2ème partie :

Les principaux domaines d'activité

Social

Le nombre de réclamations reçues a presque triplé dans ce secteur en un an, avec 126 demandes, à comparer aux 45 répertoriées dans le précédent rapport de la Médiatrice. Il représente le premier domaine de saisine des requérants.

Les usagers des services sociaux ont l'impression de ne pas être toujours compris et souvent acceptent mal l'application d'une réglementation pourtant indispensable. Ce sentiment est d'autant plus fort lorsqu'il s'agit de populations fragiles comme les personnes âgées ou handicapées.

En effet, il importe de rappeler que la Mairie de Paris met en œuvre, en complément des aides légales, des prestations facultatives pour améliorer la qualité de vie des Parisiens les plus en difficulté.

L'activité de la Médiatrice dans ce secteur permet de constater que :

- l'examen de la plupart des situations démontre que les services sociaux ont fait tout ce qu'ils pouvaient, dans le cadre de leur compétence et dans le respect des règles, pour venir en aide aux personnes en difficulté mais se heurtent à leur incompréhension face à la complexité des procédures.
- dans d'autres cas, la Médiatrice a fait procéder au réexamen de la décision contestée après avoir relevé un dysfonctionnement des services ou reconnu le bien-fondé des demandes.
- enfin, pour quelques dossiers, bien que l'application stricte de la réglementation en vigueur ait abouti à un rejet de la demande, il a cependant été possible d'apporter au requérant une solution totalement ou partiellement favorable, dans un souci d'équité.

Ces cas particuliers se limitent à des situations très exceptionnelles.

Il importe de rappeler que la Mairie de Paris met en œuvre, en complément des aides légales, des prestations facultatives pour améliorer la qualité de vie des Parisiens les plus en difficulté.

Quelques exemples de dossiers traités

LES SERVICES SOCIAUX SE HEURTENT À L'INCOMPRÉHENSION DES USAGERS

Le refus de dialogue avec l'administration

Une locataire âgée lance un appel au secours à la Médiatrice en raison de l'imminence de son expulsion pour dette locative prononcée par décision de justice. Madame F conteste la créance et s'estime victime de son propriétaire, un bailleur social.

La Médiatrice signale l'urgence de la situation aux services sociaux qui connaissent les difficultés de l'intéressée et ont déjà tenté de lui venir en aide. Immédiatement, une assistante sociale est mandatée au domicile de cette Parisienne pour lui proposer un relogement dans une résidence pour personnes âgées, mais Madame F refuse de recevoir la travailleuse sociale dans son appartement ou de se présenter à sa permanence en mairie d'arrondissement.

En conséquence, en l'absence de toute possibilité de dialogue, aucune solution n'a pu être trouvée.

L'oubli de la réglementation

Madame K souhaite obtenir l'exonération du remboursement de l'aide pour l'amélioration de l'habitat qu'elle a perçue des services sociaux. Elle fait appel à la Médiatrice car son recours gracieux a échoué. Or, l'étude du dossier fait apparaître que la demande des services correspond à l'application du *règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative* qui précise : *"les propriétaires doivent s'engager à continuer d'occuper le logement pendant une durée minimale de trois ans à compter de la date d'achèvement des travaux cofinancés par le Centre d'Action Sociale"*.

Cette règle a clairement été portée à la connaissance de Madame K qui, d'ailleurs, a reconnu avoir bien été informée de cette obligation de reversement.

C'est donc en toute connaissance de cause que l'intéressée a quitté cet appartement un an seulement après l'achèvement des travaux de ravalement. La Médiatrice déclare que, dans ces conditions, c'est à juste titre que le CASVP demande la restitution de la somme versée.

LES SERVICES RECONNAISSENT LEUR ERREUR, LEUR OMISSION OU ACCEPTENT DE PROCÉDER A UN NOUVEL EXAMEN DE LA SITUATION

Rigidité des services dans l'application de la réglementation

Monsieur E, titulaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), bénéficie également de l'allocation Ville de Paris (AVP), accordée sous conditions de ressources.

Au moment du renouvellement de cette prestation en juin 2002, le service concerné a rejeté sa demande car celui-ci n'a pu produire l'avis de non-imposition 2001 exigé par le règlement municipal. De ce fait, Monsieur E a vu ses ressources mensuelles diminuées d'une centaine d'euros. Or, matériellement, il ne pouvait présenter ce document qui ne lui avait pas encore été adressé par l'administration fiscale. Après avoir pu, enfin, le remettre en septembre 2002, l'AVP lui a été rétablie à compter de ce même mois.

Monsieur E n'étant pas responsable de cet empêchement, la Médiatrice demande que le bénéfice de cette prestation lui soit accordé rétroactivement à compter de la date à laquelle ses droits avaient été interrompus, soit au 1er juin 2002. Cette proposition est acceptée par le CASVP.

Mauvaise coordination des services

En novembre 2002, le CASVP a rejeté la demande d'AVP d'une adulte handicapée et de sa mère très âgée, dans la mesure où leurs ressources étaient supérieures au plafond autorisé. Ces deux Parisiennes contestent la décision auprès du CASVP. Confrontées à un deuxième refus, elles font appel à la Médiatrice.

L'examen du dossier confirme que Madame M et sa fille ne peuvent, en effet, bénéficier de l'AVP en raison du niveau de leurs ressources.

Mais, à cette occasion, la Médiatrice remarque que tous les droits auxquels elles pouvaient prétendre n'ont pas été examinés et plus particulièrement ceux donnant accès à la carte Paris-Famille ainsi qu'à l'allocation de soutien aux parents d'enfant handicapé (ASED).

À sa demande, le CASVP effectue un nouvel examen de leur situation et leur accorde ces prestations à partir de février 2003.

De plus, le règlement municipal prévoyant que *"les droits à prestations courent à compter du jour de la signature de la demande par l'intéressé"*, la Médiatrice considère que l'ASED aurait dû leur être versée avec effet rétroactif dès le mois de novembre 2002, date à laquelle leur première demande a été enregistrée.

Le CASVP reconnaît le bien-fondé de cette remarque et admet *"qu'il eût été judicieux d'examiner l'ensemble des droits des intéressées au regard des aides facultatives à l'occasion de leur demande d'AVP"*. En conséquence, il accorde le versement rétroactif de cette allocation à Madame M et à sa fille.

La Médiatrice saisit cette occasion pour rappeler aux services l'importance qu'elle attache à la qualité du service rendu aux usagers. À cet effet, il est indispensable que dès le premier accueil la globalité de la situation soit appréhendée, dans le souci d'une meilleure efficacité.

