

3^{ÈME} PARTIE

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Social

Les réclamations concernant le domaine social restent encore parmi les plus nombreuses reçues par la Médiatrice.

La loi du 13 août 2004 (libertés et responsabilités locales) a renforcé le rôle du département dans le domaine sanitaire et social, notamment par le transfert de gestion du revenu minimum d'insertion (RMI) et de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Ceci génère tout naturellement une augmentation du nombre des requêtes liées aux prestations délivrées ainsi que des coûts supplémentaires à supporter par la collectivité parisienne.

Sur ce dernier point, il convient de souligner les conclusions récentes d'un rapport parlementaire dénonçant l'accroissement des disparités entre collectivités dues au transfert de compétences de l'Etat aux collectivités locales.

Le montant des diverses compensations n'a pas toujours été bien évalué, soit en raison du mécanisme choisi pour réaliser cette évaluation, soit plus fondamentalement en raison de l'évolution des dépenses induites par ces transferts pour les collectivités.

C'est le cas notamment du RMI pour lequel les transferts financiers de l'Etat ne suffisent pas à compenser le coût pour les

départements en raison de l'augmentation du nombre d'allocataires.

A titre d'exemple, en 2005 à Paris, le nombre de personnes percevant le RMI s'élevait à 60 000, ce qui représentait, au-delà du versement des allocations elles-mêmes, une charge supplémentaire en fonctionnement pour le département de 1,5 million d'euros. Rappelons que depuis 1982, les départements gèrent la quasi totalité des prestations légales d'aide sociale telles qu'elles sont définies par la législation et la réglementation sociale en vigueur.

Au-delà de l'aide sociale obligatoire, dont la création dépend du législateur, nombre de collectivités locales proposent une série de prestations ou de services complémentaires. A Paris, ces aides et les conditions pour les obtenir sont définies par le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative.

Le nombre considérable et la variété des décisions prises par la direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) et le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP), tous deux en charge de la délivrance des aides à Paris, génèrent de manière mécanique un certain nombre de contestations de la part des usagers.

En effet, si certains d'entre eux peuvent éprouver de réelles difficultés sur un plan matériel, ils ne satisfont pas nécessairement pour autant aux conditions administratives requises pour obtenir telle ou telle prestation ; ce qui peut engendrer une réelle incompréhension de leur part.

C'est précisément sur ce dernier point que la Médiatrice est le plus souvent sollicitée. Les demandeurs, malheureusement souvent fragilisés par leur précarité, comprennent parfois difficilement les motifs de fait et de droit qui leur sont opposés pour justifier le refus de leur octroyer une aide.

C'est pourquoi, après avoir vérifié l'absence de dysfonctionnement dans le traitement des cas qui lui sont soumis, la Médiatrice prête une attention particulière à fournir aussi simplement que possible toutes les explications nécessaires aux requérants.

UN POINT SUR LES PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE FACULTATIVE

Les prestations d'aide sociale facultative ont progressivement évolué depuis le début de la mandature au travers de la révision du règlement municipal. Sa réactualisation

Le nombre considérable et la variété des décisions prises par la direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (DASES) et le centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP), tous deux en charge de la délivrance des aides à Paris, génèrent de manière mécanique un certain nombre de contestations de la part des usagers.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Social

partielle du 1er octobre 2005, par exemple, a entraîné notamment une refonte des allocations destinées aux familles. Par souci de justice sociale et d'équité entre toutes les familles parisiennes, de nouvelles aides ont ainsi été remodelées : par exemple, dans le domaine du logement à destination des parents ayant au moins 2 enfants à charge (Paris Logement Familles ou PLF) ou aux parents seuls ayant un ou plusieurs enfants à charge (Aide au logement des familles monoparentales).

Des prestations nouvelles peuvent donc être créées ou en remplacer d'autres plus anciennes. Les conditions d'obtention, le montant ou la nature de chaque aide peuvent également connaître des évolutions.

Chaque demandeur doit répondre à des conditions précises, très strictement appliquées au regard de leur nombre considérable.

Pour les obtenir, il faut :

- justifier d'une domiciliation principale et effective à Paris pendant au moins 3 ans dans les 5 années précédant la demande ;
- déclarer des revenus inférieurs à des plafonds de ressources propres à chaque prestation (dernière réactualisation des plafonds le 1^{er} janvier 2007) ;
- satisfaire à d'autres conditions d'attribution requises en fonction du type d'aide demandée (âge, composition familiale...).

Ce sont les 20 sections locales du CASVP qui assurent dans chaque arrondissement l'accueil et l'information des parisiens.

« TOUT LE MONDE PEUT SE TROMPER... MÊME NOUS, MÊME VOUS »

Non-renouvellement du coupon de carte Emeraude

Une Parisienne conteste auprès de la Médiatrice la réponse négative faite par le CASVP à sa demande de renouvellement de son coupon de carte Emeraude au motif qu'elle a déclaré l'année dernière ses revenus en province. Elle ne comprend pas la motivation de ce rejet dans la mesure où elle dispose de plusieurs documents attestant de sa domiciliation dans la capitale comme par exemple les taxes d'habitation pour les années 2004 et 2005, des quittances de loyer pour chaque année depuis 2001, des factures EDF-GDF... Etant bénéficiaire de la carte Emeraude depuis plusieurs années, Madame C s'étonne de ce refus soudain. Elle sollicite donc un réexamen de sa demande.

La Médiatrice a tout d'abord tenu à lui rappeler que conformément au règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative (titre I, chapitre A, article 1), « les personnes qui ont un domicile à Paris au sens du Code civil et qui y résident de manière effective et à titre principal peuvent bénéficier des prestations d'aide sociale facultative » et notamment d'une carte Emeraude.

En conséquence, le document généralement demandé aux requérants pour attester de l'effectivité de leur domiciliation parisienne est l'avis d'impôt ou de non-imposition sur le revenu. En effet, le Code général des impôts prévoit dans son article 10 (section I Dispositions Générales, II Lieu d'imposition) que si le contribuable possède plusieurs résidences en France, il est assujéti à l'impôt du lieu où il est réputé posséder son principal établissement.

Les avis d'impôt sur le revenu de l'intéressée pour les années 2002, 2003 et 2004 faisant apparaître une adresse en province, la Médiatrice n'a pu confirmer la décision de refus du CASVP. En effet, le seul fait de présenter des factures EDF-GDF et des quittances de loyer ne suffit pas à justifier du caractère principal d'un domicile.

De même, l'examen de sa taxe d'habitation a confirmé le bien-fondé du rejet. Ce document peut effectivement justifier d'une domiciliation principale dans la capitale à la condition expresse qu'il présente le montant chiffré des abattements exclusivement appliqués à la résidence principale du contribuable. Or, dans le cas présent, aucune somme ne figure sous cette rubrique. De plus, c'est la lettre S, signifiant résidence secondaire, qui apparaît et non la lettre P pour résidence principale.

Le CASVP avait donc commis une erreur... Mais au profit de l'intéressée qui n'aurait pas du bénéficier de la carte Emeraude les années précédentes.



RÉFORME DES PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE FACULTATIVE

En 2005, Monsieur H s'est vu refuser l'aide au logement des familles nombreuses (ALFN) parce que sa situation ne répondait pas à une des conditions exigées alors par le règlement municipal. Celui-ci prévoyait notamment que la charge financière nette du logement du

demandeur devait être supérieure à 18 % des revenus déclarés de la famille. C'est la raison pour laquelle lors de l'établissement du bilan des ressources annuelles de la famille H, les revenus issus de l'apprentissage des aînés, demeurant encore au foyer familial, avaient été intégrés aux ressources. Le calcul laissait alors apparaître une charge nette de logement inférieure à 18% des revenus déclarés, justifiant ainsi le rejet de la prestation demandée.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Social

Dans le cadre de la réforme de certaines prestations d'aide sociale facultative, une nouvelle aide, l'allocation Paris logement familles (PLF) a été substituée à l'ALFN. Comme pour la précédente prestation, les ressources à prendre en compte sont celles du demandeur ou du couple ainsi que celles des autres personnes vivant au foyer.

Toutefois, certaines conditions d'attribution ont évolué : en effet, ce n'est plus la charge mensuelle nette de logement qui est prise en compte mais les revenus annuels déclarés du demandeur, qui doivent être « inférieurs ou égaux aux plafonds fixés par le Conseil de Paris ». Néanmoins, « le montant de l'allocation ne peut être supérieur à la charge mensuelle nette de logement supportée par la famille ». Dans ces conditions, si le couple H ne pouvait effectivement bénéficier de la ALFN, la PLF a pu ultérieurement leur être attribuée pour un montant mensuel de 80 euros.

RÉCUPÉRATION DES AIDES SOCIALES LÉGALES PAR LE DÉPARTEMENT DE PARIS EN CAS D'HÉRITAGE

Les aides sociales légales sont instituées par l'Etat, leur gestion est confiée aux départements.

Trois caractéristiques les distinguent des prestations d'aide sociale facultative.

Spécialisées, les aides sociales légales sont destinées à répondre à des situations précises de précarité liée à la maladie, le handicap ou la vieillesse.



Subsidiaires, ces aides ne peuvent être accordées qu'en dernier recours, c'est-à-dire quand aucune autre aide ne suffit à répondre en totalité aux difficultés d'une personne.

Enfin, ces prestations ont un caractère d'avance, c'est-à-dire qu'elles doivent être remboursées, en tout ou partie, après le décès de leur bénéficiaire si son héritage le permet. Ce caractère remboursable des aides sociales est

mal connu des usagers et peut générer de la colère lorsqu'ils en prennent conscience, a fortiori dans un moment douloureux.



Monsieur V a bénéficié jusqu'à son décès en 2004 de la prestation spécifique dépendance qui est une aide sociale légale. Celui-ci, bien que propriétaire de son logement, ne pouvait assumer seul le coût d'une aide à domicile. C'est pourquoi, après son décès, le département de

Les aides sociales légales sont instituées par l'Etat, leur gestion est confiée aux départements.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Social

Paris réclame à ses deux héritières le remboursement de 22 000 € correspondant au montant avancé au titre de cette prestation.

Les intéressées, qui ont contesté cette décision devant la commission départementale d'aide sociale, ont vu leur demande de remise gracieuse rejetée. Celles-ci contestent alors auprès de la Médiatrice le principe de ce remboursement, arguant notamment du défaut d'information en la matière. Or, le principe même des aides sociales légales est de permettre à des personnes comme Monsieur V de bénéficier d'une aide sans être obligé, auparavant, de vendre logement et autres biens courants.

