



GUIDE DES **Urgences juridiques**

*Faites valoir vos droits
et obtenez gain de cause
en toutes circonstances*





FAMILLE

Contribution à la vie du ménage et solidarité des dépenses et des dettes	14
Séparation - Obtenir le divorce	19
Séparation - Dilapidation des biens communs	24
Séparation - Prestation compensatoire	27
LE POINT SUR - La saisie des rémunérations	31
Séparation - Pension alimentaire	32
Séparation - Droit de garde	35
LE POINT SUR - La garde des enfants	38
Séparation - Autorité parentale	40
LE POINT SUR - Comment protéger un enfant ?	43
Violences conjugales	44
Protection des personnes vulnérables	47



FISCALITÉ / SUCCESSION

Impôts - Erreur dans la déclaration de revenus	54
Impôts - Redressement fiscal	58
Impôts - Difficultés de paiement	62
Donation	65
LE POINT SUR - La fiscalité des donations	70
Testament	71
Conjoint survivant	74
Déclaration de succession	77
LE POINT SUR - Les démarches liées au décès	80

Indivision et droits de succession	81
LE POINT SUR - Le tarif des droits de succession	85
Refus de succession	86
Pension de réversion	90



TRAVAIL / RETRAITE

Emploi à domicile - Accident du travail	94
Emploi à domicile - Accident provoqué par l'employé	97
Emploi à domicile - Modification de contrat	99
Emploi à domicile - Licenciement	102
Retraite - Relevé de carrière	107
Retraite - Conjoint d'un indépendant	111
Retraite - Liquidation et cumul emploi-retraite	113



ASSURANCES / ACCIDENTS

Assurances - Cambriolage	118
LE POINT SUR - Les délais de déclaration de sinistre	120
Garanties tempête et catastrophe naturelle	121
LE POINT SUR - Les délais d'indemnisation	124
Assurances - Dégât des eaux	125
Assurances - Refus d'indemnisation	127
Assurances - Accidents de la vie	130
Accident - Responsabilité communale	133
Accident - Responsabilité civile	135

Agression – Indemnisation	137
Accident de la circulation – Indemnisation	140
Accident de la circulation – Défaut d’assurance du responsable	145
LE POINT SUR – Le refus d’assurance	147



SANTÉ

Assurance maladie – Affiliation PuMa	150
Assurance maladie – Entente préalable	153
LE POINT SUR – Les litiges avec l’Assurance maladie	155
Hospitalisation – Prise en charge	157
Complémentaire santé – Contrat	160
LE POINT SUR – Changer de complémentaire santé	164
Complémentaire santé – Portabilité	165
Médecins – Information et consentement aux soins	166
LE POINT SUR – La responsabilité médicale	168
Médicaments – Effets indésirables	170
Dossier médical – Droit d’accès	173
Hospitalisation sans consentement	176
Problème de santé à l’étranger	178
Personnes âgées – Dépendance	181
LE POINT SUR – L’hébergement des personnes âgées	184



ADMINISTRATION

Permis de construire	188
Droit de préemption urbain	191

Contravention – Contestation	193
LE POINT SUR – Les contraventions	195
Fourrière	196
Délivrance d’un passeport	198



IMMOBILIER / VOISINAGE

Achat immobilier – Conditions suspensives ...	202
Construction – Retard	205
LE POINT SUR – Les garanties de la construction	208
Travaux mal réalisés	210
Augmentation de loyer	214
Réparations locatives	216
LE POINT SUR – Les charges récupérables	218
Fin de bail	220
Défaut de paiement du loyer	223
Voisinage – Troubles	226
Voisinage – Vues	230
Voisinage – Clôture et bornage	233
Voisinage – Mitoyenneté	235
Débroussaillage et élagage	238
LE POINT SUR – Les arbres et les plantations	240
Copropriété – Travaux d’un copropriétaire	242
Copropriété – Activité professionnelle	245
LE POINT SUR – Le syndic	248



CONSOMMATION

Carte bancaire – Utilisation frauduleuse	252
LE POINT SUR – Les contestations auprès de la banque	255
Chèque sans provision	256
Opposition au paiement	259
Retard de livraison	258
Vente à distance – Droit de rétractation	262
Dépannage à domicile	265
Pannes – Réparation mal effectuée	268
LE POINT SUR – Les garanties	270
Démarchage à domicile et téléphonique	272
LE POINT SUR – Les pratiques commerciales agressives	274
Location de voiture	276
Voyage – Défaut de prestation	279
LE POINT SUR – Le transport aérien	282



JUSTICE

Aide juridictionnelle	286
Avocat	288
LE POINT SUR – La rémunération de l'avocat	290
Litige pénal	291
Litige civil	295
LE POINT SUR – Le juge aux affaires familiales	300
Litige administratif	301

Litige prud'homal	304
Appel d'une décision de justice	307
Exécution d'une condamnation pécuniaire	311

ANNEXES

L'UFC-Que choisir et ses associations locales	314
Index	316

ABRÉVIATIONS

BOFIP : Bulletin officiel des Finances publiques

BOI : Bulletin officiel des Finances publiques – Impôts

CA : cour d'appel

CAA : cour administrative d'appel

CASF : Code de l'action sociale et des familles

Cass. : Cour de cassation

CCA : Commission des clauses abusives

CH : Code de la construction et de l'habitation

CCN : Convention collective nationale des salariés du particulier employeur

CE : Conseil d'État

CF : Code forestier

CGCT : Code général des collectivités territoriales

CGI : Code général des impôts

CGPPP : Code général de la propriété des personnes publiques

CJA : Code de justice administrative

CJE : Cour de justice européenne

CMF : Code monétaire et financier

COJ : Code de l'organisation judiciaire

CPC : Code de procédure civile

CPCE : Code des procédures civiles d'exécution

CPCM : Code des pensions civiles et militaires de retraite

CPP : Code de procédure pénale

CRA : Commission de recours amiable

CRPA : Code des relations entre le public et l'administration

CRPM : Code rural et de la pêche maritime

CSP : Code de la santé publique

CSS : Code de la Sécurité sociale

CVR : Code de la voirie routière

DDCSPP : Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations

DDPP : Direction départementale de la protection des populations

Dircccte : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi

Jaf : Juge aux affaires familiales

LPF : Livre des procédures fiscales

NCPC : Nouveau code de procédure civile

QPC : Question prioritaire de constitutionnalité

RIN : Règlement intérieur national

RMJOAN : Réponse ministérielle publiée au Journal officiel Assemblée nationale

TGI : Tribunal de grande instance

TI : Tribunal d'instance

Séparation – Pension alimentaire

Mon mari ne paie plus la pension alimentaire des enfants depuis six mois, et je ne parviens plus à assurer les charges du foyer. Quels sont mes recours ?

Les parents, qu'ils soient mariés, passés ou concubins, doivent nourrir, entretenir et éduquer leurs enfants (☛ *art. 203 et 371-2 du Code civil*). Au moment de leur séparation, cette obligation prend la forme d'une pension alimentaire versée à celui qui a la garde des enfants.

Qu'est-ce que la pension alimentaire ?

La « contribution à l'entretien et à l'éducation » des enfants est accordée dans le souci de leur bien-être. Ses modalités de règlement et d'attribution changent selon l'âge de ces derniers et le mode de résidence adopté.

En quoi consiste-t-elle ?

En principe, la pension alimentaire consiste en une somme d'argent versée mensuellement, mais il est possible de choisir une autre forme.

► Il peut s'agir de la jouissance d'un bien en usufruit – appartement loué –, d'un droit d'usage et d'habitation – logement dont le parent ayant la garde de l'enfant n'est pas, ou qu'en partie, propriétaire (☛ *art. 373-2-2 du Code civil ; CA Douai, 14 janvier 2016, n° 15/01457*), du versement d'un certain montant entre les mains d'un organisme accrédité (banque) chargé de verser à l'enfant une rente (☛ *art. 373-2-3 du Code civil*), etc.

► La pension peut aussi prendre la forme d'une prise en charge directe de frais exposés au profit de l'enfant – frais de scolarité, par exemple (CA Paris, 30 juin 2016, n° 14/23044).

► Elle est réévaluée chaque année à la date anniversaire du jugement ou de la convention



qui la fixe (► p. 33), en fonction de la variation d'un indice de référence, le plus souvent celui des prix à la consommation publié tous les mois par l'Insee.

Quand les enfants sont mineurs

La pension alimentaire est attribuée au parent ayant la garde des enfants et chez qui ils résident (☛ *art. 373-2-2 du Code civil*).