La Médiatrice saisit cette occasion pour rappeler aux services l'importance qu'elle attache à la qualité du service rendu aux usagers

Les services acceptent de faire réexaminer une situation par une autre autorité

Très déçue par la décision, qu'elle trouve "injuste", du médecin qui s'oppose à l'admission de sa mère dans une résidence pour personnes âgées, Mademoiselle H saisit la Médiatrice. Elle demande qu'un nouvel examen médical soit réalisé par un autre praticien pour confirmer ou infirmer la décision précédente.

À la suite des démarches de la Médiatrice, cette Parisienne âgée est invitée à se présenter devant le médecin d'un autre établissement du même arrondissement. Le nouvel avis étant favorable, elle peut, dès lors, s'installer dans cette résidence. La différence de décision s'explique dans ce cas par l'existence de critères d'admission spécifiques à chaque établissement en fonction de ses propres contraintes.

UNE SOLUTION PEUT ÊTRE TROUVÉE POUR PERMETTRE D'ASSOUPLIR L'APPLICATION D'UNE RÉGLEMENTATION

Au décès de son épouse, bénéficiaire du service de téléalarme dont le coût était pris en charge par la municipalité, Monsieur T est obligé de choisir entre cette prestation et la carte de transports gratuits (carte émeraude) dont il est titulaire. En effet, ce dispositif, réservé aux personnes handicapées dépendantes pour faciliter leur maintien à domicile, est en totale contradiction avec la carte émeraude accordée aux personnes mobiles.

Monsieur T ayant choisi de conserver sa carte émeraude, il est informé par le CASVP que

Les principaux domaines d'activité

l'abonnement au service de téléalarme sera bientôt résilié.

L'intéressé ne comprend pas cette mesure et fait valoir à la Médiatrice la nécessité dans laquelle il se trouve de continuer à utiliser ce système en raison de son état de santé, habitué à ce confort moral dont il ne saurait se passer.

Aussi, la Médiatrice demande-t-elle aux services sociaux de lui expliquer à nouveau la motivation de la décision et de rechercher une éventuelle solution intermédiaire.

En conséquence, après avoir tenu compte de tous ces éléments, le CASVP lui attribue une aide financière exceptionnelle correspondant à un trimestre d'abonnement à ce service, à charge pour lui, ensuite, de reprendre l'abonnement à son compte.
Les parents d'un adulte handicapé sont mis en demeure par les services sociaux de rembourser d'importantes sommes considérées comme indûment perçues entre juin 1995 et août 1999. Celles-ci correspondaient au versement de l'allocation de soutien aux parents d'enfant handicapé, qui leur avaient été notamment accordées car leur fils autiste n'exerçait aucune activité salariée.

Or, il s'avère que l'intéressé avait effectivement occupé un emploi à mi-temps pendant cette période, motivant la demande de remboursement par les services de la Ville.

Certes, cette famille a déjà obtenu de la Ville une remise partielle de sa dette, toutefois, son montant reste trop lourd au regard de ses ressources. C'est pourquoi, elle sollicite l'aide de la Médiatrice.

Après examen de son dossier, il apparaît que l'emploi en question s'exerçait dans le cadre d'un essai thérapeutique dans un centre d'aide par le travail. De surcroît, la rémunération mensuelle que leur fils percevait à cette occasion avait provoqué une diminution automatique des autres ressources liées à sa situation d'adulte handicapé.
Considérant l'ensemble de ces éléments, le conseil d'administration du CASVP consent une nouvelle remise gracieuse partielle aux intéressés, à titre tout à fait exceptionnel.

Cadre de vie

Les Parisiennes et les Parisiens, très attachés à leur cadre de vie, sont de plus en plus attentifs à la qualité de l'environnement dans la cité. La Médiatrice reçoit ainsi régulièrement des plaintes faisant état de dégradations ou de nuisances de toutes natures.

Parmi les réclamations enregistrées, certaines émanent de personnes verbalisées, en particulier, pour non-respect du règlement sanitaire du Département de Paris ou de l'arrêté municipal du 2 avril 2002, relatif au ramassage des déjections canines sur la voie publique. À cette occasion, la Médiatrice rappelle aux contrevenants qu'il ne lui appartient pas d'intervenir pour faire annuler des PV.

Par ailleurs, plusieurs courriers ont pour objet le stationnement illicite récurrent de véhicules sur les trottoirs, qui empêchent la libre circulation des piétons. Ces infractions au Code de la route, sanctionnées par les services de police, sont sources de nombreux désagréments pour les passants.

C'est pourquoi, pour essayer d'y remédier, les équipes de la voirie procèdent, quand cela est possible, à des travaux d'aménagement, tels que l'implantation de potelets.

Il est à noter que la plupart des conflits portés à la connaissance de la Médiatrice ont pour origine l'incivisme de certains qui, au mépris des règlements en vigueur et du respect des autres, nuisent à leur voisinage ou à la collectivité. Or, il appartient à chacun de contribuer à rendre Paris toujours plus agréable à vivre, par un comportement citoyen.

Il appartient à chacun de contribuer à rendre Paris toujours plus agréable à vivre, par un comportement citoyen.

Quelques exemples de dossiers traités

RESPECT DE l'ENVIRONNEMENT

Jet de nourriture aux pigeons

Une Parisienne qui donnait à manger aux pigeons dans la rue, s'est vue dresser une contravention pour *"jet de nourriture aux animaux sur la voie publique"* par des inspecteurs de la propreté.

En effet, l'article 120 du règlement sanitaire du Département de Paris stipule que *"…toutes les mesures doivent être prises pour empêcher que la pollution de ces animaux soit une cause de nuisance et un risque de contamination de l'homme par une maladie transmissible ainsi que la propagation d'épidémie chez les animaux"*.

L'intéressée, qui a reconnu les faits, sollicite l'aide de la Médiatrice dans la mesure où elle estime qu'il y a contradiction entre le fait que les oiseaux *"animent"* les lieux publics et l'interdiction de les nourrir.

La Médiatrice informe sa correspondante que, malgré la présence de différents animaux dans les lieux publics, il est toutefois indispensable de ne pas encourager la prolifération de certaines espèces, en particulier les pigeons considérés comme des animaux *"errants"*.

En outre, elle lui indique que ce même règlement va encore plus loin, puisqu'il précise également que cette interdiction s'étend aux graines, miettes de pain ou de nourriture jetées, non seulement sur la voie publique, mais aussi sur les fenêtres, balcons et parties extérieures des immeubles riverains, dans le cadre des mesures générales de propreté et de salubrité.

