionnels, soit directement imputable au travailleur pour non-présentation de pièces justificatives, manque d'information correcte sur les horaires de visite programmés, non-acceptation de la transmission de documents d'un parent à l'autre, etc., ou pour autorisation d'actions de tiers.

- Mesures relatives à la COVID-19, telles que l'insuffisance de la sécurité au Centre (salles sans fenêtres), les contraintes de temps et la fréquence des visites.
- Manque de coordination entre ces Points de rencontre et d'autres ressources municipales, comme le CAPSEM (réseau d'attention à la violence à l'égard des femmes).
- Le prétendu manque de neutralité de l'équipe professionnelle
- Non-conformité par impossibilité d'accès au dossier.
- Plaintes pour non-réponse aux réclamations déposées.

### 3. Urgence résidentielle.

Dans ce bloc, l'analyse des demandes qui ont été introduites dans le Système correspond à des demandes d'actions et de requêtes du SAMUR social. Du point de vue de la répartition par catégorie, le noyau principal concerne la présence de sans-abri dans les rues (71 %), suivie de la présence de campements ou de groupements plus ou moins permanents (14 %) dans différentes parties de la ville. Au total, elles représentent plus de 80 % du total. Il convient toutefois de noter que les SyR relatives aux campements ont enregistré une baisse intéressante en 2020, confirmant la tendance observée depuis 2018.

D'autres types de demandes présentées concernent des réclamations émanant de personnes qui utilisent des centres d'hébergement, l'un des cas où il y a eu en 2020 une réduction en pourcentage notable des demandes présentées.

Indiquer également la présence de demandes portant sur l'impact des centres d'hébergement sur l'environnement, celles concernant le système de rendez-vous préalable et les questions relatives à la pandémie COVID-19.

Enfin, il convient de souligner les félicitations et les remerciements reçus pour le service rendu à la citoyenneté.

Territorialement, les données nous montrent un fait déjà conjoncturel, le Quartier Centro ayant accumulé un cinquième du total (20 %). Pour sa part, Arganzuela est en deuxième position avec 8 %. Les réclamations déposées font apparaître la répartition de la présence de sans-abri, qu'il s'agisse d'individus ou de groupements dans la ville et cette répartition suit, dans une large mesure pour des raisons

historiques, la distribution des équipements qui y sont destinés. Au-delà de cet environnement, l'augmentation des réclamations dans des Quartiers comme Latina, San Blas-Canillejas ou Villaverde en 2020 a été particulièrement marquée.

### 4. Violence fondée sur le sexe et l'égalité.

Ce groupe d'analyse comprend toutes les SyR reçues dans le domaine de l'immigration, de la prostitution et de la traite des femmes, de la violence sexiste et de la promotion de l'égalité. L'analyse détaillée permet d'établir que les principaux motifs de dépôt de réclamations et de suggestions ont été les suivants :

- Réclamations concernant les ressources du Réseau municipal de prise en charge intégrale des victimes de la violence sexiste au sein du couple ou de l'ex-partenaire.
- Les sujets traitent du problème de l'exploitation sexuelle et de la publicité à la prostitution.
- Réclamation concernant des actions menées contre des victimes de violences sexistes.

Il convient également de souligner les félicitations adressées au personnel de la Direction Générale compétent pour l'organisation des activités aux femmes et à leurs enfants placés au sein des ressources du Réseau.

## 11. SANTÉ

Les SyR classées dans le domaine de Santé représentent 2 % des SyR traitées par les Unités de gestion en 2020.

L'analyse des suggestions et des réclamations qui ont été introduites dans le Système SyR et l'étude de la structure municipale compétente en matière de Santé à la Mairie de Madrid permettent d'identifier les blocs d'analyse suivants :

1. **Prévention et promotion de la santé**
2. **Santé publique**
3. **Dépendances**

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la COVID-19. La suspension de l'attention en présentiel à la citoyenneté pendant la déclaration de l'état d'urgence sanitaire, ainsi que la modification ultérieure de certains services, les mesures visant à contrôler la propagation du virus et les restrictions d'accès

ont eu une incidence sur le nombre et le type de demandes reçues à la Mairie de Madrid.

Les SyR reçues dans ce domaine d'activité ont été essentiellement motivées par :

- Défaut de prestation de service, traitement reçu, prestation incorrecte de service et/ou temps d'attente pour l'accès au service.
- Les SyR relatives à la COVID-19 : réclamations visant à obtenir la possibilité de sortir pour alimenter les colonies de chats pendant la période de confinement ; Restrictions concernant la promenade des chiens ; Demandes de gratuité des masques ; Et les suggestions concernant des campagnes d'information ou des propositions visant à réduire le risque de contagion.
- Suggestions concernant la demande de nouveaux services.
- Félicitations pour le traitement et la qualité de l'attention.

L'étude de chacun des blocs d'analyse permet de mettre en évidence :

### **1. Prévention et promotion de la santé :**

Les principaux motifs de réclamations ont été la question de la COVID-19 : traitement, non-prestation de services, facilité d'accès, temps d'attente et mauvaise prestation du service. Pour leur part, les suggestions qui ont été introduites dans le Système concernent les demandes de nouveaux services, de nouvelles normes, de nouveaux matériels et d'organisation et de planification.

Enfin, il convient de noter que la plupart des félicitations reçues concernent la qualité d'attention et du traitement ainsi que l'organisation et la planification des services.

### **2. Santé publique**

Dans ce bloc d'analyse, en 2020, les principales causes de réclamations ont été liées à l'absence de prestation de services et aux règles en vigueur.

Pour leur part, les suggestions font également référence à des propositions de modifications de la réglementation et à des demandes de nouveaux services.

De même, on ne peut manquer de mentionner que ces services sont très largement félicités pour leur organisation et les autres qualités du service fourni.

Les deux départements qui accumulent le plus grand nombre de SyR sont les suivants :

#### **Département de contrôle des vecteurs :**

Les SyR reçues dans ce département sont essentiellement motivées par la persistance d'une invasion d'insectes et d'animaux après avoir créé une alerte dans le système municipal ALERTES-MADRID. L'analyse détaillée du type d'invasion signalé indique que la plupart des citoyens font état de problèmes avec des pigeons, des rats et des cafards. En outre, beaucoup de gens signalent comme problème secondaire à celui des invasions, les problèmes d'ordures, de nettoyage des rues et des zones vertes, de conservation du matériel urbain, etc.

#### **Département des services vétérinaires :**

Environ 73 % des demandes reçues concernent la présence de chats dans la ville de Madrid et la gestion de ces populations par la Ville.

40 % des SyR présentées en matière de chats urbains ont été rejetées sur PLATEA et le dossier fermé. Celles-ci concernent l'enregistrement et la communication de la présence de colonies de chats, elles disposent de leur propre canal de communication par le biais du portail madrid.es (guichet en ligne/gestions) et ne sont donc pas admises et sont traitées selon un protocole.

Les autres SyR qui font référence à la présence de chats peuvent être qualifiées de plaintes, ou de demandes d'action, soit concernant un cas particulier, soit générales, et liées aux colonies de chats de Madrid. À cet égard, le nombre de demandes, celles qui ont été formulées en soulevant des questions découlant des différents épisodes de confinement subis à la suite de la situation épidémiologique de la COVID19, ont eu une importance particulière, du fait de la fermeture de certains parcs historiques pour cette même raison et le retard dans les processus de stérilisation.

### **3. Dépendances**

La plupart des SyR concernent les services d'assistance (CAD) : le traitement reçu, la mauvaise prestation du service, la disponibilité du personnel, le temps d'attente pour accéder au service, les équipements des ressources résidentielles, les menus hebdomadaires et les

propositions de nouveaux services. Un autre groupe a fait état de retards dans les réponses aux demandes. Enfin, certaines suggestions ou réclamations ont également été reçues, qui étaient en fait des avis de consommation ou de vente de drogues dans des espaces publics.

## 12. URGENCES

Les SyR classées dans le domaine d'activité Urgences représentent 0,29 % des SyR traitées par les Unités de gestion.

Ce domaine d'activité s'articule autour de l'Aire Gouvernementale de porte-parole, sécurité et urgences, à partir de laquelle tous les services municipaux impliqués dans l'urgence et dans la prévention de l'urgence sont coordonnés.

Les blocs d'analyse qui ont été mis en place pour ce domaine d'activité sont les suivants :

### 1. Activités du service des pompiers

Au cours de l'année 2020, les principales raisons pour lesquelles des suggestions et des réclamations ont été reçues dans le cadre du Système SyR en rapport au service des pompiers concernent les plaintes liées au bruit, et plus particulièrement celles concernant les véhicules lors des déplacements.

Les autres réclamations portent sur des sujets divers, parmi lesquels on peut citer les bruits produits dans les parcs de pompiers, dus principalement à l'activité 24 heures sur 24, 365 jours par an, du fait des exercices, pratiques et manœuvres, etc., qui sont réalisés pour maintenir les capacités techniques et pratiques nécessaires au développement de la profession, à l'entretien des installations et des véhicules, ou à la simple vie quotidienne qui s'y développe. Le reste concerne des interventions de nature différente, avec une grande variété, réparties en matière de prévention, d'interventions, d'accessibilité des véhicules et de questions de service.

Il existe également des demandes relatives à la présence d'abeilles/guêpes, qui ont été traitées par écrit et par téléphone, de sorte que la population a eu connaissance de la manière dont elle peut agir en cas de danger, puisque les procédures de protection des abeilles ont été expliquées.

On ne peut ignorer dans cette analyse le nombre de félicitations reçues, qui représentent 26 % du total.

### 2. Activités du SAMUR-Protection civile

En 2020, il convient de souligner le nombre de félicitations reçues, qui représentent près du double des réclamations déposées. À cet égard, plus de 300 lettres individuelles ont été envoyées aux travailleurs et travailleuses de ce service, à la suite de félicitations pour les services exécutés par des équipes spécifiques de professionnels.

L'analyse des SyR reçues par le service SAMUR-Protection civile en 2020 permet de créer le regroupement des motifs suivant :

- Réclamations pour perception d'assistance insuffisante. Les problèmes liés à des problèmes d'autorisations de sorties sélectives, suite auxquelles le patient présente ensuite un problème non détecté.
- Plaintes pour perception de mauvais traitement.
- Réclamations pour délais de réponse excessifs ou non conformes.
- Perception de problèmes pour le transfert du patient à l'hôpital.
- Plaintes générales pour bruits de sirène.
- Objets perdus.

