

Tout savoir sur la médiation entre la Ville de Paris et les Parisiens

Article créé le mardi 08 février 2005



La médiatrice de la Ville de Paris a rendu public son rapport 2004. L'occasion de donner quelques exemples de dossiers ayant trait aux nuisances sonores.

Frédérique Calandra, médiatrice de la Ville de Paris, a rendu public son rapport 2004. Le rôle de la médiatrice est de résoudre les litiges entre la Ville de Paris et ses usagers et de proposer des réformes et recommandations pour moderniser l'administration. Sa compétence s'étend à tous les domaines où les services de la Ville ou du Département de Paris agissent, comme l'état civil, l'action sociale, l'enfance, la jeunesse, les sports, l'environnement, l'habitat, l'urbanisme, la culture ou la voirie. Entre septembre 2003 et août 2004, 719 dossiers ont été instruits. Près de 80 % d'entre eux ont été réglés, soit 572. Depuis avril 2001, ce sont près de 2000 demandes qui ont été examinées. Pour 57 % des dossiers, la durée d'instruction n'a pas excédé deux mois. Pour la relayer dans sa démarche, la Médiatrice dispose de l'aide d'un

correspondant au sein de chaque direction de la Ville qui a pour mission de faciliter le processus de réexamen des requêtes.

En plus de sa mission de recours en médiation, la Médiatrice propose des réformes administratives et émet des recommandations destinées à améliorer le fonctionnement de certains services parisiens. Depuis 2001, ce sont plus d'une vingtaine de réformes et recommandations diverses qu'a pu délivrer la Médiatrice de la Ville de Paris.

Le recours à la Médiatrice de la Ville de Paris se fait par écrit : Médiatrice de la Ville de Paris 32, quai des Célestins, 75196 Paris RP. En 2005, les usagers auront la possibilité d'avoir recours à la Médiatrice par Internet : **Rapport 2004 de la Médiatrice de la Ville de Paris - www.paris.fr. Afin de se rapprocher encore des usagers, une représentante de la Médiatrice reçoit les usagers sur rendez-vous au sein des Points d'Accès au Droit dans les 18e et 19e arrondissements.**

Le rapport 2004 relate par le détail des cas concrets traités par la Médiatrice de la Ville de Paris. Nous donnons ci-dessous quelques exemples de dossiers ayant trait aux nuisances sonores.

Climatiseur

Madame Z connaît des problèmes de voisinage avec le gérant d'un commerce situé dans son immeuble. Ce dernier a fait procéder à des modifications de la façade de son local pour installer deux climatiseurs sur les parties communes. Ayant saisi la direction de l'urbanisme pour faire constater cette situation, elle est informée d'un prochain contrôle de ces installations. Toutefois, sans nouvelle de l'administration au bout de plusieurs mois, en dépit de ses relances, Madame Z écrit à la Médiatrice, en lui précisant que les climatiseurs génèrent des nuisances sonores. À la suite de ses démarches auprès des services concernés, la Médiatrice est avisée qu'un procès-verbal a bien été établi à l'encontre du commerçant pour n'avoir pas respecté les dispositions du code de la construction et de l'habitation. Ce PV a été transmis au Parquet. En effet, non seulement les travaux ont été exécutés sans autorisation préalable, mais il a été remarqué l'existence d'une nouvelle salle non déclarée, annexée au commerce, ce qui est interdit. En outre, toutes les autorités compétentes ont été saisies des diverses infractions relevées, notamment la préfecture de police pour ce qui concerne le bruit.

Portillon de square

Un Parisien écrit à la Médiatrice pour se plaindre du bruit engendré par l'un des portillons d'accès à un square qui se trouve sous les fenêtres de son appartement. En effet, lors de chaque passage, son fonctionnement occasionne d'importantes nuisances sonores que son épouse et lui ne supportent plus. Or, les différentes interventions effectuées jusque là par les services de la Ville pour tenter de supprimer ce dysfonctionnement, ainsi que pour réparer les conséquences des actes de vandalisme perpétrés sur le portillon, n'ont pas permis de résoudre le problème. L'intéressé souhaite donc obtenir une réparation définitive de l'équipement ou, à défaut, sa suppression. La Médiatrice signale ce dysfonctionnement à son collègue en charge de l'environnement et de la propreté. Aussitôt alertés, les services du nettoyage mettent en place un nouveau mécanisme de fermeture. Désormais, le dispositif d'accès au jardin évite les nuisances sonores aux riverains.

