

VILLE

**LES TROUBLES
DE VOISINAGE
ETAT DES LIEUX
ET PRATIQUES HLM**

Ce cahier, coordonné par Safia Khir, chargée d'études, a été réalisé à l'initiative de la Mission du développement urbain et social (MDUS) de l'UNFOHLM.

Ont participé à la réalisation :

Dominique Dujols, directrice, Jean-Paul Guislain, conseiller (MDUS)

Denise Salvetti, conseillère juridique (Service juridique et fiscal)

Richard Bousquet (commissaire divisionnaire, conseiller technique auprès du délégué général de l'UNFOHLM).

Et les responsables d'organismes HLM qui ont prêté leur concours à ce travail :

- Logirem (SA d'HLM "Logement et gestion immobilière pour la région méditerranéenne"),
- Provence Logis (SA d'HLM Delta Logis),
- la SLE (SA d'HLM de Lille et environs),
- Lille Métropole Habitat (OPAC de Lille),
- l'OPHLM de Perpignan,
- l'OPAC du Rhône,
- l'OPAC du Val-de-Marne.



mars 2000
prix : 105 F

SOMMAIRE

INTRODUCTION : CONTEXTE, POSITION DU MOUVEMENT HLM ET ENJEUX	3
La réflexion du Mouvement HLM	4
La méthode de travail	5
PREMIÈRE PARTIE : ÉLÉMENTS DE DÉFINITION	7
CHAPITRE 1 : LES TROUBLES DE VOISINAGE, UNE NOTION AUX CONTOURS FLOUS DANS LA PRATIQUE	8
1. Essai de classification	8
2. Caractérisation des troubles de voisinage	9
Zoom sur le bruit et les animaux	12
Zoom sur les rassemblements en pied d'immeuble	13
CHAPITRE 2 : QUELQUES RAPPELS JURIDIQUES	14
1. Jouissance paisible : obligations du bailleur d'immeuble et du locataire	14
2. Garantie du bailleur et jouissance paisible	15
3. Garantie du bailleur et troubles de voisinage	16
Conclusion	17
DEUXIÈME PARTIE : LES ÉTAPES DU TRAITEMENT DES CONFLITS DE VOISINAGE	19
CHAPITRE 1 : LES PHASES AMIABLE ET PRÉ-CONTENTIEUSE	20
1. La phase amiable	20
2. La phase pré-contentieuse	21
3. Résultats et difficultés	24
Zoom sur "l'objectivation" des troubles de voisinage	25
CHAPITRE 2 : LA PHASE CONTENTIEUSE	27
1. Définition, motivations et difficultés	27
2. La voie civile	28
Zoom sur la récupération des frais de procédure civile	30
3. La voie pénale	34
Zoom sur les infractions pénales et les juridictions compétentes	34
Zoom sur les mesures alternatives aux poursuites : "la troisième voie"	41

formes d'habitat ne facilitant pas la cohabitation (densité d'usage des parties communes, bruit intérieur d'autant plus perceptible que l'isolation extérieure a été renforcée, statut incertain des parties communes par rapport à l'espace public...), une paupérisation croissante accompagnée parfois d'une plus grande difficulté d'insertion sociale qui peut retentir sur le comportement du locataire ou celui de ses enfants, etc...

Surtout, la catégorie des troubles de voisinage connaît une interpénétration croissante avec celle de l'insécurité. Le concept fourre-tout d'"incivilités", qui regroupe dans le langage courant tant le "sans gêne" que les petits délits, illustre ce glissement. Cette confusion complique la réponse à apporter aux incidents, dans une palette qui va du rappel vigoureux à la règle du bailleur à son locataire, débouchant le cas échéant sur une procédure civile en cas de troubles de voisinage, aux poursuites pénales en cas de véritable délinquance dont le bailleur est souvent victime.

La réflexion du Mouvement HLM

Face à cette évolution, qui bouscule les pratiques traditionnelles de la gestion locative, et est lourde de menaces tant pour le bien-être des locataires que pour le devenir du patrimoine HLM, l'UNFOHLM renouvelle sa propre réflexion : journées professionnelles sur la sécurité, réflexion sur les métiers de la gestion locative face à la montée de la précarité des locataires, cahier sur les métiers de la médiation... En effet, plusieurs raisons motivent la montée en puissance de ces deux thèmes :

- l'impunité des auteurs de troubles provoque l'exaspération des locataires respectueux de leurs obligations, et le ressentiment à l'encontre du bailleur, jugé passif. Elle décourage les agents de proximité ;
- les moyens d'actions existent mais sont insuffisamment efficaces (dépôt de plainte découragé et sans suite dans 91% des cas ; les tribunaux d'instance prononcent très peu de résiliations judiciaires du bail au motif de troubles de voisinage par rapport à la mise en œuvre de la clause résolutoire pour impayés) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de médiation par les organismes est efficace pour les locataires qui se plient encore aux rappels des règles de vie sociale ;
- la signature des Contrats locaux de sécurité depuis 1998 implique une mobilisation des organismes HLM et permet de préciser leur rôle et leur responsabilité dans les partenariats opérationnels, et de faciliter leurs relations avec les acteurs publics de la sécurité, y compris pour les troubles de voisinage.

Plus largement, la recherche d'accords nationaux avec les principaux partenaires pourrait donner aux organismes des références utiles pour leurs négociations locales :

- Avec la Police nationale ou la Justice, des négociations sont en cours pour

améliorer la chaîne d'interventions dans les quartiers d'habitat social. Un accord-cadre est sur le point d'être signé avec le ministère de l'Intérieur. Avec la Justice, un document de références communes pourrait être établi.

■ Avec les organisations nationales de locataires, une charte sur la concertation pourrait déboucher sur des actions concrètes concernant la coproduction de tranquillité.

Enfin, l'UNFOHLM poursuit ses démarches auprès du législateur sur le problème des troubles de voisinage comme motif de résiliation de plein droit du contrat de location, et sur la nécessité de renouveler les dispositifs de relogement adapté des locataires perturbateurs.

La méthode de travail

Malgré une interpénétration réelle avec l'insécurité, il importe aux organismes d'apporter des réponses aux troubles de voisinage, qui, en lien direct avec les obligations réciproques nées du bail, s'inscrivent dans le "métier de base" HLM. Au-delà de leur effort quotidien pour renforcer la gestion de proximité relevant des bailleurs afin de contrebalancer les conséquences négatives de la dégradation de la situation économique et sociale des quartiers HLM, deux voies de règlement sont possibles :

- la contractualisation, avec quelques exemples de chartes de voisinage, mais plus souvent la révision du règlement intérieur ou la négociation de conventions de partenariat portant sur les relations entre locataires et bailleurs ;
- la voie judiciaire, la plus souvent envisagée parce que partie intégrante de la gestion classique du bailleur.

Les entretiens montrent bien que les organismes s'efforcent de traiter le plus de troubles de voisinage en amont du service contentieux, qui soumet ensuite les dossiers à la justice civile ; cependant, les bailleurs connaissent mal les voies de recours alternatives à l'assignation pour résiliation judiciaire du bail, et ont des difficultés à structurer les phases amiable et pré-contentieuse du traitement des troubles de voisinage.

C'est pourquoi la Mission du développement urbain et social, qui suit ces questions au sein de l'UNFOHLM, a entrepris un travail ayant pour objectif d'aider les organismes à améliorer les modalités de traitement des troubles de voisinage. L'idée a ainsi été lancée de réaliser un document sur le traitement au civil des troubles de voisinage, centré sur la voie judiciaire, mais étendu à la voie pénale et aux alternatives civiles, et s'appuyant sur des témoignages et des pratiques.

Sept organismes ont été sollicités pour apporter des éléments sur leurs pratiques en la matière. Les réflexions et les préconisations résultent de l'analyse des informations fournies par les interlocuteurs des organismes, recueillies à l'aide d'un questionnaire. Une série d'entretiens semi-directifs a été menée

avec quatorze personnes dans sept organismes. Le choix de ces organismes s'est effectué selon des critères de statuts d'organismes, de géographie, de type de parc, et de connaissance préalable des pratiques sur les troubles de voisinage.

Les personnes interviewées :

Hélène Malo, responsable de la structure "Lutte contre les incivilités" à Logirem

Jean-Claude Pépin, directeur, et Pierre Carli, responsable des personnels de groupes à Provence Logis

Catherine Roussel, responsable du service juridique à la SLE

Thierry Davet, directeur, et les responsables des trois agences de l'OPHLM de Perpignan, Laurent Albarracin, Jean Casenove et Jean-Yves Pagès

Serge Laurent, directeur des Ressources humaines, et Philippe Rol, responsable du service juridique à l'OPAC du Rhône

Florence Regoudt, responsable du contentieux, et Henri Magnant, chargé de mission prévention / sécurité à l'OPAC de Lille

Virginie Champault, responsable du service contentieux et social, et M. Carpentier, chargé de clientèle à l'antenne des Boullereaux (Champigny) à l'OPAC du Val-de-Marne.

Qu'elles soient à nouveau remerciées pour leur accueil et leur collaboration, tout comme les personnes qui nous ont transmis les documents décrivant des expériences autres que celles tirées des entretiens.



ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

LES TROUBLES DE VOISINAGE, UNE NOTION AUX CONTOURS FLOUS DANS LA PRATIQUE

Les troubles de voisinage sont souvent corrélés à l'insécurité et aux "incivilités" : cette constatation est notable d'abord dans le discours des personnes interviewées, qui inscrivent le plus souvent les troubles de voisinage dans des sites au contexte difficile. La question peut donc être posée de savoir dans quelle mesure les deux phénomènes, insécurité et troubles de voisinage, s'alimentent l'un l'autre. Cette corrélation a été illustrée, lors des entretiens, par la variété des fonctions assurées par les interlocuteurs au sein de l'organisme pour traiter ces problèmes et montre l'hétérogénéité de la gestion et de l'approche des troubles de voisinage : en témoigne la présence parmi ces interlocuteurs de deux chargés de mission prévention / sécurité, et d'une responsable de la cellule de "lutte contre les incivilités".

En outre, la lutte contre les troubles de voisinage s'organise de manière partenariale et la corrélation avec la sécurité peut devenir confusion du fait que les mêmes acteurs (HLM, police, justice, préfecture) travaillent ensemble sur ce thème, notamment dans le cadre des Contrats locaux de sécurité. La perméabilité des contours des troubles de voisinage par rapport aux manifestations de l'insécurité est accrue par la drogue, souvent liée aux troubles graves, qui change la dimension de la lutte contre les troubles "simples" de voisinage en introduisant les caractéristiques de la délinquance ; l'exemple est fréquemment cité de la difficulté à faire expulser une famille délinquante qui gêne le voisinage en toute impunité, parce qu'elle paie son loyer en liquide et terrorise les témoins éventuels. De même, la perte d'autonomie et de discernement de locataires toxicomanes ou en relation avec des trafiquants provoque des troubles dus à l'hébergement de personnes peu respectueuses de la tranquillité des voisins.

1. ESSAI DE CLASSIFICATION

Il existe un spectre très large de cas qualifiés globalement de troubles de voisinage par les acteurs interrogés, allant d'un différend ponctuel entre voisins, réglable à l'amiable ou par une médiation, en passant par les faits répétés, et parfois intentionnels, perpétrés par des voisins malveillants, jusqu'aux dysfonctionnements sociaux et à la délinquance qui se répercutent sur l'usage des parties communes (multiplication des dégradations, recel et utilisation des caves, usage de drogue dans les cages d'escaliers, attroupement de jeunes

dans les entrées provoquant des nuisances sonores). Quelques cas de troubles liés aux problèmes d'ordre psychiatrique de certains locataires, isolés ou âgés, ont également été évoqués, notamment à cause de leurs conséquences sur l'hygiène (animaux en grand nombre, stockage d'ordures, coupure complète de l'eau et de l'électricité...).

L'analyse des faits évoqués sous la notion de trouble de voisinage permet donc une première distinction entre des troubles "classiques", c'est-à-dire les manquements à la jouissance paisible de la chose louée édictée dans le contrat de bail (bruit, divagation d'animaux, hygiène, travaux, utilisation des locaux communs...) qui relèvent de la justice civile, et les troubles élargis au climat des immeubles ou des cités, pouvant recouvrir des infractions pénales (dégradations de patrimoine, injures et menaces entre locataires ou à l'encontre du personnel, incendies et vols...). Il est d'ailleurs à noter, comme nous le verrons plus loin, que la perception, le signalement et le traitement des troubles de voisinage varient d'un site HLM à l'autre.

De manière plus affinée, les faits regroupés sous le vocable de troubles de voisinage peuvent être classés, provisoirement, dans trois catégories :

- les troubles de jouissance paisible de la chose louée, qui concernent le logement ou le parking ;
- les manquements au règlement intérieur régissant l'usage des parties communes (entrées, ascenseurs, caves, paliers, escaliers, toits, stationnement extérieur) ;
- les infractions pénales qui concernent soit les personnes (injures, menaces, tapages, jets d'objets...), soit les biens (dégradations, incendies et vols...). Voir tableaux p 36-37.

2. CARACTÉRISATION DES TROUBLES DE VOISINAGE

TYPES DE TROUBLES ET FRÉQUENCE

Au sein de ce spectre large, les troubles "classiques", également les plus fréquemment évoqués, sont **le bruit** (enfants, querelles conjugales, musique, télévision...), **les odeurs, les problèmes d'hygiène et de dangerosité liés aux animaux, et l'hébergement de personnes qui gênent le voisinage**.

Ces troubles ont pour caractéristique principale de déranger plusieurs autres locataires d'un même immeuble, ce qui fournit un motif d'action aux organismes contre les gêneurs. En effet, un bailleur a des moyens d'actions contre un trouble de jouissance lorsqu'il ne s'agit pas d'un tiers. Cependant, un certain nombre de représentants des bailleurs interrogés sur les querelles personnelles craignent d'intervenir pour des incompatibilités d'humeur entre voisins, qui peuvent devenir insupportables pour les personnes concernées, mais qui ne relèvent pas de la responsabilité du bailleur. L'importance d'avoir des

critères objectifs de jugement sur les réclamations émises par les locataires pour troubles de voisinage apparaît clairement, de manière à adapter la réponse de l'organisme.

EXEMPLES

■ A l'agence des Boullereaux de l'OPAC 94, un exemple a été donné d'un dossier concernant un emménagé récent qui a rapidement posé des problèmes d'hébergement de personnes non-locataires, provoquant des allées et venues, des jets d'objets par les fenêtres, et une perte de maîtrise de la situation dans son logement. L'OPAC constate le non respect de certaines conditions générales du bail portant sur l'usage personnel du logement (auquel contrevient l'hébergement) et l'usage paisible de la chose louée (clause sur la sécurité, à laquelle contrevient la présence de pitbull et le jet d'objets).

■ A Logirem, l'exemple de locataires exaspérés par ce qu'ils considèrent comme le harcèlement des voisins vivant dans l'appartement du dessous a été cité comme illustration des troubles classiques. Dans les courriers apparaissent l'incompréhension et la montée de la rancœur entre locataires : aux efforts des uns pour minimiser le bruit (caoutchouc sous les pieds des chaises, chaussons, moquette) et être le moins présents possible chez eux l'été, répondent les coups des autres au plafond à l'aide d'un manche à balai ou contre les tuyaux du chauffage, lorsque les bruits de portes, d'eau ou des jeux des enfants deviennent gênants.

Cet exemple souligne le problème de la tolérance aux bruits qu'induit la vie en habitat collectif. De même, la démultiplication de cette gêne par la mauvaise insonorisation des immeubles relativement anciens est souvent évoquée, tout comme l'amplification de ces problèmes par les réhabilitations, qui insonorisent les immeubles contre les bruits de l'extérieur mais rendent plus perceptibles les bruits de l'intérieur.

■ Les problèmes liés aux locataires laissant errer leurs animaux, chiens et/ou chats, dans les parties communes provoquant des souillures et des nuisances olfactives, sont récurrents, et ont pour conséquence de créer un sentiment d'injustice chez les locataires qui subissent la saleté et le comportement peu civil des maîtres. La présence de chiens dangereux ayant mordu les locataires a été évoquée à la SLE, qui a entrepris de demander au locataire propriétaire des animaux, avant la phase contentieuse, de les sortir muselés, et de ne pas les laisser seuls en son absence pour éviter qu'ils gênent le voisinage par leurs aboiements.

■ Les comportements d'enfants de locataires, agressifs envers les autres locataires, dégradant les cages d'escalier en crachant, urinant et en jetant de la nourriture est cité par LMH ; un autre exemple est cité par un responsable de l'OPAC 94 confronté au problème d'un locataire connu pour la dégradation des boîtes aux lettres, le dépôt d'ordures sur le palier de ses voisins qu'il insulte, ou dans le local à poussettes.

CONSÉQUENCES

Outre la dégradation des conditions de vie des locataires et l'atteinte à l'image d'un quartier, l'une des conséquences des troubles de voisinage est le départ des locataires qui ont les moyens de trouver un autre logement, en un laps de temps de quelques mois. Actuellement, l'OPAC du Rhône déplore 800 logements vacants sur 36 000, avec une "progression constante et lente" de la vacance. De même, à Logirem, il est dit que le travail de prévention en amont des procédures d'assignation est nécessaire dans la mesure où les troubles de jouissance ont pour effet de faire fuir les locataires, et de faire augmenter le taux de rotation. Le lien entre la tranquillité, c'est-à-dire l'absence de troubles de voisinage et de climat dégradé, et la fidélisation se dessine donc.

La notion de troubles de voisinage varie d'un site à l'autre, ainsi que le niveau de tolérance des locataires, et donc de la gestion qu'en font les agences (OPAC du Rhône). Les gestionnaires de sites notent en effet que le rapport au bruit, à la propreté, à la convivialité n'est pas le même selon les immeubles. En particulier, l'exigence de tranquillité de certains locataires – souvent anciens, logés dans des immeubles bien situés et habitués au calme – est nettement supérieure à celle des locataires logés dans des immeubles moins bien situés, où les enfants sont nombreux, et la présence des bailleurs moindre. Un aspect du problème touche au lien social, avec "des locataires qui ont tendance à mêler l'office à tout" (Office de Perpignan), c'est-à-dire des locataires qui ont systématiquement recours au personnel du bailleur pour régler des problèmes qui peuvent, dans un premier temps, être abordés de manière simple – le dialogue – par les locataires eux-mêmes. Les tensions sont fortes, l'intolérance aussi, mais le relevé des faits sur un mois est relativement limité, indique-t-on à l'office. La majorité des dossiers sont de faible gravité, et peuvent être gérés sans recours au service contentieux.

LE BRUIT ET LES ANIMAUX

Le bruit

Sa nocivité est reconnue à l'échelon national puisqu'il existe une loi sur le bruit (loi 92-1244 du 31 décembre 1992).