Quant à la qualité de l'information donnée par le département de Paris, la Médiatrice constate que le principe de récupération est systématiquement énoncé dans toute documentation ; qu'il s'agisse des fiches à caractère général sur l'aide sociale légale,

de celles relatives à chaque prestation ainsi que sur chaque formulaire de demande.

À titre indicatif, 6 000 personnes âgées bénéficient de l'aide légale en matière de logement ; ce qui a représenté une dépense de 117 millions d'euros en 2005 pour le département, auxquels se sont ajoutés 12 millions d'euros environ au titre de l'aide ménagère. Le montant des sommes récupérées à ce titre s'est, lui, élevé à 25 millions en 2005.

LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Chacun peut connaître, un jour ou l'autre, un retard dans le paiement de ses loyers ou de ses charges locatives. Souvent, en cas de difficultés financières importantes, le maintien dans les lieux du locataire s'en trouve compromis.

Or, la suppression de ces aides, même temporaire, peut grever largement le budget mensuel d'une famille. C'est ici l'occasion de rappeler à tous les locataires la nécessité de réagir au plus vite lorsqu'ils constatent un changement dans le versement de leurs aides car une dette peut se former très rapidement.

Cependant, outre l'urgence de contacter son organisme payeur (CAF) pour régulariser sa situation, il importe parallèlement d'en parler à son bailleur. L'informer de ses complications financières ne saurait, certes, suffire à les résoudre. Il n'en demeure pas moins qu'établir avec lui un échange peut permettre de négocier un délai de paiement sur quelques mois et de démontrer sa bonne foi.

Dans l'éventualité où la situation serait plus critique (chute brutale de ressources par exemple), le locataire pourra être orienté vers un travailleur social qui pourra instruire un dossier pour le Fonds de solidarité logement d'urgence (FSL). La famille pourra alors bénéficier d'une aide ponctuelle. Pour les situations plus complexes et/ou plus critiques, pour lesquelles le remboursement de la dette est envisagé à plus long terme, le FSL peut également être sollicité. Selon les cas et la nature de la dette de loyer, le FSL pourra donc être accordé sous forme de subvention, de prêt ou bien être une combinaison des deux.

Par contre, le locataire doit impérativement s'engager à reprendre le paiement de ses

FOCUS

Déclaration de ressources CAF

Certaines dettes peuvent être le résultat de la suspension du versement des allocations par la CAF (APL, AL...). Cette suspension peut notamment intervenir dans les deux cas suivants :

- quand le locataire n'a pas rempli et adressé sa déclaration annuelle de ressources dans les délais impartis ;
- ou lorsqu'il n'a pas signalé son changement de situation.

Déclaration du Supplément de loyer de solidarité (SLS)

Tous les ans, les locataires d'un logement social, qui ne perçoivent pas d'aides au logement, reçoivent un questionnaire à remplir au titre du SLS afin de déclarer leurs ressources. Il importe d'y répondre car sinon, le loyer maximum est automatiquement appliqué au locataire défaillant.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Social

loyers pour que l'aide financière du FSL lui soit versée. C'est la condition à respecter pour pouvoir bénéficier de ce dispositif.

Enfin, lorsque la perte de revenu ne permet plus d'assurer le paiement du loyer qui devient trop élevé malgré les aides, le bailleur social peut proposer, en ultime solution, un logement dans un appartement dont le loyer sera adapté aux ressources et à la composition de la famille. Les aides du FSL sont d'ailleurs parfois accordées à cette condition.



EXPULSION LOCATIVE SUSPENDUE

Madame U, locataire de la SAGI, a accumulé une dette de loyers importante de 12 000 euros environ. Elle a bénéficié à plusieurs reprises d'une prise en charge au titre du FSL à la condition expresse que son bailleur procède à un échange de logement pour un appartement plus petit et qu'elle reprenne le paiement des loyers courants.

Or, la SAGI n'a jamais donné suite à cette demande. En conséquence, la décision du FSL a été annulée, la dette locative n'a pas été apurée et un jugement du TGI a prononcé la résiliation du bail et l'expulsion de la locataire.

A la demande de la Médiatrice, l'OPAC, ayant entre-temps récupéré la gestion de l'immeuble, a accepté de faire suspendre cette procédure et de reloger Madame U, qui avait repris le paiement de ses loyers. Elle a donc pu bénéficier d'une nouvelle prise en charge de sa dette locative par le FSL.

Outil de prévention des expulsions locatives, le FSL a donc pour objectif premier d'accorder des aides pour faciliter l'accès et le maintien des ménages les plus défavorisés dans un logement.

Dans le cadre de sa rénovation, de nouvelles mesures d'accompagnement des familles en situation d'impayés ont été créées. C'est le cas des nouvelles aides sociales à

l'habitat, entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2007 qui visent à mieux lutter contre les expulsions locatives tout en aidant au maintien de la fourniture d'énergie, d'eau, d'électricité et de téléphone aux ménages qui rencontrent des difficultés pour régler leurs factures.

En permettant aux services sociaux de prendre en compte de nouveaux éléments dans l'instruction de plusieurs dossiers de FSL, la Médiatrice a pu, de son côté, contribuer à dénouer des situations complexes. Fait marquant cette année : ce sont ses représentants, présents dans les structures parisiennes de l'accès au droit, qui lui ont signalé la plupart de ces cas [cf. 1^{re} partie *Les points d'accès au droit : démultiplier les lieux d'accueil* p. 22].

Pour plus d'informations concernant les aides aux allocataires en difficulté : www.paris.fr

RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

| | RAPPORT 2005 | % | RAPPORT 2006 | % |
|---------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Aide sociale à l'enfance | 1 | 1,1 | 5 | 3,9 |
| Allocation logement | 0 | 0 | 5 | 3,9 |
| Dettes locatives | 8 | 9 | 12 | 9,3 |
| Expulsions locatives | 7 | 7,9 | 8 | 6,2 |
| Familles | 13 | 14,6 | 12 | 9,3 |
| Fonds solidarité logement (FSL) | 3 | 3,4 | 4 | 3,1 |
| Personnes âgées | 23 | 25,8 | 29 | 22,5 |
| Personnes handicapées | 7 | 7,9 | 10 | 7,7 |
| Précarité | 9 | 10,1 | 11 | 8,5 |
| RMI | 2 | 2,2 | 5 | 3,9 |
| Autres cas sociaux | 16 | 18 | 28 | 21,7 |
| Total | 89 | 100 | 129 | 100 |

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Habitat

Les demandes d'attribution et d'échange de logement ne relèvent pas du domaine de compétence de la Médiatrice.

Depuis 2001, la Médiatrice est régulièrement saisie de difficultés auxquelles sont confrontés certains locataires du parc social municipal : manque d'entretien des parties communes, prise en charge des frais de rénovation des logements, gestion des parkings...

La question de la justification des charges locatives demeure également très prégnante chez ces locataires pour des raisons financières évidentes. Une attention soutenue de la part des bailleurs est donc obligatoire. Ils se doivent de tout mettre en œuvre pour faciliter une lecture claire, lisible et accessible des décomptes qu'ils produisent dans le cadre de la régularisation annuelle de chaque exercice ; ce qui n'est malheureusement pas encore toujours le cas.

La justification rigoureuse des factures adressées aux locataires, étayée par les relevés individuels de consommation d'énergie ainsi que par la communication des éléments permettant de calculer précisément le montant des charges demandé peut, sans nul doute,

désamorcer – voire – éviter certains différends (cf. précédents rapports d'activité sur paris.fr pour plus de détails).

L'année 2006, pour sa part, a été marquée par une proportion plus forte de réclamations ayant trait aux troubles de voisinage. Les tapages nocturnes et diurnes ne sont pas seulement une simple atteinte à la qualité de vie. Ils peuvent de surcroît constituer en cas d'exposition prolongée une véritable menace pour la santé et l'équilibre psychologique de leurs victimes. Si la lutte contre ces nuisances appelle donc une vigilance constante des bailleurs sociaux, elle n'en exige pas moins pour autant une responsabilisation individuelle des locataires : prendre conscience des bruits que nous pouvons provoquer est une simple question de respect de son environnement proche.

La Médiatrice n'est, certes, pas compétente pour régler les conflits de « personne à personne », qui peuvent éventuellement être résolus gratuitement par les conciliateurs de justice consultables dans chaque mairie d'arrondissement. Des actions pragmatiques peuvent, en revanche, être menées auprès des bailleurs à qui il revient d'empêcher toutes dégradations ou nuisances à l'origine de conditions d'occupation contraires à la santé et à la tranquillité des locataires.

Lorsque les démarches amiables ou administratives

ont échoué, les services de police peuvent enfin être sollicités en vue de faire cesser ces désagréments. Le déclenchement d'une procédure pénale permet au tribunal de police d'infliger une amende à l'auteur du bruit et d'octroyer des dommages et intérêts aux victimes en cas de constitution de partie civile. La procédure civile, quant à elle, permet aux tribunaux d'instance ou de grande instance d'ordonner la cessation du trouble et le versement de dommages et intérêts.

Deuxième sujet abordé dans cette section, les litiges liés aux transferts de bail sont également en augmentation. Si la tension du parc immobilier parisien nourrit ce type de réclamations, la stricte application de la loi au travers des critères d'attribution des logements sociaux conditionne ces transferts à une série d'obligations pour les requérants. En aucun cas, la transmission du logement au sein du patrimoine social immobilier ne saurait fonctionner comme celle d'un héritage familial.

Un dernier point méritait, enfin, d'être développé dans ce nouveau rapport : les difficultés de logement rencontrées par les personnes victimes de violences conjugales. La lutte contre les violences commises au sein du couple a été renforcée ces dernières années par plusieurs textes législatifs. La Médiatrice a tenu, quant à elle, à accompagner des victimes de ce type de violences dans leurs démarches afin de leur permettre de mieux



→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Habitat

défendre leurs droits dans le cadre de cette nouvelle législation.

TROUBLES DU VOISINAGE

Parmi les nuisances de la vie quotidienne, le bruit est sans doute celle à laquelle nous sommes le plus sensibles. La loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité confie au Maire de Paris la lutte contre les bruits de voisinage. Pour ce faire, il s'appuie sur les services de la préfecture de police qui, seuls, peuvent constater les infractions et enregistrer les plaintes (inspecteurs de la salubrité du bureau de lutte contre les nuisances sonores).

Cependant, avant de recourir à des moyens juridictionnels, les tentatives de conciliation sont à privilégier : c'est à ce titre que la Médiatrice est souvent sollicitée. Et dans bien des cas, des solutions peuvent être apportées à celles et ceux qui subissent des nuisances sonores, ne serait-ce qu'en rappelant à chacun ses devoirs respectifs.