## 13. SÉCURITÉ

Les SyR classées dans le domaine d'activité Sécurité représentent 5 % de l'ensemble des SyR traitées par les Unités de gestion.

La principale ressource municipale autour de ce domaine d'activité est la **Police municipale de Madrid**.

Dans ce domaine d'activité, les SyR reçues dans le système sur les actions menées par la Police municipale de Madrid s'alignent sur leurs processus opérationnels et sur la qualité de ces processus :

1. **Cohabitation dans les quartiers**
2. **Sécurité civile**
3. **Sécurité routière**
4. **Qualité du service.**
5. **COVID 19**

Il convient de noter que la plupart des SyR attribuées à la Police municipale, à l'exception de celles qui font spécifiquement référence au traitement réservé aux agents, ne portent pas directement sur une plainte pour le service accompli, mais plutôt sur une nécessité, de la part de la citoyenneté, pour une intervention dans des situations de bruit, de stationnement, de consommation d'alcool sur voie publique,

etc. Il est possible d'établir les raisons suivantes de présentation de SyR dans le système :

### **1. Cohabitation dans les quartiers.**

Cela recense toutes les nuisances que les habitants causent à d'autres personnes pour différentes raisons :

- Nuisances liées à la consommation d'alcool sur la voie publique.
- Plaintes concernant les propriétaires de chiens : non-collecte d'excréments canins sur la voie publique, chiens lâchés, chiens potentiellement dangereux promenés sans laisse et sans muselière, etc.
- Plaintes pour incivisme : papiers, mégots, débris, meubles, etc., jetés sur la voie publique.
- Gêne pour la vente ambulante non autorisée.
- Réclamations relatives aux campements illégaux et aux sans-abris.
- Problèmes divers entre voisins, généralement en raison du bruit provoqué à l'intérieur des habitations (travaux, aboiements de chien, fêtes chez un particulier, musique, etc.).
- Bruit de l'intérieur des locaux et de leur clientèle sur la voie publique.
- Bruit émis par les musiciens de rue.

### **2. Sécurité citoyenne.**

Concernant les infractions et les actes criminels. On peut citer notamment :

- Suggestions d'une présence policière accrue pour prévenir les vols et la petite délinquance.
- Suggestions d'une présence policière accrue pour le contrôle de l'application des normes COVID.
- Demandes d'action accrue contre la vente et la consommation de stupéfiants sur la voie publique.
- Demande d'une présence policière accrue afin d'éviter les désagréments des personnes qui nettoient les pare-brises aux feux ou les personnes aidant au parking, non autorisées.
- Suggestions d'une présence policière accrue dans les parcs le soir.
- Propositions d'augmentation des effectifs de police pour une présence dissuasive et pour répondre à toutes les exigences.

### **3. Sécurité routière.**

- Demandes d'amélioration de la présence policière afin d'éviter les stationnements indus.

- Demandes d'augmentation de la présence policière autour des écoles en raison des difficultés du protocole COVID.
- Propositions visant à renforcer l'action contre les utilisateurs des trottinettes électriques.
- Réclamations émanant des arrêts de circulation à la suite d'activités et/ou d'événements sur la voie publique.
- Réclamations pour non-paiement d'amendes.
- Réclamations pour les bouchons de circulation, pour des actions d'amélioration sur voie publique.

### **4. Qualité du service.**

- Félicitations pour les actions concrètes.
- Non-conformité du service fourni.
- Plaintes pour mauvais traitement.

### **5. COVID-19**

- Félicitations au domicile pour l'anniversaire de mineurs en confinement.
- Concentration de personnes.
- Utilisation incorrecte du masque.
- Gêne pour réunions et fêtes en appartement.
- Locaux et terrasses en violation de la réglementation.
- Questions assimilables et liées au protocole COVID.

## **14. ENVIRONNEMENT**

Les SyR classées dans le domaine d'activité « Environnement » représentent 35 % des données traitées par les Unités de gestion.

Les blocs d'analyse identifiés dans ce domaine d'activité sont les suivants :

- 1. Collecte et traitement des déchets.**
- 2. Nettoyage des espaces publics ouverts.**
- 3. Arbres et zones vertes.**
- 4. Terrains de jeux.**
- 5. Odeurs.**
- 6. Contamination acoustique.**
- 7. Eau.**
- 8. Qualité de l'air.**

L'analyse des suggestions, des réclamations et des félicitations des blocs identifiés dans ce domaine d'activité permet de mettre en évidence les points suivants :

### **1. Gestion des résidus.**

- Mauvaises pratiques des entreprises contractantes : placement incorrect des

poubelles une fois vidées, qui ne sont pas replacées à leur position d'origine avec les désagréments qui en résultent, défaut de nettoyage approfondi des conteneurs et des environs aussi souvent que nécessaire, nuisances du bruit causé par le personnel et les véhicules de collecte et non-respect des fréquences de passage.

- Les horaires de collecte sont jugés inadéquats, tout comme les nuisances que cela provoque pendant les heures nocturnes.
- Emplacement des conteneurs. Il est proposé de changer leur emplacement.
- Demande de conteneurs pour tous types de déchets.
- Plaintes pour mauvais recyclage et absence de surveillance et de sanction des comportements abusifs.
- Suggestions de campagnes en vue d'un recyclage correct.
- Demandes d'augmentation des déchetteries. Demandes d'augmentation des déchetteries mobiles et suggestions d'amélioration des itinéraires.
- Plaintes concernant la mise en place de conteneurs de travaux et plaintes pour leur utilisation incorrecte, car toutes sortes de déchets y sont déposés, exigeant un contrôle et des sanctions.
- Absence de résolution des incidences signalées par l'application ALERTES-MADRID.

## 2. Nettoyage des espaces publics ouverts (rues, places publiques et espaces verts).

- Suggestions et réclamations concernant le nettoyage spécial qui, de l'avis des requérants, devait être effectué en raison des circonstances de la présence et de l'expansion de la pandémie. Par exemple, propositions d'un nettoyage plus fréquent, utilisation de produits désinfectants, nettoyage spécifique du mobilier urbain, etc.
- Fréquence insuffisante du nettoyage pour les besoins évalués par les requérants.
- Pratiques insuffisantes ou considérées comme impropres : nettoyage haute pression, non-utilisation de moyens mécaniques, souffleurs, entre autres.
- Procédures inadéquates ou négligentes des employés ou des sous-traitants : mauvais travail, stationnement abusif, traitement inadapté, etc.
- Plaintes pour mauvais nettoyage de zones spécifiques, telles que des remblais dans

des zones vertes, des zones d'accès difficile, des rues et des zones d'habitation.

- Plaintes pour manque de poubelles, mauvais emplacement et fréquence de vidange.
- Réclamations pour les horaires de travail, notamment l'utilisation de souffleuses et de camions de nettoyage haute pression la nuit.
- Réclamations pour nettoyage inadéquat des passerelles et des tunnels piétonniers.
- Plaintes pour graffitis sur des façades, murs, tunnels, passerelles et monuments, entre autres.
- Suggestions et réclamations demandant le nettoyage et le débroussaillage de terrains publics.
- Plaintes relatives à l'abandon du nettoyage de terrains privés.
- Plaintes du fait du manque de sanctions, de l'avis des requérants, pour des comportements inciviques (absence de collecte d'excréments canins, réunions sur des places et espaces verts sans ramasser les déchets, personnes jetant des déchets au sol et non dans les poubelles, graffitis).
- Réclamations pour manque de réaction adéquate lors du nettoyage de zones qui font l'objet de comportements inciviques et qui sont salies et pour lesquelles la fréquence établie ne résout pas ces situations, notamment lors de fêtes populaires, d'événements publics et, en général, d'agglomérations pour des raisons diverses. Cette année, les requérants étaient très préoccupés par les effets de cette saleté.
- Suggestions proposant de mener des campagnes d'éducation sur les comportements ayant une incidence sur le nettoyage de la ville (utilisation des poubelles, comportement approprié dans les espaces verts et sur les places publiques, collecte des excréments canins).
- Plaintes pour le manque d'attention et de résolution des incidents signalés par l'application ALERTES-MADRID.

3. **Arbres et zones vertes de quartier.** L'année 2020 a été particulièrement marquée par l'impact de la pandémie, en raison des conditions de confinement et des restrictions de mobilité qui ont été imposées à Madrid pendant la majeure partie du premier semestre. Depuis le mois de mars, les travaux ordinaires

des parcs et des zones vertes ont été considérablement réduits et limités au personnel minimal, sauf pour des travaux jugés essentiels, pendant quelques mois. En outre, une grande partie de l'augmentation des réclamations résulte de la fermeture obligatoire, partielle ou totale, des parcs, sources, terrains de jeux et pour enfants, à la suite des mesures prises pour contenir la COVID-19.

Près de la moitié des plaintes concernant les zones vertes, les parcs et les arbres de rue concernent la conservation, la gestion de la végétation, les risques, la taille et les traitements phytosanitaires. On peut citer, entre autres :

- Nettoyage et entretien des espaces verts. Plaintes pour manque d'arrosage et réclamations pour pratiques d'arrosage à mauvais escient, qui entraîne une consommation excessive d'eau.
- Réclamations pour tailles excessives ou inadéquates. Plaintes pour manque de taille, en particulier pour les arbres de rue, sur des exemplaires dont les branches provoquent des nuisances pour les piétons ou les habitations ou empêchent la visibilité des conducteurs.
- Plaintes pour la taille. Plaintes pour le non-remplacement d'arbres et la fermeture de trous autour d'arbres et suggestions concernant la nécessité de remplacement des arbres.
- Plaintes pour l'apparition de parasites et les nuisances qu'ils entraînent, ainsi que pour l'état des arbres concernés (notamment la galeruca et la processionnaire). Des réclamations ont également été formulées concernant l'existence d'insectes inoffensifs pour la végétation et les personnes.

**4. Terrains de jeux.** Au cours de l'année 2020, le service a été fortement affecté par les effets de la pandémie de la COVID-19 et a entraîné des changements radicaux sur plusieurs mois de l'année. Leur utilisation a été temporairement suspendue avec l'interdiction d'accès aux zones et scellage de toutes ces zones ou en fonction des zones basiques de santé sous confinement. En fonction de l'ouverture, les services de la voie publique ont été modifiés en introduisant des travaux de désinfection et des services supplémentaires dans les terrains de jeux.

