

#TranquillitéRésidentielle  
#Prévention

# Plateforme gestion de conflits



Comment accompagner  
Habitat Hauts-de-France  
à gérer les problématiques  
de voisinage au sein de  
son parc locatif régional ?

Début du projet : juin 2020

# CONTEXTE

---

Habitat Haut-de-France est une entreprise sociale pour l'habitat qui capitalise sur plus de 50 ans d'expériences en promotion immobilière, gestion locative et solutions d'hébergements. Présente dans toute la région Hauts-de-France sur près de 300 communes, le groupe dispose d'un patrimoine réparti à parts égales entre logement individuel et collectif.

La diversité en termes de typologie de territoires, de logements, et de ménages peut créer des tensions et incompréhensions entre les acteurs de ses écosystèmes dont les parties prenantes ont parfois des divergences d'intérêts. Ces tensions entre locataires et/ou propriétaires impactent la tranquillité résidentielle, qui, si elles ne sont pas résolues rapidement, peuvent ébranler le lien social, à l'échelle des parties concernées par le conflit, mais aussi à l'échelle du quartier, par prise de positions, si le problème n'est pas solutionné à la source rapidement.



En effet, la méconnaissance de certaines situations individuelles et collectives, le manque de communication, la peur de l'autre sont autant d'éléments qui peuvent empêcher la création de relations interpersonnelles positives et durables pour une jouissance paisible du logement.

C'est sur ce volet qu'Habitat Hauts-de-France nous a sollicité : recréer du lien entre les personnes, grâce au levier de facilitation que constitue la médiation.

# ENJEUX

---

C'est pour (re)créer ou maintenir le lien social, apaiser les tensions, et favoriser l'établissement d'un cadre de vie serein qu'Habitat Haut-de-France a fait appel à Citéo.

Au vue de l'étendue de son parc de logements, l'enjeu pour Habitat Hauts-de-France est de pouvoir bénéficier d'un dispositif lui apportant :

- **Une réponse adaptée : la médiation sociale, la facilitation et le dialogue avant la sanction.**
- **Un service duplicable : basé sur un principe d'interopérabilité et agile en termes de mise en œuvre opérationnelle, de suivi et d'évaluation d'impacts.**



# NOTRE RÉPONSE

Pour répondre aux besoins et enjeux identifiés par Habitat Hauts-de-France, nous avons mis en place **une plateforme de gestion et régulation des conflits d'usage et de voisinage**.

Piloté par une cheffe de projets et une médiatrice disponibles et réactives, le dispositif proposé permet :

- Des délais d'intervention courts,
- Une solution rapide à mettre en œuvre,
- Une possibilité flexible d'intervention ponctuelle : 1 jour, 1 semaine, 1 mois.

Les missions principales de la médiatrice au quotidien sont :

- Informer, orienter, et accompagner les locataires,
- Prévenir et gérer les situations de tensions grâce à une posture de tiers neutre et indépendant,
- Adapter sa communication à l'interlocuteur,
- Rendre compte de ses interventions et leur impact.

Le principe de la plateforme est basé sur un suivi de dossiers de situations conflictuelles ou potentiellement conflictuelles. Nous traitons les dossiers en 4 étapes :

1. Diagnostic de veille sociale
2. Gestion des conflits et des situations à risque
3. Information et responsabilisation des personnes médiées
4. Accompagnement et aide aux victimes – Enquête de voisinage et environnement proche

Notre équipe de médiateurs s'appuie sur une palette d'outils de communication et techniques de gestion de conflits qui permettent d'aller vers des publics diversifiés et de désamorcer des tensions et des situations parfois complexes.



# NOS RÉSULTATS

56

habitants médiés pour  
l'accompagnement sur la gestion  
de leurs conflits de voisinage

100%

des dossiers reçus ont  
été traités

21

villes d'intervention en  
région Hauts-de-France

28

dossiers clôturés

95%

des dossiers sont clôturés  
sans récurrence de conflit

*\*Chiffres de 2022*



*Service de médiation réactif et méthodique. Très bons retours de nos locataires.*



**Responsable Gestion Locative Habitat HDF**



**Sheerazade WABLE**

Cheffe de projets  
06 32 87 00 18  
s.wable@citeo.org

accueil@citeo.org  
03 28 38 97 71  
www.citeo.org

  @Citéomédiation