NUISANCES SONORES PROVOQUÉES PAR

SON VOISIN

Monsieur N avait obtenu l'assurance de son bailleur, l'OPAC, que son voisin de l'étage supérieur procéderait à la pose d'un revêtement plastique sur le sol de son appartement afin de réduire les nuisances sonores. Les travaux n'ayant toujours pas été réalisés après plusieurs mois d'attente, il a recours à la Médiatrice. L'office confirme l'engagement pris par son locataire mais précise

que celui-ci n'a pu procéder aux travaux en raison de ses difficultés financières et de son état de santé. Compte tenu de sa situation person-

nelle et du délai écoulé, l'OPAC accepte, à titre tout à fait exceptionnel, de prendre en charge la pose du revêtement.

FOCUS

Locataires/bailleurs : vous avez des droits... vous avez des devoirs.

Article 1719 du Code civil :

Le bailleur est obligé, par la nature du contrat, et sans qu'il soit besoin d'aucune stipulation particulière :

- 1°) de délivrer au preneur la chose louée et s'il s'agit de son habitation principale, un logement décent ;
- 2°) d'entretenir cette chose en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée ;
- 3°) d'en faire jouir paisiblement le preneur pendant la durée du bail ;
- 4°) d'assurer également la permanence et la qualité des plantations.

Article 1728 Code civil :

Le preneur est tenu à deux obligations principales :

- 1°) d'user de la chose louée en bon père de famille, et suivant la destination qui lui est donnée par le bail, ou suivant celle présumée d'après les circonstances à défaut de convention ;
- 2°) de payer le prix du bail aux termes convenus.

Article R. 1336-7 du Code de la santé publique :

Cette disposition sanctionne les bruits liés au comportement d'une personne, d'une chose dont elle a la garde ou d'un animal placé sous son autorité, qui portent atteinte à la tranquillité du voisinage : bricolage à répétition, mobylette, pétards, fêtes familiales, etc., font partie de cette catégorie. L'atteinte à la tranquillité du voisinage est définie par l'une des caractéristiques suivantes : la durée, la répétition ou l'intensité.

Les personnes coupables de ce type d'infraction encourent également la peine complémentaire de confiscation de la chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction.

Article R. 623-2 du Code pénal :

Les bruits ou tapages « injurieux » ou nocturnes troublant la tranquillité d'autrui sont punis de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe (450 €).

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Habitat

Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS) : Tél. : 01 58 60 20 28 de 18h à 5h du matin.

Même si le bailleur ne peut voir sa responsabilité directement engagée par le comportement bruyant du locataire incriminé, il n'en est pas moins obligé d'assurer la jouissance paisible du logement qu'il loue (article 6 de la loi du 6 juillet 1989 / article 1719 du Code civil). Car ce que les locataires ont trop souvent tendance à oublier, c'est que s'ils ne respectent pas leur voisinage, ils peuvent s'exposer à une action en résiliation du bail (article 1728 et 1729 du Code civil) les conduisant, éventuellement, à une procédure d'expulsion.



Madame R ne comprend pas l'absence de réaction de son bailleur aux nuisances sonores provoquées par sa voisine : bruits de pas et d'aspirateur à 4 heures du matin, déplacements de meubles... La plaignante s'adresse successivement à sa gardienne et à la gérante de l'OPAC, au conciliateur de justice, puis au commissariat de police de son arrondissement où elle a déposé une main courante, sans résultat.

Dans le cadre de l'enquête initiée par la Médiatrice, plusieurs témoignages de locataires confirment les nuisances et conduisent l'OPAC à saisir son service juridique pour contraindre la locataire mise en cause à respecter les règles de bon voisinage.



EXPULSION POUR TROUBLES DE VOISINAGE

Comme le reste des habitants de leur résidence, Monsieur et Madame D sont victimes d'importants troubles de voisinage provoqués par le comportement de leur

voisin, Monsieur N.

Dans un premier temps, ce couple de Parisiens a souhaité régler à l'amiable ce problème de tapage nocturne. Aucune amélioration n'est toutefois constatée. Ils finissent même par se faire insulter, menacer et physiquement agresser par leur voisin. Ce qui les conduit à déposer une plainte auprès du commissariat de police.

La Médiatrice engage, de son côté, un dialogue rapide avec la SAGI, gestionnaire de l'immeuble, afin d'empêcher une dégradation de cette situation. Compte tenu de la gravité des faits rapportés, elle signale également ces éléments au Préfet de police. Les actes de Monsieur N violent en effet les dispositions de l'article R. 1336-7 du Code de la santé publique, qui sanctionne les bruits de nature à porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé par leur durée, leur répétition ou leur intensité. En outre, les agressions physiques dont Monsieur N s'est rendu responsable constituent des infractions passibles de poursuites pénales.

Prenant acte de ces derniers événements, la SAGI, qui avait déjà mis l'intéressé en demeure de mettre un terme à ces nuisances, décide d'engager une procédure judiciaire à son encontre afin d'obtenir la résiliation de son bail et son expulsion ; et de garantir ainsi à l'ensemble des locataires de cette résidence la jouissance paisible de leur logement. Rappelons qu'une procédure pénale aurait par ailleurs pu être engagée en cas de constitution de partie civile. Elle aurait alors permis au tribunal de police d'infliger une amende à Monsieur N et de le condamner au versement de dommages et intérêts.

Face à de tels comportements,



signalons le rôle joué par le groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS), créé en juillet 2004, à l'initiative de sept bailleurs sociaux parisiens (OPAC, SAGI, RIVP, SAGECO, Immobilière 3 F, Logement français et Habitation confortable) auxquels se sont joints la SIEMP et la Sablière.

Financé pour moitié par la Municipalité, ce service de surveillance est chargé de veiller à la tranquillité et à la sécurité dans certains immeubles situés en secteurs GPRU (grand projet de renouvellement urbain) ou en quartiers « Politique de la Ville ».

En complément de ce dispositif, la Ville a mis en place, depuis septembre 2004, des correspondants de nuit (de 16h à minuit) dans les quartiers suivants : Bas-Belleville (19^e), 26 correspondants (Tél. : 01 42 40 08 48). Château-Rouge/Goutte d'or (18^e), 25 correspondants (Tél. : 01 42 76 73 48). Olympiades/Souham/Baudricourt (13^e), 15 correspondants (Tél. : 01 44 24 07 27).

Leur mission consiste à signaler les problèmes plus graves aux services compétents (enfants dans les rues sans surveillance parentale, sans-abri, troubles à la tranquillité du quartier...). Quand ils le peuvent, ils tentent de résoudre ces difficultés par le dialogue avec les habitants.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Habitat

La mise en œuvre de ces dispositifs locaux ne saurait bien évidemment se substituer à l'action de la police nationale, seule compétente pour assurer le maintien de l'ordre et la sécurité des citoyens.

TRANSMISSION DU BAIL

L'article 14 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs définit strictement les conditions de transmission du bail :

- lors du décès du locataire en titre (transfert du contrat de location) ;
- en cas d'abandon du domicile par le locataire (continuation du contrat de location).

Dans ces deux hypothèses, la liste des bénéficiaires est exhaustive :

- le conjoint survivant ;
- le partenaire lié au locataire par un pacte civil de solidarité (PACS) ;
- les ascendants, les descendants, le concubin notoire ou les personnes à charge qui vivaient avec le locataire depuis au moins un an à la date de l'abandon du domicile ou du décès.

Le strict respect de ces critères législatifs empêche toute personne de transmettre ou de s'attribuer le bail à sa convenance.

Pour statuer sur les demandes de personnes confrontées à l'abandon du domicile par le locataire en titre et qui veulent obtenir la continuation du bail à leur profit, le bailleur social doit vérifier que la situation correspond bien à un abandon de

« TOUT LE MONDE PEUT SE TROMPER... MÊME VOUS »

Rejet d'une demande de transmission de bail

L'OPAC de Paris a rejeté la demande de continuation de bail de Monsieur X motivée par l'abandon du domicile par sa mère, locataire en titre.

Au terme de l'instruction, il s'avère que les conditions requises par l'article 14 de la loi du 6 juillet 1989 ne sont pas réunies pour autoriser cette transmission.

La mère de Monsieur X ayant en effet averti par courrier son bailleur qu'elle entendait quitter son domicile, l'OPAC n'a pu enregistrer son départ comme brusque et imprévisible. Or, il s'agit d'une condition absolue, posée par la loi et les tribunaux.

Compte tenu de la stricte application de la notion d'abandon de domicile, l'OPAC a été contraint de rejeter la demande de l'intéressé qui ne peut avoir vocation à devenir locataire en titre de ce logement.

domicile. La notion d'abandon est interprétée strictement par la jurisprudence, à savoir un « départ brusque et imprévisible », excluant ainsi les séparations concertées et organisées.

Cette condition satisfaite, le bailleur doit enfin s'assurer que les ressources ainsi que la composition de la famille du demandeur lui permettent de prétendre à un appartement du parc social.

Quel que soit le cas de figure rencontré, le locataire se doit d'informer immédiatement son bailleur de tout changement de sa situation matrimoniale ou familiale.

GARANTIR LES DROITS DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

Dans les affaires de violences conjugales, la victime est souvent contrainte d'abandonner le domicile commun (cf. 1^{re} partie *Paris vous aide* à

défendre vos droits – Focus sur... les violences faites aux femmes p. 21).

Afin de renforcer sa protection, la loi du 26 mai 2004 relative au divorce lui permet de demander en référé au juge aux affaires familiales de prononcer l'expulsion de son conjoint violent, avant d'engager une procédure de divorce. *Lorsque les violences exercées par l'un des époux mettent en danger son conjoint, un ou plusieurs enfants, le juge peut statuer sur la résidence séparée des époux en précisant lequel des deux continuera à résider dans le logement conjugal. Sauf circonstances particulières, la jouissance de ce logement est attribuée au conjoint qui n'est pas l'auteur des violences...* (article 220-1 du Code civil).

Ces mesures prendront automatiquement fin à l'issue d'une période de trois mois, à défaut d'une requête en divorce ou en séparation de corps. Ce dispositif est désormais étendu aux couples non mariés. La loi du 4 avril 2006 relative à la prévention et la répression de la

Le strict respect des critères législatifs empêche toute personne de transmettre ou de s'attribuer le bail à sa convenance.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Habitat

violence au sein du couple ou commise contre les mineurs classe comme *circonstances aggravantes* les violences des concubins, des pacsés et des anciens conjoints. Une interdiction d'accéder au domicile conjugal peut donc également être imposée au conjoint ou concubin violent.