Saisis de litiges en matière de bruit de voisinage, les magistrats font de celui-ci une appréciation concrète et spécifique. L'important est de savoir s'il cause - ou non - au voisinage un inconvénient anormal. Il est évident que le même bruit peut être toléré - car normal - dans un endroit (ex : bruit de machines en zone industrielle) et non dans un autre (ex : quartier résidentiel). De même, une appréciation différente sera faite des bruits d'animaux en ville ou à la campagne.

Le bruit nocturne sera toujours une circonstance aggravante, la nuit étant, en principe, consacrée au repos. Mais, il peut y avoir trouble anormal alors même que le preneur ne fait qu'utiliser les lieux conformément à son bail (ex : exploitant d'un restaurant). Les juges examineront alors si les bruits incriminés "excèdent de façon excessive les niveaux tolérables pour un établissement de ce genre" (C.A. Paris 23ème ch. 8.01.1986).

Enfin, peu importe que le bruit soit permanent, répété ou limité dans le temps (ex : aboiements de chien) si la preuve est apportée qu'il dérange le voisinage. De plus en plus, les juges auront recours à l'expertise en cas de difficultés.

Le tapage nocturne constitue en outre une infraction pénale (R.623-2 nouveau Code pénal) punie d'une amende contraventionnelle. Il n'existe pas d'horaire "officiel" et peu importe que le bruit soit audible ou non de la voie publique s'il dérange le voisinage.

Par ailleurs, un décret (95-408 du 18 avril 1995) punit d'amende toute personne qui,

dans un lieu public ou privé, est à l'origine d'un bruit particulier de nature à porter atteinte à la tranquillité du voisinage.

Les animaux

On les rend souvent responsables de bruits (abolements), d'odeurs et, depuis quelques années, ils peuvent créer un risque lié à leur dangerosité (pitbulls...).

Il est interdit... d'interdire la détention d'un animal familier dans un local d'habitation (cf. art. 10 loi 70-598 du 9 juillet 1970). Toutefois, celui-ci ne doit causer aucun dégât à l'immeuble, ni troubles de jouissance aux occupants.

Cette interdiction a été nuancée depuis l'entrée en vigueur de l'article 3 de la loi n°99-5 du 6 janvier 1999 autorisant le bailleur à stipuler dans le contrat l'interdiction de détenir un chien appartenant à la 1ère catégorie (chiens d'attaque) déterminée par l'arrêté du 27 avril 1999 (ex : la SLE a fait modifier son bail pour intégrer cette interdiction).

C'est souvent le nombre d'animaux qui générera des troubles (ex : locataire hébergeant plus de trente chats et deux chiens). En ce qui concerne les bruits causés par des animaux, les juges feront toujours la distinction selon les lieux ; ainsi la possession d'animaux extrêmement bruyants (tels poules ou coqs) sera considérée, en ville, comme causant une gêne exceptionnelle pour le voisinage.

Les animaux "exotiques" de type reptiles, mygales... ne sont pas considérés comme familiers : leur détention peut donc toujours être interdite (via le contrat de location ou le règlement intérieur) et ceci même s'ils ne causent aucun trouble de voisinage (cf. C.A. Colmar 3ème ch. civ. 25.10.93).

LES RASSEMBLEMENTS EN PIED D'IMMEUBLE

Le constat

Les rassemblements en pied d'immeuble sont l'occasion d'un certain nombre de nuisances pour les habitants : bruits, salissures, dégradations, injures... Ils génèrent et entretiennent un fort sentiment d'insécurité par leur renouvellement quotidien.

Nombre d'éléments contribuent à la complexité du problème :

- les rassemblements sont mobiles dans l'espace et dans le temps ;

- ils sont localisés le plus souvent dans les halls d'immeubles (espaces privatifs), mais débordent largement sur l'espace public environnant, ce qui interpelle différents responsables ;

- lorsque les nuisances sont constitutives d'infractions, elles sont rarement constatées par la police, faute de preuve et de témoignage, et poursuivies par la justice, qui ne peut poursuivre que des actes commis par des individus identifiés : ces nuisances sont dépenalisées de facto et nourrissent la catégorie fourre-tout des incivilités. S'estimant impuissants pour juguler ce phénomène, la plupart des acteurs se renvoient la balle.

Essai de typologie

Une typologie sommaire peut être esquissée.

- Dans le cas le plus simple, le rassemblement répond à un besoin de sociabilité des jeunes qui cherchent à s'approprier l'espace. Les nuisances provoquées, quoique réelles,

sont une conséquence et n'ont pas de caractère volontaire. Souvent, une logique d'appropriation de l'espace induit des effets pervers : les utilisateurs habituels sont considérés comme des intrus gênants.

- Il n'est pas rare que le cadre collectif favorise la commission volontaire de petites infractions, mais l'activité délictuelle n'est pas l'objectif poursuivi.

- Une logique délictuelle anime tout ou partie des membres du groupe. La logique de sanctuarisation se substitue alors au désir d'appropriation de l'espace. Le rassemblement devient le cadre de trafics divers qu'il faut protéger.

Dans toutes ces formes de rassemblements, la consommation d'alcool accroît l'agressivité des membres du groupe et majore les effets négatifs.

Quelques données juridiques

Un rassemblement n'est pas en soi un fait répréhensible au regard de la loi. Il ne constitue pas une infraction. Une personne habitant un immeuble a le droit de se trouver dans les parties communes de cet immeuble, y compris avec d'autres personnes. Un non-résident ne commet pas d'infraction pénale en stationnant dans les parties communes d'un immeuble.

Il est difficile de sanctionner des infractions commises à l'occasion d'un rassemblement. La justice ne reconnaît que la responsabilité individuelle, et non une responsabilité collective.

QUELQUES RAPPELS JURIDIQUES

1. JOUISSANCE PAISIBLE :

OBLIGATIONS DU BAILLEUR D'IMMEUBLE ET DU LOCATAIRE

Le métier de bailleur entraîne des obligations dont les fondements se trouvent dans le contrat même qui lie les parties. Ce contrat, ou bail de location, ressort du titre VIII du Code civil relatif au contrat de louage, et plus particulièrement de son article 1709 qui le définit comme "un contrat par lequel l'une des parties s'oblige à faire jouir l'autre d'une chose pendant un certain temps et moyennant un certain prix que celle-ci s'oblige à payer".

De cette définition découlent les caractéristiques essentielles du bail dont l'appréhension est indispensable à la compréhension même du rapport bailleur - locataire.

CARACTÉRISTIQUES DISTINCTIVES DU CONTRAT DE BAIL

C'est un contrat synallagmatique, c'est-à-dire contenant des obligations réciproques pour les parties :

- L'obligation du bailleur a un objet particulier : donner au preneur la jouissance de la chose louée.
- Celle du preneur est d'en payer le prix et d'exercer une jouissance "en bon père de famille" (article 1728 du Code civil).

Le contrat de bail impose deux obligations interdépendantes : celle de garantir une jouissance paisible pour le bailleur, celle de ne pas commettre d'abus de jouissance pour le preneur. Le non-respect avéré de son obligation par l'une des parties pourra fonder une action en résiliation de contrat.

CONTENU DES OBLIGATIONS DU BAILLEUR

Elles sont au nombre de trois et résultent de l'article 1719 du Code civil. De par la **nature** du contrat, le bailleur doit :

- délivrer la chose louée,
- l'entretenir en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée,
- faire **jouir paisiblement** le preneur pendant la durée du bail.

Ces trois obligations **sont de l'essence même du contrat** et ne nécessitent aucune stipulation particulière. Elles sont reprises dans l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 qui régit les rapports locatifs. Ce texte est d'ordre public.

C'est à la dernière de ces obligations que nous allons nous intéresser.

OBLIGATIONS DU PRENEUR

Articles 1728 et 1732 du Code civil : le locataire doit user de la chose louée en "bon père de famille" et suivant la destination donnée par le bail. Il doit faire des lieux un usage qui ne gêne pas les voisins.

2. GARANTIE DU BAILLEUR ET JOUISSANCE PAISIBLE

En signant le contrat de bail, le bailleur s'engage à faire jouir paisiblement le preneur. Il doit donc faire en sorte de le garantir contre tous les troubles ou agissements de nature à l'empêcher de profiter pleinement des lieux qu'il a loués.

UNE OBLIGATION INHÉRENTE À LA QUALITÉ DE BAILLEUR

Cette obligation est inhérente à la qualité même de bailleur ; elle s'applique quelle que soit la personnalité juridique de celui-ci. Les contraintes particulières qui pèsent sur le bailleur social ne l'exonèrent pas de cette obligation : dans un arrêt en date du 30 novembre 1988, la 3^{ème} chambre civile de la Cour de Cassation a rejeté l'argument selon lequel les organismes HLM ne peuvent être tenus à garantie du fait des troubles causés aux locataires par d'autres locataires, dès lors que l'attribution de logements obéit à des règles supprimant le droit au choix des locataires qu'ont ordinairement les bailleurs. La Cour a relevé que l'obligation d'assurer au preneur la jouissance paisible de la chose louée tient à la nature du contrat et ne saurait comporter d'exception du fait de la qualité du bailleur.

CONTENU ET LIMITES DE L'OBLIGATION

- Le preneur doit être protégé contre les agissements éventuels du bailleur. Celui-ci ne doit être l'auteur d'aucun fait personnel ayant pour conséquence de troubler le preneur (absence de chauffage, défaut d'éclairage). Il ne doit pas, non plus, par son comportement, empiéter sur les prérogatives du preneur (ex : pénétration dans les lieux sans son autorisation).
- Il sera aussi responsable des troubles causés au preneur par la faute ou le fait de ses préposés (ex : gardien).
- La **limite** à l'obligation de garantie résulte de l'article 1725 du Code civil qui exonère le bailleur de son obligation lorsque le preneur est troublé dans sa jouissance par des voies de fait occasionnées par des **tiers**. (Cass. Civ. III., 10 novembre 1987 – OPAC de la Ville de Paris : aucune garantie n'étant due au preneur pour des troubles que des tiers apportent à sa jouissance, le bailleur ne saurait être tenu de munir la porte d'entrée de l'immeuble d'un système de fermeture afin d'empêcher l'intrusion de clochards gênant les locataires ; Cour

d'Appel de Nîmes 2ème ch., 18 juin 1998 – Prévost : le bailleur ne répond pas du trouble de jouissance causé par les aboiements des chiens dans le voisinage de la maison louée).

Dans un immeuble HLM, les voisins, locataires du même bailleur, ne sont pas des tiers puisque le bailleur a un lien juridique avec eux (le bail). Ainsi, l'organisme pourra être appelé en garantie lorsque des troubles surviendront entre ses locataires : l'illustration parfaite en la matière est celle des troubles de voisinage. (Cass. Civ. III, 29 mai 1991 – OPAC des Bouches-du-Rhône / Ouchéris : le bailleur reste garant des troubles occasionnés par les agissements des autres occupants de l'immeuble qui sont également ses locataires).

3. GARANTIE DU BAILLEUR ET TROUBLES DE VOISINAGE

Dans la majorité des cas, les troubles de voisinage (cf. infra) vont constituer une atteinte à la jouissance paisible à laquelle le preneur a droit. Lorsque ces troubles seront nés de la colocation (c'est-à-dire entre locataires d'un bailleur commun), le bailleur en sera garant et sa responsabilité pourra être engagée (cf. art. 1719 (3°) et 1725 du Code civil susvisés).

Dans ce cas, le locataire victime du trouble agira contre le bailleur commun, sur la base de la responsabilité contractuelle née du bail (et non contre le voisin). Les inconvénients nés du voisinage sont nombreux et diversifiés. Ils sont aussi, parfois, le résultat d'incompatibilités d'humeur entre individus, de pratiques culturelles et de modes de vie différents ou de sensibilités particulières. Si de tels faits peuvent perturber l'existence de celui qui s'en estime victime, ils ne constituent pas obligatoirement, juridiquement, des troubles de voisinage (cf. infra). De même, s'il s'agit bien de troubles de voisinage, le bailleur n'en sera garant que s'ils constituent de véritables troubles de jouissance : les juges disposent, en la matière, d'un pouvoir souverain d'appréciation (Rennes 7ème ch. civ., 21 mars 1989 : n'utilise pas les lieux en bon père de famille – comme il y est contractuellement tenu – le preneur injuriant ses voisins de manière persistante, leur jetant des seaux d'eau au visage et crevant les pneumatiques de leur voiture).

Il faut donc qu'il existe un lien avec le contrat de bail pour qu'un trouble de voisinage constitue un trouble de jouissance, ce qui n'est pas nécessairement le cas de toutes les disputes – voire bagarres – entre locataires.

LA NOTION JURIDIQUE DE TROUBLES DE VOISINAGE

Cette théorie a été, au départ, dégagée uniquement dans le cadre des rapports entre propriétaires ; elle se rattachait à la notion d'abus de droit (ex : construction d'un immeuble diminuant l'ensoleillement et la tranquillité).

Elle s'applique désormais de manière extrêmement vaste, y compris dans les rapports locatifs, lorsque le trouble de voisinage devient un trouble de jouissance. Il peut s'agir de tous les troubles pouvant être apportés à l'existence d'autrui, par le proche usage d'un terrain, d'un immeuble, d'un logement... Aucun texte d'origine légale ou réglementaire ne vient définir le trouble de voisinage. Il s'agit essentiellement d'une construction jurisprudentielle issue des tribunaux civils. Par ailleurs, certains faits pourront avoir une qualification pénale (ex : le tapage nocturne réprimé par l'article R.623-2 du nouveau Code de procédure civile). Ils feront alors l'objet de poursuites devant les juridictions répressives.

QUELLE DÉFINITION DES "TROUBLES DE VOISINAGE" ?

A l'origine, les juges ont retenu la responsabilité de celui à qui on pouvait imputer un trouble "excédant la mesure des inconvénients ordinaires du voisinage". A l'heure actuelle, on parle de "troubles excédant les inconvénients du voisinage".

La vie en collectivité entraîne nécessairement des inconvénients ; c'est seulement s'ils deviennent anormaux que le juge retiendra la responsabilité de leur auteur : la notion d'**anormalité** est essentielle.

Deux éléments à retenir :

- Il y a trouble de voisinage s'il y a détérioration du cadre de vie et ce trouble anormal sera sanctionné, même en **l'absence de faute** de son auteur (principe posé par la Cour de Cassation, 2ème ch. civ., 24 avril 1989).
- A contrario, le fait **d'enfreindre une disposition administrative** ne suffira pas à fonder l'existence de troubles ; on recherchera toujours si ceux-ci ont excédé les inconvénients ordinaires du voisinage.

L'appréciation du juge se fera en fonction, notamment, des paramètres de lieu et de temps ; la sensibilité particulière de la victime pourra être éventuellement prise en compte pour évaluer le dommage.

CONCLUSION

Le traitement des troubles de voisinage suppose que les perturbations occasionnées par les locataires soient en lien avec le contrat de bail, auquel cas le bailleur peut engager des démarches spécifiques contre les locataires perturbateurs ; ceci n'empêche pas les actions menées par les organismes HLM contre des actes d'ordre contraventionnel ou délictuel.



2

**LES ÉTAPES
DU TRAITEMENT
DES CONFLITS
DE VOISINAGE**

Le repérage des troubles de voisinage effectué, la phase de traitement, divisée en plusieurs étapes, peut être enclenchée. On distinguera ici les étapes effectuées par les personnels de terrain, en amont du service juridique – les tentatives de règlement à l’amiable et la constitution de dossiers pré-contentieux – et le traitement devant la justice civile, assuré par les services centraux. Les phases amiable et pré-contentieuse sont essentielles pour traiter les troubles et constituer le dossier nécessaire en cas d’engagement d’une phase judiciaire.

LES PHASES AMIABLE ET PRÉ-CONTENTIEUSE

1. LA PHASE AMIABLE

Première étape vers un règlement, elle est souvent informelle, ce qui ne signifie pas qu’une clarification et une harmonisation de la procédure ne sont pas nécessaires. La gestion de la majorité des troubles de voisinage est réalisée en agence, en prévention, parfois avec un recours à la médiation, en interne, ou auprès de spécialistes : la SLE a recours aux services de la "Maison de la Médiation et de la Citoyenneté" de la ville de Lille. La gradation des mises en garde n’est pas toujours formalisée, cependant la trame des séquences les plus souvent citées par les organismes est la suivante :

L’agent de proximité

- signalement oral d’un problème fait au gardien par un locataire,
- première intervention du gardien auprès du locataire désigné comme le fauteur de trouble,
- si le trouble persiste, rapport à l’agence.

L’agence

- enquête de voisinage réalisée par un agent de gestion locative,
- lettre de rappel aux règles, lettre de relance,
- si le trouble persiste, le responsable d’agence convoque les parties en conflit pour une tentative de médiation,
- proposition de mutation à la "victime".

2. LA PHASE PRÉ-CONTENTIEUSE

Dès lors que les agents de proximité n'ont pas pu négocier une amélioration du comportement d'un locataire gênant pour ses voisins, l'étape, plus formalisée, du pré-contentieux, dépend des chefs d'agence, dont les choix sont validés ou non par le siège. Le service juridique est saisi du cas et gradue les mises en garde, désormais portées au dossier constitué, tout comme les pièces accumulées par l'agence. Les moyens de la mise en garde, avant l'action judiciaire en résiliation du bail, sont les suivantes :

- lettre de mise en demeure de jouir du logement en bon père de famille,
- sommation d'huissier de respecter les clauses du contrat,
- tentative préalable de conciliation (art. 830 et suivants du nouveau Code de procédure civile) à la limite des procédures contentieuses (simple lettre adressée au greffe du Tribunal d'Instance en demandant la confrontation des locataires concernés).

Le degré de formalisation des démarches des agents de proximité doit être prévu, de manière à ce que les pratiques soient homogènes au sein d'un même organisme et que le relais entre le siège et le terrain soit le plus efficace possible. Ceci implique donc un effort de management, dans l'écoute des salariés confrontés aux premières manifestations des troubles de voisinage, une méthode et un soutien de la part de la hiérarchie (cf. infra). Il existe d'ores et déjà des exemples d'organismes ayant investi le champ d'un traitement amiable formalisé des troubles de voisinage.

Cette formalisation est d'autant plus nécessaire qu'en cas d'action en résiliation du bail, les pièces réunies à l'occasion de cette phase sont essentielles (cf. infra chapitre 3).

EXEMPLES

DISPOSITIF DE COMMUNICATION (DISCOM) À L'OFFICE DÉPARTEMENTAL DE LA DRÔME (ODH 26) À L'ATTENTION DES PERSONNELS

Depuis 1994, l'office départemental "Habitat 26" a élaboré et ajusté un dispositif de communication sur le traitement des troubles de voisinage, qui se base sur quelques principes et des outils que se sont appropriés les personnels de proximité. Pour l'office, la prise en compte de l'évolution de l'environnement social et de ses incidences sur le métier de bailleur passe par un "accompagnement professionnalisé personnalisé" qui induit une rigueur de diagnostic, une progressivité des interventions, une continuité et une persévérance dans l'action de l'organisme, une coordination avec les partenaires pour éviter la

EXEMPLES



confusion des rôles, et une mémoire exploitable des dossiers. Derrière ces principes généraux réaffirmés, une méthode a été élaborée autour d'une panoplie d'outils.

