



Commissione Europea
DG Occupazione,
Affari Sociali e Inclusione

PROG. VS/2017/0469



Regional
Integration
Accelerator



HANDBOOK OF GOOD NEIGHBORLY MANUEL DE BONNE COHABITATION

Edited by





Commissione Europea
DG Occupazione,
Affari Sociali e Inclusione

PROG. VS/2017/0469



RIAC  Regional
Integration
Accelerator



HANDBOOK OF GOOD NEIGHBORLY

Edited by



To ensure a peaceful co-residency between tenants of different origins (Italians and immigrants) is especially important to give the correct information to the new arrivals on rights, duties, codes of conduct, habits that are inherent to the condition of tenants in a condominium.

Knowing the rules of good neighborhood and being properly informed on how to ensure safe accommodation, is the best condition for mutual respect and overcoming distrust and stereotypes, which alone can guarantee a peaceful co-residency of population.

This handbook offers, some basic information.

1. The rules of good-neighborly

The good manners and mutual respect are the basis for establishing good relations with the neighbors.

Inside the building

- Avoid loud and annoying noises, especially during the sleeping hours between 10pm to 8am and 2pm to 4pm.
- Do not shake the tablecloths and carpets off the windows.
- Do not hang out the laundry in the windows or at a height above the parapet of the balcony, particularly on the main facade, ask your neighbors or administrator if there is a space in the building where it is allowed to roll out the sheets.
- It is important to place securely the plants and vases of flowers and use of saucers to prevent water from dripping. Usually, the plants are watered at night, trying not to flood the balconies below.
- Generally antennas or satellite dishes are NOT placed on balconies, walls or facades of the building, but on the roof. In any case, you should first ask the administrator of the building.
- Never use the elevator for the transportation of goods, furniture or other heavy objects.
- Do not place furniture or other bulky items on the landing or in public areas.
-

IT IS USEFUL TO KNOW THAT...

You must keep down the volume on the radio, music and TV. It is good for our ears and also to our relations with the neighborhood!

The children : playing in safety, while respecting the rules of good manners

- Children of all nationalities are often very bright and lively. For this, family members must vigilant the kids to ensure that they don't get hurt or they don't damage the building or the common areas.
- It is important to teach the children to speak softly, do not say bad words, and avoid climbing and bending and throwing objects, particularly from windows and balconies or in common areas such as stairs or yard.
- If there are common areas for children to play, it's important to respect the schedules and hours.
- Not always games with the ball are allowed in the courtyards: ask the administrator or neighbors. Never let the kids to play football at home or on the balcony.

Out of condominium

- The entrance of the building must always be left free.
- Always close the gates and doors, for security reasons.

Traditions and rules for a good social relations

- Keeping the house decently clean and organized is fundamental to our health, as well as for a peaceful integration.
- Many people complain of immigrants cooking odor. Every culture has its own traditions, but some strong and spicy odors can disturb the neighbors.
- When preparing foods, it is useful to close the kitchen door and open the window to prevent odors that can spread on the stairs of the building.
- When you organize a party or dinner with family and friends, if you plan to stay up late with music and sounds, you should first notify the neighbors.

- Nothing prohibits hosting friends and relatives for a few nights: however, the neighbors would get disturbed and would complain if this becomes a habit, with a steady stream of strangers in the building.

IT IS USEFUL TO KNOW THAT...

In some Regions of Italy is a custom to give neighbors a little taste of sweets or foods cooked in the traditional holidays and occasions. It is a good gesture of friendliness which is willing to be accepted with a smile. If your health and religion does not allow you to accept certain foods or drinks, just say it, accompanying explanation and appreciation (“thanks anyway for your kind thoughts”) and a beautiful smile!

It can be a good idea to reciprocate the gesture of courtesy, giving neighbors a little taste of foods and sweets from your country, on a small plate covered with a towel or a paper plate.

2. The safe house

It is important “ living the home “ in a safe manner : this is possible if knowing some aspects of your home and respecting few simple rules and safety standards.

A good maintenance is certainly a fundamental aspect of the house to ensure the maximum safety.

Plaster and old or damaged fixtures may fall, causing damage and injuries, while the utilities (gas, electricity, etc) without a proper maintenance can cause serious accidents. Many domestic accidents occur during the normal activities at home : especially in the kitchen or bathroom. Some simple precautions can help avoid serious dangers.

