



**HAL**  
open science

## Les sources d'informations sur les bruits de voisinage

Martine Leroux, Jean-François Augoyard

► **To cite this version:**

Martine Leroux, Jean-François Augoyard. Les sources d'informations sur les bruits de voisinage. [Rapport de recherche] 08, CRESSON, Ministère de l'Environnement, SRETIE. 1986, pp.51. hal-01373818

**HAL Id: hal-01373818**

**<https://hal.science/hal-01373818v1>**

Submitted on 18 Sep 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

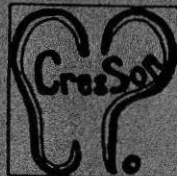
ECOLE D'ARCHITECTURE DE GRENOBLE  
10 galerie des Baladins 38100 Grenoble tél 76 23 31 72



---

CENTRE DE RECHERCHE SUR L'ESPACE SONORE

---



**LES SOURCES D'INFORMATIONS  
SUR LES BRUITS DE VOISINAGE**

Martine LEROUX

(sous la direction de Jean-François AUGOYARD)

Ministère de l'Environnement

SRETIE 86097

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

Remarques terminologiques préliminaires

## METHODE

### I - TOPOLOGIE DES SOURCES D'INFORMATION

#### 1.1. Administrations centrales

1.1.1. La Mission Bruit

1.1.2. Direction Centrale des Polices Urbaines

#### 1.2. Administrations locales

1.2.1. La Préfecture de Police de Paris

1.2.1.1. Direction de la Sécurité Publique

1.2.1.2. Bureau des nuisances

1.2.1.3. Second Bureau de la Direction de la Prévention et de la Protection Civile

1.2.2. Administrations locales de la région parisienne et province

1.2.2.1. Préfectures. Les chargés du bruit

1.2.2.2. Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

1.2.2.3. Les mairies

#### 1.3. Associations de "défense"

1.3.1. ADVTV, Association Défense des Victimes des Troubles de Voisinage

1.3.2. Ligue contre le Bruit

#### 1.4. Organismes de documentation acoustique et/ou juridique

1.4.1. CIDB, Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit

1.4.2. CFI, Comité Français d'Isolation

### II - EXAMEN DES DONNEES HISTORIQUES ET DISCUSSION DE LA NOTION "BRUITS DE VOISINAGE"

#### 2.1. Les statistiques

2.1.1. Quelles sont les statistiques dont nous disposons pour cette étude ?

2.1.2. Importance des bruits de voisinage

2.1.3. Validité des statistiques

2.1.3.1. Quelques exemples

2.1.3.2. Qu'est-ce qui est recensé ?

2.1.3.3. La catégorie bruits de voisinage

## 2.2. Discussion de la notion "bruits de voisinage"

2.2.1. Conception "étroite" des bruits de voisinage

2.2.2. Conception plus large des bruits de voisinage

## III - LE DISCOURS DES PLAIGNANTS

### 3.1. Discours sur le bruit, la gêne, les bruiteurs

3.1.1. Les plaintes écrites

3.1.1.1. Intolérable, in-supportable

3.1.1.2. Paranoïa latente, discours sur les bruiteurs

3.1.1.3. Référents des plaintes écrites

3.1.2. Les plaintes orales

### 3.2. La demande

3.2.1. La mission bruit

3.2.1.1. Les plaintes écrites

3.2.1.2. Les plaintes orales

3.2.2. CIDB

3.2.3. ADVTV

3.2.4. Conclusion

## IV - LES RECEPTEURS

### 1. Les plaignants selon les récepteurs

1.1. Portrait du plaignant

1.2. Quelques divergences

### 2. Les récepteurs de plaintes : leur pratique

## CONCLUSION

## ANNEXE

Statistiques

Liste de quelques sources d'information.

## INTRODUCTION

Cette étude exploratoire se propose de recenser et d'évaluer les sources d'information des bruits de voisinage, déclarés et reconnus comme tels à l'occasion des plaintes. A qui s'adressent les particuliers qui désirent supprimer la nuisance sonore attribuée au voisin ? Vers quels organismes ou institutions se dirigent-ils ? Sans dresser la liste exhaustive des différentes instances susceptibles de conseiller les plaignants ou de résoudre leurs problèmes de bruit d'un point de vue technique ou juridique, nous indiquerons quels sont les principaux types de détenteurs de l'information recherchée. Puis il conviendra d'évaluer l'intérêt du matériau que constituent les doléances exprimées, les demandes de renseignements ou d'intervention, les discours sur la gêne. Nous ne nous attacherons pas ici au traitement, notamment juridique, des plaintes.

Appréhender la question des bruits de voisinage par le biais de leurs sources d'information, c'est, d'une part apprécier les opinions et attitudes de ceux qui recueillent les réclamations, et d'autre part examiner les messages que formulent les plaignants ; deux mondes qui s'interfèrent, se déterminent réciproquement : celui du récepteur et celui du locuteur ou du plaignant. Si nous abordons respectivement ces deux positions, rien n'empêche, semble-t-il, que la présente étude esquisse la dynamique de ce rapport. Lorsque nous aurons affaire à une situation de plainte, faut-il considérer, pour en comprendre l'éventuel aboutissement, la particularité du récepteur et celle du locuteur ? Ou alors les situations se répètent-elles, identiques, quelles que soient les organismes consultés ?