► En cas de résidence alternée, ce versement se justifie moins, dès lors que l'obligation d'entretien est assumée par les deux parents. Toutefois, une pension alimentaire peut être imposée par le juge aux affaires familiales (Jaf) s'il relève une différence conséquente de revenus entre les deux parents ou encore si la situation de l'un d'entre eux change de manière importante – naissance d'un nouvel enfant issu d'une nouvelle relation, perte d'emploi et/ou diminution des ressources (CA Rennes, 3 juin 2003, n° 02/00549).

► À noter : lorsqu'il reçoit ses enfants chez lui, par exemple un week-end sur deux et pendant la moitié des vacances scolaires, le parent débiteur de la pension doit continuer à la verser.

Quand les enfants sont majeurs

Le versement de la pension alimentaire ne s'arrête pas à la majorité de l'enfant (☛ *art. 371-2 du Code civil*) : elle peut se poursuivre au-delà s'il est sans ressources. Cette impossibilité de subvenir lui-même à ses besoins peut résulter d'une maladie, d'un handicap, mais c'est principalement en raison de l'allongement des études que vous serez tenu au paiement d'une pension alimentaire bien après les 18 ans de votre enfant.

- Si l'enfant ne réside plus chez ses parents, les deux devront contribuer à son entretien et à son éducation, à proportion de leurs revenus (*CA Aix-en-Provence, 21 février 2012, n° 2012/110*).
- Les modalités de règlement sont les mêmes que pour les mineurs, avec une option supplémentaire : la pension peut lui être versée directement, partiellement ou en totalité.
- Que la pension lui soit versée directement ou non, l'enfant majeur et/ou le parent gardant doivent prouver chaque année son état de besoin (justification de la poursuite d'études, de la recherche d'emploi...).
- Cette pension est due jusqu'à la fin des études ou l'obtention d'un emploi rémunéré, mais peut être supprimée si le bénéficiaire montre peu de volonté à réussir ses études ou à trouver un travail (*CA Pau, 16 janvier 2006, n° 05/00132 ; CA Orléans, 27 septembre 1994, n° 1746/93*).

Comment est-elle fixée ?

En principe, les parents qui se séparent (qu'ils soient mariés ou non) fixent eux-mêmes les modalités de la pension alimentaire. En l'absence d'accord, c'est le Jaf qui y procède.

Quand la pension est fixée par les parents

Les parents divorçant par consentement mutuel règlent dans la convention déposée chez le notaire la question de la pension alimentaire. Le Jaf n'intervient pas, sauf si les enfants, capables de discernement, le demandent, auquel cas il examinera la convention pour homologation (▶ p. 20). Les parents non mariés précisent dans une convention les modalités de versement de la pension alimentaire.

- Les parents (mariés ou non) peuvent néanmoins saisir spontanément le Jaf pour homologation de la convention, afin de lui donner force de jugement.

Révision de la pension alimentaire

La pension peut être révisée à la hausse comme à la baisse, sur saisine du Jaf (☛ *art. 373-2-13 du Code civil*).

- Elle sera diminuée si les charges du parent débiteur ont augmenté, par exemple en raison de la naissance d'un nouvel enfant (*CA Aix-en-Provence, 13 mars 2014, n° 13/02307*), ou si sa situation économique s'est aggravée suite à un licenciement.
- Au contraire, elle sera rehaussée si le parent débiteur exerce peu ou pas du tout son droit de visite et d'hébergement (*CA Paris, 27 novembre 2010, n° 14/21416*), en cas d'accroissement des besoins de l'enfant (poursuite d'études, par exemple), de diminution des revenus du parent ayant la garde de l'enfant (*CA Bourges, 11 février 2016, n° 15/00355*), si la situation économique du parent débiteur s'améliore notablement (*CA Aix-en-Provence, 10 novembre 2015, n° 14/21753*), etc.

Celui-ci vérifie si les intérêts de l'enfant sont protégés et si les deux parents se sont engagés sans contrainte – pas de menaces, d'emprise psychologique, etc. (☛ *art. 373-2-7 du Code civil*). À défaut, il refuse l'homologation. Les parents peuvent faire appel de sa décision ou présenter une nouvelle convention. La convention homologuée peut être modifiée à tout moment par le Jaf à la demande des parents ou de tiers (☛ *art. 373-2-13*).

- À noter : les parents qui mettent fin à leur concubinage ou à leur Pacs peuvent, pour donner force exécutoire à leur accord fixant la pension alimentaire, au lieu de saisir le Jaf, demander à leur organisme de prestations familiales (CAF ou MSA) de le faire. Le montant de la pension doit être égal ou supérieur à un seuil établi en tenant compte notamment des modalités de résidence, des ressources du débiteur et du nombre d'enfants de ce dernier lorsqu'ils sont à sa charge (☛ *art. R523-3-2*). Une fois validé par la CAF ou la MSA, leur accord équivaudra à un jugement.

Quand la pension est fixée par le juge

À défaut d'accord entre les parents, c'est le Jaf qui fixe la pension alimentaire.

► Il tient compte des ressources des parents (salaires, revenus mobiliers ou immobiliers) et de leurs charges (loyers, impôts), des besoins des enfants selon leur âge, leur état de santé et leur scolarité (☛ *art. 371-2 du Code civil*), et de l'amplitude du droit de visite et d'hébergement.

► Pour faciliter l'évaluation, une grille de référence est actualisée chaque année par le ministère de la Justice (www.justice.fr/simulateurs/pensions/bareme). Cet outil n'a qu'une valeur indicative, et le Jaf ne peut s'y référer exclusivement (*Cass. 1^{re} civ., 23 octobre 2013, n° 12-25031*).

Quels recours en cas de défaut de paiement ?

Il n'est pas rare que le parent débiteur se montre mauvais payeur. Vous avez des moyens d'action.

Le délit d'abandon de famille

Le parent qui ne verse pas pendant plus de deux mois tout ou partie de la pension alimentaire mise à sa charge encourt une peine d'emprisonnement de deux ans et 15 000 € d'amende (☛ *art. 227-3 du Code pénal*). Si vous souhaitez faire condamner pénalement le mauvais payeur, vous avez deux façons d'engager la procédure :

- Vous pouvez porter plainte soit auprès de la police ou de la gendarmerie, soit auprès du procureur de la République du TGI de votre domicile par lettre RAR.
- Vous pouvez aussi, avec l'aide d'un avocat, faire remettre à votre ex-conjoint, par huissier de justice, une citation directe (► p. 293) devant le tribunal correctionnel de son domicile sans passer par un dépôt de plainte. Cette dernière solution est la plus efficace, car elle vous permet d'obtenir un jugement plus rapidement.

L'Aripa

Vous pouvez faire appel à l'Agence de recouvrement des impayés de pension alimentaire (Aripa).

► Au premier impayé, appelez le 0821 22 22 22 et téléchargez le formulaire « Demande d'aide

au recouvrement des pensions alimentaires » (sur www.pension-alimentaire.caf.fr ou www.pension-alimentaire.msa.fr). La demande doit être ensuite transmise à votre organisme de prestations familiales (CAF ou MSA), qui va se charger gratuitement de recouvrer les sommes dues.

► La CAF ou la MSA va adresser au parent débiteur une proposition de recouvrement amiable. S'il ne réagit pas, l'organisme engage le recouvrement forcé en recherchant un tiers détenant des fonds appartenant au parent mauvais payeur (employeur, Pôle emploi, banque...).

► La plupart du temps, c'est l'employeur qui est sollicité. Mais, quel que soit le tiers requis, celui-ci a huit jours pour contester la demande le cas échéant (le débiteur n'appartient plus à l'entreprise) et un mois pour payer. Il va dès lors prélever tous les mois les sommes dues sur le salaire du parent débiteur et les adresser à la CAF ou à la MSA, qui les reverse au parent bénéficiaire de la pension alimentaire.

► À noter : ce recours à l'Aripa permet de récupérer jusqu'à vingt-quatre mois d'arriérés au lieu de six avec un huissier de justice. D'où son intérêt...

Les autres mesures d'exécution

Paiement direct, saisie des rémunérations, saisie immobilière, recouvrement par le Trésor public... : les procédures mises en œuvre pour le paiement de la prestation compensatoire s'appliquent théoriquement au recouvrement d'une pension alimentaire (► p. 29-30 et 31) – sachant que le paiement direct est le plus utilisé, suivi du recouvrement par le Trésor public.

Aide de la CAF et de la MSA

Vous pouvez bénéficier d'une allocation de soutien familial d'un montant mensuel de 115,64 € (chiffres 2019) versé par la CAF ou la MSA si la pension est inférieure à ce montant ou si votre ex-conjoint ne la règle pas. Dans le premier cas, l'organisme sollicité verse un complément d'allocation à concurrence de cette somme ; dans le second, il se substitue au conjoint déficient, qui devra le rembourser. La CAF ou la MSA se chargera elle-même de récupérer son dû.

