

NOUS VIVONS ENSEMBLE !

PETIT GUIDE DU BON VOISINAGE



BIEN VIVRE ENSEMBLE,
C'EST AVANT TOUT
DU BON SENS !

On a tous envie d'habiter dans une résidence accueillante, où il fait bon vivre et où chacun respecte la tranquillité des autres. Malheureusement, certains locataires ne sont pas toujours aimables ou respectueux, ce qui peut créer des situations pénibles, voire invivables.

Nous avons donc voulu rappeler dans ce guide les règles essentielles de savoir-vivre, les obligations de chacun ainsi que les recours que vous avez si vous êtes confrontés à des troubles de voisinage.

Vivre ensemble demande l'implication de tous. Chacun doit faire des efforts et respecter ses voisins. Nous sommes persuadés qu'avec de la bonne volonté, des sourires et du dialogue, vivre ensemble est possible !

Les équipes d'XLHabitat

Les membres du Conseil de Concertation Locative

Le dialogue entre voisins page 4

Le bruit page 6

Les animaux page 8

La propreté des espaces communs page 10

Le stationnement page 12

L'environnement page 14

Les incivilités page 16

Test : êtes-vous un bon voisin (ou pas) ? page 18

Mémo page 21

Comment XLHabitat peut vous aider ? page 23



LE DIALOGUE ENTRE VOISINS

Entretenir de bonnes relations avec ses voisins n'est pas si compliqué. En étant poli, à l'écoute et bienveillant, on évite beaucoup de problèmes !

RAPPEL DES RÈGLES

- + En toutes circonstances, soyez poli et respectueux.
- + Privilégiez le dialogue et l'écoute, c'est le moyen le plus efficace pour favoriser le respect mutuel.
- + Si votre voisin vous fait une remarque, soyez zen et prenez-la en considération.
- + Soyez attentionné à l'égard de tous et veillez sur les personnes les plus fragiles de votre entourage, en particulier sur les personnes âgées.
- + Si vous organisez une fête, prévenez vos voisins. Ils seront plus indulgents. Mais cela ne vous donne pas le droit de faire du bruit jusqu'au bout de la nuit.
- + N'oubliez pas que vous êtes responsable du comportement des personnes que vous recevez chez vous.

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

Nos équipes interviennent avec des moyens adaptés à la situation et dans la limite de leurs compétences. XLHabitat n'a ni le pouvoir de police, ni le pouvoir de justice. La responsabilité d'XLHabitat est d'agir au niveau civil en s'appuyant sur une « police des usages » matérialisée par les conditions générales de location et les clauses du bail. Tandis que les forces de l'ordre fondent leur action sur une police administrative et judiciaire permettant la prévention et la répression des infractions de nature pénale.

LE BRUIT

Quand on vit en collectivité, certains bruits de la vie courante sont inévitables (bruit de pas pour descendre les escaliers, pleurs de bébés...) mais d'autres peuvent être évités afin de ne pas gêner vos voisins.