La panoplie d'outils dont dispose l'office s'adresse aux locataires et aux personnels de proximité pour une gestion structurée de la communication des informations.

Le premier volet de ce dispositif porte sur les procédures :

- une procédure générale de communication expliquée aux personnels et aux locataires, toujours associés aux démarches ;
- différentes procédures types adaptées aux diverses formes d'organisation des ressources humaines selon les groupes d'habitations (présence ou non d'agent de proximité).

L'autre volet de cette panoplie est plus pratique, avec une batterie de fiches de communication qui marquent les étapes du traitement d'un trouble :

- un rappel du contrat avec remise d'un règlement intérieur découpé en douze parties du règlement intérieur (bruit, animaux, utilisation des véhicules, parties communes, ordures, espaces communs, espaces privatifs extérieurs...) ;
- des rappels d'intervention sous trois formes : rappel général sur le règlement intérieur, sur le stationnement et sur les tours de nettoyage (effectués par les locataires). La procédure de communication prévoit dix rappels d'intervention ponctués de trois récapitulatifs/avertissements avant une démarche contentieuse ;
- une série d'outils pour dire ou pour expliquer avec des approches diverses : lettre type, fiches d'information, fiches "avis"...

Le suivi des interventions est effectué par les personnels de proximité grâce aux outils suivants : un carnet de bord, un répertoire, une fiche navette, un carnet volant.

Ce suivi est rendu effectif grâce à une démarche de professionnalisation et de responsabilisation des agents de proximité dans leur fonction relationnelle. En effet, la nécessité de rappeler aux personnels leur rôle de premier plan pour la relation aux locataires, et l'amélioration de la fidélisation, est au cœur du DISCOM, qui prévoit, outre la fiche de "réflexions sur la professionnalisation des pratiques professionnelles", que le travail d'équipe soit renforcé. La "dynamique de l'appropriation et de l'esprit d'équipe", qui passe par le soutien de la hiérarchie, la mise à disposition de loges collectives pour les gardiens, et la formation, est un élément moteur pour l'obtention de résultats.

Conclusion : la pratique rigoureuse de ce dispositif, qui répond avant tout à une obligation de moyens autour de l'article 1719-3 du Code civil, désamorce plus de 80% des situations conflictuelles. En cas d'échec de ce traitement à dominante préventive, une mémoire structurée permet des démarches contentieuses solidement fondées. Pour les tours de nettoyage des parties communes, le taux d'efficacité de la démarche DISCOM atteint pratiquement 100%.

EXEMPLES

• • • L'AGENCE DES BOULLEREAUX (OPAC 94)

"La procédure classique est décomposée de la manière suivante :

- Une plainte au gardien fait l'objet d'un rapport, et celui-ci conseille aux locataires de déposer plainte ou de faire une déclaration enregistrée dans la main-courante, sachant qu'en l'absence de pièces écrites, le juge ne suit pas l'organisme. Mais la peur des représailles fait reculer nombre de locataires. Le chef d'agence souligne que les locataires savent faire des pétitions, signées, mais les démarches individuelles, tel le dépôt de plainte, leur paraissent beaucoup plus dangereuses.
- Un courrier amiable est envoyé aux deux parties, incluant un rappel des obligations du locataire, un argumentaire sur les nuisances à éviter.
- Si aucune amélioration n'est constatée suite à ce courrier, une convocation à l'agence de tous les locataires concernés est envoyée. Lorsqu'il s'agit de petites résidences de deux logements par étage, les dix locataires sont réunis. Si un ou deux locataires posent problème, les autres font une pétition, sans l'aide des associations. En effet, les meneurs, souvent les locataires les plus gênés, mobilisent les autres. Le responsable de l'agence des Boullereaux a ainsi convoqué tout un hall à l'agence, en séparant toutefois les perturbateurs, convoqués pour une réunion, et les plaignants, convoqués à une autre, pour construire des solutions amiables plutôt que de provoquer une confrontation directe et souvent stérile. La limite de cette étape réside dans le fait que les plaignants sont plus nombreux et ont plus de crédit aux yeux du bailleur que les perturbateurs, qui ne répondent pas à la convocation; toutefois, les informations circulent vite, et dans un cas évoqué par l'interlocuteur, le fauteur de trouble a regardé par la fenêtre les autres locataires se rendre à la réunion; cette personne était sous traitement médicamenteux, et le trouble a cessé sans que le perturbateur n'ait eu à affronter les autres locataires.
- Si la médiation échoue, une mise en demeure avec accusé de réception est envoyé au perturbateur, contenant un rappel des étapes précédentes et des engagements pris par le locataire (précision est faite que les locataires ne vont pas toujours chercher ce courrier, et qu'une photocopie est nécessaire). L'absence de changement du comportement ou une aggravation conduisent donc le bailleur à donner un délai de huit à quinze jours avant de donner des suites judiciaires au dossier."

3. RÉSULTATS ET DIFFICULTÉS

LA MAJORITÉ DES CAS EST RÉGLÉE À L'ISSUE DE CES DEUX PHASES

Les entretiens montrent que les phases amiable et pré-contentieuse permettent de régler la grande majorité des problèmes de voisinage, avec toutefois une distinction sur le type de locataires concernés. En effet, pour l'office de Lille, les problèmes sont classés en deux catégories : les petits troubles, traités en agence, pour lesquels l'office est représenté par un agent, et les troubles liés à la toxicomanie, traités au siège pour lesquels un avocat représente LMH, soit 5% des cas.

A Logirem, l'interlocutrice a remarqué que peu de cas remontent au siège, car les agences considèrent que beaucoup de dossiers font partie du quotidien. La phase amiable tient une place importante dans la résolution des troubles de jouissance, en particulier par des efforts de médiation, qu'ils soient le fait des personnels de terrain ou de deux médiateurs, l'un travaillant depuis 20 ans pour l'organisme, et l'autre issu du quartier, locataire de l'organisme et impliqué dans la vie associative.

UN MANQUE DE DONNÉES QUANTITATIVES

Il apparaît que beaucoup d'organismes n'ont pas de gestion archivée et transversale des dossiers de troubles de voisinage ou de comportement. Toutefois, l'amorce d'un processus de traitement systématique des dossiers "comportement" se dessine : Lille Métropole Habitat tient un tableau de bord annuel où figurent le nombre et le type de troubles rencontrés ainsi que les sanctions obtenues. Ce rapport est communiqué aux associations de locataires dans le cadre d'une commission mixte. Quant aux responsables de l'OPAC du Rhône, ils peuvent donner un ordre d'idée du nombre d'affaires traitées : en 1997, 200 dossiers ont été réglés par une procédure amiable et partenariale (contre 4 procédures judiciaires), et 400 en 1998. Enfin, l'OPHLM de Perpignan traite environ 360 dossiers de troubles de voisinage par an.

Cependant l'insuffisance du chiffrage du nombre de troubles de voisinage gérés, quel que soit le niveau de traitement, est à noter comme élément révélateur de la gêne que constituent ces dossiers pour les équipes. L'absence de mémoire et de traitement statistique en la matière, probablement parce que la gestion des troubles de voisinage est soumise à de nombreux aléas (témoignages des locataires, enregistrement des plaintes par la police, jugement au fond...), démontre l'apport que peut constituer une méthode rigoureuse.

L' "OBJECTIVATION" DES TROUBLES DE VOISINAGE

En cas d'échec, et quelle que soit la voie -civile ou pénale - choisie ensuite par l'organisme pour poursuivre le fauteur de trouble, la matérialité des faits susceptibles de lui être imputés en faute doit être indiscutable. Au moment de son examen sur le fond (en interne, devant le conciliateur, le juge...), le dossier ne doit pas être affaibli par le doute qui, en application des principes généraux du droit, quel que soit le type d'imputation choisi, profitera logiquement à la personne mise en cause.

La preuve de la matérialité des faits, leur "objectivation", peut être rapportée par tout moyen. Dans la pratique, il sera bon de pouvoir s'appuyer sur trois types d'éléments probants :

- Des constatations matérielles,
- Des témoignages,
- La reconnaissance des faits par leur auteur, à tout le moins leur non-contestation.

Les constatations matérielles

Les constatations matérielles sont à faire effectuer par les agents du bailleur ou les prestataires de service liés contractuellement. Il convient de préciser que, à l'égard de la justice, la valeur probante du constat effectué par un **gardien assermenté** est supérieure à celle qui s'attache aux observations d'un agent qui ne l'est pas. Néanmoins, un compte rendu circonstancié fait par un gardien non assermenté vaut à titre de renseignement et est pris en compte par le juge.

Les observations porteront sur la réalité même des faits mais également sur leurs conséquences dommageables tant pour le bailleur que pour les locataires. Les réactions des **victimes** par rapport à la situation créée peuvent évidemment être consignées. Les constatations doivent faire l'objet d'un **écrit**

(maintien de main-courante, rapport ...).

La **fréquence** étant au nombre des éléments qui rendent insupportables les troubles de voisinage, celle-ci doit être particulièrement mise en évidence. La répétitivité du trouble provoqué ne doit pas être banalisée par l'absence de réaction du bailleur, particulièrement par l'absence de constatations de ses agents. Les comptes rendus de constatations des troubles doivent être aussi nombreux que les troubles eux-mêmes ou, à tout le moins, donner à ceux-ci date et matérialité précises.

Le bailleur ne se privera pas de solliciter de la part de **prestataires de service** intervenant sur son patrimoine des éléments permettant de démontrer l'existence des faits. Il pourra s'agir d'agents de régie de quartier ou d'entreprise de nettoyage constatant régulièrement devant telle porte palière la présence d'ordures ou d'immondices, d'agents de médiation sociale ou de correspondants de nuit appelés à intervenir à propos de tapages nocturnes réguliers...

Enfin, au-delà de procès-verbaux de constatation d'infraction, si le trouble de voisinage a une caractérisation pénale, les policiers peuvent établir des rapports et rédiger des mentions de main-courante. La production de ces documents pourra être sollicitée à titre d'élément probant. Il peut donc y avoir intérêt à prévoir dans le cadre d'un **accord local de partenariat entre le bailleur et la police**, des modalités de constatation des troubles de jouissance les plus importants pour obtenir, ensuite selon une procédure convenue, la communication des copies des rapports et mentions de main courante établis. D'autre part, la compétence reconnue par la loi au maire en matière de lutte contre les bruits de



ZOOM

• • •

voisinage permet à la **police municipale** de constater et réprimer les infractions en la matière. Un accord similaire dans son esprit à celui évoqué ci-dessus peut donc être passé avec les services municipaux.

Les témoignages

Les témoignages peuvent provenir des habitants directement ou indirectement pénalisés par le comportement gênant du locataire en cause. Ils peuvent être spontanés et n'en ont que plus de valeur. Les agents du bailleur qui les accueillent doivent toujours avoir présente à l'esprit l'idée que la versatilité des témoins, parfois justifiée par la crainte des représailles, pourra les inciter à minimiser les faits dénoncés, voire à nier leurs propres doléances. Les témoins seront donc invités à confirmer par écrit leurs récriminations verbales, ou encore à dater et signer une courte déposition que l'agent du bailleur peut les aider à mettre en forme. Devant certains comportements répétés excédant largement les inconvénients liés à tout voisinage, il appartiendra aux agents du bailleur d'essayer de provoquer le "témoignage collectif" des habitants de la cage d'escalier, de l'immeuble.

La reconnaissance des faits par leur auteur ou le titulaire du bail

Quels que soient les choix quant aux suites à réserver au dossier, le bailleur a intérêt à communiquer le plus tôt possible ses griefs au fauteur de troubles. Il y va du respect du principe général du droit selon lequel toute personne mise en cause doit être informée de la teneur des faits qui lui sont reprochés. Dans la pratique, il n'y a pas non plus de meilleur moyen

d'obtention de la reconnaissance du comportement fautif par son auteur...

La négation des faits par l'auteur des troubles et/ou le titulaire du bail affaiblit toujours le dossier constitué sauf si d'autres éléments probants (constations, témoignages, rapport de police...) viennent le fonder de manière incontestable et mettent plutôt en évidence la mauvaise foi qui anime le mis en cause. Le bailleur devra s'attacher à les faire reconnaître les faits par le fautif dès le début et au fur et à mesure de leur survenance et non globalement, a posteriori, lorsque le climat s'est détérioré. La meilleure manière d'obtenir une reconnaissance des troubles consiste vraisemblablement à éviter toute attitude stigmatisante ou moralisatrice, tout en insistant sur :

- la réalité des faits et des comportements incriminés,
- leur incompatibilité avec les obligations contractuelles d'usage paisible de la chose louée,
- le devoir contractuel du bailleur d'agir pour garantir la jouissance paisible aux autres locataires.

Tous les aspects polémiques du dossier doivent être évacués. Comme pour les témoignages, la reconnaissance des troubles aura plus de valeur si elle est écrite. A défaut de reconnaissance expresse des faits, une acceptation implicite des mises en garde du bailleur peut résulter d'un engagement écrit de ne pas produire de nouveaux troubles. Ce type de document est d'ailleurs très intéressant car il démontre les efforts faits par le bailleur pour obtenir du mis en cause la cessation du trouble.

LA PHASE CONTENTIEUSE

Lorsque toutes les solutions préalables ont été épuisées, le recours à l'action judiciaire est envisagé par le service juridique, malgré une certaine réticence de la part de gardiens, qui ont connaissance des situations sociales des familles, à contribuer à la démarche aboutissant à l'expulsion. Le recours aux services d'un avocat dépend des organismes (cf. zoom juridique).

Les entretiens montrent que tous les acteurs interrogés considèrent l'action judiciaire comme dernier recours : à la SLE, les dossiers qui arrivent au siège sont "désespérés", et concernent des "situations irrécupérables", puisque les agences répugnent à lancer l'assignation et s'efforcent de tout faire pour l'éviter. Du coup, "70 à 80 % des dossiers gérés par le siège aboutissent favorablement en justice, l'expulsion est obtenue".

1. DÉFINITION, MOTIVATIONS ET DIFFICULTÉS

DÉFINITION

On considère souvent que la phase contentieuse débute lorsque le litige est porté devant une juridiction chargée de le trancher. Nous y ferons ici entrer des procédures qui se situent "en amont" de la phase juridictionnelle proprement dite : il s'agit des modes de résolution amiable des conflits (conciliation, médiation pénale...) qui connaissent, à l'heure actuelle, une large audience. En faisant intervenir un tiers, les parties essayent encore de trouver une solution amiable à leur litige et d'éviter la lourdeur et les difficultés d'un procès.

Ainsi, la solution sera "judiciaire" et non juridictionnelle :

- judiciaire parce qu'assurée par un magistrat (juge d'instance ou procureur de la République),
- non juridictionnelle parce qu'elle ne résulte pas de la décision d'un tribunal.

Selon la nature des troubles occasionnés et leur importance, les locataires dont les agissements ou le comportement sont sources de désagrément pour le voisinage pourront être poursuivis devant les juridictions civiles ou répressives.

Les procédures seront les mêmes, que le bailleur soit une personne publique (Office, OPAC) ou privée (SA HLM) et les voies judiciaires ouvertes seront, selon le cas, la voie civile ou la voie pénale, étant entendu que la première le sera dans tous les cas d'espèce.

Toutefois, lorsque les conditions seront remplies pour une action pénale, celle-ci ne sera jamais exclusive d'une action civile parallèle. La réciproque sera vraie si le fait constaté a une qualification pénale (c'est-à-dire s'il est expres-

sément qualifié et réprimé par une disposition du code pénal). Il n'y a pas "d'infraction sans texte".

Le choix d'une procédure pourra aussi être déterminé par le bailleur en fonction de la personnalité de l'auteur et du but poursuivi.

LES MOTIVATIONS

La voie civile (action poursuivie devant les tribunaux d'instance) visera essentiellement à obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'allocation de dommages et intérêts, et/ou à obtenir la résiliation judiciaire du bail. Le dommage causé devra toujours être prouvé. La victime pourra également obtenir des dommages et intérêts devant une juridiction pénale, en se constituant partie civile.

La voie pénale (action poursuivie devant le tribunal de police ou le tribunal correctionnel) vise essentiellement à obtenir la condamnation du contrevenant à une peine d'amende et/ou d'emprisonnement, selon la gravité des faits qui pourront lui être reprochés.

PLUSIEURS DIFFICULTÉS

■ Dans les sites difficiles, où le fonctionnement social est très dégradé, le problème du signalement par les gardiens, qui s'habituent à un niveau élevé de dysfonctionnements et ne font pas remonter l'information, ou qui, sensibles aux situations sociales et familiales, hésitent à contribuer à la démarche conduisant à l'expulsion, a été signalé dans plusieurs entretiens.

■ La peur des représailles est un facteur omniprésent dans les entretiens, ce qui souligne le problème majeur du manque de témoignages productibles en justice : les locataires refusent souvent de faire une attestation (article 200 à 203 du NCPC). Ce point souligne l'intérêt de la plainte collective, car les locataires ont moins de mal à signer des pétitions qu'à porter plainte individuellement et nominativement. Or, le bailleur doit apporter la preuve du trouble et les juges veulent des attestations précises (au minimum trois dans le cas de la SLE).

2. LA VOIE CIVILE

Plusieurs procédures sont offertes au demandeur. Le choix de l'une ou de l'autre dépendra du stade que le litige a pu atteindre et du degré de sensibilité du fauteur de trouble à la mise en présence d'un magistrat.

LA TENTATIVE PRÉALABLE DE CONCILIATION

Prévue aux articles 830 et suivants du nouveau Code de procédure civile, cette procédure constitue un dernier essai de règlement amiable du litige. Elle se situe à la limite de la procédure contentieuse, puisque la conciliation pourra

être menée par le juge ou un conciliateur désigné par lui à cet effet.

C'est une procédure simple qui s'initie par simple demande au secrétariat-greffe du tribunal. Si les parties arrivent à un accord – même partiel –, le conciliateur établit un constat d'accord signé par les parties. Si elles en expriment la volonté, le juge d'instance peut donner force exécutoire à l'acte exprimant cet accord. En cas d'échec, le greffe adresse aux parties une lettre recommandée leur rappelant qu'elles ont la faculté de saisir la juridiction compétente aux fins de jugement.

LA PROCÉDURE D'INJONCTION DE FAIRE

Prévue aux articles 1425-1 et suivants du nouveau Code de procédure civile, cette procédure permet de demander au débiteur d'une obligation en nature née d'un contrat d'avoir à exécuter sa prestation. La demande sera formée par requête auprès du tribunal d'instance du lieu où demeure le défendeur, ou du lieu de commission des faits (au choix du demandeur).

Si le juge estime la requête fondée, il rendra une ordonnance portant injonction de faire, non susceptible de recours. Celle-ci fixera l'objet de l'obligation et les délais dans lesquels elle devra être exécutée.