Sur la base de ces éléments, la Médiatrice confirme donc que c'est à juste titre que cette contravention lui a été dressée.

Déjections canines

Madame A a été sanctionnée pour ne pas avoir procédé au ramassage des déjections de son chien. Elle s'adresse à la Médiatrice car, sans contester réellement le bien-fondé de cette contravention, dans la mesure où elle a été prise sur le fait, elle tient à lui faire part de certaines remarques :

"Il n'y a pas suffisamment de poubelles dans les rues et plus précisément dans mon quartier (…) les personnes qui souillent la voie publique, d'une autre façon, par exemple en crachant, en jetant des papiers ou des ordures par terre, ne sont quant à elles pas sanctionnées…".

Tout en informant son collègue, Monsieur Yves CONTASSOT - adjoint au maire chargé de l'environnement, de la propreté, des espaces verts et du traitement des déchets - de ces remarques et observations, la Médiatrice rappelle à l'intéressée que les déjections

Les principaux domaines d'activité

canines non ramassées constituent une infraction à l'article 1er de l'arrêté municipal du 2 avril 2002, pris en complément du *règlement sanitaire du Département de Paris*.

En effet, selon cet arrêté, *"il est fait obligation aux personnes accompagnées d'un chien de procéder immédiatement, par tout moyen approprié, au ramassage des déjections canines que cet animal abandonne sur toute partie de la voie publique, y compris dans les caniveaux, ainsi que dans les squares, parcs, jardins et espaces verts publics"*.

En outre, la Médiatrice rappelle la campagne d'information lancée à ce sujet en septembre 2002 autour de quatre affiches, sensibilisant le public à la nécessité de respecter ces mesures, sous peine de se voir dresser une amende de 183 €.

Dépôts illicites

Un commerçant saisit la Médiatrice parce qu'il a été verbalisé pour jet de papiers et dépôt de cartons sur la voie publique. L'intéressé estime que cette situation est injuste.

Toutefois, le tribunal de police confirme la sanction par une ordonnance pénale pour non-respect du règlement sanitaire départemental.

La Médiatrice lui explique qu'elle ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle et qu'en tout état de cause ce type de comportement est verbalisable.

Objets encombrants

Excédé par la présence continuelle, devant son domicile, de déchets parmi lesquels des appareils ménagers abandonnés, et en l'absence d'intervention des services municipaux, malgré ses demandes répétées, un riverain sollicite l'aide de la Médiatrice afin de faire cesser cette situation. La Médiatrice signale ce dysfonctionnement à son collègue en charge de l'environnement et de la propreté. Aussitôt alertés, les services du nettoiement entrent en contact avec le requérant pour organiser la collecte.

À cette occasion, la propreté de Paris rappelle aux riverains les modalités d'organisation du ramassage gratuit par la Ville des objets encombrants pour les particuliers. En outre, un contrôle renforcé s'exercera dans ce quartier, afin de verbaliser systématiquement les contrevenants à la réglementation.

Il est fait obligation aux personnes accompagnées d'un chien de procéder immédiatement, par tout moyen approprié, au ramassage des déjections canines que cet animal abandonne.

RESPECT DE L'ESPACE PUBLIC

Nuisances sonores

Un Parisien écrit à la Médiatrice pour se plaindre du bruit engendré par l'un des portillons d'accès à un square qui se trouve sous les fenêtres de son appartement.

En effet, lors de chaque passage, son fonctionnement occasionne d'importantes nuisances sonores que son épouse et lui ne supportent plus.

Or, les différentes interventions effectuées jusque là par les services de la Ville pour tenter de supprimer ce dysfonctionnement, ainsi que pour réparer les conséquences des actes de vandalisme perpétrés sur le portillon, n'ont pas permis de résoudre le problème.

L'intéressé souhaite donc obtenir une réparation définitive de l'équipement ou, à défaut, sa suppression.

Pour mettre un terme à cette situation, la Médiatrice s'adresse à la direction des parcs, jardins et espaces verts qui, après avoir procédé à une étude technique du problème, parvient à mettre en place un nouveau mécanisme de fermeture.

Désormais, le dispositif d'accès au jardin évite les nuisances sonores aux riverains.

Stationnement illicite sur le trottoir

Une Parisienne se plaint des problèmes que rencontrent, depuis plusieurs années, les riverains de sa rue pour circuler librement sur le trottoir, du fait du stationnement illicite de camions de livraisons.

En outre, il est régulièrement procédé au déchargement de marchandises sur le trottoir, rendant ainsi la circulation des piétons particulièrement difficile.

À la demande de la Médiatrice, le service de la voirie de la Ville effectue sur place une étude technique et la décision est prise d'installer des potelets afin d'empêcher désormais, à cet endroit, ce type de stationnement.

Marquage au sol

L'attention de la Médiatrice est appelée par un résident sur un problème de signalisation de stationnement interdit, à proximité de son domicile, pour lequel il a déjà eu l'occasion de saisir les services municipaux compétents.

Selon l'intéressé, de nombreux automobilistes sont induits en erreur, depuis des années, par un marquage au sol en contradiction avec les panneaux indicateurs implantés sur le trottoir. De ce fait, ces conducteurs sont verbalisés ou voient leurs véhicules mis en fourrière de façon abusive.

À la demande de la Médiatrice, les services de la voirie vérifient sur place cette incohérence et y remédient par la suppression du marquage au sol.

Urbanisme et construction

Les litiges ayant trait au domaine de l'urbanisme et de la construction ont été provoqués, dans la plupart des cas, par une méconnaissance des règles en vigueur.

Il s'agit notamment de dossiers dans lesquels les particuliers ont fait exécuter des travaux immobiliers sans autorisation préalable ou sans respecter scrupuleusement les délais réglementaires. En conséquence, comme l'année dernière, la Médiatrice a été amenée, à plusieurs reprises, à saisir la direction de l'urbanisme afin de vérifier la conformité des situations à la réglementation.

En outre, plusieurs problèmes soumis à la Médiatrice ont révélé la complexité de la répartition des compétences dévolues, d'une part, au Maire de Paris et, d'autre part, à l'État. La conservation du patrimoine en est une parfaite illustration.

En effet, comme l'a rappelé cet été la direction de l'urbanisme, *"même lorsqu'une présomption de conformité du projet aux règles d'urbanisme est prévisible, il n'est pas possible de préjuger de façon certaine la décision administrative tant que tous les éléments de l'instruction n'auront pas été recueillis et notamment l'accord de l'architecte des Bâtiments de France qui, dans bien des cas, revêt un caractère contraignant. Passer outre à cette obligation exposerait les déclarants à un risque sérieux de sanctions pénales"* (avis aux constructeurs relatif au respect du délai d'instruction des déclarations de travaux – bulletin municipal officiel de la Ville de Paris du 22 août 2003).