Les suggestions et les réclamations ont suivi une tendance similaire à celle des années précédentes :

- Suggestions et demandes d'implantation de nouvelles zones (pour enfants et callisthénie).
- Entretien et nettoyage.
- Dotation de certains équipements dans certaines de ces zones.
- Demande de terrains canins et de terrains de jeux pour chiens.

**5. Odeurs.** Traditionnellement, les plaintes pour mauvaises odeurs se trouvent en majorité dans la région du sud-est de Madrid et la Direction Générale du Parc technologique de Valdemingómez intervient dans sa résolution. Près de 98 % d'entre elles font référence à des mauvaises odeurs. Le reste des SyR a un caractère générique en exigeant le démantèlement ou le transfert d'une des installations du Parc technologique de Valdemingómez.

#### **6. Contamination acoustique.**

- Plaintes résultant de bruits lors d'événements autorisés avec du matériel de reproduction sonore (fêtes populaires, festivals, concerts).
- Non-conformités avec les bruits générés par le trafic.
- Plaintes pour le bruit causé par des travaux sur la voie publique.
- Nuisances sonores générées par les services de nettoyage et de collecte des déchets.
- Plaintes pour bruit dans des locaux privés (fêtes et réunions privées).
- Plaintes concernant le bruit des trains dans les zones adjacentes aux infrastructures ferroviaires.
- Plaintes pour troubles dus à des musiciens ambulants.
- Malaise par rapport aux nuisances causées par le chargement et le déchargement.
- Plaintes pour bruits dus à des comportements inciviques, réunions nocturnes dans des espaces publics.

#### **7. Eau.**

- Conservation et maintenance des réseaux d'égout.
- Sources d'eau potable.
- Utilisation efficace de l'eau et promotion de l'utilisation de l'eau régénérée.
- Conservation et entretien du fleuve Manzanares.

- Bouches d'irrigation, hydrants, stations d'épuration des eaux usées.

**8. Qualité de l'air.** Les suggestions et les réclamations relatives à la qualité de l'air en 2020 ont considérablement diminué par rapport à 2019. La situation créée par la COVID-19 a joué un rôle important dans cette réduction.

Comme d'habitude, la question la plus courante a été celle des niveaux de pollution atmosphérique. On constate, en janvier 2020, une augmentation des inquiétudes au sujet d'une pollution excessive au cours des semaines qui ont suivi l'activation du protocole d'action pour les épisodes de pollution par le dioxyde d'azote (approuvé le 10 décembre 2018), ce qui se traduit par la demande de mesures de réduction de la pollution, des commentaires sur l'efficacité de la mesure de réduction de la vitesse, des informations sur son activation ou le retard dans l'arrivée des SMS au premier jour de l'application du protocole. La réduction de la pollution due à l'assignation à résidence au printemps a également été soulignée.

## 15. ESPACES PUBLICS

Les SyR classées dans le domaine d'activité Espaces publics représentent 7 % du total des SyR traitées par les Unités de gestion.

À partir des SyR entrées dans le système en 2020, les blocs d'analyse ci-après ont été identifiés dans ce domaine d'activité :

1. **Défauts sur la voie publique.**
2. **Mobilier urbain.**
3. **Éclairage.**
4. **Signalisation des rues.**
5. **Travaux.**

La présentation des demandes concernant les questions relatives à l'état de l'espace public a été fortement conditionnée en 2020 par les conséquences de la pandémie. La réduction de la mobilité a sans aucun doute contribué à la baisse sensible des suggestions et des réclamations.

**1. Défauts sur la voie publique.** Ces SyR sont nombreuses et il convient de noter qu'un nombre important de suggestions et de réclamations découlent de l'application ALERTES-MADRID, via l'unité administrative

compétente municipale pour une prise en considération rapide de l'incidence.

L'analyse des SyR reçues en 2020 montre que les mêmes incidences et les mêmes problèmes que ceux qui ont déjà été mis en évidence au cours de l'analyse des années précédentes persistent. Le rapport de l'unité de gestion municipale sur les SyR reçues confirme que les principaux motifs qui ont conduit à l'introduction des demandes dans le Système SyR sont maintenus.

En ce qui concerne les SyR reçues dans ce bloc d'analyse, il est possible de classer par catégories les causes ou les raisons qui ont déterminé leur présentation :

- Suggestions concernant de nouvelles mesures de conservation et d'entretien des trottoirs et des chaussées.
- Propositions d'incorporation de solutions déjà appliquées dans des zones proches de celles qui ont été récemment améliorées.
- Demandes d'amélioration de la sécurité piétonne et des véhicules et d'élargissement des trottoirs.
- Suggestions concernant les actions à mener sur la configuration actuelle de l'espace public. En général, il s'agit de propositions, même si certaines plaintes sont également incluses. Au sein de ce groupe de SyR reçues, on peut distinguer celles qui font allusion à l'utilisation de zones marginales et solaires, c'est-à-dire à l'aménagement d'espaces publics non exploités ou mal exploités, selon les requérants, par l'urbanisation, les améliorations et les rénovations (construction d'accès, aires de stationnement, places de stationnement, espaces sportifs et de plein air) et les autres sites qui demandent une modification de la situation actuelle afin d'améliorer la mobilité, piétonne, en termes d'accès et d'exploitation de l'espace public : modifications des places et des rues, agrandissement des trottoirs, installation de diverses infrastructures pour différentes utilisations de l'espace.
- Plaintes concernant l'état du pavage et de conservation des trottoirs, chaussées, places et autres lieux publics. Les plus nombreuses à avoir été reçues à ce sujet concernent les nids de poule, les trous, les revêtements de sol, les carreaux en mauvais état et les crevasses. La prise en compte des réclamations et des suggestions formulées par les citoyens

révèle qu'il y a actuellement une mauvaise conservation et une mauvaise maintenance dans ce domaine. Le rapport de l'unité municipale compétente en la matière indique que la plupart de ces demandes émanant de la population sont directement transmises au système ALERTES-MADRID pour réparation en cas de dommages de dimension relativement mineure qui peuvent être résolus par des interventions ponctuelles.

- Plaintes pour manque d'informations sur les travaux d'asphaltage ou d'entretien des trottoirs.
- Plaintes concernant des carreaux cassés autour des troncs d'arbre.
- Plaintes pour manque de résolution d'Alertes sur les voies et espaces publics. Il s'agit d'événements déclarés par le système Alertes et non traités. Les personnes portant la réclamation se plaignent de ce manque d'attention et du fait que l'incidence est devenue un problème.
- Plaintes relatives aux difficultés d'accessibilité, dues à l'existence de barrières architecturales (bordures non abaissées, trottoirs en mauvais état, absence de rampes, divers obstacles au mobilier urbain et à la signalisation) et à l'existence de barrières temporaires, provoquées par des travaux et autres actions temporaires de la voie publique (panneaux, conteneurs, trottoirs et voies coupées). En tout état de cause, les plaintes portent sur des réclamations du fait de compliquer la mobilité de personnes ayant une diversité fonctionnelle ou à mobilité réduite. Ce sont des demandes qui, en raison de leur déficience, peuvent être classées dans l'un des groupes précédents, mais qui, en raison de la situation des personnes qui les présentent, méritent d'être signalées séparément.
- Demandes d'indemnisation pour maintenance et entretien inadéquats des égouts : grilles en mauvais état, cassées.

**2. Mobilier urbain.** La plupart des suggestions reçues correspondent à des demandes ou à des sollicitudes d'installation de mobiliers neufs ou la réparation de mobiliers existants.

Il convient également de rappeler que la Mairie de Madrid dispose actuellement du système ALERTES-MADRID pour permettre à la population de signaler ce type d'événements

ou de demandes de mobilier, et que nombre de ces demandes ou communications ont finalement été transmises à ce Système.

Les principaux motifs de présentation pour 2020 étaient les suivants :

- Suggestions concernant l'installation de bollards.
- Demande d'installation de mobiliers neufs : bancs, bollards, toilettes publiques, poubelles, panneaux piétonniers et garde-corps, principalement.
- Réclamations pour mauvais état de conservation des bancs.
- Plaintes concernant la présence de toilettes publiques dans des zones proches d'habitations.
- Plaintes concernant l'état de conservation des toilettes publiques.
- Réclamations pour non résolution des demandes découlant du système ALERTES-MADRID.
- Plaintes concernant la publicité installée dans les abris de bus et Mupis.
- Réclamation pour non-exécution du retrait de vieux mobiliers en mauvais état de conservation.
- Plaintes concernant la présence de bollards, bancs, fourches à vélos et motos qui empêchent la mobilité piétonne.
- Suggestions concernant la conception du mobilier.

### **3. Éclairage.**

Les suggestions et les réclamations relatives à l'éclairage ont des revendications opposées ou antagonistes. Il y a des demandes pour augmenter l'éclairage et le réduire, demander de nouveaux points de lumière ou les retirer afin de réduire la consommation et la pollution lumineuse. Cela rend la satisfaction des citoyens difficile à maintes reprises.

Les principales raisons de ces suggestions et réclamations sont les suivantes :

- Suggestions d'installation de nouveaux lampadaires dans différentes rues, parcs, avenues ou espaces publics de la ville de Madrid.
- Propositions visant à avancer les heures d'allumage.
- Suggestions d'amélioration de l'éclairage des monuments.
- Réclamations pour manque d'assurer l'entretien de l'éclairage : lampadaires éteints, points de lumière non opérationnels, etc.

- Plaintes pour gêne dans les maisons du fait de la lumière de lampadaires proches.
- Réclamations pour dépenses excessives et pollution lumineuse.
- Plaintes et suggestions concernant l'éclairage de Noël dans différentes parties de la ville.
- Plaintes pour non résolution des réclamations via le Système ALERTES-MADRID.