Maintenance

Ordinary maintenance, day to day, with scheduled inspections, as well as avoiding dangers, is more economical and effective than emergency operation. If you are perfect and don't know the job and the trade-specific safety standards, do not perform repairs by your own on the utilities system.

- It is important to check the status of the exterior parts of the building (plaster, balconies, eaves, windows, terrace, ecc).
- Particularly, when you rent a home you should make sure that those parts are in good condition and have been scheduled periodic maintenance. In case of problems,(for example : cracks in the plaster, rusty gutters,etc,) you should notify immediately the landlord and possibly also the administration of the condominium. If no response, you may want to urge action by sending a message to the owner of the house, with certified mail (keep a copy of the letter and the return receipt of the certified mail).
- Humidity and water leaks are among the main causes of damage to the buildings (damage to facilities with mold and odors, but also mechanical damages). Any water leaks in the building

or common areas should be reported to the landlord and possibly to the administrator of the condominium. In the apartments, the humidity can be fought and carefully avoid water leaking with a good plumbing, even exposing the rooms to the sun and air exchange. Keeping doors and windows in good conditions helps to prevent damages from rain or external moisture. In case of premises with high humidity may be useful to use de-humidifiers.

- Maintenance of the utilities (gas, electricity, elevator, etc) both inside the building and in the common areas must be checked regularly according to the laws and always by the authorized technicians.

A warm and safe house

Heat a flat is important for our health, however, be aware that heating system must comply with safety standards and be used so as not to cause danger and damage to persons and property.

- Regular maintenance of the hot-water heating ensures a safe and efficient operation and also helps to reduce fuel consumption and air pollution.
- Stoves and heaters can be useful in an economic way to heat a cold environment, but must be used carefully : use only the equipments in good conditions, make sure that the electrical cables are healthy and never leave in function a heater in your absence or when you sleep. The heaters should always be placed away from curtains, beds and furniture, in order to avoid fires.
- Fireplaces and braziers can be a deadly danger, causing fires and carbon monoxide poisoning ! Always use them carefully ! Careful maintenance is needed, especially if the chimney produces smoke and soot.

Domestic dangers

Apart from hot-water heating, domestic dangers arise in different rooms of the house.

Electricity :

- The electrical system should be put as by law, with a ground wire installation : specially when you rent an apartment, you must ensure that the installation system is “ in a workmanlike “ , with a Declaration of Conformity.
- Avoid using extension cords and power strips. In any way, buy always products with safety certification and respect the rules of use.
- Do not use electrical appliances with wet hands or while bathing or showering.
- Protect children from the dangers of electricity and explain to the more grown-ups children how to avoid risks.

Kitchen

The kitchen is the heart of the home, but is also one of the most dangerous environments. Ovens, stoves, gas and electrical appliances hide dangers for children and adults. A good maintenance and the respect for the rules of use of equipment and appliances would avoid many dangers.

- Keep the children away from where you cook and never allow them to play with the objects and equipment.
- Avoid wearing loose clothing when you cook, specially if they are artificial tissues.
- Always make sure that the pots are placed securely and safely on the stove, if there are children at home, and put the pots on the inside flames of the stove, to prevent them from falling.
- Do not let the boiling water, to come out from the pots, because the flame might go out and the gas continues to escape.
- Keep foods in a safe and clean place, using always refrigerator for perishable foods (meat, chicken, milk, etc).
- Always observe the expiration dates of foods and pay attention to the conservation condition:

if there is mold, gases or odors, it's better not to eat to avoid food poisoning.

Bathroom

Along with the kitchen, the bathroom is one of the most dangerous places in the home. The main risks are related to electricity and also to falls and slips.

- Make sure that the bathroom floor is always dry and clean, to avoid slipping.
- Use rubber bath mats in the bathroom and showers, to avoid dangerous falls.
- Never use electrical appliances (hair dryers, razors, etc) with wet hands or near a bathtub full of water.
- Ensure that the discharge of the washing machine is made safe : boiling water can cause severe burns !
- Keep detergents and medicines in a safe place away from the reach of the children and repeatedly tell them that they are poisonous and must not touch or ingest !

Windows and balconies : leaning is prohibited !