Les travaux de construction, de démolition ou d'aménagement d'un bien immobilier sont soumis à des règles d'urbanisme très strictes. Elles imposent le dépôt d'une déclaration et l'obtention d'une autorisation préalables.

Quelques exemples de dossiers traités

Travaux sans autorisation préalable

Un Parisien appelle l'attention de la Médiatrice sur les nuisances que lui occasionnent depuis plusieurs mois des projecteurs installés en façade d'un établissement commercial situé à proximité de son domicile. En effet, le rayonnement trop vif de cet éclairage indirect illumine toute la nuit l'intérieur de son appartement.

À la suite de multiples démarches effectuées, en vain, auprès du propriétaire du bâtiment, l'intéressé s'est donc tourné vers les services de l'urbanisme de la Ville de Paris afin que soit vérifiée la conformité de cette installation. Sans réponse de leur part, il sollicite l'aide de la Médiatrice.

Après enquête, il s'avère que ces projecteurs, qui modifient l'aspect de la façade de l'immeuble, ont effectivement été installés sans autorisation préalable. Il est aussitôt demandé au propriétaire de déposer dans les plus brefs délais un dossier réglementaire.

Or, malgré cette demande des services, aucune démarche n'est effectuée par ce dernier. C'est pourquoi un procès-verbal d'infraction est dressé à l'encontre du propriétaire de l'établissement puis transmis au Parquet de Paris.

En effet, les travaux de construction, de démolition ou d'aménagement d'un bien immobilier, en particulier ses façades, sont soumis à des règles d'urbanisme très strictes. Elles imposent le dépôt d'une déclaration et l'obtention d'une autorisation préalables.

Cette affaire illustre bien les préoccupations municipales en matière d'aménagement de l'espace urbain ; la volonté de faire respecter l'intérêt général et le souci de ne pas nuire à autrui peuvent cependant contrarier des projets d'ordre privé ou commercial.

Les problèmes de voisinage sont aussi l'occasion pour la Médiatrice de constater le non respect des prescriptions d'urbanisme.

Conflits de voisinage

En l'espèce, Madame Z connaît des problèmes de voisinage avec le gérant d'un commerce situé dans son immeuble. Ce dernier a fait procéder à des modifications de la façade de son local pour installer deux climatiseurs sur les parties communes.

Ayant saisi la direction de l'urbanisme pour faire constater cette situation, elle est informée d'un prochain contrôle de ces installations. Toutefois, sans nouvelle de l'administration au bout de plusieurs mois, en dépit de ses relances, Madame Z écrit à la Médiatrice, en lui précisant que les climatiseurs génèrent des nuisances sonores.

À la suite de ses démarches auprès des services concernés, la Médiatrice est avisée qu'un procès-verbal a bien été établi à l'encontre du commerçant pour n'avoir pas respecté les dispositions du code de la construction et de l'habitation. Ce PV a été transmis au Parquet.

En effet, non seulement les travaux

Les principaux domaines d'activité

ont été exécutés sans autorisation préalable, mais il a été remarqué l'existence d'une nouvelle salle non déclarée, annexée au commerce, ce qui est interdit.

En outre, toutes les autorités compétentes ont été saisies des diverses infractions relevées, notamment la préfecture de police pour ce qui concerne le bruit.

Complexité de l'organisation administrative

Un syndic de copropriété se voit mis dans l'obligation par la Ville de faire effectuer le ravalement de son immeuble. Il dépose donc la demande d'autorisation nécessaire, or celle-ci lui est refusée, ce qu'il ne comprend pas. Dans ces conditions, il saisit la Médiatrice.

Après enquête, il lui est indiqué que c'est en raison de l'avis négatif de l'architecte des Bâtiments de France que sa demande a été rejetée par les autorités municipales.

En effet, il faut savoir que le Maire d'une commune ne peut autoriser des travaux contre l'avis de l'architecte des Bâtiments de France, agent de l'État, lorsque l'immeuble en cause est situé dans le périmètre de conservation d'un monument historique.

Aussi, la Médiatrice indique-t-elle à l'intéressé qu'il lui est possible d'exercer un recours auprès du Ministre de la Culture, sous l'autorité duquel est placé l'architecte des Bâtiments de France, ou du Médiateur de la République, dont la saisine doit être effectuée par l'intermédiaire d'un parlementaire, député ou sénateur.

Cette affaire illustre l'interpénétration des domaines respectifs de compétence de l'État et des collectivités territoriales, et le manque de lisibilité qui peut en découler pour les citoyens.

C'est pourquoi, il appartient aux services de la Ville d'être particulièrement attentifs à fournir les explications nécessaires à la bonne compréhension par l'usager de la situation dans laquelle il se trouve.

Construction et respect des règles de l'art

La chambre de Madame R est régulièrement inondée à chaque orage, en raison d'une fissure de la façade d'un établissement municipal contigu à son appartement.

Ce dommage perdure depuis plusieurs années, du fait d'un conflit de responsabilité entre la Ville, propriétaire, le syndic, et le constructeur du bâtiment. La situation étant bloquée, la direction gestionnaire n'a pas jugé utile de donner suite aux demandes réitérées de Madame R.

La Médiatrice, alertée par l'intéressée, considère que l'immobilisme des services est contraire au principe de bonne administration ainsi qu'aux intérêts respectifs de la Ville et de Madame R. Elle consulte alors la direction des affaires juridiques (DAJ) afin d'identifier la part des responsabilités de chacun.

Celle-ci confirme la position de la Médiatrice, et informe la direction gestionnaire qu'en conséquence de son inertie la responsabilité civile de la Ville peut être mise en cause dans ce sinistre.