RAPPEL DES RÈGLES

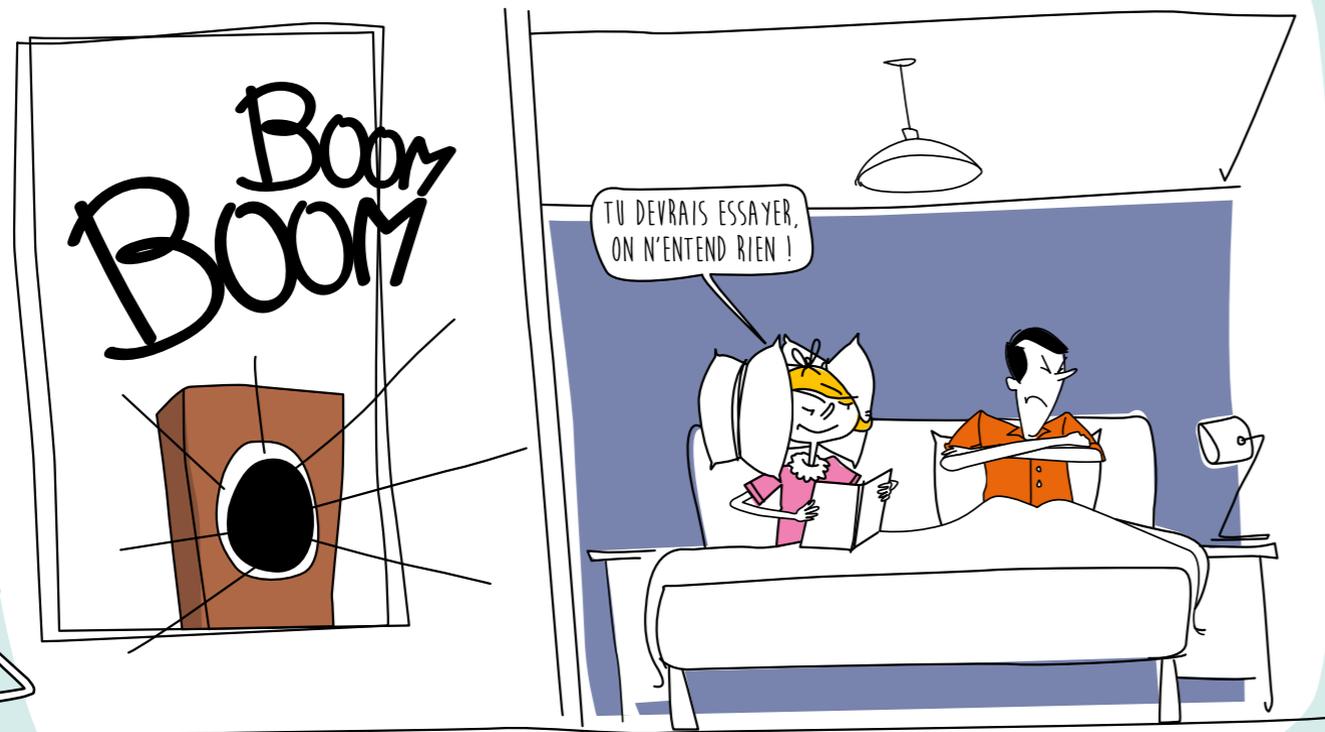
- + Tout bruit excessif est interdit 24h/24.
- + Pensez à baisser le volume de la télé, de la radio ou de la musique en particulier entre 22h et 7h.
- + Évitez de faire fonctionner vos appareils électroménagers bruyants durant la nuit et de tondre ou de bricoler tôt le matin ou tard le soir (l'idéal est de 8h à 20h en semaine, de 9h à 12h et de 14h à 19h le samedi et de 10h à 12h le dimanche et les jours fériés).
- + Faites attention aux jeux et aux cris de vos enfants dans le hall de l'immeuble et autour de la résidence.
- + Ne claquez pas votre porte et évitez les longues discussions dans les escaliers.
- + N'oubliez pas que votre plancher, c'est le plafond de votre voisin ! Les hauts talons ou les courses-poursuites des enfants sont donc à éviter.
- + Avant de recevoir des invités, prévenez vos

voisins. Sachez que cela ne vous autorise pas à monter le volume de votre musique. N'oubliez pas que vous êtes responsable des bruits causés par vos invités.

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

LES TYMPANS DE TES VOISINS TU RESPECTERAS



À SAVOIR

Le bruit est la première source de conflit entre voisins. En journée, le bruit peut causer un trouble anormal de voisinage dès lors qu'il est répétitif, intensif ou qu'il dure dans le temps. Lorsque le bruit est commis la nuit, l'infraction pour tapage nocturne est possible sans ces conditions.



LES ANIMAUX

Vous avez le droit d'avoir un animal domestique mais souvenez-vous que vous êtes responsable des dommages qu'il peut causer.