Nous précisons que le caractère exploratoire de ce travail nous invite à une approche qualitative et non quantitative et systématique de la documentation obtenue, et à la formulation d'hypothèses ou tendances, jamais à celle de conclusions définitives.

### Remarques terminologiques préliminaires :

Le terme de plainte doit être pris dans une acception très large. En effet, à part les demandes préventives d'isolation phonique, nous considérerons que toute démarche auprès des sources d'information dont nous établirons la topologie, relève de la plainte, entendue comme réclamation plus ou moins formalisée ou officialisée contre un bruiteur, responsable du préjudice subi par le plaignant.

Quant à la notion de bruits de voisinage, l'examen critique qui en sera fait interdit l'emploi d'une définition trop rigide. On sait que les définitions physiques de bruit de voisinage basées sur des classifications par types de sources, sont toujours boiteuses. Les bruits de transports publics doivent-ils figurer parmi ces bruits ? Où situer le bruit des deux roues dont les particuliers se plaignent tant ? Faut-il établir une sous-classification : deux roues anonymes/deux roues dont on perçoit et identifie le propriétaire ? Parmi les autres discriminants commodes on peut utiliser soit les types d'espaces (mais les variations intermédiaires entre public et privé sont parfois peu précises), soit le type de statut civil et social des personnes confrontées.

Au cours de l'exposé, lorsqu'il ne sera pas fait explicitement référence aux conceptions des différents organismes contactés, nous privilégierons les rapports de très proche voisinage, qui mettent en cause une origine fixe et le plus souvent, deux particuliers.

Si le terme "ministère" est employé parfois sans autre précision, il désignera le ministère de l'environnement.



## METHODE

Nous nous sommes particulièrement intéressés aux autorités administratives compétentes en matière de plaintes relatives au bruit et, pour nuancer la recherche, aux associations et aux organismes ou bureaux de conseils acoustique ou juridique. Dans la mesure où le recensement des sources d'information n'a pas été systématique, leur choix revêt un caractère arbitraire évident, même si nous nous sommes souvent adressés aux centres jugés plutôt novateurs dans les démarches à l'égard du plaignant. L'enquête, menée principalement en région parisienne a permis de contacter des responsables de l'administration centrale et d'autres instances dont le siège se trouve à Paris, sans oublier quelques représentants d'administrations locales en banlieue. Nous avons eu l'occasion, par ailleurs, de rencontrer des responsables du règlement des plaintes, exerçant leur activité en province, à l'échelle, soit municipale, soit départementale. Leur expérience vient enrichir un matériau qui pourrait passer pour trop centralisé.

Nous avons procédé à l'interview très peu directif (1) de ces différents responsables, et avons ensuite confronté leurs opinions et les documents statistiques que certains d'entre eux nous avaient remis ; nous avons recherché et repéré des divergences et analogies significatives sur les problèmes de définition des bruits de voisinage, sur le profil des plaignants, les aspects essentiels des plaintes ; nous nous sommes également interrogés sur la fonction de ces responsables et la conception qu'ils en ont. De plus, nous avons dépouillé et analysé un certain nombre de plaintes recueillies dans trois organismes distincts, pour apprécier la richesse et les limites de ce matériau très abondant. Quant à la psychologie du plaignant et sa perception du bruit de voisinage, nous précisons ultérieurement la composition des informations étudiées.

---

(1) La consigne essentielle des interviews a été : "Pouvez-vous me parler de votre activité ?".

## PLAN

1: Topologie des différentes sources d'information consultées avec leur fonction, leur pouvoir spécifique en matière de plaintes. Nous donnerons en annexe, une liste d'autres centres détenteurs de documentation ayant trait aux bruits de voisinage, mais que nous n'avons pas contactés pour la présente étude.

2: Examen des données statistiques et discussion de la notion "bruits de voisinage". Cette seconde partie permettra d'envisager les difficultés de définition et de classement que rencontrent les récepteurs de plaintes.

3: Le discours des plaignants.

Cette partie consistera dans l'analyse de plaintes écrites et orales adressées à des instances différentes.

Comment les plaignants expriment-ils leur gêne ? En quels termes font-ils allusion au voisin ? Finalement quelle est leur attente, leur demande ?

Peut-être pourrions-nous définir avec prudence, la position fondamentale du plaignant et ce, quelle que soit sa démarche.

4: Les récepteurs.

Alors que précédemment l'analyse ne portait que sur les plaintes, nous considérerons ici le discours de leurs récepteurs. Comment appréhendent-ils les plaignants qui, le plus souvent, attendent tout de leur destinataire ? Il est possible que leurs jugements corroborent ce qui aura été avancé plus haut.

D'autre part, nous pourrions nous demander comment ils envisagent leur rôle, et nous serons peut-être à même de comprendre la position qu'ils adoptent sur le règlement des plaintes relatives aux bruits de voisinage.



## I – TOPOLOGIE DES SOURCES D'INFORMATION

Nous allons les présenter en indiquant pour chacune d'elles, l'activité, les prérogatives et le champ d'action ou d'intervention, notamment pour les instances hiérarchisées de l'administration.

