



Rapport
de la **Médiatrice**
de la Ville de Paris
2011



REMERCIEMENTS de la Médiatrice

Je remercie vivement le Maire de Paris, Bertrand DELANOË, son cabinet et ses adjoints, en particulier Mao PENINOÛ, ainsi que l'ensemble du personnel de la Ville, pour leur soutien tout au long de l'année 2011.

J'adresse également mes remerciements à Jean-Yves MANO, Adjoint au Maire chargé du logement, à François GUICHARD, Directeur Général des Usagers, des Citoyens et des Territoires, à Jean-Paul BRANDELA, Directeur Adjoint, aux correspondants de la Médiation dans les services de la Ville, auprès des bailleurs sociaux et de la Préfecture de Police ainsi qu'aux représentants de la Médiation dans les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice et du Droit et au sein des mairies d'arrondissement.

L'équipe de la Mission de la Médiation mérite des remerciements tout particuliers, non seulement pour sa participation à l'élaboration de ce rapport, mais aussi pour le travail qu'elle accomplit au quotidien au service des Parisiens.

Enfin, je remercie les responsables associatifs et les professionnels consultés pour l'élaboration du thème "la qualité de vie dans l'habitat social".

AVIS AU LECTEUR
Par respect de la confidentialité,
les exemples présentés dans
ce rapport sont des situations
réelles qui ont été modifiées
sans en altérer l'authenticité.



/// Trois ans après l'arrivée de Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville de Paris, la démonstration est faite que les Parisiens connaissent bien cette mission de recours amiable et indépendante au sein de notre ville, et n'hésitent pas à s'en saisir en cas de litige avec l'un de nos services. Depuis cette nomination, le nombre de cas traités a augmenté de 50 % et s'est désormais stabilisé. La Médiation est aujourd'hui un outil essentiel pour le bon fonctionnement de notre vie municipale.

Toutefois une thématique se distingue puisqu'elle concerne désormais plus de la moitié des réclamations : le logement social. Dans la période de crise très rude que nous traversons, c'est en effet l'une des principales préoccupations, parfois même un sujet de désarroi, pour nos concitoyens. Sur ce sujet, le travail d'écoute et de médiation est plus que jamais nécessaire, afin de trouver à mettre en œuvre des solutions appropriées, dans le respect de chacun, et dans un cadre hélas très contraint.

C'est donc avec un souci constant de conciliation que l'équipe constituée autour de la Médiatrice traite les dossiers qui lui parviennent. Ce sérieux est indispensable pour maintenir et le cas échéant restaurer le lien de confiance entre l'usager et l'administration municipale. Par ailleurs, le développement de permanences dans les mairies d'arrondissement permet de rapprocher toujours plus la mission des préoccupations quotidiennes des Parisiens. Cette évolution doit être encouragée.

À Claire BRISSET et à son équipe, je renouvelle toute ma confiance. ///

Bertrand DELANOË



/// L'année 2011 qui vient de s'achever aura été, pour l'équipe de la Médiation, une année de confirmation et d'approfondissement. Confirmation du besoin de lien social, d'apaisement des conflits, auquel notre travail répond. Approfondissement des orientations que j'ai choisies dès le début de mon mandat : multiplier les points d'écoute dont nous disposons, en particulier par le biais des permanences que nous avons ouvertes dans les mairies d'arrondissement.

Grâce à ces permanences, nous pouvons être davantage à l'écoute des Parisiens qui se sentent prisonniers d'un conflit avec notre administration. Nous avons désormais dix permanences en mairies d'arrondissement qui viennent s'ajouter à celles dont nous disposions déjà dans cinq Points d'Accès au Droit et deux Maisons de Justice et du Droit.

Je remercie vivement tous ceux sans lesquels nous ne parviendrions pas à résoudre jusqu'aux deux tiers des conflits dont nous sommes saisis. Mes remerciements vont en particulier aux services de la Ville dont le soutien nous est indispensable. Merci également à l'équipe qui m'entoure, dont l'efficacité et la ténacité ne sont jamais prises en défaut.

Enfin, 2011 nous aura permis de mesurer une fois de plus l'acuité des problèmes que pose le logement - le logement social en l'occurrence - à nos concitoyens. Le présent rapport tente d'apporter sa contribution à une réflexion sur cette question qui nous vaut un nombre croissant de saisines. Notre espoir est, qu'à travers notre voix, celle des Parisiens soit davantage entendue. ///

Claire BRISSET

Sommaire

PARTIE 1 : LA MÉDIATION EN CHIFFRES

Introduction	p. 8
Origine géographique et modes de saisine	p. 9
Répartition des thèmes	p. 10
Traitement des dossiers	p. 14
Délais de traitement des dossiers	p. 16

PARTIE 2 : LA MÉDIATION THÈME PAR THÈME

Citoyenneté et démarches administratives	p. 18
Solidarités	p. 22
Cadre de vie	p. 26
Culture, tourisme et patrimoine	p. 31
Ressources humaines	p. 35
Suivi des propositions formulées par la Médiatrice	p. 38

PARTIE 3 : ZOOM SUR... LA QUALITÉ DE VIE DANS L'HABITAT SOCIAL

État des lieux	p. 40
La qualité de vie dans l'immeuble	p. 46
La qualité de vie dans le logement	p. 52
Les relations entre locataires et acteurs du logement social	p. 59
Questions sociales	p. 64
Enquête Espacité	p. 70

ANNEXES

La médiation dans les grandes villes et les départements	p. 76
L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie	p. 77
Organigramme de la Mission de la Médiation	p. 78
Le Défenseur des Droits	p. 79
Le Club des Médiateurs de services au public	p. 79



Partie 1

La Médiation en chiffres

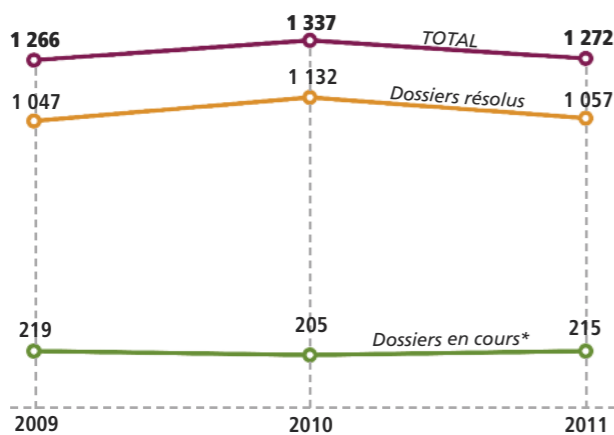
- INTRODUCTION
- ORIGINE GÉOGRAPHIQUE ET MODES DE SAISINE
- RÉPARTITION DES THÈMES
- TRAITEMENT DES DOSSIERS
- DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS





Le nombre des réclamations individuelles, qui avait augmenté de 52 % entre 2008 et 2009 tend à se maintenir à ce seuil, les saisines enregistrées en 2011 s'élevant au nombre de 998. Le nombre de dossiers traités ou en cours d'instruction approche 1 300 au cours de l'année 2011.

Dossiers résolus et en cours



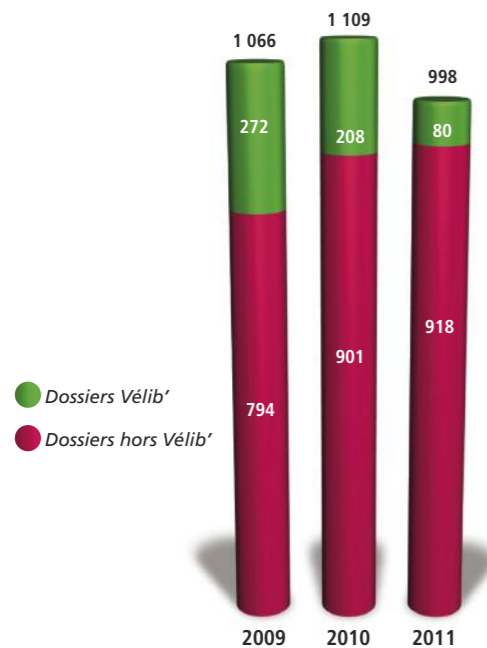
*qui restent en cours d'étude à la clôture de l'exercice.



Il importe de ne pas négliger l'augmentation constante de la qualité de service offerte par l'administration parisienne à ses usagers (voir page 20 sur la mise en place du label Quali'Paris), pour expliquer la stabilité des requêtes portées à l'attention de la Médiatrice entre 2010 et 2011, mais il est aussi nécessaire de prendre en compte l'impact très important des réclamations portant sur le service Vélib'.

En effet, les réclamations soumises par des utilisateurs de Vélib', qui contestent dans leur grande majorité le retrait de leur caution, avaient représenté un quart des dossiers de médiation en 2009. En 2010, la Médiatrice avait été destinataire de 208 dossiers de ce type, chiffre tombé à 80 en 2011. Ce phénomène s'explique par une meilleure familiarité des utilisateurs de Vélib' avec le fonctionnement de ce service, et une amélioration du service client de Vélib', qui traite plus rapidement et de façon plus complète les réclamations qui lui sont directement soumises.

Si l'on examine les réclamations adressées à la Médiatrice au cours des dernières années en isolant les réclamations liées au service Vélib', le nombre total de dossiers est en augmentation régulière.



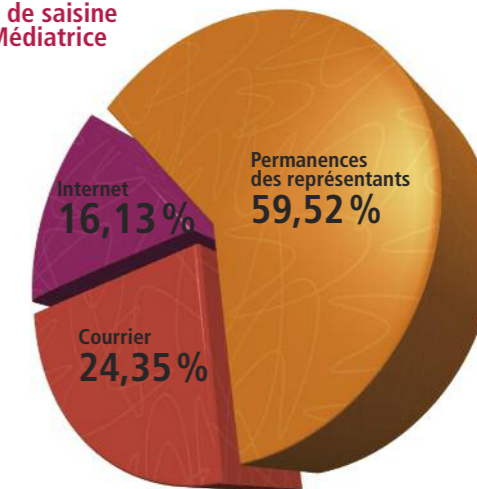
LA RELATION DE PROXIMITÉ, TOUJOURS LARGEMENT PRIVILÉGIÉE PAR LES USAGERS

Ayant constaté depuis son arrivée en 2008 que les usagers privilégiaient la rencontre avec un de ses représentants pour exposer leur différend, la Médiatrice a souhaité continuer à développer le réseau des permanences tenues au sein des Points d'Accès au Droit (PAD), Maisons de Justice et du Droit (MJD) et mairies d'arrondissement. C'est ainsi qu'en 2011, quatre nouvelles permanences ont vu le jour dans les mairies des 1^{er}, 2^e, 5^e et 10^e arrondissements, ce qui porte à 17 le nombre total de ces permanences, dont 10 en mairies d'arrondissement.

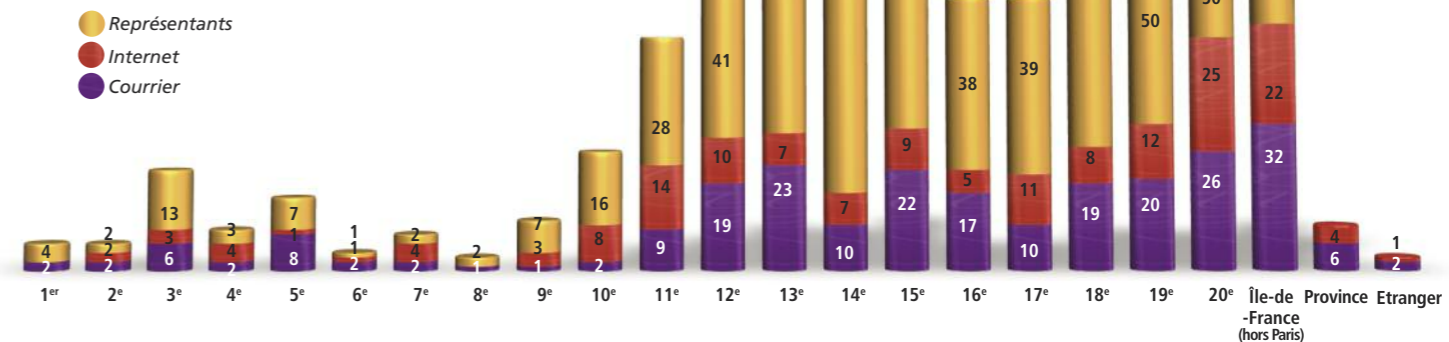
Le recours aux représentants constitue aujourd'hui un mode de saisine plébiscité : près de 60 % des dossiers parviennent à la Médiatrice par ce biais (50 % en 2010).

L'augmentation des saisines via les permanences s'est faite au détriment des requêtes par courriers ; la proportion de saisines par Internet adressées via le site paris.fr, quant à elle, demeure stable.

Modes de saisine de la Médiatrice



Nombre de dossiers selon le mode de saisine par origine géographique



Parmi les dossiers reçus en permanences, près de 70 % des recours formulés devant un représentant ont trait à l'habitat, en proportion légèrement supérieure au total des dossiers reçus. Les requérants ont généralement besoin d'aide pour formuler leur litige et être conseillés sur les pièces à joindre

à l'appui de leur demande.

En revanche, les dossiers liés aux problèmes de déplacements et de voirie, tels ceux impliquant Vélib', parviennent plus souvent à la Médiation par courrier ou par Internet.



RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS REÇUES

N.B. : en raison d'une modification thématique de classement des dossiers, les statistiques apparaissent désormais sous une forme différente des années précédentes.

THÈMES	2009		2010		2011	
	Répartition	Total	Répartition	Total	Répartition	Total
Habitat social		285		319		398
bail - gestion	111		115		190	
dettes	13		24		25	
expulsions	12		16		21	
insalubrité*	20		34		31	
troubles de jouissance	51		67		42	
troubles de voisinage	57		39		78	
autres	21		24		11	
Déplacements- voirie		312		250		128
entretien	9		9		5	
stationnement - procès verbaux	17		17		20	
Vélib'	272		208		80	
autres	14		16		23	
Social		123		119		108
allocation logement	8		9		10	
familles	7		7		8	
fonds solidarité logement (FSL)	1		5		2	
personnes âgées	30		24		25	
personnes handicapées	27		28		18	
précarité - RSA	49		42		41	
autres cas sociaux	1		4		4	
Ressources humaines Ville de Paris		43		74		66
carrière - retraite	13		18		17	
contrat (non-titulaire)	3		9		6	
maladie - santé	3		8		9	
rémunération - chômage	10		17		25	
travailleurs handicapés, reclassement	1		14		4	
autres	13		8		5	
Enfance		35		35		37
crèches - garderies	18		17		8	
vie scolaire	14		10		11	
autres	3		8		18	

* Ces chiffres incluent l'insalubrité dans l'habitat privé (6 dossiers en 2011), thème pour lequel la Médiatrice est compétente.

THÈMES	2009		2010		2011	
	Répartition	Total	Répartition	Total	Répartition	Total
Environnement		43		35		37
bruit	12		16		5	
cimetières - pompes funèbres	10		12		8	
propreté - pollutions - déchets	12		1		11	
autres	9		6		13	
Vie locale		30		12		24
accueil, information	9		2		7	
formalités administratives	15		5		10	
autres	6		5		7	
Culture		16		69**		16
Jeunesse et sports		8		13		16
Économie/Emploi/Commerces		11		11		12
Urbanisme - Construction		26		23		12
autorisations préalables	7		7		5	
droits de préemption - expropriation	2		6		1	
travaux	17		10		4	
autres	0		0		2	
Santé		7		7		2
Fiscalité/Taxes et impôts locaux		9		7		1

** Rappel : l'augmentation des dossiers "culture" en 2010 était liée aux nombreux recours individuels formés par les participants à une même activité culturelle offerte par les Ateliers Beaux Arts de la Ville de Paris, au sujet de l'augmentation de leurs frais d'inscription.

DOSSIERS HORS DU CHAMP DE COMPÉTENCE DE LA MÉDIATRICE, ET RÉORIENTÉS						
Logement		73		86		82
demandes de logement	52		45		48	
échanges de logement	21		41		34	
Habitat privé		12		18		28
Divers		13		19		16
Justice		9		8		9
Emploi secteur privé		6		4		4
Étrangers - démarches administratives		5		3		2
TOTAL		1 066		1 109		998

L'HABITAT, EN TÊTE DES PRÉOCCUPATIONS DES PARISIENS

Principaux thèmes de saisine de 2009 à 2011

Cette année encore, le thème principal de réclamation est l'habitat puisque plus de 57 % des saisines émanaient de Parisiens confrontés à un problème d'habitat ou de logement, contre 45 % en 2010 et 40 % en 2009.

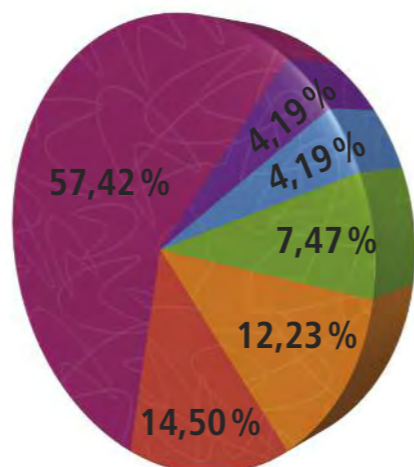
La part grandissante de cette thématique a conduit la Médiatrice à porter son regard sur la qualité de vie dans l'habitat social, objet du zoom du présent rapport.

Le second thème, quoique beaucoup moins important (14,5 %), concerne les déplacements et la voirie, Vélib' en tête, mais dans une proportion beaucoup moins grande que les années précédentes (34 % en 2009 et 27 % en 2010). La Médiatrice est également saisie pour des problèmes de signalisation ou de chutes sur la voie publique.

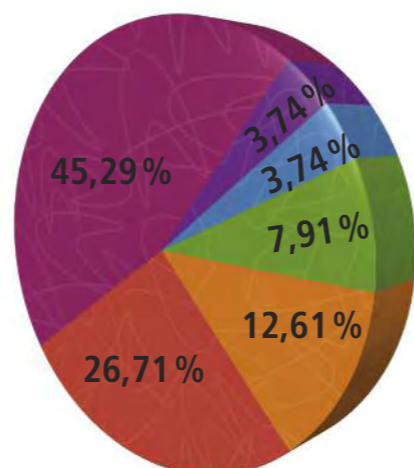
Les personnes déplorant un conflit avec les services sociaux ont été un peu moins nombreuses à faire appel à la Médiatrice en 2011 que les années précédentes (108 réclamations contre 123 en 2009 et 119 en 2010). Cette baisse trouve probablement son origine dans une meilleure information, ou des explications plus complètes données par les services sociaux à leurs usagers.

Les réclamations émanant des agents de la Ville de Paris sont en léger recul, principalement du fait d'une baisse des saisines liées au reclassement professionnel ou à l'adaptation du poste de travail à un handicap.

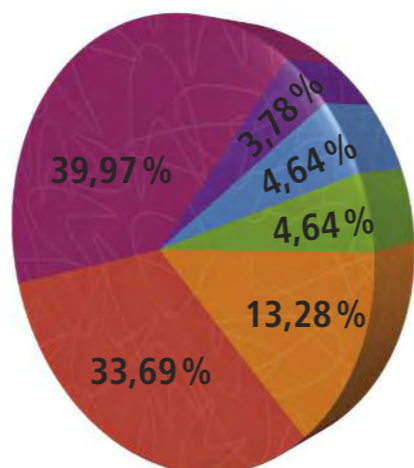
Quant aux thématiques en lien avec l'enfance et l'environnement, celles-ci demeurent stables.



2011



2010



2009

- Habitat / logement¹
- Déplacements - voirie
- Social
- Ressources humaines
- Environnement
- Enfance

¹ Les thèmes "Habitat" (notamment les litiges avec les bailleurs) et "Logement" (demandes et échanges de logement) ont été regroupés sur ces schémas.



Analyse du thème phare de cette année : l'habitat

	Paris Habitat OPH	RIVP	Autres	Total
Bail - gestion	98	40	52	190
Dettes locatives	14	4	7	25
Expulsions locatives	13	2	6	21
Insalubrité	18	2	5	25
Surloyer de solidarité	3	2	5	10
Troubles de jouissance	19	9	14	42
Troubles de voisinage	51	15	12	78
Total	216	74	101	391

Les dossiers liés à l'habitat social ont connu une très forte augmentation. En effet, entre 2009 et 2011, ce thème a augmenté de 34 %. En toute logique, les locataires du principal bailleur social parisien, Paris Habitat-OPH, sont les plus nombreux à saisir la Médiatrice. Ils semblent encore peu nombreux à connaître l'existence de la Médiatrice du locataire, structure mise en place en mars 2011 (voir page 62).

Tous bailleurs confondus, la plupart des dossiers concernant le logement social adressés à la Médiatrice ont trait à la gestion de proximité : contestation du montant des charges locatives, demande de transfert ou de modification du bail refusée ; il s'agit là bien souvent de vérifier que le bailleur n'a pas commis d'erreur et d'expliquer sa décision au locataire mécontent.



Les troubles de voisinage, seconde cause de réclamation, sont susceptibles d'engager la responsabilité du bailleur car il se doit de garantir la jouissance paisible du logement à ses locataires. Les réclamations portées à l'attention de la Médiatrice peuvent mettre en cause un voisin peu soucieux des autres locataires ou signaler de réels problèmes d'insécurité au sein d'un immeuble.

Le troisième type de réclamation, les troubles de jouissance, se réfère bien souvent à des travaux que le locataire souhaite voir réaliser.

Les réels cas d'insalubrité au sein du parc social sont assez rares ; et ce type de situation se rencontre la plupart du temps dans des logements suroccupés.



2 RECOURS RECEVABLES SUR 3 SONT RÉSOLUS À L'AVANTAGE TOTAL OU PARTIEL DU REQUÉRANT

Comme chaque année, la Médiatrice est destinataire de requêtes qui n'entrent pas dans son domaine de compétences. Pour autant, afin d'aider au mieux l'utilisateur dans sa démarche, celui-ci est alors réorienté vers l'interlocuteur le plus à même de répondre à sa demande.

Formes de traitement de l'ensemble des dossiers

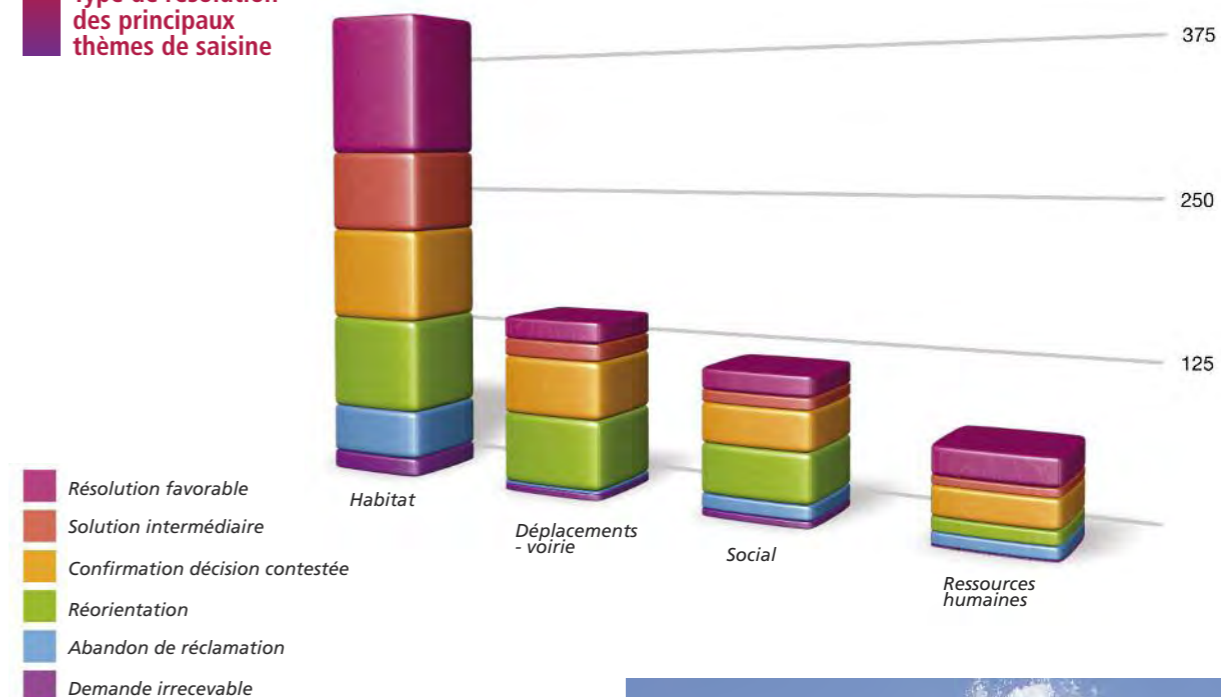
	2009		2010		2011	
Résolution favorable	257	24,55 %	265	23,41 %	277	26,20 %
Solution intermédiaire	176	16,80 %	182	16,08 %	133	12,58 %
Confirmation de la décision contestée	261	24,93 %	279	24,64 %	226	21,38 %
Réorientation	200	19,10 %	253	22,35 %	269	25,45 %
Abandon de réclamation	74	7,07 %	81	7,16 %	84	7,95 %
Demande irrecevable	79	7,55 %	72	6,36 %	68	6,43 %
TOTAL	1 047		1 132		1 057	

Parmi les réclamations instruites par la Médiatrice et qui font à ce titre l'objet d'échanges avec les services, 2/3 des recours en médiation ont trouvé une issue favorable.

Formes de résolution des dossiers recevables par la Médiatrice

	2009		2010		2011	
Confirmation de la décision contestée	261	37,61 %	279	38,43 %	226	35,53 %
Solution intermédiaire	176	25,36 %	182	25,07 %	133	20,92 %
Résolution favorable	257	37,03 %	265	36,50 %	277	43,55 %
TOTAL	694		726		636	

Type de résolution des principaux thèmes de saisine



Dans le domaine de l'habitat, comme l'année précédente, 70 % des usagers, qui ont soumis leur litige à la Médiatrice, ont vu leur requête aboutir à leur avantage (total ou partiel).

Cette année, près de 41 % des requêtes relatives à la voirie ou aux déplacements ont trouvé une issue dans l'intérêt total ou partiel du requérant. Le taux élevé de réorientation s'explique par la procédure instituée entre les services de la Médiatrice et ceux de la Ville de Paris (Direction de la Voirie et des Déplacements) mais également par l'absence occasionnelle de démarches préalables de l'utilisateur auprès du service concerné.

Dans le domaine social, plus de la moitié des réclamations soumises à la Médiatrice (environ 54 %) aboutissent à une confirmation de la décision contestée. Les requérants qui s'adressent à la Médiatrice sur ce sujet contestent le plus souvent un refus d'attribution d'aide sociale.

Quant aux litiges relatifs aux ressources humaines, le taux de résolution de ces dossiers en faveur du requérant est de 56 % (46 % en 2010).



PRÈS DE 80% DES REQUÊTES ADRESSÉES À LA MÉDIATRICE TRAITÉES EN MOINS DE 4 MOIS

Cette année, le délai moyen de traitement d'un dossier est de 87 jours, contre 75 l'année précédente. Cette légère augmentation s'explique notamment par la résolution tardive de certains dossiers ouverts en 2010 dans le secteur culturel, relatifs à une même affaire, et dont l'issue a nécessité une nouvelle délibération devant le Conseil de Paris (leur durée de traitement a été de 366 jours).

Pour autant, la Médiation municipale atteint ses objectifs, puisque près de 80 % des dossiers sont résolus en moins de quatre mois.



Délais de traitement des dossiers

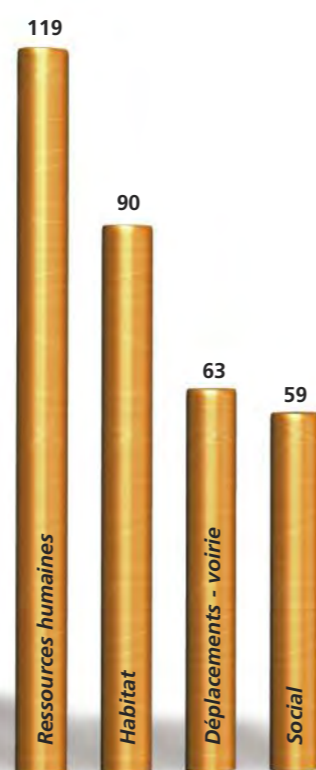
Durée	- 1 mois	1 à 2 mois	2 à 3 mois	3 à 4 mois	4 mois et +
Dossiers 2009	339	209	177	122	200
Dossiers 2010	413	209	197	103	210
Dossiers 2011	388	195	152	90	232

La durée d'instruction des réclamations concernant les ressources humaines connaît une augmentation par rapport à 2010 (de 75 à 119 jours), principalement du fait du délai de traitement de certains dossiers liés à l'indemnisation chômage d'anciens agents contractuels.

Le délai de traitement des dossiers liés aux déplacements et à la voirie a, quant à lui, diminué (de 81 jours en 2010 à 63 en 2011), du fait, principalement, d'une meilleure réactivité du gestionnaire pour les dossiers Vélib'.