Si le débiteur remplit son obligation dans les délais impartis, l'affaire sera retirée du rôle ; à défaut, le juge statuera sur la demande après avoir tenté de concilier les parties.

LA PROCÉDURE DE RÉFÉRÉ

Prévue aux articles 848 et suivants du nouveau Code de procédure civile, la procédure de référé permet de faire ordonner immédiatement par le juge d'instance les mesures nécessaires à la cessation d'un trouble manifestement illicite ou à la prévention d'un dommage imminent. Cette procédure ne pourra être utilisée avec succès que s'il y a absence de contestation sérieuse sur le fond. Les témoignages soulignent cependant la difficulté à faire exécuter les ordonnances de référé.

L'ASSIGNATION EN RÉSILIATION DU BAIL

Lorsqu'il s'avère impossible de maintenir les relations contractuelles, il faut demander au Juge d'Instance d'y mettre fin en prononçant la résiliation du bail. Cette mesure constituant la sanction suprême en la matière, le juge ne la prononcera qu'au vu d'un dossier suffisamment étayé qui peut comprendre, par exemple :

- les preuves écrites des démarches amiables (y compris la proposition de relogement si celle-ci a été refusée),
- les sommations par huissier,

- les attestations productibles en justice (article 202 du Code de procédure civile) faites par les voisins,
- le constat d'un conciliateur de justice mandaté par le juge,
- les conclusions de l'expertise mandatée par le juge...

En matière de troubles de jouissance, la résiliation du bail ne pourra être obtenue par le jeu de la clause résolutoire (limité aux seuls cas d'impayés). Il conviendra d'assigner le locataire en résiliation devant le juge d'instance du lieu de situation de l'immeuble. Le ministère d'avocat n'est pas obligatoire (cf. Zoom procédure civile).

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 29 juillet 1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions, un nouvel article a été inséré dans le code de la construction et de l'habitation (art. L.442-4-1) permettant, après mise en demeure, d'avoir à se conformer à son obligation de jouissance paisible, de proposer un logement au locataire fauteur de troubles. L'offre devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de réponse dans le délai d'un mois – ou en cas de refus –, le juge pourra être saisi aux fins de résiliation du bail.



ZOOM

LA RÉCUPÉRATION DES FRAIS DE PROCÉDURE CIVILE

Les frais déboursés par le bailleur avant toutes procédures contentieuses (ex : lettres recommandées, mise en demeure faite par huissier, etc...) ne peuvent être répercutés sur le locataire. Toute stipulation contraire est réputée non écrite. (cf. art. 32 loi du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution).

Toutefois, les frais de mise en demeure du locataire, prévue à l'article 122 de la loi du 22 juillet 1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions, pourront être récupérés puisqu'il

s'agit d'un acte dont l'accomplissement est prévu par la loi.

Le ministère d'avocat n'est pas obligatoire devant le tribunal d'instance. Si la nouvelle rédaction de l'article 56 (2°) du nouveau Code de procédure civile oblige désormais les parties à indiquer les motifs de fait et de droit sur lesquels s'appuie leur demande, la seule indication des articles 1719 et 1728 du Code civil suffit, en l'espèce, pour fonder juridiquement l'assignation.

EXEMPLES

MÉTHODE DE LOGIREM POUR LA CONSTITUTION D'UN DOSSIER "RÉSILIATION DE BAIL POUR TROUBLES DE JOUISSANCE"

Lorsque les démarches amiables n'ont pas abouti, quatre étapes sont prévues :

- "Constituer un dossier", rassemblant des "éléments précis", et "recensant le plus de pièces possible" telles que les courriers datés avec accusé de réception relatant les faits reprochés et faisant référence à l'article du bail, les rapports de gestion, et les plaintes et/ou les pétitions.
- "Associer les partenaires" à la démarche, en les informant et en obtenant des renseignements (date et numéro d'enregistrement des plaintes et des mains courantes, détail des interventions d'ilotiers, des policiers, du maire), en gardant les pièces qui les concernent (lettre au comité FSL, au commissariat...).
- "Si les troubles persistent", faire appel à un huissier pour délivrer une sommation de faire cesser le trouble de jouissance et de respecter les conditions de location, en précisant que si aucune amélioration n'est constatée, l'organisme demandera l'expulsion du locataire mis en cause.
- "Si de nouveaux incidents se produisent", décision est prise d'engager la procédure d'expulsion, en concertation avec l'équipe de l'agence, par l'envoi du dossier à l'avocat de l'organisme ainsi que le motif de la requête. L'instruction d'une assignation à comparaître au tribunal d'instance, visant la résiliation du bail, l'expulsion sans délai (il est indiqué que la demande d'assignation est soumise à un délai de deux mois si cette précision ne figure pas dans la requête), la condamnation à des indemnités d'occupation, à des dommages-intérêts, et au titre de l'article 700 du nouveau Code de procédure civile (Aux termes de l'article 696 du même code, la partie perdante est, en principe, condamnée aux dépens définis à l'article 697. Le juge pourra y adjoindre une somme qu'il détermine, au titre "des frais exposés et non compris dans les dépens". Il tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie condamnée. Le juge dispose en la matière d'un pouvoir souverain d'appréciation.)

EXEMPLES

EXTRAIT D'UN DOCUMENT MÉTHODOLOGIQUE DE PROVENCE-LOGIS : "TRAITEMENT DES TROUBLES DE JOUISSANCE ET DES MANQUEMENTS AUX RÈGLES LOCATIVES (DÉTAIL EN ANNEXE N°5)

"Au départ, l'action est amorcée par :

- soit un compte-rendu du gardien, dont l'action en première approche est restée vaine, ou qui estime ne pas pouvoir traiter l'affaire à son niveau,
- soit une plainte d'un ou de plusieurs locataires. Dans ce cas, il faut obligatoirement impliquer le gardien, dont l'avis est systématiquement demandé.

En tout état de cause, la qualité du renseignement est déterminante, rien ne pouvant être entrepris sans réponses précises aux questions suivantes :

Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Avec qui ?

Ces questions sont utilement complétées par une vérification de la situation particulière des personnes incriminées, qui bien souvent, ont également des démêlés avec d'autres rouages de l'entreprise. L'expérience montre qu'il existe parfois des dichotomies dans la prise en compte du locataire. (...) Ces errements sont plus facilement évitables dans les antennes qu'au siège, au sein duquel les relations fonctionnelles en la matière sont perfectibles.

Ensuite, à partir du moment où une intervention s'avère nécessaire à quel que niveau que ce soit, il s'agit de faire ressentir au fautif qu'il entre dans une mécanique bien huilée, parfaitement adaptée à son cas personnel, et qui ne s'arrêtera que lorsqu'il aura corrigé définitivement et durablement son comportement.

Il faut donc pouvoir disposer d'une panoplie dissuasive et offensive, utilisable à n'importe quel stade du conflit, et capable de démontrer clairement notre volonté de l'utiliser jusqu'à l'obtention du résultat recherché.

Les règles générales d'emploi en sont les suivantes :

- Chaque composante du système ne peut être utilisée qu'une fois pour créer un effet de "rouleau compresseur". C'est-à-dire que lorsqu'une action s'est avérée inefficace, il faut que la suivante soit plus dure, et ainsi de suite jusqu'au résultat.

- A chaque stade, et quelle que soit la nature de l'intervention, la démarche à rappeler à la personne et à lui préciser clairement les raisons précises de cette intervention, les règlements enfreints, et, s'il y a lieu, leur caractère répétitif, les antécédents éventuels, et le caractère inacceptable du comportement. Puis mettre en demeure de remédier au trouble, convaincre le locataire de la détermination de l'organisme à passer au stade supérieur en cas d'absence de réaction de sa part.

- Points-clés :

- agir vite,
- s'en tenir uniquement aux faits et aux règlements,
- ne jamais oublier le rappel exhaustif des démarches antérieures à la démarche en cours,
- ne jamais émettre de jugement de valeur, mais personnaliser l'intervention pour ● ● ●

EXEMPLES



- démontrer au fauteur de troubles qu'il est bien connu, repéré et ciblé,
- ne laisser aucune ouverture possible,
- toujours garder trace des documents ayant trait à l'affaire et officialiser les convocations,
- envoyer une copie de chaque pièce au gardien, qui doit rester informé en permanence de la situation.

Les moyens

- Visite au domicile,
- Convocation (par le gardien ou par le siège),
- Appels téléphoniques au domicile, éventuellement sur le lieu de travail,
- Une première lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure,
- Eventuellement, une deuxième lettre recommandée avec accusé de réception "dure" de mise en demeure, informant en outre la personne qu'il s'agit de la dernière tentative de règlement amiable,
- Le recours aux antennes juridiques de médiation,
- Le constat d'huissier,
- La sommation, qui, dans la mesure du possible, ne doit pas revêtir de caractère interpellatif (pour ne pas laisser d'ouverture),
- Enfin, l'assignation pour laquelle les démarches antérieures servent à constituer un dossier solide, propre à démontrer au juge que tout ce qui devait être entrepris l'a été, et qu'il n'y a plus d'autre solution que de s'en remettre à lui. (...).

■ Exemples de lettres (cf. annexe 5)

Avantages et inconvénients de la démarche

- Souplesse d'emploi, qui permet d'enclencher la procédure à n'importe quel stade (...),
- Résultats probants,
- Progression logique propre à démontrer, si nécessaire, devant une juridiction la volonté de la société, l'office, l'OPAC de remplir ses obligations.

Mais cette démarche nécessite du temps et de l'énergie pour :

- Recueillir des renseignements fiables,
- Personnaliser l'action,
- Maîtriser le suivi des actions sur le terrain et dans le temps, ce qui impose de constituer un dossier par locataire incriminé, mais aussi de se manifester pour montrer que l'on reste vigilant."

Pour les cas qui ne peuvent être rattachés directement au bail et dans lesquels la force publique devrait se manifester, l'organisme suggère de convaincre les locataires concernés par de tels faits de déposer plainte, sans laquelle aucune action ne peut être entreprise ; suggestion est également faite d'entretenir des relations partenariales étroites avec la police, de manière à démontrer que, malgré ses efforts, le bailleur ne peut agir seul.

3. LA VOIE PÉNALE

Les responsables d'organismes interrogés sur les troubles de voisinage évoquent la corrélation fréquente avec des faits qualifiables pénalement, contre lesquels le bailleur, en théorie, peut agir en justice.

LES MOTIVATIONS

Le choix de la voie pénale par l'organisme HLM peut être motivé par plusieurs considérations :

- la recherche du dédommagement par l'assurance des dégâts provoqués par des atteintes aux biens, que l'auteur des faits soit identifié ou demeure inconnu. Dans ce cas, le dépôt de plainte qui conditionne le remboursement est mécaniquement lié au jeu de la garantie, ● ● ●



ZOOM

LES INFRACTIONS PÉNALES ET LES JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Le terme général d'infraction désigne toute action ou comportement prohibé par la loi et passible de sanctions pénales. En fonction du seuil de gravité croissant des infractions, le droit français distingue les contraventions, les délits et les crimes.

- Les contraventions : infractions mineures punies d'une amende pouvant aller jusqu'à 10 000 F – 20 000 F en cas de récidive – et de certaines peines complémentaires, comme la suspension du permis de conduire. En fonction de leur gravité, les contraventions sont hiérarchisées en cinq classes. Elles sont jugées par le Tribunal de Police qui n'est autre que le Tribunal d'Instance statuant au pénal.
- Les délits : infractions de gravité intermé-

diaire, les délits sont punis par la loi de peines d'amende d'un montant supérieur à 20 000 F et/ou d'emprisonnement d'une durée maximale de dix ans. D'autres peines telles que la privation des droits civiques peuvent également être prononcées. Le Tribunal Correctionnel – c'est-à-dire le Tribunal de Grande Instance statuant au pénal – juge les délits.

- Les crimes : infractions graves passibles d'une ou plusieurs peines déterminées par la loi : peines de réclusion ou de détention criminelle à perpétuité ou à temps, d'amende, peines complémentaires. Pour leur jugement, les crimes relèvent de la Cour d'Assises, juridiction non permanente composée de trois magistrats professionnels et de neuf jurés populaires tirés au sort.

- la recherche de la condamnation de l'auteur en contrepartie du préjudice moral et du trouble social qu'a causé l'infraction,
- la volonté de se solidariser avec le personnel victime. Lorsqu'un agent est victime d'une infraction, le bailleur ne peut se substituer à lui pour déposer plainte. Il peut en revanche, sous certaines conditions, se constituer partie civile dès le début de la procédure,
- le désir d'afficher, en direction des locataires, la volonté de maîtrise du territoire. La forte attente de tranquillité des locataires peut rendre souhaitable une visibilité maximale des efforts faits par le bailleur pour assurer la "jouissance paisible".

TROUBLES DE JOUISSANCE ET RÉPRESSION PÉNALE : TABLEAUX RÉCAPITULATIFS

Les actes qui caractérisent les troubles de voisinage sont, pour la plupart, constitutifs de contraventions ou de délits : qu'il s'agisse d'atteintes contre les personnes ou les biens, ces actes sont passibles, selon leur nature, d'amende ou de peine d'incarcération, comme le montrent ces tableaux récapitulatifs. Pourtant, il existe un écart fort entre la qualification pénale (théorique) d'actes perpétrés dans les sites HLM relatifs aux troubles de voisinage, et la pratique des organismes : la difficulté de l'administration de la preuve, le caractère aléatoire de l'attitude des juges sur les troubles de voisinage, et les nombreux obstacles à l'application des peines sont autant de freins aux actions judiciaires par la voie pénale, qui inscrivent les poursuites pénales dans le cadre d'une politique volontariste des organismes.

L'ACTIVATION DE LA VOIE PÉNALE

La plainte est la modalité la plus simple et la plus courante d'activation de la voie pénale. Mais la personne lésée par une infraction peut également faire citer l'auteur devant la juridiction compétente ou se constituer partie civile.

LES ATTEINTES CONTRE LES PERSONNES

Qualification juridique des faits	Nature de l'infraction	Texte applicable	Peine applicable	Quantum ⁽¹⁾
Injure non publique (ordinaire)	contravention 1ère classe	R 621-2 du Code pénal	amende	jusqu'à 250 F
Menaces de violences	contravention 3ème classe	R 623-1 du Code pénal	amende	jusqu'à 3 000 F
Injure à caractère raciste	contravention 4ème classe	R 624-4 du Code pénal	amende	jusqu'à 5 000 F
Bruits ou tapages injurieux ou nocturnes	contravention 3ème classe	R 623-2 du Code pénal	amende	jusqu'à 3 000 F
Bruits de voisinage ⁽²⁾	contravention 3ème classe	R 48-2 du Code de la santé publique	amende	jusqu'à 3 000 F
Violences légères (sans incapacité de travail)	contravention 4ème classe	R 624-1 du Code pénal	amende + peines complémentaires	jusqu'à 5 000 F
Jet volontaire d'immondice ou de corps dur	contravention 4ème classe	R 624-1 du Code pénal	amende + peines complémentaires	jusqu'à 5 000 F
Violences avec incapacité de travail de 8 jours au plus	contravention 5ème classe	R 625-1 du Code pénal	amende + peines complémentaires	jusqu'à 10 000 F
Divagation d'animaux dangereux	contravention 3ème classe	R 622-2 du Code pénal	amende, peine complémentaire	jusqu'à 3 000 F remise de l'animal à une œuvre
Excitation d'animaux dangereux	contravention 3ème classe	R 623-3 du Code pénal	amende, peine complémentaire	jusqu'à 3 000 F remise de l'animal à une œuvre
Détention de chien d'attaque, de garde ou de défense par une personne non habilitée	délit	article 211-2 du Code rural	emprisonnement et amende	jusqu'à 3 mois jusqu'à 25 000 F
Dressage de chien au mordant	délit	article 211 – 6 II du Code rural	emprisonnement et amende et peine complémentaire	jusqu'à 6 mois jusqu'à 50 000 F confiscation de l'animal

(1) Le montant des peines d'amende est fixé par l'article 131-13 du Code pénal.

(2) Aboiements de chiens et autres cris d'animaux, bruits provenant de chaînes hi-fi, téléviseurs, d'outils de bricolage, de fêtes familiales, jeux bruyants...

LES ATTEINTES CONTRE LES BIENS

Qualification juridique des faits	Nature de l'infraction	Texte applicable	Peine applicable	Quantum
Menace de destruction, de dégradation, de détérioration n'entraînant qu'un dommage léger	contravention 1ère classe	R 631-1 du Code pénal	amende + peine complémentaire	jusqu'à 250 F confiscation d'arme
Menace de destruction de dégradation, de détérioration ne présentant pas de danger pour les personnes	contravention 4ème classe	R 634-1 du Code pénal	amende	jusqu'à 5 000 F
Abandon d'ordures, déchets, matériaux et autres objets	contravention 2ème classe	R 632-1 du Code pénal	amende	jusqu'à 1 000 F
Abandon d'épaves de déchets ou d'ordures (transportés par véhicules)	contravention 5ème classe	R 635-8 du Code pénal	amende	jusqu'à 10 000 F
Destruction, dégradations ou détériorations avec dommage léger	contravention 5ème classe	R 635-1 du Code pénal	amende	jusqu'à 10 000 F
Graffitis sur façades, mobilier urbain, voie publique et véhicules (dommage léger)	délit	art.322-1 al.2 du Code pénal	amende	jusqu'à 25 000 F
Destructions, dégradations ou détériorations	délit	art.322-1 du Code pénal	emprisonnement amende + peines complémentaires	jusqu'à 2 ans jusqu'à 200 000 F
Destruction, dégradation ou détérioration d'un bien par incendie ou substance explosive	délit	art.322-6 du Code pénal	emprisonnement amende + peines complémentaires	jusqu'à 10 ans jusqu'à 1 000 000 F
Vol	délit	311-3 du Code pénal	emprisonnement et amende + peines complémentaires	jusqu'à 3 ans jusqu'à 300 000 F
Vol aggravé (commis en bande, par effraction, escalade, accompagné de dégradation...)	délit	311-4 du Code pénal	emprisonnement et amende + peines complémentaires	jusqu'à 5 ans jusqu'à 500 000 F
Recel	délit	321-1 du Code pénal	emprisonnement et amende + peines complémentaires	jusqu'à 5 ans jusqu'à 2 500 000 F
Usage de stupéfiants	délit	art. L 628 du Code de la santé publique	emprisonnement amende + peines complémentaires	jusqu'à 1 an jusqu'à 25 000 F
Cession ou offre illicite de stupéfiants (deal)	délit	222-39 du Code pénal	emprisonnement et amende + peines complémentaires	jusqu'à 5 ans jusqu'à 500 000 F

LA PLAINTE

La plainte est le moyen par lequel une personne qui se prétend victime d'une infraction pénale peut saisir la justice. La plainte peut être déposée dans les services de police ou de gendarmerie, auprès du Procureur de la République ou directement auprès du juge d'instruction avec constitution de partie civile. Contrairement à une idée largement répandue et à la pratique de certains services de police et de gendarmerie, une plainte est recevable en tout service quels que soient le lieu de commission de l'infraction ou le domicile de la victime. Déposer plainte implique habituellement le déplacement d'un agent du bailleur au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie où un procès-verbal est rédigé en fonction des déclarations faites. Ce mode de faire, qui a pour inconvénient une perte de temps, est le plus souvent réservé aux atteintes aux biens, lorsque l'auteur des faits est identifié ou que des indices peuvent orienter l'enquête, ou aux atteintes physiques (violences, coups et blessures volontaires, menaces...) que l'auteur en soit connu ou non.