Tout d'abord en voici la liste :

1: Administrations centrales : la Mission Bruit qui dépend du ministère de l'Environnement et la Direction Centrale des Polices Urbaines du Ministère de l'Intérieur.

2: Administrations locales : d'une part, les services compétents en matière de plaintes phoniques de la Préfecture de Police de Paris, et d'autre part, quelques préfetures, DDASS et mairies pour la banlieue parisienne et la province

3: Associations de défense : ADVTV (association défense de victimes des troubles de voisinage), et Ligue contre le bruit.

4: Organismes de documentation acoustique et/ou juridique : CIDB (centre d'information et de documentation sur le bruit), CFI (comité français d'isolation).

5: Bureaux d'études acoustiques : exemple du LASA.

A propos des administrations locales, il faut bien savoir que si elles disposent de pouvoirs identiques, leurs pratiques d'une commune à l'autre, d'un département à l'autre peuvent varier. C'est pourquoi, dans la mesure où nous avons peu de références, nous présenterons les préfetures, DDASS et mairies avec précaution, évitant d'induire une image uniforme de leurs activités.

Reprenons en détail chacun des centres précités

### I.1: Administrations centrales

1.1.1. La mission bruit : elle fait partie de la Délégation à la qualité de la vie, l'une des directions du ministère de l'Environnement. Créée par un arrêté d'octobre 1979, elle poursuit l'activité d'une mission spécialisée sur le bruit, mise en place au moment de la nomination de Monsieur Bruit en 1972. Les six personnes qui y travaillent préparent la réglementation relative au bruit, assurent la coordination et l'animation interministérielles dans le domaine du bruit.

Une personne de la mission s'occupe exclusivement des plaintes écrites et orales, à l'exception des plaintes concernant les bruits aériens et routiers traitées par des spécialistes. Elle dirige lettres ou dossiers déjà constitués relatant les démarches effectuées et restées vaines, vers les autorités administratives compétentes, rappelant à chacune d'elles ses responsabilités au nom de la réglementation en vigueur. Les plaintes sont adressées pour la plupart aux commissaires de la République ou éventuellement aux chargés du bruit des départements respectifs d'où elles émanent. En général, à leur tour, les préfets rappellent aux maires leurs pouvoirs de police dans les villes de moins de 10.000 habitants. Dans les autres communes, ils contactent les services chargés d'assurer la tranquillité publique, commissariat ou gendarmerie. Dans tous les cas, une enquête sera menée et permettra d'établir ou non le bien-fondé de la plainte.

Lorsque les plaignants téléphonent, il est plus judicieux de leur indiquer l'autorité locale qui pourra les aider à résoudre leurs problèmes. La mission Bruit entre donc en relation avec l'autorité capable d'ordonner une action sur le terrain. Par ailleurs, elle informe le plaignant du cheminement de la plainte et par ce courrier elle devient à ses yeux le garant de la procédure administrative engagée.

### 1.1.2. Direction Centrale des Polices Urbaines

Elle appartient à la Direction Générale de la Police Nationale du Ministère de l'Intérieur et ses prérogatives concernent les services de police des villes de province de plus de 10.000 habitants. Cette direction soucieuse de "la lutte qui s'impose contre les bruits de toute origine tant diurnes que nocturnes", voudrait semble-t-il inciter les "forces de l'ordre" à prendre au sérieux les plaintes contre les bruits de voisinage. Les notes de service adressées aux directeurs départementaux en témoignent. De toute façon, l'intervention sur le terrain reste à la discrétion des commissariats.

## **1.2: Administrations locales**

### 1.2.1. La préfecture de Police de Paris

1.2.1.1. Direction de la Sécurité Publique : en 1983, le Préfet de Police prenait une mesure qui mettait à la charge des commissariats l'instruction, le constat et le suivi des plaintes bruits de voisinage. Les directives sont sans doute appliquées avec plus ou moins de rigueur selon les commissariats. Il est d'ailleurs difficile d'avoir une vue d'ensemble du traitement de ces plaintes. En effet, seul le Centre de Coordination des services locaux, à la Direction de la Sécurité Publique en voit passer quelques-unes : de fait, il assure le service de boîte aux lettres pour celles qui ont été adressées au bureau des nuisances et qu'il doit transmettre aux commissariats concernés.

Signalons que ce service fut contacté uniquement par téléphone. Au vu du peu d'informations dont il disposait, ce n'était pas la peine d'insister pour obtenir un rendez-vous avec un responsable.

1.2.1.2. Bureau des nuisances : il fait partie de la Direction de la Prévention et de la Protection Civile. Créé en 1971, c'est depuis quelques années seulement que les administrés alertent ce service. Y sont traités exclusivement, et ce depuis 1983, les plaintes relatives aux bruits dont l'origine est dite technique, et qui ne relèvent ni des installations classées, ni des établissements ouverts au public. Les plaintes de voisinage qui dénoncent les nuisances sonores dues au comportement sont adressées pour attribution aux commissariats de police.

Le Règlement Sanitaire Départemental constitue la juridiction de base de ce bureau dont les prérogatives consistent à mettre en demeure le bruiteur lorsque le bien-fondé de la plainte a été établi. Elles permettent également de dresser le PV lorsque le fauteur n'a pas pris les mesures nécessaires à la suppression de la gêne ; PV suivi le plus souvent d'une amende fixée par le Tribunal de Police.