Les dossiers ayant trait à l'habitat ou aux questions sociales sont quant à eux traités dans des délais équivalents à ceux de l'année dernière.

Délais moyens de traitement des principaux thèmes (en jours)



Partie 2

La Médiation thème par thème

- CITOYENNETÉ ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES
- SOLIDARITÉS
- CADRE DE VIE
- CULTURE TOURISME ET PATRIMOINE
- RESSOURCES HUMAINES
- SUIVI DES PROPOSITIONS FORMULÉES PAR LA MÉDIATRICE



CITOYENNETÉ ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



L'attractivité de Paris ne cesse de se confirmer. Forte de plus de 76 000 commerces, hôtels et services, Paris dispose d'une densité commerciale exceptionnelle, supérieure à celle de Londres, capitale beaucoup plus étendue. Malgré les difficultés économiques, les inscriptions au registre du commerce et des sociétés ne faiblissent pas et les demandes d'implantations commerciales à Paris non plus.

Certaines activités ne peuvent cependant pas s'étendre davantage du fait d'un espace public disponible restreint (bouquinistes et commerçants non sédentaires notamment). Afin de mieux répartir les places sur les 70 marchés découverts et sur certains marchés spécialisés parmi près de 5 000 commerçants (marché aux fleurs par exemple), la Ville de Paris a dû faire évoluer ses procédures d'attribution.

Paris doit également réserver un bon accueil aux nouveaux habitants (plus de 100 000 entre 1999 et 2011). Les services à la population (mairies d'arrondissement et affaires scolaires par exemple) doivent s'adapter en permanence pour apporter une réponse claire et rapide à des usagers peu familiers des procédures propres à Paris. En traitant les réclamations qui lui sont adressées, la Médiatrice s'assure que la demande a bien été comprise de l'administration et qu'une réponse suffisamment motivée y a été apportée. En outre, elle veille à la bonne

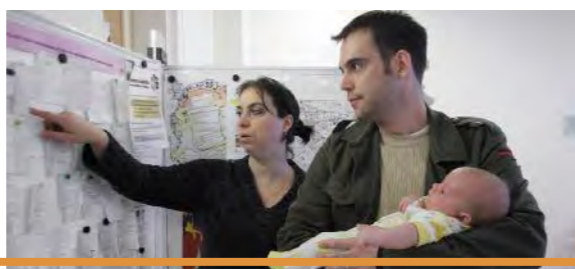


application des lois en vigueur par l'administration, comme le prévoit le statut du Médiateur de la Ville de Paris adopté en Conseil de Paris en novembre 2008.

SE MARIER À PARIS

Une célébration de mariage ne peut avoir lieu qu'à l'issue de certaines formalités administratives prévues par les dispositions du Code civil. Le projet d'union doit préalablement faire l'objet d'un affichage en mairie, appelé publication des bans, pendant une durée de 10 jours. La cérémonie peut se dérouler dès le 11^e jour.

Afin d'obtenir cette publication et de pouvoir se marier à Paris, les futurs époux doivent déposer un dossier complet auprès de l'officier d'état civil de leur mairie d'arrondissement. Ce dernier est notamment chargé de vérifier la réalité de l'intention matrimoniale et de procéder, si nécessaire, à une audition lui permettant de lever toute ambiguïté.



COUP DE FOUDRE À PARIS

Monsieur P, de nationalité française et Mademoiselle V, ressortissante étrangère, déposent un dossier en vue de leur prochaine union auprès du service de l'état civil de la mairie du domicile de Monsieur P.

A cette occasion, il leur est précisé que dans le cadre de la loi du 14 novembre 2006 relative au contrôle de la validité des mariages, le futur époux sera auditionné, préalablement à la publication des bans, par le responsable de l'état civil. Quant à Mademoiselle V, elle devrait être entendue par le Consulat Général de France lors de son retour au pays. Or, le couple souhaite se marier avant le départ de Mademoiselle V dont le visa touristique vient prochainement à expiration.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, saisie par les intéressés, le service de l'état civil accepte d'avancer la date de l'audition de Monsieur P. Compte tenu de l'apparente sincérité et du caractère durable de leur relation, la publication des bans a été effectuée sans nécessiter l'audition de Mademoiselle V dans son pays.

Dans le cadre de cette réclamation, la Médiatrice a par ailleurs constaté une interprétation contestable de la loi du 14 novembre 2006 quant à l'obligation d'un entretien préalable à la publication des bans. La loi n'impose en effet cette formalité à l'officier d'état civil qu'en cas de doute avéré sur la réalité de l'intention matrimoniale. Cette erreur d'interprétation a été signalée au service juridique de la Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires (DUCT) afin qu'il veille à la bonne application des textes par l'ensemble des services d'état civil parisiens.

Outre les réclamations adressées par des usagers peu habitués aux procédures administratives, la Médiatrice est régulièrement sollicitée par des Parisiens déroutés par la complexité des démarches à accomplir pour répondre à une demande qui leur apparaît pourtant simple.

DES DÉMARCHES SOUVENT INSURMONTABLES...

Bien que le Code de l'éducation impose l'obligation d'instruction des enfants entre 6 et 16 ans, l'inscription d'un enfant à l'école peut parfois s'avérer difficile.

SCOLARISATION D'UN ENFANT SANS TITRE DE SÉJOUR

Monsieur L, né à l'étranger, vit en France depuis plus de 10 ans. Il a recueilli son neveu, âgé de 11 ans, également né à l'étranger et dont l'un des parents est décédé au pays, en proie à une violente guerre civile. Il effectue les démarches nécessaires à l'inscription de l'enfant à l'école. Or, l'administration scolaire lui réclame un certificat d'adoption, document qu'il ne peut fournir. L'oncle de l'enfant dispose cependant d'une délégation de l'autorité parentale signée par le parent survivant, traduite en français et certifiée par les autorités consulaires du pays d'origine.

Malgré la production de ce document, l'administration lui a réclamé à plusieurs reprises des pièces complémentaires. La Médiatrice alerte la Direction des Affaires Scolaires (DASCO) de la Ville de Paris de ce problème et rappelle les dispositions du Code de l'éducation qui prévoient l'obligation d'inscrire à l'école tout enfant de nationalité étrangère dès lors qu'il réside sur le territoire français.

En réponse, la DASCO a informé la Médiatrice de l'inscription de l'enfant dans une école élémentaire de son arrondissement. Cependant, le jour de la rentrée, le Directeur de cet établissement n'a pas admis l'enfant en classe et a invité Monsieur L à préalablement présenter son neveu à des tests d'évaluation, indispensables pour déterminer son affectation (en école élémentaire ou au collège).

Informée de ces difficultés, la Médiatrice a pris contact avec le Directeur du Centre Académique pour la Scolarisation des Nouveaux Arrivants et



des enfants du Voyage (CASNAV) pour lui faire part de la situation. Sur les conseils de ce dernier, Monsieur L a présenté son neveu au centre dès le lendemain matin pour qu'il y passe les tests. À l'issue des examens, l'enfant a intégré une classe d'accueil d'un collège de son arrondissement.

La Ville de Paris réforme progressivement la tarification appliquée aux différentes activités et prestations fournies aux Parisiens (restauration scolaire, activités périscolaires, pratiques artistiques amateurs...). Les frais sont désormais systématiquement établis sur la base du quotient familial.

Des problèmes peuvent apparaître lorsque certains événements sont à l'origine d'une diminution de ressources. La Médiatrice s'assure alors que le dossier de l'usager fera bien l'objet d'une actualisation.

REMBOURSEMENT DE FRAIS

À la suite de changements intervenus dans sa situation familiale, Madame S souhaite constituer un dossier afin d'obtenir une révision du tarif de restauration scolaire ainsi que des frais liés aux activités périscolaires de ses enfants.

À cette occasion, elle se rend à la Caisse des Écoles de son arrondissement où il lui est indiqué que la remise d'un document conditionnant la prise en compte de sa requête, le "Paris Pass Familles", est obligatoire. Après plusieurs tentatives infructueuses pour obtenir cette pièce complémentaire auprès du Centre d'Action Sociale, Madame S se présente à nouveau à la Caisse des Écoles afin de débloquer sa situation. Elle est alors informée que ce justificatif n'est pas nécessaire pour enregistrer son dossier et que celui-ci aurait pu être traité lors de sa première présentation. L'application du nouveau tarif, sollicité par Madame S, a ainsi été retardée de plusieurs mois.

Saisie par Madame S, la Médiatrice interpelle la Caisse des Écoles, compétente pour le règlement des frais de cantine, ainsi que la DASCO, chargée de collecter les paiements des activités périscolaires. Ces deux services procèdent alors à une application rétroactive du nouveau barème ainsi qu'au remboursement du trop perçu.

Le CASNAV est une structure notamment chargée de l'accueil, de l'orientation et de la scolarisation des mineurs issus de l'étranger.



Dans le prolongement des initiatives qu'elle a engagées depuis 2001 pour améliorer l'accueil des usagers, la Ville de Paris a amorcé une nouvelle démarche qualité : QualiPARIS. Ce label concrétise les objectifs que s'est

assignés la Ville dans les domaines suivants :

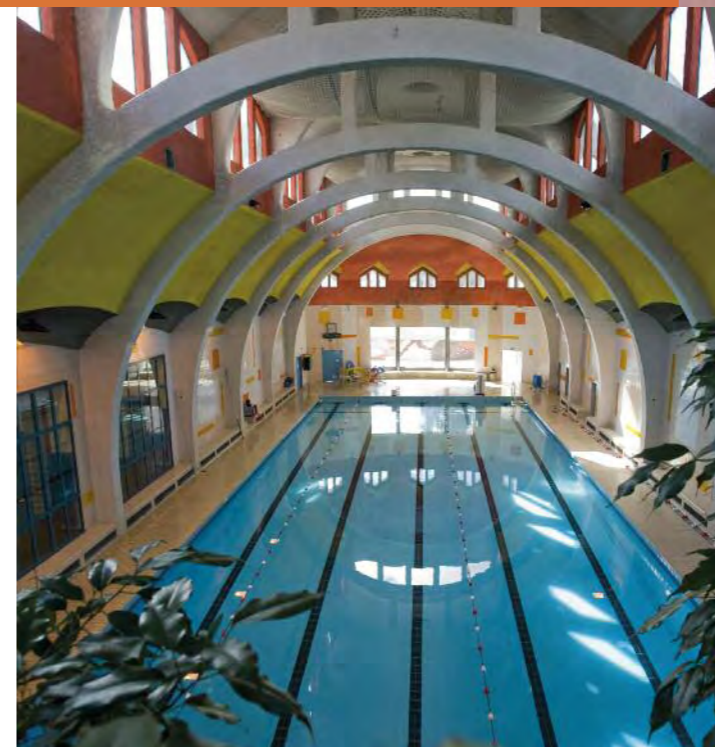
- la fiabilité des informations et des services,
- la facilité d'accès et d'orientation des publics,
- la simplification des démarches administratives,
- une écoute attentive et un suivi personnalisé des demandes.

Cette labellisation est réalisée par un organisme externe, AFNOR certification, chargé du contrôle et de l'évaluation de la qualité du service. Le label n'est pas accordé définitivement mais pour une durée de trois ans et chaque service fait l'objet d'un nouvel audit à mi-parcours.

Pour l'année 2010/2011, douze sites ont été labellisés dont les mairies des 12^e et 16^e arrondissements, l'espace adoption du 11^e arrondissement, les sections du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) des 6^e, 9^e et 19^e arrondissements ainsi que la piscine Alfred Nakache (20^e). À terme, tous les services de la Ville recevant du public ont vocation à obtenir ce label, déjà en cours d'attribution dans les maisons des associations, les parcs et jardins, les Relais Information Logement (RIL)...

De par son dynamisme économique, Paris suscite l'intérêt de nombreux commerçants qui souhaiteraient y exercer leur activité professionnelle. Compte tenu de la forte demande d'occupation du domaine public, il est toutefois indispensable de fixer des critères de sélection. Des commerçants, peu au fait - pour certains - des procédures et de leurs évolutions successives, contestent parfois la réponse de l'administration auprès de la Médiatrice.

Le "Paris Pass Familles" est une prestation de la Ville de Paris qui permet aux familles ayant au moins trois enfants ou un enfant handicapé à charge, de bénéficier de tarifs préférentiels pour l'accès à certains équipements ou services municipaux (piscines, musées...). Cette aide est accordée pour une durée d'un an renouvelable et sa délivrance doit être sollicitée auprès de la section d'arrondissement du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris.



... OU DOMMAGEABLES À UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

De nombreux emplacements de vente sont attribués en fonction de l'ancienneté de la demande. Cependant, compte tenu des délais d'attente et pour diversifier l'offre, des réformes sont intervenues pour certaines activités, établissant de nouveaux critères de sélection.

DEMANDE D'UN EMPLACEMENT DE BOUQUINISTE

Madame K souhaite s'installer sur les quais de Seine pour y exercer une activité de bouquiniste. Elle renouvelle régulièrement sa demande depuis plusieurs années mais n'obtient pas de concession. Elle souhaiterait connaître le motif des refus successifs apportés à sa candidature.

La Médiatrice lui précise que les règles d'attribution d'emplacements de bouquinistes sur les quais de Seine ont été modifiées. Autrefois attribuées à l'ancienneté, ces places sont désormais affectées après présentation des dossiers devant un comité de sélection qui "sur chaque demande, formule un avis consultatif, en fonction des références et de la qualité des projets, de la nature et du volume des produits envisagés à la vente et de la viabilité économique des activités présentées".

Le fait que Madame K ait déposé sa candidature depuis plusieurs années ne lui confère donc pas un avantage sur les autres postulants. Madame K est invitée à renouveler sa demande chaque année.

Lorsqu'un commerçant cesse son activité, son conjoint, lui-même commerçant, souhaite souvent lui succéder. Autrefois autorisée, cette faculté n'existe plus depuis 2003.

TRANSMISSION D'UN EMPLACEMENT DE VENTE

Monsieur B souhaite poursuivre l'activité de sa conjointe, commerçante sur les marchés parisiens et dans l'incapacité de travailler en raison de son état de santé. La Direction du Développement Économique, de l'Emploi et de l'Enseignement Supérieur (DDEEES) de la Ville de Paris a refusé de lui transférer la carte d'abonnée (emplacement fixe) et la carte de "volante" (emplacement libre) détenues par son épouse, au motif que les transmissions sont impossibles en matière d'occupation du domaine public.

La Médiatrice lui conseille donc de déposer un dossier à son nom et de solliciter la délivrance de l'une des deux cartes, aucun cumul n'étant désormais autorisé.

Monsieur B a effectué cette formalité auprès de la DDEEES, qui lui a délivré une carte d'abonné et lui a attribué à titre exceptionnel l'emplacement autrefois occupé par son épouse.

Les emplacements vacants de bouquinistes sont attribués sur critères, après avis consultatif d'un comité de sélection. Celui-ci est composé de quatre conseillers de Paris, de trois bouquinistes, de deux représentants du monde des entreprises et de deux représentants du métier du livre. Ces membres sont désignés par arrêté du Maire de Paris, pour une durée de deux ans.



SOLIDARITÉS

Face à la précarité grandissante d'un nombre important de Parisiens, la Ville de Paris complète et renforce les actions du Conseil Général en accompagnant ces publics par l'intermédiaire, notamment, du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP). Cet établissement public assure au travers de son règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative, dont la dernière version a été votée en avril 2011 par le Conseil de Paris, l'attribution de diverses aides susceptibles de faciliter leur quotidien.

Ces prestations visent à couvrir les besoins spécifiques des personnes âgées, des personnes handicapées adultes, des familles et personnes en difficulté, dont les personnes sans domicile fixe. Ainsi, peuvent-elles prétendre à l'octroi de prestations en matière financière et de santé (Paris Solidarité et Complément Santé), au versement d'aides spécifiques au loge-

ment afin de leur permettre de mieux supporter leurs dépenses dans ce domaine (Paris Logement, Paris Énergie Famille, aide à l'amélioration de l'habitat ou à des travaux de sécurité), à l'accueil dans des établissements d'hébergement du CASVP (personnes âgées), à l'attribution d'aides au maintien dans la vie sociale (cartes Émeraude* et Améthyste*, accès aux restaurants Émeraude et de solidarité, activités de loisirs), au soutien à domicile...

Cependant, l'ouverture de ces droits suppose que le bénéficiaire satisfasse à des conditions générales de domiciliation et de ressources qui seront vérifiées par l'administration.

DES PRESTATIONS SOUS CONDITIONS

LA DOMICILIATION ADMINISTRATIVE EN QUESTION

Monsieur H, domicilié chez un particulier du 18^e arrondissement, saisit la Médiatrice suite à un refus de renouvellement de carte Émeraude qui lui a été notifié par le CASVP.*

En réponse, le CASVP indique à la Médiatrice que le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative prévoit que "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 prévues par le règlement".

Monsieur H avait bénéficié à tort de la carte Émeraude l'année précédente puisqu'il n'avait pas fourni l'ensemble des justificatifs nécessaires pour attester de la réalité de sa domiciliation, à savoir :

- tout document indiquant ses nom, prénoms et l'adresse de son hébergement,
- une attestation d'hébergement rédigée par l'hébergeant, une copie de sa pièce d'identité et un justificatif de son domicile.

* Carte Émeraude : titre de transport permettant de voyager gratuitement sur l'ensemble du réseau RATP/SNCF à Paris et en Île-de-France (zones 1 à 2). * Carte Améthyste : titre de transport permettant de voyager gratuitement ou à demi-tarif sur les réseaux RATP et/ou Transilien SNCF. Ces deux cartes sont liées au niveau de ressources.



De plus, il s'avère que Monsieur H a déposé des demandes similaires dans d'autres sections du CASVP, mentionnant des adresses différentes. Le refus qui lui a été notifié était donc justifié, ce dont l'informe la Médiatrice, en l'invitant à se rapprocher de la Permanence Sociale d'Accueil (PSA) "Bastille", qui assure le suivi social des Parisiens de plus de 25 ans sans domicile fixe et qui peut délivrer, sous certaines conditions, des titres de transport.

Le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative prévoit, pour les personnes sans domiciliation effective sur le territoire parisien, l'octroi d'aides financières ainsi que leur accompagnement social par des Permanences Sociales d'Accueil (PSA). En matière d'accès au logement, cet accompagnement peut également être effectué par les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) qui ont pour mission d'aider au retour à une vie sociale "normale" et, de manière ponctuelle, par les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU).



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL D'UN USAGER SANS DOMICILE

Monsieur F, sans domicile fixe, sollicite la Médiatrice car il estime qu'il n'a pas été bien reçu par les services sociaux d'une section d'arrondissement du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) lors du dépôt de sa demande de logement.

Au cours de l'instruction de sa réclamation, il est apparu que Monsieur F a refusé de communiquer les éléments attestant de sa domiciliation effective dans l'arrondissement.

La Médiatrice lui explique qu'en tant que bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA), et en l'absence de justificatifs de sa résidence dans l'arrondissement, il relevait d'une Permanence Sociale d'Accueil du CASVP.

LES PERMANENCES SOCIALES D'ACCUEIL (PSA) Structures du CASVP, ce sont des lieux d'accueil, d'évaluation, d'orientation et de suivi social pour toutes les personnes sans domicile. Trois permanences à Paris :

- PSA Chemin-Vert •
Familles, couples sans domicile avec et sans enfants, femmes isolées de plus de 25 ans
70 rue du Chemin-Vert - Paris 11^e
☎ 01 55 28 86 10

- PSA Bastille •
Hommes sans domicile à Paris, âgés de 25 ans et plus
5 rue Lacuée - Paris 12^e
☎ 01 53 46 15 00

- PSA Belleville •
Femmes, hommes sans domicile, âgés de 18 à 24 ans inclus
212 rue de Belleville - Paris 20^e
☎ 01 40 33 31 88



LES PRESTATIONS EN FAVEUR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH), créée par la loi du 11 février 2005, est destinée aux personnes qui ne peuvent faire seules une activité essentielle de la vie quotidienne (ou difficilement au moins deux activités). La PCH est destinée à couvrir les besoins en aide humaine, aides techniques ou animalières, aménagement de logement ou de véhicule, mais également des besoins spécifiques permanents (dépenses récurrentes et prévisibles liées au handicap) ou exceptionnels (dépense ponctuelle).

Les demandes sont instruites par une équipe pluridisciplinaire de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), puis validées par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Certains demandeurs estiment que leurs besoins ont été mal évalués, ils ont alors la possibilité d'exercer des recours.

UN AIDANT SANS RESSOURCES

Madame K s'occupe quotidiennement de son époux, atteint d'un handicap physique et mental qui limite son autonomie. Elle est son seul aidant et n'exerce aucune activité professionnelle. Madame K a déposé plusieurs mois auparavant un dossier de demande de PCH "aides humaines" auprès de la MDPH mais elle est toujours dans l'attente d'une réponse.

La Médiatrice s'est rapprochée de la MDPH pour connaître l'état d'avancement du dossier de Madame K. Il lui est répondu qu'après le passage en commission, la demande de Monsieur K est rejetée.

Sur les conseils de la Médiatrice, Madame K exerce un recours contre cette décision. Elle est alors reçue par les services de la MDPH qui vérifient que l'ensemble des pièces nécessaires ont bien été jointes au recours formulé. La commission étudie à nouveau le dossier et reconnaît, au vu des éléments transmis, que l'époux de Madame K est éligible au versement de la PCH "aides humaines".

Quand une personne accède à la PCH, un plan de compensation est mis en place. Sur la base des justificatifs transmis, les services de la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES) procèdent au versement des sommes dues, directement au prestataire, à l'aidant ou à la personne concernée. Ainsi, en 2011, 56 millions d'€ ont été versés par le Département de Paris au titre de la compensation du handicap.

UN TROP PERÇU PASSÉ INAPERÇU

Madame W a souhaité faire part à la Médiatrice des difficultés qu'elle rencontre avec le Bureau des prestations à domicile du Département de Paris. Ce service lui réclame un trop perçu relatif à la PCH "aides humaines", versée pour la prise en charge par l'association intervenant à son domicile, soit environ 8 500 € pour deux années.

En effet, Madame W n'aurait pas utilisé la totalité des heures qui lui ont été attribuées par la MDPH dans le cadre du plan personnalisé de compensation. Madame W est étonnée de se voir réclamer une telle somme alors qu'elle a toujours fourni les documents relatifs à sa prise en charge.

En fait, les besoins de Madame W évalués par la MDPH n'avaient pas été couverts dans leur totalité par l'association. Bien que les services du Département de Paris disposent de tous les justificatifs attestant d'une prise en charge minorée, l'intégralité de la PCH a malgré tout été versée sur le compte bancaire de Madame W. Au regard des éléments communiqués, Madame W semblait totalement de bonne foi puisqu'elle n'a, à aucun moment, cherché à dissimuler la réalité de sa situation et a fourni régulièrement les pièces justifiant sa prise en charge réelle.

Suite aux démarches de la Médiatrice, il apparaît que l'association n'a pas rempli le contrat mais que les services du Département ont également manqué de vigilance quant à la détection de cette erreur. Madame W a donc pu être exonérée totalement du remboursement de cette somme. Afin d'éviter que ce problème ne se renouvelle, le Département de Paris règle désormais directement l'association intervenant à son domicile.



Outre l'aide financière qu'elle apporte, l'attribution de la PCH permet l'accès à certaines prestations sociales offertes par la Ville de Paris, sous certaines conditions telles que Paris Logement, aides à l'amélioration de l'habitat... La Médiatrice a souhaité que les critères d'attribution soient éclaircis et précisés.

UNE MISE À JOUR NÉCESSAIRE

Monsieur V, en situation de handicap et titulaire de la PCH, demande l'octroi de la carte Émeraude, qui permet de voyager gratuitement sur le réseau de transports en commun franciliens. La section d'arrondissement du CASVP lui refuse cependant cette prestation, au motif que la PCH ne figure pas au nombre des conditions énumérées dans le règlement municipal des prestations d'aide sociale facultative.

Monsieur V et la Médiatrice observent que seule l'Allocation Compensatrice pour Tierce Personne (ACTP) figure dans ce règlement, alors même que cette prestation n'existe plus et a été remplacée par la PCH dont le champ est plus large que celui de l'ACTP.

Cependant, les services sociaux de la Ville n'octroient les prestations municipales facultatives qu'aux bénéficiaires de la PCH "aides humaines" ayant au préalable perçu l'ACTP, ce qui n'est pas le cas de Monsieur V.

La Médiatrice souligne alors que ce dispositif manque de clarté à la fois pour les usagers et pour les services. Par ailleurs, il est de nature à pénaliser les personnes dont la reconnaissance de handicap est récente ou qui ont vu leur état de santé se dégrader. Elle sollicite donc une actualisation du règlement municipal en la matière.

Sans attendre cette révision, votée l'année suivante avec l'appui de l'Adjointe au Maire chargée des personnes en situation de handicap, une carte Émeraude a été attribuée à titre dérogatoire à Monsieur V.



Les cartes Émeraude et Améthyste, sont, jusqu'à présent, délivrées sous la forme d'un coupon de transport de type ticket de métro. La Médiatrice ayant signalé que certains usagers éprouvaient des difficultés à l'utiliser, elle a appris qu'une évolution de ce support était à l'étude.

TRANSFORMATION DES CARTES ÉMERAUDE/AMÉTHYSTE EN PASSE NAVIGO

Monsieur S, en raison d'un handicap à la main, avait des difficultés à manipuler sa carte Améthyste pour accéder au réseau métropolitain parisien. Il avait exceptionnellement obtenu de la RATP un titre de circulation de type passe Navigo en remplacement de sa carte Améthyste.

Informée de cette situation, la Médiatrice a regretté qu'il n'existe pas de solution directe proposée par les transporteurs aux détenteurs en situation de handicap des cartes Améthyste ou Émeraude. Elle s'est donc rapprochée de la Directrice du CASVP afin de lui suggérer d'étendre cette mesure exceptionnelle à l'ensemble des personnes âgées et/ou handicapées confrontées à des difficultés pour se déplacer dans les transports en commun.

La Médiatrice apprend alors que le syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) a entamé avec les transporteurs et les départements d'Île-de-France une démarche visant à moderniser le titre de transport distribué aux personnes âgées et/ou handicapées. Or, à défaut de consensus entre les huit départements, les transporteurs et le STIF, le projet de télébilletique a de fait été repoussé à plusieurs reprises.

Puis, le 9 février 2011, le conseil d'administration du STIF a adopté le principe d'intégrer les cartes de transports Émeraude et Améthyste sur le passe Navigo informatique. Le projet relatif à la télébilletique devrait donc être mis en œuvre dans le courant du second semestre 2012.

La mise en place de ce nouveau dispositif aura inévitablement une incidence réelle sur le confort de vie de ce type de public. Par ailleurs, les coupons Améthyste et Émeraude n'étaient jusque-là pas remplaçables en cas de perte ou de vol ; la télébilletique permettra alors d'y remédier.



CADRE DE VIE



A Paris comme ailleurs, mais plus particulièrement dans les grandes métropoles, les attentes et les besoins des habitants sont importants en termes de cadre de vie. Aujourd'hui, l'environnement urbain s'apprécie au-delà du nombre d'équipements. En effet, les aspects qualitatifs sont désormais primordiaux : cela se traduit par la mise en œuvre d'actions au niveau de l'habitat, par la valorisation des espaces publics et des espaces verts, par le renforcement de l'offre en transports en commun, par la proximité des commerces et des services ou encore par l'amélioration de la sécurité, de la propreté...

Toujours aussi soucieux de leur cadre de vie, les usagers parisiens ont encore sollicité cette année la Médiatrice sur cette thématique.

TRANSPORTS

La Ville de Paris contribue activement au développement des modes de déplacements constituant une alternative aux véhicules à essence et un complément aux transports en commun, tel que les deux-roues.

À ce titre, elle a passé un marché avec la Société des Mobiliers Urbains pour la Publicité et l'Information (SOMUPI) pour la mise en place de l'offre de vélos en libre-service, Vélib', qui a célébré en juillet 2011 son cent millionième trajet quatre ans après son lancement.

Le traitement des réclamations adressées au service usagers Vélib' a été considérablement amélioré grâce au recrutement d'une "responsable qualité", chargée de veiller à ce qu'une réponse personnalisée et circonstanciée soit apportée aux utilisateurs Vélib'. Depuis le 1^{er} octobre 2011, l'usager Vélib', insatisfait de la réponse apportée par le service usagers Vélib', peut recourir au Médiateur Vélib'.

M. Jean-Pierre FOULON
Médiateur VLS France - JC Decaux -
17 rue Soyer
92200 Neuilly-sur-Seine



DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC
- Bureau des actions contre les nuisances -
12-14, quai de Gesvres 75195 Paris Cedex 04
☎ 01 49 96 34 17

COMMERCES

Le dynamisme d'une ville se mesure notamment à la présence de ses commerces. Dans ce domaine, Paris demeure attractive du fait de la richesse et de la diversité de son offre.

Lorsque les commerces sont installés en pied d'immeuble, la cohabitation avec les résidents peut se révéler parfois difficile. En effet, la proximité d'un commerce peut entraîner des nuisances sonores, visuelles, olfactives ou encore sanitaires.