A côté de ce mode, se développent actuellement des formes simplifiées qui combinent l'usage d'un formulaire standardisé élaboré en accord avec le procureur de la République, l'envoi postal ou la télécopie. Cette procédure est essentiellement utilisée pour des infractions contre les biens (vols divers, dégradations, incendies...) dont l'auteur est inconnu et pour lesquelles aucun élément d'enquête n'a été recueilli. (cf. infra déclaration de difficultés de voisinage).

Si le bailleur souhaite porter certaines infractions mineures (vols d'ampoules, graffitis légers, bris de vitres...) à la connaissance de la police sans toutefois déposer plainte, et donc sans mettre en œuvre la voie pénale, il peut déposer une mention de main courante. Cette pratique des commissariats imposant également un déplacement, la formule du signalement par télécopie pourra lui être préférée. En accord avec les procureurs et les responsables de police, un certain nombre de bailleurs recourent à cette technique qui a pour principal intérêt d'informer en temps réel l'autorité publique de l'évolution du climat d'insécurité dans un quartier donné. Cette connaissance précise, constamment actualisée, autorise des interventions policières et des décisions judiciaires mieux adaptées au contexte local.

LA CITATION DIRECTE

Par la citation directe, le procureur ou la victime d'une infraction convoque l'auteur de l'infraction à une audience déterminée du Tribunal de Police ou du Tribunal correctionnel. Cette procédure, réservée aux contraventions et aux délits, concerne les affaires simples. Les faits doivent être établis, l'auteur majeur connu et le préjudice subi évalué.

La citation directe ne peut être utilisée lorsqu'une information est ouverte et qu'un juge d'instruction a été désigné.

LA CONSTITUTION DE PARTIE CIVILE

Il est nécessaire d'être victime de l'infraction pour se constituer partie civile et demander réparation. Cette condition n'est pas suffisante puisqu'il faut également avoir subi un préjudice directement causé par l'infraction. Cette double exigence a pour conséquence de contraindre le bailleur à demander, en outre, au tribunal civil compétent réparation du préjudice causé indirectement par une infraction. Ainsi en est-il du dommage subi en tant qu'employeur d'un salarié éloigné de son travail à la suite de violences ayant entraîné une incapacité de travail, ayant perdu sa motivation professionnelle consécutivement à des menaces, violences et dégradations de biens, ayant bénéficié d'une coûteuse action de soutien psychologique.

La constitution de partie civile auprès du juge d'instruction concerne les dossiers complexes que l'auteur du crime ou du délit soit identifié ou inconnu. La victime d'une infraction peut préférer cette procédure à un dépôt de plainte normal, notamment lorsqu'elle craint le classement sans suite par le parquet. Elle peut également relayer une plainte déposée initialement et que le parquet a classée sans suite. La partie civile peut aussi être constituée au cours d'une information ouverte à la demande du procureur de la République. Le versement d'une consignation peut être ordonné par le juge d'instruction. Cette condition financière a pour but d'éviter les constitutions de partie civile abusives.

Il faut signaler que devant la longueur et la lourdeur d'une telle plainte avec constitution de partie civile, les procureurs de la République incitent de plus en plus les plaignants en désaccord avec une mesure de classement sans suite à solliciter par écrit le réexamen du dossier en précisant les motifs qui leur paraissent de nature à justifier des poursuites pénales.

Enfin le projet de loi relatif à l'action publique prévoit qu'une commission spéciale constituée auprès de chaque tribunal de grande instance examine les actions intentées contre les décisions de classement sans suite. La victime peut se constituer partie civile lors de l'audience du tribunal, au moment du jugement de l'affaire.

LA DÉNONCIATION DES FAITS

Un autre moyen d'activer la voie pénale consiste à dénoncer les faits constitutifs de crime ou délit à l'autorité publique. Cette possibilité offerte à tout citoyen peut se révéler intéressante dans deux hypothèses :

- pour vaincre l'inertie de locataires ou personnels de proximité victimes d'infractions mais paralysés par la crainte de représailles ;
- lorsque le bailleur n'est que la victime indirecte d'une infraction, ce qui rend irrecevable d'une part toute plainte de sa part, d'autre part la constitution de partie civile devant la juridiction pénale compétente (cf. infra).

Une telle action peut parfaitement être mise en œuvre à l'encontre d'une famille faisant régner la terreur dans une cage d'escalier, provoquant le départ progressif des locataires et donc un fort taux de vacance dans la cage d'escalier. Dans un tel cas, bien que tout le monde soit parfaitement au courant des exactions et troubles perpétrés, les victimes préfèrent souvent le repli ou la fuite au dépôt de plainte, tandis que les témoins refusent de témoigner. L'action du bailleur peut alors avoir pour résultat, au terme de l'enquête de police ou de gendarmerie, le cas échéant avec l'aide du bailleur, l'identification, la poursuite puis la condamnation pénale de l'auteur du préjudice occasionné ce qui autorisera l'action en réparation devant la juridiction civile compétente. Les services de police et de gendarmerie n'étant que peu familiarisés avec une telle procédure, il sera préférable de dénoncer les faits par courrier directement adressé au procureur dont copie sera remise pour information au commissaire de police ou au commandant de brigade de gendarmerie.

LE RÔLE DU PROCUREUR DE LA RÉPUBLIQUE

Le procureur de la République exerce l'action publique, c'est-à-dire qu'il provoque le déclenchement des poursuites à l'encontre d'auteurs d'infractions pénales. L'exercice de cette compétence n'est en rien lié par des textes qui le contraindraient à agir dans un certain nombre de situations. Au contraire, le principe de l'opportunité des poursuites prévaut sur toute autre considération et le procureur de la République peut, en classant sans suite, renoncer à poursuivre tel délinquant ou tel criminel. L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire qui, parce qu'il ne présente pas de caractère juridictionnel, n'est pas susceptible de recours, obéit à différentes motivations : infraction non constituée, absence d'éléments de culpabilité, motifs d'opportunité liés à l'appréciation d'un certain contexte, à la personnalité de la victime ou de l'auteur.

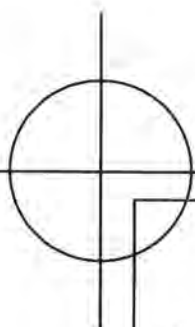
La décision de classement sans suite est souvent un simple moyen de régulation de l'activité des tribunaux permettant de désengorger les juridictions submergées par l'explosion des contentieux civils et pénaux liés à la judiciarisation croissante de notre société. Dans le projet de loi actuellement en discussion devant le Parlement, une commission de recours contre les classements sans suite serait créée. Sa compétence s'exercerait sur le ressort de plusieurs cours d'appel. Ce texte est très discuté et il est difficile de pronostiquer les termes de son adoption définitive.

La loi prévoit toutefois un mécanisme qui garantit les droits de la victime. Le Code de procédure pénale laisse à une victime en désaccord avec une telle décision la faculté de faire une citation directe devant le tribunal ou de se constituer partie civile auprès d'un juge d'Instruction qui pourra ordonner le versement d'une consignation.

Jusqu'à une époque récente les parquets n'avaient d'autre option que de

poursuivre l'auteur d'une infraction devant la juridiction pénale compétente ou de le faire bénéficier d'un classement sans suite du dossier.

Pour échapper à ce dilemme, certains procureurs imaginatifs ont expérimenté des procédures originales permettant de diversifier les réponses judiciaires pour les adapter à une large gamme d'auteurs et de faits. Ces procédures, aujourd'hui légalisées, constituent les mesures alternatives aux poursuites également connues sous le nom de "troisième voie". Leur développement est encouragé par la Chancellerie car elles permettent l'accélération et la systématisation des réponses judiciaires.



ZOOM

LES MESURES ALTERNATIVES AUX POURSUITES : "LA TROISIÈME VOIE"

"La troisième voie" constitue un ensemble de procédures diversifiées à la disposition du procureur lorsque celui-ci n'entend pas engager des poursuites pénales classiques contre le délinquant sans toutefois le faire bénéficier d'un classement sans condition. Ces procédures alternatives aux poursuites sont notamment :

- la médiation pénale,
- la réparation pour les mineurs,
- le classement sous condition.

La médiation pénale

La médiation pénale réunit l'auteur et la victime d'une infraction pénale en présence d'un tiers, le médiateur, pour trouver une solution

librement négociée et définir les modalités d'une réparation.

Elle vise à assurer la réparation du dommage subi par la victime, à mettre fin au trouble à l'ordre public résultant de l'infraction et à permettre la réinsertion sociale de son auteur. La médiation peut être assurée par le procureur ou l'un de ses substituts, une personne déléguée ou, le plus souvent, une association agréée par le ministère de la Justice. La maison de la justice et du droit est un lieu privilégié d'exercice de la médiation pénale.

La médiation pénale doit être clairement distinguée de la médiation sociale. Solution alternative à l'engagement de l'action publique par

• • •

le Procureur de la République, elle est placée sous son contrôle ; son contenu est toujours validé par le parquet. Le non-respect des engagements pris par l'auteur de l'infraction l'expose, pendant toute la durée du délai de prescription de l'infraction (exemple : trois ans pour un délit), au déclenchement des poursuites devant la juridiction pénale compétente.

La réparation

La réparation est la forme de médiation plus spécialement réservée aux mineurs délinquants. Elle consiste à réparer directement ou indirectement le tort causé à la victime ou à la collectivité. D'une part, elle tend à assurer la réparation par le mineur lui-même par rapport à l'acte commis. D'autre part, elle permet la réparation directe ou indirecte par l'auteur des faits du tort causé à la victime ou à la collectivité. La médiation est effectuée par un éducateur de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, ou une association habilitée, entre la victime et le mineur-auteur pour trouver la solution la mieux appropriée. L'accord du mineur, celui de ses parents et celui de la victime sont nécessaires.

Son contenu peut être très variable : excuses à la victime, remise en état du bien abîmé, travail compensatoire au profit de la victime... Elle peut également être effectuée auprès d'organismes à caractère social, humanitaire ou d'utilité publique tels que services tech-

niques municipaux, bailleur social, société de transport public, association...

Nota : une mesure de réparation peut également être décidée à tout moment de la procédure pénale classique et jusqu'au jugement par le juge d'instruction ou une juridiction pour mineurs. La mesure de réparation arrêtée par jugement s'impose aux parents dont l'accord n'est pas nécessaire.

Le classement sous condition

Pratique nouvelle adaptée à certaines infractions pénales (vols, dégradations...), le classement sous condition permet des réponses judiciaires plus rapides préservant l'intérêt des victimes.

Dans la pratique, plusieurs types de classement sous condition sont ordonnés :

- le rappel à la loi,
- la régularisation d'une situation,
- la réparation d'un dommage ou l'indemnisation d'une victime,
- l'orientation vers un centre de soins, un établissement social ou professionnel.

La circulaire du 15 juillet 1998 relative à la politique pénale en matière de délinquance juvénile prévoit la généralisation de la pratique du classement sous condition pour les mineurs. Pour les affaires les moins graves, les mineurs délinquants peuvent être convoqués, avec leurs parents, devant le procureur de la République ou le délégué du procureur, afin de faire l'objet d'un classement sous condition ou d'un rappel à la loi.

Lorsque, dans la quasi-totalité des cas consécutivement à la plainte de la victime, le procureur de la République déclenche des poursuites pénales devant les tribunaux répressifs, il dispose de plusieurs moyens procéduraux :

- la citation directe pour les affaires simples de contravention ou de délit : les faits sont établis et peu contestables, l'auteur est identifié, le préjudice évalué,
- la convocation par officier ou agent de police judiciaire applicable aux crimes, délits et contraventions les plus graves dès lors que les faits sont élucidés et que l'auteur se trouve à la disposition de la police ou de la gendarmerie. Exécutant les instructions téléphoniques du parquet, l'officier de Police judiciaire ou l'agent de Police judiciaire qualifie les faits et convoque l'auteur à une audience déterminée du tribunal répressif compétent,
- en cas de délit flagrant, ou si les faits sont suffisamment établis pour que l'ouverture d'une information judiciaire soit inutile, le procureur de la République peut user de la procédure de comparution immédiate. L'auteur des faits est conduit, par la force, si besoin est, devant le Tribunal Correctionnel où il est jugé le jour même. Cette procédure ne peut être mise en œuvre à l'encontre d'un mineur.

Devenue le premier mode de saisine des tribunaux correctionnels qui jugent les délits, la convocation par officier de la police judiciaire a également pris beaucoup d'importance devant les tribunaux de police compétents pour les contraventions.

EXEMPLES

LA MÉDIATION PÉNALE DES TROUBLES DE VOISINAGE À CHERBOURG

Plusieurs bailleurs cherbourgeois ont signé, avec le procureur de la République de Cherbourg, le maire d'Octeville et l'Association d'aide aux victimes de contrôle judiciaire socio-éducatif et de médiation judiciaire de la Manche (ACJM), une convention relative à un dispositif de médiation spécifique aux troubles de voisinage dans le quartier des Provinces (ZUS et ZFU).

Lorsqu'un locataire est victime de troubles de voisinage ou de petits délits, il s'adresse à la mairie ou au bailleur où il lui est demandé de remplir un formulaire de dépôt de plainte (cf. annexes). Si la victime craint des représailles et refuse de déposer plainte, le bailleur ou la mairie peut, dans un premier temps, se substituer à lui. La victime devra toutefois être associée plus tard à la procédure car la médiation suppose un accord entre la victime et le fauteur de trouble. La plainte est adressée au procureur. Le parquet décide d'une mesure de médiation s'il l'estime opportune. Agissant sur sa délégation, l'Association de médiation judiciaire (ACJM) dispose d'un délai de trois mois pour mener

EXEMPLES



à bien la médiation ou constater son échec. Les modalités pratiques d'un accord entre les protagonistes sont recherchées à l'occasion d'une rencontre médiateur – auteur – victime ou proposées par le médiateur s'il apparaît qu'une confrontation directe entre les parties aggraverait le contentieux. Un protocole rédigé par le médiateur constate l'accord.

La médiation est réussie lorsque les engagements consignés dans le protocole sont respectés. Le parquet classe alors sans suite le procès-verbal initial. Mais le procureur conserve l'opportunité des poursuites dès lors que la médiation a échoué ou lorsque l'auteur du trouble n'a pas respecté ses engagements. Il peut donc poursuivre le fauteur de trouble devant le tribunal compétent pendant toute la durée du délai de prescription.

PROTOCOLE D'ACCORD RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE DE LA MÉDIATION PÉNALE POUR CERTAINS TROUBLES LOCATIFS (DÉPARTEMENT DE L'OISE)

Ce protocole a été signé début 1999 entre le parquet du Tribunal de Grande Instance de Beauvais, représenté par le procureur de la République, et six bailleurs sociaux présents dans le département, la SA Picardie Habitat, la SA Logement Français, l'OPAC de l'Oise, la SA du Beauvaisis, la SA du département de l'Oise, la SA Nouveau Logis Picard. La prise en compte des "situations infractionnelles qui ne sont pas portées à la connaissance du parquet faute de plainte ou en raison de l'inadéquation de la procédure pénale à certains types de litiges" a débouché sur "une procédure directe de signalement au parquet qui donnera lieu à des décisions de médiation pénale dans une perspective d'apaisement des tensions". Le champ d'application du protocole d'accord porte sur "les troubles locatifs présentant le caractère d'une infraction pénale dont la répétition porte atteinte à la tranquillité des habitants de l'immeuble ou des proches riverains", c'est-à-dire les tapages répétés diurnes ou nocturnes, les différends familiaux ayant des répercussions à l'extérieur de l'appartement, la présence d'animaux dangereux sans précaution ou au mépris des règles élémentaires de l'hygiène, le défaut de surveillance parentale ayant des répercussions graves sur la vie des habitants de l'immeuble, les insultes et menaces verbales répétées.

Les parties signataires ont pris des engagements mutuels : le bailleur doit, lorsqu'il est saisi par un ou plusieurs locataires, tenter de remédier à la situation par ses propres moyens ("avertissement, négociation"), avant de saisir le parquet en utilisant un formulaire type. Ce formulaire type fait figurer l'identité des réclamants et des mis en cause, et doit être accompagné des pièces justificatives des réclamations des locataires (pétition, attestations article 202 NCPC) et des démarches entreprises par le bailleur.

De son côté, le parquet s'engage à ordonner une médiation pénale "en principe sans enquête préliminaire préalable". L'accord à l'issue d'une médiation entraîne le classement, mais en cas d'échec de la médiation, le parquet "réserve sa décision de poursuite ou de classement", et "informe le bailleur des résultats de la médiation".

Par ailleurs, il a été proposé aux signataires du Contrat local de sécurité que le protocole d'accord y soit inscrit.

ASSIGNATION ET SANCTIONS

1. LIEN ENTRE L'ACTION AU CIVIL

POUR TROUBLE DE VOISINAGE ET POUR IMPAYÉS DE LOYER

LA PRATIQUE ACTUELLE : ASSIGNATION EN RÉSILIATION DE BAIL POUR IMPAYÉS

En matière d'impayés, une procédure rapide permettait d'obtenir la résiliation du bail. Il s'agit de la procédure prévue à l'article 24 de la loi du 6 juillet 1989 et concernant le jeu de la clause résolutoire.

Lorsqu'une telle clause est prévue au contrat (ce qui est presque toujours le cas), il suffisait au bailleur de faire au locataire en impayé un commandement visant ladite clause et d'attendre un délai de deux mois. A défaut pour le débiteur de s'être exécuté ou d'avoir obtenu des délais du juge, à l'expiration des deux mois, la clause était réputée jouer automatiquement et le juge ne pouvait que constater la résiliation du bail.

Ainsi, face à un locataire fauteur de troubles et également en situation d'impayé, de nombreux bailleurs assignaient seulement sur le second motif par le biais de la clause résolutoire. On évitait ainsi les problèmes difficiles de la preuve en matière de troubles de voisinage, et les longueurs de procédures résultant de la réticence des juges au prononcé de jugement de résiliation en la matière.

EXEMPLES

■ Lorsque l'impayé de loyer se cumule au trouble de jouissance, la direction régionale Nord de l'OPAC 94 opte pour une assignation en référé en résiliation de bail sur le fondement de la clause résolutoire : la procédure est rapide, le Juge d'Instance ne fait que constater l'acquisition de la clause résolutoire ; mais le trouble de jouissance n'apparaît pas dans la décision, et des délais peuvent être octroyés, retardant la résiliation du bail.