1.2.1.3. Le Second Bureau de la Direction de la Prévention et de la Protection Civile : il s'occupe exclusivement des établissements recevant du public. C'est à ce bureau qui gère douze mille débits de boisson, qui délivre en liaison avec d'autres services de la Préfecture de Police des autorisations d'ouvertures de discothèques, d'attractions..., qui applique le RSD dans les restaurants, que reviennent de droit et de fait les plaintes relatives aux bruits et/ou aux odeurs mettant en cause les établissements ouverts au public. En effet, l'instruction de ces plaintes est liée à la gestion des dossiers.

Les inspecteurs de salubrité du 2nd bureau enquêtent auprès des plaignants et des mis en cause, en particulier lorsqu'il s'agit de bruits créés par le fonctionnement des cuisines. Pour les problèmes de discothèques, c'est la sécurité publique qui, la nuit, est dépêchée sur le terrain. Dans un cas comme dans l'autre, lorsque des mesures acoustiques plus fines s'avèrent nécessaires, le 2nd bureau fait appel aux services du laboratoire central de la préfecture. Toute plainte fondée donne lieu à une prescription de

travaux et le PV sera dressé si elle n'est pas exécutée dans les délais fixés. Le 2nd bureau peut donc enquêter et intervenir grâce aux prescriptions et également à la mesure du dernier recours qui consiste à fermer un établissement pour des raisons d'ordre public.

## 1.2.2. Administrations locales de la région parisienne et province.

### 1.2.2.1. Préfectures. Les chargés du bruit.

Les chargés du bruit exercent leurs fonctions dans le cadre des bureaux de l'environnement des préfectures à l'exception de trois d'entre eux qui sont rattachés aux DDASS. Le chargé du bruit peut avoir une vue d'ensemble pertinente sur les plaintes et leurs solutions au niveau départemental. En effet, il a pour rôle d'accueillir, de centraliser les plaintes relatives au bruit et de s'assurer de leur suivi. La circulaire du ministre de l'environnement du 28 octobre 1981 demandait aux commissaires de la République de mettre en place "un schéma d'accueil et de traitement des plaintes" en désignant, en premier lieu, un chargé du bruit.

Leur nomination et la publicité qui l'accompagne favorise une certaine "personnalisation du bruit", pour reprendre les termes du chargé du bruit de l'Essonne. Aux yeux des plaignants un responsable est en poste qui peut écouter leurs doléances et satisfaire leurs demandes.

Dans les faits, il est certain que chacun de ces chargés du bruit adapte sa fonction au contexte préfectoral et agit en coordination avec le préfet et le bureau de l'environnement. Dans l'Essonne, par exemple, les attributions du chef de ce bureau "le destinaient tout naturellement" à ce titre. "Cette nomination a cependant contribué à une augmentation très importante du nombre de plaintes."

### 1.2.2.2. Direction départementale des affaires sanitaires et sociales

Les services d'hygiène des DDASS sont parfois saisis par les plaignants eux-mêmes, les mairies ou encore les bureaux de l'environnement des

préfectures pour examiner les plaintes et en établir le bien-fondé. Le rôle des inspecteurs de salubrité est donc de constater, quantifier si possible les nuisances sonores. Ils transmettent les résultats aux autorités compétentes, mairies par exemple, pour qu'elles rappellent la réglementation au contrevenant, le mettent en demeure... ou ils dressent eux-mêmes un PV dans la mesure où ils sont assermentés.

Les pratiques départementales varient. Dans certaines DDASS, les services sont spécialisés, dans d'autres, ils sont sectorisés. Nous avons signalé précédemment que trois chargés du bruit exercent leur activité dans les DDASS. Il s'agit de l'Isère, de l'Ille et Vilaine et depuis peu de la Drôme. L'originalité de leur pratique tient certainement, comme le déclare le chargé du bruit en poste à Grenoble, "au déplacement sur le terrain" et au "rôle éventuel d'autorité ou d'arbitrage en dernier ressort".

### 1.2.2.3. Les mairies

Nous savons que les maires peuvent prendre des mesures contre les nuisances sonores qui se manifestent dans la commune. Mais nous voulons surtout signaler que les bureaux d'hygiène municipaux dont les structures d'accueil sont plus ou moins développées selon les mairies, peuvent très bien comme certains exemples le prouvent (Rueil-Malmaison, Angers...) lutter efficacement contre le bruit et traiter avec succès les plaintes relatives aux bruits de voisinage dans la mesure où les élus eux-mêmes ou les employés municipaux connaissent suffisamment la population pour jouer rapidement les médiateurs entre les voisins.

## 1.3: Association de "défense"

### 1.3.1. ADVTV : Association défense des victimes des troubles de voisinage.

Cette association, depuis sa création, a reçu environ quinze mille plaintes. Le courrier est le plus souvent adressé à sa présidente qui le fait suivre auprès des délégués départementaux pour qu'ils soutiennent les adhérents dans leurs actions.

L'ADVTV privilégie la voie pénale, seule procédure répressive "rapide et gratuite". Cette association, très active, alerte les pouvoirs publics sur les problèmes de bruit, et tente de mobiliser les adhérents, en formant par exemple des groupes anti-bruit dans les communes.

