

LA GESTION DES TROUBLES DE VOISINAGE CHEZ LE BAILLEUR SOCIAL : APPROCHE JURIDIQUE ET PRATIQUE

Objectifs pédagogiques et opérationnels

Analyser les situations de troubles de voisinage et en mesurer les implications
Connaître le cadre réglementaire pour intervenir judicieusement
Privilégier les résolutions à l'amiable
Connaître les moyens d'actions juridiques et les appliquer en dernier ressort

Pré requis

Aucun

Public

Responsables de site
Chargé(es) de clientèle
Chargé(es) de gestion locative
Chargé(es) de contentieux
Médiateurs
Personnels de proximité

Suivi et validation

Questions orales ou écrites (QCM)
Evaluation de la formation

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Analyse des textes et de la dernière jurisprudence
Echanges et partages d'expériences

Durée – Modalités

1 jour, soit 7 heures
Présentiel ou distanciel synchrone
(classe virtuelle)

PROGRAMME DETAILLE

1. QUELQUES RAPPELS REGLEMENTAIRES

Les obligations du bailleur dans le cadre du bail d'habitation
Les obligations du locataire
La notion de jouissance paisible du logement
Les impacts de la loi du 23 mars 2019

2. QU'EST-CE QUE LES TROUBLES DE VOISINAGE ?

Relativité et subjectivité de la notion
L'inconvénient normal de voisinage
Le contexte culturel, religieux
Les dimensions civile et pénale des troubles
Exemples concrets (incivilités, chiens dangereux, rassemblements dans les halls, situations de violence, bruits et tapages, squatt, épaves, antennes paraboliques, violences verbales et/ou physiques entre locataires et envers le personnel...)
La jurisprudence récente

3. LES DEMARCHES D'INVESTIGATION

Comment établir les faits ?

Déterminer l'origine des troubles

Apprécier le degré d'implication du bailleur

Etablir les étapes de traitement des troubles de voisinage

4. LES MOYENS D'ACTION

Le process mis en place par la structure

Informers les locataires concernés

Conduire avec méthode l'entretien de médiation en favorisant les échanges

Adopter la bonne attitude pour ne pas engendrer de conflit

Prendre en compte la situation culturelle et familiale du locataire

Garder son calme en toute circonstance

Prendre du recul par rapport à une situation difficile

Mettre en place un accord moral bipartite

Communication formelle avec le plaignant et le fauteur de trouble

Les partenaires-relais possibles

Mener efficacement les actions contentieuses

Formation éligible au renouvellement de la carte des professionnels de l'immobilier conformément au décret n°2016-173 du 17/02/2016.