Le Bureau des actions contre les nuisances de la Préfecture de Police est compétent pour intervenir dès lors qu'un désordre découle d'une activité professionnelle : clients bruyants en terrasse, fortes odeurs de cuisine émanant d'un restaurant, encombrement des espaces publics...

La Médiatrice réoriente donc vers les services de la Préfecture de Police les riverains qui s'adressent à elle pour ce type de nuisances. Mais elle est aussi susceptible de mobiliser d'autres acteurs (bailleurs sociaux et services de la Ville de Paris) qui peuvent contribuer à la résolution du problème porté à sa connaissance.



UN RESTAURANT TROP BRUYANT

Madame F sollicite l'intervention de la Médiatrice dans un conflit l'opposant à un bar-restaurant situé au pied de son immeuble. Ce commerce ne respecterait ni les horaires de fermeture, ni la surface d'occupation du domaine public autorisée pour sa terrasse, ni l'interdiction en vigueur de vente d'alcool aux mineurs, ces trois éléments générant des nuisances sonores importantes en soirée.

La Médiatrice saisit alors la Direction de l'Urbanisme (DU), qui attribue les autorisations d'occupation du domaine public. Il s'avère que le propriétaire a déjà été verbalisé à plusieurs reprises pour occupation excédentaire du domaine public. Un signalement est transmis à la Direction de la Prévention et de la Protection (DPP) au titre de ses missions de contrôle en soirée et en fin de semaine.

Par ailleurs, la Médiatrice transmet au Préfet de Police les éléments qui relèvent de sa compétence, relatifs à la consommation d'alcool et aux horaires

de fermeture. En réponse à son intervention, le Préfet lui indique que ses services se sont rendus sur place mais n'ont pas constaté d'infraction. Le gérant a toutefois fait l'objet d'un rappel à la loi relative à la protection des mineurs sur la vente d'alcool.

Madame F constate quant à elle que les nuisances ont cessé, et remercie la Médiatrice de son aide.



↓ NUISANCES OLFACTIVES

Un restaurant installé en rez-de-chaussée de l'immeuble de Madame T utilise une partie de la cour intérieure pour entreposer du matériel professionnel (tables, chaises, emballages, appareils de ventilation et de réfrigération...). En plus de l'encombrement qu'il provoque, les riverains sont gênés par les odeurs provenant des cuisines de cet établissement. Malgré plusieurs signalements auprès du bailleur, le gérant n'a pas retiré le matériel et n'a pris aucune mesure pour mettre fin aux nuisances olfactives.

La Médiatrice informe le bailleur que l'inspecteur de salubrité mandaté par la Préfecture de Police a constaté plusieurs infractions au règlement sanitaire départemental. Il a également confirmé la présence d'odeurs dans le hall de l'immeuble, dans les étages et sur la terrasse et a enjoint le gérant de mettre son restaurant aux normes dans un délai de deux mois.

Une fois ce délai écoulé, le bailleur a organisé une inspection technique afin de s'assurer de la résorption des nuisances provoquées ainsi que de la conformité des installations à la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité. À l'issue de celle-ci, le bailleur a constaté que les aménagements indispensables à la résorption des troubles avaient bien été réalisés. Les appareils d'extraction des fumées et de ventilation ont été adaptés conformément à ses recommandations, éléments confirmés dans le dernier rapport de l'inspecteur de salubrité de la Préfecture de Police. Depuis ces aménagements, le bailleur n'a reçu aucune plainte de locataires concernant d'éventuels désagréments.

↓ DES CLIMATISEURS QUI POMPENT L'AIR

Madame G, responsable d'une association de locataires d'un immeuble du parc social, déplore que deux commerces situés au sein de sa résidence aient entrepris des travaux afin d'installer plusieurs caissons de climatisation dégageant un souffle puissant. Ces appareils engendrent, pour les locataires de l'immeuble, des nuisances sonores et sanitaires, l'espace réduit de la cour ne permettant pas une bonne évacuation de l'air saturé d'humidité rejeté par les appareils.

L'association de locataires s'est tournée vers le bailleur social, propriétaire des lieux, afin qu'il intervienne auprès des commerçants, sans constater d'amélioration de la situation.

La Médiatrice remarque que les commerçants n'ont déposé aucune autorisation préalable en lien avec les travaux effectués. Elle saisit alors la Directrice de l'urbanisme, dont les services, après constatation sur place, dressent un procès-verbal pour infraction à la législation de l'urbanisme à l'encontre des deux commerçants, les invitant à régulariser leur situation. Le Bureau des actions contre les nuisances du Préfet de Police, saisi en parallèle, ayant également fait injonction aux commerçants de supprimer les appareils de climatisation, les locataires constatent rapidement l'arrêt, puis la suppression des équipements responsables des nuisances.

Mais les commerçants peuvent être parfois victimes de dommages du fait de la Ville de Paris. Quand la responsabilité de la collectivité est reconnue, la municipalité est alors tenue de réparer les préjudices causés par son activité ou celle de ses agents.

La responsabilité de l'administration peut être engagée à l'égard de tout usager dès lors qu'un ouvrage public présente un danger en raison d'un vice de conception ou d'aménagement mais également d'un défaut d'entretien normal affectant celui-ci.



"Toute inhumation dans un cimetière parisien doit faire l'objet d'une demande préalable d'autorisation au Maire de Paris, signée par la personne ayant qualité pour organiser les obsèques, la date et les modalités étant fixées en accord avec elle (...). La demande doit être déposée, sauf exception et sous réserve du délai légal de 24 heures avant inhumation, au moins un jour ouvré à l'avance au bureau de la conservation du cimetière concerné."

- article 12 du règlement général des cimetières parisiens -

↓ QUAND MÈRE NATURE S'INVITE CHEZ VOUS...

Monsieur et Madame V ont fait le choix d'abandonner leurs professions respectives pour exploiter ensemble un commerce.

Le local nécessitait quelques aménagements. Lorsque les travaux ont débuté, ils se sont aperçus qu'un arbre, situé sur la voie publique, avait déployé ses racines à l'intérieur du commerce.

Ces racines ont causé des dommages tant sur la façade que sur le sol de la boutique, rendant impossible l'ouverture et l'exploitation de leur commerce. Par ailleurs, ils avaient été contraints de déposer la vitrine car, soulevée par le sol, celle-ci présentait un caractère dangereux pour les passants.

Le propriétaire des murs s'est rapproché des services de la Ville de Paris pour déclarer le sinistre et communiquer le devis des travaux afférents aux désordres subis (environ 12 000 €). La Ville de Paris a accepté de le dédommager à hauteur de 6 000 €. La rénovation de la vitrerie n'a pas été prise en compte car le lien de causalité entre la présence des racines et ces dégâts n'avait pas été prouvé.

Toutefois, ces jeunes entrepreneurs estimaient que l'indemnisation n'était pas satisfaisante d'autant que leur assurance personnelle ne couvrait pas la perte d'exploitation. De fait, les époux V perdaient la valeur de leur stock de marchandises, évalué à environ 14 000 € ; de plus, ils devaient s'acquitter des charges courantes, dont un loyer mensuel de 1 000 €.

La Médiatrice a sensibilisé la Directrice des espaces verts et de l'environnement à cette situation.

Suite à une expertise, la Ville de Paris a reconnu sa responsabilité et a accepté de dédommager les époux V à hauteur de 25 000 €, cette indemnisation comprenant la réparation de la vitrine, plusieurs mois de loyers et le stock de marchandises invendues.



CIMETIÈRES

Paris compte environ 2 200 hectares d'espaces verts parmi lesquels se retrouvent à la fois des jardins, des parcs, des squares, des bois et des cimetières - intra-muros pour 14 d'entre eux et extra-muros avec 6 nécropoles. Certains de ces sites, plus particulièrement renommés et visités tels les cimetières du Père-Lachaise, de Montmartre, du Montparnasse, n'en demeurent pas moins chers au cœur des Parisiens en tant que lieux de recueillement auprès de leurs proches disparus.

Ces paysages de repos et de méditation restent cependant accessibles à un très grand nombre comme lieux d'inhumation, puisque selon l'article 10 du règlement général des cimetières parisiens, "ont droit à une sépulture dans les cimetières parisiens : les personnes décédées à Paris, quel que soit leur domicile ; les personnes qui sont domiciliées à Paris, alors même qu'elles seraient décédées dans une autre commune ; les personnes qui ne sont pas domiciliées à Paris, mais qui ont droit à une sépulture de famille, cette dernière étant déjà fondée dans un des cimetières parisiens".

Une concession peut être temporaire (décennale, trentenaire, cinquantenaire, centenaire) ou perpétuelle. Elle ne peut être vendue, elle demeure la propriété privée des familles. Pour autant, qu'elle soit d'une durée limitée ou perpétuelle, elle peut faire l'objet d'une reprise par le Maire de la commune, à la date d'échéance de celle-ci ou dès lors qu'elle a été laissée à l'état d'abandon (pas d'entretien, pas de visite ou de dépôt de fleurs).



REPRISE D'UNE CONCESSION

Lors d'une visite dans un cimetière parisien, Monsieur K a constaté que le monument funéraire de la sépulture de sa famille avait disparu et que le caveau avait été réattribué. Apprenant par le conservateur du cimetière que les ossements avaient été retirés pour être transportés à l'ossuaire du Père-Lachaise, Monsieur K a souhaité que les ossements soient replacés dans une concession au sein du même cimetière. Il forme alors un recours en médiation.

La Médiatrice lui précise que la concession a fait l'objet d'une "procédure de reprise pour abandon" en raison des détériorations constatées sur le monument qui menaçait les sépultures voisines. En effet, une concession, même perpétuelle, lorsqu'elle est reconnue en état manifeste d'abandon, redevient, à l'issue d'une procédure prévue par le Code général des collectivités territoriales, propriété de la commune.

Six ans plus tôt, le service des cimetières a adressé une convocation en bonne et due forme au dernier titulaire connu de la concession. En l'absence de réponse, un procès-verbal de constat de l'état de la sépulture a donc été dressé. La même procédure, renouvelée trois ans plus tard, a connu la même issue. La Ville de Paris a également procédé à la publication de la liste des concessions faisant l'objet d'un constat d'abandon et à son affichage à la Conservation du cimetière concerné ainsi qu'à l'Hôtel de Ville.

À l'issue de cette procédure, le service des cimetières a fait procéder à l'inhumation des ossements dans un reliquaire et les a placés au Père-Lachaise, seul cimetière de la Ville de Paris disposant d'un ossuaire. Le service des cimetières ne peut donc répondre favorablement à la demande de Monsieur K.

La commune peut procéder à la reprise des concessions abandonnées en vertu des articles L. 2223-17 et suivants et R. 2223-12 à R. 2223-21 du Code général des collectivités territoriales.

Après reprise d'une concession par le Maire, la destination des dépouilles funèbres est régie par le Code général des collectivités territoriales. Les restes doivent être enlevés puis recueillis dans un cercueil pour être, soit ré-inhumés dans l'ossuaire, soit faire l'objet d'une crémation, les cendres étant alors dispersées au jardin du souvenir. Les noms des défunts sont consignés dans un registre tenu à la disposition du public.



CULTURE, TOURISME ET PATRIMOINE



UNE CARTE DE BIBLIOTHÈQUE PEUT EN CACHER UNE AUTRE !

Madame G a entrepris les formalités nécessaires au renouvellement de la carte de bibliothèque de sa fille (avec accès aux seuls services gratuits), dont elle partage la garde avec son ex-conjoint. Cependant, sa demande a été annulée un mois plus tard suite à l'inscription de l'enfant par son père dans une médiathèque parisienne, la nouvelle carte permettant l'accès à des services payants (prêt de CD et de DVD).

En raison de l'ancienneté de sa demande, Madame G a souhaité le rétablissement de la première carte. En réponse, le bureau des bibliothèques lui a cependant indiqué que la priorité était accordée aux adhésions payantes.

La Médiatrice propose à la Direction des Affaires Culturelles (DAC) de la Ville de Paris de vérifier si l'émission d'une seconde carte de bibliothèque était possible. La DAC accepte cette proposition et procède à des tests sur le logiciel de gestion de prêts, qui se révèlent positifs. Le bureau des bibliothèques décide alors de répondre favorablement à la requête de Madame G et indique à la Médiatrice que ses services pourront délivrer désormais une seconde carte à la demande, dans des situations similaires.

Avec près de 28 millions de visiteurs par an, Paris confirme son statut de première ville touristique mondiale. La capitale s'emploie à compléter en permanence l'offre de culture et d'animations proposée à tous. Rendre l'information plus accessible, offrir une meilleure qualité de services et les adapter aux besoins, tels sont les objectifs que la Ville se fixe. La résolution de certains problèmes portés à la connaissance de la Médiatrice peut participer à cette amélioration.

DES TECHNOLOGIES NOUVELLES AU SERVICE DE LA CULTURE

Depuis plusieurs années, la Ville de Paris développe ses services d'administration en ligne pour faciliter les démarches administratives. Ses services doivent également s'adapter aux nouvelles organisations de vie familiales (familles monoparentales, familles recomposées...). Cette réalité devrait dès lors être intégrée dans la gestion informatique des prestations. Les recours en médiation se concluent parfois par une meilleure utilisation, par les services, des logiciels informatiques existants.

La délégation de service public est un contrat par lequel une personne morale de droit public (État, collectivités territoriales...) confie la gestion d'un service public, dont elle a la responsabilité, à un délégataire public ou privé.

LES LOISIRS À PARIS

Certains équipements publics municipaux ne sont pas directement gérés par la Ville mais confiés à un prestataire dans le cadre d'une délégation de service public. Dans ce cas, l'autorité de tutelle exerce un contrôle sur les activités proposées et sur la gestion du délégataire. Ce dernier doit pour sa part, veiller au respect du cahier des charges, sous peine de pénalités. La Médiatrice est elle-même amenée à alerter les services de la Ville si certaines irrégularités sont constatées.



↓ CLAUSE ABUSIVE DANS PLUSIEURS CENTRES D'ANIMATION

Au cours de l'instruction d'une réclamation, la Médiatrice a constaté que les conditions générales d'inscription et de participation aux activités des centres d'animation de plusieurs arrondissements prévoyaient l'annulation des séances d'activités en extérieur en cas de conditions météorologiques défavorables. Celles-ci ne donneraient toutefois pas lieu à un remboursement ou à un rattrapage.

Précédemment, la Médiatrice avait déjà informé l'exploitant d'un site touristique du caractère potentiellement abusif de cette disposition. En réponse, l'exploitant l'avait retirée de son règlement.

La Médiatrice a donc alerté la Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS), qui avait passé le contrat avec ce centre d'animation, sur la fragilité d'une telle clause. La DJS lui indique que le délégataire avait pris l'initiative de l'insérer dans le règlement des centres d'animation dont il avait la charge, contrairement à l'arrêté municipal portant sur les modalités d'inscription au sein de ces structures. La DJS a donc pris contact avec le délégataire, qui a décidé de retirer les mentions mises en cause.

Près de 50 centres d'animation couvrent le territoire parisien. Ils offrent une large palette d'activités, d'animations et de spectacles à tarif préférentiel. Parmi plus de 400 activités proposées figurent la danse, les arts du spectacle, le théâtre, la musique, le sport...

Ouverts toute l'année, ces centres proposent pendant les vacances scolaires des stages, des sorties et des séjours. Certains centres disposent de salles de spectacles et présentent une programmation variée. D'autres mettent à disposition des salles de répétition et des studios d'enregistrement ou encore des espaces d'exposition.

↓ DISCRIMINATION ENVERS UN ENFANT HANDICAPÉ

Monsieur T a emmené ses deux enfants, dont sa fille handicapée moteur, faire une promenade en poney dans un parc parisien.

Le personnel du poney club lui a demandé de quitter la file d'attente avec ses enfants. Monsieur T a alors pensé que cette initiative était destinée à faciliter l'accès de sa fille à l'activité. Or, l'animateur a fait passer les autres enfants sans se soucier de la famille de Monsieur T. Après une demi-heure d'attente, l'intéressé a demandé à bénéficier de l'accès prioritaire. Bien que son enfant soit en fauteuil roulant, l'employé lui a alors répondu qu'il devait tout d'abord présenter une carte d'invalidité.

L'accès prioritaire a finalement été accordé à sa fille mais refusé au second enfant, valide. Malgré les protestations de Monsieur T, l'animateur a maintenu son refus. Monsieur T, ne pouvant laisser son fils de 4 ans sans surveillance, a renoncé à l'activité.

Il signale l'incident à la Médiatrice qui sollicite la Direction des Finances (DF) de la Ville de Paris, interlocuteur du concessionnaire, pour s'assurer que le personnel est suffisamment sensibilisé à l'accueil du public en situation de handicap.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, l'exploitant du poney club prend l'engagement qu'un tel comportement ne se reproduira plus et le Directeur du parc, après avoir présenté ses excuses à Monsieur T, l'invite avec sa famille à participer gratuitement à une journée découverte du jardin.



La Ville de Paris, comme toutes les collectivités territoriales, est soumise aux règles de la comptabilité publique. Le rôle du comptable est tenu par le Trésor public (service de l'État rattaché au ministère des Finances) qui assure le contrôle et le paiement de l'intégralité des dépenses et des recettes de la collectivité.

DES INTERLOCUTEURS MULTIPLES

Parmi l'offre culturelle variée offerte par la Ville de Paris, l'utilisateur peut opter pour une inscription à des services gratuits ou payants. Dans ce dernier cas, si l'abonnement est effectué sur place, la facturation est adressée à l'abonné par le biais du Trésor public. En cas de contestation sur le paiement, à défaut d'avoir identifié l'origine du litige, l'utilisateur est fréquemment renvoyé d'une administration à l'autre. La médiation municipale permet souvent de débloquer ces situations complexes.

↓ FACTURATIONS EN PAGAILLE

Monsieur L souscrit un abonnement payant comportant une option "forfait CD" à la Médiathèque Musicale de Paris (MMP).

À réception de la facture du Trésor public, Monsieur L procède au paiement par virement bancaire. Malgré ce règlement, il reçoit des lettres de rappel pour de multiples abonnements qu'il n'a pas souscrits. Il s'adresse alors au Trésor public qui l'invite à régler le problème directement avec la médiathèque. Face à l'échec des démarches entreprises auprès des services concernés, Monsieur L recourt à la Médiatrice qui constate que trois titres ont été émis auprès du Trésor public pour des abonnements identiques.

Elle alerte la Direction des Affaires Culturelles (DAC) qui annule les factures émises par erreur et adresse ses excuses à Monsieur L. Parallèlement, la direction identifie le dysfonctionnement de l'application informatique à l'origine de l'incident et intervient pour y remédier définitivement.



L'ensemble des événements qui se déroulent chaque année dans la capitale ne sont pas tous organisés par la Ville. Toutefois, une autorisation d'occupation du domaine public peut être délivrée par ses services et parfois, elle est amenée à subventionner la manifestation. En cas d'incident, la victime éprouve souvent des difficultés à identifier le bon interlocuteur.

La Médiatrice s'attache alors à réorienter l'utilisateur vers le service compétent, lorsqu'elle ne peut traiter directement sa demande. Elle lui communique les coordonnées du service et l'informe des démarches à accomplir et des documents à fournir.





UN DÉFILÉ MOUVEMENTÉ

Monsieur F souhaite être indemnisé des dommages causés à son véhicule stationné sur le parcours d'une parade organisée dans les rues de Paris.

La Médiatrice lui précise que les autorisations de manifestation sur la voie publique étant délivrées à Paris par le Préfet de Police, la prise en charge des dommages matériels survenus lors d'un tel événement relève de la compétence de l'État. Pour bénéficier de cette indemnisation, la victime de la dégradation doit tout d'abord déposer plainte puis s'adresser à son assureur, en lui transmettant la copie du récépissé de celle-ci.

En cas de décision favorable de l'assureur à la demande de prise en charge des frais de réparation, celui-ci se chargera d'accomplir directement les formalités complémentaires auprès de la Préfecture de Police.

En revanche, en cas de refus ou de facturation d'une franchise, la victime devra envoyer la réponse de sa compagnie d'assurance au Préfet de Police, accompagnée du récépissé du dépôt de plainte, du devis ou des factures de réparation et de la photocopie de sa carte grise. La Préfecture de Police se chargera alors d'instruire la demande.

La complexité de certaines situations peut conduire les usagers à se perdre dans les méandres bureaucratiques. L'échec des démarches entreprises les amène avec le temps à une certaine lassitude. Ce sentiment peut s'amplifier face à une multiplicité d'interlocuteurs parfois peu enclins à travailler ensemble. C'est l'un des rôles de la médiation que de favoriser le dialogue entre les différentes parties pour aboutir à un règlement pérenne du problème.



DEVINE QUI VIENT GRAPHER CE SOIR ?

Madame S, locataire d'un atelier d'artistes situé sur un site dont la Ville est propriétaire, se plaint de l'intrusion d'artistes extérieurs. Depuis plusieurs années, elle alerte la Direction des Affaires Culturelles (DAC) au sujet de grapheurs qui utiliseraient des matériaux à la fois nocifs pour la santé et l'environnement pour peindre sur une partie du mur d'enceinte. Selon les services de la Préfecture de Paris et d'Île-de-France, contactés par Madame S, le vent disperserait les particules toxiques et les odeurs dégagées par les bombes de peinture dans tout le quartier.

La DAC et la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH), gestionnaires du site, ont organisé une visite sur place, mais n'ont pas donné suite à la démarche de l'intéressée. Or, Madame S constate l'aggravation de la situation chaque été. Elle craint pour la santé des artistes ainsi que pour celle des enfants fréquentant l'atelier installé sur le site.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, la DLH demande au bailleur social, à qui la parcelle a été transférée pour réaliser un programme de logements, de remédier à cette situation sans attendre le début des travaux. Le bailleur a décidé d'installer sur la parcelle une clôture grillagée de trois mètres de haut avec un portail de la même dimension, muni d'un dispositif d'ouverture par clé ou par badge, afin d'éviter toute nouvelle intrusion sur le site.



RESSOURCES HUMAINES DE LA VILLE DE PARIS



La Ville de Paris a transposé dès 2007 la réforme de la catégorie C (environ 70 % des effectifs) initiée par l'État. Si le concours reste le mode principal de recrutement dans la fonction publique, cette réforme a étendu l'accès sans concours aux premiers grades de certains cadres d'emplois de la catégorie C. Le candidat doit bien évidemment remplir les conditions générales d'accès à la fonction publique mais le recrutement se fait désormais sur la base d'une lettre de candidature accompagnée d'un curriculum vitae puis d'un entretien de sélection.

Plus récemment, la Ville de Paris a également réformé la catégorie B en créant un nouveau corps qui regroupe une spécialité "administrative" et une spécialité "action éducative".

Dans le domaine des ressources humaines, la Médiatrice ne peut intervenir ni dans les procédures de recrutement, ni dans les différends mettant en cause des dispositions statutaires (dispositions légales ou réglementaires, décisions ou avis d'un organe particulier tel que le comité médical, la commission administrative paritaire...).

INTÉGRER LA VILLE DE PARIS

Chaque année, la Ville de Paris recrute par concours pour pourvoir à des postes vacants, offrir de nouveaux services aux Parisiens... Toutefois, pour répondre à des besoins spécifiques et/ou ponctuels, la Ville de Paris a la possibilité de procéder au recrutement d'agents contractuels (agents non titulaires). En outre, pour faire face à une tâche particulière qui ne présente pas un caractère de continuité ou à des emplois non permanents, la Ville peut aussi recourir à des vacataires.

En 2010, la Ville de Paris a procédé au recrutement de 2 063 fonctionnaires et de 6 496 contractuels (hors vacataires), ce qui, compte tenu des départs à la retraite, porte le total des agents à 54 267.



CRITÈRES DE SÉLECTION D'UN CONCOURS

Monsieur B s'est présenté au recrutement sans concours d'adjoint technique de 2^e classe, auquel il a échoué. La notification des résultats indique qu'il a obtenu 9,5/20 à l'épreuve orale, note éliminatoire puisque inférieure à 10/20.

Monsieur B saisit la Médiatrice car il estime que les supports écrits relatifs au déroulement du concours ne donnaient aucune information sur le barème retenu par le comité de sélection pour être inscrit sur la liste des candidats admis.

Le champ de compétence de la Médiatrice exclut l'examen des questions d'ordre statutaire. De plus, les modalités d'organisation de cette sélection, comme celles de tous les concours de la Ville de Paris, sont prévues par des délibérations du Conseil de Paris. Toutefois, si une irrégularité manifeste est soulevée, supposant la remise en cause du principe d'égalité des candidats, et que, suite à une réclamation, le litige persiste, la Médiatrice pourrait être, dans ce cas, compétente pour examiner la situation. En l'espèce, ni cette délibération, ni d'ailleurs aucun autre texte à portée générale ne prévoient que les modalités d'évaluation doivent être portées à la connaissance des candidats avant l'ouverture des épreuves, et ce, en vertu du principe de souveraineté des jurys de concours ou comités de sélection.

La Médiatrice répond donc à Monsieur B qu'elle ne peut traiter sa réclamation.

LA PROTECTION DES AGENTS DANS LE CADRE DE LEURS FONCTIONS

Les fonctionnaires ont droit à une protection de leur employeur lorsqu'ils sont victimes d'agressions dans l'exercice de leurs fonctions. Ces atteintes peuvent être physiques ou psychologiques. L'auteur peut aussi bien être un supérieur hiérarchique, un collègue ou un usager. Les attitudes, propos verbaux ou écrits, dès lors qu'ils sont injurieux, menaçants ou diffamatoires, ouvrent droit à la protection fonctionnelle, c'est-à-dire à la prise en charge par la Ville des frais liés à une action en justice, à une prise en charge psychologique, à la réorganisation de sa vie privée (ex. : changement de numéro de téléphone). Comme le prévoit la loi du 13 juillet 1983, la collectivité



publique est également tenue de réparer le préjudice qui peut en résulter.

Il n'est pas nécessaire que l'agent ait porté plainte pour présumer de sa qualité de victime, la seule étude des faits à l'origine de sa demande suffisant à apprécier la nécessité d'accorder cette protection.

En amont, dès qu'une menace existe, des mesures préventives peuvent être prises en vue de protéger les agents des comportements agressifs de certains usagers. Pour autant, une solution alternative d'accès au service public leur est toujours proposée.

PRÉSERVER LA SÉCURITÉ DES PERSONNELS (ET DES USAGERS)

Madame D a fait l'objet d'une interdiction d'accès aux locaux de la section du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) dont elle dépend. Estimant cette mesure injuste, elle sollicite l'aide de la Médiatrice pour en obtenir la révocation.

La Médiatrice lui rappelle tout d'abord que cette décision résulte du comportement agressif et violent dont elle a fait preuve à l'égard de la responsable de ce service, mais que cette mesure n'entrave en rien ses futures demandes d'aide

ou de suivi social qui seront traitées par correspondance. La Médiatrice constate toutefois que dans une affaire similaire, traitée en médiation il y a quelques années, le CASVP avait interdit l'accès de ses locaux à l'usager en cause pour une durée de six mois. Or, Madame D semble faire l'objet d'une interdiction définitive, aucune durée n'étant mentionnée dans la décision.

Afin de s'assurer qu'aucune erreur n'a été commise, la Médiatrice a demandé des précisions au CASVP sur ce point. En réponse, celui-ci lui indique qu'il a, pour préserver la sécurité du public et de ses agents, édité un code commun avec la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES) dans l'application des exclusions : une exclusion de trois mois à deux ans en fonction de la gravité des événements et une exclusion définitive en cas d'agression physique à l'égard d'une personne (agent ou usager).

LA FIN DE CARRIÈRE OU DE CONTRAT

Lorsque le contrat d'un agent non titulaire arrive à son échéance et n'est pas renouvelé, la collectivité parisienne verse dans la plupart des cas, en lieu et place de Pôle Emploi, une allocation d'aide au retour à l'emploi. Le Bureau des pensions de la Direction des Ressources Humaines (DRH) de la Ville de Paris a la charge de déterminer si les droits sont ouverts,

de calculer leurs montants et d'en assurer le versement. Le Bureau des pensions ne peut accepter d'ouvrir de dossier que si l'ensemble des pièces nécessaires ont été rassemblées par l'agent, une démarche qui peut paraître difficile pour certaines situations particulières ou lorsque la procédure n'est pas expliquée avec suffisamment de clarté.

DES INFORMATIONS SIMPLES ET PRÉCISES

Mademoiselle T, en recherche d'emploi, avait besoin de se procurer certains documents destinés à Pôle Emploi auprès de son ancien employeur, la Ville de Paris, pour instruire sa demande d'allocation chômage. Elle n'a reçu aucune nouvelle de son dossier depuis l'envoi de sa demande au Bureau des pensions de la Ville de Paris, soit environ quatre mois.

Dans le courrier adressé à Mademoiselle T, la Médiatrice relève l'information suivante : "Un coefficient de proratisation a été appliqué sur les périodes d'emploi pour lesquelles le contrat d'embauche mentionnait de façon précise une durée hebdomadaire particulière de l'agent inférieure à un mi-temps". Aussi, la Médiatrice rappelle à la DRH l'importance de fournir des explications claires aux usagers et l'invite à tout mettre en œuvre pour améliorer les réponses souvent complexes qui leur sont apportées.