Pour faciliter l'exécution de ces mesures d'éloignement d'auteurs de violences familiales, tout fait de cette nature doit être porté à la connaissance des services sociaux et des bailleurs.



Victime de violences conjugales, Madame B a demandé le divorce. Au vu de la gravité de la situation, le juge aux affaires familiales a prononcé le divorce aux torts exclusifs de Monsieur et attribué le droit au bail à Madame B.

En conséquence, Madame B a demandé à son bailleur de bien vouloir transférer le bail dudit appartement à son nom propre.

Devant le refus du bailleur de se conformer à la décision de justice, Madame B a saisi la Médiatrice.

A la suite de ses démarches et après avoir rappelé au bailleur l'ensemble des éléments dramatiques de ce contexte familial, Madame B a pu finalement obtenir satisfaction et retrouver une qualité de vie plus sereine ; son ex-époux ayant interdiction de se rendre à son ancien domicile.



Mademoiselle T, victime de violences commises par son compagnon a été contrainte, avec sa fille, de quitter leur logement, géré par l'OPAC de Paris. Toujours titulaire du bail, l'intéressée est privée de ses droits de locataire les plus élémentaires alors que les avis d'échéance continuent de lui être adressés.

En l'absence de procédure engagée par la victime devant le juge des affaires familiales, la question de l'attribution de la résidence n'a pu être tranchée. Dans ces conditions,

Monsieur L peut continuer, seul, d'utiliser comme bon lui semble ce logement en dépit des violences dont il s'est rendu coupable envers son ex-conjointe.

Face à ce constat d'échec et sur le fondement de l'arsenal législatif récent tendant à mieux réprimer les cas de violences conjugales, une action de médiation est initiée auprès de l'OPAC à la demande de Mademoiselle T. Sur la base des nouvelles dispositions législatives de 2004 et 2006, la Médiatrice recommande à l'office de proposer à cette Parisienne une offre de relogement correspondant à ses besoins et qui lui permettrait d'éduquer plus sereinement sa fille.

Le bailleur, dans ce type d'affaire, ne peut évidemment pas agir en faveur de la victime tant que celle-ci n'a pas engagé une procédure judiciaire à l'encontre de son conjoint violent.

RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS

| | RAPPORT 2005 | % | RAPPORT 2006 | % |
|------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| Bail - gestion | 67 | 63,8 | 88 | 69,8 |
| Troubles de jouissance | 6 | 5,7 | 16 | 12,7 |
| Insalubrité | 19 | 18,1 | 19 | 15,1 |
| Logements de fonction | 3 | 2,9 | 1 | 0,8 |
| Autres | 10 | 9,5 | 2 | 1,6 |
| TOTAL | 105 | 100 | 126 | 100 |

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Cadre de vie et aménagements urbains

Parmi toutes les grandes capitales européennes, Paris est sans nul doute celle qui connaît la densité de population la plus importante. Cette particularité est en tant que telle génératrice de tensions qui peuvent être de plusieurs ordres.

Au-delà des « classiques » troubles de voisinage (cf. Habitat p. 39), la diversité des activités des Parisiens (culturelles, sportives, économiques...), leurs manières de vivre dans la ville, conjuguées au nombre important d'incivilités, petites ou grandes, génèrent nombre de plaintes contre des nuisances de toutes sortes : sonores, olfactives, visuelles... Le recours à la médiation peut parfois permettre de trouver une solution au problème soulevé, dans le respect des intérêts des uns et pour la tranquillité des autres.

Les services de la Ville, pour leur part, n'interviennent pas seulement pour préserver la qualité de la vie quotidienne des Parisiens ; il leur appartient également de concevoir et de réaliser des aménagements pour adapter l'espace urbain aux besoins des personnes qui y habitent ou qui y travaillent. Ces « mutations » peuvent être à la source de litiges avec des particuliers, des commerçants, des entreprises...

Enfin, comme dans toute commune, le Maire de Paris doit également exercer un

contrôle, a priori et/ou a posteriori, sur la conformité des constructions et les modifications entreprises dans les bâtiments privés (immeubles d'habitations, locaux commerciaux ou industriels...). A ce titre, l'administration municipale est amenée à refuser des autorisations ou à constater des infractions aux règles d'urbanisme. Certaines de ces décisions font l'objet de contestations auprès de la Médiatrice.

NUISANCES DIVERSES

Comme chaque année, de nombreuses réclamations portées à la connaissance de la Médiatrice concernent des problèmes liés à l'incivisme : dépôt illicite d'objets encombrants sur la voie publique, non

ramassage de déjections canines par les propriétaires de chiens, jet de nourriture aux animaux errants... Les nuisances subies au quotidien par les Parisiens sont de nature diverses ; le cas présenté ci-dessous n'en est qu'une simple illustration (pour d'autres exemples, cf. 1^{re} partie p. 16 et précédents rapports).



Les locataires d'une résidence se plaignent de l'absence de nettoyage de la partie commune située entre l'entrée de leur immeuble et la sortie de secours du centre d'animation municipal voisin.

Les intéressés expliquent que cet endroit, qui « accueille en permanence des clochards et sert d'urinoir public », pose « des problèmes de nettoyage depuis 18 ans » du fait du désaccord persistant concernant

FOCUS

Le communicateur de la propreté

Au sein d'un service local du nettoyage, cet agent reçoit les plaintes des riverains en matière de propreté des rues. Il participe aux enquêtes, en liaison avec les responsables des différentes équipes (collecte des ordures ménagères, des objets encombrants, balayage des voies, enlèvement des graffitis...), rencontre les plaignants et élabore les réponses qui leur sont apportées.

Son action s'inscrit dans le cadre de procédures renouvelées telles que l'enlèvement des objets encombrants. Depuis avril 2006, les demandes peuvent être faites par saisine en ligne sur paris.fr, en téléphonant au 3975 ou au service propreté de l'arrondissement. En appelant avant 8h ou avant 14h, les rebuts sont débarrassés dans la demi-journée qui suit.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Cadre de vie et aménagements urbains



son entretien entre les services de la Ville (propreté et gestionnaire de l'équipement) et le bailleur.

Dans le cadre du recours en médiation, une réunion est organisée en présence des différentes parties. Il est convenu que le centre d'animation prendra à sa charge l'entretien du recoin qui dessert l'issue de secours de cet établissement.

Bien évidemment, toutes les nuisances ne sont pas le fait de comportements inciviques. Comme l'illustre le cas suivant, l'action des pouvoirs publics peut contribuer à concilier les activités de chacun et, en l'occurrence, la pratique sportive de plein air avec la tranquillité des riverains.

 Une Parisienne est excédée par les nuisances sonores nocturnes quotidiennes provoquées par les usagers d'un terrain de sport, situé face à son domicile, sous une ligne de métro aérien. Ses démarches auprès de sa mairie pour en obtenir la fermeture en soirée n'ayant pas abouti, elle saisit la Médiatrice.

Est alors engagée avec les services

compétents une réflexion afin de satisfaire à la fois les riverains et les utilisateurs de cet équipement sportif. A l'issue de ce recours en médiation, décision est finalement prise d'équiper cette aire multi-sports de frontons et de clôtures anti-bruit à l'occasion de sa prochaine rénovation.

D'autres types de plaintes font état de difficultés à identifier l'autorité compétente pour résoudre un problème, parfois au sein des services de la Ville mais également entre différents organismes.



En dépit de ses sollicitations, Monsieur B ne parvient pas à obtenir du centre d'appel 3975 les coordonnées des services compétents pour lutter contre les pollutions de l'air à Paris. Victime de nuisances olfactives occasionnées par un compresseur utilisé pour des travaux effectués devant son domicile, ce Parisien désire que des mesures soient prises rapidement pour mettre un terme aux émanations de gaz qui remontent dans son logement par les gaines de ventilation.

La Médiatrice informe Monsieur B qu'il peut tout d'abord se rapprocher du laboratoire central de la préfecture de police, compétent pour intervenir sur toutes les questions de sécurité des personnes et des biens en cas de pollution de l'air.

Pour mettre un terme rapide à ces émissions de gaz, elle sollicite également de la direction de la protection de l'environnement une réaction concrète en direction de l'entreprise à l'origine de ces nuisances. Ce problème est signalé au chef du chantier, qui procède dès lors au déplacement du compresseur.

A cette occasion, la Médiatrice demande un complément d'enquête à ces mêmes services portant sur la qualité du matériel utilisé par ce prestataire. A l'issue de ses démarches, elle est alors en mesure de certifier à Monsieur B que ce compresseur répond bien aux normes anti-bruit et anti-pollution.

Il arrive également que la méconnaissance de la réglementation soit à l'origine de conflits. Ainsi en est-il du règlement sanitaire départemental qui fixe les normes en matière de propreté des rues, de lutte contre les animaux nuisibles et de salubrité de l'habitat...



LINGE AUX FENÊTRES

Madame D téléphone à plusieurs reprises à la mairie de son arrondissement puis s'adresse à plusieurs directions de la Ville pour se plaindre de la présence régulière de linge aux fenêtres d'un immeuble situé face à son appartement. Elle estime que cet accrochage et l'eau qui ruisselle le long de la façade sont inesthétiques et posent des problèmes d'hygiène.

En l'absence de réponse, elle sollicite la Médiatrice. Celle-ci l'informe que c'est la direction du logement et de l'habitat (DLH) qui est chargée de faire respecter les règles de salubrité dans les logements, notamment celles édictées dans le règlement sanitaire départemental de Paris. L'article 99-2 de ce document stipule que « les objets et plantes ainsi que le linge disposés sur les balcons et les fenêtres ne doivent pas créer d'insalubrité ou constituer un danger ou une gêne pour les passants et les occupants des immeubles riverains ».

Saisie, la DLH effectue plusieurs visites sur place, mais ne constate

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Cadre de vie et aménagements urbains

pas de présence de linge et en avise la Médiatrice. Sont alors communiquées à Madame B les coordonnées du service afin qu'elle puisse contacter directement la DLH si le problème venait à se reproduire.

DIFFICULTÉS LIÉES AUX NOUVEAUX AMÉNAGEMENTS

Parmi tous les aménagements de l'espace public réalisés dans le but d'améliorer la vie des Parisiens, certaines opérations ont pu engendrer des problèmes ponctuels. C'est notamment le cas lorsque la réorganisation de la voirie et de la circulation génère des changements dans les habitudes des usagers.



ATTENTION PIÉTONS !

Monsieur T saisit la Médiatrice car il estime que l'absence d'un panneau de signalisation du passage piéton surélevé, nouvellement installé dans son quartier, est à l'origine de l'accident survenu à son véhicule dont le bas de caisse a heurté la chaussée. Il demande que la Ville lui rembourse les frais de réparation.