### 1.3.2. La Ligue contre le Bruit :

Association fondée en 1958 par le Professeur Trémolières, reconnue d'utilité publique. La ligue renseigne les adhérents sur leurs droits, encourage l'amiable, et si les tentatives de conciliation et les démarches auprès des autorités administratives compétentes échouent, elle préconise l'action judiciaire, c'est-à-dire la voie civile. Par ailleurs, elle ne néglige pas l'acoustique et peut très bien donner des conseils techniques d'isolation.

La ligue contre le bruit publie une revue "Silence", et mène une réflexion sur la législation et la réglementation contre le bruit.

## **1.4: Organismes de documentation acoustique et/ou juridique**

### 1.4.1. CIDB : centre d'information et de documentation sur le bruit.

Association loi 1901, créé en 1978, à l'initiative du ministère de l'environnement, il avait pour but de regrouper toutes les informations susceptibles d'intéresser les acousticiens et il se présentait plutôt comme un centre technique. Puis diverses demandes de renseignements de particuliers, écoles, collectivités locales ou entreprises ont transformé peu à peu cette activité. Le ministère en 1982 par un financement plus



substantiel a favorisé l'évolution du CIDB qui désormais, unique en son genre, centralise tous les documents, notamment juridiques, et thèses sur le bruit et dispose d'un fichier des différents organismes ou instances pouvant intervenir dans le règlement des problèmes de bruit.

Les cinq personnes qui travaillent aujourd'hui au CIDB assurent la publication de deux revues, animent des services d'information dans les écoles, organisent de temps à autre des colloques et de plus en plus écoutent les gens qui leur exposent longuement au téléphone les gênes sonores qu'ils subissent, sans oublier le nombreux courrier auquel il faut répondre. A l'image "du généraliste qui diagnostique la maladie", le CIDB, avec une empathie certaine à l'égard des demandeurs décèle le type de problème à traiter et "dirige vers le spécialiste".

#### 1.4.2. CFI Comité français d'isolation

Association loi 1901, créée en 1966 d'abord sous le sigle COMAPI (comité d'action pour l'isolation et l'insonorisation), puis CFI en 1976. Cet organisme regroupe l'interprofession de l'isolation thermique et acoustique, c'est-à-dire les producteurs d'énergie et de matériaux isolants, les syndicats professionnels et tous les métiers se rapportant à l'isolation, et il en assure la promotion collective. Trois membres associés participent à son fonctionnement : les ministères de l'environnement, de l'industrie et du logement.

Il s'agit pour les deux personnes qui répondent en permanence aux demandes de renseignements de débroussailler les problèmes exposés par les particuliers et selon le degré de complexité, soit de recommander la consultation d'un ingénieur conseil, soit d'indiquer plusieurs matériaux.

### **1.5: Bureaux d'études acoustiques**

Nous pouvons citer le LASA, situé dans la région parisienne. Ce bureau d'études acoustiques travaille pour les architectes, maîtres d'ouvrage ou particuliers. Avant toute entreprise de travaux, les problèmes à traiter nécessitent diagnostic et étude, d'autant que chez les particuliers, le contexte psycho-sociologique singularise toujours la demande d'isolation phonique.

## **II - EXAMEN DES DONNEES STATISTIQUES ET DISCUSSION DE LA NOTION "BRUITS DE VOISINAGE"**

Nous voudrions savoir quelles sont les informations que ces différentes sources consignent, classent, préservent ; la mémoire des plaintes étant très utile en cas de récurrence. Nous n'allons pas énumérer pour chacune la nature du classement, la forme des fichiers et le nombre de plaintes reçues. Par contre l'examen des statistiques que certains récepteurs de plaintes nous ont remises permet de répondre à la question ; les statistiques supposent en effet une réflexion sur les nuisances sonores et leur regroupement possible.

### **2.1. Les statistiques (1)**

La plupart des récepteurs de réclamation présentés ci-dessus, depuis quelques années répertorient les demandes qui leur sont adressées et établissent des statistiques. Celles-ci offrent d'un point de vue critique,

---

(1) les statistiques dont nous disposons se trouvent en annexe. Manque le relevé détaillé remis par le chargé du bruit de l'Isère

un intérêt évident. Que peuvent signifier les pourcentages que les chefs de bureau ou autres responsables proposent au terme d'une année d'activité ? Quelle validité leur reconnaître lorsqu'on sait, de plus, que les catégories de classement sont rarement homogènes, notamment en ce qui concerne les bruits de voisinage. Il est intéressant de signaler que les statistiques prennent aujourd'hui une acuité particulière dans la mesure où le ministère a "lancé" par ses campagnes la nuisance bruit. Il a finalement responsabilisé tous ceux qui, de près ou de loin, interviennent dans les problèmes de gêne phonique. A la curiosité spontanée de ceux qui jetaient un regard sur les plaintes reçues et consignées et constituaient avec pragmatisme quelques catégories de bruit, s'est substitué un intérêt plus rigoureux pour le nombre et la distribution des réclamations ; intérêt obligé d'ailleurs pour les chargés du bruit auxquels le ministère a soumis en avril 1985 un questionnaire sur les plaintes et leur suivi au niveau départemental. Les statistiques sont appelées à se multiplier et certainement à s'affiner. Ainsi, le souci de mesurer l'efficacité des services stimule la précision. Au Bureau des nuisances de la préfecture de police de Paris, par exemple, il a été décidé depuis janvier 1986, de ne plus enregistrer simplement les plaintes, mais encore de repérer celles qui aboutissent et les autres.

