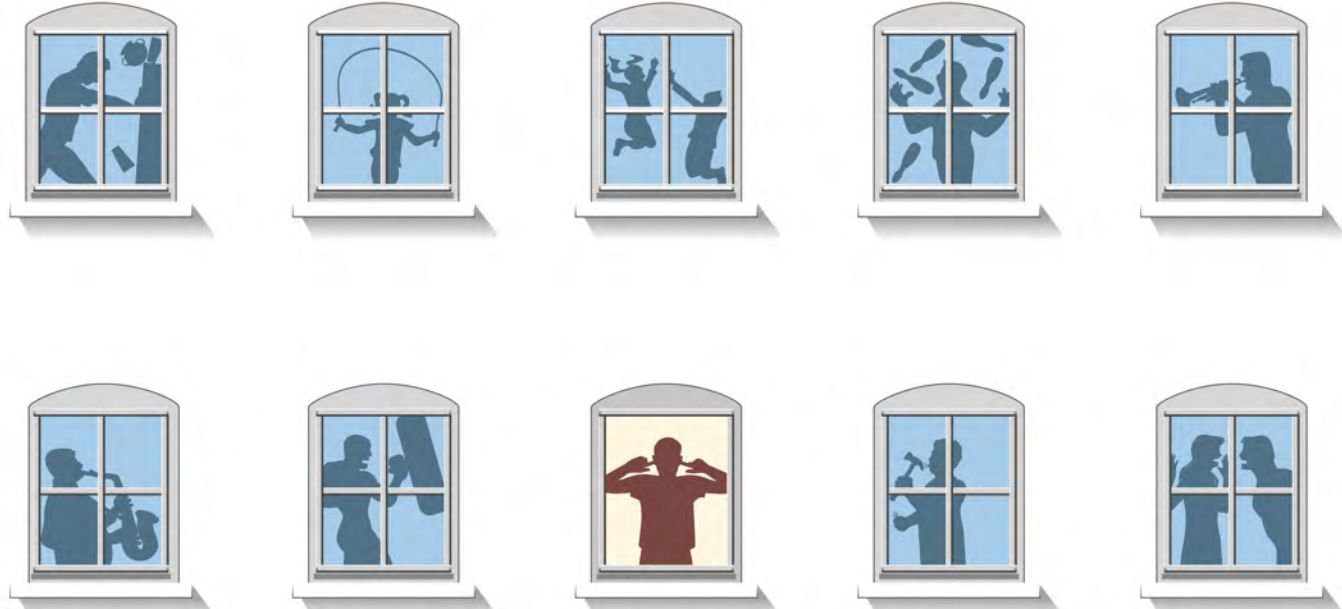


dossier... Les troubles de voisinage



EN CAS DE CONFLITS AVEC VOTRE VOISINAGE

Essayer de régler le conflit en bonne intelligence

Avant d'alerter Saumur Habitat pour un conflit de voisinage, il est toujours préférable d'aller à la rencontre de son voisin, afin de s'expliquer et de trouver une solution à l'amiable.

Si les troubles persistent qui contacter ?

Certains troubles ne relèvent pas de la responsabilité du propriétaire, sachez distinguer le bon contact selon votre problématique :

- Contacter directement les forces de l'ordre en cas d'injures, de menaces, de

violences physiques et de vols dans les parties communes (vélos, véhicules ou objets personnels...).

- Contacter Saumur Habitat pour vos autres requêtes

Signaler votre problème par écrit

- par un courrier détaillant les faits ou,
- par le formulaire « Déclaration de faits et témoignages » disponible :
 - aux Points Accueils de proximité,
 - au siège de Saumur Habitat,
 - sur le site Internet : www.saumurhabitat.fr

Le dossier est alors enregistré avec un numéro de réclamation et Saumur Habitat intervient.

Pourquoi est-il important de fournir des écrits ?