#### 4. Signalisation des rues (urbaine et routière).

Les principaux points de réclamation et suggestions sont les suivants :

- Mise à jour des plaques avec les noms des rues.
- Plaintes pour rues non identifiées suite à la rénovation des façades ou à la disparition des plaques.
- Réclamations pour la hauteur de l'emplacement des plaques des rues.
- Plaintes pour manque d'entretien et de conservation des plaques des rues : oxydées, partiellement décollées, avec graffitis.
- Demandes de remplacement des plaques des rues.
- Demandes de modification de l'emplacement afin de rendre la plaque plus visible.
- Suggestions de rectification d'erreurs dans les noms.
- Suggestions pour que les noms des rues portant des noms de personnes soient pourvus de notices biographiques d'intérêt.
- Suggestions de signalisation de trafic horizontal, vertical, d'information urbaine, de signalisation spéciale, de réservations de stationnement pour personnes à mobilité réduite, de chargement et de déchargement et de parking pour motos et vélos.
- Demande d'installation de miroirs paraboliques.

#### 5. Travaux.

En raison de la pandémie, un grand nombre de suggestions et de réclamations ont été reçues concernant les travaux publics et privés en cours dans la ville. En particulier, les principales raisons sont les suivantes :

- Plaintes pour le danger de l'activité, la plupart des demandes visaient, au début du confinement, à interdire l'activité parce qu'elle était considérée comme produisant des mouvements de personnes et des

situations dans lesquelles il pouvait y avoir des contaminations. Après l'interdiction de l'activité dans la période proche de la Semaine Sainte, cela a repris.

- Plaintes pour gêne résultant du fait que de nombreux citoyens restent chez eux, en effectuant un travail à distance.

## 16. MOBILITÉ et TRANSPORTS

Les SyR classées dans le domaine d'activité Mobilité et transport représentent 22 % des données traitées par les Unités de gestion.

Il est évident que les restrictions à la mobilité résultant de la pandémie ont entraîné une réduction drastique du nombre de demandes présentées dans le Système SyR, passant d'un pourcentage total de 42 % en 2019 à 22 %. Il s'agit d'une réduction de près de la moitié, qui reflète sans aucun doute cette nouvelle normalité, entrée en vigueur en 2020.

Les blocs d'analyse ci-après ont été identifiés dans ce domaine d'activité :

1. **Trafic et circulation.**
2. **Parkings.**
3. **Mobilité cycliste.**
4. **Stationnement et Zone à faibles émissions Madrid Central.**
5. **Occupation de la voie publique.**

Les principales unités responsables de la gestion et du traitement des SyR qui relèvent de ce domaine d'activité sont la Direction Générale de la gestion et du contrôle de la circulation, la Direction Générale de la durabilité et du contrôle de l'environnement, Direction Générale de la planification et de l'infrastructure de la mobilité et la Direction Générale de la Police municipale.

En plus des précédentes, que nous pourrions considérer comme les unités traditionnellement compétentes en matière de mobilité, les différents quartiers ont été intégrés dans le processus. Ceux-ci ont été chargés de toutes les réclamations relatives à la réduction des places de parking pour les résidents en faveur d'un plus grand espace autorisé pour l'installation de terrasses, en application de la résolution du 14 mai 2020 de la Commission des terrasses de restauration et d'hôtellerie, relative aux mesures de soutien à l'hôtellerie, à la suite de l'état d'urgence sanitaire de la crise du COVID-19. Les quartiers sont également les unités compétentes pour

traiter toutes les demandes de réservation de parking (chargement et déchargement, mobilité réduite, parkings de motos, vélos, etc.) sur les routes ne faisant pas partie du réseau de transport de base, ainsi que des licences de type permanent sur toute voie publique.

L'analyse des blocs identifiés permet de relever les points suivants :

### 1. Trafic et circulation.

La plupart d'entre elles sont liées à des plaintes de routes coupées résultant d'événements, de courses populaires, de manifestations et d'événements similaires, ainsi qu'à des coupures résultant de besoins de planification routière ou de travaux relevant du domaine de la conservation des voies publiques.

Il est logique qu'il s'agisse du bloc d'analyse le plus touché par la crise sanitaire de la COVID-19. L'interdiction de toute activité dans laquelle se produisent des agglomérations de personnes, telles que concerts, spectacles ou événements sportifs, l'interdiction des loisirs de nuit, les restrictions à la restauration plus ou moins sévères selon les périodes, l'établissement du couvre-feu, etc., de même que les restrictions directes à la mobilité résultant des confinements de périmètre entre les zones basiques de santé, les municipalités et les communautés autonomes, en ne limitant que les mouvements jugés nécessaires et dûment justifiés, ont considérablement réduit le trafic routier dans la ville, avec une diminution du nombre de réclamations directement liées.

L'observation des différentes sous-matières du Système SyR permet de préciser la diversité des cas :

#### 1.1 **Trafic :**

Traditionnellement, les thèmes liés au trafic dans la ville de Madrid sont les suivants :

- Réclamations relatives à l'excès de trafic, à l'engorgement et aux bouchons. Pratiquement inexistantes au début de l'année, mais faisant peu à peu acte de présence. Il est possible de citer en particulier celles qui sont motivées par l'augmentation de voies de bus provisoires, qui ont été habilitées de par la situation actuelle de la pandémie, dans le but d'obtenir une plus grande fréquence de passage des autobus municipaux, ainsi que pour le service d'autobus touristique, chercher à préserver les mesures de

sécurité et d'hygiène parmi les usagers, ainsi que la capacité maximale par bus.

- Plaintes relatives aux comportements inciviques au volant, comme les excès de vitesse, stationnements irréguliers et, d'une manière générale, toutes sortes d'attitudes qui mettent en danger la sécurité routière. En particulier, les plaintes relatives aux stationnements sur la voie publique ont représenté 6 % du total reçu par la Direction Générale de la gestion et de la surveillance de la circulation, en particulier les motos, les vélos et autres VMU sur des trottoirs ou sur des chaussées en dehors des zones habilitées à cet effet, ainsi que l'utilisation de zones de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite par des véhicules non autorisés.
- Directement lié à ce qui précède, il convient de souligner le nombre de plaintes relatives aux nuisances causées par la présence de deux-roues mal garés à proximité immédiate d'entreprises de livraison à domicile, qui étaient déjà en plein essor dans leur activité avant la pandémie, et qui se sont développées de façon exponentielle à la suite de celle-ci.
- Réclamations pour excès de vitesse sur certaines tranches, en suggérant la nécessité de la limiter ou d'assurer le respect des limites par l'introduction de mesures de ralentissement du trafic telles que cassis, caméras de feux ou radars. Il est à noter qu'aucune suggestion contraire n'a été reçue en faveur de l'élargissement des limites de vitesse, signe sans équivoque d'une prise de conscience accrue de la population en matière de sécurité routière.
- Il est fréquent de suggérer que certaines zones soient fermées temporairement à la circulation routière, en raison d'événements particuliers ou de manière définitive, en demandant la piétonnisation d'une rue. En 2020, les suggestions et les réclamations relatives à cette question ont été principalement motivées par les piétonnalisations de certaines rues principales le weekend et les jours fériés, afin de faciliter la distance de sécurité entre les personnes face à d'éventuelles contaminations par la COVID-19. Il est à noter que la majorité a été favorable à la mesure et a réclamé sa prorogation dans le temps.

- Réorganisation des temps et emplacement des feux de circulation pour l'amélioration du trafic.
- Plaintes et suggestions concernant l'Ordonnance sur la mobilité durable.
- Parallèlement à la diminution de l'utilisation de la voiture comme moyen de transport individuel, notamment dans le centre-ville, on observe une augmentation notable de l'utilisation des nouvelles formes de mobilité urbaine, des trottinettes électriques et vélos, et, en conséquence, des réclamations portant principalement sur des comportements non appropriés de la part de ces utilisateurs. La circulation à grande vitesse sur les trottoirs et les zones piétonnes est l'objet habituel de ces plaintes, en plus de celles déjà mentionnées concernant les stationnements indus.

### 1.2 Agents de mobilité :

Il a été reçu un total de SyR classées dans la sous-matière Agents de mobilité supposant 22 % du total des SyR traitées par la Direction Générale de la gestion et de la surveillance de la circulation. Elles concernent les compétences et les fonctions propres au Corps des Agents de mobilité, notamment en ce qui concerne les infractions à la circulation et/ou au stationnement, à l'attention ou au traitement de la citoyenneté et à la demande de présence d'Agents sur certains points.

### 1.3 Police municipale :

Les principaux motifs de présentation de SyR, qui relèvent du domaine de la mobilité et qui ne sont pas liés à la sécurité des citoyens et qui font l'objet de leur propre classification et étude, sont fondamentalement les mêmes que pour les Agents de mobilité. Comme il est indiqué dans le rapport annuel de la Direction Générale de la Police municipale, les SyR ont porté essentiellement sur :

- Demandes d'amélioration de la présence policière afin d'éviter les stationnements indus.
- Demandes d'augmentation de la présence policière autour des écoles en raison des difficultés du protocole COVID-19.
- Réclamations émanant des arrêts de circulation à la suite d'activités et/ou d'événements sur la voie publique.

### 1.4 Transports publics :

Au sein de cette sous-matière, sont englobées, d'une part, les SyR concernant le service de Taxi, qui relèvent de la Sous-Direction

Générale de réglementation de la circulation et Service de taxi, et, d'autre part, toutes celles qui s'adressent aux autres services de transport public collectif de la Ville de Madrid, autobus municipaux, interurbains et métro.

Une grande partie des réclamations de ce deuxième grand groupe sont irrecevables parce qu'elles ne relèvent pas de la compétence et sont renvoyées aux organismes compétents dans chaque cas, EMT ou Consortium régional des transports de Madrid. Par ailleurs, indiquer que celles qui relèvent de la compétence de la Sous-Direction Générale de la planification de la mobilité et des transports, sont les réclamations concernant les arrêts et les lignes de transport public collectif et des voies bus.

En ce qui concerne le premier groupe, les plus nombreuses sont celles qui portent sur des montants excessifs et/ou des factures, des objets perdus et des examens, revues et révisions périodiques. Il est important de noter qu'en 2020, les plaintes concernant l'attention, le traitement ou la tenue ont considérablement diminué par rapport à 2019 (de 21 % à 8 %).

En ce qui concerne le deuxième groupe, des demandes concernant des transports publics ont été reçues et peuvent être regroupées en trois grandes questions ou matières :

- Arrêts de transport public collectif : adéquation des arrêts : accessibilité, sécurité ; Création de nouveaux arrêts ; Déplacement des arrêts : à cause du bruit, amélioration du fonctionnement.
- Lignes de transport public collectif : modification de lignes existantes ; Création de nouvelles lignes, etc.
- Voies de bus : création de nouvelles voies de bus ; Modification de voies de bus existantes, etc.