Windows, terraces and balconies are important elements of an apartment, but you must use them carefully, especially if there are children at home.

- Do not climb for no reason and never lean over the railing of windows and balconies : a dizziness can be fatal for an adult also !
- Never let the children play alone on the balcony or near an open window. Do not leave chairs or furniture under windows, to prevent children climbing and falling down. Repeatedly explaining your children that it is dangerous leaning from windows, balconies and railings.

A safe rest

Facilities made pursuant to the safety rules, assure our rest, along with a few precautions :

- Before going to bed, it's a good habit to check that the water taps are properly closed, that the stove, heater, television and other electrical appliances are off (excepte the refrigerator!).
- Close and Lock the doors and windows to keep out intruders.
- If you use electric blankets, compliance with the condition of use.
- Do not smoke in bed or on the couch as well as damaging your health, cigarettes can cause fire!

The safety of the children

The places wher children reside must be kept safe and clean. In addition to general rules, it is good to protect children by ensuring their safety and teaching them to behave responsibly.

- Falling out of bed can be very dangerous for a child : use side rails or appropriate tools to avoid them.
- Attach to the wall furniture, bookcases and shelves and place securely and safelt the TV, to prevent children to climb them and make them fall on their heads.
- Never leave a kid alone in the house or garden.
- Never leave around medicines, detergents, paints, scissors, vacuum cleaners, blenders and other work tools that can cause a danger to your children.
- In the street, in garages and parking lots, always keep an eye on the children to avoid being invested during the maneuvers of the vehicle. As soon as possible teach your children the road safety rules and don't leave them alone in the street before they are big kids and responsible.

- Keep children at safe when you carry out the work at home or elsewhere.
- Do not entrust a young kid to his more grown-up sister or brother : children should be entrusted only to reliable and responsible adults.



Commissione Europea
DG Occupazione,
Affari Sociali e Inclusione

PROG. VS/2017/0469



RIAC  Regional
Integration
Accelerator



MANUEL DE BONNE COHABITATION

Édité par



Pour que la cohabitation entre locataires d'origines diverses (italiens et immigrés) reste sereine, il est important de faire en sorte que ceux-ci, et en particulier les nouveaux arrivants, disposent d'informations exactes sur leurs droits et leurs devoirs ainsi que sur les codes de comportement et les us et coutumes inhérents à la condition de locataire en logement collectif.

Pour garantir un respect réciproque et surmonter la méfiance et les stéréotypes, condition indispensable d'une cohabitation sereine entre locataires, il est essentiel de connaître les règles de bon voisinage et d'être correctement informé sur les moyens d'assurer la sécurité de son logement.

Ce manuel fournit quelques informations de base.

Les règles de bon voisinage

Le savoir-vivre et le respect réciproque sont le fondement de bonnes relations avec ses voisins.

Dans l'immeuble:

- Eviter le bruit excessif et les nuisances, en particulier durant les heures de repos, entre 22h et 8h du matin et entre 14h et 16h.
- Ne pas battre les tapis ni secouer les nappes par les fenêtres ou les balcons.
- Eviter d'étendre le linge aux fenêtres ou à une hauteur dépassant la balustrade des balcons, en particulier sur la façade principale de l'immeuble; demander au syndic ou aux voisins s'il est prévu un espace dans l'immeuble pour étendre les draps.
- Il est important de disposer de façon sûre les plantes en pot et les vases, et d'utiliser des soucoupes pour éviter tout ruissellement d'eau. Les plantes sont généralement arrosées le soir, en évitant de faire couler de l'eau sur le balcon du dessous.
- En règle générale, les antennes et paraboles ne DOIVENT PAS être fixées aux balcons, murs ou façades des immeubles, mais sur le toit. Quoi qu'il en soit, il convient de se renseigner auprès du syndic de copropriété.
- N'utilisez jamais l'ascenseur pour transporter des marchandises, des meubles ou autres objets lourds.
- Ne déposez pas des meubles ou des objets encombrants sur le palier ou dans les parties communes.

BON À SAVOIR:

Le volume de la télévision, de la radio et de la musique doit toujours rester bas. C'est bon pour nos oreilles, mais aussi pour nos rapports avec les voisins !

Les enfants: jouer en toute sécurité tout en respectant les règles du savoir-vivre.