La DRH transmet les documents nécessaires à Mademoiselle T et indique à la Médiatrice que les attestations ont été modifiées pour être plus compréhensibles. Ces documents précisent désormais "lorsque le contrat d'embauche mentionne une durée hebdomadaire inférieure à un mi-temps, cette période d'activité est retenue de façon proportionnelle, selon la quotité de temps de travail, pour déterminer quel organisme doit prendre en charge l'indemnisation". La DRH ajoute que la fiche d'information remise aux agents à la fin de leurs fonctions a également été actualisée et enrichie afin de leur communiquer les nouvelles modalités d'accueils physique et téléphonique du Bureau des pensions.

L'administration est parfois conduite à mettre en place des contrats complexes pour s'adapter aux règles très strictes qui encadrent l'emploi du personnel non titulaire. Des situations inédites peuvent en découler, sources d'éventuelles réclamations.

**UNE ERREUR DE RÉMUNÉRATION**

Professeur de peinture, Madame Y était jusqu'en 2006, agent vacataire et bénéficiait d'engagements successifs d'une durée d'un an, de septembre à août. La rémunération de l'intéressée était donc variable selon les mois, puisque les vacances effectuées étaient liées au calendrier scolaire. La direction qui l'employait lui a proposé, à partir de la rentrée scolaire de 2006, un nouveau contrat qui avait pour avantage d'étaler sa rémunération sur 12 mois au lieu de 10.

Madame Y a pris sa retraite en juillet 2008. Il en est résulté un manque à gagner à hauteur de

2/12^e de rémunération. L'intéressée, qui s'est rendu compte de cette baisse de salaire après sa radiation, n'a pu obtenir de rappel, compte tenu de l'impossibilité juridique de modifier rétroactivement un contrat.

La Médiatrice, saisie de cette situation, a relevé que le manque à gagner était dû aux conséquences négatives de la rupture du contrat avant son terme, ce qui n'avait pas été anticipé par les services. La DRH a accepté de proposer à Madame Y une transaction sous forme de protocole d'indemnisation, qui a été acceptée par cette dernière. Depuis, le Conseil de Paris a délibéré dans ce sens.

LES PROPOSITIONS DE LA MÉDIATRICE ENTENDUES

Dans ses rapports 2009 et 2010, Claire Brisset a souhaité porter son attention sur le handicap (2009) et la dépendance liée à l'âge (2010). Ses réflexions sur ces sujets difficiles sont désormais parties prenantes dans l'élaboration du "schéma départemental pour l'autonomie et la citoyenneté des Parisiens en situation de handicap" et du "schéma gérontologique" 2012/2016. De ce fait, à l'invitation des adjoints concernés, la Médiatrice ou ses représentants participent à toutes les réunions préparatoires où les grandes orientations seront définies.

Quelques questions, communes à ces deux domaines, méritent d'être exploitées pour améliorer la vie des personnes handicapées et/ou très âgées et leurs familles.

En premier lieu, la Médiatrice estime que l'information relative aussi bien à l'aide aux personnes handicapées qu'aux personnes âgées dépendantes devrait être disponible dans les Relais Informations Familiales (RIF) qui se mettent en place progressivement dans les mairies d'arrondissement (fin 2011, dix RIF sont désormais implantés à Paris, l'objectif étant de disposer de quinze RIF fin 2012).

De la même manière, les transports adaptés offerts par le service "Pour Aider à la Mobilité" (PAM) appellent une réforme de sa tarification avec la création d'un abonnement reposant sur la carte Navigo. L'effort de rationalisation réalisé par une réforme de zonage régional constitue un progrès qu'il convient de saluer et désormais, de dépasser pour parvenir à une véritable égalité de services entre les citoyens.

Dans le domaine de la dépendance, il est nécessaire d'insister sur le développement indispensable des soins palliatifs, le maintien à domicile, le soutien aux familles ainsi que la recherche de financements croisés pour y parvenir. Enfin, la question très négligée que représente la psychogériatrie doit être traitée sans tabou et faire partie intégrante du schéma gérontologique.

S'agissant du handicap, signalons l'engagement réalisé par la Municipalité après les demandes de la Médiatrice en faveur d'une priorité d'accueil en crèche des enfants handicapés ou des enfants de parents handicapés. Le règlement, voté en septembre 2011 par le Conseil de Paris, intègre entièrement la proposition de la Médiatrice formulée dans ce sens.

RÈGLEMENT DES ÉTABLISSEMENTS D'ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE

Article 6 : La ou les personnes exerçant l'autorité parentale doivent résider à Paris, dans l'arrondissement où ils s'inscrivent. Les exceptions à ce principe sont examinées par la commission d'attribution de l'arrondissement d'inscription citée à l'article 9 et visent tout particulièrement :

- **les enfants parisiens en situation de handicap ou atteints d'une maladie chronique :** ceux-ci peuvent être accueillis dans l'établissement d'accueil de la petite enfance répondant le mieux à leur situation particulière, et ce sur l'ensemble du territoire parisien (...)

Article 9 : (...) Les commissions d'attribution s'appliqueront à étudier les demandes dans le respect des principes énoncés au préambule du présent règlement et auront pour objectifs de favoriser : (...), la mixité d'accueil en permettant l'accueil d'enfants en situation de handicap ou atteints de maladie chronique, compatible avec la vie en collectivité. Ces demandes feront l'objet d'un examen prioritaire (...), la simplification de la vie quotidienne (...) en prêtant une attention particulière aux enfants dont les parents sont en situation de handicap ou atteints de maladie chronique.



Partie 3

Zoom sur...
La qualité de vie dans
l'habitat social

- ÉTAT DES LIEUX DU LOGEMENT SOCIAL
- LA QUALITÉ DE VIE DANS L'IMMEUBLE
- LA QUALITÉ DE VIE DANS LE LOGEMENT
- LES RELATIONS ENTRE LOCATAIRES ET ACTEURS DU LOGEMENT SOCIAL
- QUESTIONS SOCIALES
- SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE D'ESPACITÉ





La Loi Solidarité et Renouvellement Urbains du 13 décembre 2000 a introduit plusieurs modifications majeures dans le droit de l'urbanisme et du logement. Elle redéfinit notamment les missions des bailleurs sociaux, le statut des logements qu'ils gèrent et impose à certaines communes l'obligation de disposer d'au moins 20 % de logements sociaux.

ÉTAT DES LIEUX DU LOGEMENT SOCIAL

Avec une densité de 20 160 habitants¹ au km², Paris est l'une des capitales mondiales où la population est la plus concentrée. Cette situation s'explique par l'exiguïté du territoire et la concentration des institutions propres à toute capitale. Les logements vacants y sont rares, et la hausse des prix de l'immobilier, constante depuis 1998, aggrave ce phénomène.

En 2008, Paris comptait au total 1 344 200 logements abritant 1 148 720 ménages. Le parc immobilier comprend, en majorité, des immeubles anciens (63 % ont été construits avant 1949) et de surface restreinte (55 % des logements comportent une ou deux pièces seulement). Il résulte de cette situation, conjuguée au coût des loyers, parmi les plus élevés du monde, que de nombreuses familles sont contraintes d'occuper de petites surfaces (ainsi, plus de 70 000 personnes vivent en situation de surpeuplement accentué) ou de déménager en banlieue, voire au-delà.

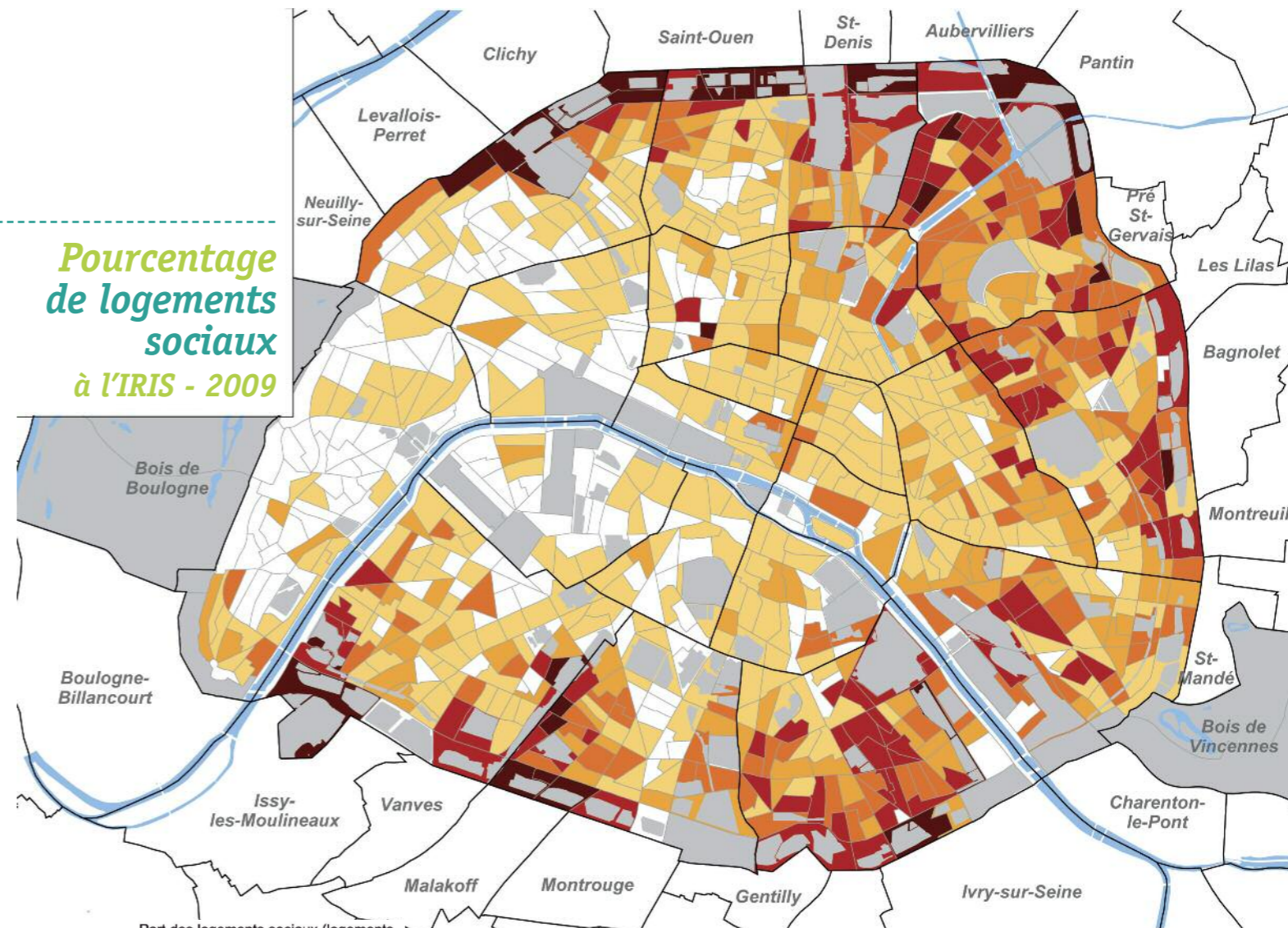
L'offre en logement social, à Paris, se ressent bien entendu de cette tension et constitue un enjeu fondamental pour que puissent s'y maintenir les classes moyennes et modestes.

L'OFFRE DE LOGEMENTS SOCIAUX A PARIS

Les bailleurs sociaux parisiens géraient, au 1^{er} janvier 2010, 254 000 logements, dont 186 920 logements sociaux au sens de la loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU). À cela s'ajoutent les logements à loyer intermédiaire de type PLI (voir plus loin) ou des logements à loyer libre. L'essentiel du parc immobilier des bailleurs sociaux est situé dans les arrondissements périphériques, plus particulièrement dans les 13^e, 19^e et 20^e arrondissements, qui concentrent à eux trois près de la moitié des logements sociaux de la capitale.

¹ La majorité des chiffres ont été arrondis.

Pourcentage de logements sociaux à l'IRIS - 2009



Part des logements sociaux (logements sociaux SRU au 1er janvier 2009 + logements sociaux livrés en 2009) dans les résidences principales (RP 2006)

- 0 %
- de 1 à 10 %
- de 10 à 20 %
- de 20 à 40 %
- de 40 à 90 %
- 90 % ou plus

source :
-INSEE - RP 2006
-Préfecture de Paris - Inventaire SRU au 1/1/2009
-Ville de Paris - Enquête livraison 2009



* les IRIS de moins de 10 résidences principales apparaissent en blanc

N.B. : les emprises des principaux équipements apparaissent en gris (IRIS : îlots regroupés pour l'information statistique.)

Le principal bailleur parisien est l'Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) Paris Habitat-OPH (près de 50 % des logements sociaux). La Ville de Paris gère aussi directement, au travers de ses sociétés d'économie mixte (RIVP, SGIM, SIEMP, SEMIDEP), environ 63 000 logements (près de 1/4 du parc social).

Paris Habitat - OPH	108 773
Régie Immobilière de la Ville de Paris (RIVP)	47 682
Immobilière 3F et Résidences sociales d'Île-de-France	11 845
Société de Gérance d'Immeubles Municipaux (SGIM)	10 029
ICF La Sablière (Immobilière des Chemins de Fer - ICF)	8 169
Efidis (Groupe SNI-Efidis - ex SAGECO)	7 138
Domaxis et Pax-Progrès-Pallas (Groupe Domaxis S.A.)	5 852
Logement Français, Coopération et Famille, Le Logement Francilien (Groupe Le Logement Français)	5 463
Batigère Île-de-France, FIAC, Logement Urbain et PSR SAVO (Groupe Batigère)	3 479
Société Immobilière d'Economie Mixte de la Ville de Paris (SIEMP)	3 676
L'Habitat Social Français	3 232
France Habitation	2 330
Bailleurs possédant moins de 2 000 logements à Paris	12 606

Source : annuaire AORIF 2010

LE FINANCEMENT DES LOGEMENTS SOCIAUX

Les logements sociaux sont financés grâce à des emprunts, aux concours de l'État et des différentes collectivités territoriales mais également par le biais des organismes collecteurs d'Action Logement (entreprises publiques ou privées). Selon le montage financier retenu, le logement sera destiné à un ménage au niveau de revenus correspondant.

En contrepartie, ces contributeurs se voient accorder un droit de désignation de candidats pour un contingent de logements identifié proportionnel au montant de leur financement. Ces partenaires sont alors désignés comme "réservataires" mais le bailleur social reste, quant à lui, propriétaire et gestionnaire des logements.

En 2010, la Ville de Paris disposait de droits de "réservation" sur 89 763 logements sociaux.

Par ailleurs, les conventions passées entre les bailleurs et les organismes qui subventionnent l'opération d'acquisition permettent d'ouvrir, pour les locataires qui remplissent les conditions adéquates, les droits à des aides au logement (voir page 69).

Le prêt locatif aidé d'intégration (PLAI) est destiné à financer les logements sociaux qui seront attribués aux ménages rencontrant des difficultés d'insertion, notamment au titre des accords collectifs départementaux et du droit au logement opposable (voir page 44). Entre 2001 et 2010, 12 222 nouveaux logements de ce type ont été agréés.

Le prêt locatif à usage social (PLUS) est le mode de financement du logement social le plus répandu et vise des ménages aux revenus modestes. Entre 2001 et 2010, 23 964 nouveaux logements de ce type ont été agréés.

Le prêt locatif social (PLS), destiné à des ménages aux revenus plus élevés que ceux fixés par le PLUS, favorise la mixité sociale au sein d'un même ensemble de construction. Entre 2001 et 2010, 13 063 nouveaux logements ont été agréés.

Le prêt locatif intermédiaire (PLI) permet de financer des logements destinés à des ménages dont les revenus excèdent les plafonds d'accès au logement social mais qui éprouvent des difficultés à se loger dans le privé. Le loyer est donc intermédiaire entre celui du parc social et celui du parc privé. Ces logements ne relèvent pas du parc social.

QUI SONT LES LOCATAIRES DU PARC SOCIAL PARISIEN ? (au sens de la loi Solidarité Renouvellement Urbains - SRU)

Quelques chiffres* :

- Environ un quart de la population parisienne occupe un logement social
- 36,1 % des titulaires des baux ont plus de 60 ans
- 38,4 % des ménages sont constitués d'une personne seule, 20,8 % de couples avec enfants
- Le loyer moyen s'établit à 6,1 €/m² en logement conventionné (18,4 €/m² dans le privé)
- le taux de rotation parisien au 1^{er} janvier 2010 était de 5,5 %. À titre comparatif, il était de 6,5 % en Île-de-France et de 9,7 % au niveau national.



LA MISE EN PLACE DU FICHIER UNIQUE

L'enregistrement des demandes de logement locatif social (dit "numéro unique") a été réformé par la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (dite loi Molle ou Boutin), précisée et mise en œuvre par le décret du 29 avril 2010.

Cette réforme a pour objectif de simplifier les démarches des demandeurs de logements, d'améliorer la transparence dans le processus d'attribution des logements sociaux et de faciliter la mobilité dans le parc social par une meilleure connaissance de la demande de logement social.

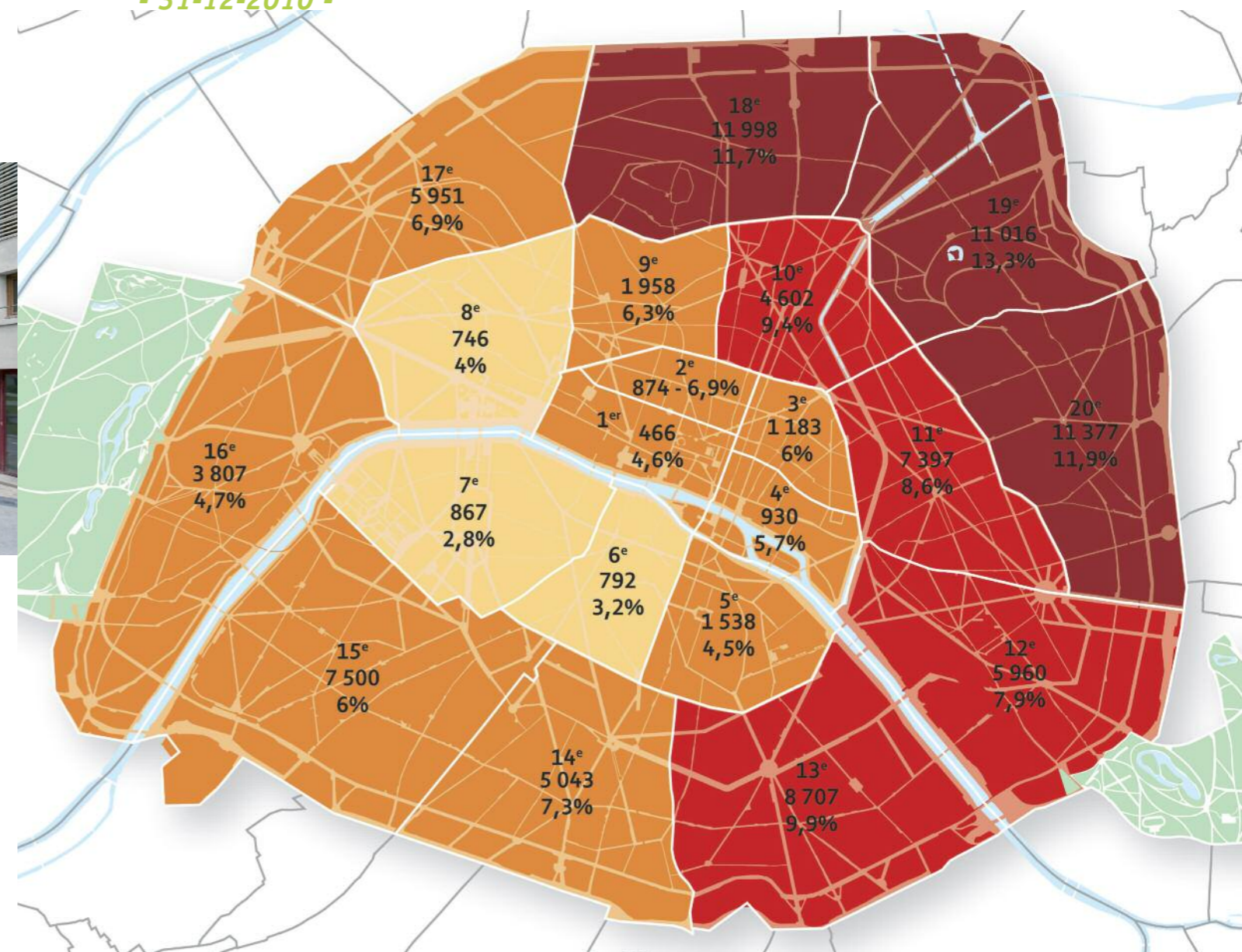
Ainsi, depuis le 1^{er} octobre 2010, toute demande de logement social est effectuée au moyen d'un formulaire unique, désormais valable pour plusieurs communes d'Île-de-France (5 choix maximum).

Par ailleurs, un formulaire spécifique est désormais prévu pour les personnes en situation de handicap (au 31 décembre 2010, 9 640 personnes sont inscrites au fichier unique, soit 7,9 %). Ces personnes étant considérées comme prioritaires, cette initiative améliorera de fait la connaissance de ce type de demande de logement.

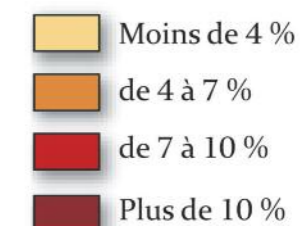
Au 31 décembre 2010, 121 940 demandeurs de logement social étaient inscrits au fichier des demandeurs de logements sociaux parisiens et près de 12 500 d'entre eux ont vu leur demande aboutir.



Demandeurs de logement par arrondissement - 31-12-2010 -



Part des demandeurs de logement social dans le total des ménages de l'arrondissement



Sources :
STD/L, (Ville de Paris, 2011)
Recensement 2007 (Insee)

* Sources : Le logement à Paris : un état des lieux pour préparer le programme local de l'habitat - APUR, octobre 2010 ; Enquête sur l'exploitation du parc social, DGALN 2009, exploitation du CREDOC.

DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR ELARGIR L'OFFRE DE LOGEMENTS SOCIAUX AUX SITUATIONS DITES PRIORITAIRES

LE 5^e PLAN DÉPARTEMENTAL D'ACTION POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES (PDALPD)

- depuis le 1^{er} janvier 2010 - (validité 5 ans)

Créé par la loi du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement, le PDALPD est élaboré et piloté par l'État (Préfecture de Région) et par le Département de Paris, en association avec les partenaires du logement et de l'action sociale.

Il définit les objectifs à atteindre et les moyens à déployer afin de permettre aux personnes les plus démunies d'accéder ou de se maintenir dans un logement, en coordonnant les actions des différents acteurs intervenant dans ce secteur (travailleurs sociaux, bailleurs publics et privés, collectivités, services de l'État, associations...).

Ce plan prévoit des mesures destinées à développer et à diversifier l'offre de logements à destination des publics modestes, à faciliter l'accès au logement, à favoriser le maintien dans les lieux et à prévenir les expulsions, à lutter contre l'habitat indigne. Enfin, il contient des orientations relatives au plan d'accueil d'hébergement et d'insertion.

Les accords collectifs

(Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998)

L'accord collectif départemental de Paris a pour objectif d'apporter une solution de relogement aux "mal logés", c'est-à-dire les personnes les plus défavorisées qui rencontrent des difficultés économiques et sociales graves.

Les différents partenaires du logement s'engagent collectivement à reloger 2 000 familles défavorisées (pour l'année 2010 depuis le nouvel accord collectif signé en 2009) dont 35 % sur le contingent de l'État, 35 % sur le contingent de la Ville de Paris, 17,5 % sur celui des bailleurs et 12,5 % sur le contingent d'Action Logement. Pour l'année 2010, 1 459 logements ont été attribués aux ménages les plus démunis.

À Paris, un des critères de saisine de la commission de médiation DALO (commission qui détermine parmi les bénéficiaires potentiels du DALO qui l'ont saisie d'un recours amiable ceux qu'elle estime être des demandeurs prioritaires à loger d'urgence dans le parc locatif social) est le "délai anormalement long" d'attente d'un logement social adapté aux besoins et aux capacités du demandeur. Fixé par un arrêté préfectoral du 10 août 2009, il est de 6 ans pour un studio, 9 ans pour un F2/F3, 10 ans pour un F4 et plus.

À compter du 1^{er} janvier 2012, le recours sera étendu à l'ensemble des demandeurs de logement social qui n'ont pas reçu de réponse à leur demande après "un délai anormalement long".

Pour plus d'informations sur le dispositif DALO :

Préfecture de Paris et d'Île-de-France
5 rue Leblanc - 75911 Paris Cedex 15
☎ 01 82 52 40 00

www.paris.pref.gouv.fr/siteaccueil/

À noter, il n'est possible d'adresser un recours qu'à une seule commission, celle du département dans lequel le requérant réside.

DALO

Depuis la loi du 5 mars 2007, l'État est désigné "garant" de la mise en œuvre du droit au logement et de l'accueil en hébergement. À Paris, c'est la Préfecture de Paris qui pilote le dispositif du Droit Au Logement Opposable (DALO).

Le DALO reconnaît à toute personne ayant des difficultés à accéder ou à se maintenir dans un logement, de faire valoir son droit au logement ou à un hébergement auprès de l'État, sous certaines conditions.

L'utilisateur dispose alors de deux recours dans le cadre du dispositif DALO :

- Le premier recours devant la commission de médiation départementale : si le caractère d'urgence et de priorité de la demande de logement est reconnu, la commission demande alors au Préfet de procurer un logement.
- En l'absence d'un relogement, le demandeur peut alors engager un recours contentieux, en saisissant le Tribunal administratif de Paris, l'État pouvant être condamné à payer une astreinte.

Ce recours est ouvert aux demandeurs reconnus comme prioritaires depuis le 1^{er} décembre 2008.

Depuis la mise en place du DALO, 35 750 dossiers de recours ont été déposés en vue de l'obtention d'un logement et au 31 décembre 2010, 3 460 demandeurs, reconnus comme prioritaires par la commission de médiation, ont obtenu un logement.

L'OFFRE DE LOGEMENT COMPLÉMENTAIRE

Des solutions de logements transitoires, destinées à ceux qui sont encore éloignés d'un logement autonome et pérenne, existent, tels que les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT), les Foyers de Travailleurs Migrants (FTM), les résidences sociales et les maisons relais, les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), les hôtels sociaux et les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU).

Par ailleurs, en 2007, la Ville de Paris a mis en place un dispositif, qui repose sur un partenariat avec des associations et des organismes conventionnés, et qui permet d'augmenter l'offre de logements à destination des ménages les plus modestes (personnes en hôtel ou travailleurs parisiens à faibles revenus) en mobilisant le parc privé. Il s'agit de "Louez solidaire et sans risque".

En effet, tout propriétaire d'un appartement a la possibilité de confier la gestion de celui-ci à un des partenaires conventionnés par la Ville de Paris (intermédiation locative) afin que ce dernier le loue à un demandeur de logement en difficulté, et ce, pour une durée de trois à six ans.

En contrepartie, des garanties sont apportées aux propriétaires par la Ville de Paris, via les associations qui sont titulaires des baux d'habitation : le paiement des loyers et des charges locatives pour toute la durée du bail, la gratuité de la gestion locative, la remise en état de l'appartement avant la restitution au propriétaire... Par ailleurs, l'accompagnement social des familles hébergées est prévu afin d'assurer une occupation paisible du logement.

Aujourd'hui, environ 591 logements privés sont gérés dans le cadre de ce dispositif, avec la perspective de gestion de 720 logements pour la fin de l'année 2011. Depuis sa mise en place, 896 familles parisiennes ont bénéficié de "Louez solidaire et sans risque".



Développer la mutualisation entre bailleurs

Le regard que la Médiatrice a souhaité porter sur la qualité de vie dans l'habitat social à Paris révèle les disparités d'approches et de pratiques des bailleurs sociaux alors que les besoins exprimés par les locataires sont communs, quel que soit l'organisme HLM dont ils dépendent. Il en ressort la nécessité d'établir une véritable coordination inter-bailleurs afin d'harmoniser les politiques de gestion et de relation avec les locataires, sans empiéter sur leur politique entrepreneuriale.

C'est la raison pour laquelle la proposition principale du présent rapport repose sur la mise en œuvre d'un réel espace de travail commun inter-bailleurs qui pourrait s'appuyer sur une organisation comme l'AORIF (l'Association des Organismes d'Île-de-France, ou Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France), à condition d'en développer fortement les moyens et les prérogatives.

Cette structure régionale, dotée de huit délégations départementales, a pour but "d'aider les organismes de logement social agissant dans la région dans la réalisation de leurs missions et de leurs objectifs professionnels et de défendre leurs intérêts auprès des décideurs politiques, à partir d'orientations partagées (...) Elle coordonne les actions des organismes franciliens et développe les échanges entre eux."