■ A Logirem, les procédures n'étaient généralement engagées que lorsqu'il y avait une dette locative, avec des éléments aggravants joints au dossier pour troubles de jouissance, à cause de la difficulté à apporter la preuve.

■ S'agissant de la relation entre impayés et troubles de jouissance, les interlocuteurs de l'OPAC du Rhône affirment que l'organisme assigne les locataires au fond lorsqu'il n'y a pas d'impayés, et vont au tribunal des référés en cas d'impayés, même de trois mois, ● ● ●

EXEMPLES

• • •

où l'assignation est lancée pour ce motif. Les mesures de protection instituées par la loi relative à la lutte contre les exclusions ne dissuadent pas l'OPAC du Rhône, malgré "le rallongement des délais de quatre mois sur deux ans".

■ L'interlocutrice de la SLE explique qu'il est moins facile d'obtenir l'expulsion de familles pour troubles de comportement que pour impayés. En effet, les juges pensent que la SLE met en avant le comportement pour se débarrasser des locataires, alors qu'ils sont plus tolérants pour les problèmes financiers, en considérant la mission sociale des bailleurs. En conséquence, les deux mobiles d'expulsion sont gérés de manière cloisonnée, pour ne pas être en porte-à-faux avec le juge. En général, une procédure d'alerte pour impayés est lancée, avec un échelonnement de la dette, mais lorsque les problèmes de comportement s'ajoutent au dossier, cette facilité est écartée.

■ Selon le directeur de l'OPHLM de Perpignan, "la démarche judiciaire n'est pas pédagogique", et il croit à la possibilité d'un retour au calme des familles après que le jugement soit prononcé. Un protocole d'accord a été signé avec le président du tribunal d'instance pour l'apurement des dettes des locataires, qui suspend le jugement d'expulsion et rétablit l'Aide personnalisée au logement. Cette mesure est négociée avec l'avocat de l'office et le préfet, mais la sanction est rétablie à la première entorse du locataire. Il existe également une "commission cas lourd" qui répertorie, dans chaque agence, les familles en situation de précarité économique, sociale, sanitaire, et qui posent des problèmes de comportement. Cette commission partenariale associe la Caisse d'allocations familiales, le département, la justice, le Centre communal d'aide sociale, le Centre d'hébergement et de réadaptation sociale, et se réunit mensuellement pour trouver des solutions adaptées à ces familles, et gère environ soixante-dix cas par an qui concernent environ 250 familles. Ce lieu d'échange de propositions, d'articulation des institutions avec l'équipe de médiation sociale permet que les problèmes rencontrés par l'office avec ces familles soient gérés plus globalement.

■ Les personnes rencontrées déplorent que les voisins victimes des troubles doivent attendre dix-huit mois pour l'expulsion et deux ans pour la résiliation du bail.

LA LOI D'ORIENTATION ET DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS BOULEVERSE LES PRATIQUES

Les articles 114 et suivants de la loi 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions modifie la procédure d'assignation en résiliation de bail pour impayé (délai de trois mois entre l'assignation et la saisine de la section départementale d'aide personnalisée au logement, délai de deux mois entre l'assignation et la date d'audience...).

En outre, le juge peut accorder à tout moment des délais de paiement au débiteur.

Par ailleurs, cette réforme différencie bien les procédures pour impayés et pour troubles de voisinage. En cas de procédure pour troubles de voisinage, les délais ci-dessus ne s'appliquent donc pas.

Dès lors, face à un dossier suffisamment étayé, il est désormais préférable d'assigner en résiliation pour troubles de voisinage, au besoin en utilisant la procédure de l'article 122 de la loi susvisée (cf. art. L.442-4-1 et L.442-4-2 nouveaux du Code de la construction et de l'habitat). Il convient de souligner que si un relogement a été proposé au locataire sans être suivi d'effet de sa part, il ne pourra obtenir aucun délai de sursis à expulsion devant le juge de l'exécution (cf. L.613-1 du Code de la construction et de l'habitat).

L'évolution de la loi sur les voies d'action judiciaire en cas de troubles devrait donc rendre obsolète la pratique des organismes consistant à lancer une action judiciaire pour impayés de loyer même en cas de troubles de voisinage, choix qui vise à faire valoir la clause résolutoire plutôt qu'un jugement au fond.



ZOOM

LA LOI D'ORIENTATION ET DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS : LES TROUBLES DE VOISINAGE

L'article 122 de la loi n° 98657 du 29.07.1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions, crée dans le Code de la construction et de l'habitat, un nouvel article L 442.4.1 qui confirme, en l'inscrivant dans la loi, la possibilité d'agir contre les auteurs de troubles de voisinage en ouvrant clairement un régime différent pour ce manquement aux obligations du bail du dispositif prévu en cas d'impayés de loyer.

Désormais, face au non-respect de l'obligation de jouissance paisible, le bailleur peut agir de deux manières :

■ Il peut proposer le relogement. En cas de refus, il peut obtenir du juge la résiliation du bail sans délai.

■ Il peut demander directement la résiliation du bail. En ce cas, le locataire bénéficie des règles de droit commun.

A noter que les nouveaux délais préalables à la saisine du juge, créée par l'article 115 de la loi, ne s'appliquent pas en cas de troubles de voisinage, mais seulement en cas d'impayés : ces délais ont en effet pour objet de permettre la mise en place d'un plan d'apurement. Ces délais ne s'appliquent donc nullement aux troubles de voisinage.

Il est donc logique pour un bailleur, dès lors qu'il peut disposer d'un dossier solide, d'agir dans le cadre de ces nouvelles dispositions.

LA MISE EN ŒUVRE DE CES NOUVELLES DISPOSITIONS PAR LES ORGANISMES HLM

L'Union nationale des HLM a mené une enquête auprès de l'ensemble des organismes ayant compétence pour la location de logements sur la mise en œuvre du volet logement de la loi d'orientation et de lutte contre les exclusions quelques mois après son vote. 294 organismes HLM ont répondu. Ils sont gestionnaires d'un patrimoine de 1 957 000 logements locatifs sociaux – dont 315 000 logements individuels –, soit un organisme sur deux et un peu plus d'un logement sur deux (55 %).

Pour l'article 122 relatif aux troubles de voisinage, les résultats montrent que 31 % des organismes HLM ont utilisé la procédure d'offre de relogement pour des ménages causant des troubles de voisinage. Le nombre de ménages concernés est d'environ 400.

L'offre de relogement acceptée par le locataire a permis, pour 44 % des organismes HLM qui ont utilisé la procédure, d'éviter un lourd contentieux. On note d'ailleurs parfois une meilleure compréhension des difficultés des bailleurs relatives aux expulsions des familles de mauvaise foi de la part des pouvoirs publics, et plus de souplesse pour les expulsions effectives en cas de mauvaise foi avérée. Cependant, les préfets exigent très souvent un relogement.

Si cette enquête donne des indications, la loi est toutefois trop récente pour permettre de tirer des conclusions arrêtées sur l'application de ces nouvelles dispositions.

2. EFFETS ET SANCTIONS

Beaucoup de cas sont réglés avant l'assignation, soit que le trouble cesse, soit que les locataires donnent leur congé d'eux-mêmes.

EFFETS DE L'ENGAGEMENT D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE

L'effet recherché par l'organisme est le plus souvent la cessation du trouble, avant que d'envisager la résiliation du bail, puis l'expulsion. Dans la majorité des cas, l'assignation en justice d'un locataire par le bailleur provoque un départ spontané, avant que la décision judiciaire ne soit rendue.

EFFETS DES JUGEMENTS D'EXPULSION

Si la résiliation du bail a été obtenue et que le locataire ne quitte pas spontanément les lieux, une procédure d'expulsion devra être entreprise (le jugement de résiliation ordonne en même temps l'obligation de quitter les lieux et l'expulsion). En ce cas, l'huissier adressera à l'ex-locataire un commandement

de libérer les locaux, prévu à l'article 61 de la loi 91.650 du 9 juillet 1991, portant réforme des procédures d'expulsion ; l'expulsion ne pourra ensuite être entreprise qu'à l'expiration d'un délai de deux mois suivant le commandement (art. 62 de la loi susvisée). Ce délai peut être prorogé par le juge pour une durée n'excédant pas trois mois, compte tenu, notamment, de la période de l'année ou des circonstances atmosphériques. Par ailleurs, le juge de l'exécution peut accorder des délais allant jusqu'à trois ans en application des articles L.613-1 et L.613-2 du Code de la construction et de l'habitat. Enfin, le concours de la force publique devra être requis en cas de résistance du locataire, ce qui risque d'allonger encore considérablement les délais...

EXEMPLES

- Au sujet des expulsions, l'OPAC du Rhône compte que 1 400 dossiers font l'objet d'une procédure classique de résiliation judiciaire, pour 4 à 5 expulsions effectuées chaque année, et environ 60 départs "à l'amiable" dont 20 pour troubles de voisinage (y compris pour ne pas avoir à se séparer de chiens dangereux).
- Les interlocuteurs de l'OPAC de Lille affirment que, lorsqu'il y a un jugement d'expulsion, 9 fois sur 10, le locataire part de lui-même, et la majorité des cas se résout donc simplement. Le rôle du siège est de vérifier les dossiers, ce qui induit que 90 % des jugements sont favorables à l'OPAC, et que 5 % des dossiers sont déboutés. Cependant, la majorité des cas est réglée par le départ volontaire des locataires, avant que ne soient engagées les procédures judiciaires.

PRÉCONISATIONS

■ Pour les phases amiable et pré-contentieuse

1. Constituer un dossier de "veille" : il s'agit pour l'agence, dans la phase amiable, de conserver tous les éléments de signalement d'un trouble avant que le service juridique ne soit saisi. Les rapports de gardien, les lettres de rappel aux règles inscrites dans le bail, les lettres de relance, les lettres de convocation des parties en conflit pour une tentative de médiation à l'agence, et les tentatives éventuelles de médiation. Ce dossier pourra trouver deux usages : soit le trouble cesse et l'agence le garde à l'état de dossier de veille, soit le trouble perdure, et l'agence peut apporter les éléments qui serviront de base au dossier que le service juridique pourra utiliser en contentieux.
2. Formuler des courriers de la manière la plus simple et claire possible afin que le locataire comprenne bien les faits qui lui sont reprochés. De même, les sommations d'huissiers, formulées en termes très juridiques peu accessibles aux non-juristes, pourront être accompagnées d'un courrier de l'agence exprimant en termes plus courants les raisons et le contenu des sommations.
3. Ne pas omettre la sommation interpellative et/ou la lettre recommandée avec accusé de réception pour signifier à un locataire que son comportement excède les limites tolérées dans le bail sont une étape à ne pas omettre, ainsi que le signalement à ce dernier que cette pièce sera portée au dossier qui est ouvert à l'agence.
4. Proposer une médiation : parmi les différents types de médiation, on pourra se tourner vers celle confiée à une cellule de veille HLM / partenaires institutionnels, si elle existe, où la municipalité, les travailleurs sociaux, l'éducation nationale, la police et la justice pourront notamment être représentés.

■ Pour la phase contentieuse

La solidité du dossier est déterminante pour l'action judiciaire, dans la mesure où l'appréciation du juge peut être influencée par la réputation de "sérieux" de tel ou tel organisme. Dans ce sens, le partenariat avec la justice (cf. infra) peut faciliter les relations avec les tribunaux, ainsi que la communication sur les pratiques sociales du bailleur, de manière à réduire les réticences de certains juges sur l'expulsion.

■ L'intérêt des pièces pénales versées à un dossier présenté au Tribunal d'Instance

Les exemples montrent que tout dépend de la personnalité du juge : les juges au civil dans le Val-de-Marne veulent des pièces pénales dans les dossiers qui leur sont soumis (condamnation pénale antérieure pour des faits similaires, mains-courantes des locataires et du bailleur, plainte du bailleur et/ou des locataires), même si ces pièces ne font pas toujours pencher leur jugement en faveur du bailleur.

A Lille, les juges ne tiennent pas compte des éléments pénaux en cas de violence, même avec une attestation médicale; c'est la cohérence du dossier qui influence davantage leur jugement. De ce fait, la SLE peut obtenir des autorisations d'entrer dans les lieux sur requête pour obtenir un constat d'huissier.

■ La connaissance des troubles de voisinage est indispensable à l'identification et au traitement du problème

Cela passe par une bonne information des agents de proximité et par la capacité à faire remonter ces informations vers les responsables, qui doivent à leur tour tenir les agents informés des suites données aux dossiers. L'amélioration du circuit de l'information au sein des organismes est donc un maillon essentiel pour le traitement de ces troubles.





3

**ORGANISATION
ET MANAGEMENT
FACE AUX TROUBLES
DE VOISINAGE**

PRÉVENTION DES TROUBLES DE VOISINAGE

Il est indispensable de souligner que l'objectif premier des organismes doit être de prévenir les troubles avant même que d'avoir une méthode pour les traiter. Pour atteindre cet objectif, des dispositifs en interne aussi bien que la recherche de relations avec les partenaires extérieurs sont nécessaires. L'étude des pratiques mises en œuvre par les organismes rencontrés montre qu'il n'y a pas de procédure complètement formalisée, même si ces pratiques existent et ont pour objet la prévention des troubles de voisinage

1. L'ACTION DES BAILLEURS EN DIRECTION DES LOCATAIRES

LA CONCEPTION DU BÂTI : PRÉVENTION SITUATIONNELLE

Il s'agit de faire de la prévention par l'adaptation des locaux de manière à éviter les dysfonctionnements de type occupation des halls et squat des caves. L'aménagement des abords des immeubles pour une meilleure appropriation par les locataires – la "résidentialisation" – peut constituer un moyen de favoriser la convivialité par la conception des espaces ; la création ou la mise en service de Locaux collectifs résidentiels, gérés – sous certaines conditions – par les représentants de locataires ou l'aménagement d'aires de jeux sont autant d'éléments qui abordent les problèmes de vie sociale de manière positive plutôt que dissuasive.

LA COMMUNICATION

Certains organismes dotés de journal interne à l'attention des locataires, font circuler l'information locale, celle qui intéresse au premier chef les habitants des quartiers HLM. Fêtes, inaugurations, travaux, journées "propreté" ou journées "tri", arrivées et départs de salariés de l'organisme, manifestations exceptionnelles sont autant d'événements relatés dans ces moyens de communication, auxquels les personnels HLM sont sensibilisés ou formés. Ce souci de communication des organismes en direction des locataires s'inscrit dans la problématique de la gestion urbaine de proximité, de plus en plus intégrée à la stratégie des institutions publiques.

EXEMPLES

LA COMMUNICATION SUR LES TROUBLES DE VOISINAGE

Il ressort des entretiens qu'en terme de communication, la plupart des organismes font des rappels sur les droits et devoirs des locataires dans le journal, lorsqu'il existe, par des affichages ou des plaquettes et, présentent les actions communes menées. En revanche, la "publicité" sur les troubles est peu fréquente ou considérée comme une erreur.

■ L'OPAC 69 décide parfois d'afficher les décisions de justice dans les parties communes ; le plus souvent, l'aboutissement d'une assignation est signalé aux plaignants d'origine, mais il n'y pas de politique de communication relative aux troubles de voisinage. Les responsables d'agence diffusent l'information localement et de manière ciblée.

■ A l'agence des Boullereaux de l'OPAC du Val-de-Marne, une sommation de respecter les clauses du bail, adressée à trois nouveaux emménagés, a été affichée dans le hall, mais le chef d'agence pense que c'était une erreur. Dans la plupart des cas, l'organisme fait des notes collectives ayant un caractère de rappel. Mais l'OPAC ne fait pas de "pub", ni de satisfecit quand une action contre une nuisance collectivement ressentie aboutit. Il s'agit davantage d'information régulière envoyée aux locataires concernés sur les poursuites et l'état de la situation, mais pas sur ce que l'OPAC a obtenu en justice. L'interlocuteur explique que, quel que soit le trouble sur lequel communiquer, le niveau d'affichage ou d'information n'a rien d'évident : est-ce l'entrée, la cage d'escalier ou le palier qui est pertinent ?

■ La SLE gère un journal interne où figurent les actions communes dans les entrées, et le rappel des obligations.

■ Lille Métropole Habitat ne fait pas de démonstration de force en affichant des décisions de justice, à cause des "risques d'embrasement" d'autant que l'information circule de bouche à oreille, "le tam-tam fonctionne".

LE SUIVI RENFORCÉ DES FAMILLES EN DIFFICULTÉ

Les commissions "cas lourds", les enquêteurs sociaux, les conseillers en économie sociale et familiale, ainsi que les acteurs du secteur social représentent un maillage institutionnel qui vise à repérer et suivre les familles en difficulté, qui peuvent poser des problèmes de cohabitation. L'inadaptation des familles à l'habitat collectif peut être constatée, et certains organismes, lorsqu'ils en ont la possibilité, proposent un logement adapté – ou avec un accompagnement social – à celles dont les difficultés sont les plus grandes.

EXEMPLES

LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES CONFLITS DE VOISINAGE ENGAGÉE PAR AIGUILLON CONSTRUCTION

Aiguillon Construction, SA d'HLM gérant 8 000 logements en Bretagne, dont 40 % en ZUS, accueille une majorité de familles modestes. La précarisation des locataires entraîne souvent une baisse de la sociabilité, une altération des rapports inter-personnels pouvant engendrer un certain nombre de difficultés, notamment des problèmes de voisinage. Face à l'usure des personnels de proximité en prise avec ces conflits, l'amélioration de la prévention dans la gestion locative ainsi que l'acquisition de savoir-faire spécifiques peuvent faciliter la gestion des situations complexes. Cette amélioration passe par l'acquisition de compétences qui sortent du métier HLM, par une lecture différente et plus objective des troubles de voisinage. Cette logique implique également un recours aux professionnels et aux partenaires, à l'initiative des organismes.

Aiguillon Construction a adopté cette logique et engagé une démarche expérimentale: il s'agissait de tester les conditions d'un diagnostic professionnel extérieur sur les situations rencontrées par des familles impliquées dans un conflit, et d'en tirer des outils opérationnels pour l'organisme. Ce travail a été mené par des psychologues cliniciens inscrits dans un laboratoire de recherche, et qui ont pu :

- réaliser une grille d'analyse des profils des perturbateurs, à partir de la situation de familles signalées pour leurs difficultés à habiter un logement collectif,
- faire une évaluation critique des procédures internes de traitement des conflits,
- formuler des préconisations pour le bailleur et ses partenaires pour chaque profil type (relogement, négociation du départ, logement accompagné...).