- Les enfants, quelle que soit leur nationalité, sont généralement pleins de vivacité. Pour cette raison, leur entourage doit veiller sur eux attentivement pour éviter qu'ils se fassent mal et qu'ils n'endommagent les bâtiments ou les parties communes.
- Il est important d'enseigner à vos enfants à parler à voix basse, à ne pas dire de gros mots, et à éviter de grimper, de se pencher et de lancer des objets, en particulier des fenêtres et balcons ou dans les parties communes comme les cages d'escalier ou les cours.
- S'il existe des aires de jeu pour les enfants dans les parties communes, il est important de respecter les horaires fixés.
- Il n'est pas toujours autorisé de jouer au ballon dans la cour : demandez au syndic ou aux voisins. Ne laissez jamais vos enfants jouer au ballon à l'intérieur du logement ou sur le balcon.

A l'extérieur de l'immeuble

- L'accès au bâtiment doit toujours être dégagé.
- Fermer systématiquement les grilles et les portes d'accès, pour des raisons de sécurité.

Us et coutumes, règles de bonne sociabilité

- Maintenir son logement propre et bien rangé est fondamental non seulement pour la santé mais également pour une intégration sereine.
- De nombreuses personnes se plaignent des odeurs de cuisine des immigrés. Chaque culture a ses traditions, mais certaines odeurs fortes ou épicées peuvent incommoder les voisins. Lors de la préparation des repas, il est conseillé de fermer la porte de la cuisine et d'ouvrir les fenêtres pour empêcher les odeurs de se répandre dans la cage d'escalier.

- Lorsque vous vous organisez une soirée ou un dîner avec des parents ou amis, si vous prévoyez que le bruit ou la musique risque de se prolonger tard, il convient de prévenir vos voisins à l'avance.
- Rien n'interdit d'héberger des amis ou des parents pendant quelques jours; toutefois, si cela devient une habitude, avec un va-et-vient constant d'inconnus dans l'immeuble, les voisins peuvent s'en trouver incommodés et protester.

BON À SAVOIR:

Dans certaines régions d'Italie, il est d'usage d'offrir à ses voisins une petite dégustation de gâteaux ou d'autres spécialités culinaires traditionnelles lors des fêtes et célébrations. C'est un geste de cordialité qu'il convient d'accepter avec le sourire. Si votre religion ou votre santé ne vous permet pas d'accepter tel ou tel aliment ou boisson, il suffit de le dire en accompagnant cette explication d'un remerciement ("merci de toute façon pour la gentille attention") et d'un beau sourire.

Ce peut être une bonne idée que de rendre la politesse à vos voisins, en leur offrant une dégustation de spécialités de votre pays sur une petite assiette recouverte d'une serviette ou d'une assiette en carton.

2. Un chez-soi sûr

Il est important de vivre en sécurité chez soi: pour ce faire, il convient de connaître certaines caractéristiques de son logement et de respecter quelques règles et normes de sécurité élémentaires.

Le facteur fondamental d'un logement sûr est sans aucun doute un bon entretien.

Des crépis et des volets en mauvais état risquent de tomber et de blesser quelqu'un, et les installations de gaz et d'électricité, si elles ne sont pas correctement entretenues, peuvent provoquer des accidents graves. De nombreux accidents domestiques surviennent durant les activités quotidiennes, en particulier dans la cuisine et la salle de bain. Quelques précautions élémentaires permettent de prévenir des risques graves.

L'entretien

Un entretien régulier au quotidien, avec des contrôles réguliers, d'une part permet de prévenir les risques et, de l'autre, coûte beaucoup moins cher et est beaucoup plus efficace qu'une intervention d'urgence.

Si vous n'êtes pas spécialiste et que vous ne connaissez pas parfaitement les normes de sécurité propres aux installations concernées, évitez d'effectuer vous-mêmes des réparations.

- Il est important de vérifier l'état des parties externes de l'immeuble (crépis, terrasses, gouttières, balcons, fenêtres, etc.). Lorsque l'on prend un logement en location, en particulier, il convient de s'assurer que ces parties sont en bon état et que des travaux d'entretien périodiques sont prévus. En cas de problèmes (par exemple: fissures dans le crépi, gouttières rouillées, etc.) il faut en aviser immédiatement le propriétaire et, le cas échéant, le syndic de copropriété. Si ceux-ci ne répondent pas, il peut être conseillé de demander une intervention en envoyant une lettre recommandée au propriétaire (il faut conserver le bordereau de la poste, ainsi qu'une copie de la lettre).