Cet organisme devrait en effet dépasser le simple espace de rencontres et d'échanges de pratiques pour devenir une véritable colonne vertébrale du service public de l'habitat social. Le citoyen, qui rappelle-le, ne choisit pas son bailleur, y gagnerait en égalité de traitement et le dispositif en intelligibilité.

Cet objectif d'harmonisation n'est pas inatteignable, le GPIS (Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance) en montre parfaitement l'exemple, même si ce dispositif mérite d'être développé et amélioré (voir page 50).

De cette proposition, par le resserrement des liens entre les bailleurs et la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH) de la Ville de Paris, découlent les principales autres propositions contenues dans le présent rapport.

LA QUALITÉ DE VIE DANS L'IMMEUBLE



Si le bailleur doit remettre au locataire un logement décent, c'est-à-dire en bon état et doté des éléments qui le rendent conforme à l'usage d'habitation, il doit également assurer le bon fonctionnement des équipements collectifs et veiller à la sécurité de ses locataires.

DES SOLUTIONS POUR REMÉDIER À CERTAINS DYSFONCTIONNEMENTS

Le bailleur doit entretenir ses équipements intérieurs (ascenseurs, ventilation...) et extérieurs (espaces verts, terrasses...). Pour répondre aux problèmes causés par le vieillissement du parc des ascenseurs, les décrets issus de la loi "urbanisme et habitat" du 2 juillet 2003 ont imposé à tous les bailleurs sociaux la rénovation des appareils avant fin décembre 2018. Des difficultés persistent, malgré les efforts engagés pour respecter cette échéance. Elles ont conduit le Conseil de Paris à créer une commission d'enquête sur ce sujet.

Dans son rapport sur les ascensoristes et les travaux d'ascenseurs remis au Maire de Paris en mai 2010, la commission d'enquête préconisait notamment la constitution d'un fonds alimenté grâce aux pénalités réclamées aux ascensoristes en cas de non-respect du contrat de maintenance. Les sommes ainsi collectées sont destinées à être consacrées à la mise en place de dispositifs de substitution en faveur des locataires tels que la réduction de charges locatives ou le portage à domicile.



EXONÉRATION DE CHARGES D'ENTRETIEN

Les locataires d'un immeuble social sont mécontents des pannes répétées des ascenseurs. Depuis plus d'un an, ces équipements sont régulièrement à l'arrêt. Cette situation engendre des contraintes au quotidien, notamment pour les femmes enceintes, les personnes âgées ou handicapées.

Les locataires souhaiteraient qu'une solution définitive soit rapidement apportée par le bailleur et qu'une partie des charges relatives aux ascenseurs leur soit remboursée en raison des désagréments subis. N'obtenant pas de réponse, ils font appel à la Médiatrice.

Le bailleur, conscient des dommages occasionnés, a décidé de ne pas récupérer les charges annuelles d'entretien des ascenseurs, et a réclamé au prestataire les pénalités prévues dans le contrat de maintenance.



MISE EN PLACE D'UN SERVICE DE PORTAGE

Monsieur A s'adresse à la Médiatrice suite à une panne d'ascenseur. Il rencontre des difficultés pour se déplacer avec ses enfants qui, étant en situation de handicap, ne peuvent circuler qu'en fauteuil roulant. Il souhaiterait la mise en place d'un système d'assistance par le bailleur.

L'ascensoriste a été contraint d'immobiliser l'ascenseur pour réaliser les travaux de mise en conformité. Afin de limiter les désagréments, le bailleur a signé une convention avec une association pour le portage des courses et des personnes. À l'issue du recours en médiation, le gérant a pris contact avec l'intéressé afin d'organiser l'accompagnement quotidien de ses enfants.

Si le bon entretien des équipements et services collectifs offerts par le bailleur contribue à améliorer la qualité de vie dans l'immeuble, un environnement serein est également indispensable pour le bien-être du locataire.



LES TROUBLES DE VOISINAGE

La vie en société impose à tous des contraintes et peut générer des nuisances auprès des voisins. Dans certains cas, le trouble, volontaire ou non, peut présenter un caractère "anormal" et le locataire souhaitera alors que son bailleur l'aide à retrouver une certaine tranquillité au sein de son logement ou de l'immeuble.

Toute la difficulté réside alors dans la distinction entre trouble "normal" (que chacun doit supporter) et trouble "anormal" (sanctionné par le droit). Par ailleurs, une autre distinction doit être opérée entre les troubles de jouissance avérés et les mésententes personnelles, le curseur du taux de tolérance variant d'un individu à l'autre.

Pour qu'un trouble soit jugé anormal, il doit alors s'agir de nuisances qui sont de nature à porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé par leur durée, leur répétition ou leur intensité.

Afin d'établir la réalité des nuisances, le locataire dispose alors de nombreux moyens qu'il pourra faire valoir auprès de son bailleur : témoignages, procès-verbaux de constat d'huissier de justice, mains courantes, plaintes, certificats médicaux, photographies...

La plupart des réclamations soumises à la Médiatrice dans ce domaine sont relatives aux "bruits de com-

portement", également appelés "bruits domestiques ou de voisinage" tant dans les parties privatives que dans l'espace commun de l'immeuble. **Les bruits gênants peuvent être réprimés par les services de police non seulement lorsqu'ils se déroulent la nuit (entre 22h et 7h en semaine, entre 20h et 8h les week-ends et jours fériés), mais également le jour.** Il apparaît utile de rappeler que les bruits de voisinage nocturnes et diurnes sont passibles d'une amende de 3^e catégorie pouvant aller jusqu'à 450 € selon l'article R48-2 du Code de la santé publique.

Parfois, il arrive que les locataires dénoncent la mauvaise isolation de leur appartement ou de leur immeuble, notamment lorsque le bâtiment est ancien. Par ailleurs, les locataires occupant des logements en bordure du périphérique parisien se plaignent fréquemment de nuisances sonores, le bruit devenant alors quasi permanent (de jour comme de nuit). À ce sujet, les représentants d'associations de locataires précisent que des concertations ont lieu entre ces associations, les élus d'arrondissement concernés et les communes limitrophes pour la prise en compte des nuisances subies par les riverains du boulevard périphérique et pour la mise en œuvre de solutions (construction de murs anti-bruits...). Paradoxalement, le renforcement de l'isolement des logements contre les bruits extérieurs, par exemple par la pose de fenêtres à double vitrage, peut engendrer la résurgence des bruits de voisinage ou d'équipement provenant d'autres appartements et qui étaient précédemment couverts par les bruits extérieurs.

La gestion de ces conflits par les bailleurs n'est pas aisée. Et dans les cas les plus graves, le recours à la justice pour obtenir la résiliation du bail relève du parcours du combattant. Le bailleur exigera alors du locataire un dépôt de plainte et non une "simple" main courante (ou plusieurs mains

courantes), des engagements à témoigner d'autres locataires afin d'engager une procédure d'expulsion à l'encontre du locataire fauteur de troubles. En effet, d'après les bailleurs sociaux, il apparaît très complexe de voir aboutir une demande d'expulsion pour troubles de voisinage, le juge privilégiant systématiquement le droit au logement.

Le règlement des difficultés liées aux troubles de voisinage est un sujet sur lequel les bailleurs peinent à mettre en œuvre un partenariat opérationnel. Il apparaît fondamental que les bailleurs mènent une réflexion conjointe par le biais de l'organisation régulière de réunions inter-bailleurs afin d'attirer l'attention des pouvoirs publics. Ce travail en réseau existe déjà en banlieue parisienne avec des résultats très positifs.



QUELQUES STRUCTURES À CONTACTER POUR LUTTER CONTRE LES TROUBLES DE VOISINAGE

De nombreux professionnels peuvent aider les locataires confrontés à des difficultés de voisinage :

- **Le gardien de l'immeuble**, premier interlocuteur puis, éventuellement, **le gérant de proximité** du bailleur.
- **Les Points d'Accès au Droit, les Maisons de Justice et du Droit**, informent et orientent gratuitement les personnes, proposent des solutions à l'amiable (conciliation ou médiation), organisent des permanences de professionnels (avocats, huissiers de justice, notaires, travailleurs sociaux...).
- **Le conciliateur de justice**, personnalité particulièrement compétente pour appréhender les conflits de voisinage et tenter de les régler à l'amiable.
- À Paris, **les Unités de Police de Quartier (UPQ)** peuvent répondre à toute demande d'information en ce qui concerne, entre autres, les problèmes de troubles de voisinage.
- **La Préfecture de Police/Direction des Transports et de la Protection du Public/Bureau des Actions contre les nuisances :**
12-14, quai de Gesvres
75195 Paris Cedex 04
Tél. : 01 49 96 34 17
(Service compétent pour les nuisances liées aux commerces)
- **Le Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit (CIDB)**. La mission de cette association est d'informer, de sensibiliser, de documenter et de former sur le thème de la protection sonore (www.cidb.org).
- **La Médiatrice de la Ville de Paris** (en cas d'insatisfaction de la réponse du bailleur social ou de non-réponse à la démarche du locataire).



LES LOCATAIRES PRÉSENTANT DES TROUBLES PSYCHIATRIQUES

Cette année encore, la Médiatrice de la Ville de Paris a été de nombreuses fois sollicitée pour des litiges relatifs à des troubles de voisinage ou de jouissance au sein du parc social. Certains de ces différends étaient occasionnés par des locataires atteints de troubles psychiatriques ou du syndrome de Diogène*.

Les bailleurs sociaux sont désemparés face à ce phénomène qui tend à s'amplifier d'autant que pour la plupart, ils estiment qu'il n'est pas de leur ressort d'intervenir auprès de ces personnes qui relèvent davantage du secteur médical. Toutefois, ils ne peuvent s'en désintéresser totalement dans la mesure où ils sont tenus d'assurer une jouissance paisible des lieux à l'ensemble de leurs locataires.

Souvent alerté par le gardien de l'immeuble, le bailleur relaie la situation auprès des Centres Médico-Psychologiques (CMP) et les services sociaux de la Ville ou du Département de Paris. La prise en charge de ces locataires est d'autant plus malaisée que ces derniers doivent prendre l'initiative de se déplacer au CMP.

Les bailleurs sont particulièrement impuissants face aux éventuelles nuisances générées par des locataires porteurs du syndrome de Diogène. Ce trouble de comportement peut conduire à des situations d'insalubrité. Dans les cas les plus graves, des travaux sont diligentés d'office par le Service Technique de l'Habitat (STH) de la Ville de Paris, ou par la Préfecture de Paris.

Devant la recrudescence de ce type de situations, depuis 2009, le STH dispose d'un accompagnateur social du PACT de Paris pour assurer le lien avec les porteurs du syndrome de Diogène en vue de leur faire accepter le déblaiement de leur appartement et, éventuellement, leur relogement provisoire pendant l'opération.

Parfois, lorsque la personne atteinte d'un trouble du comportement est dangereuse à la fois pour elle-même mais également pour les autres locataires, cela peut conduire à une expulsion locative.

* Trouble du comportement, qui induit une négligence extrême des conditions de vie et d'hygiène et une "syllogomanie" (accumulation d'objets hétéroclites tels que les journaux, les détritiques...).



ÉVICTION D'UN LOCATAIRE JUGÉ DANGEREUX

Depuis plusieurs mois, Monsieur B serait responsable de nuisances sonores diurnes et nocturnes au sein de son appartement mais également dans les parties communes. Il effraie les locataires de cet immeuble en adoptant des comportements malveillants et en proférant des insultes, voire des menaces de mort.

Après des tentatives de dialogue infructueuses, les locataires ont décidé de saisir le bailleur par la voie d'une pétition mais sa réponse ne leur apparaissait pas satisfaisante.

N'acceptant plus de vivre dans l'insécurité et les nuisances permanentes, un des locataires, Monsieur V, a fini par déposer plainte auprès du commissariat de son arrondissement.

Craignant la survenue de voies de fait, Monsieur V saisit alors la Médiatrice qui alerte le bailleur, les services sociaux et le Préfet de Police.

La Médiatrice apprend que le bailleur a recueilli des engagements à témoigner à l'encontre de Monsieur B puis a engagé une procédure en résiliation de bail à l'encontre du fauteur de troubles. Les services de police ont, quant à eux, auditionné Monsieur B qui a reconnu partiellement les faits qui lui étaient reprochés. Durant l'entretien, les agents ont relevé de graves troubles de comportement.

Entre temps, poursuivi à la suite de l'agression commise à l'encontre d'un résident de l'immeuble, Monsieur B a été placé sous contrôle judiciaire. Puis, un jugement lui ayant interdit de se rendre à son domicile, il réside provisoirement dans un centre d'hébergement d'urgence.

Au sein de cette structure, l'assistante sociale est chargée de faire le lien avec le CMP pour que Monsieur B bénéficie d'un suivi médical. Parallèlement, le Préfet de Police a fait un signalement auprès de son Bureau des actions de santé mentale.

LA "TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE"

En tant que propriétaire, le bailleur social doit veiller à la tranquillité et la sûreté dans son parc immobilier. Il peut être amené à prendre des mesures contre l'occupation intempestive des parties communes, qu'il s'agisse des halls, des cages d'escaliers, des parkings et des caves.



ACCÈS RESTREINT AUX CAVES POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

Madame L, locataire d'un appartement, s'oppose à son bailleur car elle ne peut accéder librement à sa cave. En effet, pour des raisons de sécurité, le bailleur n'autorise l'accès à celle-ci qu'en présence du gardien et aux heures d'ouverture de la loge. Madame L ne se satisfait pas de ce dispositif, les horaires fixés étant incompatibles avec ses obligations professionnelles. Elle saisit alors la Médiatrice car elle estime que cette restriction constitue une atteinte à ses droits, la cave étant un élément constitutif de son contrat de bail au titre des annexes du logement.

Suite à ses démarches, la Médiatrice est informée que cette décision découle de certaines dispositions du Code de la construction et de l'habitation, insérées dans le règlement intérieur de l'immeuble. Cette réglementation oblige le bailleur, pour assurer le gardiennage et la surveillance de l'immeuble, à prendre toutes mesures utiles afin de garantir la sécurité et la tranquillité des locaux. La Médiatrice invite donc Madame L à s'organiser pour se rendre dans sa cave aux jours et horaires d'ouverture de la loge.



Si cette mission est confiée généralement au conseiller sûreté chez certains bailleurs, d'importants moyens techniques et humains complètent le dispositif. Ainsi, les principaux bailleurs sociaux parisiens se sont associés au sein d'un Groupement d'Intérêt Économique (GIE) afin d'assurer un service de gardiennage de nuit (équipes mobiles reliées à un poste central de contrôle). Les objectifs de ce service sont multiples : prévenir la délinquance, renforcer le sentiment de sécurité et solliciter, si nécessaire, l'intervention de la police.

LE GPIS

Créé en juillet 2004 à l'initiative de plusieurs bailleurs sociaux parisiens (Paris Habitat - OPH, RIVP, SAGECO/EFIDIS, Immobilière 3 F, Logement français et France Habitation), auxquels se sont joints la SIEMP, ICF la Sablière, la SGIM, la SEMIDEP, Logis Transport, Batigère et Emmaüs Habitat, ce service, appelé **Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance (GPIS)**, opère dans les secteurs GPRU (grand projet de renouvellement urbain) ou dans les quartiers "Politique de la Ville". En 2011, la collectivité parisienne a contribué à son financement à hauteur de 6,93 millions d'€.

GPIS ☎ 01 58 60 20 28

>> Horaires d'intervention de 19h à 5h.



Le personnel du GPIS effectue des rondes aléatoires (95 000 par an) ainsi que des déplacements sur simple appel (12 000 par an).

Ainsi, les locataires de 450 ensembles immobiliers, soit 73 000 logements, peuvent contacter le GPIS entre 19h et 5h du matin. Cependant le numéro de téléphone, bien qu'affiché dans le hall d'immeuble, est encore trop méconnu des habitants.

Si l'action du GPIS est jugée positive par les locataires, qui estiment sa présence rassurante, certaines critiques sont formulées quant au manque de souplesse de son fonctionnement. En effet, son périmètre d'intervention, défini une fois par an par chaque bailleur pour son propre parc, ne peut être ajusté en cours d'année. Une capacité d'adaptation et d'intervention élargie permettrait de couvrir une plus large partie du territoire parisien, sur des horaires étendus, et renforcerait ainsi le sentiment de sécurité d'un plus grand nombre de locataires.

En complément de ce dispositif, la Ville de Paris a mis en place, en 2004, des **correspondants de nuit**. Tout d'abord exclusivement affectés dans certains quartiers des 13^e, 18^e et 19^e arrondissements, les correspondants de nuit œuvrent désormais dans les 10^e, 11^e, 12^e, 14^e, 15^e et 20^e arrondissements. Ils interviennent tous les jours de l'année de 16h à minuit. Il existe pour chaque quartier un numéro de téléphone spécifique pour les joindre.

Ils bénéficient d'une formation dans les domaines de la gestion du stress et des conflits, de la médiation, du secourisme, de la défense, de la sécurité incendie, du cadre juridique de leurs interventions, de la gestion de publics difficiles. Il s'y ajoute une formation continue sur le terrain qui se traduit principalement par des rencontres avec les responsables associatifs, les bailleurs sociaux, les gardiens d'immeubles...

Les correspondants de nuit ont principalement un rôle de médiation. Ils agissent de manière préventive contre les nuisances et incivilités, au cours de leurs maraudes. Ils sont susceptibles d'intervenir dans le parc social, pour des troubles provoqués par un voisin indélicat ou par des personnes manifestant bruyamment leur présence au pied des immeubles par exemple.

Ils sont également compétents pour signaler tout dégât sur la voie publique (tâche d'huile, bris de verre...) ou la présence d'encombrants sur les trottoirs. Les correspondants de nuit effectuent également,

en étroite collaboration avec les services du Samu Social, une veille sociale auprès de certains publics fragiles.

Même si certains publics restent peu réceptifs à leur présence car ils représentent malgré tout une certaine forme d'autorité, leur action est jugée très positive sur le terrain. Elle devrait par conséquent être étendue.



PROPOSITION N°2 : Améliorer la tranquillité et la sécurité des locataires

Pour couvrir l'ensemble du territoire parisien, **le périmètre d'intervention du GPIS devrait faire l'objet de révisions fréquentes**, et non annuelles comme actuellement, **selon la conjoncture et les besoins**.

Les horaires de service du GPIS devraient par ailleurs varier en fonction des saisons. En période hivernale, l'intervention des agents pourrait par exemple débuter à 17h au lieu de 19h.

Enfin, il serait souhaitable que **le numéro d'appel téléphonique soit plus largement diffusé** par exemple par son inscription dans l'annuaire ou la mention systématique du numéro sur les appels de loyer.

Quant aux équipes de correspondants de nuit, qui ont démontré leur utilité au cours des années passées, il paraît intéressant d'étudier un **assouplissement de leurs plages horaires d'intervention**, notamment pour les périodes de congés scolaires, avec une présence plus tôt dans la journée (dès midi par exemple). De la même manière, **leur périmètre d'intervention pourrait utilement être élargi et adapté en fonction des besoins du terrain**.

LA QUALITÉ DE VIE DANS LE LOGEMENT



L'OBLIGATION DE LOUER UN LOGEMENT DÉCENT

Le bailleur doit remettre au locataire un "logement décent", c'est-à-dire en bon état et doté des éléments qui le rendent conforme à l'usage d'habitation.

Le décret du 30 janvier 2002 définit les caractéristiques de la "décence" en précisant que le logement doit comporter une installation de chauffage adaptée, d'eau potable chaude et froide, posséder une cuisine ou un coin cuisine permettant de recevoir un appareil de cuisson des repas ; dans les logements de plus d'une pièce, il doit y avoir une installation

sanitaire complète. L'installation électrique doit aussi permettre le fonctionnement des appareils ménagers courants. Enfin, il doit y avoir une pièce principale d'une surface et d'une hauteur sous plafond minimales - 9 m² sous 2,20 m de plafond - ou un volume minimal équivalent de 20 m³.

Si un logement loué n'est pas décent, le locataire peut demander au propriétaire sa mise en conformité et, faute d'accord entre les parties, s'adresser au juge qui peut prescrire les travaux à réaliser.



DES CONDITIONS DE VIE SPARTIATES

Madame P interpelle la Médiatrice sur ses conditions d'habitation précaires qu'elle subit depuis près de trois mois en période hivernale. En effet, depuis son entrée dans les lieux, alors que l'appartement a été refait à neuf, elle vit sans eau chaude, ni chauffage, ni électricité car le bailleur est dans l'impossibilité de produire l'attestation de conformité des installations électriques nécessaire pour obtenir la pose du compteur EDF.

Pour pallier temporairement cette situation, le bailleur social lui propose un raccordement au compteur général de l'immeuble. Mais cette solution n'est pas satisfaisante en termes de sécurité car elle entraînerait des variations de tension qui peuvent endommager les appareils électriques de cette locataire.

Par ailleurs, une exonération du paiement des loyers et des charges lui a été proposée jusqu'au raccordement effectif de son logement à un compteur électrique.

Madame P s'adresse à la Médiatrice car elle ne comprend pas les raisons pour lesquelles son bailleur social lui a attribué un logement non conforme à l'usage d'habitation. Elle signale également le manque de réactivité du bailleur, en charge de résoudre son problème.

Suite aux démarches de la Médiatrice, une rencontre entre un représentant du bailleur, un agent EDF et le chauffagiste a permis de mettre un terme à cette situation. Depuis, Madame P a retrouvé des conditions de vie décentes.

PARIS HABITAT-OPH ET LA CHARTE LOCAPACTE

*Afin de garantir de bonnes conditions d'habitation, Paris Habitat-OPH a mis en place en 2003 un dispositif de **contrôle technique** pour garantir la sécurité et la tranquillité d'usage dans le logement. Celui-ci repose sur la vérification des 7 principaux équipements avant l'entrée dans les lieux (électricité et gaz, production d'eau chaude, chauffage, hygiène et propreté, menuiserie, plomberie, état des murs et des sols). Selon les résultats de ce diagnostic, Paris Habitat peut être amené à effectuer des travaux.*

De nombreux locataires se plaignent trop tardivement de défauts ou malfaçons qui existaient au moment de leur entrée dans les lieux. Trop souvent, les locataires n'ont pas eu le réflexe de signaler les défauts, ou ne les ont pas vus, l'état des lieux étant établi trop rapidement. Or, c'est à ce moment qu'il faut faire part de ses remarques et observations et les faire enregistrer par le bailleur. Dans tous les cas, le locataire peut émettre des réserves. Si un défaut important n'a pas été consigné lors de l'état des lieux d'entrée, le locataire a la possibilité de le signaler au bailleur par lettre recommandée avec accusé de réception dans le mois qui suit son entrée dans les lieux. Par exemple, si l'électricité était coupée au moment de l'établissement de l'état des lieux, le locataire a intérêt à émettre des réserves sur le fonctionnement des appareils électriques. Pendant le premier mois de la période de chauffage, il peut également demander que l'état des lieux soit complété sur ce point.

PROPOSITION N° 3 :

L'état des lieux, un document essentiel

L'état des lieux constitue donc un document qui doit être établi avec sérieux et exhaustivité, et qui nécessite, du côté du bailleur, un **personnel formé et habilité à exercer cette mission**. Si un technicien ne peut systématiquement être dépêché par le bailleur, le gardien à qui revient cette tâche doit avoir reçu une formation adéquate, aussi bien pour les états des lieux d'entrée que de sortie.





UN LOGEMENT PEU CONFORTABLE

Madame U, locataire d'un appartement du parc social, rencontre des difficultés dans son logement en raison de l'absence d'installations suffisantes de chauffage - notamment dans la cuisine et dans la salle de bains - et de l'existence d'un trou dans son plancher. Cette locataire, qui disposait d'un délai d'un mois à compter de son entrée dans les lieux pour relever les anomalies existantes dans son logement, en a dûment informé le bailleur.

Ce dernier lui conseille de laisser la porte du salon ouverte afin que la chaleur se diffuse dans les pièces sans chauffage.

La Médiatrice rappelle au bailleur que le logement ne répond pas aux critères de décence tels que prévus par la réglementation en vigueur. En réponse, celui-ci s'engage à poser les radiateurs manquants dans la salle de bains et la cuisine et à boucher le trou dans son plancher.

Le locataire doit prendre à sa charge l'entretien du logement, celui des équipements mentionnés au contrat de bail et les réparations locatives définies par le décret du 26 août 1987. Il doit répondre des dégradations et pertes survenues pendant la durée du contrat dans les locaux dont il a la jouissance exclusive.

Avant son départ, le locataire doit remettre le logement dans l'état où il l'a reçu, surtout s'il a procédé à des modifications. Pour l'aider, le bailleur peut convenir avec lui de l'établissement d'un pré-état des lieux indicatif, afin de s'accorder sur les réparations qui incomberont à chacun.

Sont à la charge du locataire les détériorations qui résultent d'un usage anormal du logement. Par contre, le vieillissement du logement lié au temps ne lui est pas imputable (usure de la peinture ou des moquettes par exemple). C'est après comparaison des états des lieux d'entrée et de sortie que le propriétaire restitue au locataire son **dépôt de garantie**.

Celui-ci préserve le bailleur des coûts de réparation résultant d'un défaut d'entretien ou d'une dégradation du logement. Son montant correspond à un mois de loyer hors charges, dans le cas d'un logement conventionné et à deux mois dans le parc non conventionné. Le locataire bénéficie d'un report du dépôt de garantie dans le cadre d'une mutation d'un grand logement vers un plus petit.

Pour financer le dépôt de garantie, le locataire rencontrant des difficultés ou disposant de faibles ressources peut recourir :

- au dispositif LOCA-PASS®, aide accordée quel que soit le logement, sous la forme d'un prêt remboursable sans intérêt ;
- ou à une aide au titre du Fonds de Solidarité Logement (FSL) "Entrée dans les lieux", accordée soit sous forme de prêt (remboursable) ou de subvention (non remboursable).

Le dépôt de garantie est remboursé à la fin de la location, dans sa totalité ou déduction faite des éventuelles réparations locatives (ou arriérés de loyer et de charges), dans les deux mois qui suivent la restitution des clés. Dans le cas où les frais de remise en état sont supérieurs au dépôt de garantie, le propriétaire peut non seulement conserver la totalité de celui-ci, mais aussi demander au locataire une somme complémentaire.



LA NÉCESSITÉ D'ASSURER SON LOGEMENT

Tout locataire a pour obligation de faire assurer son logement et doit produire une attestation d'assurance à son bailleur lors de la remise des clés, puis annuellement, à sa demande. À défaut, le bailleur est justifié à engager une procédure d'expulsion à son encontre. **Il est en effet nécessaire que le locataire soit assuré contre les "risques locatifs", c'est-à-dire les divers sinistres ou dégradations qui pourraient affecter son habitation.**

Lorsqu'un sinistre survient, le locataire doit en aviser son gardien qui l'orientera dans ses démarches. Mais si l'incident est grave et intervient le week-end, les jours fériés et/ou en soirée, il est possible de faire appel à un prestataire spécifique, missionné par le bailleur, qui a vocation à intervenir en dehors des heures ouvrables. Les bailleurs disposant de moyens suffisants en raison du volume de leur parc locatif confient cette mission à un prestataire* qui leur est propre. Les autres ont la possibilité de se regrouper pour mutualiser les services d'un même prestataire. **En tout état de cause, ce type de service doit être systématisé chez tous les bailleurs sociaux afin de respecter un principe d'égalité de traitement des locataires du parc social.**

En dépit de ce dispositif, il arrive que certains locataires fassent appel à une entreprise extérieure qui facture de façon très élevée son intervention, puis tentent d'en obtenir le remboursement auprès de leur bailleur, qui ne peut y consentir, à de rares exceptions près.

UN DÉPANNAGE TRÈS COÛTEUX

Durant un week-end, Monsieur D a subi un dégât des eaux au sein de son logement. Il a fait appel directement à un plombier qui est intervenu sur la colonne d'eau car la canalisation bouchée a entraîné un refoulement.

La facture étant élevée (environ 1 500 €), Monsieur D se tourne vers son bailleur car il est dans l'incapacité de régler cette intervention. Sa demande n'étant pas accueillie favorablement, il décide alors de soumettre son différend à la Médiatrice.

D'après les termes de la loi du 6 juillet 1989, ces réparations dites de "structure" sont à la charge du propriétaire. Toutefois, celui-ci a mis en place un service d'urgence, chargé d'intervenir pour ce genre de situations en dehors des heures d'ouverture des bureaux, les week-ends et jours fériés. Par ailleurs, le prestataire choisi par Monsieur D a été déclaré entre temps en liquidation judiciaire.

Bien que Monsieur D n'ait pas respecté la procédure d'urgence mise en place au sein de son immeuble pour les interventions de nuit ou le week-end, le bailleur s'est montré particulièrement conciliant puisqu'à titre exceptionnel, ses services ont décidé de rembourser cette facture à la condition que Monsieur D apporte la preuve du prélèvement de cette somme sur son compte bancaire, ce qu'il fera quelques semaines plus tard.