Séparation – Droit de garde

Après son week-end de garde, mon ex-mari n'a pas reconduit notre fils à la maison et annonce ne pas vouloir le faire avant au moins une semaine. Puis-je agir ?

Qu'ils soient mariés, pacsés ou concubins, les parents séparés doivent respecter la convention qu'ils ont passée ou la décision de justice fixant la résidence des enfants et le droit de visite des parents. Cette obligation est impérative, sauf accord préalable des ex-conjoints.

La non-représentation d'enfant

Les parents qui ne respectent pas les règles fixant le mode de garde de leurs enfants (► p. 38-39) se rendent coupables d'un ou de plusieurs délits, dont celui de non-représentation d'enfant. À ce titre, ils encourent des sanctions pénales (☛ *art. 227-5 du Code pénal*).

Comment caractériser l'infraction ?

La non-représentation d'enfant peut concerner les deux parents, celui qui a la garde et celui qui ne l'a pas. Point commun : elle procède d'un acte volontaire.

► La non-représentation d'enfant est caractérisée, le plus souvent, quand un parent refuse délibérément (acte volontaire, donc) de ramener le mineur à son domicile habituel en fin de week-end ou de congés, par exemple. Mais elle qualifie aussi le fait de ne pas respecter le droit de visite du parent qui n'a pas la garde ou les modalités d'une résidence alternée.

► L'acte volontaire est lui-même caractérisé par l'affirmation de cette décision, mais aussi par un mensonge justifiant cette non-représentation. Tel est le cas du parent arguant d'une maladie ou d'un malaise de l'enfant pour dissuader l'autre parent d'exercer son droit de visite, par exemple.

► À noter : le refus de l'enfant de voir l'un de ses parents n'autorise pas l'autre à ne pas respecter ses obligations. La Cour de cassation rappelle ainsi que le parent doit user de toute son autorité pour amener l'enfant à voir son autre parent (*Cass. crim.*,



21 octobre 2015, n° 14-85095). Ce n'est que très exceptionnellement que le refus de l'enfant est pris en compte, par exemple en cas de violences graves commises par le père lors de l'exercice de son droit de visite et d'hébergement (*CA Douai, 18 mars 2015, n° 14/02291*).

Comment réagir ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous si votre ex-conjoint se rend coupable de non-représentation d'enfant.

► Vous pouvez déposer une plainte au commissariat de police ou à la gendarmerie, lesquels sont tenus de la recevoir (☛ *art. 15-3 du CPP*). Cette démarche est même vivement recommandée, pour le contact direct qu'elle implique.

► Vous pouvez également saisir directement le procureur de la République du tribunal de grande instance de votre domicile.

► Vous avez enfin la possibilité d'aller devant le tribunal correctionnel par voie de citation directe avec l'aide d'un avocat. Cette voie peut notamment être choisie si vous voulez agir rapidement,

LE POINT SUR

Les démarches liées au décès

Après un décès, les héritiers doivent effectuer – parfois très rapidement – certaines démarches administratives.

Dans les vingt-quatre heures

Vous devez faire constater le décès par un médecin et le déclarer à la mairie du lieu du décès. Si le défunt était hospitalisé ou en maison de retraite, c'est l'établissement qui se charge de ces formalités. Pensez à demander plusieurs exemplaires de l'acte de décès : il vous sera réclamé par le notaire, l'Assurance maladie, les organismes de retraite, les banques, les prestataires divers (fournisseurs d'énergie, de téléphonie, etc.). Vous pouvez l'obtenir en mairie, mais le plus souvent c'est l'entreprise de pompes funèbres qui s'en charge.

Dès le premier jour ouvrable suivant le décès

Prévenez l'employeur du défunt s'il y a lieu, dans un premier temps par téléphone puis par courrier. Il procédera ensuite au versement du salaire au prorata des jours de travail effectués, des indemnités éventuelles, à la liquidation de l'épargne salariale, et fournira une attestation de salaire permettant, le cas échéant, le calcul du capital-décès versé par l'Assurance maladie (► p. 109).

Dans les quarante-huit heures

Si le défunt était employeur à domicile, vous devez adresser à son employé(e), ou au mandataire le cas échéant, une lettre RAR le ou la prévenant du décès. Le contrat est alors rompu d'office, le licenciement entraînant le versement du salaire et des indemnités légales (► p. 106). Selon les cas, il faut également prévenir le Cesu ou l'Urssaf.

Dans la semaine

Vous devez organiser ses obsèques. Vous pouvez vous adresser à l'Agira (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) pour savoir si le défunt avait ou non souscrit un contrat d'assurance obsèques (www.agira.asso.fr). En cas



de réponse positive, l'assureur est tenu de contacter le bénéficiaire du contrat dans les trois jours de la réception de la demande.

Au plus tôt et dans le mois

Vous devez contacter les organismes sociaux (Sécurité sociale, caisses de retraite...) pour, d'une part, mettre fin à d'éventuels versements qu'il faudrait ensuite rétrocéder (pension, assurance invalidité...) et, d'autre part, faire valoir vos droits : éventuel capital-décès versé aux ayants-droit du défunt, pension de réversion versée au conjoint survivant (► p. 90), allocation veuvage, etc.

Il vous faut également contacter les organismes privés (banques, assureurs, opérateur de téléphonie, fournisseur d'accès à Internet, services d'abonnements...) afin de faire bloquer les comptes du défunt et de résilier ses contrats (à défaut, vous devrez en régler les échéances).

Si le défunt était locataire, vous devez prévenir le bailleur au plus vite. Rappelons qu'aucun préavis n'est fixé en cas de décès, et que l'on doit vous laisser le temps de vider les lieux. Si le défunt était propriétaire d'un logement loué, le bail continue de courir. Les héritiers ne peuvent y mettre fin que dans les conditions prévues par la loi (► p. 220).

Dans l'année suivant le décès

Vous devez déposer la dernière déclaration de revenus du défunt auprès de l'administration fiscale.

Indivision et droits de succession

Mon frère, ma sœur et moi venons d'hériter de notre père. Je ne peux pas payer les droits de succession et propose de vendre un de ses biens, mais mon frère s'y oppose, que puis-je faire ?

Les héritiers peuvent demander à sortir de l'indivision successorale dans laquelle ils se trouvent au décès d'un proche. Ils peuvent aussi obtenir des aménagements pour payer leurs droits de succession.

La sortie de l'indivision successorale

Au décès d'une personne, ses biens reviennent collectivement à ses héritiers. Chacun en devient donc propriétaire à proportion de sa part d'héritage. À noter : seuls les héritiers ayant des droits de même nature sur les biens de la succession sont indivisaires. En présence d'un conjoint survivant usufruitier de la succession et d'enfants nus-proprétaires, il y a indivision entre ces derniers uniquement, pas entre eux et leur parent survivant.

Cette indivision successorale est soumise à des règles de gestion strictes (voir encadré p. 82). Pour éviter tout blocage, la loi autorise les héritiers à sortir de cette situation, de manière individuelle ou collective, à l'amiable ou en justice.

La vente de sa part d'héritage

Tout héritier peut vendre sa part indivise dans la succession ou sa part dans un bien indivis de la succession.

► Quand la vente porte sur un bien immobilier, l'intervention d'un notaire est obligatoire, l'acquéreur devant supporter les frais correspondants (émoluments fixes et proportionnels, contribution de sécurité immobilière de 0,10 %). La transaction est soumise aux droits de vente immobiliers de 5,80 % en cas de vente à un tiers à l'indivision (☞ art. 1584, 1594 D et E, 1595 bis et 1647, V du



Emploi à domicile – Accident du travail

L'aide à domicile que j'emploie directement a glissé chez moi et s'est fait une entorse aiguë. Comment réagir ?

Comme tout employeur, vous devez déclarer l'accident de travail de votre salarié à l'Assurance maladie. Celui-ci bénéficie de la prise en charge de ses soins, et il a droit à des indemnités en cas d'arrêt de travail.

Reconnaissance de l'accident du travail

Tout accident dont est victime un salarié dans le cadre ou à l'occasion de son travail est considéré comme un accident du travail (☞ *art. L411-1 du Code de la sécurité sociale*). Toutefois :

- ◆ L'accident doit être provoqué par un événement soudain (la chute dans notre exemple), et il doit entraîner des blessures corporelles ou psychologiques.
- ◆ Il doit se produire pendant que le salarié est sous l'autorité de son employeur, même s'il a lieu hors des locaux de l'entreprise (le lieu de travail est différent), ou durant les trajets entre le domicile et le lieu de travail (► encadré p. 95).