La surélévation du passage, effectuée dans le cadre d'un aménagement de la zone, s'accompagne d'un resserrement de chaussée à l'entrée de la rue et d'une limitation de la vitesse à 30 km/h afin de diminuer les nuisances subies par les riverains.

L'intéressé s'est déjà adressé à la voirie à laquelle il a fourni plusieurs documents photographiques attestant que cette signalisation n'a été mise en place que quelques jours après l'accident. Néanmoins, celle-ci lui a fait part

de son refus de l'indemniser. Après examen de sa demande au regard de la jurisprudence qui s'applique en matière de dommages de travaux publics, la Médiatrice confirme la décision de la voirie. En effet, selon cette jurisprudence, en



cas d'accident, un défaut de signalisation peut amener l'administration à indemniser la victime dans la mesure où il existe une situation dangereuse non signalée. Or, après enquête, il s'avère que ce type de passage piétons, fréquemment implanté dans la capitale, ne constitue pas un danger si les auto-

mobiles respectent la limitation classique de vitesse en ville, à savoir 50 km/h.

Sur un plan général, tout nouvel équipement ou aménagement de voirie (plots, potelets, bordures de séparation...) ne peut être assimilé à un obstacle et encore moins à un danger nécessitant un dispositif d'information particulier.

Dans certains cas, la Médiatrice a toutefois été amenée à constater que la Ville n'avait pas correctement informé les riverains du changement de destination d'un emplacement de stationnement.



L'attention de la Médiatrice a été

appelée par Monsieur M sur les circonstances dans lesquelles il a été verbalisé pour stationnement sur un emplacement réservé aux transports de fonds. En effet, le jour où l'intéressé s'était garé sur un emplacement de stationnement résidentiel, aucun panneau de signalisation ne mentionnait d'éventuels travaux de voirie susceptibles de modifier la nature du stationnement.

« TOUT LE MONDE PEUT SE TROMPER... MÊME NOUS »

Demande de création d'un emplacement GIG-GIC (grand invalide de guerre – grand invalide civil)

Un Parisien signale à la Médiatrice la situation particulière à laquelle est confrontée son épouse, handicapée. Son état de santé se dégradant, elle doit effectuer des examens médicaux trois fois par semaine en fauteuil roulant électrique.

Disposant d'une carte de stationnement pour personnes handicapées, elle n'a pas obtenu de réponse à sa demande de création de place de stationnement GIG-GIC à proximité de son domicile.

Interrogé par la Médiatrice sur la possibilité de créer cette place GIG-GIC, le service de la voirie compétent constate qu'il n'existe aucun emplacement proche de leur habitation. En conséquence, il indique qu'une telle place sera réalisée aux abords de leur immeuble.

Le Code de la route (article R. 37 et R. 225) spécifie qu'il est interdit de stationner plus de sept jours consécutifs sur un même emplacement.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Cadre de vie et aménagements urbains

Lorsqu'il a voulu récupérer son véhicule, il a constaté qu'une signalisation au sol « réservé aux transports de fonds » avait été peinte sur le trottoir et qu'un panneau d'interdiction de stationnement avait été installé.

L'étude menée par les services de la voirie à la demande de la Médiatrice a fait apparaître qu'aucune information préalable à l'attention des usagers n'avait été mise en place avant la date des travaux. De ce fait, Monsieur M ne pouvait pas avoir connaissance des nouvelles conditions de stationnement applicables au moment où il s'est garé. En effet, dans la mesure où un stationnement sur un même emplacement est autorisé pour un maximum de 7 jours consécutifs, il appartient aux services de la voirie, en cas de changement de destination de l'emplacement, d'en informer les riverains 8 jours avant la date des travaux.

Les conclusions de la Médiatrice ont été portées à la connaissance de l'officier du ministère public auprès de la juridiction de proximité, devant laquelle Monsieur M était assigné. L'affaire a été classée sans suite et l'intéressé exonéré du paiement du PV.

Dans d'autres cas, le recours en médiation a mis en évidence le non-respect par la Ville de ses propres engagements.



AMÉNAGEMENT D'UN MUR PIGNON

Monsieur R est en litige avec les services municipaux concernant l'aménagement du mur pignon de son immeuble. A l'occasion de la réalisation d'un jardin public sur la parcelle qui jouxte son bâtiment, la Ville lui a proposé de

réaliser une fresque ou un mur végétal en prenant à sa charge le ravalement.

Malgré l'accord de l'intéressé, l'opération tarde. Aussi, ce mur continue-t-il à se dégrader avec, à chaque pluie abondante, des infiltrations d'eau dans l'entrée de l'immeuble. En l'absence de nouvelles, Monsieur R sollicite la Médiatrice.

En réponse, elle l'informe que le projet de végétalisation du mur a été retenu et lui communique la date des travaux, en lui précisant que le service s'est engagé à prendre contact avec lui afin de définir au mieux les conditions de leur réalisation.

RESPECT DES RÈGLES D'URBANISME

Au-delà de la législation nationale qui s'impose à toute commune, la Ville édicte elle-même ses règles particulières dans son plan local d'urbanisme (PLU). Ce document, qui a été soumis au Conseil de Paris à chacune des étapes de son élaboration, a fait l'objet d'une large consultation publique et a été voté le 12 juin 2006 par l'assemblée délibérante. Les propriétaires parisiens doivent en respecter les dispositions et les services de l'urbanisme sont garants de son application.

Il a été établi en tenant compte de l'ensemble des spécificités parisiennes. Ainsi, plusieurs règlements particuliers sont propres à certains quartiers de la capitale, afin d'en protéger la richesse architecturale ou les activités économiques qui s'y sont développées.

C'est le cas, notamment, à Montmartre, où chaque parcelle de terrain de la butte fait l'objet de règles spécifiques.



LITIGE PORTANT SUR UNE DÉCLARATION DE TRAVAUX ACCORDÉE À UN VOISIN

Madame A, présidente d'une copropriété à Montmartre, saisit la Médiatrice de son litige avec les services de la direction de l'urbanisme (DU) car elle estime que le percement d'une fenêtre dans une maison située en face de son immeuble n'aurait pas dû être autorisé. Elle considère que cette ouverture est beaucoup trop proche du jardin de la copropriété et qu'en conséquence, l'intimité du lieu n'est plus respectée. Aussi, se fondant sur le règlement général qui s'applique à Paris, elle indique que la distance entre la fenêtre et la limite du jardin aurait dû être supérieure à 6 mètres.

Pourtant, il s'avère qu'à Montmartre, ce n'est pas le règlement général parisien qui régit le bâti mais un règlement particulier qui définit, parcelle par parcelle, les règles applicables en matière d'urbanisme. Ce dispositif spécifique maintenu dans le PLU permet de protéger le patrimoine architectural montmartrois. Or, ce document n'indique pas de prospect (distance entre une ouverture principale d'une bâtisse et la limite de la propriété) minimum à respecter pour la parcelle sur laquelle est construite la maison voisine. Par conséquent, l'argument de Madame A n'est pas recevable.

Ce règlement précise, en revanche, que la modification réalisée ne doit pas porter « atteinte aux conditions d'habitabilité des pièces principales » des logements voisins.

Toute personne ou entreprise ayant l'intention d'opérer des modifications ou des aménagements intérieurs ou extérieurs dans un lieu d'activité ou d'habitation, est invitée à contacter préalablement les services de la direction de l'urbanisme de la Ville de Paris situés 17, boulevard Morland à Paris 4^e, ou à se connecter sur paris.fr pour connaître les démarches à entreprendre avant tous travaux.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Cadre de vie et aménagements urbains

En matière d'installation ou de modification d'enseigne, les commerçants doivent impérativement solliciter l'autorisation préalable des services de la Ville afin de ne pas être en infraction avec les règles d'urbanisme.

Selon les éléments fournis par la DU, cette distance serait de plus de 20 mètres, ce qui est suffisant. La Médiatrice a donc indiqué à Madame A que la Ville avait instruit sans erreur la déclaration de travaux déposée par son voisin et vérifié leur bonne exécution dans le respect des autorisations délivrées.

En matière d'installation ou de modification d'enseigne, les commerçants doivent impérativement solliciter l'autorisation préalable des services de la Ville afin de ne pas être en infraction avec les règles d'urbanisme.



ASTREINTE FINANCIÈRE À LA SUITE D'UNE MODIFICATION D'ENSEIGNE

Madame G, qui vient d'ouvrir un commerce, souhaite être exonérée du paiement d'une astreinte établie par la DU en raison d'une infraction au règlement de la publicité et des enseignes à Paris. Ce document approuvé par le Conseil de Paris est destiné à protéger les rues contre l'envahissement de la publicité.

A l'origine de l'affaire, l'intéressée avait fait changer sans autorisation préalable l'enseigne de son magasin ; ce qui constitue une infraction. Étonnée d'avoir été mise en demeure de retirer cette nouvelle enseigne, elle a tardé à démonter cette installation. Elle s'est donc vue contrainte de payer trois astreintes financières proportionnelles à la durée de l'infraction. A la suite d'un premier recours gracieux auprès de la DU, seules les deux astreintes les plus élevées ont été annulées. L'intéressée sollicite alors la Médiatrice pour bénéficier de la

remise de la troisième. Toutefois, il s'avère que l'enseigne est restée en place pendant plus de 300 jours. Or, l'astreinte qui subsiste correspond à seulement 20 jours d'infraction. Dans ces conditions, la Médiatrice indique à l'intéressée qu'une mesure d'indulgence supplémentaire ne peut être envisagée.

Toute personne ou entreprise ayant l'intention d'opérer des modifications ou des aménagements intérieurs ou extérieurs dans un lieu d'activité ou d'habitation, est invitée à contacter préalablement les services de la direction de l'urbanisme de la Ville de Paris situés 17, boulevard Morland à Paris 4^e, ou à se connecter sur paris.fr pour connaître les démarches à entreprendre avant tous travaux.

Si ces travaux nécessitent une autorisation préalable, soulignons que « 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'au-

ront 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 de la DU aux constructeurs relatif au respect du délai d'instruction des déclarations de travaux – bulletin municipal officiel de la Ville de Paris du 5 septembre 2006]. Par conséquent, il est de l'intérêt des Parisiens de respecter scrupuleusement cette procédure et ces délais.

A cet égard, l'apport d'explications complémentaires sur les règles d'urbanisme permet le plus souvent de répondre aux contestations adressées à la Médiatrice.