Une deuxième phase de la démarche a porté sur l'appropriation des outils de diagnostic des situations de troubles de l'habitat, passant par la formation des personnels. Les personnes concernées, l'ensemble du personnel et les représentants des associations de locataires, sont sensibilisés ou formés à l'outil de diagnostic et de préconisation par :

- l'étude approfondie de quelques situations nouvelles pour valider certaines préconisations théoriques ;
- l'élaboration d'un document recensant les missions et compétences des partenaires pouvant être sollicités ;
- la mise en forme de guides pratiques, un accompagnement conseil lors de réunions mensuelles "troubles de l'habitat", et au cas par cas pour les gérants immobiliers.

Cette démarche expérimentale, lancée en 1997, vise à :

- aider des personnels à détecter des situations que des partenaires peuvent gérer ;
- améliorer la cohabitation de familles aux statuts social et culturel différents ;
- éviter les expulsions en émettant des préconisations pour améliorer le partenariat avec les autres institutions.

LE SOUTIEN À LA VIE ASSOCIATIVE

Prêt de locaux, aide à l'émergence d'associations dans les cités où il n'y en a pas, consultations des amicales, animation de réunions de quartier sont autant de gestes de soutien à un réseau indispensable pour construire un dialogue et des actions concrètes d'amélioration du cadre de vie. Si ces démarches n'ont rien d'innovant dans les cités HLM, elles restent néanmoins indispensables pour créer – ou soutenir – les conditions favorables à un investissement des locataires dans la vie de leur quartier.

EXEMPLES

- A Lille Métropole Habitat, les réunions de locataires, ou conseils d'habitants, ont lieu trois à quatre fois dans l'année, et fonctionnent par territoire d'une agence ou par regroupement de résidences. Elles ont fonction d'exutoire pour les locataires qui "repartent pour trois mois". De plus, les associations sont destinataires du bilan annuel de l'activité de l'OPAC en matière de sécurité où figurent le nombre, le type de troubles de jouissance et les sanctions obtenues.
- A Villeneuve-d'Ascq, la SLE soutient la maison de la médiation sociale et les habitants relais, en partenariat avec la mairie.

L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Il s'agit, outre la distribution d'un **livret du nouveau locataire**, de proposer, par exemple, une visite après l'installation dans les lieux, de manière à ce que le nouvel arrivant ne se sente pas isolé. Le rôle du personnel de proximité, qui doit être formé, est essentiel pour cette étape (cf. infra). De même, la **question des attributions** et du profil des nouveaux arrivants se pose avec acuité dans les quartiers où le peuplement est constitué en majorité de ménages défavorisés ; l'équilibre entre un mixage intégral des populations dans une même cage d'escalier, et un regroupement de familles qui partagent le même mode de vie dans des sites entiers, est au cœur du débat sur la "mixité sociale". Les bailleurs, confrontés à une demande croissante de ménages fragiles, ont fait un effort considérable pour mettre en adéquation le profil des locataires et le logement proposé dans le cadre des contraintes des attributions.

EXEMPLE

Le personnel de Logirem constate «qu'il n'est pas rare que des troubles de voisinage apparaissent à l'arrivée de nouveaux locataires, mal supportés par les anciens. D'où l'utilité de l'enquête sur l'occupation sociale effectuée tous les trois ans, qui autorise un "diagnostic social des entrées".

"L'AIDE AUX VICTIMES"

En cas de querelles personnelles et de problèmes relevant de la responsabilité des locataires (vols, agressions...), et qui ne constituent pas des troubles de jouissance, les organismes sont souvent le premier interlocuteur institutionnel vers qui se tournent les habitants. Les bailleurs envoient couramment les victimes au commissariat pour porter plainte (s'ils le désirent), avec une copie ensuite transmise à l'agence (OPHLM de Perpignan) ; dans certains quartiers, ils peuvent également aiguiller les locataires vers l'antenne de justice et de médiation locale (Provence Logis).

2. LA COPRODUCTION D'ACTIONS PRÉVENTIVES

ENTRE BAILLEURS ET LOCATAIRES

Dans des sites où la situation et le fonctionnement sociaux ne sont pas trop dégradés, de nouveaux types d'action émergent, basés sur une démarche concertée autour de l'élaboration de l'appropriation des règles de vie en collectivité.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Il s'agit de rappeler aux locataires les règles nécessaires à la bonne tenue de la résidence qu'ils occupent et le respect des usages en matière de bienséance, d'hygiène ou de sécurité.

Il n'existe aucune obligation juridique pour les bailleurs sociaux d'établir de tels règlements. Toutefois, si le règlement est soit diffusé en annexe du contrat de location, soit mentionné dans ledit contrat, il a valeur contractuelle et doit être respecté. Il pourra ainsi être rappelé dans tout courrier adressé à un locataire négligent. Il s'agit donc d'un bon outil de gestion.

Il est toutefois interdit de prévoir des sanctions sous forme d'amendes en cas de non-respect des règles édictées par le règlement intérieur ou le contrat de location (cf. art. 4 de la loi du 06 juillet 1989).

Grâce à ce texte, les problèmes liés à la cohabitation au quotidien peuvent être abordés selon le contexte de chaque immeuble ou résidence, et les règles rappelées. La remise au goût du jour de ce document, souvent ancien et vécu

comme périmé, est donc une piste préventive des troubles de voisinage. Cependant, la sanction et le suivi sont déterminants dans la crédibilité accordée à ce texte par les locataires.

LES CHARTES

Les chartes de voisinage sont une forme de contractualisation des relations qui régissent la vie d'un immeuble : dans tous les cas, le bailleur est impliqué dans la charte, qui est établie et mise en application par les associations de locataires. Une charte de voisinage peut même devenir un avenant au contrat de bail, comme Domofrance en donne l'exemple.

Les chartes de service : il s'agit d'une démarche d'engagement du bailleur concrétisée par un document co-rédigé. L'organisme a pour objectif d'améliorer la qualité des services rendus aux locataires et de faire évoluer ses pratiques en fonction de la demande. Relativement contraignante, cette démarche ne peut être efficace qu'à condition qu'une personne soit chargée de l'animation de la charte, que des recours et des sanctions soient prévus dans le cas où les locataires ne sont pas satisfaits. Il s'agit plus généralement de la manifestation d'une exigence accrue du bailleur sur la qualité de son métier de base (entretien, propreté, proximité).

EXEMPLES

■ En 1993, la SA d'HLM Domofrance a signé la convention "Vivre ensemble" avec les associations de locataires dans 23 résidences de 25 à 1 000 logements, soit 25 % du parc de l'organisme. Dans un contexte où les personnels de proximité et les locataires étaient confrontés à des troubles de voisinage, du vandalisme, à la saleté, à la détérioration des espaces extérieurs, l'objectif était de sensibiliser les locataires au respect de leur cadre de vie, de faciliter les relations entre les locataires, et d'éviter l'isolement des personnes vivant dans le quartier. Les principes fondateurs de cette charte sont une démarche volontaire de dialogue pour régler le maximum de problèmes à l'amiable ; une démarche de contractualisation pour rappeler les règles élémentaires de la vie en collectivité ainsi que les recours qui peuvent être exercés à l'encontre des auteurs de troubles et enfin, compléter le règlement intérieur pour agir contre les "incivilités". Les acteurs de cette charte sont les associations (CLCV et CNL), qui jouent le rôle de relais pour l'application quotidienne de la convention – et de partenaires pour l'adaptation du document au contexte des résidences – et les personnels de proximité, gardiens et gestionnaires de sites. Quant aux résultats, pour les habitants, les locataires et leurs associations reconnaissent l'amélioration de la cohabitation dans un même quartier, ainsi que l'amélioration de la vie de quartier ; pour l'organisme les résultats sont visibles pour les personnels de terrain, mieux armés pour prévenir les conflits, et pour la gestion du patri- ● ● ●

EXEMPLE

• • • moine facilitée, notamment avec une baisse du vandalisme. De plus, en cas de procédure judiciaire, la convention est un plus pour l'organisme. Cette convention est jointe en annexe du bail des logements des nouveaux programmes et Domofrance cherche à l'étendre aux logements déjà livrés du département de la Gironde.

■ La SLE cite les représentants d'entrée qui structurent les réactions par rapport aux familles perturbatrices et peuvent interpeller les partenaires comme la police, le secteur social ou la municipalité.

LE MANAGEMENT

A propos des troubles de voisinage, plusieurs interlocuteurs ont souligné le manque de communication entre les agences et le siège sur la constitution des dossiers, et la nécessité de plusieurs navettes pour la collecte des pièces (sauf à Logirem qui a élaboré un document de référence sur les étapes à suivre ; cf. chapitre 1). Cet élément récurrent pointe le caractère indispensable de nouvelles approches du management⁽¹⁾, notamment pour le recrutement et la formation des personnels de proximité, ou encore le soutien de la hiérarchie aux salariés confrontés à des conditions de travail difficiles.

1. RECRUTEMENT ET FORMATION DES PERSONNELS DE PROXIMITÉ

AGENT DE PROXIMITÉ : UNE FONCTION AUX COMPÉTENCES MULTIPLES

Il apparaît dans les chapitres précédents que le premier maillon de la chaîne du traitement des troubles de voisinage est le **gardien**. Représentant de l'organisme et interlocuteur quotidien des locataires, sa fonction s'oriente davantage vers le relationnel. Ce nouveau profil du gardien s'inscrit dans un souci de gestion de proximité partagé par la plupart des organismes d'HLM, qui s'efforcent ainsi de répondre à la demande des locataires.

Le traitement amiable efficace des troubles de voisinage, pose la question du niveau de qualification des gardiens d'une part, et de leur profil d'autre part : quelles qualifications sont nécessaires à l'exercice du métier de gardien ? La connaissance du quartier, des habitants, des différentes langues d'origine des ménages logés suffisent-elles pour faciliter la communication et la médiation ? Le CAP de gardien d'immeuble est-il une ébauche de formation adaptée ? Faut-il recruter de jeunes gardiens ou des gardiens expérimentés ? Autant de questions que les organismes se posent désormais, et auxquelles ils tentent de répondre en fonction de leur culture d'entreprise et de leur patrimoine.

1. Voir le Guide de la fonction médiation dans les organismes HLM - Repères et démarches d'action - février 2000.

Dans les sites difficiles où les troubles de voisinage sont nombreux, la question est posée de savoir comment la motivation de ces salariés de terrain peut s'organiser : incitations en terme de hausse de salaires, primes, intéressement aux résultats (indicateurs économiques, absentéisme...) ou bonifications indiciaires, **toutes les formes de reconnaissance tangible du travail et du rôle de premier plan qu'occupent les gardiens pour la proximité sont à étudier**. La question de la rotation se pose également, "l'usure" des gardiens étant aussi à prendre en compte dans la gestion du parcours professionnel des personnels de terrain. La reconnaissance morale et verbale est certes nécessaire mais pas suffisante lorsque les conditions de travail sont dures.

LA FORMATION

Si de nombreux gardiens font de la médiation de manière intuitive, il n'en est pas moins nécessaire de les aider à adapter leurs réactions à des conflits ou des faits graves. Cette adéquation ne peut s'acquérir que par la formation, qu'un certain nombre d'organismes ont déjà mis en place pour leurs salariés de terrain⁽¹⁾. Les exemples ne manquent pas d'organismes ayant adopté des plans de formation pour les personnels de proximité intégrant des modules de gestion du stress, des modules d'apprentissage du décryptage des conflits, des modules juridiques ou des sessions de formation à la diversité socio-culturelle. Ces expériences démontrent que les salariés de terrain s'approprient des outils pour pallier aux effets provoqués par la répétition des incidents avec les locataires ou leurs enfants : stratégies d'évitement des conflits, de repli sur soi, culpabilisation et découragement, ou encore de rejet des locataires et de leur lieu de travail. De manière complémentaire, la connaissance objective des incidents, y compris les conflits de voisinage, permet aux personnels de proximité d'avoir une vue plus distanciée de la situation de leur lieu de travail (cf. Logirem et Provence Logis avec des fiches d'observation de groupes).

2. LE RÔLE DE LA HIÉRARCHIE :

APPUI AUX AGENTS DE TERRAIN ET RELATIONS PARTENARIALES

DES PERSONNELS DE PROXIMITÉ RECONNUS

L'effort demandé aux personnels de terrain, et notamment aux gardiens, en matière de renforcement de la gestion de proximité et de relations avec les locataires doit, pour être efficace, être assorti d'un soutien de la part de la hiérarchie : un engagement mutuel dans le traitement des troubles de voisinage est nécessaire pour que la phase amiable permette de régler le maximum de conflits. En effet, le renforcement de la cohérence interne est une condition préalable au traitement des troubles : les rappels de procédures faits par le siège en

direction des agences pour un traitement plus rapide des dossiers sont une pratique évoquée dans plusieurs entretiens. Ces rappels sont rendus nécessaires par la pression que les locataires font peser sur les personnels de terrain dans l'espoir de voir s'accélérer les procédures, ce qui provoque des tensions quotidiennes dans les agences ; ainsi, les dossiers peuvent sembler trop administratifs aux personnels en prise directe avec les conflits (OPAC de Lille). Par ailleurs, l'association des personnels de proximité au recueil d'informations, forme de reconnaissance de leur expertise de terrain, est illustrée par l'expérience de l'OPAC du Rhône, qui a mis en place un groupe "tranquillité / sécurité" associant les responsables d'agence.

Le partage du travail supplémentaire induit par la gestion de proximité, dans laquelle s'inscrit le traitement des troubles de voisinage, fait partie des signes forts que la hiérarchie peut donner aux personnels de terrain. Cette démarche est illustrée par un relais rapidement accordé aux signalements des gardiens, et par l'exemple, des services d'astreinte assurés par l'encadrement et un numéro d'urgence pour les périodes non couvertes par la présence du personnel, la nuit et le week-end (OPAC du Rhône, OPAC de Lille...).

Une forte demande émerge à propos des agressions de gardiens dans l'exercice de leurs fonctions, incluant la médiation, et la mise en place de garanties de protection qui passent par des procédures (plainte, domiciliation, responsabilité de l'employeur...). En l'état actuel des pratiques, beaucoup d'organismes se contentent d'une gestion des arrêts maladie, à l'exception de quelques-uns qui prennent en compte la problématique de la sécurité dans le management. Par exemple, la gestion du personnel confronté à des menaces et agressions semble centrale pour l'OPAC du Rhône, qui mute facilement ses gardiens. Quatre cents salariés ont suivi une formation inter-organismes sur la gestion des conflits ; lorsqu'il y a une agression, une plainte est déposée systématiquement par le responsable d'agence, un avocat est mis à la disposition de la victime ainsi qu'un psychologue. Malgré ces mesures, certains gardiens craignent les représailles au point de devoir prendre des congés forcés, et d'être logés à l'hôtel par l'OPAC, mais il est évident qu'on sort là du cadre des troubles de voisinage.

LES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS : COMMUNE, POLICE, JUSTICE ET PRÉFECTURE

La hiérarchie des organismes joue également son rôle dans le domaine des relations extérieures, en particulier avec les institutions publiques qui interviennent dans les quartiers où les bailleurs possèdent des logements. Mais le problème du partenariat avec la police est souvent évoqué, notamment pour des refus de dépôt de plainte et l'enregistrement des déclarations dans la main-courante.

La différence des rapports qu'il est possible d'établir entre bailleur et police

nationale, ou entre bailleur et gendarmerie, est soulignée par l'OPAC du Rhône, qui traite plus facilement avec cette dernière (cf. encadré ci-dessous). L'OPHLM de Perpignan met l'accent sur la collaboration des institutions dans le cadre du, à mettre en parallèle avec la réunion mensuelle des partenaires, où sont à l'étude l'implantation d'un commissariat au cœur d'un des quartiers du bailleur, et la permanence du délégué du Procureur de la République une demi-journée par semaine.

Par ailleurs, les relations avec la **justice** sont disparates : difficiles à développer car les juridictions sont trop nombreuses, ou à cause du turn-over des magistrats trop rapide pour que les organismes puissent avoir une politique cohérente de contacts. Cette politique de contact de la hiérarchie des organismes avec les présidents de Tribunaux d'Instance dépend de la taille de la juridiction ; le procureur est parfois directement saisi mais "les juges ne souhaitent pas que les justiciables interviennent auprès d'eux" (Provence Logis) ; ou encore les contacts avec les magistrats concernent davantage le recouvrement que les problèmes de comportement (SLE).

En ce qui concerne la **préfecture**, les difficultés surgissent dès lors que celle-ci n'accorde pas systématiquement le concours de la force publique pour exécuter une mesure d'expulsion.

EXEMPLES

■ LA DÉCLARATION DE DIFFICULTÉ DE VOISINAGE DANS LE COMPIÉGNOIS

Un système expérimental de déclaration de difficulté de voisinage est mis en place depuis le 7 mai 1999 dans 156 communes du ressort judiciaire de Compiègne, au sein des patrimoines de la SA d'HLM Picardie Habitat et de l'OPAC de l'Oise, sous l'égide de douze conciliateurs de justice.

La démarche a pour but de "privilégier la concertation et le règlement amiable des conflits, d'apaiser les tensions, de responsabiliser les locataires, de traiter rapidement, efficacement et durablement les situations". En cas de conflit ou de différend, la conciliation directe en temps réel est privilégiée chaque fois que possible, par simple déclaration de difficultés de voisinage adressée au bailleur social ou directement au conciliateur de justice. La conciliation peut intervenir sur le lieu même des difficultés, au pied des immeubles concernés, dans un local approprié proposé aux conciliateurs par les bailleurs sociaux ou les collectivités locales. Cette démarche s'inscrit dans une durée maximale de deux mois à compter de la réception de la déclaration ; elle présente le double avantage d'éviter la désignation des personnes éventuellement en cause, ou la

EXEMPLES

• • •

crystallisation des conflits. De plus, la déclaration laisse intact le droit de dépôt de plainte ; en ce cas, elle vient l'étayer, et l'examen par le parquet sera facilité par le rapport du conciliateur, expliquant notamment les raisons de l'échec de la tentative de conciliation amiable.

Outre les bailleurs, les partenaires présents dans cette démarche sont le parquet de Compiègne, le juge d'Instance, les conciliateurs de justice, les maires d'arrondissement, qui ont le Numéro vert départemental d'accès au droit à Compiègne comme moyen de communication, pour couvrir un parc qui totalise environ 12000 logements.

■ DIAGNOSTIC PARTAGÉ À L'OPAC DU RHÔNE

L'OPAC s'est doté d'un dispositif de lutte contre les incivilités et les troubles de voisinage dans lequel s'inscrit la concertation avec les locataires dans les agences gérant le patrimoine situé en ZUS. Par ailleurs, le partenariat avec les autres institutions, qui s'inscrit dans le Contrat local de sécurité, permet le diagnostic partagé des situations dans les sites sensibles. L'exemple de l'agence de Bron où il existe une pré-procédure complète intégrant les partenaires de manière à faire un diagnostic partagé, à l'aide des informations de chacun, classant les sites en vert/jaune/rouge. Cette procédure associe une conseillère en économie sociale et familiale qui ne se consacre qu'à ces questions. En règle générale, en cas de trouble de jouissance, les colataires se plaignent au téléphone, et la procédure de prévention est lancée, intégrant les informations de chaque partenaire, avec une lettre de rappel des obligations, une visite au locataire fauteur de trouble, une convocation à l'agence, et une enquête de terrain.