Collecte du verre

Madame D se plaint de nuisances sonores occasionnées par la collecte du verre programmée à 7 h 30, le samedi matin dans sa rue. Elle indique avoir signalé au conducteur, qu'en plus du ramassage déjà extrêmement bruyant, leur véhicule stationnait un long moment à cet endroit, moteur en marche dès 7 h 15. Ne constatant aucun changement, elle décide d'écrire à la Médiatrice pour lui demander que le ramassage se fasse soit un peu plus tard, soit un autre jour. Après contrôle, il est constaté que la collecte de verre réalisée par une société privée s'effectuait bien avant l'horaire convenu. Aussi, la direction de la protection de l'environnement (DPE) décide-t-elle d'appliquer les pénalités prévues au contrat passé par la Ville avec cette entreprise. De plus, un nouvel itinéraire est adopté afin que la collecte débute plus tard dans cette rue où les immeubles élevés font caisse de résonance, donnant ainsi satisfaction à Madame D et par la même occasion aux riverains.

Bruit des pavés

Un habitant est excédé par les nuisances sonores provoquées par l'aménagement d'une zone pavée à proximité de son domicile. La direction de la voirie et des déplacements (DVD) s'était engagée à réaliser des travaux de voirie destinés à amoindrir la gêne occasionnée. Cet engagement n'ayant pas été tenu, l'intéressé s'est adressé à la Médiatrice. La Médiatrice a saisi la DVD afin de connaître la date et les modalités d'exécution des travaux prévus. Suite à sa démarche, les services compétents se sont formellement engagés à les réaliser rapidement. Par ailleurs, dans la mesure où l'intéressé a fait état du non respect de la limitation de vitesse dans cette zone par les automobilistes, ce qui aggravait les nuisances subies, la Médiatrice a signalé cette information au Préfet de police. En réponse, il lui a indiqué que des mesures seraient prises pour accentuer les contrôles à cet endroit.

Bruits de voisinage

Madame E a fait appel à la Médiatrice à cause du bruit provoqué par son voisin à toute heure du jour et de la nuit. Malgré des tentatives répétées de conciliation et des dépôts de plaintes au commissariat de l'arrondissement, l'attitude de cette personne reste inchangée. Aussi le bailleur social est-il saisi de cette situation afin de lui rappeler ses obligations en la matière. Après vérification des faits et à la suite de cette démarche, la société anonyme de gestion immobilière (SAGI) a envoyé une ultime mise en demeure à ce locataire en lui demandant de mettre un terme à ses agissements. Au vu de la gravité des faits, il lui a été indiqué que la poursuite d'un tel comportement aurait pour conséquence la résiliation de son bail.

Activités professionnelles

Une Parisienne était épuisée par le bruit généré, tous les soirs, par un restaurant situé juste au-dessous de chez elle. Elle avait entrepris de multiples démarches pour espérer faire cesser ces nuisances mais en vain. Selon elle, le restaurant ne respectait pas les normes acoustiques en vigueur. La Médiatrice interpelle alors le bureau des nuisances de la Préfecture de Police. Après enquête, il s'avère qu'aucune infraction à la réglementation n'a pu être relevée sur place. En outre, le propriétaire de ce débit de boissons a pu confirmer par le résultat d'une étude d'impact sonore que les travaux d'isolation phonique réalisés étaient suffisants. Il ressort de cette affaire que le commerçant avait pris toutes les précautions utiles pour que les nuisances sonores émises par son commerce soient conformes à la réglementation. Cette habitante n'en restait toujours pas moins perturbée dans sa vie

quotidienne. Ce dernier exemple illustre combien il est difficile de concilier, en milieu urbain, une qualité de vie partagée et les conséquences qu'engendre toute activité dans la cité, qu'elle soit sociale, culturelle, économique...