### 2.1.1. Quelles sont les statistiques dont nous disposons pour cette étude ?

La mission bruit du ministère de l'environnement, les services concernés de la préfecture de police de Paris et de la préfecture de l'Essonne, ont recensé les plaintes selon des catégories de bruits dénoncés. Les personnes rencontrées nous ont remis les statistiques de 1983 et 1984 pour la mission bruit, de 1984 pour la préfecture de Paris et globalement 1982-83-84 pour la préfecture de l'Essonne. Nous verrons un peu plus loin quelles sont les mesures qui s'imposent pour "lire" ces statistiques et éventuellement les comparer. La Mission Bruit nous a confié également "les résultats de l'enquête sur le traitement des plaintes dues au bruit",

enquête menée en province et en région parisienne, à l'exception de Paris, sur les trois années 1982-83-84, auprès des chargés du bruit. Nous y avons fait référence ci-dessus.

Nous disposons également du bilan détaillé des activités relatives au bruit, de la DDASS de l'Isère, dont le chargé du bruit y est inspecteur de salubrité, et de quelques statistiques de la DDASS de l'Essonne.

Nous avons recueilli des données statistiques municipales pour l'année 1984. Des villes pilotes, comme Angers ou Bordeaux les diffusent, (nous les avons obtenues à la mission bruit), soucieuses de faire connaître leur action et ses résultats. Et nous avons rencontré un responsable de Rueil-Malmaison, ville "exemplaire" dans la banlieue parisienne en matière de bruit, qui nous a remis les données chiffrées mensuelles et annuelles (1984 et 1985) que dresse le bureau d'hygiène municipal. Signalons que, de toute façon, la politique suivie ces dernières années a encouragé l'implication communale dans le traitement des plaintes. Et ce n'est pas un hasard si des relevés statistiques un peu plus rigoureux et systématiques sont récents, 1983 mais surtout 1984.

Nous avons noté, dans la topologie, à propos des services de police de Paris, l'impossibilité d'obtenir une vue d'ensemble de l'activité relative au bruit des commissariats. Quant aux responsables de la Direction Centrale des Polices Urbaines, ils reconnaissent le peu de signification du nombre d'infractions relevées pour tapages et bruits.

Finalement nous pouvons dire que toutes les autorités administratives centrales ou locales, concernées par les "plaintes bruit" se doivent aujourd'hui, à des titres divers, de tenir des registres ou fichiers afin de rendre compte de l'évolution du problème.

Les autres sources contactées sont moins sollicitées par cette question des statistiques. Mais là encore, l'actualité du problème les amène bien souvent à consigner un minimum d'informations. Nous signalerons la position un peu marginale du CIDB qui depuis sa création, garde une trace des appels, classe les lettres faisant l'objet d'un envoi de documentation,

et privilégie dans le traitement statistique annuel l'origine de la demande (école, administrations particulières, etc...) plutôt que les sources de bruit incriminées. C'est depuis peu, 1985, que le CIDB s'interroge sur la composition de la rubrique intitulée : "demandes des particuliers pour des problèmes juridiques", afin de savoir quels sont les bruits de voisinage qui provoquent de plus en plus l'intolérance. On peut supposer d'ailleurs que la rubrique "particuliers pour des demandes de guides" concerne bien souvent les bruits de voisinage.

Les associations contactées ne comptabilisent pas avec précision le nombre de plaintes reçues. L'ADVTV pense instaurer très prochainement un relevé plus rigoureux des adhésions.

Quant au CFI, s'il classe chronologiquement les demandes écrites de renseignements, thermiques d'un côté, acoustiques de l'autre, et indique sur chacune d'elles le document envoyé, il ne tient pas de statistiques annuelles, et ne consigne pas les appels téléphoniques.

Ajoutons que le bureau d'études, LASA qui "se place en bout de chaîne" pour résoudre techniquement les plaintes, prend note des problèmes étudiés et réalisés par l'entreprise rattachée au bureau ensuite.

Malgré l'absence de relevés détaillés des problèmes que les particuliers leur soumettent, il convient de retenir que le CFI et le LASA reçoivent de nombreux appels préventifs.

Si nous considérons les données chiffrées du problème bruit, souvent confirmées par les remarques des récepteurs de plaintes, il apparaît clairement que les bruits de voisinage y tiennent une place considérable.

### 2.1.2. Importance des bruits de voisinage

Nous la remarquons tout particulièrement dans les municipalités. A Rueil-Malmaison par exemple, 72 % des plaintes en 1984 dénoncent les bruits de voisinage. Nous pouvons ajouter à cette proportion le pourcentage de réclamations concernant les animaux et, en grande majorité, les chiens.