Les obligations du salarié

Elles sont de trois ordres, et doivent toutes être accomplies dans des délais très brefs.

- ◆ Le salarié victime d'un accident du travail doit en informer son employeur sous vingt-quatre heures, sauf « cas de force majeure, d'impossibilité absolue ou de motifs légitimes » (☞ *art. L441-1 et R441-2 du CSS*). Si cette démarche ne peut être faite sur le lieu de l'accident, le salarié doit procéder par courrier RAR précisant la date, le lieu, les circonstances de l'accident et l'identité des témoins éventuels.
- ◆ Le salarié doit par ailleurs faire constater ses blessures par son médecin traitant dans les plus brefs délais. Celui-ci établit un certificat médical



mentionnant la localisation et la nature des lésions, et les conséquences éventuelles du traumatisme (☞ *art. L441-6*).

- ◆ Si l'accident entraîne une incapacité de travail, le médecin peut prescrire un arrêt de travail. Il établit alors le certificat correspondant. Le salarié doit l'adresser à sa CPAM et à son employeur dans le délai imparti par sa convention collective – sous quarante-huit heures dans le cas du salarié à domicile (☞ *art. R321-2 du CSS, art. 19 de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur, CCN*).

Les obligations de l'employeur

Si vous employez directement votre salarié, vous avez le statut d'employeur (► encadré p. 98). Vous êtes donc tenu au respect de certaines règles.

➤ Vous devez déclarer l'accident du travail à la CPAM du salarié au plus tard quarante-huit heures après en avoir eu connaissance (☞ *art. L441-2 et R441-3 du CSS*), via un imprimé Cerfa n° 14463*03 envoyé en courrier RAR ou en ligne sur www.net-entreprises.fr. Cette déclaration est obligatoire quelle que soit la gravité des blessures, y compris si l'accident n'entraîne pas d'arrêt de travail.

➤ Si vous avez un doute sur le caractère professionnel de l'accident, vous pouvez mentionner des réserves dans la déclaration. Ces réserves peuvent porter sur la date et le lieu, ou sur l'existence d'une cause étrangère au travail (☞ *art. R441-11*).

➤ L'employeur qui ne déclare pas un accident du travail ou qui le déclare hors délai est passible d'une amende de 750 € si c'est une personne physique et de 3750 € si c'est une personne morale (☞ *art. R471-3*). Le salarié peut pallier cette carence en déclarant lui-même l'accident du travail jusqu'à la fin de la deuxième année suivante (☞ *art. L441-2*).

➤ En cas d'arrêt de travail, vous devez joindre à la déclaration d'accident une attestation de salaire – Cerfa n° 11137*03 (☞ *art. R441-4*). Celle-ci permet à la CPAM de calculer les indemnités journalières

L'accident de trajet

L'accident dont est victime un salarié durant un trajet entre son domicile (y compris une résidence secondaire où il demeure de façon régulière) et son lieu de travail ou entre ce dernier et le lieu habituel de sa pause déjeuner est aussi considéré comme un accident du travail (☞ *art. L411-2 du CSS*).

- Le caractère professionnel de l'accident doit être établi par le salarié. Il doit prouver que le trajet est intervenu à une période suffisamment proche de ses horaires de travail ou, à défaut, qu'il est lié à son travail (donc qu'il ne s'agit pas d'un détour effectué pour une raison étrangère aux intérêts de l'employeur).

- Le salarié et l'employeur doivent déclarer l'accident de trajet à la CPAM dans les mêmes conditions qu'un accident du travail. Le salarié bénéficie de la même prise en charge de ses soins et de la même indemnisation que celle accordée en cas d'accident du travail.



du salarié (► p. 96). Par exception, si vous le réglez par chèque emploi service universel (Cesu), vous êtes dispensé de cette formalité, le salarié devant lui adresser des copies de ses attestations d'emploi.

➤ Vous devez également remettre à votre salarié une « feuille d'accident » – Cerfa n° 11383*02 (☞ *art. L441-5*). Celle-ci lui permet de bénéficier de la prise en charge à 100 % des soins liés à l'accident (► p. 96).

La décision de la CPAM

La CPAM a trente jours à compter de la réception du certificat médical et de la déclaration d'accident du travail pour statuer sur son caractère professionnel (☞ *art. R441-10 du CSS*). Ce délai peut être prorogé de deux mois si un examen (en cas de réserves de l'employeur, par exemple) ou une enquête complémentaire (obligatoire s'il y a décès) est nécessaire (☞ *art. R441-14*). En l'absence de décision dans le délai imparti, le caractère professionnel de l'accident est reconnu automatiquement (☞ *art. R441-11*).

➤ La décision doit être notifiée au salarié, à son médecin traitant et à l'employeur (☞ *art. R441-14*).

➤ En cas de rejet (la CPAM estime que l'accident est la conséquence de faits non professionnels, par exemple), le salarié a deux mois pour saisir la commission de recours amiable (CRA). Si celle-ci rejette également sa demande, il a deux mois supplémentaires pour saisir le pôle social du tribunal de grande instance de son domicile (► p. 295).

Prise en charge de l'accident du travail

La reconnaissance d'un accident du travail ouvre droit à une indemnisation spécifique. Tous les salariés y ont accès, y compris pendant leur période d'essai.

Les délais de déclaration de sinistre

L'assuré doit informer l'assureur, sitôt qu'il en a eu connaissance, de tout sinistre de nature à entraîner sa garantie, au plus tard dans le délai fixé au contrat. Celui-ci ne peut toutefois être inférieur à certains minima imposés par la loi.

Des délais différents selon les sinistres

Dans la plupart des cas, le délai prévu au contrat pour déclarer un sinistre ne peut être inférieur à cinq jours ouvrés (☞ *art. L113-2 du Code des assurances*). Exceptions :

- ☛ Vous n'avez que deux jours en cas de vol ou de cambriolage (☞ *art. L113-2*).
- ☛ En matière d'assurance contre la grêle, l'envoi de votre déclaration doit être réalisé dans les quatre jours de l'avènement du sinistre (☞ *art. L123-1*).
- ☛ En cas de catastrophe naturelle, vous devez déclarer les dégâts dans les dix jours suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle (☞ *annexe I de l'art. A125-1*).
- ☛ Les jours ouvrés correspondent aux jours habituellement travaillés. Ainsi, si vous avez connaissance d'un dégât des eaux un mardi, vous avez jusqu'au mardi suivant pour faire votre déclaration ; pour un cambriolage ou un vol de voiture découvert un vendredi, jusqu'au mardi qui suit.
- ☛ Tous ces délais sont des minima. Mais votre contrat peut prévoir des durées supérieures.

En cas de déclaration tardive

Votre contrat peut prévoir que, si vous ne respectez pas les délais prescrits pour effectuer votre déclaration de sinistre, vous serez déchu de vos droits à indemnisation. Toutefois, l'assureur ne peut vous opposer cette déchéance qu'à certaines conditions.

- ☛ Une clause du contrat apparente – Cette clause n'est valable que si elle est mentionnée en caractères très apparents (☞ *art. L112-4 du Code des*

assurances). Elle doit donc vous « sauter aux yeux » (caractères gras, police de caractère plus grosse, majuscules ou encadré, par exemple). Une jurisprudence constante écarte les clauses de déchéance ne respectant pas ce critère.

- ☛ La preuve du préjudice – L'assureur doit prouver que ce retard dans la déclaration lui a causé un réel préjudice (☞ *art. L113-2*). C'est le cas, par exemple, s'il lui a fait perdre un recours ou ne lui a pas permis de prendre les mesures adéquates pour limiter le coût du sinistre.

Autrement dit, si votre assureur réduit le montant de votre indemnisation ou refuse tout simplement de vous indemniser sous prétexte que vous n'avez pas déclaré le sinistre dans les délais, après avoir vérifié la présence d'une clause de déchéance dans votre contrat, envoyez-lui une lettre RAR en lui demandant de prouver son préjudice. Faute pour le professionnel d'établir cette preuve, il est tenu de vous indemniser intégralement.

- ☛ Cas fortuit ou force majeure – La déchéance ne peut non plus vous être opposée si votre retard est dû à un cas fortuit (événement imprévu interne à votre personne) ou de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur). Exemple : suite à un accident, vous avez dû être hospitalisé (cas fortuit) ; ou suite à une tempête (force majeure), tout moyen de communication a été coupé, vous empêchant de téléphoner et de vous rendre à la Poste pour envoyer un courrier.



Garanties tempête et catastrophe naturelle

Une tempête vient de laisser un trou béant dans notre toiture. Comment réagir en priorité ?

Qu'il s'agisse d'une tempête ou d'une catastrophe naturelle, les dégâts que vous subissez sont automatiquement couverts si vous possédez une assurance multirisque habitation ou, pour votre voiture, une assurance dommages.