Deux projets municipaux ont été à l'origine d'une grande partie des SyR mentionnées aux points précédents, les travaux de Plaza España et la piétonnisation de la Puerta del Sol, la citoyenneté sollicitant un renforcement de l'offre de transport public collectif dans les zones concernées.

### 1.5 Planification routière :

La partie quantitativement la plus importante et la plus significative des suggestions et des réclamations reçues au sein de la Direction Générale de la planification et des infrastructures de la mobilité a été celles ayant un rapport direct avec la planification routière.

Les propositions de modification de l'organisation de la circulation, de piétonnisation, de changement de sens, d'extension des trottoirs, d'augmentation du nombre de voies de circulation, de construction de ronds-points sur des points problématiques sont des thématiques récurrentes. Toutes les réclamations portant sur tout ce qui concerne la configuration des voies spéciales de mobilité (bus - taxi - moto, vélos), l'extension, l'élimination de tronçons, l'utilisation, configuration des tracés et de la circulation sont également fréquentes.

Dans les domaines thématiques exposés ci-dessus, de nombreuses questions ont été spécifiquement liées aux travaux de réaménagement de Plaza España, à la piétonnisation de la Puerta del Sol, à l'augmentation des voies de bus, aux travaux de démolition du pont de Joaquín Costa, etc.

#### **1.6 Passerelles piétonnes et passages surélevés :**

Au sein de cette sous-matière, on peut distinguer les passerelles dont l'entretien et le nettoyage relèvent de la compétence municipale. En 2020, il en a été reçu environ la moitié que pour 2019.

Certaines SyR ont également été reçues pour demander l'ouverture d'un passage fermé provisoirement, précisément à la suite de travaux d'entretien et d'amélioration, ainsi que la demande de création de nouveaux passages sur des sites spécifiques.

#### **1.7 Amendes :**

En ce qui concerne les données de 2019, une augmentation de 75 % a été enregistrée, principalement en raison de la suspension, pendant plusieurs mois, des services de soins spécialisés dans ce domaine, en raison de l'état d'urgence sanitaire de la pandémie, ce qui a obligé les citoyens à utiliser d'autres types de canaux pour leurs réclamations et leurs requêtes, comme le Système SyR.

Il convient de souligner le nombre relativement élevé de réclamations reçues pour des événements survenus au cours de la procédure de notification, non seulement d'amendes, mais aussi de toute forme de notification.

#### **1.8 Signalisation de la circulation :**

Trois sous-matières principales peuvent être différenciées au sein de cette sous-matière : feux de signalisation, installation de nouvelles

signalisations et maintien de la signalisation existante. Chacun de ces sous-groupes relève de la compétence de différentes Unités de gestion.

Les réclamations relatives aux feux de circulation comprennent les réclamations portant essentiellement sur des demandes de réinstallation ou de modification de feux de circulation, suite à différentes incidences s'y rapportant, y compris des avertisseurs acoustiques pour les personnes présentant un déficit visuel, les panneaux d'information existant sur le réseau routier, en proposant leur installation, changement d'emplacement, modification des intervalles de phase, et en proposant la diffusion de certains messages, etc. Les demandes d'installation de nouvelles signalisations sont également fréquentes.

Un autre sous-groupe d'écrits concerne la conservation de la signalisation existante ainsi que l'installation de miroirs paraboliques sur la voie publique (dans les sorties de garages privés, cela relève de la compétence des Conseils municipaux de Quartier).

La plupart des SyR présentées dans cette sous-matière sont des incidences pour lesquelles des mesures d'entretien sont demandées, essentiellement le nettoyage des signalisations et la peinture des marques routières (essentiellement des passages piétons), et sont donc changées de catégorie et traitées comme ALERTES-MADRID.

#### **2. Parkings.**

Ce bloc d'analyse comprend toutes les données SyR reçues concernant les sous-matières suivantes : changement de propriété, stationnements dissuasifs, liste d'attente, informations téléphoniques, utilisations abusives et demande de construction de nouveaux parkings.

#### **3. Mobilité cycliste.**

Ce bloc comprend toutes les suggestions et réclamations relatives à l'utilisation du vélo comme moyen de transport personnel dans la ville de Madrid, pour l'utilisation du service public de location de vélos électriques, BICIMAD, et pour l'utilisation du vélo particulier. De même, inévitablement lié à la mobilité cycliste, il y a toutes les questions relatives aux pistes cyclables et voies pour vélos.

En outre, des réclamations ont été reçues concernant le nouveau projet de mobilité partagée avec des vélos électriques non fixes, BICIMAD GO.

### 3.1 BICIMAD :

Pour 2019, ceka représente une baisse de 13 %, ce qui témoigne d'une amélioration de la perception du service par les citoyens.

Cette perception est le fruit d'un effort réel de la municipalité pour étendre et optimiser le service, qui s'est traduit par l'implantation de 50 nouvelles stations de BICIMAD, dont 22 en dehors du périmètre de la M30, jusqu'à des quartiers où le service n'était pas encore présent, comme Usera, Latina, Carabanchel et Fuencarral-El Pardo.

Les SyR formulées en 2020 ont porté sur les thèmes suivants : demande de nouvelles stations, incidences avec montants ou soldes et, dans une moindre mesure, sur l'état des vélos ou totems.

### 3.2 Piste cyclable :

La sous-matière, piste cyclable, est un exemple clair de la transversalité propre au Système SyR dans une ville aussi grande et complexe que Madrid, et elle peut relever de la compétence de plusieurs Unités de gestion en fonction de ce qui est réclamé. Les principales raisons en ont été les suivantes :

- Les plaintes relatives à l'augmentation des pistes cyclables, sous-utilisées de l'avis des citoyens, avec un effet négatif sur la circulation des autres véhicules. Au contraire, les usagers de ces pistes se plaignent de ne pas pouvoir les considérer comme suffisantes, et demandent une extension de leur tracé.
- Les plaintes relatives à la sécurité routière, à l'utilisation indue des piétons ou d'autres types de véhicules.
- Plaintes relatives à l'entretien, à la conservation et à la réparation du revêtement de sol, aux travaux de débroussaillage des zones proches, à la peinture des lignes, à la signalisation.
- Demandes d'amélioration des informations sur le site Internet municipal.
- SyR concernant l'Anneau vert cycliste.

## 4. Stationnement et Zone à faibles émissions Madrid Central et Madrid 360.

### 4.1 SER :

En 2020, on a enregistré une tendance à la baisse du nombre de SyR formulées par les citoyens dans ce domaine (le nombre de SyR a baissé de 10 % par rapport à l'exercice précédent).

Dans cette analyse, il est à noter l'incidence de la pandémie de COVID-19 et, en particulier, du premier état d'urgence sanitaire décrété par le Gouvernement, sur la présentation de SyR dans les sous-matières gérées par la Sous-Direction Générale de la gestion de la mobilité. Au total, plus de 230 SyR ont été directement associées à la pandémie, dont environ 200 ont été affectées à la sous-matière SER, les SyR liées de façon tangente aux conséquences de la pandémie restant innombrables.

À l'occasion de la déclaration d'état d'urgence sanitaire faite par le Gouvernement de la Nation, le Décret du 15 mars 2020 du Délégué de l'Aire de Gouvernement sur l'environnement et la mobilité a suspendu le régime général de fonctionnement de SER dès le 16 mars. Le service a repris le 1er juin 2020 en vertu du Décret du même organe du 29 mai 2020. Cette situation a entraîné la prolifération de SyR entre mars et juin 2020, avec les arguments suivants : demandes de suspension de service formulées dans les jours précédant l'adoption de la mesure, demandes de retour du régime général du Service et plaintes concernant l'occupation des places de résidents par les non-résidents, en parallèle avec celles des opposants au retour de ce régime général, lors de l'annonce de la reprise et demandes de remboursement de la taxe correspondant à la période de suspension du service qui avait été payée par les intéressés avant la déclaration de l'état d'urgence.

L'une des mesures prises à l'occasion de la pandémie a été l'autorisation, en vertu des mesures d'appui COVID-19, de l'installation de terrasses d'hôtellerie et de restauration sur des places de stationnement réglementées. L'installation de ces terrasses sur des places destinées de préférence à des résidents ou zone verte sera progressivement compensée, en transformant des places de stationnement bleues réglementées en zone verte dans les limites du même quartier où se trouve la terrasse autorisée et selon le même nombre de places concernées. Toutefois, cette situation a donné lieu à de nombreuses demandes de compensation de places SER de résidents occupés par des terrasses d'hôtellerie.

### 4.2 Madrid Central et Madrid 360 :

Les principales raisons de la présentation de SyR dans cette sous-matière ont été liées au traitement des permis d'accès, à la nouveauté et à la complexité de la matière, étant donné sa grande répercussion, tant pour la citoyenneté que pour les services de gestion et de prise en charge de la citoyenneté, et avec des plaintes formulées par des personnes dont les véhicules ont fait l'objet de plaintes pour accès non autorisé à Madrid Central. Il faut également ajouter les plaintes faisant état de désaccords sur certains aspects de la réglementation et sur les incidences vérifiées des autorisations d'accès délivrées par les parkings publics ou privés de la Zone à faibles émissions.

#### **5. Occupation de la voie publique.**

Plus de 850 demandes pour l'exercice 2020 ont été classées dans la sous-matière. La grande majorité d'entre elles concernent les autorisations d'agrandissement de l'espace disponible pour terrasses, au détriment du nombre de places de stationnement pour résidents, en application des mesures de soutien à l'hôtellerie de la ville, si durement frappée par la crise du COVID-19. Toutes ces SyR ont été traitées par les différents quartiers.

## 17. LOGEMENT

Les SyR classées dans le domaine du Logement qui sont entrées dans le Système SyR représentent 0,06 % des SyR traitées par les Unités de gestion.