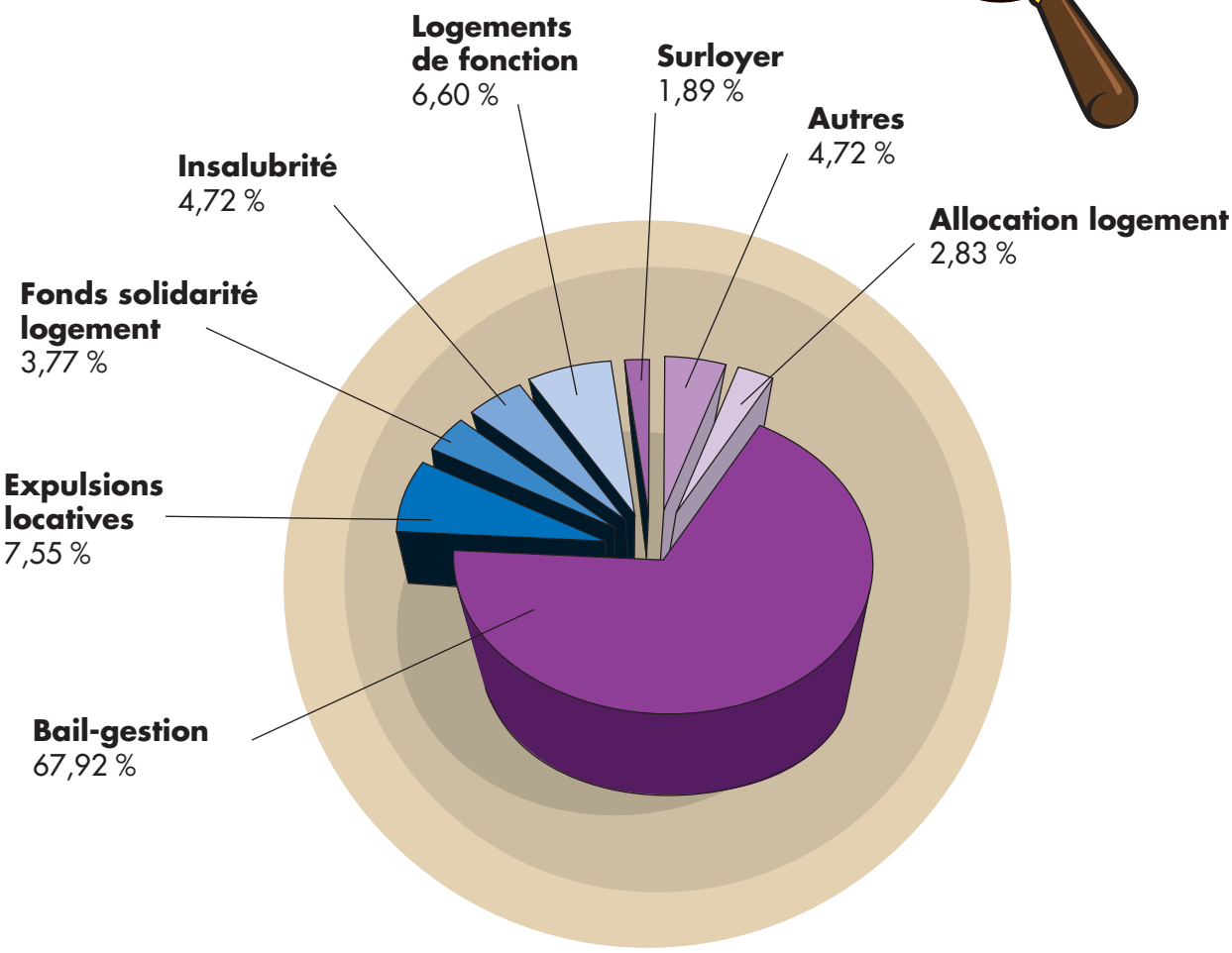
En outre, la DAJ saisit le tribunal de grande instance afin qu'une expertise soit réalisée pour que dans un premier temps, la Ville procède aux travaux à ses propres frais, à charge pour elle de se retourner ensuite contre les véritables responsables.

La Médiatrice informe Madame R que les travaux de reprise de façade, puis de remise en état de son appartement vont donc pouvoir être enfin entrepris.

Le Maire d'une commune ne peut autoriser des travaux contre l'avis de l'architecte des Bâtiments de France dans le périmètre de conservation d'un monument historique.

Répartition par thèmes

Thèmes	Rapport 2002	Rapport 2003
Allocation logement	2	3
Bail - gestion	33	72
Expulsions locatives	5	8
Fonds solidarité logement	1	4
Insalubrité	1	5
Logements de fonction	2	7
Surloyer	1	2
Autres	0	5
Total	***45***	***106***



Habitat

La majorité des requêtes est adressée par des locataires de logements sociaux, en conflit avec les organismes gestionnaires, auprès desquels la Ville de Paris est réservataire : il s'agit principalement de l'office public d'aménagement et de construction (OPAC) de Paris, de la régie immobilière de la Ville de Paris (RIVP) et de la société anonyme de gestion immobilière (SAGI).

Les différends sont généralement la conséquence d'un manque de dialogue entre les locataires et les responsables d'agence, interlocuteurs incontournables mais difficilement joignables et souvent peu accueillants.

D'autres causes peuvent également être à l'origine de certains litiges : les gardiens ne répercutent pas systématiquement les problèmes signalés par les habitants, les échanges téléphoniques manquent parfois de clarté, ou bien encore les courriers sont traités dans des délais trop longs, voire laissés sans réponse.

Le défaut de résolution et la persistance de ces désagréments contribuent ainsi à dégrader le quotidien des personnes concernées, qui se sentent méprisées ou ignorées, voire à altérer gravement l'ambiance générale d'un immeuble ou d'un groupe.

Tel est le cas de cette amicale de locataires de la RIVP, qui alerte la Médiatrice sur ses difficultés de communication dans le cadre d'une opération de rénovation, plus particulièrement destinée au remplacement des fenêtres des immeubles.

En effet, le responsable de la gestion de cet ensemble immobilier ne laisse que peu de place à l'écoute et le ton des courriers échangés entre les deux parties s'avère blessant et peu professionnel.

Dans ce climat tendu, une pétition, à l'initiative de l'amicale, recueille 240 signatures sur 300 locataires.

Aussi, la Médiatrice demande-t-elle instamment au président directeur général de la RIVP de veiller à la restauration du dialogue.

Le bailleur organise donc une réunion entre ses responsables et les membres du bureau de l'amicale, chacun exposant sa position quant aux travaux prévus dans le cadre de l'amélioration des appartements. Des relations normales reprennent et permettent ainsi la négociation d'un programme acceptable par l'association et la société gestionnaire.

Dans un autre cas, une locataire de l'OPAC, qui se heurte au silence de sa gérance, fait appel aux services de la Médiatrice afin que lui soient communiquées des explications relatives au mauvais fonctionnement de son téléviseur, depuis que son immeuble a été câblé. En outre, elle s'inquiète également de devoir s'acquitter d'une redevance pour l'accès au câble alors qu'elle avait refusé, en son temps, l'offre de son installation.

À la suite de sa démarche auprès de l'office, la Médiatrice explique en détail à la requérante les raisons du dysfonctionnement de son téléviseur : retrait de l'antenne collective, refus par l'intéressée de l'installation du câble dans son logement. Elle l'informe du prochain passage d'une entreprise pour procéder gratuitement à son raccordement au réseau câblé, sans obligation d'abonnement.