Comment réagir ?

Tempête, violent orage, inondation, etc., peuvent provoquer de gros dégâts, mobiliers et immobiliers. Ayez les bons réflexes.

Ménagez-vous des preuves

Avant toute chose, prenez des photos des biens endommagés, voire des vidéos. Et n'hésitez pas à recueillir les témoignages de vos voisins.

Avant de procéder à d'éventuels travaux de déblaiement, tentez de sauvegarder tous les documents qui peuvent être utiles : photos des biens avant le sinistre, factures d'achat, certificats de garantie, contrat de location, actes notariés...

Prenez des mesures conservatoires

Commencez par faire votre possible pour éviter que les choses empirent : bâchez votre toiture, mettez votre mobilier à l'abri, déblayez si nécessaire. Ces mesures conservatoires constituent une obligation contractuelle à votre charge. Ne pas le faire vous expose à une réduction d'indemnisation par votre assurance... et à des dégâts plus importants ! Les dépenses engagées peuvent être prises en charge par votre assurance si votre sinistre est couvert. Cependant, appelez votre assureur pour lui demander son accord préalable et confirmez par écrit.

Attention à ne pas « effacer » les traces du dommage avec vos mesures conservatoires. Conservez la preuve des dégâts, au besoin en faisant venir un

huissier et/ou en gardant les pièces endommagées que vous avez dû remplacer jusqu'au passage de l'expert. Ne prenez pas non plus l'initiative de réparer vous-même, sauf à en obtenir l'autorisation expresse de votre assureur. Et conservez dans ce cas toutes les factures d'achat de matériaux pour être remboursé.

Prévenez votre assureur

Dans les cinq jours ouvrés après avoir découvert le sinistre, prévenez votre assureur. Si l'événement à l'origine de ce dernier est reconnu comme une catastrophe naturelle, vous aurez dix jours à dater

Des garanties obligatoirement associées aux assurances de dommages

Vous ne pouvez pas souscrire d'assurance spécifique pour vous couvrir contre le risque de tempête ou de catastrophe naturelle. Ces garanties sont obligatoirement fournies comme accessoires à d'autres assurances de dommages : la garantie tempête est une extension de la garantie incendie et la garantie « catnat » un accessoire de tous vos contrats d'assurance de dommages, notamment votre MRH. Dès lors que vous avez souscrit un tel contrat, vous êtes donc couvert contre le risque de catastrophe naturelle et de tempête.

Pour la voiture, si vous n'avez pas souscrit d'assurance de dommages auto (garantie dommages tous accidents, par exemple, ou dommages au tiers), mais uniquement une assurance de responsabilité civile, vous ne serez pas couvert au titre de la tempête ni des catastrophes naturelles.

Accident de la circulation – Indemnisation

Ma femme et moi avons été victimes d'un accident de voiture. Nous sommes blessés et la voiture est très abîmée. Quelles démarches devons-nous faire en priorité ?

Dresser un constat et prévenir votre assureur sont les premières mesures à prendre pour vous faire indemniser. Les règles et montants dépendent de la nature de vos dommages.

Premières démarches

Avant toute chose, alertez les services de secours (via une borne d'appel ou par le 112) : outre qu'ils peuvent détecter une blessure latente, en cas de dommages corporels, il existera ainsi un rapport d'intervention. Ensuite, et préalablement à toute demande d'indemnisation à votre assureur, vous devez accomplir certaines formalités.

Le constat amiable facilite la gestion du sinistre

Si vous avez un accident de la circulation, vous avez intérêt à remplir un constat amiable avec l'autre conducteur ou toute personne impliquée (piéton, cycliste...).

► Assurez-vous d'avoir toujours un formulaire de constat à disposition dans le véhicule (il vous a été remis par votre assureur avec le contrat, mais vous pouvez aussi le télécharger sur le site de la compagnie). Il existe même un service de e-constat sur smartphone (application officielle « e-constat auto »), qui peut être envoyé immédiatement à l'assureur.

► S'il n'a rien d'obligatoire, ce document facilite le règlement des sinistres par les assureurs, car il contient toutes les rubriques importantes, non seulement pour vous identifier ainsi que la partie adverse, mais aussi pour décrire précisément les circonstances de l'accident, et permettre ainsi de déterminer les responsabilités de chacun.



► Une fois qu'il a été signé par les deux parties, le constat ne peut plus être modifié par l'une sans le consentement de l'autre.

Déclarez votre accident au plus vite

Si vous êtes le conducteur, vous devez envoyer le constat ou une déclaration de sinistre à votre assureur automobile ; si vous étiez passager, vous devez contacter l'assureur du véhicule qui vous transportait. Dans les autres cas (piéton, cycliste...), prévenez votre assurance multirisque habitation, qui généralement comprend une assurance responsabilité civile (► p. 136).

► Cette déclaration doit se faire dans les cinq jours ouvrés après l'accident, sauf cas de force majeure, c'est-à-dire événement imprévisible vous empêchant de le faire, comme un état de coma (☞ art. L113-2 du Code des assurances).

► Pour les accidents les plus graves, les forces de police établissent généralement un procès-verbal

qu'elles envoient directement aux assureurs des personnes impliquées dans le sinistre.

► En cas de blessures, adressez vos feuilles de soin à votre CPAM en précisant qu'il s'agit d'un accident dont vous indiquerez la date, ainsi qu'à votre complémentaire, mais conservez l'original ou une photocopie de toutes les pièces médicales et globalement de tous les frais que vous avez acquittés.

Une réglementation spécifique

Le secteur des accidents de la circulation est régi par la loi Badinter (*n° 85-677 du 5 juillet 1985*), qui instaure un droit à indemnisation des victimes dès lors qu'est impliqué un véhicule à moteur.

Quels accidents sont concernés ?

Un accident de la circulation implique nécessairement un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques, mais pas les trains et tramways circulant sur des voies qui leur sont propres (☛ *art. L211-8 du Code des assurances*).

► Les tribunaux ont une appréciation large de la notion de véhicule terrestre à moteur. Sont ainsi visés non seulement les voitures, camions, deux-roues à moteur, autocars, mais aussi les tracteurs, engins de chantier, etc.

► Peu importe que le moteur fonctionne ou non au moment de l'accident. Il suffit que le véhicule soit impliqué. C'est ce qui a été jugé dans une affaire où la passagère avait été tuée par la chute d'un arbre sur son véhicule arrêté alors qu'elle en descendait (*Cass. 2^e civ., 23 mai 2002, n° 00-10839*).

Quelles victimes sont protégées par la loi ?

La loi Badinter distingue entre les conducteurs, qui ont accepté les risques de la circulation, et les non-conducteurs, qui les subissent et, à ce titre, doivent être mieux protégés.

► Pour les non-conducteurs :

– Si vous êtes victime d'un accident de la route alors que vous êtes passager, piéton, cycliste, voire cavalier, skieur, ou que vous faites du skateboard, la loi pose pour principe que vous soyez totalement indemnisé de vos préjudices « corporels » (atteinte physique, morale ou économique), sauf si vous avez commis une faute inexcusable, cause exclusive de l'accident (☛ *art. 3 de la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985*). Cette faute doit être d'une gravité telle qu'elle vous expose à un danger dont vous auriez dû avoir connaissance. C'est le cas d'une femme en état d'ébriété qui, de nuit, s'allonge volontairement sur une route fréquentée et dépourvue d'éclairage public (*Cass. 2^e civ., 28 mars 2013, n° 12-14522*). Aucune indemnisation n'est due non plus lorsque la victime a recherché volontairement le dommage (tentative de suicide).

– Certaines personnes sont encore plus protégées : aucune faute, même inexcusable, ne peut ainsi être reprochée aux victimes non conductrices âgées de moins de 16 ans ou de plus de 70 ans, ou encore justifiant d'une invalidité au moins égale à 80 % au moment de l'accident (☛ *art. 3 de la loi du 5 juillet 1985*). Le seul cas d'exclusion d'indemnisation prévu par la loi est, ici aussi, la recherche volontaire du dommage.

Piéton renversé, les bons gestes

Lorsqu'un piéton se fait renverser par une voiture, il faut procéder par ordre : en cas de dommages corporels, l'urgence est d'alerter les secours (le 112, numéro d'urgence européen, donne accès à tous les services d'urgence). Il est recommandé d'appeler aussi la police ou la gendarmerie, même en cas de dommages corporels légers, afin qu'elle établisse un procès-verbal de l'accident, notamment pour aider à la détermination des responsabilités.