* Interventions prises en charge : incendie, inondation, fuite de gaz, explosion, panne électrique généralisée dans l'immeuble, obstruction des canalisations de l'immeuble, fuite importante dans les parties communes... Paris Habitat OPH ☎ 0 811 02 79 79 • RIVP ☎ 01 57 27 00 27



Le Médiateur compétent figure dans le contrat d'assurance. Il s'agit généralement, selon le statut de l'assureur du :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09
ou du :

Médiateur du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA)
9 rue Saint-Petersbourg 75008 PARIS

La plupart des dégâts des eaux sont résolus dans le cadre de la convention CIDRE (Convention d'Indemnisation Directe et de Renonciation à Recours en dégâts des Eaux). Celle-ci a été conclue entre les sociétés d'assurance et les bailleurs afin de simplifier et d'accélérer les procédures de règlement des sinistres dont les dommages sont inférieurs à un montant de 1 600 € hors-taxe. Cette convention permet l'indemnisation directe du locataire dont le logement a été dégradé, sans recours potentiel ou expertises contradictoires susceptibles d'être sollicités par l'assureur de la partie adverse.

Le locataire a également la possibilité de saisir le Médiateur des assurances, en cas de litige persistant, pour obtenir un avis d'une autorité indépendante.

Si le sinistre est particulièrement grave et empêche le maintien dans les lieux, le bailleur peut organiser un relogement du locataire pendant la période des travaux. Cette solution est proposée à titre exceptionnel dans un cas d'incendie, par exemple, mais n'a aucun caractère systématique. Le locataire doit, sinon, demander à son assurance de l'indemniser pour les journées où il ne peut occuper son logement du fait du sinistre ou pendant des travaux, afin de lui permettre de financer une solution d'hébergement temporaire.

UN COMPROMIS IMPOSSIBLE

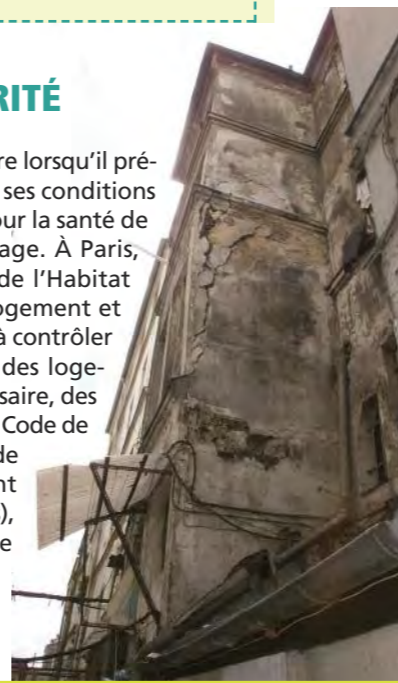
Monsieur F interpelle la Médiatrice au sujet de l'état d'insalubrité de son logement. En effet, cet appartement n'est plus adapté à la composition familiale (4 personnes dans un logement de 2 pièces) et de nombreuses moisissures, résultant de la sur-occupation, ont été relevées par le Service Technique de l'Habitat de la Ville de Paris.

En réponse à l'intervention de la Médiatrice, le bailleur explique qu'un logement plus grand avait été proposé à cette famille plusieurs années auparavant, mais qu'un refus lui avait été opposé. Des travaux d'amélioration de la ventilation du logement étaient bien prévus, cependant Monsieur F, le jour des travaux venu, s'est opposé à l'intervention de l'entreprise missionnée.

La Médiatrice se rapproche alors de Monsieur F pour s'informer des raisons de ce refus. Il s'avère que l'intéressé craignait que les travaux aient un impact trop important sur les conditions de vie déjà difficiles de sa famille. La Médiatrice propose alors au bailleur de planifier une nouvelle intervention, en ayant pris le soin de détailler à Monsieur F le calendrier envisagé et la nature exacte des travaux. Le bailleur indique alors être disposé à reprogrammer les travaux mais Monsieur F s'oppose une nouvelle fois à leur exécution, exigeant un échange de logement. Compte tenu de ces éléments, la Médiatrice informe Monsieur F qu'elle ne peut poursuivre l'instruction de son dossier de médiation.

L'INSALUBRITÉ

Un logement est dit insalubre lorsqu'il présente, par lui-même ou par ses conditions d'occupation, un danger pour la santé de ses occupants et du voisinage. À Paris, c'est le Service Technique de l'Habitat (STH) de la Direction du Logement et de l'Habitat qui est amené à contrôler la salubrité de l'ensemble des logements et à émettre, si nécessaire, des préconisations au regard du Code de la santé publique (en cas de danger grave ou imminent pour la santé des occupants), ou du règlement sanitaire

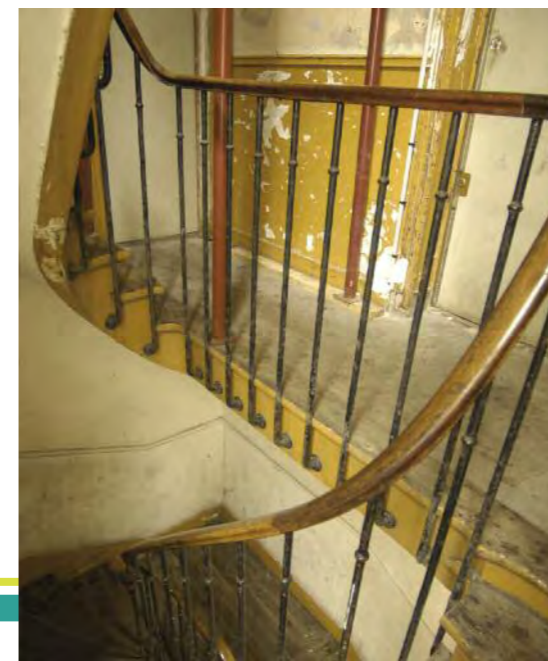


départemental de Paris (en cas de désordres de moindre gravité).

Toute personne, locataire du parc privé ou social, confrontée à un problème d'insalubrité peut le signaler au STH. Les inspecteurs de salubrité traitent ainsi chaque année entre 4 000 et 5 000 signalements dans des immeubles privés mais également quelques cas dans des logements du parc social. Les désordres rencontrés chez ces derniers sont le plus souvent mineurs.

Chaque signalement donne lieu à une visite. En cas d'insalubrité constatée, l'inspecteur de salubrité procède à une mise en demeure auprès du propriétaire, et si elle n'est pas suivie d'effet, établit un procès verbal transmis au Tribunal de Police. Dans les cas les plus graves, le Maire ou le Préfet de Paris peuvent ordonner l'exécution d'office des travaux.

Le but de la mise en demeure est d'inciter le propriétaire à exécuter les travaux nécessaires à la remise en état du logement dans les plus brefs délais. **Cette mise en demeure n'est pas un constat d'insalubrité susceptible d'aboutir à un échange de logement.**



L'ADAPTATION DES LOGEMENTS DES PERSONNES HANDICAPÉES

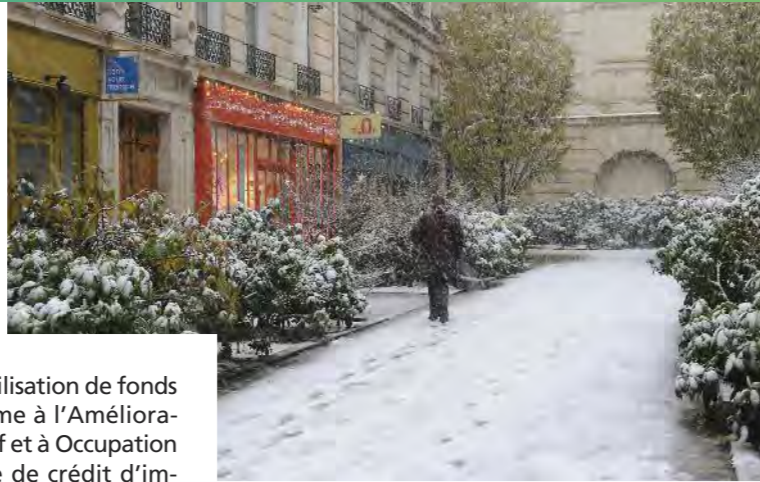
La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées a clairement mis sur le devant de la scène la situation de ces personnes et l'attention particulière qui devait leur être portée pour faciliter leur vie quotidienne. Elle révélait, en même temps, que cette prise de conscience et les actions concrètes qui devaient en découler constituaient un devoir de solidarité nationale.



La Ville de Paris et les bailleurs sociaux parisiens ont pris la mesure de cet enjeu et tiennent compte de ce public (aménagement de voirie, accessibilité des bâtiments publics, adaptation des logements...).

Compte tenu de l'état ancien du bâti parisien, 56 600 logements sociaux (26,2 % du parc seulement) sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 75 260 (38,9 % du parc) sont accessibles aux personnes se déplaçant à l'aide d'une canne. La Ville de Paris a mis en place des référents handicaps chez les bailleurs, des groupes de travail sur l'accessibilité, en liaison avec l'AORIF (l'Association des Organismes d'Île-de-France), et a diffusé aux bailleurs des outils de gestion pour améliorer l'accessibilité et le suivi des travaux.

Un logement est dit "accessible canne" lorsqu'il comporte au maximum trois marches pour accéder à la porte d'entrée, qu'il est praticable par des personnes à la mobilité réduite, se déplaçant avec des cannes, béquilles, déambulateur et que l'ascenseur est de plain-pied. (Programme d'Actions Territoriales 2011 - délégation de compétence du département de Paris)



L'adaptation se fait grâce à la mobilisation de fonds financiers ad hoc (PALULOS - Prime à l'Amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale, aides fiscales sous forme de crédit d'impôt...). Les demandes concernent principalement le remplacement des baignoires par des douches avec barre d'appui, l'élargissement des portes, l'aménagement des salles d'eau et de la cuisine... Ces travaux sont menés en partenariat avec le PACT de Paris, en collaboration avec des ergothérapeutes, qui vont apprécier, après une visite sur place, la nécessité des aménagements à réaliser.



UNE PRESCRIPTION OBLIGATOIRE

Monsieur R, pour des raisons de santé, souhaite le remplacement de sa baignoire par une douche. Son bailleur accepte la réalisation des travaux si la prescription d'un ergothérapeute assurant le suivi de son handicap et justifiant les travaux est transmise. Or Monsieur R fournit uniquement la prescription d'un médecin généraliste et se voit donc refuser la réalisation des travaux.

La Médiatrice l'informe que la transmission au bailleur de la prescription de l'ergothérapeute est effectivement obligatoire notamment pour des raisons fiscales et de responsabilité vis-à-vis de l'assurance. Aussi, la Médiatrice oriente Monsieur R vers le PACT de Paris afin de l'aider à obtenir cette prescription et à réaliser ces travaux.

Les bailleurs s'efforcent d'aménager au mieux leur parc social d'autant que le handicap est un critère de priorité dans les demandes d'échange de logement. D'ailleurs, il faut noter que certains bailleurs expérimentent une collaboration pour faciliter les échanges d'appartements à destination des personnes âgées et/ou handicapées.

À l'occasion d'une demande de ce type, un diagnostic est établi par les services du bailleur, au domicile du locataire handicapé. Après étude des conditions d'adaptabilité du logement, la demande de mutation pour un logement adapté est enregistrée.

Les bailleurs sociaux parisiens, conscients des difficultés rencontrées par les personnes handicapées habitant leur parc immobilier, prennent des initiatives pour faciliter le quotidien de ces locataires.



ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION AUX PERSONNES NON VOYANTES

Les époux O, non-voyants, ont alerté la Médiatrice sur les difficultés qu'ils rencontraient pour être informés des "notes aux locataires" affichées dans le hall de leur immeuble. Leur problème avait déjà fait l'objet d'un recours en médiation il y a quelques années. Cette démarche avait alors abouti à l'adoption de solutions adaptées à leur handicap telles que la distribution, par le gardien, dans la boîte à lettres, de messages en braille pour les informer des interventions prévues dans l'immeuble et le rappel de ces interventions par des appels téléphoniques de la gérance.

Malgré le renouvellement régulier de ces consignes au gardien, ces mesures n'étaient pas systématiquement appliquées, ce qui engendrait de nombreux désagréments pour ces locataires.

En réponse, le bailleur a reconnu que certaines situations urgentes (panne d'ascenseur, coupure d'électricité...) ne pouvaient faire l'objet d'une information préalable. Dans ces cas, l'appel téléphonique restait alors le mode de communication le mieux adapté. Ainsi, pour éviter de nouveaux incidents, le bailleur a invité les époux O à se rendre régulièrement à la loge pour se renseigner auprès du gardien. Parallèlement, il a renouvelé ses consignes de vigilance auprès de son équipe.

En réponse au problème soulevé par cette réclamation, le bailleur a décidé de recourir davantage à des documents en braille et a également prévu de mettre en ligne une version "audio" de son site internet.

LES RELATIONS ENTRE LOCATAIRES ET ACTEURS DU LOGEMENT SOCIAL



Le besoin d'écoute et d'information exprimé par les locataires du parc social auprès de la Médiatrice démontre combien il importe que les bailleurs s'engagent davantage encore dans des pratiques d'échange et de concertation afin de réduire les risques de conflits, et d'améliorer les relations entre les locataires et leurs différents interlocuteurs.

LES DROITS ET LES OBLIGATIONS A LA CHARGE DES LOCATAIRES

Si le locataire a des droits (droit à un logement décent, droit de jouir de son logement paisiblement...), il a également des devoirs et particulièrement, celui de payer son loyer et ses charges. Pourtant, ces dernières sont souvent à l'origine de différends entre les locataires et les bailleurs, principalement lors de la régularisation des charges locatives, notamment en raison d'un manque de clarté et de lisibilité des documents fournis.

Trois grandes catégories composent les charges : les prestations collectives (consommation d'eau et de chauffage par exemple) ainsi que l'entretien courant et les petites réparations des parties communes intérieures et extérieures. Les charges sont généralement payées sous la forme d'une provision mensuelle ajoutée au loyer, mais leur montant réel peut se révéler supérieur ou inférieur à la provision.

À la clôture de l'exercice budgétaire, le bailleur procède à la régularisation des provisions versées et communique aux locataires la liste des dépenses classées par postes. En contrepartie, il doit mettre à la disposition du locataire toutes les pièces justifiant des dépenses, pendant un délai d'un mois, à partir de la communication de ce décompte.

L'élaboration d'un guide méthodologique, à l'usage des locataires, portant sur le calcul des charges et mis en place par certains bailleurs, constitue une initiative à développer.

Comme rappelé précédemment, le locataire a une obligation d'entretien de son logement et doit veiller à respecter les parties communes. Quand des travaux d'amélioration, ou même de réhabilitation, sont prévus, le locataire est tenu de laisser libre accès à son logement. Le bailleur ne peut cependant lui imposer des travaux modifiant l'appartement car l'ajout d'équipements supplémentaires en cours de bail doit se faire avec l'assentiment du locataire.

Enfin, le locataire doit respecter certaines formalités s'il souhaite résilier son bail. Il peut donner son congé à tout moment au cours du bail mais doit respecter un préavis de trois mois, qui peut être réduit à un mois dans certains cas, ou pour aller dans un logement d'un autre bailleur social.



RÉSILIATION DU BAIL À L'INITIATIVE DU LOCATAIRE

Après avoir visité et accepté la proposition d'un logement social, Monsieur H a signé le contrat de location. Après réflexion, jugeant que cet appartement ne correspondait pas à ses attentes, il a informé son bailleur de son souhait de se rétracter, sans résultat.

En effet, Monsieur H estime que la visite du logement en travaux a été trop rapide pour se faire un avis définitif sur l'appartement. Monsieur H souhaitait donc signer le bail sous réserve d'une nouvelle visite, ce que les services du bailleur lui ont refusé. Par ailleurs, si le contrat n'était pas signé lors de cette rencontre, il lui serait plus difficile de pouvoir prétendre à une autre proposition de logement. Monsieur H s'est donc résigné à signer le bail sans mesurer pleinement les conséquences de son engagement.

À l'achèvement des travaux, Monsieur H a de nouveau visité le logement et a constaté qu'il ne pourrait y installer ses meubles. Pour toutes ces raisons, Monsieur H souhaitait renoncer à ce logement.

Extrait de l'article 15.1 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs : le délai de préavis applicable au congé est de trois mois lorsqu'il émane du locataire et de six mois lorsqu'il émane du bailleur. Toutefois, en cas d'obtention d'un premier emploi, de mutation, de perte d'emploi ou de nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi, le locataire peut donner congé au bailleur avec un délai de préavis d'un mois. Le délai est également réduit à un mois en faveur des locataires âgés de plus de soixante ans dont l'état de santé justifie un changement de domicile ainsi que des bénéficiaires du revenu minimum d'insertion ou du revenu de solidarité active.



Le bailleur lui a rappelé qu'il était lié contractuellement depuis la date de la signature du bail. De fait, comme tout locataire, Monsieur H est tenu de donner congé en bonne et due forme, en respectant le délai légal de préavis de trois mois et demeure donc redevable des loyers et charges durant ce préavis.

À défaut de se rétracter totalement, Monsieur H a demandé à son bailleur de bénéficier d'un délai de préavis réduit, sans succès. Il s'oriente alors vers la Médiatrice.

Cette dernière lui rappelle qu'il ne remplit pas les conditions de réduction de délai de préavis minoré.

Toutefois, à titre exceptionnel, et compte tenu des difficultés financières de Monsieur H, le bailleur a accepté de réduire le délai de préavis légal à un mois.

TRANSMISSION DE BAUX

La Médiatrice est parfois sollicitée par des occupants du logement qui n'y ont ni droit ni titre mais qui demandent que le bail leur soit transféré.

Or, selon l'article 14 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, la transmission du bail ne peut s'effectuer que lors du décès du locataire en titre (transfert du contrat de location), ou d'abandon du domicile par le locataire.

De plus, la liste des bénéficiaires est précise : le conjoint survivant, le partenaire lié au locataire par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) et les ascendants, 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.

En tout état de cause, le bailleur doit être prévenu immédiatement de tout changement dans la situation matrimoniale ou familiale, puisque l'occupation personnelle du locataire en titre est obligatoire, ce qui exclut totalement toute sous-location à titre onéreux ou gratuit. À défaut, le bailleur fait constater la résiliation du bail en justice et demander l'expulsion des occupants sans droit ni titre.

Quelles que soient les circonstances, un logement social qui se libère ne peut être attribué à un autre locataire qu'après avoir été préalablement présenté à la commission de désignation du réservoir. Le dossier du candidat sera ensuite soumis à la commission d'attribution du bailleur qui affectera le logement selon des critères clairement définis par le Code de la construction et de l'habitation (conditions de logement, de ressources et situation familiale).

Lors de la signature du bail, il est indispensable de préciser dans quelles circonstances un bail peut être transféré et quelle personne peut en bénéficier, en précisant notamment les conséquences, en cas de décès ou de départ du locataire en titre, sur le ou les autres occupants du logement, non signataires du bail.

Le ou les locataires "signataires" devraient être également systématiquement informés des conséquences notamment financières liées à cet acte et des procédures de recouvrement des dettes ou d'expulsion qui pourraient être engagées à leur encontre en cas de non paiement des loyers.



UNE SOLIDARITÉ QUI COÛTE CHER

Madame S se rendait fréquemment chez son père très âgé, domicilié dans le parc social. L'état de santé de ce dernier se détériorant, Madame S a pris la décision de s'installer chez lui pour lui venir en aide quotidiennement, et a résilié le bail de l'appartement qu'elle occupait jusqu'alors. Le père de Madame S décède malheureusement quelques mois plus tard. Madame S, sans autre solution de logement, sollicite alors un transfert de bail auprès des services du bailleur, ce qui lui est refusé.

Saisie de cette affaire, la Médiatrice se rapproche du bailleur afin d'obtenir des précisions sur les raisons du refus opposé à la demande de Madame S. Il s'avère que cette dernière ne peut prouver qu'elle occupait le logement depuis plus d'un an. En outre, la taille du logement, un F4, n'est pas adaptée. Les conditions de transfert de bail n'étant pas remplies, la Médiatrice ne peut que confirmer à Madame S que le bailleur est fondé à lui demander de libérer les lieux.

Afin d'obtenir des renseignements sur leur situation locative, les locataires ont la possibilité de s'adresser aux antennes de proximité, aux gérants présents dans les directions territoriales, ou bien encore aux gardiens.

LES SERVICES DE PROXIMITÉ

Les bailleurs sociaux parisiens sectorisent leur patrimoine par directions territoriales ou antennes, lesquelles regroupent plusieurs arrondissements. Des directeurs territoriaux supervisent ces secteurs avec des gérants et d'autres professionnels, chargés de répondre aux demandes des locataires.

La gérance de proximité est chargée de recueillir les réclamations et les demandes d'information des locataires et de les orienter. Le gérant assure la gestion du patrimoine immobilier d'un secteur de proximité, à savoir : suivi des interventions, contrôle du travail des prestataires, entretien des immeubles (entretien courant y compris les ascenseurs). Il est l'interlocuteur privilégié pour les questions administratives, fait signer le contrat de location du logement



En cas de litige lié à l'état des lieux, au dépôt de garantie, aux charges et réparations locatives, à l'application des rapports locatifs, les locataires peuvent s'adresser à la Commission départementale de conciliation des rapports locatifs par lettre recommandée avec accusé de réception à la Préfecture de Paris et d'Île-de-France, Commission départementale des rapports locatifs,

5, rue Leblanc, 75911 PARIS CEDEX 15
☎ 01 82 52 40 00

et/ou du parking et remet le règlement intérieur de l'immeuble. Il établit les avis d'échéances de loyer et de charges locatives, se charge d'informer les locataires, de renseigner les associations et amicales de locataires, et de traiter les réclamations. Il peut être amené à repérer les locataires en situation d'impayés et à leur proposer un échelonnement du paiement de leur dette, avant toute intervention des services sociaux. En outre, il est chargé de l'encadrement d'une équipe de gardiens.

Par ailleurs, des interlocuteurs spécialisés ont été mis en place, notamment l'inspecteur technique qui supervise l'entretien et la maintenance de l'immeuble. Le locataire peut ainsi s'adresser à lui afin de lui signaler tous sinistres ou désordres éventuels dans son logement ou dans les parties communes. Cependant, le gardien demeure avant tout le premier interlocuteur des locataires.

LE GARDIEN

À Paris, les bailleurs emploient en moyenne un gardien par groupe de 100 logements. Il existe de nombreux sites avec des logements dispersés pour lesquels un gardien ne peut pas toujours être présent.

Le gardien doit faire preuve d'une grande polyvalence afin de fournir des réponses d'ordre technique (fuites d'eau par exemple), administratif (état des lieux, problèmes liés au bail) et mettre en œuvre des compétences permettant l'apaisement des conflits (troubles de voisinage).

Il assure la bonne tenue du groupe d'immeubles dont il a la responsabilité et s'occupe généralement du service des ordures ménagères, en intégrant les modalités de la collecte sélective. Selon les conditions locales d'organisation, il peut assurer l'entretien des parties communes. Il informe le gérant de tout dysfonctionnement technique, prend rendez-vous avec les entreprises et veille à la bonne exécution des travaux.

Dans certains immeubles (en accord avec La Poste), le gardien réceptionne le courrier, procède à son tri puis le distribue dans les boîtes aux lettres, mais ne prend pas en charge les lettres recommandées.

Les missions des gardiens deviennent de plus en plus importantes et il peut arriver que, face à des situations parfois complexes, ils se trouvent démunis. Ils peuvent parfois se retrouver confrontés à l'agressivité de certains locataires ou à des situations de détresse sociale pouvant les amener à faire office de travailleurs sociaux.

Le rôle central exercé par les gardiens, en lien avec le quotidien des locataires d'un immeuble, nécessite que leurs missions soient explicitement définies, pour eux-mêmes comme pour les locataires. Il conviendrait en outre que la formation de ces agents soit renforcée afin qu'ils puissent mieux appréhender les différentes situations auxquelles ils sont susceptibles d'être confrontés.

LES RECOURS

Si le locataire estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante de la part de ces différents interlocuteurs de proximité, il peut s'adresser à des associations de locataires ou à la commission départementale de conciliation des rapports locatifs. En outre, les locataires de Paris Habitat-OPH disposent d'une médiation interne.

LA MÉDIATRICE DU LOCATAIRE

Dès lors qu'il a déjà effectué une ou plusieurs réclamations auprès des services de Paris Habitat-OPH et qu'il souhaite que sa situation soit réétudiée, chaque locataire de Paris Habitat-OPH peut saisir **la Médiatrice du locataire de Paris Habitat-OPH**. Il peut adresser par écrit le formulaire dédié en joignant toutes les pièces nécessaires à :

**Paris Habitat - La Médiatrice du locataire -
21 bis rue Claude Bernard - 75005 Paris**

En revanche, les demandes d'attribution ou de changement de logement, les conflits d'ordre privé et les litiges en procédure judiciaire ne relèvent pas de sa compétence.

La Médiatrice de la Ville de Paris peut néanmoins continuer de recevoir des réclamations émanant de locataires de Paris Habitat-OPH. Elle les traite en liaison avec la Médiatrice du locataire.



Les locataires des différents bailleurs peuvent également être conseillés par des associations de locataires susceptibles de les aider à faire valoir leurs droits. En matière de contrôle, ces associations peuvent solliciter à tout moment la communication des documents relatifs aux charges. Elles peuvent également être consultées sur la gestion de l'immeuble et conclure avec le bailleur des accords collectifs de location, en particulier pour la réalisation de travaux visant à réduire les charges. Toutefois, pour être reconnue par le bailleur, l'association doit représenter au moins 10 % des locataires ou être affiliée à une association nationale, siégeant à la commission nationale de concertation.

Enfin, signalons que depuis 2003, le mouvement national du logement social s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires, en particulier avec la réalisation par les bailleurs d'une enquête triennale de satisfaction sur les principaux services de base. Les données recueillies visent à l'élaboration de plans d'actions chez les bailleurs. Au travers de cet outil, les bailleurs cherchent à connaître et à anticiper les attentes de leurs locataires sur des problématiques précises.

Si la Médiatrice est parfois sollicitée pour les demandes d'attributions ou d'échanges de logement, il convient de rappeler que ces domaines ne relèvent pas de sa compétence.

La Commission nationale de concertation a été instituée par la loi du 23 décembre 1986, dite "loi Méhaignerie". Elle contribue au travers de ses études, avis et propositions à l'amélioration des rapports entre bailleurs et locataires. Elle a pour mission particulière de conclure des accords collectifs de location. Elle comprend notamment des représentants des organisations de bailleurs, de locataires : l'Association force ouvrière consommateurs (AFOC), la Confédération générale du logement (CGL), la Confédération nationale du logement (CNL), la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) et la Confédération syndicale des familles (CSF) et de gestionnaires, représentatives au niveau national.

LES ÉCHANGES DE LOGEMENT

Il est à noter que 30 % des échanges de logement concernent une réduction de surface. Actuellement, sur la totalité des demandeurs de logements, 800 locataires du parc social sollicitent un logement plus petit.

ÉCHANGE DE LOGEMENT

Monsieur V, locataire dans le parc social, sollicite un échange de logement auprès de son bailleur, afin d'obtenir un appartement plus petit et mieux adapté à ses ressources et à sa composition familiale. Monsieur V souhaite bénéficier des avantages décrits sur le site Internet de son bailleur ainsi que dans le magazine des locataires (suppression d'un éventuel double loyer entre l'ancien logement et le nouveau, maintien de l'ancien taux de loyer, prise en charge des frais de déménagement notamment).

Or, lors de son installation dans son nouveau logement, Monsieur V constate que ces mesures incitatives ne lui ont pas été appliquées. Ayant sollicité, en vain, son bailleur sur cette question, l'intéressé saisit la Médiatrice.

Faisant suite aux démarches de celle-ci, le bailleur de Monsieur V constate qu'effectivement, compte tenu de ses ressources, l'intéressé aurait dû bénéficier d'une part, du maintien de son ancien taux de loyer et d'autre part, d'une prise en charge de son déménagement. Dès lors, le bailleur établit un nouveau calcul du loyer, verse à Monsieur V une somme correspondant à la prise en charge de son déménagement et procède, rétroactivement, au remboursement du trop perçu.

Par ailleurs, des informations erronées concernant les demandes d'échange de logement ayant été constatées sur le site Internet de ce bailleur, celui-ci s'engage à effectuer les corrections nécessaires afin de mettre ces renseignements en cohérence avec la réglementation en vigueur et la charte des mutations au sein du parc social.

En cas d'échange de logement au sein d'un même bailleur, le prix du m² demeure identique, mais cet avantage ne peut être maintenu si le locataire obtient un logement auprès d'un autre bailleur. C'est la raison pour laquelle certaines propositions d'échange ne sont pas satisfaites.



Ce dispositif ne relève d'aucune loi ou règlement, il s'agit d'une pratique. **La Médiatrice propose que le prix au m² ne soit pas supérieur lors d'une réduction de surface, même en cas de mutation inter-bailleurs.** L'objectif étant d'instituer une pratique d'échange de logement entre bailleurs qui favoriserait la fluidité des attributions afin d'améliorer l'adéquation des caractéristiques du logement occupé aux besoins de son locataire.