Si Saumur Habitat engage des actions envers un fauteur de trouble présumé, votre témoignage écrit est indispensable. Il vous engage sur la véracité de votre déclaration et permet à Saumur Habitat de pouvoir s'appuyer sur des éléments factuels. Il est important que chaque nouveau fait soit signalé par écrit, et ce, tout au long de la procédure.

En 2014, près de 10 % des réclamations des locataires, concernent les troubles de voisinage.

La gestion des conflits est donc un axe essentiel pour favoriser le bien-vivre essentiel. Cependant, à chacun son rôle et son périmètre d'intervention.

Dans quelle mesure les nuisances sont-elles considérées comme trouble de voisinage ? Qui peut agir et comment... Ce dossier vise à répondre à ces interrogations.

Zoom sur l'équipe de proximité et le médiateur Tranquillité - Sécurité de Saumur Habitat

Saumur Habitat dispose de 12 agents assermentés dont un Chargé de médiation, un poste créé en 2010 pour faire face à l'augmentation des réclamations pour troubles de voisinage. Le Chargé de médiation amène les locataires à s'impliquer dans la résolution de leurs troubles et à chercher les solutions par eux-mêmes. Il facilite les échanges entre les personnes et avec les différentes institutions. Il soutient les plaignants, les aides à réagir dans l'intérêt général.



Frédéric Retiveau
Médiateur Tranquillité - Sécurité

Ce que dit la loi

- Article 1728 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 un usage des lieux qui ne gêne pas les voisins.
- Décret du 31 août 2006 : Art. R.1334-31 : Aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé des personnes.

Vous êtes locataire ? Le Pacte Qualité vous engage

Signé en même temps que votre bail de location, vous devez respecter les engagements du pacte qualité

Engagement n°8 «Veiller à votre tranquillité» : Nous rappelons régulièrement les règles de bon voisinage et nous assurons une médiation en cas de troubles de voisinage avérés. Vous vous engagez à respecter vos devoirs en matière de tranquillité et de civisme pour garantir le « Mieux vivre ensemble ».



Le bruit : 1ère cause de plainte pour troubles de voisinage auprès des tribunaux

Tous les bruits ne sont pas logés à la même enseigne et considérés comme des troubles de voisinage. En effet, les bruits liés à la vie domestique, (bruits de pas, de télévision, les claquements de porte, pleurs d'enfants...) sont définis comme des bruits normaux de voisinage. Dès lors qu'ils sont répétitifs et intenses ils peuvent cependant causer un trouble anormal de voisinage.

LA RÉGULATION

L'Agent de proximité :

- réalise une enquête de voisinage
- L'objectif : recueillir des informations et/ou des témoignages complémentaires afin d'objectiver la situation.
- rencontre les locataires
- L'objectif : rappeler les devoirs, les règles de bon voisinage et les conséquences en cas de manquement aux règles.

La régulation est un échec : le dossier est transmis au médiateur tranquillité

Les troubles de voisinages cessent

LA MÉDIATION

Le médiateur peut recourir aux actions suivantes :

- rencontre du fauteur de troubles présumés et/ou des témoins,
- envoi d'une 1^{ère} lettre recommandée (avec accusé de réception) de rappel aux clauses du contrat de location et du règlement intérieur, au fauteur de troubles

De plus, le médiateur peut rechercher des informations complémentaires auprès de personnes tiers : famille, médecin, associations, partenaires...



Les troubles de voisinages cessent

La médiation est un échec : une 2^{ème} lettre recommandée avec accusé de réception est envoyée

L'EXPULSION

- Saumur Habitat finalise la constitution d'un dossier contentieux avec les pièces nécessaires à l'instruction d'une procédure en justice,
- Saumur Habitat recourt à un avocat pour demander l'assignation en justice du locataire pour mettre un terme à son contrat de location.

Le locataire quitte le logement

Le fauteur de trouble refuse de quitter le logement

LA RÉSILIATION / MUTATION

Si les troubles perdurent une troisième et dernière lettre recommandée de mise en demeure (avec accusé de réception), informe le locataire qu'il dispose d'un délai de six mois pour quitter son logement (article 122 de la Loi du 29 juillet 1998).