Médiation

Qui n’a pas connu de problèmes de voisinage, et en particulier de nuisances sonores ? M. Moreau, chef de secteur chez 3F depuis deux ans, nous présente le dispositif de médiation prévu par le bailleur social pour permettre une cohabitation apaisée entre locataires.

- **Les troubles de voisinage en appartement, résultat de modes de vie décalés et d’un manque de communication**

M. Moreau travaille chez 3F depuis 21 ans. Ses expériences au sein des différents services de 3F lui ont permis d’acquérir une connaissance poussée des locataires. Aujourd’hui chef de secteur dans les Yvelines, il a également connu les différents aléas qui font le quotidien d’un bailleur social.

Le problème des nuisances sonores en est un, et non des moindres. Les bruits de voisinage en appartement sont inévitables et ne datent pas d’hier : machine à laver qui tourne à des heures tardives, jeux d’enfants, télévisions à volume élevé peuvent vite occasionner des troubles de voisinage qui conduisent parfois à des conflits.

Pour M. Moreau, les troubles résultent souvent de différences dans les modes de vie - un jeune couple avec des enfants en bas âge ne vit pas au même rythme qu’un couple de seniors - et surtout d’un manque de dialogue global.

- **Attention et médiation : les premières solutions à pour éviter qu’un conflit de voisinage ne s’envenime**

Ces situations, en apparence anodines, peuvent vite menacer la sérénité et le bien-être des locataires d’un immeuble. Si l’attention portée à chacun et chacune représente la base de la solution, 3F choisi,

dans certains cas, de recourir en premier lieu, à la médiation.

Il s’agit d’un dispositif progressif et adaptable à chaque situation. La personne qui s’estime victime de nuisances sonores écrit une lettre à son bailleur, représenté par le chef ou la cheffe de secteur, qui intervient auprès des personnes visées par la réclamation.

Si cela ne fonctionne pas, le chef ou la cheffe de secteur leur envoie un courrier avec rappel du règlement intérieur. M. Moreau propose la médiation dès ce premier courrier, mais d’autres peuvent la proposer dans un second temps.

À l’issue de la médiation, réalisée par un centre de médiations et à laquelle le bailleur social n’assiste pas, 3F reçoit un rapport contenant les engagements pris par les locataires pour trouver une solution au problème. Installer des tapis ou encore respecter des plages horaires pour les lessives : il s’agit bien souvent de petites actions qui peuvent tout changer.

Pour M. Moreau, « la médiation fait une vraie différence, en permettant de désamorcer les tensions et de reprendre le dialogue”.

- **Favoriser l’accompagnement le plus adapté**

Mais si la médiation “rend possible une cohabitation apaisée au sein de l’immeuble”, elle n’a pas sa place “quand il s’agit de tensions plus intimes et/ou plus graves », notamment pour les situations de violences conjugales.

Le chef ou la cheffe de secteur fera alors appel aux personnes en charge de l’accompagnement social, spécialement formées pour cela. Choisir le bon dispositif est impératif pour favoriser l’accompagnement le plus adapté.

Publié le 10/01/2019