PROPOSITION N°4 : Favoriser les échanges de logement

La création d'un véritable espace d'échanges inter-bailleurs et réservataires paraît indispensable pour fluidifier les échanges de logements. Cet espace pourrait prendre la forme d'une commission des échanges, une sorte de chambre de compensations, permettant un bon équilibre des efforts entre réservataires pour répondre aux nombreuses demandes et afin de lutter plus efficacement contre la sur et la sous-occupation de certains logements.

Ceci d'ailleurs viendrait en application de la Charte sur les mutations internes au sein du parc social, adoptée en Conseil de Paris en juin 2009 et approuvée par les principaux bailleurs sociaux parisiens. Cette Charte doit être mise en œuvre de façon concrète, comme le rappelle le Programme Local de l'Habitat de Paris 2011-2016.



Parallèlement aux aides sociales, d'autres outils permettent d'alléger le budget consacré au logement, en particulier la colocation solidaire qui favorise également le lien intergénérationnel.

Par ailleurs, la loi a mis en place un **Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)** pour favoriser la rotation au sein du parc social. Cette mesure, à l'origine destinée à favoriser l'accès au logement social des plus démunis, peut s'avérer source de difficultés en cas de chute brutale des revenus du locataire d'autant qu'il est calculé sur la base des ressources de l'année n-2. Il existe pourtant des aménagements visant à réduire l'impact du surloyer (voir page 67).

LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Tout locataire peut, un jour ou l'autre, connaître des difficultés pour s'acquitter du paiement de ses loyers ou de ses charges locatives.

Le volet logement de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions consacre une large place à la prévention des expulsions. Ce texte substitue à une logique de sécurité publique une approche préventive et sociale. En effet, avant la promulgation de cette loi, les jugements d'expulsion motivés par des impayés de loyers ne prenaient pas systématiquement en compte la situation financière des ménages et les causes de l'endettement.

La loi de 1998 permet de traiter les impayés de loyer dans des délais très réduits et de rechercher des solutions adaptées à chaque situation en vue de limiter l'expulsion aux seuls locataires de mauvaise foi.

Aux termes de la définition donnée par l'INSEE, "le taux d'effort est égal au rapport entre la dépense en logement d'un ménage et son revenu".

Association créée en mars 1991 par le Groupement Interprofessionnel de la Construction (GIC) sur la base d'un partenariat entre ses membres financeurs, les bailleurs sociaux et associations d'insertion par le logement. Droit de Cité Habitat agit en faveur des publics ayant des difficultés d'accès au logement ou de maintien dans les lieux.

En cas d'impayés de loyers, le bailleur doit avertir la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) au bout de trois mois. La CAF invite alors le locataire à se rapprocher des services sociaux afin de mettre en place un accompagnement. Si un plan d'apurement est mis en place, avec l'accord du bailleur, le versement de l'aide au logement est maintenu durant douze mois.

UN DISPOSITIF PARTENARIAL : L'AIDE AU PAIEMENT DES LOYERS

Créée en 1991 par Droit de Cité Habitat, l'aide "sur quittance" permet aux locataires en difficulté d'être maintenus dans les lieux.

Cette disposition adapte le loyer aux ressources du locataire en minorant le montant de sa quittance, pour une période donnée. L'aide "sur quittance" vient en complément des allocations de logement et n'a pas vocation à se substituer aux autres dispositifs d'apurement de la dette. Elle est accordée mensuellement et est renouvelable pour une durée maximum d'un an.

Cette aide financière est versée sous la forme d'une subvention, accordée directement par le bailleur, qui la crédite sur la quittance du bénéficiaire. Elle ne repose cependant pas sur un dispositif pérenne puisque financée sur des fonds propres des bailleurs qui y ont souscrit.

Il serait souhaitable que cette mesure, qui a un rôle éducatif et préventif d'accompagnement social et permet d'éviter des procédures d'expulsion, soit systématisée à tous les bailleurs, dans un souci d'égalité de traitement entre les locataires.



Pour y parvenir, elle encourage les échanges entre les bailleurs, les partenaires sociaux et les locataires, et ce dès les premiers incidents de paiement, avec notamment :

- l'incitation des bailleurs à informer les locataires sur leurs droits et leurs devoirs (dès la signature du bail, par exemple, en invitant les titulaires du bail à vérifier s'ils peuvent bénéficier d'une aide au logement),
- le soutien, à l'initiative du bailleur, des locataires en difficulté par la recherche de solutions amiables (plan d'apurement des dettes, aide sur quittance, relogement dans le cas où le maintien dans les lieux ne s'avère plus possible),
- la mobilisation des moyens existants en matière d'aides au logement avec la mise en place d'aides financières, saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Les nouvelles dispositions de la loi modifient également le rôle du juge en lui donnant la possibilité de suspendre les effets de la clause résolutoire¹ du contrat de bail, lorsque le locataire défaillant lui paraît en mesure de procéder au règlement de sa dette locative moyennant des délais de paiement.

REMBOURSEMENT ÉCHELONNÉ D'UNE DETTE LOCATIVE

Madame H a accumulé une dette locative d'un montant de plus 6 000 €. Convoquée devant le Tribunal d'Instance de son arrondissement dans le cadre d'une procédure en résiliation de bail, elle fait appel à la Médiatrice pour régler sa situation à l'amiable.

La Médiatrice informe le bailleur de la démarche entreprise par l'intéressée pour résorber cette dette (la constitution d'un dossier d'aide au titre du FSL, dont l'instruction a pris du retard). Elle ajoute que la locataire est dans l'attente du versement du produit de la vente d'un bien familial, dont la somme est toujours consignée chez le notaire.

Au vu de ces éléments et de l'apparente bonne foi de Madame H, le bailleur accepte à l'audience un échelonnement du paiement de sa dette locative sur 24 mois. La Médiatrice encourage alors l'intéressée à respecter le versement de chaque mensualité en supplément de son loyer et à prendre contact avec le référent social du bailleur en cas de difficultés.

¹ Clause résolutoire : disposition qui prévoit l'annulation de plein droit du contrat de bail en cas d'inexécution d'une des obligations découlant du contrat.

LE FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

La loi du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement crée dans chaque département un Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Pour Paris, ces dispositions législatives sont clairement précisées dans le règlement intérieur du FSL, adopté par le Conseil de Paris le 25 septembre 2006 (accès au logement, maintien dans les lieux et maintien de la fourniture d'énergie, d'eau et de téléphone).

La constitution d'un dossier FSL peut être demandée auprès des services sociaux de manière ponctuelle, pour permettre l'accès à un logement (aide au premier loyer, prise en charge du dépôt de garantie, des frais de déménagement, d'installation, d'équipement, cautionnement) ou le maintien dans les lieux (dette locative ou de charges collectives de copropriété, menace d'expulsion).

En contrepartie, le bailleur social doit s'engager à maintenir le locataire dans le logement, à condition qu'il reprenne le paiement de ses loyers. C'est pour cela que le versement de l'aide intervient en moyenne trois mois après la décision d'attribution. Lorsque l'aide est conditionnée au relogement du locataire par le bailleur, la procédure peut être plus longue.

Cette aide est versée directement au bailleur par le Département lorsqu'il s'agit de maintenir le locataire dans les lieux. Lorsqu'il s'agit de l'accès au logement, elle peut être versée au bailleur, au locataire ou à l'assureur.

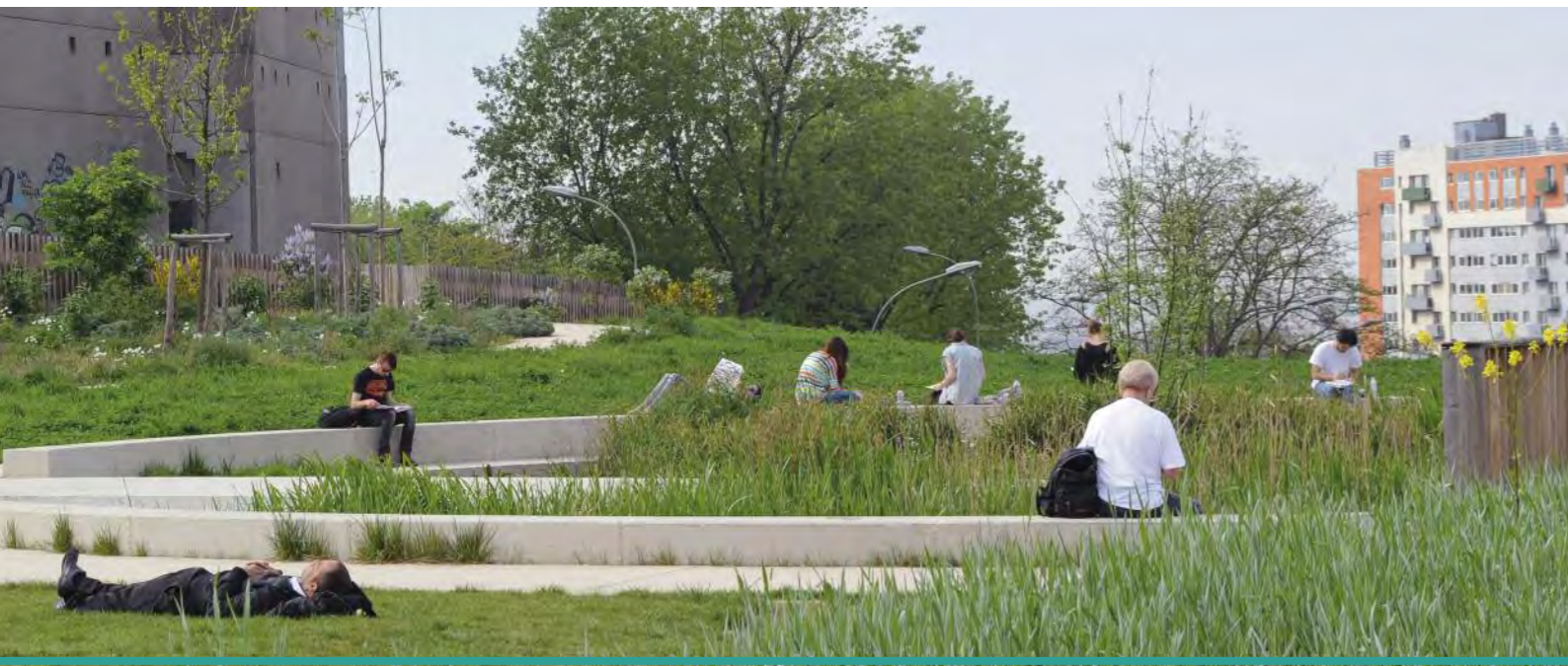
LA COMMISSION DE COORDINATION DES ACTIONS DE PRÉVENTIONS DES EXPULSIONS (CCAPEX)

La loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion (loi MOLLE) du 25 mars 2009, et la circulaire ministérielle du 31 décembre 2009, organisent la mise en place d'une CCAPEX dans chaque département.

Cette commission, créée à Paris en mars 2010, est compétente pour l'ensemble des impayés locatifs. Elle a pour vocation d'apporter une solution aux cas non résolus par les dispositifs de la CAF et des services sociaux. Elle met en commun toutes les informations entre les partenaires concernés, pour déboucher sur une recommandation destinée à mettre en œuvre la solution la plus adaptée à la situation du locataire.

OPTIMISER L'OCCUPATION DU PARC SOCIAL EXISTANT

Un travail concernant la sous-occupation a été entrepris afin d'encourager les personnes âgées vivant seules dans de grands logements d'accepter un échange. Cependant, ce projet a eu peu de résultats en raison des réticences de ces dernières à quitter leur logement. De plus, étant donné qu'elles vivent le plus souvent depuis de nombreuses années dans leur appartement, le loyer est particulièrement faible et un déménagement vers un appartement plus petit pour un loyer équivalent n'est pas incitatif.



PROPOSITION N° 5 : Développer la colocation solidaire

La colocation solidaire, déjà utilisée dans le parc privé, constitue un excellent moyen de répondre aux difficultés locatives de nombreux jeunes à la recherche d'un logement. Ce dispositif permet à une personne âgée disposant d'une chambre libre au sein de son logement d'héberger un étudiant en échange d'une participation financière ou de menus services (courses, démarches administratives...). Les avantages de cette initiative sont nombreux :

- pour la personne âgée, sortir de l'isolement et se faire aider dans certains gestes de la vie quotidienne,
- pour l'étudiant ou le jeune travailleur, être logé à faible loyer ou gratuitement.

L'incitation à la colocation solidaire dans le parc social, comme le souligne d'ailleurs le Programme local de l'habitat de Paris 2011-2016, permettrait à un plus grand nombre de jeunes d'accéder à un logement grâce à une optimisation de l'occupation du parc existant.

LE SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ (SLS)

Les logements sociaux sont attribués en fonction d'un certain nombre de critères tels le niveau des ressources du ménage. Par la suite, les locataires bénéficient du droit au maintien dans le logement sous réserve notamment qu'ils s'acquittent de leurs loyers.

Ce droit, conjugué au faible taux de rotation des occupants du parc, empêche de nombreux ménages aux revenus modestes d'accéder au logement social. C'est pourquoi, le surloyer, prévu par la loi du 4 mars 1996, incite les locataires dont les revenus dépassent le plafond de ressources à quitter leur logement social au profit de ceux qui ont vocation à en bénéficier. Il s'agit d'une majoration de leur loyer dans des limites fixées par la loi.

Depuis 2006, l'application du SLS est automatique dès lors que les revenus des locataires dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources pour l'attribution des logements.

La Ville de Paris a signé en avril 2010 une charte sur la cohabitation intergénérationnelle avec 3 associations œuvrant dans ce domaine : Le PariSolidaire, Ensemble2générations et Logement-Intergénération.

La charte tente de répondre au double problème du logement des jeunes et de l'isolement des seniors. Il s'agit d'une solution rassurante et économique pour chacun. Le jeune peut ainsi disposer d'une chambre meublée dans un appartement à partager, gratuitement ou pour un loyer modique.

Les associations sont chargées de mettre en relation les jeunes et les personnes âgées et de s'assurer du bon déroulement de la cohabitation.

Depuis janvier 2010, le SLS est indexé sur l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL).

Enfin, tout locataire dont les revenus ont baissé d'au moins 10 % sur les douze derniers mois ou au cours de la dernière année civile, doit en informer son bailleur dans les 3 mois suivant la survenance de l'événement, afin que ce dernier procède à la révision de la somme réclamée.

CONTESTATION DU MONTANT DU SLS

Madame I alerte la Médiatrice sur le différend qui l'oppose à son bailleur concernant le montant de son Supplément de Loyer de Solidarité (SLS).

Pour calculer le SLS, le bailleur lui a appliqué la "catégorie de ménage" 2, correspondant à un foyer composé de deux personnes. Or, son avis d'impôt enregistré également, outre Madame I et son époux, la présence d'un enfant majeur sur place, ce qui correspondrait davantage à la "catégorie de ménage" 3 (composé de 3 personnes). Si cette erreur s'avérait réelle, le bailleur aurait oublié de compter une part dans le calcul du SLS, ce qui aurait pour conséquence la facturation d'un surloyer trop élevé.

En réponse aux démarches de la Médiatrice, le bailleur indique que l'enfant majeur a également effectué une déclaration de revenus en son nom propre. Or, depuis une récente modification du Code de la construction et de l'habitation, seules les personnes à charge du titulaire du bail (enfants de moins de 18 ans, personne atteinte d'un handicap...) doivent être prises en compte pour déterminer la catégorie de ménage. Le bailleur n'a donc commis aucune erreur dans le calcul du SLS facturé à Madame I.

LES AIDES DE LA VILLE ET DU DÉPARTEMENT DE PARIS

PRESTATIONS de la Ville de Paris	BÉNÉFICIAIRES	OBJECTIF DE L'AIDE
Allocation Logement Complémentaire de la Ville de Paris (ALCVP)	Titulaires du RSA, bénéficiant d'une aide au logement de la CAF.	Favoriser le maintien dans le logement.
Paris Logement	Familles, couples sans enfant, célibataires, seniors, personnes en situation de handicap...	Supporter les dépenses de logement.
Paris Énergie Familles	Familles non imposables avec au moins un enfant à charge.	Soutenir les familles dans leurs dépenses d'électricité et/ou de gaz.
Aide financière pour la distribution de l'eau	Personnes en situation précaire.	Prendre en charge tout ou partie des factures d'eau impayées et au maintien de la fourniture de l'eau.
Aide financière pour la fourniture de l'électricité ou du gaz naturel	Personnes éligibles à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C).	Alléger leurs factures d'électricité ou de gaz.
Réduction sociale téléphonique	Les titulaires du RSA, de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) et certains invalides de guerre.	Prise en charge d'une partie de la facture pour le téléphone fixe.
Avance LOCA-PASS®	Les salariés des entreprises du secteur privé non agricole, les retraités depuis moins de 5 ans d'une entreprise du secteur privé non agricole, les jeunes de moins de 30 ans, les étudiants...	Financer le dépôt de garantie demandé par le bailleur au moment de l'entrée dans les lieux.
Garantie LOCA-PASS®		Garantir le paiement des loyers et des charges en cas d'impayé.
Fonds de Solidarité Logement	Locataires en difficulté.	Accéder ou se maintenir dans le logement.
FSL Énergie "curative"	Personnes en situation d'impayés de gaz ou d'électricité, sans solution avec le fournisseur d'énergie.	Éviter une coupure de la fourniture d'énergie et faciliter l'apurement de la dette.
FSL Énergie "préventive"	Personnes en difficulté concernant leurs dépenses d'électricité ou de gaz.	Favoriser la prévention des difficultés de paiement des factures d'électricité ou de gaz.
Aides à l'amélioration de l'habitat pour les familles	Familles locataires	Faire face à des travaux d'amélioration dans le logement.
Diagnostic Habitat	Personnes de plus de 65 ans ou handicapées en perte d'autonomie.	Adapter le logement au handicap ou à la perte d'autonomie.
Travaux de sécurité	Personnes de plus de 65 ans ou personnes handicapées.	Sécuriser le logement (pose d'ocilletons, de verrous de sécurité et d'entrebâilleurs).
Subvention de l'ANAH (Agence Nationale de l'Amélioration de l'Habitat)	Locataires et bailleurs sociaux	Réaliser des travaux de mise aux normes de décence du logement, améliorer l'accessibilité ou l'adapter au handicap.

Les conditions d'attribution des différentes aides sont consultables sur le site paris.fr

EN 2010, L'EFFORT FINANCIER DE LA COLLECTIVITÉ PARISIENNE EN FAVEUR DU LOGEMENT

Budget global logement	763,5 millions d'€ dont : 554,37 millions d'€ pour le logement social et hébergement (73 %) 112,71 millions d'€ d'aides sociales liées au logement (15 %) 49,41 millions d'€ pour l'amélioration de l'habitat privé (6 %) 47,01 millions d'€ pour l'accession à la propriété et la mobilisation du parc privé (6 %)
Détail de quelques postes budgétaires :	
• Contribution du Département au titre du FSL	16,5 millions d'€
• Allocation logement complémentaire Ville de Paris (ALCVP)	9,16 millions d'€
• Aides facultatives du CASVP	60,95 millions d'€ - aides au logement : 52,49 millions d'€ - aides à l'énergie : 8,46 millions d'€
• Aides versées au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)	26,089 millions d'€ - aides au logement : 25,517 millions d'€ (consacrés à la prise en charge hôtelière des familles en déshérence) - aides à l'énergie : 572 000 €

EN 2010, LES DÉPENSES DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES À PARIS (PARC PRIVÉ INCLUS)

PRESTATIONS de la CAF	BÉNÉFICIAIRES	OBJECTIF DE L'AIDE
Aide Personnalisée au Logement (APL)	Tout titulaire d'un contrat de location d'un logement conventionné	Réduire les charges du logement.
Allocation de Logement à caractère Social (ALS) ou Familial (ALF)	Attribuée au locataire, au résident d'un foyer d'hébergement...	Réduire le montant du loyer.
Prime de déménagement (APL ou ALF)	Déménagement à l'occasion de la naissance du 3 ^e enfant ou plus.	Prime destinée à faire face au coût d'un déménagement (avec ou sans prestataire).
Prêt à l'amélioration de l'habitat	Toute personne, quels que soient sa situation familiale et ses revenus, sous réserve de recevoir au moins une prestation familiale.	Financer des travaux de réparation, d'assainissement, d'amélioration (chauffage, sanitaire), d'agrandissement ou de division, d'isolation thermique...
Allocation de Logement à caractère Familial (ALF)	108 383 780 €	
Prime de déménagement "ALF"	20 267 €	
Aide Personnalisée au Logement (APL)	201 647 666 € (environ 95 % de cette aide sont versés aux locataires du parc social)	
Prime de déménagement "APL"	39 464 €	
Allocation de Logement à caractère Social (ALS)	351 462 978 €	

SYNTHÈSE *L'enquête sur la qualité de vie dans le logement social parisien - Espacité 2011*

La question de l'habitat, et plus précisément de la qualité de vie au sein du parc de logements sociaux, est l'une des premières causes de recours aux services de la Médiatrice de la Ville de Paris. C'est dans ce cadre que cette dernière a souhaité lancer une démarche d'appréciation plus large du niveau de satisfaction qu'ont les habitants du parc social de leur logement, à partir d'expériences vécues. La Médiatrice de la Ville de Paris a ainsi mandaté l'agence Espacité pour la réalisation d'enquêtes auprès d'une cinquantaine de foyers résidant dans le parc social de Paris intra-muros.

La démarche a favorisé le recueil de situations diversifiées, tant du point de vue du profil des habitants que des caractéristiques de leur logement¹. L'expression libre des personnes rencontrées a été recherchée², autour de trois questionnements principaux :

- L'appréciation générale du logement, de son environnement plus ou moins immédiat, des relations avec le bailleur propriétaire.
- Les dysfonctionnements et insatisfactions, qu'ils aient fait ou non l'objet de réclamations préalables.
- Les solutions envisagées par les habitants pour remédier à ces difficultés ou plus généralement pour améliorer la qualité de vie dans leur logement ou leur immeuble.

Le présent document, qui synthétise un rapport d'analyse plus détaillé, insiste volontairement sur les points d'amélioration attendus de la part des habitants, afin de contribuer à la recherche de solutions adaptées.

UN LOGEMENT SOCIAL APPRÉCIÉ POUR SES AVANTAGES CONCURRENTIELS

Le logement social est perçu par bon nombre de locataires comme une solution très avantageuse, dont ils apprécient le rapport qualité-prix et le niveau de confort :

- Aux yeux des familles modestes à très modestes, le logement aidé est souvent la seule possibilité de disposer d'un logement acceptable et d'une certaine stabilité "de vie". Ils évoquent fréquemment le soulagement qui a été le leur à leur entrée dans le parc social, après avoir souffert de conditions de logement difficiles dans le parc privé dégradé.

M. B 45 ans, marié et père de quatre enfants, a ainsi vécu avec sa famille pendant sept ans dans des chambres d'hôtel, devant déménager fréquemment. L'attribution du logement social a donc été vécue comme un facteur de stabilité et de soulagement pour le ménage : "Je suis plus que content, à 300 %, c'est normal, il n'y a rien de mieux qu'un toit".

- Les catégories sociales plus intermédiaires, très touchées par la tension du marché immobilier parisien, signalent également le gain très notable de niveau de vie permis par les loyers minorés du parc social, à qualité de logement équivalente ou supérieure au marché libre.

Ainsi, M. U, locataire d'un 3 pièces de 70 m² dans le 18^e, explique que "le logement (actuel) est magnifique on ne pouvait pas rêver mieux, c'est un palais ; nous on vient de 30 m² (avec deux enfants)".

Au final, et pour l'ensemble des ménages rencontrés, l'arrivée dans le logement social permet une amélioration nette de la qualité de vie, avec une réduction des dépenses "contraintes" consacrées au logement. Cependant, les caractéristiques du logement actuel ne satisfont pas toujours pleinement les attentes des ménages. Sur certains critères tels que la localisation ou la surface, certains ménages ont accepté le premier logement proposé, même s'il ne correspondait pas totalement à leur demande, de peur de ne pas bénéficier d'autres propositions.



Mme S, qui était hébergée dans un foyer avec son enfant, raconte : "quand j'ai visité, j'étais pas très contente car c'était en très mauvais état mais j'avais pas le droit de refuser (...) les places sont chères dans le logement social".

Les situations de sur-occupation sont également fréquentes et dues, pour une partie non négligeable, à une limitation dans l'expression des besoins de mobilité.

Mme C, résidente d'un deux pièces dans le 19^e, vit avec ses cinq enfants : "Oui c'est vrai c'est un peu petit, on se débrouille, avec ma sœur en plus qui loge à la maison en ce moment". Dans de nombreux cas la sur-occupation est évoquée tardivement lors des entretiens et ne suffit pas à motiver une demande de mutation.

Face aux situations vécues au préalable et à leur connaissance du marché local, les locataires relativisent les points faibles du logement proposé ou occupé et n'osent pas toujours formuler leurs insatisfactions.

L'attachement au logement varie selon le profil des ménages et leur parcours individuel, la qualité des rapports de voisinage ou encore la vie de quartier. Ces positions varient entre deux situations types, en quelque sorte opposées :

- d'un côté, des ménages qui manifestent une appropriation proche de celui d'un propriétaire du fait des avantages perçus de leur logement sur le marché parisien, dans lequel ils se projettent à long terme. Ce sont essentiellement ceux dont le logement est en totale adéquation avec les besoins (en termes de nombre de pièces notamment).

Mme S du 14^e arrondissement raconte "J'ai refait tout ça toute seule : enlever le papier, repeindre, poser le parquet, changer le bac de douche... Il faut déjà se sentir bien chez soi et puis je trouve que ce n'est pas parce que les murs ne nous appartiennent pas qu'il faut laisser les choses se dégrader."

- de l'autre, des familles qui manifestent un détachement plus marqué que dans le parc locatif privé du fait du statut institutionnel du parc et, par certains aspects, de la prégnance des procédures administratives dans la relation bailleur-locataire. Ce sont aussi souvent ceux dont le logement ne correspond pas entièrement aux souhaits du ménage.

UNE INSERTION URBAINE, FACTEUR D'INTÉGRATION SOCIALE

Les caractéristiques générales du tissu urbain favorisent l'intégration des ensembles immobiliers sociaux, en particulier quand ceux-ci sont de taille réduite. La diversité des statuts d'occupation des logements alentour, la densité en commerces et en services urbains, ou plus largement le dynamisme général du quartier, sont souvent évoqués comme des atouts particuliers au territoire parisien. Cette appréciation globale recouvre des situations néanmoins diverses, en matière de qualité immobilière, de cadre urbain ou de fonctionnement social. Elle varie également en fonction des arrondissements avec l'évocation plus fréquente des difficultés dans les secteurs à fort taux de logements sociaux.

Les relations de voisinage sont un sujet de préoccupation des habitants, qui font état de liens sociaux peu développés, voire en diminution aux yeux des plus anciens d'entre eux. Même si l'entraide et la convivialité ont été soulignées dans plusieurs résidences, les relations sont souvent limitées à des salutations et échanges courts. **M. D, locataire dans le 10^e, explique : "Vous savez, chacun vit sa vie de son côté, c'est comme ça".** Un rôle moins prégnant des associations de locataires ou la difficulté à constituer des collectifs d'habitants sont parfois regrettés.

"Avant on faisait des choses avec l'association de locataires, surtout notre cage d'escalier", se rappelle Mme M locataire dans le 10^e arrondissement. "Maintenant il y a un tel défilé de locataires, on ne connaît plus personne".

Les troubles de voisinage, plutôt fréquents, sont très mal vécus, à la fois du fait de leur prégnance (nuisances sonores, dégradations des parties communes...) et parce que les solutions sont longues et difficiles à mettre en place par les organismes bailleurs ou par leurs partenaires.

Mme B décrit sa situation après plusieurs plaintes pour troubles de voisinage : "Ils veulent plus nous voir là-bas (à l'antenne de proximité du bailleur). Ils nous répondent plus". De même, M. R, rencontrant des problèmes de voisinage, explique que "on se sent vraiment seuls dans cette affaire. Personne ne répond, ça y est, plus personne ne nous connaît maintenant".

⁽¹⁾ Ancienneté, forme urbaine, localisation, type de financement.
⁽²⁾ Réalisation d'entretiens semi-directifs d'une à deux heures, à domicile.



Les problèmes de tranquillité évoqués par les personnes rencontrées correspondent souvent à de l'incivisme (dégradation des ascenseurs et des parties communes, effraction des caves...) ou à des relations tendues entre groupes d'habitants (regroupements de personnes, qui n'habitent pas forcément les immeubles, dans les espaces publics adjacents ou dans les parties communes). Ils n'entraînent pas pour autant de sentiment d'insécurité personnelle pour les habitants.

Mme K, habitante d'un petit collectif de quartier, explique : "La porte d'entrée a un code mais il suffit de donner un coup de pied dedans et elle s'ouvre (...) y'a des jeunes qui fument les cigarettes et boivent les bières et laissent tout traîner le soir (...) ils sont pas méchants ils disent bonjour et tout, mais laissent tout traîner".