DEMANDE D'EXONÉRATION DE TAXE DE PUBLICITÉ ET DROITS DE VOIRIE POUR CAUSE DE TRAVAUX DEVANT SA BOUTIQUE.

Madame J, commerçante, conteste auprès des services de la DU le fait de devoir payer des droits de voirie



→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Cadre de vie et aménagements urbains

pour sa boutique alors que depuis plusieurs mois, des travaux de voirie sont entrepris aux abords de son magasin. Elle estime qu'elle n'a pas à payer pour un service dont elle n'a pas bénéficié parce qu'il n'a pas été effectué dans de bonnes conditions.

La DU lui adressant une réponse négative, elle recourt à la Médiatrice. L'examen de la situation révèle tout d'abord que le trésor public émet un titre de recette unique pour deux taxes différentes : d'une part, la taxe de publicité relative aux enseignes des magasins et d'autre part, les droits de voirie visant les installations qui empiètent sur le domaine public, telles les terrasses des restaurants. Or, en réalité, la société de Madame J n'est assujettie qu'à la taxe de publicité relative à l'enseigne de son magasin.

A cet égard, ne peuvent bénéficier d'un dégrèvement de la taxe de publicité que les commerces dont les enseignes ont été enlevées ou dont les sources lumineuses ont été supprimées, ce qui ne correspond pas à la situation de cette commer-

çante. Par conséquent, la Médiatrice ne peut que lui confirmer la décision de l'administration.

Nul n'ayant un droit absolu à occuper le domaine public, son utilisation à des fins commerciales doit nécessairement se concilier avec d'autres impératifs tels que la sécurité de la circulation, les commodités de passage dans les rues ou la salubrité publique.

Comme il l'a été rappelé à un restaurateur parisien dans l'exemple suivant, ces éléments de fait sont appréciés au cas par cas, en fonction de chaque situation particulière sur le terrain, propre à chaque projet individuel d'extension de terrasse.



REFUS D'AUTORISER L'EXTENSION D'UNE

TERRASSE DE BRASSERIE

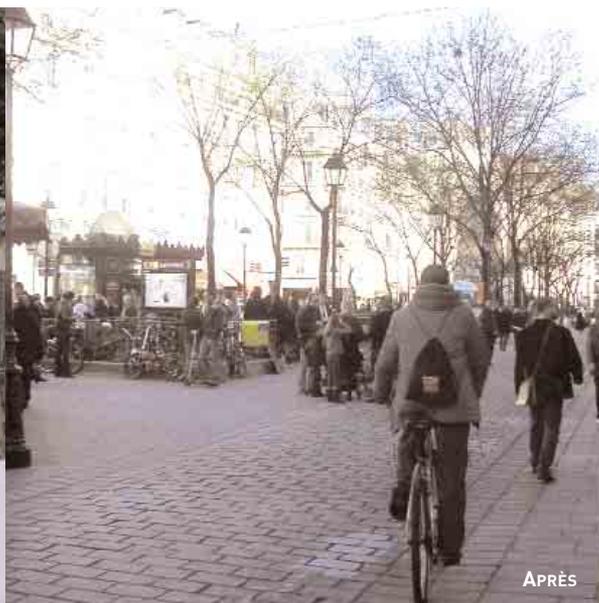
Madame L conteste le rejet opposé par la DU au projet d'extension de la terrasse de sa brasserie. La DU, qui avait précédemment délivré à cette gérante deux auto-

risations lui permettant d'occuper le domaine public, estime en effet que la répartition de cette voie entre les différents utilisateurs exclut de lui accorder une emprise supplémentaire.

C'est sur ces considérations motivées par le respect de l'intérêt général que se fonde la Médiatrice pour expliquer en détail à cette commerçante les raisons du maintien de la position de la Ville face à sa nouvelle demande. A l'issue de l'enquête qu'elle a fait diligenter sur place, les services de la DU constatent, par ailleurs, l'absence de conformité des autorisations d'occupation du domaine public délivrées à certains commerçants de cette zone. Des avertissements sont alors adressés à ces gérants en raison des débordements ponctuels de leurs terrasses ouvertes. Le métrage précis de la terrasse de Madame L ainsi que de celles des brasseurs et restaurateurs voisins garantit, quoi qu'il en soit, l'absence de rupture d'égalité de traitement dans cette affaire, permettant ainsi de vider le litige de son contenu.



PENDANT LES TRAVAUX - MÉTRO SAINT PAUL - PARIS 14^e



APRÈS

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Activités économiques

Parce que le domaine public appartient à tous, seules des considérations d'intérêt général doivent gouverner son utilisation. Et si les gênes que provoquent nécessairement des travaux devaient toutes être indemnisées, aucun aménagement ne pourrait être réalisé pour des raisons financières alors même qu'ils sont nécessaires à la collectivité.

Les usagers des services de la Ville de Paris ne sont pas uniquement des particuliers. Les entreprises privées, quelles que soient leurs activités, sont également des usagers de nos services, qui peuvent contester leurs décisions et considérer qu'elles leur portent préjudice.

Ainsi, les commerçants ou artisans peuvent, comme tout Parisien, subir certains désagréments liés aux travaux divers effectués par la Ville, qu'il s'agisse de l'entretien normal de la voirie ou d'opérations de grande ampleur. Si ces inévitables désagréments sont mal vécus, ils n'ont bien sûr pas les mêmes conséquences pour les riverains ou les commerçants qui, eux, peuvent voir baisser leur chiffre d'affaires. Dans cette hypothèse, leur tentation est grande de demander des dommages et intérêts du fait des travaux. Contrairement à ce que pensent pourtant souvent ces commerçants, la Ville de Paris n'a le droit d'indemniser de tels dommages que dans des conditions particulièrement restrictives fixées par les textes et la jurisprudence en vigueur.

Parce que le domaine public appartient à tous, seules des considérations d'intérêt général doivent gouverner son utilisation. Et si les gênes que provoquent nécessairement des travaux devaient toutes être indemnisées, aucun aménagement ne pourrait être réalisé pour des raisons finan-

cières alors même qu'ils sont nécessaires à la collectivité.

Pour les mêmes raisons d'intérêt général, les professionnels qui occupent le domaine public ne peuvent le faire que par le biais d'autorisations qui sont par nature précaires et révocables ; c'est-à-dire qu'elles peuvent non seulement ne pas être renouvelées quand elles arrivent à échéance, mais également qu'elles peuvent être retirées avant terme, soit à titre de sanction, soit pour des motifs d'intérêt général.

Cette précarité de l'utilisation du domaine public est bien sûr parfois vécue durement par les professionnels qui en tirent leur revenu. En effet, après plusieurs années de travail au même emplacement et au-delà de la seule et importante question des revenus, un fort sentiment d'appropriation peut naître chez certains professionnels : ils connaissent le quartier, participent à sa vie quotidienne, ont « leur bout de trottoir ». Ce sentiment qui reste malgré tout en totale contradiction avec la fragilité juridique de leur situation, peut se transformer en sentiment d'injustice dans des professions réputées ne pas compter leurs heures de travail. Cela peut être le cas pour les cafetiers qui exploitent une terrasse (cf. aménagements urbains p. 45), a fortiori pour les commerçants ambulants qui exercent la totalité de leur activité sur le domaine public. Certains d'entre eux ont fait

part à la Médiatrice de leur litige avec les services de la Ville.

Enfin, certains désaccords peuvent également naître avec des entreprises qui contractent avec la Ville dans le cadre de marchés ou délégations de service public.

COMMERCANTS AMBULANTS

Les activités de vente exercées sur la voie publique en dehors des foires et marchés sont strictement réglementées par un arrêté municipal du 19 mai 2003. En application de l'article 1^{er} « à Paris, nul ne peut exposer et vendre sur la voie publique en dehors des foires et marchés sans l'autorisation du Maire de Paris. Toute autorisation délivrée au nom du Maire de Paris par les services de la Ville compétents à cet effet demeure précaire et révocable, sans que le bénéficiaire puisse prétendre à quelque indemnité ».

Par ailleurs, l'article 2 mentionne qu'en dehors des foires et marchés, la liste des emplacements sur la voie publique, destinés à accueillir une activité de vente, est fixée par arrêté municipal pris après délibération du Conseil de Paris. Les conditions d'attribution et d'exploitation de ces emplacements sont également très encadrées ; toute infraction constatée étant passible de sanctions administratives.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Activités économiques

En cas de litige, la Médiatrice est amenée à s'assurer que la réglementation a bien été respectée et qu'aucune erreur n'a été commise à l'encontre de ces professionnels.

SUPPRESSION DE L'AUTORISATION DE STATIONNEMENT SUR LA VOIE PUBLIQUE - INFRACTION À LA RÉGLEMENTATION

Monsieur B conteste auprès de la Médiatrice la décision de la Ville de ne pas renouveler son autorisation de vente sur la voie publique.

Selon les éléments recueillis, il s'avère que deux infractions à la réglementation ont été relevées portant respectivement sur une extension abusive de la surface occupée excédant les 4 m² maximum autorisés ainsi qu'une installation gênant la circulation piétonne. La Ville l'a alors mis en demeure de se mettre en conformité. Face à ses refus répétés de se plier à la réglementation, les services municipaux lui ont donc signifié le non-renouvellement de son autorisation de vente sur le domaine public.

Au vu de ces éléments, la Médiatrice ne peut que confirmer la régularité de cette décision.

REFUS D'ATTRIBUTION D'UN NOUVEL EMPLACEMENT DE VENTE SUR LA VOIE PUBLIQUE

Les services de la direction du développement économique et de l'emploi ont refusé à Monsieur E un changement d'emplacement de vente sur la voie publique.

Renseignements pris, il s'avère qu'en vertu de l'article 5 de l'arrêté municipal du 19 mai 2003 « la mutation d'emplacement n'est pas autorisée. Tout emplacement devenu vacant avant la fin de validité de l'autorisation délivrée pour son exploitation pourra être soit supprimé, soit attribué à un postulant inscrit sur le registre d'admissibilité ».

La Médiatrice confirme donc la décision prise par la Ville de ne pas accéder favorablement à la requête de Monsieur E par respect du principe d'égalité entre tous les candidats à un emplacement de vente. Toutefois, elle a invité l'intéressé à déposer un nouveau dossier de candidature s'il souhaite toujours obtenir un nouvel emplacement tout en lui rappelant que le délai d'attente peut être très long au regard du nombre très important de postulants.

DEMANDES D'INDEMNISATION POUR DOMMAGES DE TRAVAUX PUBLICS

Comme toute collectivité locale, la Ville de Paris n'est pas libre d'indemniser les commerçants pour la perte de chiffre d'affaires qu'ils estiment subir du fait de travaux publics. Elle se doit de respecter les règles fixées par

la jurisprudence administrative qui se fonde sur deux principes complémentaires.