RAPPEL DES RÈGLES

- + Les animaux sont admis s'ils ne dérangent pas vos voisins et s'ils n'abîment rien.
- + Les chiens d'attaque (c'est-à-dire de 1^{ère} catégorie) sont interdits. Les chiens dangereux (2^{ème} catégorie) ne peuvent circuler dans la résidence que tenus en laisse et muselés. Si vous en possédez un, vous devez pouvoir nous fournir la déclaration faite en mairie.
- + Votre chien doit être tenu en laisse dans les parties communes et espaces extérieurs de votre résidence. C'est une obligation.
- + Ne laissez pas vos animaux uriner ou faire leurs besoins sur vos balcons.
- + Vous devez ramasser les déjections de vos animaux.
- + Évitez de laisser votre animal seul trop longtemps et vérifiez qu'il n'embête pas vos voisins.

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

Le propriétaire d'un animal est responsable du dommage que l'animal a causé, que l'animal soit sous sa garde ou non (ex : animal échappé ou non surveillé...).

Pensez que le choix d'un certain type d'animal doit être compatible avec votre mode de vie et votre lieu de vie.



LA PROPRETÉ DES ESPACES COMMUNS

**Partager des espaces en commun nécessite l'implication de tous.
Chaque locataire doit donc veiller à garder ces espaces propres et accueillants.**

RAPPEL DES RÈGLES

- + Nettoyez vos salissures (traces de roues de vélos, de liquides renversés...).
- + Veillez à respecter la propreté des ascenseurs.
- + Les ordures ménagères ne doivent pas être déposées sur les paliers, même quelques heures.
- + Ne laissez pas traîner d'objets encombrants ou des chaussures devant votre palier.
- + Ne jetez pas de mégots, d'objets ou de nourriture par les fenêtres.
- + Quand l'Office prévoit une désinsectisation de l'immeuble (contre les cafards, les blattes), arrangez-vous pour être présent. C'est indispensable pour que les traitements préventifs ou curatifs soient efficaces.

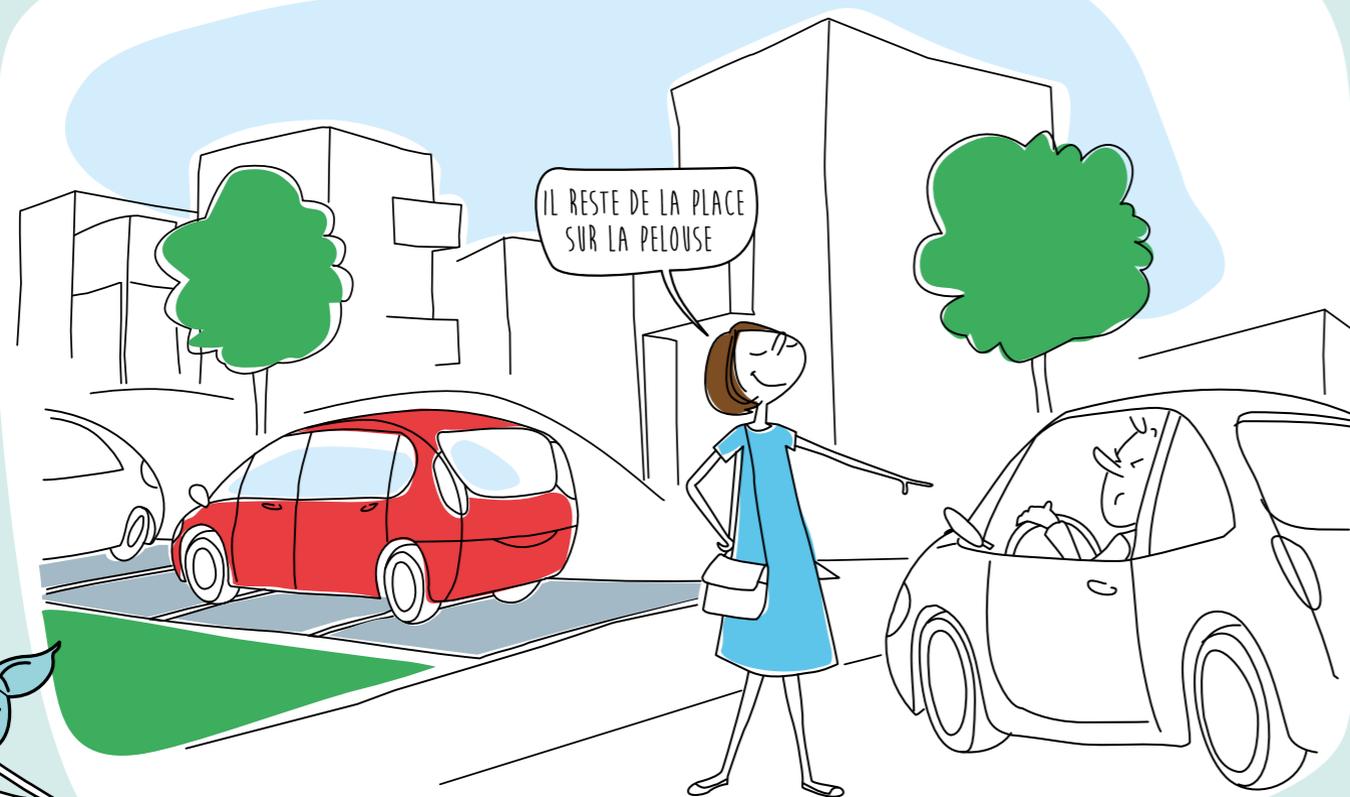
QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