Un premier aspect à prendre en considération pour une bonne compréhension de ce domaine d'activité est que la Mairie de Madrid, pour la réalisation des objectifs du Plan stratégique municipal en la matière, le fait par l'intermédiaire de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), société anonyme à capital 100 % municipal, qui dispose d'un système propre de suggestions et de réclamations. Toutes les SyR qui passent par le Système SyR général de la Mairie de Madrid sont dérivées, du Service des suggestions et des réclamations, au système propre de l'EMVS, afin de répondre à la citoyenneté.

Le Mémoire annuel SyR ne traite pas de celles qui ont été reçues par les organismes publics créés par la Mairie de Madrid et qui disposent de systèmes de suggestions et de réclamations propres.

Comme indiqué dans le rapport annuel de la Direction Générale du logement, de la

réhabilitation et de la régénération, les réclamations reçues concernent essentiellement deux questions :

- État d'instruction des dossiers de subventions, s'intéressant principalement au moment du paiement de celles-ci.
- Informations générales sur les questions de logement relatives au marché de la vente, aux biens immeubles, aux conseils aux copropriétés ou aux précisions sur le lieu où s'adresser pour toutes ces questions.

## 18. EMPLOI

Les SyR classées dans le domaine Emploi représentent 0,9 % du total traité par les Unités de gestion.

L'analyse des SyR qui s'inscrivent dans ce domaine d'activité a permis d'identifier les blocs d'analyse suivants :

- 1- **Politiques actives d'emploi.**
- 2- **Traitement administratif des procédures sélectives et bourses d'emploi.**

L'analyse des SyR reçues en 2020, selon les blocs d'analyse définis, permet de déterminer comme principaux motifs d'entrée :

### **1. Politiques actives de l'emploi**

Au cours de l'année 2020, plus de 100 demandes concernant ce bloc d'analyse ont été traitées depuis l'Agence pour l'emploi de Madrid. Les raisons qui ont conduit à la présentation de SyR sont les suivantes :

- Plaintes pour le traitement reçu dans des Agences de zone ou Centres de formation.
- Réclamation pour bourses d'aide aux études.
- Incidences sur l'accomplissement des formalités par l'intermédiaire du site Internet et/ou envoi de documentation aux Techniciens de l'emploi.
- Plaintes concernant le déroulement et le traitement des procédures de sélection.
- Non-conformité aux exigences en matière d'accès aux Ateliers de formation et d'emploi ou non-admission à ces ateliers.
- Demandes portant sur les difficultés d'accès à l'emploi dans le cadre d'actions d'insertion professionnelle.

- Plaintes pour difficulté de contacter par téléphone des Centres de formation ou d'accéder à des Agences de zone.
- Propositions de création de nouveaux centres et formations en hôtellerie.
- Suggestions concernant l'octroi de bourses.
- Celles qui font référence à la formation axée sur le télétravail.
- Propositions d'Ateliers de formation et d'emploi « Informateurs sur les mesures de santé et d'hygiène COVID-19 » dans le Quartier d'Arganzuela.
- Suggestions demandant la correction d'erreurs sur le site Internet.

De même, on ne peut ignorer le nombre de félicitations reçues et qui se réfèrent au travail accompli dans les Programmes de formation, celles qui s'adressent au personnel du Service de formation et à l'attention accordée par le personnel travaillant dans les Agences de zone.

## **2. Traitement administratif des procédures sélectives et bourses d'emploi**

L'analyse des demandes présentées dans ce bloc d'analyse montre que la plupart d'entre elles sont liées à l'insuffisance du fonctionnement du site Internet pour la présentation des demandes de participation aux procédures sélectives traitées en ligne et aux problèmes de la passerelle de paiement. Le reste des SyR présentées concerne plusieurs sujets tels que le comportement des Jurys de sélection ; L'absence de facilité des processus sélectifs, la non-couverture des places du quota d'invalidité, l'accès aux bourses de travail et l'information générale sur les dates d'examen, la programmation des procédures sélectives, les demandes de stages, etc.

Enfin, il convient de noter que, bien qu'un nombre relativement élevé de suggestions et de réclamations aient été reçues en 2019 en ce qui concerne le personnel des centres publics de propriété municipale, aucune réclamation n'a été reçue en 2020 dans ce domaine, ce qui semble indiquer une amélioration de la gestion d'un service.

## **SyR FISCALES**

Dans le domaine des SyR fiscales, la Direction Générale pour la transparence et la qualité est compétente pour recevoir, traiter et régler les

réclamations, les suggestions, les félicitations et les demandes d'information concernant, directement ou indirectement, des questions de nature fiscale.

Les blocs d'analyse suivants ont été identifiés dans le cadre des SyR fiscales :

1. **Attention aux contribuables.**
2. **Impôts, taxes et prix publics.**

## **19. ATTENTION AU CONTRIBUTUABLE.**

### **19.1. Obtention de pièces justificatives relatives au paiement des impôts municipaux**

De nombreux contribuables se plaignent de la difficulté d'obtenir une preuve de paiement d'une taxe donnée (généralement IVTM et IBI).

Actuellement, les pièces justificatives de paiement demandées en ligne, via mon dossier ; En présentiel, par l'intermédiaire des Bureaux d'attention au contribuable ; Et par l'intermédiaire des Bureaux d'attention à la citoyenneté (seules les pièces justificatives de paiement de l'IVTM), sont délivrées à l'heure actuelle.

Pour leur part, les pièces justificatives de paiement demandées par écrit par l'intermédiaire des bureaux, ou par l'intermédiaire d'une instance générale présentée via le site Internet de la Mairie de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)), ou de tout Registre, sont envoyées au domicile de la personne requérante.

Toutefois, malgré l'articulation de différentes filières pour l'obtention de pièces justificatives de paiement, de nombreux contribuables rapportent, par l'intermédiaire du Système SyR, la difficulté d'obtention de ces pièces. Pour l'essentiel, les motifs de plainte sont déterminés par le délai entre le dépôt de la demande de preuve de paiement et le renvoi définitif de celle-ci. À cela s'ajoutent un groupe important qui montre qu'il n'est pas d'accord parce qu'il a besoin de la pièce justificative immédiatement (dans ce cas, il demande souvent que la pièce justificative soit envoyée à l'adresse électronique fournie dans la réclamation, et cette dernière leur est transmise par cette voie par la Sous-Direction Générale du recouvrement de l'Administration fiscale).

Outre le service actuel « Mon dossier », il conviendrait d'étudier d'autres formules d'accès plus rapide des contribuables aux justificatifs des taxes qui, selon la plupart des plaintes transférées, sont nécessaires en urgence, par exemple pour le transfert de véhicules ou la vente d'immeubles.

La possibilité d'imprimer directement par le contribuable, plus facilement, les pièces justificatives de paiement permettraient de réduire considérablement le nombre de réclamations présentées, car cette question est parfois l'une des plus importantes du Système SyR.

### 19.2. Solution de la problématique générée par le paiement télématique des impôts municipaux

Il serait souhaitable de coordonner ou de mettre en œuvre les moyens appropriés pour améliorer la relation électronique entre la citoyenneté et la Mairie de Madrid en matière fiscale. De nombreuses plaintes ont été formulées au sujet de l'accès des contribuables à la gestion télématique des impôts.

La problématique est aggravée par un certain manque de définition de l'instance compétente pour statuer sur les plaintes relatives au traitement et au paiement des taxes via le site Internet, ce qui a une incidence évidente sur le devoir d'amélioration des procédures dans le domaine fiscal, la citoyenneté subissant les préjudices causés par l'absence de résolution des incidences qu'elle transmet dans ses écrits.

L'objectif commun de l'action municipale, et en particulier en matière fiscale, est de faciliter l'exécution des obligations fiscales des citoyens en s'attachant à améliorer la prestation d'un service de qualité, la coordination efficace entre la Sous-Direction Générale de l'administration électronique, la Sous-Direction Générale de la technologie et de l'information fiscale et l'IAM revêt donc un grand intérêt.

Sans cela, il y aura un impact sur le contribuable qui, face aux incidences informatiques qui se produisent, doit attendre une réponse qui est retardée par le renvoi de la demande de rapport à l'une ou l'autre unité de façon consécutive.

### 19.3. Bureaux d'attention intégrale au contribuable

On a constaté une augmentation sensible des réclamations par rapport aux exercices antérieurs en raison de la pandémie, en raison du malaise dû au manque de rendez-vous pour les démarches auprès des Bureaux d'attention intégrale au contribuable (OAI), en particulier pour les questions relatives à la plus-value municipale.

L'agenda des OAI fait l'objet d'un suivi permanent, chaque jour modifié, et des rendez-vous sont libérés en fonction des effectifs disponibles. Toutefois, au cours de cette période, cet agenda a été modifié, car après le confinement, deux des cinq OAI ont été ouverts, pour ensuite ouvrir progressivement les autres. Il faut ajouter à cela que des démarches qui étaient avant réglées de suite au registre, en raison de la pandémie, se font maintenant sur rendez-vous préalable.

Toutefois, il faudrait envisager d'autres mécanismes ou systèmes permettant de traiter, lorsque les contribuables se présentent sans rendez-vous, les questions qui appellent une résolution urgente. C'est surtout au cours des mois de novembre et décembre que l'on reçoit un plus grand nombre de plaintes à ce sujet, notamment en matière de plus-value, ou lors des périodes volontaires de paiement des impôts municipaux.

Bien que les contribuables soient pris en charge en cas d'urgence, après pondération, par le responsable du bureau, de l'urgence de la procédure et des effectifs disponibles, on pourrait envisager, par exemple, d'établir des points de renforcement rapides pour la simple préparation ou impression d'auto-liquidations de l'IIVTNU.

À cet égard, il convient d'ajouter que si l'ATM s'efforce d'actualiser ses applications Internet pour le paiement des taxes (plus avantageuses pour les contribuables pour la simplification du traitement qu'elles impliquent et leur plus grande possibilité de mise à jour), il est vrai que, dans certains cas, et c'est précisément le cas de l'autoliquidation de l'IIVTNU, le remplissage en ligne est quelque peu confus, et c'est ce que la citoyenneté transmet dans les plaintes déposées.

Par conséquent, outre l'inclusion ou l'amélioration des instructions relatives au

traitement en ligne de la liquidation de l'IIVTNU, il convient d'apprécier la disponibilité de postes d'aide rapides au sein des OAIC, à certains moments ponctuels, pour la simple assistance à l'élaboration et à l'impression des plus-values par la citoyenneté. Cela permettrait de réduire le nombre de plaintes déposées en raison du manque de rendez-vous dans les Bureaux.