■ L'EXEMPLE DE L'OPHLM DE PERPIGNAN

Le partenariat s'organise au sein du Contrat local de sécurité, où les fiches-actions de l'office sont prises en compte, avec notamment des propositions de Centre loisirs jeunes (centre d'animation géré par la police), un local où un délégué du procureur ferait une demi-journée de permanence par semaine, ceci mis en parallèle avec l'implantation du commissariat dans le quartier HLM.

PRÉCONISATIONS

Développer les actions visant à affirmer la volonté du bailleur de réguler l'espace dont il a la gestion

- Favoriser l'appropriation des règles par une élaboration concrète : la refonte du règlement intérieur ou l'élaboration de chartes avec les associations de locataires en sont des exemples.
- Améliorer l'accueil des nouveaux arrivants, en insistant sur l'intérêt d'une visite du logement, de l'immeuble et du quartier.
- L'adaptation du contrat de bail à de nouvelles conditions de location peut être utile en prévention : la SLE a inclus dans son bail une clause interdisant les chiens dangereux.

Adapter la gestion des ressources humaines

- Affirmer la reconnaissance du rôle joué par les agents de proximité dans le repérage et le traitement des troubles de voisinage,
- Qualifier et former les gardiens, notamment sur les problèmes de comportement et les attitudes pour y faire face,
- Soutenir le personnel : par la mise en place de soutien psychologique, par l'écoute de la hiérarchie, par une réglementation claire sur la réparation des dégradations subies – par exemple le remboursement des pneus en cas de vandalisme sur la voiture personnelle des gardiens – par la constitution de l'organisme comme partie civile,
- Par la création d'un poste spécifique chargé exclusivement des problèmes de voisinage et de comportement, en plus des conseillères sociales et familiales (ex : à Vaulx-en-Velin, pour l'OPAC du Rhône, un médiateur social travaille à plein temps sur les troubles de voisinage, et fait les diagnostics préalables à toute action de l'organisme).

S'appuyer sur le partenariat

- Développer les procédures de médiation en s'appuyant sur la justice et les collectivités locales,
- Faire connaître les associations d'aide aux victimes,
- Faire le lien entre troubles de voisinage et dispositifs concernant la sécurité et le logement des plus démunis, domaines pour lesquels les bailleurs ne peuvent agir seuls : les partenariats locaux sont indispensables pour assurer le relais entre acteurs institutionnels aux différentes compétences. Ainsi, le Contrat local de sécurité peut être le cadre privilégié de ces partenariats contractualisés, ainsi que les Plans départementaux de logement des plus démunis, et les accords collectifs départementaux prévus dans la loi n° 98657 du 29.07.1998 d'orientation et de lutte contre les exclusions.

C ONCLUSION

La réalisation de ce cahier a été motivée par la montée en puissance de la préoccupation des organismes HLM face aux troubles de voisinage. L'augmentation du nombre de troubles, leur répétition, le degré de perturbation qu'ils provoquent, corrélés à la baisse de la tolérance de certains locataires aux inconvénients liés à l'habitat collectif, sont autant d'éléments qui deviennent partie intégrante de la gestion quotidienne des organismes qui ne se sentent pas toujours bien armés pour ces démarches. C'est pourquoi ce travail a eu pour objectif de faire le point sur l'état de la question, et de proposer des pistes d'action et des éléments susceptibles d'aider à la résolution de ce type de problèmes à partir des pratiques collectées.

L'exercice a pourtant des limites, puisque l'UNFOHLM n'a pas une vue exhaustive des pratiques HLM dans le territoire, et le présent cahier constitue la première phase du travail engagé. Il doit pouvoir être enrichi de pratiques, notamment pour ce qui concerne la mise en œuvre des dispositions sur la loi du 29 juillet 1998 et concernant les mutations et expulsions pour troubles de voisinage. Ce document reste donc ouvert aux témoignages portant sur d'autres modes de faire ainsi qu'aux nouvelles jurisprudences que les lecteurs pourront faire remonter afin qu'elles soient diffusées. En effet, cet ouvrage gagnera à être actualisé pour suivre l'évolution des demandes de "recettes" évoquées dans les entretiens.

Enfin, ce cahier a également pour ambition d'informer les partenaires indispensables au traitement des troubles de voisinage, en particulier la Justice. Ainsi, prochainement, un travail conjoint devrait concerner l'élaboration de recommandations communes entre l'UNFOHLM et le ministère de la Justice. La réflexion et les travaux en ce sens pourrait faciliter le rapprochement des points de vue, et ouvrir des pistes pour l'amélioration du traitement des dossiers de troubles de voisinage.

ANNEXES

1. PHASES AMIABLE ET PRÉ-CONTENTIEUSE

ANNEXE N° 1
EXEMPLE
D'ATTESTATION
PRODUCTIBLE
EN JUSTICE

ATTESTATION ÉTABLIE EN VUE DE SA PRODUCTION EN JUSTICE
(article 200 à 203 du NCPC)

Je soussigné(e) :

NOM

Prénom

Date et lieu de naissance

Profession

Domicile

Lien avec les parties (parenté, alliance, subordination ou communauté d'intérêt)

Reconnais :

- Avoir pris connaissance des articles 200 à 203 du NCPC (reproduits en infra)
- Savoir que la présente attestation est destinée à être produite en justice et autorise une telle production
- Savoir qu'une fausse attestation m'expose à des sanctions pénales.

Déclare relater les faits suivants auxquels j'ai assisté ou que j'ai personnellement constatés (relater à la main ces faits de manière précise et détaillée) :

Ci-joint :

Photocopie de ma carte d'identité (ou de tout document officiel justifiant de mon identité) et portant ma signature

Fait à [...]

Le [...]

Signature (précédée de la mention "lu et approuvé")

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE - LES ATTESTATIONS

Art 200 : Les attestations sont produites par les parties ou à la demande du Juge. Le Juge communique aux parties celles qui lui sont directement adressées.

Art 201 : Les attestations doivent être établies par des personnes qui remplissent les conditions requises pour être entendues comme témoins.

Art 202 : L'attestation contient la relation des faits auxquels son auteur a assisté

ou qu'il a personnellement constatés. Elle mentionne les nom, prénom, date et lieu de naissance, demeure et profession de son auteur, ainsi que, s'il y a lieu, son lien de parenté ou d'alliance avec les parties, de subordination à leur égard, de collaboration ou de communauté d'intérêt avec elles. Elle indique en outre qu'elle est établie en vue de sa production en justice et que son auteur a connaissance qu'une fausse attestation de sa part l'expose à des sanctions pénales. L'attestation est écrite, datée et signée de la main de son auteur. Celui-ci doit annexer, en original ou en photocopie, tout document officiel justifiant de son identité et comportant sa signature.

Art. 203 : Le Juge peut toujours procéder par voie d'enquête à l'audition de l'auteur d'une attestation.

**ANNEXE N°2
EXEMPLE DE MISE
EN DEMEURE PAR
UN ORGANISME**

Madame et Monsieur X
Adresse

Lettre recommandée avec accusé de réception.

Le [...]

Madame, Monsieur,

Nous sommes à nouveau saisis, sous forme de pétition et/ou attestations, d'une plainte concernant le comportement agressif de vos chiens.

Par le présent courrier, nous vous informons que **nous disposons d'éléments suffisants pour engager une procédure de résiliation de bail conduisant à une expulsion.**

Il entre en effet dans nos obligations de bailleur d'assurer "la jouissance paisible du logement". Les témoignages précis en notre possession montrent que cette sérénité est menacée par la présence de vos animaux.

Nous vous mettons en demeure de rendre vos chiens inoffensifs, soit de vous en séparer. Nous vous informerons très prochainement de l'évolution de la situation afin de prendre notre décision.

La Mairie et la Police ayant également été avisées de ce problème, nous leur communiquons copie de ce courrier.

Espérant ne pas avoir à recourir à l'ultime solution d'une procédure d'expulsion, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations.

ANNEXE N°3
EXEMPLE DE MISE
EN DEMEURE
PAR HUISSIER

Délivré le [...]

Par [...]

A [...]

Je vous rappelle que vous êtes locataires d'un logement situé à [...], qui appartient à :

[La société, l'office, l'OPAC], dont le siège social est à [...], représenté(e) par [...].

A la demande de qui le présent acte est délivré :

Il apparaît que votre comportement nuit à la tranquillité de l'immeuble et de vos voisins.

En effet, des bruits excessifs proviennent de votre appartement, et les voisins se plaignent notamment de bagarres intervenant à l'intérieur des lieux, et de cris d'enfants.

Les désordres sont tels que deux voisins proches de votre logement ont déjà déménagé.

Je vous fait connaître que la [société, l'office, l'OPAC] estime que votre comportement est inadmissible.

Je vous rappelle également les dispositions légales et contractuelles à ce sujet :

I. Loi du 6 juillet 1989 :

Article 7 : obligations du locataire.

Le locataire est obligé de ...

b) User paisiblement des locaux loués suivant la destination qui leur a été donnée par le contrat de location.

II. Extrait du règlement intérieur annexé au contrat de location

"Bon ordre et tranquillité.

Les locataires doivent s'abstenir ainsi que leurs enfants et leurs invités, de tous agissements pouvant nuire à la tranquillité de leurs voisins."

Il apparaît donc que vous ne respectez pas ces règles.

En conséquence, au nom de [la société, l'office, l'OPAC], je vous mets en demeure de faire cesser immédiatement tout trouble du type de ceux qui vous sont reprochés.

Très important :

Si vous ne le faites pas, je vous informe que [la société, l'office, l'OPAC], votre propriétaire, pourra vous intenter un procès en évoquant les faits, comme un motif de résiliation de votre contrat de location, et en conséquence demander votre expulsion.

**ANNEXE N°4
REQUÊTE EN VUE
D'EFFECTUER
UN APPEL
EN CONCILIATION
JUDICIAIRE**

Tribunal d'Instance de

Je soussigné [organisme X]

Demeurant à [adresse du siège]

Demande l'appel en conciliation du Madame, Mademoiselle, Monsieur Z

Demeurant à [adresse du locataire]

Pour les raisons suivantes :

Fait à [...]

Le [...]

**ANNEXE N°5
EXEMPLES DE LETTRES
MÉTHODOLOGIE
PROVENCE LOGIS
cf. p 32**

Madame et Monsieur Y

Adresse

Date

Objet : Mise en demeure

Madame, Monsieur,

Il a été porté à ma connaissance, je constate que, il s'avère que, vous [description des faits reprochés]...

Je vous rappelle que [le contrat de bail (art. N), la note affichée, le règlement intérieur], stipule(nt) [...]... et que vous avez déjà été personnellement avisé(e) le [...], par [...].

Ce comportement est inacceptable, car [il génère des troubles de jouissance caractérisés pour le voisinage], [il engage la sécurité et/ou l'hygiène de l'immeuble], [il est en contradiction avec tel article de bail ou du règlement].

En conséquence, je vous mets en demeure de [...] et de veiller à mettre un terme définitif à vos agissements.

Notre gardien [me rendra compte], [est particulièrement chargé de m'informer des mesures que vous avez prises et de la réalité de votre réaction].

Dans le cas contraire, je serai au regret de devoir engager une action légale plus formelle à votre encontre.

Madame et Monsieur Y

Adresse

Date

Objet : Mise en demeure - **deuxième et dernier rappel**

Madame, Monsieur,

Par la lettre recommandée avec accusé de réception en date du [...], je vous avais mis en demeure de [...] et je vous avais notifié clairement les motivations de mon intervention.

Je constate que vous n'avez pas tenu compte de ma démarche, et plus précisément que vous persistez à [...].

En conséquence, je vous mets une dernière fois en demeure de [...] ;

Enfin, j'attire votre attention sur l'importance extrême de ce courrier, qui s'inscrit pour la dernière fois dans une tentative de réparation à l'amiable. Il sera joint au dossier que je transmettrai, accompagné des antécédents qui vous concernent, à la juridiction compétente, s'il devait s'avérer que votre comportement perdure, en cas de récidive de votre part, ou de toute nouvelle défaillance du respect de vos obligations contractuelles.

2. PHASE CONTENTIEUSE

ANNEXE N°6
EXEMPLE DE LETTRE
D'INFORMATION
À DES LOCATAIRES
VICTIMES

Madame et Monsieur X

Logement [...]

Adresse

Le [...]

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre courrier en date du ..., ainsi qu'à divers appels téléphoniques relatifs aux troubles de jouissance que vous subissez de la part de Madame et Monsieur Z.

Je vous informe que notre société, office, OPAC, a entamé **une procédure contentieuse à l'encontre de cette famille pour troubles de jouissance sur la base des plaintes que vous nous avez transmises.**

Nous vous tiendrons informés de l'évolution de cette procédure. Néanmoins, je vous précise que le traitement judiciaire de ce type d'affaire est relativement long et que les résultats sont souvent jugés décevants, compte tenu des difficultés pour faire appliquer les jugements obtenus.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de mes salutations distinguées.

**ANNEXE N°7
EXEMPLE DE LETTRE
D'INFORMATION AUX
LOCATAIRES MOBILISÉS
POUR UNE ACTION
CONTRE DES TROUBLES
DE VOISINAGE**

Mesdames et Messieurs les habitants de [...],
signataires de la pétition du [...]

Le [...]

Madame, Monsieur,

Nous avons pris connaissance de votre pétition concernant les problèmes d'insécurité liés à la présence de chiens particulièrement agressifs de vos voisins Madame et Monsieur X. Ce problème avait déjà fait l'objet d'une entrevue entre ces locataires et notre société, office, OPAC, et Monsieur Z, adjoint municipal de ..., il y a quelques mois.

A l'appui des éléments dont nous disposons aujourd'hui et notamment des attestations qui nous ont été fournies par plusieurs locataires de votre entrée, **nous serions en mesure d'engager, à l'encontre de Madame et Monsieur X, une procédure de résiliation de bail. Nous les mettons donc en demeure, par lettre recommandée, de rendre leurs chiens inoffensifs ou de s'en séparer.**

Nous vous demandons de nous tenir informés de l'évolution de la situation et transmettons à notre service juridique tous les éléments de ce dossier afin qu'une suite lui soit donnée, s'il est établi que les animaux de Madame et Monsieur X continuent de menacer votre sécurité.

La Mairie et la Police sont informés également par nos soins du présent dossier.

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

**ANNEXE N°8
EXEMPLE
DE DEMANDE
D'EXPERTISE**

Requête à Monsieur le président du tribunal d'instance de...

L'organisme d'HLM X, dont le siège est sis [...], pris en la personne de son représentant légal en exercice, domicilié es qualité au dit siège.

Ayant pour avocat Maître [...]

A l'honneur de vous exposer

Qu'en sa qualité d'organisme bailleur de logements sociaux, il assure la gestion d'un ensemble immobilier dénommé [...] sis à [...].

Qu'à ce titre et de par l'ensemble des dispositions légales relatives aux obligations des bailleurs, il lui appartient d'assurer la jouissance paisible de chacun des locataires dans cet ensemble immobilier.

Que c'est dans ces conditions que l'organisme X a mis en place le maximum de moyens qu'il peut utiliser, aux fins de cerner les problèmes qui apparaissent sur ce site quant aux effets des troubles qui ne cessent d'apparaître et de se révéler consécutifs au comportement de certains des occupants des logements sociaux de cet ensemble immobilier.

Qu'ainsi donc, elle dispose de multiples rapports, outre les pétitions de certains locataires qui ne cessent de se plaindre de dégradations enregistrées et d'actes de toutes sortes qui perturbent quotidiennement la vie des locataires.

Que face à ce trouble, l'organisme X se trouve aujourd'hui contraint de constater que l'ensemble des moyens dont il dispose nécessite une aussi une meilleure connaissance à la fois des aspirations des plaignants, outre une identification des causes, origines et manifestations des auteurs des troubles occasionnés dans cet ensemble.

C'est pourquoi

L'organisme X aujourd'hui sollicite de Monsieur le Président du Tribunal de Grande Instance de [...], qu'il vous plaise de bien vouloir désigner un expert dont la mission sera :

- Se rendre sur les lieux sis [...]
- Auditionner les locataires plaignants
- Recenser les doléances telles que relatées notamment dans les différentes pétitions fournies au bailleur
- Décrire les locaux communs et l'ensemble des dispositifs mis en place par l'organisme X aux fins de porter remède aux désordres constatés et dénoncés dans cet ensemble immobilier
- Recenser, en fonction du site, les différentes solutions qui pourraient être mises en place aux fins d'améliorer le climat social sur le site
- Du tout, dresser un rapport.

Sous toutes réserves

Fait à [...]

Le [...]

Pour son requérant, son Conseil : [...]

**ANNEXE N°9
FORMULAIRE DE DÉPÔT
DE PLAINTÉ EN VUE
D'UNE MÉDIATION
PÉNALE SUR
LES TROUBLES DE VOISI-
NAGE (CHERBOURG)**

**Troubles de voisinage en zone d'habitat collectif.
Dépôt de plainte au parquet du Procureur de la République**

Cadre réservé au Parquet

N° d'enregistrement BO :

Vu et transmis ACJM pour mise en place d'une médiation pénale (article 41 du Code de procédure pénale).

Le procureur de la République :

Je soussigné(e)

Représentant :

Domicilié :

Déclare déposer plainte contre (nom et adresse)

Pour (exposé des faits)

Je précise que les faits n'ont pas été portés à la connaissance d'un service de police ou de gendarmerie. Je suis avisé(e) que ce dépôt de plainte est effectué dans le cadre d'une convention signée entre mon organisme bailleur, la commune et le parquet du procureur de la République de Cherbourg. Je suis informé(e) en conséquence que cette plainte est susceptible d'aboutir à une solution amiable, par voie de médiation, et ce projet recueille mon accord. Je suis avisé(e) que si je désire une enquête de police ou de gendarmerie, je ne dois pas utiliser cet imprimé, et qu'il m'appartient alors de déposer plainte au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie. Je reconnais qu'un exemplaire de ce dépôt de plainte m'a été remis.

Fait à

Le

Signature



La collection des Cahiers d'Actualités HLM comprend douze thèmes repérables à la couleur de leur couverture :

- Accession : bleu
- Actions territoriales : vert d'eau
- Droit et fiscalité : saumon
- Études et documents : blanc
- Financement : violet
- Maîtrise d'ouvrage : jaune orangé
- Modernisation : vert
- Patrimoine : rouge
- Référentiel des emplois : bleu vert
- Social : jaune clair
- Ville : bleu ardoise
- Communication : fuchsia

Dès la parution, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme HLM. Pour toute commande supplémentaire, écrire au service Editions, Union des HLM, 14, rue Lord Byron, 75008 Paris.