En conséquence, elle lui justifie le bien fondé de la redevance pour le câble qui figure sur ses avis d'échéance.

En retour, sa correspondante tient à préciser à la Médiatrice : *"Si l'on m'avait expliqué correctement le projet en cours, je n'aurais pas eu à faire de réclamation ! Ne pouvant pas sortir de chez moi, j'essaie par téléphone, mais l'on me renvoie d'un service à un autre…"*.

Par ailleurs, de nombreux litiges ont pour origine, soit un manque de rigueur dans le contrôle des travaux de réhabilitation ou de construction d'immeubles neufs, soit un retard dans la procédure d'indemnisation des dommages-ouvrages. C'est le cas de ce Parisien, locataire de l'OPAC, qui appelle l'attention de la Médiatrice sur les problèmes qu'il rencontre en raison d'infiltrations causées par la mauvaise étanchéité de la terrasse voisine.

Cet appartement, bien que récent, a pourtant subi de multiples dégradations et se trouve dans un état déplorable : prolifération de champignons sur les murs due à l'humidité, odeurs de moisissures insupportables…

En dépit de nombreuses démarches auprès du gérant de l'antenne de l'OPAC depuis trois ans, aucune réponse ne lui a été adressée et les responsables restent injoignables au téléphone.

Suivant les recommandations de la Médiatrice, l'OPAC déclenche la procédure de dommages-ouvrages qui permet aux assurances des constructeurs de prendre en charge les réparations. La réfection de la terrasse est ainsi réalisée et les travaux dans l'appartement de l'intéressé sont programmés

Les différends sont généralement la conséquence d'un manque de dialogue entre les locataires et les responsables d'agence, interlocuteurs incontournables.

Les principaux domaines d'activité

Il importe de souligner que les comportements inciviques et le manque de savoir-vivre de certains sont à l'origine de nombreux conflits et dégradations qui nuisent à la collectivité.

conformément à l'avis de l'expert.

Enfin, le défaut d'entretien régulier des équipements provoque nécessairement des pannes fréquentes. La vétusté des installations électriques ou de plomberie demeure principalement la cause de nombreux conflits, à l'image de ce différend opposant la SAGI à un couple qui souhaite obtenir le remplacement de la robinetterie défectueuse de son logement.

À la suite de multiples démarches infructueuses auprès du gestionnaire de l'immeuble, les intéressés décident de faire appel à la Médiatrice.

Celle-ci observe que si les frais occasionnés par les dégradations liées au manque d'entretien incombent aux locataires, en revanche le renouvellement nécessaire des équipements mentionnés dans le contrat de location est effectivement à la charge du bailleur.

Conséquemment, la Médiatrice demande au président de la SAGI le réexamen de ce dossier. Après avoir reconnu le bien fondé de la réclamation, la société fait remplacer à ses frais les robinets et les mitigeurs.

Si les exemples présentés font apparaître la nécessité d'une bonne communication entre bailleurs et locataires, il importe de souligner que les comportements inciviques et le manque de savoir-vivre de certains sont également à l'origine de nombreux conflits et dégradations qui nuisent à la collectivité. Il en va ainsi des nombreuses constatations faites dans les parties communes et plus particulièrement dans les cages d'escaliers et les ascenseurs.

Ressources humaines de la Ville de Paris

Bien que le nombre de ces dossiers connaisse une hausse significative, leur proportion est en baisse par rapport au total des réclamations enregistrées (moins de 15 % au lieu de 20 % pour le précédent rapport).

Près de la moitié de ces demandes relève de l'application stricte du statut général de la fonction publique, domaine situé hors du champ de compétence de la Médiatrice, et à ce titre, est systématiquement réorientée vers la direction gestionnaire de l'agent ou celle des ressources humaines (DRH).

Par ailleurs, la Médiatrice a été alertée par d'anciens agents non titulaires sur les difficultés qu'ils rencontraient pour percevoir leurs allocations de perte d'emploi. L'instruction de ces requêtes l'a conduite à proposer une simplification de la procédure visant à raccourcir le délai de versement de ces indemnités, ressources indispensables dans l'attente d'un retour à l'emploi (cf. chapitre réformes).

La partie restante des dossiers reçus est constituée des plaintes pour harcèlement moral, sexuel, discrimination raciale, homophobie... C'est à titre dérogatoire et provisoire que le Maire de Paris a confié l'instruction de ces dossiers à la Médiatrice, dont la compétence se limite, en principe, aux réclamations des usagers.

Il est cependant nécessaire de souligner que le traitement de ces affaires participe également à la modernisation du service public, notamment par l'amélioration des relations de travail et contribue ainsi à une meilleure efficacité de l'administration parisienne.

Les délais de traitement doivent demeurer raisonnables sous peine d'être trop préjudiciables au plaignant.

Ces plaintes, qui ne sont recevables que lorsqu'elles sont le produit d'une démarche individuelle, nécessitent, de par leur nature, une approche particulière et la mise en œuvre d'une méthode rigoureuse. En effet, l'expérience acquise depuis maintenant deux ans a mis en évidence un besoin d'écoute des agents concernés et impose donc un accompagnement ainsi qu'une attention personnalisée durant toute la procédure. C'est pourquoi, l'instruction de chaque dossier, menée en toute confidentialité, débute par un long entretien avec le requérant.

En outre, compte tenu de la gravité des accusations portées et de leurs conséquences potentielles, l'étude de ces situations exige de prendre le temps indispensable au rassemblement des preuves qui seules permettent de fonder une appréciation impartiale.

Si dans ce contexte, il est nécessaire de laisser aux directions mises en cause par l'agent suffisamment de temps pour recueillir ces informations, les délais de traitement doivent demeurer raisonnables sous peine d'être trop préjudiciables au plaignant.

Force est de constater que les services de la Ville de Paris rencontrent encore aujourd'hui de réelles difficultés à prendre en considération les plaintes des personnes qui, à tort ou à raison, s'estiment victimes de harcèlement, et à adopter les mesures adéquates.

Respect, égalité et citoyenneté au travail

Le travail fourni au cours de ces deux dernières années par la Médiation de la Ville lors de l'étude de ces plaintes (écoute des requérants, analyse des problèmes, recoupement des faits…) a contribué à la définition et à l'élaboration du dispositif *respect, égalité et citoyenneté au travail*. L'objectif poursuivi est de réintégrer le traitement de ces questions au cœur même de la fonction *Ressources humaines* dans un cadre plus collégial.