Les aboiements incessants soulèvent des conflits de voisinage assez graves semble-t-il et la rubrique "chiens" que nous trouvons souvent dans les statistiques ne doit son existence qu'à l'augmentation régulière de ce type de récrimination. A Rueil donc, nous avons environ 14 % de plaintes intitulées "animaux". A Angers, environ 75 % des demandes d'intervention (149 plaintes dont 50 "chiens", 198 plaintes au total en 1984), se rapportent au voisinage. A Bordeaux, 40 % dont 20 % "chiens" relèvent du comportement. Notons déjà une disparité entre ces données municipales dont aucune raison pertinente ne peut vraisemblablement rendre compte. Le nombre d'industries est-il beaucoup plus élevé à Bordeaux (40 % des plaignants incriminent les bruits liés aux "activités économiques") qu'à Angers ou Rueil ? ou encore, les bruits de voisinage définis comme bruits de comportements excluent-ils certains objets de gêne ? Nous reviendrons un peu plus loin sur ces questions. Mais c'est sur l'importance des bruits de voisinage que nous voulons insister ici. Au niveau préfectoral, les particuliers n'ont pas toujours recours aux bureaux de l'environnement pour accuser le voisin bruiteur et la gêne qu'il occasionne ; cependant, si la proportion des bruits de voisinage y est moindre (35 % dans l'Essonne, 35 % à la préfecture de police de Paris, 32 % en province et région parisienne à l'exclusion de Paris), ils s'imposent après les établissements industriels comme la seconde cause de requête.

A la Mission Bruit, environ 50 % (dont 20 % "chiens") des plaintes reçues mettent en cause les bruits de voisinage et n'oublions pas les estimations des deux associations consultées. Peu sollicitées sur des problèmes d'installation classées ou de circulation qui relèvent d'une juridiction très précise et dépassent peut-être par leur ampleur leurs pouvoirs d'intervention, elles s'occupent principalement des problèmes de voisinage. L'ADVTV recevrait environ 2.000 plaintes par an, distribuées comme suit : 40 % aboiements, 40 % immeubles, le reste : discothèques... Quant à la ligue contre le bruit, parmi les mille lettres environ qui lui parviennent, 50 % dénoncent les bruits d'habitation plutôt comportementaux, 20 % à

25% les chiens, et dans les 25 % restants nous trouvons les bruits de piano, les gênes dues à une isolation acoustique insuffisante...

Ces données, nous l'avons constaté, portent en général sur l'année 1984, et nous manquons de références aux années antérieures ou à 1985 pour mesurer l'évolution de cette distribution. Le nombre de plaintes bruits de voisinage est-il en augmentation ? Les recensements de 1985 et 1984 des lettres parvenues à la mission bruit permettrait d'avancer cette hypothèse.

Pour exemple, citons quelques chiffres que la mission bruit nous a transmis :

en 1983, 206 plaintes contre les bruits à l'intérieur des habitations" sont relevées ; en 1984, leur nombre passe à 320. Mêmes proportions pour les "bruits à l'extérieur des habitations" : 194 plaintes en 1983, 271 en 1984. Quant aux plaintes "chiens", de 130 en 1983, elles parviennent au chiffre record de 307 (92 ont été envoyées par l'ADTV).

Ces premières observations des données chiffrées ne peuvent être que sommaires. Aucun des récepteurs de plaintes n'a d'ailleurs cautionné ces statistiques dont l'utilité est peut-être d'abord de signifier que le traitement des plaintes est mis en place, fonctionne ici et là. Si elles restent un moyen d'appréhender, sinon connaître, le phénomène engendré par l'expression de la gêne sonore, elles participent certainement à l'émulation des différents services concernés.

Mais la prudence s'impose et interdit la comparaison stricte des données. Pour plus de précision dans la lecture de ces données, nous allons considérer les paramètres élémentaires, catégories de classement, pratique adoptée dans le recensement... qui interviennent dans leur élaboration.

### 2.1.3. Validité des statistiques



2.1.3.1. Quelques exemples : nous avons soulevé ci-dessus quelques hypothèses d'interprétation à propos de la différence entre le pourcentage des bruits de voisinage de la ville d'Angers et celui de Bordeaux. Dès que nous nous arrêtons sur les données avancées les questions se multiplient.

- A quoi tiennent par exemple l'augmentation dans l'Isère et la diminution dans l'Essonne en 1984, du nombre de plaintes parvenues à leurs chargés du bruit respectifs ? A une politique locale, comme la publicité autour de Monsieur Bruit, aux retombées d'initiatives ministérielles ou à d'autres facteurs encore ?

- A l'examen du document "plaintes sur le bruit par région pour un total de 8.000 plaintes hors Paris", nous nous étonnons des 23 % recensés par la région Provence Côte-d'Azur, bien supérieurs aux autres résultats régionaux dans cette distribution.

Cela peut signifier que les départements méditerranéens concernés sont plus bruyants, et/ou que la prise en compte des plaintes y est plus systématique qu'ailleurs, et/ou que des campagnes d'information ont favorisé l'expression de la gêne... ?

### 2.1.3.2. Qu'est ce qui est recensé ?

Il faut savoir que ces pourcentages incluent ou non, selon les cas, lettres, appels, visites des particuliers. Ainsi les 38 % qui constituent la rubrique "bruits de voisinage" à la Préfecture de Paris tiennent compte des trois démarches. Alors que dans l'Essonne, les responsables estiment qu'un appel trop souvent anonyme, parfois intempestif ne peut déterminer l'intervention du service. Seules les lettres seront classées et feront l'objet de statistiques. Une même plainte pourra donc, eu égard aux méthodes adoptées être recensée une ou plusieurs fois.