L'enlèvement des encombrants et des ordures ménagères peut vous être facturé par XLHabitat. Par ailleurs, les risques de blessures et d'incendie liés à ces comportements sont importants et peuvent engager la responsabilité des auteurs.

LE PARKING
DE TES VOISINS
TU N'UTILISERAS PAS.



LE STATIONNEMENT

Le saviez-vous ? Les règles du Code de la route s'appliquent sur les parkings et les voies de circulation de votre résidence. Vous ne pouvez donc pas vous garer n'importe où.

RAPPEL DES RÈGLES

- + Ne laissez pas vos enfants jouer sur le parking sans surveillance.
- + Roulez très doucement à l'intérieur de la résidence.
- + Évitez de faire des tours de voitures ou scooters à proximité des habitations.
- + N'utilisez pas votre klaxon inutilement.
- + Ne gênez pas la circulation et respectez les emplacements réservés aux personnes handicapées, les passages piétons et les accès pompiers.
- + Lorsque le stationnement est individualisé, gardez-vous sur votre emplacement et n'utilisez pas celui de votre voisin.
- + Vous n'avez pas le droit d'entretenir votre véhicule sur votre parking.
- + Ne laissez pas sur le parking votre véhicule accidenté, hors d'usage ou non assuré, sous peine de mise en fourrière à vos frais.

+ Les parkings sont réservés aux voitures de tourisme (pas de caravane ni de véhicule professionnel)

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

Il est souvent question de minutes, voire de secondes dans le cadre d'une intervention de secours. Gêner l'accès des pompiers ou du SAMU peut mettre en péril la vie d'autrui.



L'ENVIRONNEMENT

Pour préserver l'environnement et la qualité de vie de chacun, c'est facile ! Voici les petits gestes éco-citoyens à adopter pour un quotidien plus responsable et plus durable.

RAPPEL DES RÈGLES

- + Respectez votre environnement. Ne jetez rien dans les parties communes et les espaces verts.
- + N'étendez pas votre linge aux fenêtres.
- + Respectez le tri sélectif des déchets et veillez à les déposer dans les conteneurs adéquats.
- + Évacuez les encombrants à la déchèterie.
- + Respectez les espaces verts : ne roulez pas à vélo, en scooter ou avec tout autre engin motorisé dans les squares et jardins.
- + Ne détruisez pas les fleurs et l'ensemble des plantations. Si vous avez un jardin, vous devez l'entretenir régulièrement.
- + Ramassez les déjections de votre animal domestique.
- + Si vous souhaitez fleurir vos fenêtres, ne posez pas vos pots de fleurs ou vos jardinières sur les rebords de fenêtre afin d'éviter tout

risque de chute. Lorsque les jardinières sont accrochées au garde-corps, elles doivent être positionnées à l'intérieur des balcons.

