

REPORTAGE. Conflits de voisinage à Rouen : des médiateurs interviennent la nuit

Les agents de médiation prennent le relais quand les administrations des bailleurs sociaux ferment : la nuit, ils veillent à maintenir l'ordre dans les immeubles de Rouen.

Publié le 4 Sep 20 à 19:12



Les agents de tranquillité s'assurent qu'il n'y ait pas de squats dans les immeubles sociaux et que les locataires fassent preuve de civilité. (©Margot Nicodème/76actu)

Ils ne sont ni agents de sécurité, ni policiers, mais ont tout de même pour mission de maintenir l'ordre public. David, 29 ans, et Bruno, 55 ans, sont agents de médiation, aussi appelés agents de tranquillité, pour le compte des bailleurs sociaux **Quevilly Habitat** et le **Foyer du Toit familial**, dans l'agglomération de **Rouen** (Seine-Maritime). Leur métier, assez méconnu, consiste à prendre la relève des employés de jour, qui accèdent aux diverses demandes des locataires et règlent les situations litigieuses. Sauf que les agents de médiation se rendent directement sur place, les soirs et les nuits, et cela peut concerner n'importe quel logement des 10 250 que compte Quevilly Habitat, dans 17 communes de la métropole.



Les parkings des immeubles, en particulier, sont passés au crible : il peut y avoir des dégradations de matériels, mais ils peuvent aussi être squattés. (©Margot Nicodème/76actu)

Il est 19 heures quand David et Bruno prennent leur service, jusqu'à deux heures. Avec quatre autres agents, qui peuvent être déployés par deux, comme c'est le cas ce mardi 25 août 2020, ou par quatre, ils assurent une tournée des différents immeubles chaque soir de la semaine. Bruno détaille :

“ *Notre rôle, c'est de rappeler le règlement. Nous veillons à la bonne protection des immeubles, mais ne faisons ni le travail des forces de l'ordre, ni celui des pompiers. Nous n'intervenons pas non plus sur la voie publique.*

Musique trop forte, rassemblements dans les halls...

Les sollicitations des occupants des structures sont d'abord renvoyées sur une plateforme téléphonique, avant de parvenir à l'équipe de médiation. Interceptées, ces demandes, qui découlent de troubles du voisinage la plupart du temps, deviennent alors prioritaires. « Leur nombre est aléatoire, il peut y en avoir jusqu'à sept ou huit. Très souvent, il s'agit de musique écoutée trop fort, de rassemblements de jeunes dans les halls d'immeubles, d'éclats de voix..., raconte David. Mais certains locataires nous connaissent, et dès qu'ils nous voient arriver, ils nous disent gentiment qu'ils vont cesser le tapage. »



Rouen-Saint-Sever, Le Grand-Quevilly, Sotteville-lès-Rouen... Le parc de logements sociaux de Quevilly Habitat et du Foyer du toit familial couvre 17 communes de la métropole rouennaise. (©Margot Nicodème/76actu)

Car si leur but premier, c'est de rester conciliants et de tisser de bonnes relations avec leurs interlocuteurs, les débordements ne sont pas à exclure. Jets de gaz lacrymogène, coups de crosse... Les incidents sont rarissimes, heureusement, mais ne laissent pas d'autre choix que le dernier recours : appeler la police. Ils font de même quand les faits rapportés sont d'ordre conjugaux. « Il nous est impossible d'intervenir, c'est le rôle de la police. [...] Nous n'avons pas le droit, de toute façon, de pénétrer dans un logement, à moins qu'on y ait été invités », poursuit David.

» Lire aussi : [Moisissure, humidité, infiltrations... le retour de vacances vire au cauchemar, près de Rouen](#)

En parallèle, il y a les observations qui ne peuvent être solutionnées. « Un soir, par exemple, une locataire s'est plainte car des enfants jouaient sur l'aire de jeux en-dessous de chez elle. C'est sur la voie publique, nous ne pouvons rien faire concrètement, mais nous sommes tout de même allés voir », poursuit David. Autre cas de figure : un appel qui mentionne un feu de poubelle. « On a simplement dit à la personne qu'il valait mieux appeler le 18... »

Une main courante en fin de service

Outre ces « urgences », les agents de tranquillité ont des consignes, dont ils prennent connaissance à leur arrivée dans les bureaux de Quevilly Habitat, comme le raconte Bruno.

“

Il y a celles qui changent régulièrement. On va vérifier certains immeubles, car il a été rapporté que des jeunes les squattaient quelques jours auparavant. Et puis il y a les autres, qui sont propres à chaque agent. Chacun a cinq ou six secteurs, ce qui représente 50 à 60 immeubles, qui changent tous les ans. Une fois par mois, on vérifie si les ascenseurs, les extincteurs, l'éclairage de secours ou encore les portes de garage sont fonctionnels.



Une fois par mois, les agents de tranquillité doivent s'assurer que les équipements des parkings que possèdent les bailleurs sociaux soient fonctionnels. (©Margot Nicodème/76actu)

Un peu avant 22 heures, l'équipe prend sa pause repas dans un logement qui lui est consacrée. Le timing est bien choisi : c'est généralement au-delà de cet horaire que les interventions se font plus courantes, en particulier les week-ends, plus propices aux réunions entre amis dans les logements.

La soirée du 25 août est relativement calme : des détours par des logements du Grand-Quevilly, Saint-Sever puis Sotteville-lès-Rouen, pour simplement vérifier que les parkings ne sont plus occupés par des jeunes ou que les portes de garage qui bloquaient fonctionnent à nouveau.



Les agents de médiation disposent d'un logement, où se restaurer, mais surtout où rédiger, en fin de service, une main courante qui répertorie les interventions menées. (©Margot Nicodème/76actu)

Pour le duo, la soirée se termine dans son logement, où ils ont dîné quelques heures auparavant. C'est là-bas, dans une salle où sont installés des ordinateurs, que l'un des agents rédige une main courante. Elle répertorie toutes les interventions, ou du moins les observations, de la nuit. Ces informations seront utilisées pour donner de nouvelles consignes à l'équipe qui prendra la suite, mais aussi aux employés de jour. Car si les problèmes deviennent récurrents chez un même locataire, cela peut conduire à une procédure d'expulsion. « Mais c'est rare », nuance David.

» Lire aussi : [Ils représentent 29 % du parc immobilier : y a-t-il trop de logements sociaux à Rouen ?](#)

Par : Margot Nicodème | [+ 76actu](#) [+ Société](#)

Newsletter

Recevez chaque jour 10 infos proches de vous

Email *

Nom *