En effet, ce dispositif consiste à traiter les problèmes de harcèlement et discriminations au sein d'un comité, placé sous l'autorité du Secrétaire Général, réunissant l'ensemble des acteurs concernés de l'administration parisienne notamment : la DRH (bureau du statut, médecine du travail…), la direction des affaires juridiques… La Médiatrice participe à ce comité.

En fonction des dossiers à examiner, la directrice ou le directeur concerné et, le cas échéant, le représentant du plaignant (syndicat, avocat, association…) sont auditionnés.

La synthèse de l'activité annuelle de ce comité fera l'objet d'un compte rendu dans le bilan social de la Ville.

Parallèlement à ces dispositions, Monsieur François DAGNAUD, adjoint au Maire chargé notamment des ressources humaines, a décidé, suite aux propositions de la Médiatrice (cf. rapport 2002 page 25), d'intégrer la lutte contre le harcèlement et les discriminations aux actions de formation proposées aux agents, et

plus particulièrement au personnel d'encadrement. Il s'agira principalement des stages *résolution de conflit, responsabilité civile du fonctionnaire, hygiène et sécurité*.

Quelques exemples de plaintes traitées par la Médiatrice

Mauvaises relations au travail

En raison d'un grave conflit professionnel, et en l'absence de réaction de l'encadrement, la santé de Monsieur T s'est détériorée. De ce fait, mis en congé de maladie depuis plus de trois mois, il ne perçoit plus que la moitié de sa rémunération. Néanmoins, les différentes enquêtes réalisées à la demande de la Médiatrice, dont l'aide a été sollicitée par l'intéressé, n'ont pas permis de constater une situation de harcèlement.

Toutefois, la Médiatrice a fait des propositions de sortie de crise à la direction du service concerné. Cette dernière n'a pas souhaité les mettre en œuvre. En conséquence, la situation de Monsieur T a continué de se dégrader.

À l'image de cette affaire, il ressort des dossiers étudiés qu'une majorité de cas de mauvaises relations de travail ne correspond pas à la définition du harcèlement. La moitié de ces conflits a été résolue à l'amiable avec le concours des directions concernées. Les autres cas n'ont malheureusement pu être réglés que par le changement d'affectation du plaignant, parfois à sa demande.

Il faut toutefois souligner que ce mode de résolution des litiges est abusivement utilisé en lieu et place d'une véritable gestion du conflit, y compris dans les cas avérés de harcèlement. Il est généralement mal ressenti et vécu comme une double sanction par le plaignant, qui se sent toujours victime à l'issue de ce processus.

C'est le cas de Monsieur C qui s'estime moralement harcelé par son chef. Ce dernier entretient d'ailleurs depuis plusieurs années des rapports difficiles avec de nombreux agents du service, en particulier avec le personnel féminin. Au-delà de son cas personnel, Monsieur C ne comprend pas que l'administration laisse un tel comportement perdurer. Aussi, s'adresse-t-il à la Médiatrice.

L'enquête n'apportant aucune preuve de harcèlement, et compte tenu de la détérioration des rapports entre les deux protagonistes, il leur est demandé à chacun de chercher un poste dans un autre service. Monsieur C accepte immédiatement et obtient sa mutation.

Toutefois, six mois après, son ancien supérieur hiérarchique est toujours en place. C'est pourquoi, la Médiatrice intervient à nouveau auprès du directeur afin que les engagements pris soient respectés.

Devant la mauvaise volonté manifeste de cet agent, le directeur procède à sa mutation *dans l'intérêt du service*.

Problèmes d'ordre statutaire

Par ailleurs, l'examen de plusieurs situations montre que des problèmes d'ordre strictement statutaire, pour lesquels la Médiatrice n'est pas compétente, se trouvent à l'origine de ces plaintes.

Ainsi, Madame G n'ayant pas bénéficié d'une promotion, considère pour cette raison, depuis plusieurs années que toute décision de l'administration la concernant constitue du harcèlement moral.

La Médiatrice, interpellée par l'intéressée, lui rappelle que les actes administratifs relatifs à la carrière des agents peuvent faire

L'examen de plusieurs situations montre que des problèmes d'ordre strictement statutaire, pour lesquels la Médiatrice n'est pas compétente, se trouvent à l'origine de ces plaintes.

Chacun dans l'administration parisienne doit prendre conscience que sa responsabilité personnelle est susceptible d'être mise en cause, y compris sur le plan pénal.

l'objet de recours devant les commissions paritaires, où siègent des représentants du personnel et, éventuellement, devant les tribunaux compétents.

Les situations avérées

La Médiatrice a examiné certaines plaintes d'agents dont le caractère discriminatoire s'est avéré. Toutefois, les sanctions prises par l'administration ne sont pas toujours à la mesure de la gravité des faits.

Le cas de Monsieur M s'inscrit dans ce registre. Il est régulièrement la cible d'injures racistes de la part de son chef.

Des usagers sont témoins de ces propos dégradants et, profondément choqués par ce qu'ils ont entendu, proposent spontanément de lui apporter leurs témoignages écrits.

Saisie sur la base de ces éléments, la Médiatrice alerte la directrice concernée et lui demande d'enquêter. Les conclusions confirment la réalité des insultes et brimades à caractère raciste.

Or, la sanction prise - un simple avertissement verbal à l'agresseur - est manifestement insuffisante au regard de la gravité des faits. Compte tenu de ce décalage, la Médiatrice demande à la direction de réexaminer sa décision afin que l'affaire soit soumise au conseil de discipline.

Il importe de souligner à ce niveau que chacun dans l'administration parisienne doit prendre conscience que sa responsabilité personnelle est susceptible d'être mise en cause, y compris sur le plan pénal. En effet, le nouveau Code pénal prévoit de lourdes sanctions en cas de harcèlement sexuel (article 222-33), de harcèlement moral (article 222-33-2) ou de toutes formes de discriminations (articles 225-1 et 225-2).

Procédures administratives

En préambule, il est nécessaire de rappeler qu'il n'appartient pas à la Médiatrice de se substituer aux services municipaux qui, seuls, ont la charge de traiter les demandes relevant de leur compétence. C'est également à l'autorité responsable de la décision qu'il revient d'instruire la première réclamation du requérant, l'action de la Médiatrice ne devant être qu'un deuxième recours.

Toutefois, par son rôle d'observatrice de l'administration parisienne, la Médiatrice est à même de se prononcer sur la pratique des procédures administratives. À cette occasion, elle peut souligner, dans le cadre de la collaboration qu'elle entretient avec les responsables des directions, les manquements constatés au respect des règles en vigueur.