Cela n'exclut pas de remplir un constat amiable si le piéton est en mesure de le faire. S'il ne l'est pas,

le conducteur doit faire une déclaration de sinistre à son assureur en joignant tous les éléments utiles : procès-verbal de police, témoignages...

La victime devra, quant à elle, envoyer les ordonnances du médecin, les feuilles de soins, voire le certificat d'arrêt de travail à son organisme de Sécurité sociale et, le cas échéant, à sa complémentaire, en précisant qu'il s'agit d'un accident de la circulation. Si elle a souscrit des assurances pour ses dommages corporels, elle doit leur déclarer l'accident dans les cinq jours – sauf impossibilité (coma, par exemple).

Complémentaire santé - Contrat

Ma complémentaire santé refuse de couvrir mon opération des yeux urgente au motif d'un délai de carence. Ai-je un recours ?

L'offre en matière de complémentaires santé est aussi large que variée. Bien comprendre de quoi il retourne n'est pas toujours aisé, surtout quant aux limites et aux exclusions qui truffent les contrats – et ne sont pas partout les mêmes. En l'occurrence, la clause de carence vous a peut-être échappé...

Étendue de la prise en charge

Les niveaux de remboursement diffèrent selon les complémentaires. Les régimes obligatoires de l'Assurance maladie ne couvrant en moyenne que 77 % de la dépense globale de soins, il vous faut avant tout savoir ce qui est ensuite pris en charge par votre mutuelle et à quelle hauteur.

Les soins

Le niveau de remboursement varie selon le niveau de couverture.

► Les contrats d'entrée de gamme (remboursement de 100 % du tarif de responsabilité – ou tarif conventionnel, TC, ou base de remboursement, BR – de la Sécurité sociale, TRSS) couvrent tout ou partie du ticket modérateur, qui correspond aux dépenses de santé laissées à votre charge par l'Assurance maladie, toujours sur la base du TRSS. C'est généralement suffisant pour une consultation chez un généraliste ou chez un spécialiste conventionné, ou pour les médicaments.

► Les contrats plus sophistiqués (jusqu'à 300 %, voire 400 % du TRSS) prennent en charge, partiellement ou totalement, des consultations auprès de médecins facturant des dépassements d'honoraires – sous réserve du plafonnement mis en place par l'Optam (► encadré p. 158). La pratique des dépassements étant de plus en plus courante, surtout chez les spécialistes (gynécologue, car-



diologue, ophtalmologiste...), cela peut être rentable si vous avez souvent recours à de tels praticiens – malgré des cotisations évidemment plus élevées.

► Enfin, des complémentaires proposent un forfait annuel couvrant les thérapies alternatives (ostéopathie, acupuncture...), voire l'automédication. Certaines incluent des assurances de prévoyance (garantie ITT, invalidité), parfois même des prestations d'assistance (aide-ménagère, garde d'enfant, soutien scolaire, rapatriement...).

Le cas délicat des frais dentaires, d'optique et d'audiologie

Pour l'heure très mal pris en charge par l'Assurance maladie – en attendant le « reste à charge zéro » (► encadré p. 163) –, ces frais peuvent peser lourd dans le panier du patient.

► Si vous avez souvent recours à un dentiste, voire à un orthodontiste pour vos enfants, mieux vaut prévoir une couverture conséquente et, quoi qu'il en soit, toujours vous renseigner en amont auprès de votre complémentaire sur le reste à charge. Il n'est pas interdit de demander à votre praticien s'il n'a pas une solution moins coûteuse (pour une

dent qui ne se voit pas, autre chose que la couronne céramo-métallique proposée, très onéreuse), voire d'en consulter un autre pour avis et devis.

► Pour ce qui est de l'optique, où règne un désordre tarifaire considérable, n'hésitez pas à faire jouer la concurrence en demandant chez différents opticiens plusieurs devis détaillés, avec les références des verres (fabricant, marque, traitement, etc.), leur prix (selon la correction) et celui des options éventuelles (amincis, anti-reflets, anti-rayures, polarisants, etc.) ; les références et le prix de la monture ; les modalités de SAV, la garantie, etc. Comparez-les poste à poste et consultez votre complémentaire sur le reste à charge.

► Quant aux audioprothèses, elles doivent faire l'objet d'un devis normalisé distinguant le prix de l'appareillage et celui des prestations d'adaptation indissociables (☞ *art. D165-1 du CSS*). Insistez pour l'obtenir (tous les professionnels ne respectent pas cette obligation) et, là encore, faites jouer la concurrence : sur ce marché ô combien lucratif, les prix sont variables, comme pour l'optique.

► Pour ces trois postes, n'hésitez pas à interroger votre complémentaire : certaines ont développé un partenariat avec des professionnels (on parle de « réseau de soins ») s'engageant sur une certaine

Les plates-formes de conseil

Depuis quelques années, les complémentaires santé ont mis en place des plates-formes de conseil, téléphoniques et en ligne : ces services d'information médicale et sociale, souvent performants, peuvent répondre à vos questions, analyser un devis, vous guider dans vos choix de traitement, voire vous orienter vers un spécialiste, un établissement hospitalier ou un prestataire en fonction de votre lieu de résidence (et de leur réseau partenaire).

qualité d'accueil et de service et sur une modération des tarifs – parfois même inférieurs de 40 à 50 % aux prix moyens du marché (► aussi encadré ci-dessus).

Les frais d'hospitalisation

Le rôle de la complémentaire est particulièrement important dans ce cadre, le reste à charge pouvant y atteindre des niveaux très élevés, du fait notamment des dépassements d'honoraires.

► Sont classiquement couverts dans les contrats d'entrée de gamme : outre le forfait hospitalier fixé à 20 €/jour au 1^{er} janvier 2019 (15 €/jour en service



Voisinage – Troubles

Le fils de notre voisin vient de monter un groupe de rock qui joue très fort jusque tard dans la nuit. Nous ne dormons plus. Pouvons-nous exiger le silence ?

La vie en société implique de respecter la tranquillité de ses voisins. Toutefois, des nuisances se produisent de temps à autre, inévitablement. Vous devez en supporter certaines, considérées comme « normales »... En revanche, d'autres constituent des « troubles anormaux de voisinage » dont vous pouvez exiger l'arrêt, voire demander réparation.

Qu'est-ce qu'un trouble « anormal » de voisinage ?

La notion de trouble de voisinage n'est pas définie par la loi, elle est une création des juges. Dans un arrêt du 19 novembre 1986, la Cour de cassation a posé comme règle que « nul ne doit causer à autrui un trouble de voisinage ». Reste à savoir de quoi il retourne.

Ce que dit la jurisprudence

Les nuisances concernées sont principalement des odeurs gênantes et des bruits perturbant la tranquillité de façon intense et/ou durable et/ou répétée.

► Les tribunaux apprécient au cas par cas la réalité de tels troubles. Ils statuent notamment en fonction du moment (jour ou nuit) et du lieu (ville ou campagne) : ainsi, des aboiements de chiens de chasse en zone rurale peuvent être acceptables (CA Dijon, 27 septembre 2011, n° 10/02337), sauf s'ils se produisent de manière continue de jour comme de nuit (Cass. 2^e civ., 6 décembre 1995, n° 93-21270).

► Mais l'environnement n'est pas tout. Il a ainsi été jugé que ne constituaient pas un trouble de voisinage des effluves de porcherie à la campagne (Cass. 2^e civ., 19 mars 1997, n° 95-15922), mais que celui-ci était caractérisé, même en milieu rural,



par le fait d'entreposer un tas de fumier à proximité d'une maison (CA Poitiers, 25 janvier 2006, n° 02/02125) ou de laisser un coq chanter toutes les nuits sans discontinuer à partir de 4 h matin (CA Bordeaux, 29 février 1996, n° 04/2496).

► Enfin, l'apparition d'un élément susceptible de faire perdre de la valeur à votre bien peut être considérée comme un trouble de voisinage. C'est ce qui a été jugé après la mise en place d'un pylône de relais téléphonique à proximité immédiate d'une maison en lisière de forêt (CA Bordeaux, 20 septembre 2005, n° 04/01348).

Une limite : l'antériorité

Les juges tiennent compte, pour certaines activités professionnelles, du critère de « pré-occupation » (☞ art. L112-16 du CCH) : si la gêne existait avant votre arrivée (la porcherie était installée avant vous), vous ne pouvez agir sur la base du trouble de voisinage. Ainsi des riverains se plaignant des bruits et de la pollution générés par l'activité d'un

hypermarché ont-ils été déboutés, l'acquisition de leur pavillon étant postérieure à celle de l'enseigne incriminée (*CA Paris, 10 juillet 1987, n° 86/8108*). Ce principe d'antériorité a été validé par le Conseil constitutionnel (*QPC n° 2011-116, 8 avril 2011*).