#### **19.4. Normalisation du virement bancaire en tant que moyen de paiement des impôts municipaux**

Bien que l'article 33 de l'Ordonnance fiscale de gestion de recouvrement et inspection dispose que les paiements par virement ne sont recevables que dans les cas où ils sont communiqués au redevable du paiement par les organes municipaux compétents, cette formule de paiement étant prévue à titre exceptionnel, il conviendrait d'améliorer à la fois la règle et le mode de traitement du paiement par virement, ce qui permettrait d'y accéder plus facilement.

Il convient de rappeler que, depuis l'ATM, on a déjà signalé que des efforts sont faits pour normaliser cette procédure de paiement jusqu'à présent marginale, en vue d'améliorer l'information fournie aux contribuables afin qu'ils accèdent plus rapidement au service chargé de traiter ces paiements, soit par téléphone, soit en présentiel dans les Bureaux d'attention à la citoyenneté et dans les Bureaux d'attention intégrale au contribuable.

Actuellement, pour le seul cas des impôts au montant élevé, le paiement peut être effectué par chèque certifié ou chèque bancaire, mais aussi par virement bancaire. Dans ce dernier cas, par demande expresse par courrier électronique.

#### **19.5. Attention téléphonique 010 Línea Madrid en matière fiscale**

Le 010 est le canal téléphonique du Réseau d'attention à la citoyenneté Línea Madrid, par lequel des informations peuvent être obtenues, ainsi que de nombreux types de démarches fiscales, sans qu'il soit nécessaire de se rendre dans les bureaux municipaux.

Les plaintes de la citoyenneté concernant ce canal portent sur différentes questions, comme le temps excessif qui leur est demandé d'attendre ou l'impossibilité de se connecter à ce service à un moment donné en raison de sa

saturation. Des demandes d'écoute des enregistrements d'appels effectués via le téléphone 010-Línea Madrid pour la conduite de démarches fiscales sont également envoyées.

Il arrive, dans le cas des appels d'informations générales, qu'il n'y ait pas d'enregistrement, de sorte que l'on ne peut pas savoir dans quelles conditions la conversation a eu lieu, ni donner, par conséquent, une réponse satisfaisante ou concrète au citoyen ayant déposé la plainte. Dans ce cas, il conviendrait d'étudier des formules permettant d'identifier ou de vérifier le contenu, au moins succinct, des discussions qui ont eu lieu. Il convient de souligner, à propos des plaintes concernant l'obtention d'une information erronée de la part des contribuables, que le service 010 accomplit toujours un travail de renforcement de formation des agents sur la matière pour laquelle une information inexacte a été reçue.

## **20. IMPÔTS, TAXES ET PRIX PUBLICS.**

### **20.1. Impôt sur les biens immobiliers (IBI)**

En ce qui concerne l'Impôt sur les biens immobiliers (IBI), des réclamations fiscales sont régulièrement reçues des contribuables qui se plaignent de la méconnaissance des effets des domiciliations bancaires sollicitées.

D'une manière générale, les informations relatives aux délais d'inscription des domiciliations, et leurs effets, qu'ils soient généraux ou par le biais des modalités du Système spécial de paiement (SEP) ou de Paiement à la carte (PAC), avec application, dans les deux derniers cas, de la bonification inhérente - est à la disposition de la population sur le site Internet de la Mairie de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)) ; Sur les fiches d'information publiées par l'ATM ; Dans les bureaux d'attention intégrale au contribuable ; Et, enfin, sur les communications d'inscription de la domiciliation.

En outre, l'ATM de la Mairie de Madrid, en application des règlements en la matière et du principe d'attention au citoyen, en ce qui concerne notamment les communications des plans de Paiement à la carte (PAC), traite les envois de notes d'information par le biais d'une lettre normalisée. Cette lettre indique les dates

des charges domiciliées, tant des délais contractuels (conformément à la demande du titulaire du PAC) que de la liquidation finale (15 décembre ou le jour ouvrable suivant). Ainsi, le calendrier des paiements du PAC est notifié, par voie postale, au titulaire du PAC au début de chaque exercice fiscal.

En dépit de ce qui précède, il continue d'entrer dans le Système SyR, de nombreuses plaintes de citoyens et de citoyennes indiquant qu'ils n'ont pas reçu les lettres d'information du PAC, ou qu'ils l'ont reçue tardivement, une fois les paiements effectués sur leurs comptes bancaires respectifs.

Par ailleurs, en décembre (fin de la période volontaire de paiement de l'IBI), de nombreuses réclamations sont reçues de contribuables indiquant que le paiement domicilié n'a pas été effectué, ou qu'ils n'ont pas été informés des effets de la domiciliation demandée, et qu'ils sont non-conformes au lancement de la majoration, ou qu'ils sollicitent le remboursement du montant versé en cas de paiement majoré.

Ainsi, en premier lieu, des plaintes se rapportent aux effets des domiciliations complémentaires, qui ne sont pas traitées correctement et ne produisent pas d'effets pour l'exercice en cours. Deuxièmement, des réclamations parce qu'une domiciliation a été réalisée, par exemple, par le biais de la PAC avec effet pour l'exercice suivant, mais que le titulaire du plan considère que, automatiquement, une domiciliation domiciliaire a été créée pour l'exercice en cours.

Compte tenu de ce qui précède, il serait souhaitable, dans le cadre de la capacité de gestion de l'ATM, et dans la mesure du possible, d'insister sur la recherche de mécanismes permettant de s'assurer que les informations fournies aux contribuables leur permettent de connaître, en temps voulu et sans doute, les effets des domiciliations traitées.

## 20.2. Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM)

En 2020, le nombre de suggestions et de réclamations de réduction de l'Impôt sur les véhicules à traction mécanique (IVTM) a augmenté en raison de la limitation de l'entrée des véhicules dans certaines zones de la

capitale, et du fait de ne pas avoir pu circuler à cause de la COVID-19.

Dans ce cas, il serait bon d'approfondir la recherche de solutions et d'instruments permettant l'application satisfaisante de ces mesures, mais en dehors du champ de l'IVTM, puisque la Constitution espagnole confère le pouvoir d'origine pour établir les impositions exclusivement à l'État, via la Loi, tout comme la réglementation des éléments essentiels. En particulier, les Collectivités locales ne peuvent établir et exiger des impôts que conformément à la Constitution et aux lois.

Conformément au principe constitutionnel énoncé, l'État a approuvé le Texte codifié de la Loi de régulation des finances locales (TRLRHL) par Décret Législatif Royal 2/2004 du 5 mars 2004, reprenant dans ses articles 92 à 99 la réglementation des éléments essentiels de l'IVTM et en le configurant comme une imposition obligatoire pour les Mairies, c'est-à-dire que l'IVTM est exigible dans toutes les villes.

## 20.3. Impôt sur l'augmentation de valeur des terrains de nature urbaine (IIVTNU) - plus-value municipale -

Des plaintes (mais moins nombreuses que les années précédentes) concernant l'IIVTNU, découlant des Arrêts de la Cour constitutionnelle (TC) qui ont déterminé l'inconstitutionnalité et la nullité de certaines dispositions du texte codifié de la Loi de régulation des finances locales, approuvé par l'Arrêté Législatif Royal 2/2004 du 5 mars (TRLRHL), continuent d'être introduites dans le Système SyR, mais uniquement dans la mesure où des situations d'absence d'augmentation de valeur sont soumises à l'imposition.

La question a été réglée par la Cour suprême (TS), par son Arrêt de cassation du 9 juillet 2018 (n° 1.163/2018), qui a donc précisé que les articles concernés par l'arrêt du TC ne seront pas applicables uniquement dans les situations qui n'expriment pas d'augmentation de valeur et, par conséquent, parfaitement applicables dans les situations qui expriment cette augmentation de valeur. Il appartient donc à l'assujetti de prouver l'absence de plus-value, pour apprécier le bien-fondé ou non de la liquidation de l'IIVTNU, et les demandes des contribuables sont traitées par ordre d'engagement rigoureux. Le traitement des recours présentés est méticuleux, car les

preuves produites doivent être évaluées et la décision doit être notifiée en indiquant les motifs qui justifient l'estimation ou le rejet de la demande.

Cette procédure, déjà méthodique, a été affectée et a pris beaucoup de retard, tout d'abord, en raison du non-respect par le législateur de l'État, seul compétent pour faire face à la tâche consistant à modifier le TRLRHL, du mandat du TC de réformer la réglementation en vigueur. Ensuite, du fait du temps qui s'est écoulé entre l'exposé des arrêts du TC et le prononcé du TS susmentionné.

L'impulsion donnée par l'ATM pour faire face à la résolution des nombreux dossiers présentés par les personnes concernées au sujet de l'IIVTNU (tels que la création de groupes spéciaux pour le traitement de ces dossiers) est bien connue. Toutefois, l'incertitude due au retard dans les décisions des recours présentés se traduit par une augmentation des plaintes ainsi que des demandes d'information sur l'état d'avancement de ces dossiers.

À cet égard, l'ATM pourrait envisager de transmettre des lettres d'information ou des notifications par le biais d'autres mécanismes (« Mon Dossier »), qui transposent aux personnes concernées les circonstances du travail déjà développé par l'ATM et la prochaine résolution et notification de ses ressources, ainsi que les excuses pour les nuisances occasionnées.

Par ailleurs, en ce qui concerne principalement l'IIVTNU, de nombreuses plaintes continuent d'être reçues concernant les horaires établis par les établissements de crédit pour effectuer les paiements des impôts municipaux. Il est vrai que le cahier des prescriptions techniques régissant le Contrat des services financiers et bancaires actuel, régulateur de la collaboration entre la Mairie de Madrid et les établissements de crédit, dispose que les recettes municipales peuvent être perçues par les citoyens lorsque les bureaux sont ouverts au public, pendant toute la durée des heures de caisse fixées par l'Entité financière. Par conséquent, chaque bureau peut établir son propre horaire de travail.

Toutefois, il convient d'insister sur la nécessité de coordonner les efforts nécessaires (la gestion du contrat en question étant du ressort de l'Aire de Gouvernement d'économie et des finances), pour que l'attention en la matière

(paiement de l'impôt), puisse être réalisée tous les jours où les entités sont ouvertes au public et durant toute la journée. En parallèle, il convient de garantir que la possibilité d'effectuer des paiements relatifs à des impôts municipaux soit au moins respectée pendant les heures de caisse fixées par chaque entité à cet effet.