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

Votre quartier, votre résidence, votre immeuble et ses abords c'est aussi votre « chez vous ». L'Office s'efforce d'offrir un niveau de cadre de vie qui ne peut durer qu'avec l'implication de tous. Par ailleurs, respecter votre environnement et votre cadre de vie c'est aussi respecter les personnes qui l'entretiennent.



LES INCIVILITÉS

Les incivilités quotidiennes nuisent à la qualité de vie de chacun. En faisant attention à ne pas gêner ses voisins, on facilite la bonne entente et la convivialité !

RAPPEL DES RÈGLES

- + Avec les autres locataires, soyez respectueux et dialoguez calmement.
- + Respectez le règlement de votre résidence et les consignes de sécurité.
- + Ne commettez pas de dégradations au sein de votre résidence.
- + Ne faites aucun tag sur les murs.
- + Ne crachez pas n'importe où.
- + Ne fumez pas et ne consommez pas d'alcool dans les parties communes.
- + Pas d'attroupements dans les halls.
- + Ne déclenchez pas les équipements de sécurité (exutoires de fumée, extincteurs...) si cela n'est pas nécessaire.

QUE FAIRE SI VOUS RENCONTREZ UN PROBLÈME ?

- + Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.
- + Si le problème persiste, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier à XLHabitat. L'Office engagera alors une procédure amiable (la majorité des troubles de voisinage est réglée à l'issue de cette procédure).

À SAVOIR

Nos équipes interviennent avec des moyens adaptés à la situation et dans la limite de leurs compétences. XLHabitat n'a ni le pouvoir de police, ni le pouvoir de justice. La responsabilité d'XLHabitat est d'agir au niveau civil en s'appuyant sur une « police des usages » matérialisée par les conditions générales de location et les clauses du bail. Tandis que les forces de l'ordre fondent leur action sur une police administrative et judiciaire permettant la prévention et la répression des infractions de nature pénale.

ÊTES-VOUS UN BON VOISIN (OU PAS) ?

Répondez à ces 10 questions pour savoir de quel côté de la Force du voisinage vous vous situez : côté sombre ou côté lumineux...

1 Vous avez organisé une soirée chez vous et les voisins se sont plaints du bruit alors que vous les aviez prévenus. Ont-ils eu tort ?

- Bah oui puisque vous les aviez prévenus !
- Non car si le bruit a gêné vos voisins, ils peuvent déposer plainte. Les prévenir ne vous donne aucun droit mais cela peut les rendre plus tolérants.

2 Mon voisin dit qu'il peut jouer de la guitare électrique à fond jusqu'à 22h.

- Vrai. On peut faire du bruit dans la journée.
- Faux. Tout bruit excessif est interdit 24h/24.

3 Mon chien fait ses besoins sur la pelouse de la résidence.

- Je ramasse. Pour les enfants qui jouent dans l'herbe, pour la personne qui passe la tondeuse et pour l'ensemble des résidents !
- Je ne ramasse pas. Ça se décompose tout seul. Et ça ne prend que quelques mois.

4 Mes voisins m'ont dit que Médor aboie quand je ne suis pas là.

- Ce n'est pas ma faute si je lui manque.
- Je risque un dépôt de plainte si je ne fais rien. J'éduque mon chien pour qu'il n'aboie pas.

5 Je rentre dans le hall de ma résidence et je renverse la canette de jus d'orange que je suis en train de boire.

- Je monte chez moi prendre de quoi nettoyer et je m'en occupe sans tarder afin que personne ne marche dedans.
- Ce n'est pas grave. L'équipe de nettoyage s'en chargera.

6 Lorsque j'accroche une jardinière sur le garde-corps de mon balcon, elle doit être placée :

- À l'intérieur de mon balcon.
- À l'extérieur de mon balcon.