C'est pourquoi, la Médiatrice est particulièrement attentive aux requêtes qu'elle reçoit, surtout lorsqu'elles mettent en exergue des dysfonctionnements manifestes, tels que l'absence de réponse à l'usager ou le manque de clarté dans la motivation des actes administratifs.

L'ABSENCE DE REPONSE DE L'ADMINISTRATION

Toute demande appelle une réponse. Cela doit se traduire pour les services, dans un premier temps, par l'envoi d'un accusé de réception à l'usager, puis par une réponse sur le fond.

Toute demande appelle une réponse.

Pour mémoire, l'accusé de réception est un principe qui s'impose aux services de la Ville comme à toute autre administration, puisque selon la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, *"toute demande adressée à une autorité administrative fait l'objet d'un accusé de réception"* (article 19).

L'action de la Médiatrice ne doit être qu'un deuxième recours.

Ainsi, n'ayant reçu aucune réponse à un courrier adressé en recommandé, une Parisienne écrit-t-elle à la Médiatrice pour se plaindre des conditions d'organisation des cours municipaux de natation dispensés à son fils. Elle sollicite son aide afin d'obtenir le remboursement de plusieurs leçons qui n'ont pu lui être données.

Vérification faite, il s'avère que les dysfonctionnements signalés étaient bien réels. La direction de la jeunesse et des sports, reconnaissant son erreur, accepte de la dédommager.

En ce qui concerne l'absence de réponse constatée, des consignes très strictes sont données afin que pareille situation ne se reproduise pas.

Autres exemples d'absence de réponse dont la Médiatrice a été saisie

À la suite de la chute d'un enfant dans l'enceinte de son école, ses parents ont saisi les autorités municipales et les responsables de l'établissement en cause pour leur demander de prendre des mesures destinées à éviter de nouveaux accidents.

Sans réponse de l'administration, ils décident d'alerter la Médiatrice qui saisit aussitôt les services scolaires.

Ceux-ci l'informent que de nouvelles dispositions ont été adoptées pour renforcer la surveillance des élèves lors des récréations. Le nombre de postes de surveillants a été augmenté et un cahier de liaison, dans lequel doit être consigné tout incident, a été mis en service dans cet établissement.

La Médiatrice peut ainsi pallier le manque de communication sur les nouvelles mesures mises en œuvre et tranquilliser les parents.

Il arrive parfois que l'attention de la Médiatrice soit appelée sur des situations quelque peu ubuesques, comme l'a fait cette Francilienne, qui avait initialement alerté les services d'une mairie d'arrondissement de la présence de barrières devant une halte-garderie fermée depuis de longs mois. Ces dernières empêchaient le stationnement des véhicules, dont le sien lorsqu'elle venait chercher régulièrement à son domicile proche une amie handicapée.

Après plusieurs relances infructueuses, Madame F sollicite l'aide de la Médiatrice pour obtenir *"au moins une réponse"*.

À la suite de ses démarches, la Médiatrice est informée que le Maire de l'arrondissement a obtenu du Préfet de Police le rétablissement du stationnement devant l'édifice fermé ainsi que la modification de l'arrêté listant les sites concernés par le plan Vigipirate.

Dans un autre cas, l'attention de la Médiatrice est appelée par Monsieur D, gestionnaire d'une association, sur ses difficultés à obtenir une réponse à sa demande de subvention.

L'examen de la requête met en évidence que son dossier n'est pas complet. La Médiatrice avise

Monsieur D que des informations complémentaires, relatives aux pièces manquantes, lui seront communiquées par l'administration pour lui permettre de répondre correctement aux exigences de la procédure.

Hormis les cas d'absence de réponse, la Médiatrice reste également très vigilante quant aux décisions de l'administration présentant un défaut de motivation, notamment lorsqu'elles sont défavorables aux usagers.

LA MOTIVATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Des personnes manifestement perdues face au *"jargon"* de l'administration ont saisi la Médiatrice pour lui signaler leur incompréhension face au manque de clarté des décisions qui leur sont adressées.

En effet, à la lecture de courriers trop imprécis ou trop "administratifs", les usagers peuvent avoir des difficultés légitimes à appréhender les termes employés. Il leur est alors d'autant plus difficile de comprendre les raisons qui ont justifié le rejet de leur demande.

Dans de telles situations, la Médiatrice rappelle l'obligation qui est faite à l'administration de motiver ses actes : *"les personnes physiques ou morales ont le droit d'être informées sans délai des motifs des décisions administratives individuelles défavorables qui les concernent"* (article 1er de la loi n°79-587 du 11 juillet 1979).

Ainsi, une Parisienne conteste le refus du centre d'action sociale de la Ville de Paris de lui accorder une aide financière exceptionnelle destinée au paiement de son loyer. Le motif invoqué est celui d'un montant de *"revenu suffisant"*. Elle se tourne alors vers la Médiatrice. Après étude de son dossier, la Médiatrice lui explique en détail la cause de ce rejet : ressources suffisantes pour régler son loyer. En effet, l'intéressée perçoit déjà une allocation logement de l'État versée par la CAF, ainsi que l'allocation logement aux familles nombreuses versée par la Mairie de Paris. Leurs montants cumulés couvrent l'intégralité de ses dépenses locatives.

Dans ces conditions, la commission appelée à statuer sur l'attribution de ces aides ne pouvait décemment pas lui accorder une aide financière supplémentaire. Or, l'explication donnée ne faisait pas apparaître de façon explicite les raisons motivant le refus.

Quant à Monsieur A, il se trouve confronté à une autre difficulté. Il sollicite également une aide financière qui lui a été refusée au motif suivant : *"votre domicile ne se trouve pas dans notre arrondissement. Vous devez déposer votre demande auprès de la section de votre arrondissement"*.

Ayant une adresse postale à Paris, il écrit donc à la Médiatrice, ne comprenant pas le sens de la réponse qu'il a reçue. Au regard des documents produits, il s'avère que l'intéressé est en fait domicilié en banlieue et non à Paris, comme l'exige le règlement municipal. En l'occurrence le refus de l'administration était bien-fondé, mais la Médiatrice constate cependant que la réponse initiale de la Ville n'était pas correctement rédigée. En effet, il ne s'agissait pas d'une question d'arrondissement mais de compétence communale.

En tout état de cause, lorsque la Médiatrice constate des défauts dans l'élaboration et l'application des procédures administratives, elle les signale aux responsables des directions afin qu'ils apportent les corrections nécessaires à l'amélioration du service public.

La Médiatrice rappelle l'obligation qui est faite à l'administration de motiver ses actes.