Chacun doit, d'une part, supporter les charges liées au fonctionnement de nos services publics et donc, en matières de travaux, les désagréments qu'ils génèrent. Une personne ne peut être indemnisée, d'autre part, pour ces désagréments que si elle subit une rupture d'égalité devant les charges publiques. Ce dernier principe signifie que les dommages liés à des travaux doivent être anormaux (d'une particulière gravité) et spéciaux (concerner une personne en particulier, non une rue entière ou un quartier).

Aux termes de ces principes et des illustrations concrètes données par la jurisprudence administrative, un commerçant peut tout à fait demander à être indemnisé pour la perte de son chiffre d'affaires du fait de travaux publics... mais n'obtiendra que très rarement satisfaction.

 *Les époux U imputent la perte du chiffre d'affaires de leur activité de restauration aux travaux de voirie entrepris à proximité de leur commerce. Après enquête, il apparaît que ces travaux ont consisté en un réaménagement de leur rue.*

Réalisé par phases successives, de façon à limiter les gênes occasionnées pour les riverains, il ressort que la durée de ce chantier, face au commerce de Monsieur et Madame U, n'a pas dépassé une semaine, sans jamais en empêcher l'accès. En conséquence, la perte de leur chiffre d'affaires ne peut être indemnisée par la Ville.



→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Activités économiques

FOCUS

La commission de règlement amiable du tramway des Maréchaux-sud

Au regard de la durée et de l'ampleur des travaux nécessaires à l'installation des infrastructures du tramway, la Ville de Paris a pris l'initiative de mettre en place en 2003 une commission spéciale chargée d'examiner les demandes d'indemnisation formulées par les commerçants se situant à proximité des travaux. Son but est de pouvoir trancher sur ces demandes dans un délai aussi bref que possible afin d'indemniser les commerçants ayant réellement subi un dommage anormal et spécial.

Présidée par Michel COURTIN, président honoraire du tribunal administratif de Paris, la commission est composée d'élus parisiens (Frédérique CALANDRA et Lyne COHEN-SOLAL), de représentants de la chambre de commerce et de l'industrie, de la chambre des métiers, de l'URSSAF, des services de la Ville, de la RATP ainsi que de la quasi-totalité des concessionnaires du domaine public étant intervenus sur le chantier (Compagnie parisienne de chauffage urbain, Eau de Paris...).

Au 20 octobre 2006, 102 demandes ont été présentées à la commission. 36 d'entre elles ont fait l'objet d'une proposition d'indemnisation pour des montants s'échelonnant de 1 000 euros à 20 000 euros. Le montant total des réparations s'est élevé à 250 500 euros. Notons que près de 60 % des demandes ont fait l'objet d'une décision de rejet sans même que la nature ou l'ampleur du dommage n'ait été examinée. En effet, pour être instruite, une demande devait nécessairement provenir d'un commerçant n'ayant pas connaissance des travaux au moment de l'acquisition de son commerce, se situant dans le périmètre des travaux ou n'étant pas concessionnaire du domaine public.

Les travaux étant terminés depuis décembre 2006, la commission cessera ses activités durant l'année 2007.

Rappelons, par ailleurs, que les services de la direction de la voirie et des déplacements peuvent délivrer aux commerçants qui le demandent une attestation précisant la période des travaux ayant perturbé leur activité commerciale ; attestation qui leur permet de solliciter, auprès des services fiscaux, un dégrèvement de la taxe professionnelle qui relève

de la seule décision de l'Etat. La Ville peut, en ce qui la concerne, accorder un dégrèvement des droits de voirie au titre de travaux d'intérêt général entraînant la suspension des étalages ou terrasses pendant au moins 15 jours consécutifs. En mai 2006, l'exonération des droits de voirie a été étendue aux étalages et terrasses affectés par des

travaux de plus de 6 mois, même si ces derniers n'ont pas donné lieu au démontage des installations en cause.

MARCHÉS ET DÉLÉGATIONS DE SERVICES PUBLICS

Le montant des achats que la collectivité parisienne réalise dans le cadre de marchés publics représente environ 1 milliard d'euros par an. L'organisation et les règles de procédures de passation de ces marchés sont strictement encadrées par le Code des marchés publics.

Cette codification résulte de la volonté non seulement d'assurer aux administrés une bonne et juste utilisation des deniers publics mais aussi de veiller au respect des règles communautaires relatives à la mise en concurrence, à l'égalité de traitement des candidats ainsi qu'à la transparence des procédures applicables à ce type de contrat administratif. Ces contrats peuvent être conclus avec des personnes publiques ou privées pour répondre aux besoins de la collectivité en matière de travaux, fournitures ou services.

Les entreprises soumissionnaires doivent donc non seulement obéir aux procédures de passation mises en œuvre par la Ville de Paris mais également s'engager à effectuer l'ensemble des prestations demandées dans les conditions prévues par les cahiers des charges. Une fois le contrat signé, le cocontractant est placé

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Activités économiques



sous le contrôle permanent de l'administration qui peut lui donner des instructions, voire lui infliger des sanctions.



BONNE EXÉCUTION D'UN MARCHÉ DE TRAVAUX

Un chef d'entreprise est en conflit avec une direction de la Ville après les travaux de peinture qu'il a entrepris dans une crèche. A la suite d'une malfaçon, cette société est mise en demeure de reprendre une partie des travaux. Néanmoins, pour des raisons similaires, le problème se reproduit. L'entreprise est donc à nouveau mise en demeure de réaliser pour la seconde fois sa prestation à des dates fixées par l'administration en fonction des besoins du service.

L'intéressé adresse en retour plusieurs courriers indiquant qu'il ne pourra intervenir durant la période concernée ; n'ayant pas obtenu de réponse, il sollicite la Médiatrice.

Celle-ci constate alors que, conformément aux dispositions du cahier des charges, la Ville était en droit de fixer elle-même la date limite de l'intervention de ce professionnel

mais devait respecter un délai minimum de 15 jours entre l'ordre donné à l'entreprise et la date prévue de réalisation des travaux. Or, ce délai n'avait pas été respecté.

Compte tenu de cet élément et de la bonne foi de l'entrepreneur, la Médiatrice suggère alors qu'une nouvelle date soit fixée dans le respect du délai prévu.

La Ville peut également confier la gestion d'un service public à un délégataire, public ou privé, par le biais d'une convention de délégation de service public. Ce contrat a pour objet de fixer en particulier la durée, les missions ainsi que les modalités de rémunération de l'entreprise délégataire. En cas de défaillance de cette dernière, des sanctions sont également prévues.



NON-RESPECT DES CLAUSES CONTRACTUELLES PAR UNE ENTREPRISE DÉLÉGATAIRE

Un Parisien se plaint des nuisances sonores qu'il subit de façon récurrente lors de l'installation des commerçants du marché alimentaire situé sur une place à proximité de son domicile. En effet, selon ce requérant, les commerçants déchargeraient leurs marchandises en dehors des heures autorisées, bien souvent à partir de 1h du matin, pour une ouverture du marché prévue à 7h et ce, au mépris des règles de sécurité et de tranquillité publiques en vigueur.

La Médiatrice informe alors la direction de la Ville concernée des agissements non conformes de certains commerçants, notamment concernant les horaires de livraison ou d'installation.

Parallèlement, elle adresse un courrier au délégataire pour lui rappeler de se conformer à ses obligations en application de la convention de délégation de service public conclue avec la Ville de Paris. La société est également informée des sanctions susceptibles d'être prises à son encontre à défaut de mise en conformité.

En réponse, le gestionnaire de ce marché distribue une note aux commerçants pour leur rappeler notamment les heures réglementaires autorisées et demande au régisseur-placier de veiller à la stricte application de ces horaires. Face aux risques de récidives dans de telles situations, la Médiatrice reste vigilante et à l'écoute de tous pour faire respecter les règles du mieux Vivre ensemble.



Madame E constate que les agents en charge de la collecte des ordures ménagères ne respectent pas les consignes de ramassage en rejetant violemment les conteneurs au niveau de la baie vitrée de son appartement. Malgré une première réunion organisée entre l'intéressée, les services de la Ville et le prestataire, les nuisances perdurent. Madame E doit alors faire réparer le store électrique protégeant sa baie et s'en plaint à la Médiatrice.

La direction de la protection de l'environnement est alertée de cette situation. Elle demande au prestataire que le nécessaire soit fait pour que ces nuisances prennent fin le plus rapidement possible.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Ressources humaines de la Ville de Paris

47 000 agents (42 400 titulaires et 4 600 non-titulaires) travaillent quotidiennement au sein de la collectivité parisienne.

Ce sont près de 47 000 agents (42 400 titulaires et 4 600 non-titulaires) qui travaillent quotidiennement au sein de la collectivité parisienne.

Ces personnels sont soumis à des dispositions spécifiques au sein de la fonction publique territoriale aussi bien pour l'exercice de leur activité que pour le déroulement de leur carrière. La Médiatrice n'est pas compétente pour intervenir dans les litiges mettant en cause le contenu même des règles juridiques et des statuts qui régissent ces agents, qu'ils soient titulaires, non-titulaires ou agents de droit privé.

En effet, la loi prévoit l'existence de structures ou organismes représentatifs du personnel (syndicats, commissions administratives paritaires, comité d'hygiène et sécurité...). Il n'appartient pas à la Médiatrice de se substituer à ces organes, ni de contester leurs décisions.

Au final, seules sont donc recevables les contestations individuelles relevant d'un dysfonctionnement dans la mise en œuvre de l'ensemble des dispositions applicables à ces agents (application des textes, délais d'instruction, coordination des services...). Cette année, les sollicitations de la Médiatrice ont notamment porté sur le respect des procédures de recrutements organisés par la Ville.

LES DIFFÉRENTS MODES DE RECRUTEMENT

Pour exercer ses missions de service public, Paris a besoin de femmes et d'hommes exerçant une grande diversité de métiers. Pour les recruter, la Ville dispose d'un statut particulier qui lui permet d'organiser ses propres concours.

Si les collectivités publiques peuvent recruter leur personnel par différentes voies, le concours est le mode de recrutement de principe de la fonction publique. Chaque étape de cette procédure obéit à des règles bien définies et d'application stricte ; des conditions d'inscription à l'établissement de la liste des candidats admis. Ces dispositions garantissent ainsi l'égal accès de tous aux emplois ouverts à la Mairie de Paris.

