

## **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  
La loi du 15 avril 2024 sur la responsabilité du fait des troubles de voisinage anormaux

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

La notion de voisinage en quelques mots  
Relativité et subjectivité de la notion  
L'inconvénient normal de voisinage  
Le contexte culturel  
Les dimensions civile et pénale des troubles  
Exemples concrets (incivilités, animaux dangereux, rassemblements dans les halls, situations de violence, bruits, tapages, squatt, épaves, antennes paraboliques, violences verbales et/ou physiques entre locataires et envers le personnel, nuisances olfactives...)  
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 clés de résolution 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.***