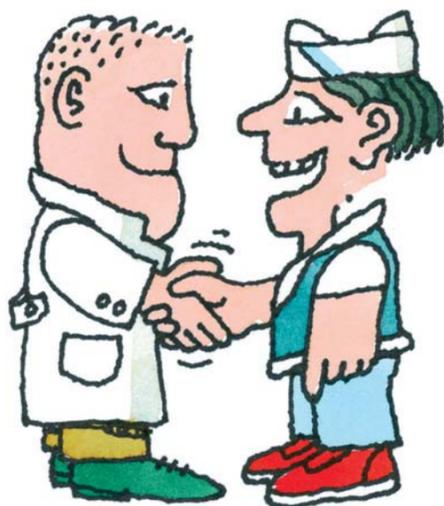


La clientèle

Contribuer à un bon voisinage signifie également d'impliquer la clientèle:

- indiquez sur vos dépliants publicitaires les parkings les plus proches et les dessertes par les transports publics
- mettez à disposition de vos clients les plans et horaires des transports en commun
- n'oubliez pas que l'abus d'alcool peut provoquer chez certains clients un comportement indécent, voire agressif.



**Un bon voisinage =
plus de qualité de vie
pour tout le monde.**



Communiquez avec vos voisins

Surtout:

cherchez le dialogue entre gens de bonne volonté au lieu de la confrontation. Evitez les non-dits et trouvez des solutions aux problèmes éventuels.



Contacts auprès de la Ville de Luxembourg:

Département Sécurité (établissements classés):
4796-3170 / 4796-3174

Service de l'Urbanisme:
4796-2391

Service d'Hygiène:
4796-3640

Service de la Canalisation:
4796-3301 / 4796-3029

Service des Transports en commun (horaires):
4796-2988

Vos voisins vous disent-ils encore bonjour?



**Quelques astuces
pour encourager la bonne entente**



Madame, Monsieur,

Pour une ville, la présence de restaurants, de bistrotts et d'autres lieux de restauration est d'une importance vitale. Toujours est-il que ces établissements peuvent occasionner une gêne pour leur entourage, même sans s'en être aperçu.

Vous-même accordez sans doute beaucoup d'importance à de bons rapports de voisinage. Mais savez-vous qu'odeurs, bruit, trafic, déchets... sont bien souvent à la base de conflits dans ce domaine?

Des mesures parfois très simples et peu onéreuses peuvent contribuer à une meilleure intégration d'un établissement dans son quartier et à prévenir les troubles de voisinage. Avec la présente fiche, l'administration communale se permet de vous donner des informations pratiques et de vous suggérer quelques astuces de nature à éviter et à remédier à d'éventuels conflits de voisinage. Evidemment, cette fiche ne couvre pas l'intégralité des problèmes qui peuvent se poser avant et pendant l'exploitation d'un établissement. Néanmoins, nous espérons qu'elle vous sera utile dans vos relations avec vos voisins.

Le collège échevinal

Une gêne pour l'entourage?



Limiter les nuisances

A l'aide de quelques questions, déterminez si votre établissement pourrait constituer une gêne pour son entourage:

- Est-ce que des odeurs gênantes proviennent de mon établissement?
- Est-ce que la cheminée d'extraction des odeurs est placée de façon à ne pas déranger le voisinage?
- Est-ce que l'installation de ventilation ou de climatisation génère des nuisances sonores ou des rejets thermiques pouvant incommoder le voisinage?
- Est-ce que mon établissement provoque, de par ses activités, des nuisances sonores?
- Dans l'affirmative, des voisins se sont-ils plaints?
- Ai-je pris soin de mesurer le niveau sonore?
- Quand et de quelle manière sont effectuées les livraisons pour mon établissement?
- Qu'en est-il de la propreté et de l'aspect du dépôt poubelles, de la cour intérieure et des locaux annexes?
- Qu'en est-il des alentours de mon établissement?
- Mon enseigne produit-elle une lumière dérangeante?
- Comment se comporte ma clientèle?



Les odeurs

Pour éviter les mauvaises odeurs, il s'agit de veiller:

- au positionnement réglementaire et judicieux des conduites
- à l'évacuation des émanations en toiture
- au nettoyage régulier des poubelles. Vous pouvez munir, le cas échéant, les poubelles destinées à la collecte de déchets organiques d'un refroidisseur
- à l'entreposage adéquat des poubelles
- au remplacement régulier des filtres de la hotte de cuisine
- au nettoyage quotidien des alentours.



Le bruit

Pour éviter que le bruit ne provoque des nuits blanches et d'autres inconvénients à vos voisins, sachez que:

- la législation relative au bruit impose certaines règles dont vous devez tenir compte avant même le début de toute activité
- des travaux d'insonorisation sont peut-être nécessaires et leur coût ne doit pas être négligé au moment de votre montage financier, préalable à l'ouverture de votre établissement
- si vous exploitez un débit de boissons diffusant de la musique amplifiée à titre habituel, faites établir un diagnostic acoustique par une firme spécialisée qui vous permettra d'adapter l'infrastructure à votre activité
- lors de l'achat de vos appareillages, choisissez les moins bruyants
- réduisez les nuisances dues aux livraisons en aménageant des horaires qui ne dérangent pas le voisinage
- demandez aux livreurs de couper le moteur, d'effectuer le déchargement d'une manière silencieuse et de ne pas bloquer les trottoirs et accès
- gardez portes et fenêtres fermées pendant les activités bruyantes
- isolez les machines ou appareils bruyants tels que ventilation, climatisation, etc. dans un local indépendant adapté à cet effet, et prévoyez une isolation acoustique des locaux
- le cas échéant, atténuez la réverbération des sons au niveau des murs et des plafonds en posant une correction acoustique (revêtement absorbant) afin de vous assurer que les émissions sonores ne dépassent pas les seuils fixés par la législation en vigueur
- limitez les nuisances dues aux vibrations provenant par exemple des monoblocs de ventilation, de certaines machines, etc., en posant des barrières antivibratoires (suspensions élastiques, silentbloks...) et équipez les installations bruyantes de silencieux
- en cas de transformation, donnez préférence aux menuiseries acoustiques et aux revêtements de sol silencieux.



Les déchets

Des mesures de réduction des déchets peuvent aisément être prises, évitant ainsi le surremplissage des poubelles:

- reconsidérez les processus de production en cuisine
- négociez avec vos fournisseurs la reprise des emballages et/ou des produits usagés
- avant de jeter un appareil, envisagez sa réparation
- achetez du matériel de qualité, à longue durée de vie et réparable
- utilisez les produits d'entretien les moins polluants
- récupérez les piles
- ne brûlez pas des déchets à l'air libre
- faites le tri des déchets (poubelles sélectives) et rappelez à votre personnel les consignes de tri
- fixez-vous des objectifs de réduction de la production de déchets et présentez les résultats au personnel
- n'oubliez pas que le stockage de déchets doit se faire de façon à ne pas incommoder le voisinage et équipez vos poubelles contenant des déchets organiques le cas échéant de refroidisseurs.

Le trottoir et la terrasse

- Sachez que vous devez garder le trottoir et la rigole, en l'absence d'un trottoir, une bande d'un mètre de largeur, devant votre établissement parfaitement propres
- en hiver, n'oubliez pas de dégager les trottoirs de la neige et du verglas, et de répandre des matières de nature à prévenir les accidents
- en ce qui concerne la terrasse, n'oubliez pas de demander une autorisation auprès de l'administration communale.