#### 20.4. Taxes et prix publics

Un grand nombre de réclamations concernant le fonctionnement de l'application Sports « Alertes Madrid » ont été déposées en 2020. Les principaux motifs de plainte sont que l'application prend beaucoup de temps et que, lorsque l'on peut accéder à la journée en question, il n'y a pas de place ou le code QR n'est pas disponible pour l'entrée à la piscine.

En outre, un grand nombre de réclamations ont été déposées pour demander le remboursement du montant payé pour des services qui n'avaient pas été utilisés du fait d'une résidence en dehors de Madrid, dans des zones confinées ou parce que les utilisateurs étaient confinés.

Tout au long de l'année 2020, les demandes de remboursement concernant la régulation des forfaits à usages multiples et de physiothérapie ont continué à parvenir. La régulation de ces forfaits, qui figure dans l'Annexe à l'Accord plénier sur les prix publics, telle que modifiée le 31 octobre 2017 et le 20 décembre 2018, prévoit qu'ils sont valables pour une période d'un an à compter de leur date d'acquisition. La possibilité d'échanger le forfait n'a donc pas été supprimée et il n'y a pas lieu non plus de rembourser proportionnellement les sommes correspondant aux utilisations non consommées.

Toutefois, en raison des circonstances exceptionnelles que nous vivons, la date de validité des forfaits à usages multiples et de physiothérapie et des abonnements annuels de vestiaires acquis à partir du 12 mars 2019 a été prolongée d'une année civile à compter de la date d'échéance initiale prévue par le Décret du 17 juin 2020.

En ce qui concerne les prix publics des Prestations de services pour les activités socio-culturelles, culturelles et récréatives, de nombreuses plaintes concernant l'activité des centres culturels municipaux ont continué d'être reçues tout au long de l'année 2020. Les



réclamations sont motivées par la demande d'enseignants ou par l'adéquation de ces derniers, par la modification des niveaux des cours ou ateliers, une fois qu'ils ont commencé, ou par l'inadéquation du contenu des cours à leur dénomination, entre autres.

Dans ces conditions, le remboursement des sommes versées au titre des prix publics est réclamé, le versement étant considéré comme abusif. Ainsi, que ce remboursement ne soit effectué que lorsque le service ou l'activité n'est pas fourni ou n'a pas lieu pour des raisons non imputables au redevable du prix, et à

condition que l'annulation soit demandée dans un délai d'un mois à compter du début du trimestre concerné, de la part de la Direction Générale pour la transparence et la qualité, il est jugé souhaitable d'entreprendre davantage de travaux de planification et de contrôle des cours dispensés ainsi que du personnel enseignant.

## ANNEXE - RÉSUMÉ GÉNÉRAL SyR ANNUEL 2020

- **INTRODUCTION INITIALE DES DEMANDES** : correspond au nombre de demandes reçues dans le cadre du Système SyR et pour lesquelles aucun processus de contrôle n'a été mis en place jusqu'à présent.

	2020	%
Entrée initiale SyR générales	68 381	90,71 %
Entrée initiale SyR fiscales	7 002	9,29 %
<b>TOTAL</b>	<b>75 383</b>	<b>100,00 %</b>

- *Distribution par type de SyR*

SyR générales + SyR fiscales	2020	%
Suggestions	10 504	13,93 %
Réclamations	62 234	82,56 %
Félicitations	1 858	2,46 %
Demandes d'information	787	1,04 %
<b>TOTAL</b>	<b>75 383</b>	<b>100,00 %</b>

- **ENTRÉE TOTALE DE DEMANDES** : correspond au nombre final de demandes dans le Système SyR, une fois réalisés les processus de division par caractère multiple, inscriptions directes, etc.

	2020	%
Total entrée dans le Système SyR générales	<b>76 611</b>	91,63 %
Entrée initiale SyR générales	68 381	
Inscription caractère multiple (SyR	8 230	
Total entrée dans le Système SyR fiscales	<b>7 002</b>	8,37 %
<b>Nombre final de demandes avec inscription dans le</b>	<b>83 613</b>	<b>100,00 %</b>

- *Distribution par canal d'entrée*

SyR générales		2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	53 241	69,50 %	96,48 %
	Autres	1 940	2,53 %	3,52 %
	<b>TOTAL</b>	<b>55 181</b>	<b>72,03 %</b>	<b>100,00 %</b>
Téléphone 010		<b>18 037</b>	23,54 %	
Présentiel		<b>3 319</b>	4,33 %	
Courrier postal		<b>74</b>	0,10 %	
<b>TOTAL</b>		<b>76 611</b>	<b>100,00 %</b>	

SyR fiscales		2020	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	4 540	64,84 %	94,60 %
	Autres	259	3,70 %	5,40 %
	<b>TOTAL</b>	<b>4 799</b>	<b>68,54 %</b>	<b>100,00 %</b>

Téléphone 010	1 747	24,95 %
---------------	-------	---------

Présentiel	450	6,43 %
------------	-----	--------

Courrier postal	6	0,09 %
-----------------	---	--------

<b>TOTAL</b>	<b>7 002</b>	<b>100,00 %</b>
--------------	--------------	-----------------

SyR générales et fiscales		2019	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	57 781	69,11 %	96,33 %
	Autres	2 199	2,63 %	3,67 %
	<b>TOTAL</b>	<b>59 980</b>	<b>71,74 %</b>	<b>100,00 %</b>

Téléphone 010	19 784	23,66 %
---------------	--------	---------

Présentiel	3 769	4,51 %
------------	-------	--------

Courrier postal	80	0,10 %
-----------------	----	--------

<b>TOTAL</b>	<b>83 613</b>	<b>100,00 %</b>
--------------	---------------	-----------------

- **SyR GÉNÉRALES** : Ce chapitre présente à la fois les données relatives aux activités menées directement par le Service des suggestions et réclamations et qui impliquent l'achèvement du traitement en tant que SyR générale, et les données de gestion et de traitement par les Unités de gestion.

- *Activités du Service des suggestions et réclamations (Unité de contrôle)*

TÂCHES		2020
Achèvement dans l'unité de contrôle	Du fait d'un caractère multiple	3 876
	Par changement de procédure	3 316
	Répondues	144
	Non admises	3 782
<b>TOTAL</b>		<b>11 118</b>

	2020
Temps moyen d'achèvement en jours civils	<b>8,06</b>

	2020	% par rapport à l'entrée totale
SyR générales qui ont été affectées aux Unités de gestion	65 486	85,48 %

○ *Traitement par des Unités de gestion*

	2020
SyR attribuées aux Unités de gestion	65 486
SyR dérivées par les Unités de gestion à ALERTES MADRID et SACPM	11 479
SyR traitées par les Unités de gestion	54 007

○ *Répartition par type de SyR (traitées par les Unités de gestion)*

	2020	%
Suggestions	8 391	15,54 %
Réclamations	43 870	81,23 %
Félicitations	1 746	3,23 %
<b>TOTAL</b>	<b>54 007</b>	<b>100,00 %</b>

○ *Classification par matières*

Matière	TOTAL	%
Environnement	19 081	35,33 %
Mobilité, transport et amendes	11 276	20,88 %
Attention citoyenne	3 965	7,34 %
Sports	3 925	7,27 %
Voies et espaces publics	3 909	7,24 %
Services sociaux	3 050	5,65 %
Sécurité et urgences	2 626	4,86 %
Culture	1 389	2,57 %
Urbanisme	1 221	2,26 %
Santé	1 165	2,16 %
Administration de la ville et Impôts	858	1,59 %
Éducation et jeunesse	553	1,02 %
Emploi	484	0,90 %
Économie et développement technologique	435	0,81 %
Logement	34	0,06 %
Cohésion sociale	31	0,06 %
Tourisme	5	0,01 %
<b>Total</b>	<b>54 007</b>	<b>100,00 %</b>

○ *Achèvement des SyR*

	2020	%
Répondues	48 906	90,55 %
Archivées sans réponse	630	1,17 %
Répondues hors délai	456	0,84 %
Non admises	4 015	7,43 %
<b>TOTAL</b>	<b>54 007</b>	<b>100,00 %</b>

○ Temps moyen de réponse

	2020
Temps moyen de réponse en jours civils	25,93

○ Pourcentage de réponses par tranche de temps

	2020
20 jours civils ou moins	49,47 %
45 jours civils ou moins	78,61 %

- **SyR FISCALES** : Cette section présente les données de gestion du Département des SyR fiscales, qui relève du Service des suggestions et réclamations.

○ Activité Département SyR fiscales

	2020	% par rapport au total des SyR dans le Système
Entrée initiale SyR fiscales	7 002	8,37 %
Changement de procédure à SyR générales	307	
Nombre final traitement de SyR fiscales	6 695	

○ Distribution par type de SyR

	2020	%
Suggestions	173	2,58 %
Réclamations	5 660	84,54 %
Félicitations	98	1,46 %
Demandes d'information	764	11,41 %
<b>TOTAL</b>	<b>6 695</b>	<b>100,00 %</b>

○ Classification par matières

Matière	2020	%
Recouvrement	2 254	33,67 %
Taxes et prix publics	1 548	23,12 %
Attention contribuable	1 182	17,65 %
I.B.I.	632	9,44 %
I.V.T.M.	541	8,08 %
I.I.V.T.N.U.	369	5,51 %
Sujets généraux	68	1,02 %
I.A.E.	52	0,78 %
I.C.I.O.	49	0,73 %
<b>TOTAL</b>	<b>6 695</b>	<b>100,00 %</b>

○ Résiliation

	2020	%
Répondues	6 252	93,38 %
Archivées sans réponse	0	0,00 %
Répondues hors délai	0	0,00 %

Non admises	443	6,62 %
Retirées	0	0,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>6 695</b>	<b>100,00 %</b>

○ *Temps moyen de réponse*

	2020
Temps moyen de réponse en jours civils	14,14

○ *Pourcentage de réponses par tranche de temps*

	2020
20 jours civils ou moins	80,43 %
45 jours civils ou moins	94,80 %



JUILLET 2021

**Résumé exécutif**  
**Mémoire Annuel 2020 SyR**