Par exemple, quel que soit le mode d'inscription (« dossier papier » ou télé-procédure), chaque candidat doit transmettre une série de documents justifiant qu'il répond aux conditions propres au concours choisi. L'administration se trouve alors dans l'obligation de vérifier ces critères au plus tard à la date d'admission ; c'est-à-dire qu'elle peut le faire de l'inscription jusqu'à la

décision finale de recrutement.

L'administration parisienne peut donc ne contrôler que les dossiers des lauréats, et non ceux de l'ensemble des candidats. Au regard des 62 000 candidats qui se sont présentés à 103 examens en 2005 et dont seulement 1 364 ont été affectés dans les services, ce contrôle a posteriori représente un gain d'efficacité – et donc financier – considérable pour la collectivité. Aussi est-il précisé qu'il appartient aux candidats de vérifier eux-mêmes qu'ils remplissent ces conditions au moment de leur inscription sauf à risquer de voir leur recrutement empêché malgré leur réussite au concours. Malheureusement parfois, cet aspect a pu échapper à certains d'entre eux.

Il appartient aux candidats de vérifier eux-mêmes qu'ils remplissent les conditions requises pour s'inscrire au concours administratif de leur choix sauf à risquer de voir leur recrutement empêché malgré leur réussite au concours.



→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Ressources humaines de la Ville de Paris



NON-TITULARISATION EN RAISON D'UN CASIER JUDICIAIRE

Monsieur C a réussi le concours d'adjoint administratif. Or, la direction des ressources humaines (DRH) refuse de procéder à son recrutement en raison d'une condamnation pénale (pour agression sexuelle).

La Médiatrice estime nécessaire de lui rappeler qu'en application du statut général de la fonction publique (loi n°83-634 du 13 juillet 1983), nul ne peut avoir la qualité de fonctionnaire [...] le cas échéant, si les mentions portées au bulletin n° 2 de son casier judiciaire sont incompatibles avec l'exercice des fonctions. A cet égard, la loi du 11 janvier 1984 et la jurisprudence du conseil d'Etat précisent que la vérification des conditions requises pour concourir doit intervenir au plus tard à la date de la nomination. En effet, la circonstance qu'un candidat a participé aux épreuves d'un concours ne suffit pas à elle seule à révéler l'existence d'une décision de l'autorité administrative reconnaissant qu'il remplit les conditions requises pour concourir.

Outre le concours, la Ville procède à des « recrutements directs » de fonctionnaires. Elle sélectionne les candidats par voie d'audition, de test ou d'examen professionnel. Tel est le cas, par exemple, pour les auxiliaires de puériculture, les conducteurs de machines, les égoutiers, les éboueurs...



Monsieur G se plaint de n'avoir toujours pas été embauché trois mois après avoir soi-disant réussi les tests préalables à son recrutement en tant qu'éboueur.

L'examen de sa demande révèle

que l'intéressé a commis une fraude lors des épreuves : l'administration a constaté, en comparant son écriture avec celle de la copie remise le jour du test, qu'il ne pouvait être l'auteur de la composition, ce qu'il a d'ailleurs reconnu lui-même. Par conséquent, bien qu'ayant été admis dans un premier temps, la DRH l'a informé de l'annulation de son recrutement.

La Médiatrice confirme cette décision et estime nécessaire de rappeler que, selon la loi du 23 décembre 1901, toujours en vigueur, « toute fraude commise dans les examens ou concours publics qui ont pour objet l'entrée dans une administration publique ou l'acquisition d'un diplôme d'Etat, constitue un délit ». Ainsi, outre la perte du bénéfice du concours, tout fraudeur peut être passible de sanctions pénales.

Au-delà de cette obligation de satisfaire aux conditions pour concourir, certains lauréats s'étonnent de ne pas être immédiatement affectés à l'issue de leur admission.



ADMISSION À UN EXAMEN PROFES- SIONNEL AVEC PLACEMENT DU LAURÉAT SUR LISTE D'ATTENTE

Un lauréat ne comprend pas qu'ayant satisfait à l'examen professionnel d'accès au corps des ouvriers professionnels à l'entretien des bâtiments, son recrutement ne soit toujours pas effectif.

Saisie par la Médiatrice, la DRH l'informe que le succès à l'examen est exclusivement lié au nombre de points obtenus. Ainsi sont déclarés reçus tous les candidats qui ont

obtenu la moyenne de 10/20 sans être crédités d'une note éliminatoire. Il résulte de ces éléments que le nombre de lauréats peut être supérieur au besoin de recrutement immédiat, d'où une liste d'attente.

Elle précise que les recrutements sur ce grade diminuent fortement en raison des contraintes de maîtrise de la masse salariale et des redéploiements de postes. Ainsi, seul le lauréat classé premier sur la liste des reçus à cet examen a été nommé et la Ville ne pourra éventuellement nommer prochainement que les second et troisième lauréats. Si la DRH ne peut donc garantir la prise de fonction de l'intéressé en 2007, elle confirme néanmoins que le bénéfice de cet examen lui reste acquis sans limitation de durée et qu'elle veillera à le solliciter dès que possible au fur et à mesure des vacances de postes.

Si les personnes reconnues travailleurs handicapés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH – ex COTOREP) disposent d'aménagements spécifiques pour concourir (durée des épreuves allongée...), celles dont le handicap est compatible avec l'emploi postulé peuvent également être recrutées par voie directe. Elles sont alors embauchées en qualité d'agent contractuel pour une période d'un an, renouvelable une fois, à l'issue de laquelle elles sont titularisées sous réserve d'avoir fait la preuve de leur aptitude à exercer leur fonction.

Enfin, la Ville recrute des agents non titulaires. Elle agit ici dans un cadre très strict défini par la loi du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale :

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Ressources humaines de la Ville de Paris

- emplois saisonniers ou occasionnels (pour une durée de 6 mois maximum) ;
- remplacement momentané de titulaires (congrés maternité) ;
- emplois vacants (durée maximale d'un an pour les postes ne pouvant être assurés immédiatement par un titulaire ou de trois ans lorsqu'il n'existe pas de corps de fonctionnaire susceptibles d'assurer les fonctions correspondantes).

Soulignons à ce propos l'effort entrepris par la Ville de Paris pour résorber l'emploi précaire. Ainsi, depuis 2001, le nombre des agents non titulaires a sensiblement diminué, près d'un millier ayant été titularisés en application des dispositions de la loi du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques (dite « loi Sapin »).

Plus largement, la mise en œuvre de ce type de dispositif répond à l'objectif d'une gestion des ressources humaines rationnelle et adaptée aux besoins des Parisiens (augmentation notable sur ces dernières années des effectifs dans le domaine de la petite enfance et de la propreté).

Toutefois la transformation, depuis le début de la mandature, de 3 000 postes au titre de la résorption de l'emploi précaire ne peut s'opérer par la titularisation automatique des agents concernés. Ainsi, seuls les agents ayant réussi aux examens professionnels correspondants peuvent conserver leur emploi.



Madame J est animatrice contractuelle dans un club réservé aux Parisiens retraités depuis une dizaine d'années. En raison de la création d'un corps nouveau correspondant à ces emplois, cet agent, au statut précaire, a été informé de la nécessité de se présenter et de réussir un examen professionnel pour intégrer le corps des adjoints administratifs et régulariser ainsi sa situation.

Or, Madame J a échoué à deux reprises aux sessions d'examen spécifiquement ouvertes aux agents non titulaires.

Son contrat avec la Ville de Paris risque donc de s'interrompre définitivement si tous les postes correspondant à son emploi sont pourvus par des lauréats de cet examen. Elle saisit par conséquent la Médiatrice car elle souhaiterait conserver son poste actuel pour lequel elle donne pleine satisfaction.

Or, son emploi vient d'être pourvu

de manière tout à fait régulière par un lauréat de la dernière promotion ; l'examen du recours en médiation de Madame J ne révélant, au final, aucun dysfonctionnement dans le traitement de son dossier.



FOCUS

Les modes de recrutement évoluent

L'année 2006 marque la mise en place, à titre expérimental, du dispositif PACTE (parcours d'accès aux carrières des fonctions publiques territoriale, hospitalière et d'Etat) par la Ville de Paris pour les emplois d'adjoints d'animation et d'ouvriers professionnels des sports : ce mode de recrutement, prévu par la loi de modernisation du 3 janvier 2001, est ouvert aux moins de 26 ans et a pour objectif de favoriser l'intégration sociale et professionnelle de jeunes non diplômés.

Après sélection, ces candidats suivent une formation qualifiante en alternance. A l'issue d'une évaluation de leurs compétences, ils peuvent être titularisés.

→ LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME | Ressources humaines de la Ville de Paris

RESPECT DES AGENTS DE LA VILLE DANS LE CADRE DE LEUR ACTIVITÉ

Les personnels parisiens ont pour objectif l'amélioration constante de la qualité de leur relation à l'usager (cf. 4^e partie, la charte d'accueil). Cet objectif ne peut néanmoins être atteint que si les usagers font également preuve à leur égard du respect minimum dû à chacun.

Cette réciprocité est sans nul doute l'une des conditions d'un service public municipal performant, dynamique, réactif et proche de ses usagers. A cet égard, l'administration parisienne, en sa qualité d'employeur, doit jouer un rôle de protection juridique, physique et morale de ses agents.

Malheureusement, 2006 a été marquée par un nombre important d'agressions à l'égard des personnels municipaux que la Ville ne saurait tolérer.

**FOCUS****Le comité de prévention et d'action contre le harcèlement et les discriminations (CPAHD)**

Chaque agent s'estimant victime de harcèlement ou de discrimination peut s'adresser directement au secrétariat du CPAHD (Tél. : 01 42 76 58 13) ou présenter sa requête par l'intermédiaire :

- de la Mission de la Médiation
- du service médical de la Mairie de Paris
- d'une organisation syndicale de son choix
- ou de l'une des trois associations partenaires de la Ville (Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail, Tél. : 01 45 84 24 24 ; Harcèlement Moral Stop, Tél. : 01 56 34 01 76 ; SOS Homophobie, Tél. : 08 10 10 81 35).

**INDEMNISATION D'UN AGENT DE LA VILLE****POUR PRÉJUDICE MORAL**

Monsieur K, agent de la Ville, en service, a été agressé dans un jardin public.

Il demande à son employeur d'être indemnisé au titre des préjudices physique et moral subis, estimant que la Mairie ne l'aurait pas suffisamment accompagné dans ses démarches. De plus, elle n'aurait pas respecté son obligation

« de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté » (article 11 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires).

Face au refus de la Ville, la Médiatrice a toutefois fait valoir que Monsieur K n'avait pas été informé de l'existence de cette protection statutaire.

Pour cette raison, la DRH propose d'indemniser cet agent.