- L'humidité et les fuites d'eau comptent parmi les principaux facteurs de dégradation des bâtiments (qui posent des problèmes d'hygiène à cause des moisissures et des mauvaises odeurs, et de dégradations mécaniques). Toute fuite ou infiltration doit être signalée au propriétaire et, le cas échéant, au syndic de copropriété. Dans les appartements, on peut lutter contre l'humidité en évitant soigneusement les infiltrations et les fuites d'eau par un bon entretien des installations, et en aérant abondamment les pièces. Des fenêtres et portes-fenêtres bien entretenues permettent d'éviter que la pluie ou l'humidité extérieure n'endommagent le logement. Si le logement est très humide, des déshumidificateurs peuvent se révéler utiles.
- L'entretien des installations (gaz, électricité, ascenseur, etc.) à l'intérieur de l'appartement et dans les parties communes doit être effectué régulièrement, conformément à la loi, et toujours par des techniciens agréés.

Un logement sûr et bien chauffé

Un logement bien chauffé est important pour la santé, mais il faut se souvenir que les installations de chauffage doivent être conformes aux normes de sécurité, et que leur utilisation ne doit pas occasionner des risques ou des dommages pour les personnes ou les biens.

- Un entretien régulier de la chaudière garantit un fonctionnement sûr et efficace, et permet en outre de réduire la consommation et la pollution.
- Les poêles et les appareils de chauffage d'appoint peuvent être utiles pour réchauffer des pièces froides à peu de frais, mais ils doivent être utilisés avec la plus grande vigilance: n'utilisez que des appareils "aux normes" et en bon état, assurez-vous que les fils électriques ne sont pas abîmés et ne laissez jamais un appareil allumé en votre absence ou quand vous dormez. Les appareils de chauffage doivent toujours être installés à distance des rideaux, des lits et des meubles, pour prévenir le risque d'incendie.
- Les cheminées et les braseros peuvent présenter un danger mortel, en provoquant des

incendies et des empoisonnements à l'oxyde de carbone! Soyez toujours extrêmement prudents si vous les utilisez. Ils nécessitent un entretien soigneux, en particulier les cheminées qui produisent de la fumée et de la suie.

Risques domestiques

Outre les appareils de chauffage, diverses installations dans le logement peuvent être une source de risques domestiques.

Electricité:

- L'installation électrique doit être aux normes et comprendre une prise de terre: lorsque vous prenez un logement en location, en particulier, assurez-vous que l'installation a été faite dans les règles, avec une Dichiarazione di Conformità (Déclaration de conformité).
- Evitez d'utiliser prises multiples et rallonges. Le cas échéant, assurez-vous que vous achetez des produits comportant une certification de sécurité, et respectez le mode d'emploi.
- Ne manipulez pas les appareils électriques avec les mains mouillées, ou lorsque vous prenez un bain ou une douche.
- Protégez les jeunes enfants des risques électriques, et expliquez à ceux qui sont en âge de comprendre comment éviter ces risques. .

La cuisine

La cuisine est le cœur de la maison, mais c'est aussi une des pièces où les risques sont les plus élevés. Les brûleurs à gaz ou les plaques électriques, le four et les appareils électroménagers peuvent être dangereux pour tous, petits et grands. Un bon entretien et le respect du mode d'emploi des installations et des appareils électroménagers permettent de prévenir de nombreux risques.

- Eloignez systématiquement les enfants de l'endroit où vous cuisinez, et les laissez jamais jouer avec les ustensiles et les appareils.
- Evitez de porter des vêtements flottants quand vous cuisinez, surtout s'ils sont en tissu synthétique.
- Assurez-vous toujours que les casseroles sont bien stables sur la gazinière ; s'il y a des enfants à la maison, mettez les casseroles sur les brûleurs du fond pour qu'elles ne puissent pas tomber.
- Assurez-vous que de l'eau, en bouillant, ne risque pas de déborder d'une casserole, car l'eau pourrait éteindre la flamme du brûleur tout en laissant le gaz s'échapper.
- Conserver les aliments à l'abri, dans des endroits propres. Les aliments périssables (viande, poulet, produits laitiers frais, etc.) doivent impérativement être conservés au réfrigérateur.
- Respectez les dates limites de consommation et soyez vigilants sur l'état de conservation: si des aliments présentent des moisissures, des signes de fermentation gazeuse ou des mauvaises odeurs, il vaut mieux ne pas le consommer pour éviter intoxications ou empoisonnements.