Quelques sites connaissent cependant des difficultés de sécurité plus aiguës, créant un important malaise auprès des résidents : confrontation quotidienne à la présence de "bandes" en pied d'immeuble, trafic de stupéfiants, parfois menaces personnelles. Pour une grande partie de ces sites, des améliorations sensibles ont été relevées suite aux campagnes de réhabilitation et de sécurisation. Dans ces situations, les habitants déplorent toutefois un déficit d'image persistant de leur résidence, souvent véhiculé à l'extérieur de celle-ci.

Ainsi, Mme A explique : "Il y a des personnes ici qui sont des délinquants, ils ont ramené d'autres délinquants d'autres cités et ici c'est le fief depuis plusieurs années. C'est très compliqué, ils m'ont menacée, ils ont menacé mes enfants, tout le monde a peur."

UNE INFLUENCE FORTE DE LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

➔ Une qualité technique et une gestion de la maintenance souvent critiquées

Positionné comme interface privilégiée dans la relation bailleur-locataire, le gardien d'immeuble est généralement le premier destinataire des réclamations des locataires. De nombreux organismes ont fait évoluer leur rôle et prévoient une importante diversification de leurs missions, en particulier à l'occasion de l'informatisation des loges (suivi des entreprises de maintenance, petites réparations, communication auprès des locataires, diverses tâches administratives).



La grande majorité des locataires interrogés est satisfaite de la qualité architecturale du logement. Ils apprécient sa fonctionnalité, sa luminosité, son esthétique. Les locataires d'immeubles récents reconnaissent l'attention portée également au confort énergétique. Quelques situations de logements vétustes ou dégradés ont été rapportées, mais en nombre très limité.

M. et Mme O locataires dans une tour des années 90 dans le 19^e expliquent : "Ils ont très peu investi dans l'immeuble (...) le problème c'est que la vétusté à un moment, ça a des conséquences."

Cette satisfaction globale est relativisée par les fréquentes malfaçons relevées dans les travaux de rénovation ou de construction. Les personnes rencontrées soulignent quasi-systématiquement la mauvaise qualité des matériaux utilisés, leur faible durabilité. Le manque d'encadrement par le bailleur des entreprises de travaux, de maintenance et d'entretien, est selon eux un facteur d'explication de ces difficultés. Le niveau des charges, ou le manque de compréhension des modalités de calcul de celles-ci renforce souvent cette insatisfaction.

Enfin, l'insonorisation entre les logements, jugée souvent très insuffisante, induit de nombreuses nuisances et pèse sur la vie quotidienne.

M. M, qui a emménagé il y a quelques mois dans un logement neuf dans le 8^e arrondissement rapporte que "c'est neuf, après on sent bien que c'est pas des matériaux de premier choix, ça a été fait on va dire un petit peu à la va vite (...), les finitions, les styles de matériaux utilisés... pour moi ça va pas durer 50 ans."

➔ Un dialogue avec le bailleur jugé complexe, une attention particulière portée au rôle des gardiens

Les ménages évoquent la lourdeur de la gestion administrative des organismes, y relevant parfois un manque de considération. Des retards dans le traitement des demandes ou le manque de person-

nalisation des relations avec celui-ci, leur donnent le sentiment d'une difficulté à prendre en compte les situations individuelles. Ils expriment le sentiment d'être seulement un dossier, voire "un numéro" parmi beaucoup d'autres. La généralisation récente du traitement des réclamations par des centrales d'appel contribue à cette perception.

En partie par contraste avec le mode de relation établi avec les services centraux de l'organisme, et plus généralement du fait de sa proximité ou de ses qualités relationnelles, le gardien est un interlocuteur privilégié des habitants. Les appréciations, généralement très positives à son encontre, sont plus mesurées lorsque la loge est située dans un autre immeuble ou que ses marges de manœuvre sont jugées insuffisantes. Quelques cas isolés de gardiens ne respectant pas leurs engagements ont été observés, alimentant la frustration chez les locataires qui ont le sentiment de payer des charges locatives élevées.

"On peut avoir l'impression parfois qu'on fait partie d'une masse, voilà que c'est pas très important, ce qu'on leur dit (...) on sent bien qu'on est un numéro quoi, parmi d'autres", note Mme D, locataire d'un 40 m² dans le 9^e. M. A juge, lui, que "le bailleur, envoie le loyer et puis c'est tout".

DES PISTES D'AMÉLIORATION POUR MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES DES LOCATAIRES

Les attentes et idées d'amélioration recueillies auprès des habitants reflètent leur appréciation de la qualité de leur logement. Les propositions d'amélioration émises relèvent souvent de mesures simples, relevant du fonctionnement quotidien et concourant à l'appropriation par les locataires de leur logement et de leur immeuble. Elles sont focalisées sur la gestion locative et plus généralement sur les rapports, au quotidien, avec le propriétaire bailleur.

➔ Personnaliser la relation bailleur social/locataires

Les habitants du parc social aspirent à un dialogue plus personnalisé avec leur propriétaire, gage à leurs yeux d'une meilleure prise en compte de la diversité des besoins. Les suggestions émises à ce titre prennent une importance variable selon les organismes au regard de leurs pratiques actuelles.

• **Relation clientèle** : les attentes portent sur la formalisation de la gestion administrative courante (personnalisation de certains courriers aujourd'hui standardisés) et du traitement des demandes par-

ticulières (information "descendante" sur la prise en compte effective des réclamations). Un grand nombre d'habitants souhaiterait disposer d'un référent unique au sein de l'organisation des bailleurs, de type "responsable clientèle", en capacité de se déplacer plus fréquemment sur le terrain. D'autres souhaitent voir leur gardien disposer de davantage de disponibilité pour un contact direct avec eux. Quelle que soit la solution imaginée, l'enjeu est de sécuriser la compréhension des situations individuelles.

• **Concertation locative** : la prise en compte des besoins spécifiques aux différents groupes immobiliers est suggérée par plusieurs résidents, en complément de la concertation menée lors des projets de réhabilitation ou des enquêtes de satisfaction annuelles. Sur ce point, des solutions pratiques peuvent être imaginées pour une meilleure prise en compte de ces besoins de proximité (mise en place de questionnaires réguliers recensant les propositions des locataires pour résoudre les petites difficultés pratiques liées à chaque résidence, par exemple).

• **Entretien du patrimoine** : les habitants souhaiteraient bénéficier d'une plus grande souplesse dans la réalisation de petits travaux d'aménagement intérieur ou dans le choix des prestations à l'entrée dans le logement. Pour prendre en compte les contraintes d'efficacité économique du bailleur, de telles évolutions pourraient être envisagées dans un cadre prédéfini (proposition d'un panel de solutions techniques et de gamme de matériaux, choix donné, dans certains cas, au locataire entrant de conserver certains aménagements réalisés par le précédent résident...).

➔ Améliorer la qualité des travaux de maintenance et d'entretien

La qualité des prestations d'entretien et de maintenance ainsi que le niveau de gamme de certains composants techniques sont fréquemment évoqués comme des axes d'améliorations. Ces points, présentés comme des vecteurs importants d'amélioration de l'image du parc social, de respect du cadre bâti ou encore d'acceptabilité du niveau des charges locatives, font là encore l'objet de suggestions pragmatiques.

Elles portent principalement sur :

• un encadrement plus important des prestataires et du personnel de terrain (campagne de visite des immeubles pour s'assurer de la qualité de l'entre-



• tien, mise en place de prestations de nettoyage complémentaires à la suite de travaux...);

- une meilleure durabilité des éléments de construction ou de décoration (éléments sanitaires notamment);
- une concertation plus développée sur les petits travaux (diagnostics auprès des locataires sur les dysfonctionnements des parties communes, sur les solutions à mettre en place suite à des détériorations).

Faciliter les mutations au sein du parc social

Les occupants du parc social parisien ont le sentiment que leur faible mobilité résidentielle est due non seulement à leur propre limitation dans l'expression des besoins d'évolution mais également à la difficulté que rencontrent les bailleurs dans la gestion pratique des mutations. Ils appellent à une simplification des démarches administratives, à un raccourcissement des processus de mise en adéquation entre offre et demande, et à davantage de transparence sur le sujet. Les pistes opérationnelles suivantes pourraient être étudiées :

- **Simplification des procédures et décloisonnement des pratiques** : mise en place de démarches de mutation simplifiées et élargies (signatures plus fréquentes des chartes de mutations existantes, et intégration d'objectifs quantitatifs ; expérimentations de dispositifs de type "bourse au logement" permettant aux locataires de se mettre en contact pour préparer les demandes d'échange de logements, mise en place de logiciels de gestion unique de la demande...).

- **Information des locataires sur leurs droits et sur les efforts fournis en la matière** : réalisation et diffusion de plaquettes descriptives des droits et procédures de mutations, organisation de bilans ou enquêtes annuelles sur le traitement de cette problématique spécifique.

Prolonger les mesures prises en matière d'accompagnement social

Les habitants relatent fréquemment des problèmes de comportements ou de grande précarité constatés chez certains résidents de leur immeuble. Ils déplorent la faible capacité d'intervention des bailleurs pour remédier à ces cas, qui s'avèrent préoccupants, parfois perturbants pour le voisinage, voire dangereux. Ces situations, qui concernent souvent des ménages en situation sociale délicate (grande fragilité économique, troubles psychologiques, phénomènes de marginalisation, etc), sont en effet difficiles à résoudre par le seul personnel des organismes bailleurs, malgré le renforcement de leurs

compétences en la matière (augmentation des créations de postes de médiateurs et d'assistants sociaux). Des solutions pour aller plus loin dans cette démarche pourraient être étudiées :

- **Renforcement** du rôle de médiation "de premier niveau" de la part du gardien.
- **Suivi individualisé et concerté** des cas difficiles via le développement d'un réseau de prise en charge inter-institutions (mise en place de procédures précises de relais de l'information, renforcement et élargissement des contacts entre acteurs locaux).
- **Prévention des situations de fragilisation** par la mise en place d'un lien privilégié avec le locataire dès l'entrée dans le logement et par la facilitation du relais vers les interlocuteurs spécialisés (transmission en "amont" de contacts adaptés en cas de difficulté, communication autour des services de soutien existants...).
- **Soutien aux initiatives collectives, à la création de solidarités de proximité, et aux actions concourant à l'amélioration des rapports de voisinage** (renforcement des démarches en matière d'accueil des nouveaux arrivants, généralisation d'événements festifs tels que la Fête des voisins, accompagnement à la création de collectifs d'habitants, mise en place de réseaux sociaux à l'instar de Paris Habitat, animations des espaces résidentielisés sous-investis comme les pieds d'immeubles...).

Le logement social est vécu par les ménages modestes, mais également par ceux aux revenus intermédiaires, comme le moyen privilégié, voire exclusif, pour bénéficier d'un logement de qualité à Paris. Une satisfaction globale se dégage du discours des ménages, liée à la qualité des logements et à leur bonne intégration à la ville, mais également au contraste mesuré ou supposé avec les offres du marché libre.

C'est la gestion locative qui cristallise l'essentiel des insatisfactions des locataires, avec l'évocation d'un système trop standardisé, difficile à appréhender, voire rigide. Malgré des actions engagées dans le sens d'une rationalisation de la gestion et de gain d'efficacité, la relation avec la clientèle suscite de nombreuses attentes d'améliorations, pour une meilleure prise en compte de la spécificité de chaque situation.

Des pistes d'améliorations simples et concrètes, ont été soulevées dans ce rapport. Elles pourraient compléter les dispositifs à l'œuvre ou en projet. Leur application, si elle est étudiée, permettrait aux locataires de mieux vivre leur logement et de profiter pleinement de la qualité du parc social à Paris.

Le rapport complet de l'enquête est téléchargeable sur le site internet de l'agence Espacite : <http://www.espacite.com/index2.html>

Espacite
58 avenue Pierre Brossolette 94000 Créteil
• Tél. 01 45 17 93 53 • Fax 01 45 17 93 46
www.espacite.com



Partie 4

Annexes

- MÉDIATION DANS LES GRANDES VILLES ET LES DÉPARTEMENTS
- L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE
- ORGANIGRAMME
- LE DÉFENSEUR DES DROITS
- CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



Installation "Aimer les différences" de Michelangelo Pistoletto - Nuit Blanche 2010.



LA MÉDIATION DANS LES GRANDES VILLES ET DANS LES DÉPARTEMENTS

L'an passé, le rapport de la Médiatrice faisait état des démarches qu'elle avait engagées auprès des élus des villes de plus de 150 000 habitants et des départements pour les inviter à créer un service de médiation. Des contacts avaient également été noués avec les élus de quelques conseils généraux dans cet objectif.

Toutes ces actions visaient à engager les collectivités locales d'importance à se doter d'un médiateur pour aider au règlement des litiges entre les services municipaux ou départementaux et les citoyens, mais aussi, dans un second temps, à aboutir à la création d'un réseau des médiateurs municipaux et départementaux.

Au cours de l'année 2011, les échanges avec les grandes collectivités locales se sont poursuivis et amplifiés, au point que la Médiatrice de la Ville de Paris a pu réunir à Paris, pour la première fois, ses homologues en fonction dans les grandes villes et dans les départements ainsi que les représentants de celles de ces collectivités non encore dotées d'un médiateur ou d'une structure de médiation mais intéressées par le processus de médiation.

C'est ainsi que se sont retrouvés, à l'Hôtel de Ville, à l'initiative de la Médiatrice de la Ville de Paris, le 25 mai 2011, les représentants de la quasi-totalité des villes et départements concernés.

Après un exposé introductif, la Médiatrice de Paris, Claire Brisset, a rappelé à l'assistance qu'à côté du règlement des réclamations des citoyens, existe

un second volet aussi important de sa fonction : l'élaboration de propositions de réformes à partir des cas pratiques traités ou en s'autosaisissant d'un thème intéressant les administrés.

Le débat qui a suivi a permis d'aborder un certain nombre de questions qui devront continuer à nourrir les débats ouverts à Paris et qui vont se poursuivre à Nantes en début d'année 2012, à l'invitation de Christian Brisset, conseiller municipal de cette ville, délégué à la démocratie locale et au dialogue républicain, qui a proposé d'accueillir la prochaine réunion des Médiateurs des Grandes Collectivités Locales.

Lors de cette réunion qui regroupera les participants présents en mai 2011 à Paris ainsi que les nouveaux médiateurs mis en place depuis cette date ou en cours de création (dans les villes de Nantes, Angers, Strasbourg et dans les départements d'Ille-et-Vilaine, de Maine-et-Loire, du Nord et du Val-de-Marne), le principe de l'établissement d'une charte et la constitution du futur réseau devraient également être mis à l'ordre du jour.

Ainsi va commencer à se structurer le réseau des Médiateurs des Grandes Collectivités Locales, s'enrichissant au fil des mois de nouveaux membres. On notera notamment avec intérêt l'existence d'une dynamique au sein des conseils généraux qui conduit de plus en plus de ces assemblées départementales à considérer avec beaucoup d'attention la création de médiateurs départementaux.

L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE (AOMF)

Membre associé de l'AOMF, la Médiatrice de la Ville de Paris participe à l'activité de cette association qui a pour mission principale de promouvoir la connaissance du rôle de l'Ombudsman et du Médiateur dans la Francophonie et d'encourager le développement des institutions indépendantes de médiation dans l'espace francophone.

Elle assiste notamment aux congrès qui sont organisés tous les deux ans avec le soutien de l'Organisation Internationale de la Francophonie, et à l'assemblée générale des membres qui se tient habituellement à l'occasion de ces manifestations.

C'est ainsi qu'elle s'est rendue à Luxembourg les 16 et 17 novembre 2011 lors du 7^e congrès consacré aux spécificités des institutions de Médiateurs/Ombudsmans. Trois tables rondes thématiques ont permis de mettre en lumière les diverses conceptions et expériences sur ce sujet : "l'indépendance du Médiateur", "le Médiateur garant de l'équité" et "le Médiateur entre action préventive et action réparatrice".

Par ailleurs, la Médiatrice de la Ville de Paris a participé, au cours de cette année 2011, à un projet de recueil de la doctrine de l'Ombudsman réalisé conjointement par la Protectrice du citoyen du Québec et le Médiateur du Royaume du Maroc pour le compte de l'AOMF. Ce projet a pour objectif de regrouper, dans une banque de données, des informations sur les caractéristiques des institutions d'Ombudsmans et de Médiateurs, sur leurs moyens d'action, ainsi que sur les expériences et pratiques qu'elles ont développées et qui leur ont notamment permis d'aboutir à des réformes. Ce faisant, le projet vise à soutenir les missions des

Ombudsmans et Médiateurs et à améliorer la qualité de leur travail, en fournissant un instrument de référence sur les bonnes pratiques développées par les institutions. Il vise également à démontrer et diffuser le rôle novateur que jouent les Ombudsmans et institutions de Médiateurs dans l'amélioration des services publics pour les citoyens et de la bonne gouvernance. La réunion de Luxembourg a donné lieu à l'élection du nouveau président de l'AOMF, Sérigne Diop, Médiateur de la République du Sénégal. Il remplace à ce poste Marc Fischbach, Médiateur du Grand-Duché du Luxembourg.



CLAIRE BRISSET MÉDIATRICE DE LA VILLE DE PARIS

CONSEILLERS DE LA MÉDIATRICE

Claude DESJEAN
Éric FERRAND

MISSION DE LA MÉDIATION

Chef de la Mission	Catherine FONTANAUD		
Adjointes	Nathalie SERVAIS Karine VALLET		
Rédacteurs	Stéphanie BADIEZ Fabienne BOUREILLE Bruno CHAZAL Cécile MALTHÉ Jérôme MUSTIOLI Carole ZÉROUALI	Secrétariat	Françoise MATHIEU Valérie GONTIER Delphine MAILLO Christelle BALAFRE

REPRÉSENTANTS DE LA MÉDIATRICE

• EN MAIRIE :

- 1 ^{er} et 10 ^e	Patrice HARDY
- 2 ^e	Michèle BONAL
- 3 ^e et 12 ^e	Jean-Michel TORCHEUX
- 4 ^e	Georges FEUNTEUN
- 5 ^e	Maya MIMOUN
- 9 ^e	Brigitte JOUBERT
- 11 ^e	Christine DUREL
- 16 ^e	Sylvie LEKIN

• DANS LES POINTS D'ACCÈS AU DROIT (PAD) :

- 13 ^e et 15 ^e	Maya MIMOUN
- 18 ^e	Roger LE BIHAN
- 19 ^e	Michèle BONAL
- 20 ^e	Georges FEUNTEUN

• DANS LES MAISONS DE JUSTICE ET DU DROIT (MDJ) :

- 14 ^e	Sylvie LEKIN
- 17 ^e	Marie-Noëlle VAUCORET



Le Défenseur des Droits

LE DÉFENSEUR DES DROITS  DOMINIQUE BAUDIS

- Marie DERAÏN :
adjointe, Défenseuse des enfants
- Maryvonne LYAZID :
adjointe, chargée de la lutte
contre les discriminations et de
la promotion de l'égalité
- Françoise MOTHES :
adjointe, chargée de la déontologie
de la sécurité

7 rue Saint Florentin 75008 Paris

Pour plus d'informations sur l'institution
ou pour rencontrer un délégué territorial :
www.defenseurdesdroits.fr

LE CLUB DES MÉDIATEURS de services au public



Médiateur du Ministère de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie
Emmanuel CONSTANS (Président du club)
BP 60153
14010 Caen Cedex 1



Médiateur de GDF SUEZ
Michel ASTRUC
TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex



Médiatrice de l'Autorité
des Marchés Financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02



Médiateur de la Mutualité
Sociale Agricole
Pierre-Henri DEGREGORI
Les Mercuriales - 40 rue Jean-Jaurès
93547 Bagnolet Cedex



Médiateur de la Caisse des Dépôts
Henri d'OYSONVILLE
56 rue de Lille - 75356 Paris



Médiateur du Pôle emploi
Jean-Louis WALTER
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20



Médiateur de l'eau
Marc CENSI
BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08



Médiateur du groupe La Poste
Pierre SEGURA
44 bd de Vaugirard - CP F 407
75757 Paris Cedex 15



Médiatrice d'EDF
Jocelyne CANETTI
TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08



Médiateur de La Banque Postale
Pierre SEGURA
115 rue de Sèvres - CP G 009
75275 Paris cedex 06



Médiatrice de l'Éducation Nationale
et de l'Enseignement supérieur
Monique SASSIER
Carré Suffren
110 rue de Grenelle - 75357 Paris cedex 07 SP



Médiateur de la RATP
Philippe LABBE
LAC LC80 - 54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12



Médiateur de la Fédération Française
des Sociétés d'Assurances
Francis FRIZON
BP 290 - 75425 Paris Cedex 09



Médiateur de la SNCF
Bernard CIEUTAT
45 rue de Londres - 75008 Paris



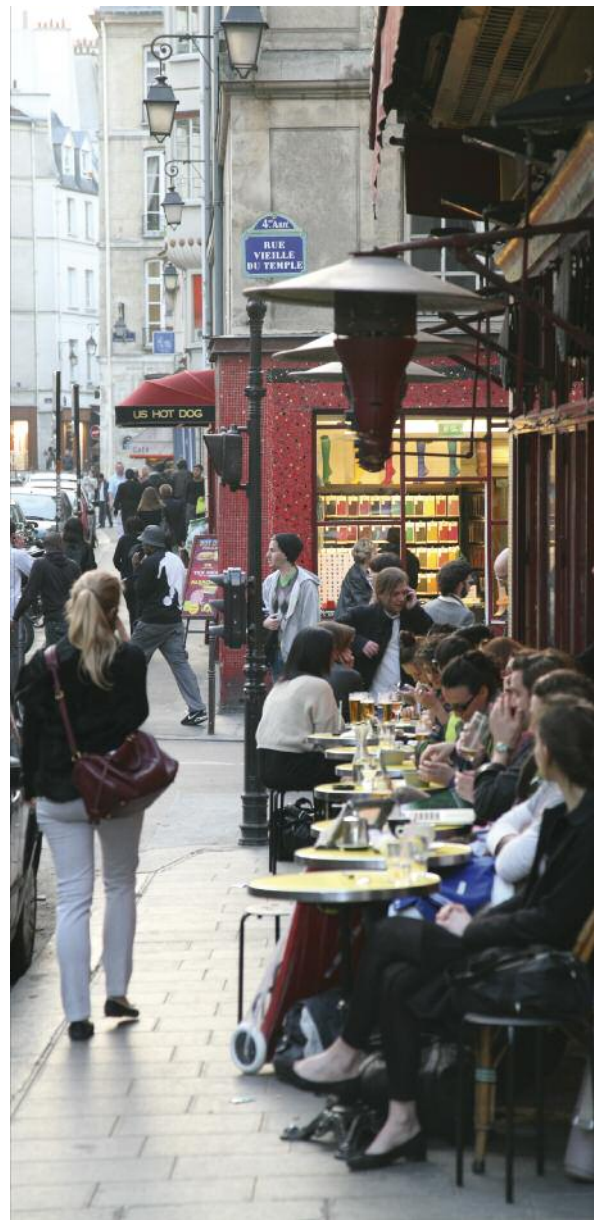
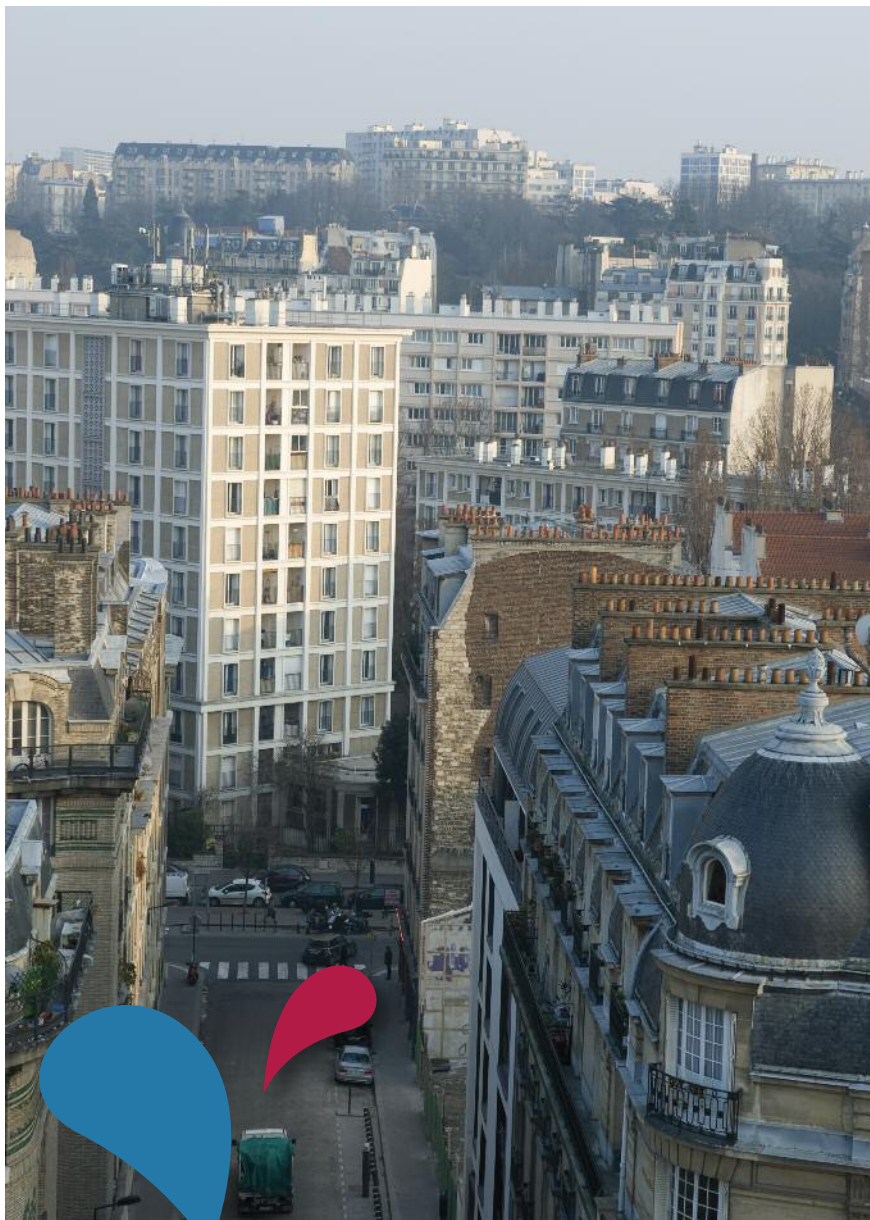
France Télévisions
7 esplanade Henri-de-France - 75015 Paris



France 2
Nicolas JACOBS



France 3
Marie-Laure AUGRY



LE RECOURS À LA MÉDIATRICE est gratuit et amiable

Adressez votre demande :

- Par Internet : en complétant le formulaire sur www.mediation.paris.fr

ou

- Par lettre simple à :
Claire BRISSET - Médiatrice de la Ville de Paris
32 quai des Célestins - 75196 PARIS RP

ou

Prenez rendez-vous :
auprès d'un représentant de la Médiatrice

TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur PARIS.FR

*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur

Mairie du 1^{er}

4, place du Louvre
M° Louvre Rivoli
☎ : 01 44 50 75 01

Mairie du 2^e

8, rue de la Banque
M° Bourse
☎ : 01 53 29 74 05

Mairie du 3^e

2, rue Eugène Spuller
M° Temple
☎ : 01 53 01 75 61 / 62

Mairie du 4^e

2, place Baudoyer
M° Hôtel de Ville
☎ : 01 44 54 75 80

Mairie du 5^e

21, place du Panthéon
M° Cardinal Lemoine
RER B Luxembourg
☎ : 01 56 81 74 65 / 66

Mairie du 9^e

6, rue Drouot
M° Richelieu-Drouot
☎ : 01 71 37 76 76 / 77 ou 79

Mairie du 10^e

72, rue du Faubourg St-Martin
M° Strasbourg-Saint-Denis
☎ : 01 53 72 10 70

Mairie du 11^e

12, place Léon Blum
M° Voltaire
☎ : 01 53 27 12 14 / 15 ou 16

Mairie du 12^e

130, avenue Daumesnil
M° Daumesnil / Bus 29
☎ : 01 44 68 12 12

Mairie du 16^e

71, avenue Henri Martin
M° Rue de la Pompe
☎ : 01 40 72 17 66

Point d'Accès au Droit (PAD) du 13^e

4, place de Vénétie
M°/Tramway Porte de Choisy
☎ : 01 55 78 20 56

Maison de Justice et du Droit (MJD) du 14^e

6, rue Bardinet
M° Plaisance
☎ : 01 45 45 22 23

PAD du 15^e

22, rue de la Saïda
M° Porte de Versailles
ou Porte de Vanves
Tramway Georges Brassens
☎ : 01 45 30 68 60

MJD du 17^e

16, rue Jacques-Kellner
M° Porte de Saint-Ouen
☎ : 01 53 06 83 40

PAD du 18^e

2, rue de Suez
M° Château Rouge
☎ : 01 53 41 86 60

PAD du 19^e

53, rue Compans
M° Place des Fêtes
☎ : 01 53 38 62 30

PAD du 20^e

15, cité Champagne
M° Maraîchers
☎ : 01 53 27 37 40