



NUISANCES SONORES ET BAILLEUR SOCIAL

Traitement amiable

Sylvie LORIETTE

Qui sommes-nous?



- Un **Etablissement Public** Industriel et Commercial, qui assure une mission d'intérêt général, depuis 100 ans
- Premier bailleur social public sur Paris et de sa proche banlieue :
 - 284 439 locataires
 - 123 000 logements
 - 4 148 commerces et 42 446 parkings
 - 2953 collaborateurs dont 1206 gardiens, répartis sur le territoire



Les missions de Paris Habitat



- Nos missions :
 - Développer et entretenir notre offre de logements
 - Loger les habitants, et leur offrir une réelle qualité de service
 - Favoriser la qualité de vie dans nos logements et nos résidences
 - Obligation légale du bailleur d'assurer la jouissance paisible



Le contexte des nuisances sonores à Paris Habitat

- Le bruit reste une des causes principales des réclamations des locataires depuis plusieurs années et les signalements sur ce motif sont en augmentation.
 - Une cause multi-factorielle
 - Le traitement des nuisances sonores : un poids pour les collaborateurs
 - Nécessité de trouver des solutions qui privilégient le dialogue et la communication



Une prise en charge amiable des nuisances sonores (1)

- Une prise en charge à plusieurs niveaux :
 - Une proposition de conciliation par le collaborateur de proximité
 - Immédiateté
 - Démarche ouverte sur le dialogue
 - Proposition de rencontre
 - Une expérimentation en cours sur les arrondissements du 12 et 20^{ème}
 - Montée en compétence des conseillers sûreté



Une prise en charge amiable des nuisances sonores (2)

- Le recours au service de médiation de PH
 - Présentation du service
 - Périmètre
 - Saisine
- Le marché avec l'ANM (Association Nationale des Médiateurs)
 - Présentation par Gabrielle Planès