Toutefois, si l'activité change de nature ou de taille (d'un bar organisant une soirée musicale deux fois par an à un club diffusant quotidiennement une musique forte jusque tard dans la nuit), la nuisance pourra être considérée comme nouvelle.

Le cas des livraisons

Les livraisons, notamment en zone urbaine, peuvent se révéler très gênantes, surtout quand elles ont lieu la nuit ou aux aurores. Le maire a parfois pris un arrêté les encadrant : vous pouvez le consulter en mairie. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander à l'édile d'en prendre un. Quoi qu'il en soit, et même si la livraison respecte le règlement édicté, il arrive qu'elle génère une nuisance difficilement supportable. Vous pouvez alors saisir la justice.

À titre d'exemple, le bruit de camions dont le moteur, le groupe de froid ou... le poste de radio n'étaient pas coupés durant une livraison a été considéré comme un trouble anormal de voisinage. La société impliquée a dû rembourser les fenêtres à double vitrage que le plaignant s'était vu contraint d'installer (*Cass. 1^{re} civ., 11 février 1999, n° 97-13812*). De même, les copropriétaires d'un immeuble situé près d'un hypermarché ont obtenu l'interdiction des livraisons effectuées quotidiennement par des camions frigorifiques tout particulièrement bruyants (*CA Toulouse, 2 décembre 2013, n° 12/03238*).

Le cas spécifique des nuisances sonores

Le bruit perçu comme une perturbation peut très vite être source de stress et, par voie de conséquence, de problèmes de santé : troubles du sommeil, irritabilité, voire hypertension, etc. C'est pourquoi la loi pose qu'« aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter

atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé, qu'une personne en soit elle-même à l'origine ou que ce soit par l'intermédiaire d'une personne, d'une chose dont elle a la garde ou d'un animal placé sous sa responsabilité » (☛ *art. R1136-5 du CSP*).

Qu'est-ce qu'un bruit « excessif » ?

Le bruit est qualifié d'excessif dès lors que l'un des trois critères cités (durée, intensité ou répétition) existe, ce quelle que soit l'heure du jour ou de la nuit. Ainsi, si le fils de votre voisin fête ses 20 ans un samedi soir, les juges pourront considérer qu'il s'agit d'un inconvénient « normal » de voisinage – sauf abus caractérisé (portes et fenêtres grandes ouvertes, par exemple). En revanche, s'il fait la fête tous les week-ends jusque tard dans la nuit et vous empêche de dormir, le caractère excessif du trouble sera alors caractérisé. Et le sera d'ailleurs aussi en journée, si c'est de façon répétée.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site du Centre d'information sur le bruit : www.bruit.fr.

Les bruits dits de comportement

Le raffut de votre jeune voisin est un bruit dit « de comportement » – à distinguer des bruits émanant d'activités professionnelles (► p. 228).

► Une circulaire du 27 février 1996 (*JO du 7 avril*) dresse une liste indicative des sources possibles de ce type de nuisances « inutiles, désinvoltes, agressives » : cris d'animaux ; appareils de diffusion du son et de la musique ; outils de bricolage et de jardinage ; appareils électroniques ; jeux bruyants pratiqués dans des lieux inadaptés ; pétards et pièces d'artifice ; activités occasionnelles, fêtes familiales ; travaux de réparation ; ventilateurs, climatiseurs, pompes à chaleur, etc. De telles nuisances n'ont pas besoin d'une mesure acoustique pour être caractérisées : une simple constatation auditive par un agent ou officier de police judiciaire (gendarmerie ou commissariat, voire maire et ses adjoints) suffit. L'infraction peut alors être reconnue et donner lieu à verbalisation.

► Le maire de votre commune peut avoir pris un arrêté complémentaire, limitant par exemple l'autorisation de travaux bruyants de jardinage ou de bricolage à certains jours et certaines heures.

Location de voiture

Le loueur de voitures me prélève une somme importante au titre de dégâts que je suis certain de n'avoir pas commis. Puis-je exiger d'être remboursé et dans quels délais ?

Prendre le temps de lire les conditions de location lors de la réservation d'un véhicule, et d'inspecter celui-ci au moment de sa prise effective et au retour limite les risques de litige. Mais ne les évite pas tous.

Des informations obligatoires à la réservation

Entre le tarif de base, les options, les assurances... difficile, parfois, de connaître les prix qui seront effectivement facturés par les loueurs de voiture, même si un arrêté du 17 mars 2015 renforce l'obligation d'information.

Une information préalable

Dans leurs agences comme sur leur site Internet, les loueurs doivent mettre à votre disposition un certain nombre de renseignements :

- le prix et les conditions de la prestation : âge du conducteur, ancienneté du permis de conduire ; modalités de facturation du carburant ; montant du dépôt de garantie, conditions de restitution ou de dispense de celui-ci ; frais et conditions d'annulation ou de restitution tardive, etc. ;
- les assurances incluses dans la location ainsi que leurs exclusions et franchises ; les options d'assurances proposées, leur prix, leurs exclusions et le montant des franchises ;
- les autres prestations annexes et leur prix, ainsi que les obligations, contractuelles et/ou légales, du loueur en matière d'entretien, de réparation, d'assistance et de remplacement du véhicule en cas d'incident ou d'accident.

Un devis obligatoire

Avant la souscription d'un contrat de location, même en ligne, le loueur doit vous remettre un devis gratuit. Il doit mentionner notamment :



- la période de location et la catégorie du véhicule ;
- le prix total de la location ainsi qu'un décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation proposée ;
- les lieux de remise et de restitution des clés ;
- le mode de calcul des frais éventuellement exigés après la restitution du véhicule (si vous ne faites pas le plein de carburant, par exemple).

Pas de délai de rétractation

Avant de signer le contrat, prenez le temps d'en lire attentivement les dispositions. D'autant que, à la différence de ce qui se pratique pour la majeure partie des contrats souscrits à distance, vous ne disposez pas en l'occurrence de droit de rétractation, même si vous avez réservé en ligne. Cependant, de nombreux loueurs acceptent une annulation sans frais jusqu'à vingt-quatre heures avant la location.

Vos droits et obligations à partir de la prise de possession

Lorsque vous vous rendez à l'agence pour prendre possession du véhicule réservé, commencez par recueillir toutes les informations utiles sur les personnes à contacter en cas de panne, d'accident, etc. Et n'oubliez surtout pas l'état des lieux !

Ne négligez pas les assurances

L'assurance de responsabilité civile, obligatoire, est systématiquement incluse dans les contrats de location de voiture. Elle couvre les dommages matériels ou corporels que vous pourriez causer à un tiers : autre automobiliste, piéton, vos passagers... mais pas les dégâts de la voiture louée ni vos propres dommages corporels, si vous êtes responsable. Vous pouvez souscrire une garantie complémentaire en option pour couvrir ces risques, moyennant un forfait. De même, il est possible de limiter le montant de la franchise – qui peut se révéler très élevé. Avant de souscrire cette option, vérifiez que votre contrat de carte bancaire ne la prévoit pas déjà. Dans ce cas, pour bénéficier de cette assurance, pensez à payer la location de la voiture avec votre carte !

Un véhicule conforme... ou moins cher !

Si le loueur ne peut vous fournir le modèle que vous aviez réservé, demandez-lui un véhicule de remplacement, sans augmentation de prix s'il est d'une catégorie supérieure, avec une réduction de prix s'il est d'une catégorie inférieure. Si le professionnel ne peut satisfaire une exigence essentielle que vous aviez précisée lors de la réservation (quatre portes, boîte de vitesses automatique...), vous avez le droit de refuser et de demander l'annulation de la location et la restitution des sommes versées.

Le dépôt de garantie

Lors de la prise de possession du véhicule, l'agence vous demandera de lui verser un dépôt de garantie, destiné à couvrir les éventuels dégâts subis par le véhicule et dont vous seriez responsable. Celui-ci se fait le plus souvent au moyen de votre carte bancaire : un montant, entre 1 000 et 2 000 €, est bloqué sur votre compte, mais non débité. En cas de dégâts ou de vol, le loueur prélève les sommes nécessaires et vous restitue le solde éventuel.

Attention : la plupart des agences exigent pour cela une carte de crédit (mention figurant au dos de celle-ci). À défaut, vous risquez de ne pas pouvoir récupérer le véhicule réservé, sauf à souscrire une assurance complémentaire.

Un état des lieux minutieux

L'« état détaillé contradictoire » est une étape fondamentale, avant le départ comme au retour, qui doit figurer au contrat ou faire l'objet d'une fiche spécifique jointe. Les loueurs la négligent trop souvent, vous remettant – surtout au départ – un état des lieux sans même se déplacer avec vous pour faire le tour du véhicule. Dans ce cas, procédez-y vous-même très attentivement, à l'intérieur comme à l'extérieur, avant de prendre le volant. Cela peut être capital en cas de litige.