7 Je peux cracher par terre au sein de la résidence ?

- Oui, si je suis dans les espaces verts et que je le fais discrètement.
- Non. Il est interdit de cracher par terre où que l'on soit.

8 Ma voisine ne me dit jamais bonjour.

- Je fais pareil. Ça lui apprendra !
- Je lui dis bonjour très gentiment à chaque fois que je la croise. À force, elle s'y mettra aussi !

9 Mon voisin me dit que j'écoute de la musique trop fort.

- J'écoute poliment sa remarque et je baisse le son.
- Mais de quoi se mêle-t-il celui-là !

10 Je reçois des amis et l'un d'eux, Jean-Paul, se met à chanter très fort en fin de soirée.

- Je lui demande d'arrêter. Ça va gêner mes voisins.
- Jean-Paul chante super bien. Il mérite qu'on l'entende !

RÉPONSE

Calculez votre score. Additionnez le nombre de carrés et le nombre de ronds.

Si vous avez plus de □
Bravo ! Vous êtes du côté lumineux de la Force ! Véritable exemple de savoir-vivre, vous maîtrisez parfaitement les règles de la vie en collectivité. Non seulement vous êtes souriant et aimable, mais en plus vous savez être souple et bienveillant, discret et respectueux. Bref, vous êtes le voisin dont tout le monde rêve ! Le Maître Jedi de votre résidence ! Félicitations !

Si vous avez plus de ○
Au secours ! Vous êtes passé du côté obscur de la Force ! La vie en collectivité n'est décidément pas votre truc. Dire bonjour à vos voisins, baisser le son de votre télévision et ramasser les déjections de votre chien ne sont pas des règles que vous connaissez. Vous êtes le parfait candidat à l'élection du « pire voisin de la

résidence ». Conclusion, il serait peut-être temps de (re)lire ce petit guide et de réviser les règles essentielles du bien vivre ensemble. La bonne nouvelle, c'est que vous ne pouvez que vous améliorer ! Et peut-être même rejoindre le côté lumineux de la Force...

Si vous avez autant de □ que de ○
Attention ! Vous naviguez entre le côté sombre et le côté lumineux de la Force ! Vous connaissez quelques règles élémentaires de savoir-vivre mais avouons-le, vous avez encore quelques lacunes. Ne vous laissez pas séduire par votre côté Dark Vador et relisez ce petit guide. Il vous aidera à rejoindre le côté lumineux de la Force et à acquérir la grande sagesse d'un Maître Jedi du voisinage. Encore un petit effort !



LES RÈGLES DE BON VOISINAGE

Pour préserver la qualité de vie de chacun et entretenir de bonnes relations avec vos voisins, il est nécessaire de respecter certaines règles.

LE BRUIT

Tout bruit excessif est interdit 24h/24. Pensez à modérer le volume de vos appareils (et de votre voix !) à toute heure et en particulier entre 22h et 7h. Faites attention aux bruits causés par vos enfants et vos animaux de compagnie et n'oubliez pas que votre plancher, c'est le plafond de votre voisin ! Si vous recevez des invités, pensez à prévenir vos voisins.

LES ANIMAUX

Les animaux sont admis s'ils ne troublent pas la tranquillité des locataires et s'ils ne causent aucune dégradation. Vous devez tenir en laisse votre animal et ramasser ses déjections. Les chiens de 1^{ère} catégorie sont interdits et les chiens de 2^e catégorie doivent être muselés et

déclarés. Évitez de laisser votre animal seul trop longtemps et assurez-vous qu'il n'embête pas vos voisins, même en votre absence.

LA PROPRETÉ DES ESPACES COMMUNS

Ne laissez pas traîner les ordures ménagères, les objets encombrants ou des chaussures devant votre palier. Afin de garder votre résidence propre et accueillante, évitez de salir après le passage des équipes de nettoyage et ne jeter rien par terre. Si vous salissez les parties communes (liquides renversés...), nettoyez-les avant le passage d'autres locataires. Si l'Office prévoit une désinsectisation de l'immeuble, arrangez-vous pour permettre l'accès au logement en cas d'absence.