Salle d'eau

La salle d'eau, au même titre que la cuisine, est l'une des pièces du logement qui présentent le plus de risques, principalement liés à l'électricité, mais aussi des risques de chute ou de glissade.

- Assurez-vous que le carrelage de la salle d'eau est toujours propre et sec pour éviter de glisser.
- Mettez un tapis de caoutchouc dans la baignoire et dans la douche, pour éviter des chutes dangereuses.
- N'utilisez pas les appareils électriques (sèche-cheveux, rasoir, etc.) lorsque vous avez les mains mouillées ou à proximité de lavabos ou baignoires remplis d'eau.
- Assurez-vous que le tuyau d'évacuation de la machine à laver est sécurisé: l'eau très chaude

peut provoquer de graves brûlures !

- Mettez détergents et médicaments à l'abri dans un endroit sûr, loin de la portée des enfants, et expliquez-leur régulièrement que ce sont de poisons et qu'ils ne doivent ni les toucher ni les avaler.

Fenêtres et balcons: il est interdit de se pencher!

Les fenêtres, balcons et terrasses sont des agréments importants du logement mais qui exigent de la prudence, surtout s'il y a des enfants à la maison.

- N'escaladez sous aucun prétexte et ne vous penchez pas à la rambarde des fenêtres et des balcons : un vertige peut entraîner une chute mortelle même pour un adulte !
- Ne laissez jamais des enfants jouer seuls sur le balcon ou à proximité d'une fenêtre ouverte. Ne laissez jamais des sièges ou des meubles sous les fenêtres : un enfant pourrait les escalader et tomber par la fenêtre. Expliquez régulièrement à vos enfants qu'il est dangereux de se pencher aux fenêtres, aux balcons et aux rambardes.

Une nuit reposante en toute sécurité

Des installations aux normes, ainsi que quelques précautions, nous permettent de nous reposer en toute sécurité :

- Avant d'aller vous couchez, prenez l'habitude de vérifier que les robinets sont bien fermés et que le gaz est bien éteint, ainsi que le téléviseur et les autres appareils électriques (à l'exception du réfrigérateur !)
- Fermez à clef la porte du logement et verrouiller les fenêtres pour éviter toute intrusion.
- Si vous utilisez des couvertures électriques, respectez le mode d'emploi.
- Ne fumez pas au lit ou sur le canapé: les cigarettes, outre qu'elles sont dangereuses pour votre santé, peuvent provoquer un incendie!

La sécurité des enfants

Les pièces où vivent des enfants doivent toujours être propres et sûres. Outre respecter les règles générales, il convient de protéger les enfants en veillant sur leur sécurité et en leur enseignant un comportement responsable :

- Il peut être très dangereux pour un enfant de tomber du lit: installez une garde de sécurité, ou tout autre système pour éviter les chutes.
- Fixez au mur les meubles, étagères et bibliothèques, et assurez-vous que le téléviseur est stable et bien fixé de façon à ce que les enfants ne risquent pas de le faire tomber sur eux en l'escaladant.
- Ne laissez jamais un jeune enfant jouer seul à la maison ou dans le jardin.
- Ne laissez pas traîner les médicaments, détergents, peintures, ciseaux, aspirateur, mixers et outils ou ustensiles qui pourraient constituer un danger pour vos enfants.
- Dans la rue, dans les garages et les parkings, surveillez toujours les enfants pour éviter qu'ils ne soient renversés lors des manœuvres de voitures. Enseignez dès que possible à vos enfants les règles de la sécurité routière, et ne les laissez pas sortir seuls dans la rue avant qu'ils ne soient assez grands et responsables.
- Mettez toujours les enfants à l'abri lorsque vous effectuez des travaux à la maison ou ailleurs.
- Ne confiez pas un petit enfant à un frère ou une sœur un peu plus grand: les enfants ne doivent être confiés qu'à des adultes responsables et dignes de confiance.