► Si vous remarquez le moindre défaut (rayure, léger choc...), même sous le bas de caisse, qui ne figure pas sur le contrat, retournez au guichet pour le faire préciser sur la fiche d'état.

► Pour éviter ou limiter les litiges à votre retour, prenez soin de photographier tous les défauts du véhicule avant de prendre la route. Même chose pour le niveau de carburant et le kilométrage.

► Au retour, si l'on vous impute un dommage que vous êtes sûr de n'avoir pas commis, et ce même s'il ne figurait pas sur l'état de départ, refusez de signer : le contraire reviendrait à reconnaître votre responsabilité.

En cas de panne ou d'accident

Le loueur est censé mettre à votre disposition un véhicule en parfait état. Mais on ne sait jamais...

► Si la voiture montre des signes de faiblesse (les vitesses passent mal, elle monte difficilement les côtes...), appelez le loueur afin qu'il vous procure un véhicule de remplacement.

► Si elle tombe en panne ou si vous avez un accident, avant toute initiative de réparation, téléphonez à l'agence ou, en dehors des heures d'ouverture, au service d'assistance auquel votre contrat vous a affilié ou à celui de votre contrat de carte bancaire. Si vous devez procéder aux réparations, conservez



La rémunération de l'avocat

La présence d'un avocat n'est pas toujours requise, et, par souci d'économie, il peut être tentant de se passer de son concours. Toutefois, le droit étant extrêmement complexe et évoluant en permanence, ses compétences et son expérience sont souvent précieuses. Mais cette prestation n'est pas gratuite.

Quand le recours à un avocat est obligatoire

Selon les juridictions, le recours à un avocat n'est pas systématique.

► Ainsi, devant les tribunaux d'instance – comme pour les litiges relatifs aux baux d'habitation, aux crédits à la consommation, d'un montant inférieur à 10000 € (► p. 295) –, les conseils de prud'hommes (► p. 304), les tribunaux de commerce, des affaires de Sécurité sociale, et pour la plupart des litiges devant les tribunaux administratifs (► p. 301), vous avez le droit de vous défendre seul. Mais êtes-vous sûr de connaître le domaine juridique concerné, de pouvoir argumenter et rédiger des conclusions en prenant en compte les textes applicables et la jurisprudence, et en apportant les preuves nécessaires ? Si tel n'est pas le cas (le litige est complexe, c'est votre parole contre celle de votre adversaire, ce dernier est un professionnel aguerrí...), il est préférable de prendre un conseil.

► En revanche, vous n'avez pas le choix devant le tribunal de grande instance – litiges relatifs aux unions de personnes, aux successions, dont le montant excède 10000 €... (► p. 295) –, la cour d'appel (► p. 307), la cour d'assises, le tribunal pour enfants et la Cour de cassation (► encadré p. 310) : l'avocat y est obligatoire.

La rémunération de l'avocat

Les honoraires d'un avocat sont fixés librement avec son client ; ils font l'objet d'une convention écrite, de même que le mode de règlement (provision et solde, échelonnement des versements...), ce quelle que soit son intervention (☛ *art. 10 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971*).



► Il existe deux modes de fixation des honoraires : soit au temps passé, soit au forfait. La convention peut prévoir, en complément (et uniquement en complément, la rémunération au seul résultat étant interdite), un honoraire de résultat, autrement dit, le plus souvent, un pourcentage sur les sommes obtenues (par exemple 10 % sur les dommages et intérêts accordés par le tribunal).

► Si les conventions sont en général des modèles préétablis, négociez bien la vôtre : montant des honoraires, mais aussi clauses diverses. Refusez, par exemple, toute possibilité de majoration de la rémunération au gré des « évolutions du dossier » : aucun aléa de procédure ne saurait la justifier.

► Si vous contestez la facture et que votre avocat refuse de la revoir à la baisse, vous pouvez :

– saisir le médiateur de la consommation de la profession d'avocat (mediateur-consommation-avocat.fr/saisir-le-mediateur/) ;

– en cas d'échec, déposer une réclamation, par lettre RAR, auprès du bâtonnier de l'Ordre dont dépend votre avocat. Vous serez ensuite convoqué afin de faire valoir vos observations. Le bâtonnier rend sa décision dans les quatre mois de la réception de votre réclamation, par lettre RAR ;

– si sa réponse ne vous satisfait pas, saisir le premier président de la cour d'appel sous un mois à compter de la notification de la décision. Cette notification doit, à peine de nullité, préciser les délais et modalités du recours (☛ *art. 174 et suivants du décret n° 91-1197 du 27 novembre 1991*). La décision d'appel vous sera notifiée par courrier RAR.

Litige pénal

Victime d'un vol à la tire, que dois-je faire pour ne pas laisser cet acte impuni ?

Si vous êtes victime d'une infraction, vous avez le droit de poursuivre l'auteur des faits devant le juge pénal. Le tribunal varie en fonction de l'infraction commise. Les contraventions relèvent du tribunal de police. Les délits (dont le vol à la tire) sont, eux, de la compétence du tribunal correctionnel. Quant aux crimes, ils sont jugés par une cour d'assises.

Comment saisir la justice pénale ?

Pour déclencher des poursuites pénales, vous devez soit porter plainte – c'est-à-dire informer le procureur directement ou par l'intermédiaire de la police ou de la gendarmerie –, soit, si vous connaissez l'auteur des faits, l'assigner devant le juge, par citation directe. Pour obtenir réparation financière de votre préjudice, vous devez vous constituer partie civile.

Le dépôt d'une plainte

Pour que votre plainte soit jugée recevable, les faits doivent réunir les trois éléments constitutifs de

Contravention, délit ou crime ?

Ces trois types d'infractions punies pénalement se différencient principalement par leur gravité.

- Les contraventions (► p. 195) sanctionnent les infractions routières, mais aussi l'injure et la diffamation non publiques, la menace, les coups et blessures légers, le tapage nocturne...
- Le délit est constitué par un vol, un fait de corruption, de discrimination, le harcèlement moral, l'homicide involontaire...
- Le crime qualifie les actes les plus graves et donc les plus lourdement sanctionnés : escroquerie, viol, meurtre, assassinat, torture...



l'infraction : la loi a été enfreinte (élément légal) ; cela s'exprime par un acte, une omission ou une abstention (élément matériel) ; il y a responsabilité de l'auteur, que l'acte soit intentionnel ou non (élément moral). Dès lors, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

- Vous rédigez vous-même la plainte, en exposant le plus précisément possible les faits dont vous avez été victime. Mais il n'est pas toujours aisé de caractériser l'infraction : n'hésitez pas à faire appel à une association de consommateurs ou de victimes, voire à un avocat. Adressez votre plainte par courrier RAR au procureur du lieu où les faits ont été commis ou de votre domicile.
- S'il s'agit d'une atteinte aux biens (vol, par exemple) et que l'auteur en est inconnu, vous pouvez aussi remplir une pré-plainte (contre X) en ligne sur le site www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr. Vous serez ensuite convoqué par la police ou la gendarmerie pour signer la plainte.
- Vous pouvez enfin vous adresser directement à la police ou à la gendarmerie. Ces instances sont tenues de prendre votre plainte (► art. 15-3 du CPP) : il ne leur appartient pas de juger de son opportunité. Elles mettent en forme votre déposition dans un procès-verbal (PV), dont vous vérifiez qu'il est fidèle à vos dires avant de le signer, ainsi

GUIDE DES **Urgences juridiques**

- ✓ *Vous avez été victime d'un accident de la route ?*
- ✓ *Le fils de votre voisin joue de la batterie jusque tard dans la nuit ?*
- ✓ *Votre ex-conjoint ne verse plus la pension alimentaire ?*
- ✓ *Votre carte bancaire a été piratée sur Internet ?*
- ✓ *L'Assurance maladie refuse de rembourser vos frais dentaires ?*
- ✓ *Un de vos enfants a un besoin urgent d'argent ?*

Clair, concret et efficace

Face à des situations qui semblent inextricables, cet ouvrage vous offre un arsenal complet pour parer à toutes les éventualités et défendre vos intérêts.

- **Il vous informe sur vos droits, vos obligations et vos responsabilités en toutes occasions.**
- **Il vous conseille sur les stratégies à adopter, les démarches à effectuer, les délais à respecter.**
- **Il vous accompagne étape par étape pour résoudre rapidement problèmes, litiges et conflits.**

Ayez toujours la loi de votre côté !



PRIX : 30 €

ISBN 979-10-93588-07-0