Vous pouvez détacher ce petit mémo et le conserver à portée de main.

LES RÈGLES DE BON VOISINAGE (SUITE)

LE STATIONNEMENT

Roulez au pas à l'intérieur de la résidence et gardez votre véhicule sur votre emplacement. Veillez à ne pas gêner la circulation et à respecter les emplacements réservés aux personnes handicapées, les passages piétons et les accès pompiers. Ne laissez pas vos enfants jouer sur le parking sans surveillance et ne laissez pas sur le parking votre véhicule accidenté, hors d'usage ou non assuré, sous peine de poursuites ou mise en fourrière à vos frais. Si vous entretenez votre véhicule sur votre parking, évitez toute pollution (huile, graisse, bruit...).

L'ENVIRONNEMENT

Respectez votre environnement. Ne jetez rien dans les parties communes et les espaces verts. Respectez le tri sélectif des déchets et évacuez les encombrants à la déchèterie. Dans les

espaces verts : ne roulez pas à vélo, en scooter ou avec tout autre engin motorisé et préservez l'ensemble des plantations. Si vous avez un jardin, vous devez l'entretenir régulièrement. Les jardinières accrochées au garde-corps doivent être positionnées à l'intérieur des balcons.

LES INCIVILITÉS

Veillez à respecter le règlement de votre résidence et les consignes de sécurité. Vous ne pouvez ni fumer, ni consommer de l'alcool dans les parties communes. Ne restez pas attroupés dans le hall de votre résidence. Ne commettez pas d'infractions, de dégradations au sein de votre résidence (tag, crachas, insultes...). Ne déclenchez pas les équipements de sécurité (exutoires de fumée, extincteurs...) si cela n'est pas nécessaire.



COMMENT XLHABITAT PEUT VOUS AIDER ?

Engagez le dialogue dès le début du trouble. Avant de solliciter XLHabitat, nous vous conseillons de prendre contact avec votre voisin et de discuter calmement. Dans bien des cas, cela désamorce les conflits et la situation s'arrange.

Si le trouble perdure, signalez-nous les faits. Prévenez votre gardien ou contactez-nous au 05 58 05 31 80. Il est également possible d'adresser votre doléance par courrier. XLHabitat pourra alors engager **une procédure amiable** avec courriers à l'appui. XLHabitat peut aussi vous inviter à une rencontre en convoquant les deux parties pour désamorcer le conflit. Cette rencontre peut avoir lieu en présence du responsable de l'antenne et de la Directrice du service de

la Gestion locative. Elle se clôture par l'envoi d'un courrier rappelant les engagements des deux parties.

Si cette phase échoue, XLHabitat peut engager **une procédure pré-contentieuse** de médiation civile (médiation avec une tierce personne et constat des faits par huissier).

Si le trouble persiste toujours, XLHabitat peut engager **une procédure en contentieux.** Cette procédure peut entraîner une résiliation de bail. Il s'agit d'une procédure longue et qui ne se fait qu'en dernier recours avec l'appui d'un dossier complet et précis.

Les responsabilités de chacun

XLHabitat n'a pas les compétences légales permettant de traiter les troubles qui

affectent la sécurité et la tranquillité publique. L'État (police nationale et gendarmerie) est le garant de la sûreté et de la sécurité publique. Il doit assurer la protection des personnes et des biens, prêter assistance, et veiller au maintien de l'ordre public. Le maire est garant de la tranquillité publique au sein de sa commune. Il lui revient de maintenir le calme parmi ses citoyens en s'appuyant sur ses prérogatives en matière de police administrative. XLHabitat est garant de la tranquillité résidentielle. Il doit assurer la jouissance paisible du logement et de ses abords directs. Quant au locataire, il est tenu d'user paisiblement des lieux loués, en respectant les conditions générales de location et les clauses du bail.



Contact XLHabitat

Tél : 05 58 05 31 80