De même, une plainte peut être adressée à plusieurs destinataires et elle se trouve ainsi enregistrée, trois ou quatre fois... à l'échelon départemental ou national.

### 2.1.3.3. La catégorie "bruits de voisinage"

Le classement des plaintes, à l'exception du CIDB comme nous l'avons signalé plus haut, est effectué selon les bruits mis en cause. Si nous regardons les informations chiffrées dont nous disposons, nous repérons des similitudes partielles dans la répartition des plaintes, mais rarement deux classements identiques. Heureusement, par souci d'homogénéité, le ministère avait adressé aux chargés du bruit une liste des catégories de bruit à respecter lors du relevé statistique. La juridiction en vigueur, de toute façon, offre des possibilités de regroupement plus ou moins élastiques selon l'interprétation qui en est faite ; elle s'impose comme une référence non négligeable. Bruits de circulation, installations classées et non classées constituent des rubriques sans grande ambiguïté. De même les établissements recevant du public sont relativement faciles à discerner bien que certains récepteurs distinguent les établissements privés comme les discothèques, débits de boisson, etc..., des bâtiments publics comme les salles des fêtes...

Quant au reste des plaintes, il se répartit dans des rubriques plus ou moins nombreuses selon les récepteurs. Peu détaillé, il se divisera en "plaintes diverses" d'un côté et "plaintes de voisinage" de l'autre, comme à la préfecture de police de Paris. Plus diversifié, il permettra la constitution de quelques catégories. On retrouve bien évidemment les "bruits de voisinage" auxquels peuvent s'ajouter les catégories intitulées : "installations" (qui désignent les pompes à chaleur, les appareils de ventilation, de climatisation, chaufferies...) et également, "les sonorisations" des rues, foires... Certains responsables affinent encore le classement et établissent une rubrique "matériel" composée des tronçonneuses, perceuses, tondeuses à gazon...

Le traitement des plaintes induit sans aucun doute leur regroupement. Mais nous n'excluons pas un certain pragmatisme dans l'élaboration des catégories. La fréquence des sources sonores dénoncées, aussi bien que la grandeur des casiers ou fichiers peuvent nécessiter la création d'une nouvelle rubrique.

Examinons de plus près la composition des "bruits de voisinage". Le consensus existe autour des bruits dits de comportements, c'est-à-dire bruits de pas, de chaîne hifi, télé, instruments de musique, mais aussi les "surboums", bruits des enfants qui jouent et se disputent... La liste ne peut être exhaustive. Nous remarquerons que ces bruits de comportement ont pour point commun d'être imprévisibles. Cette première approche des troubles de voisinage n'est cependant pas exempte de confusion. A cet égard nous citerons l'exemple de la tondeuse à gazon qui deviendrait selon certains récepteurs, nuisance par le comportement fantaisiste et égoïste de quelques particuliers. D'autres jugeront par contre qu'elle doit figurer dans la catégorie "matériel" précédemment évoquée.

Les choses se compliquent encore lorsque les "bruits à l'intérieur des habitations" et "bruits à l'extérieur des habitations" sont distingués. Les premiers incluent des bruits dus au comportement mais éventuellement ceux d'équipement (tuyauterie défectueuse, chaufferies...). Quant aux bruits extérieurs, il est beaucoup plus difficile de les cerner. Le comportement, là aussi, peut en être l'origine. Citons, à titre d'exemple, les pétards, les avertisseurs sonores... Mais le pire amalgame est possible ici dans la mesure où leur définition serait implicitement négative. En d'autres termes, toutes les plaintes qui ne relèveraient ni des installations classées ou non classées, ni des établissements publics, etc... nous pourrions énumérer la liste établie plus haut, constitueraient cette rubrique "bruits à l'extérieur des habitations".

Signalons également ce sous-ensemble des "bruits de voisinage" qui apparaît dans le tableau que les chargés du bruit devaient compléter : "défaut d'isolation des bâtiments". Cet aspect technique n'est certainement pas toujours avoué ou reconnu dans les réclamations, supplanté par la dimension psychologique du conflit de voisinage occasionné par le bruit. Les particuliers maudissent souvent les voisins du dessus et oublient que le plancher est trop mince. Un tel recensement apparaît donc peu significatif car dans la plupart des cas, c'est le comportement qui sera

mis en cause et non le défaut d'isolation. Finalement, les bruits de voisinage désignent d'abord le comportement, auquel en fonction des récepteurs sont annexées quelques autres sources sonores. Et ils incluent également une rubrique que personne ne contestera : celle intitulée "animaux" ou "abolements de chien".

Notons encore que la mairie de Rueil préfère l'expression bruits de "la vie quotidienne" qui englobe le "voisinage" et les "animaux" à celle communément admise des bruits de voisinage. Une telle dénomination suggérerait davantage les rapports de particulier à particulier.

### Conclusion :

On peut penser au terme de cet examen des documents chiffrés, qu'ils sont appelés à être généralisés dans les différents centres administratifs concernés. Quelques consignes de recensement et classement des plaintes en permettraient l'uniformisation souhaitable à toute comparaison sérieuse. Cependant les efforts méthodologiques comme la référence à des normes de classement ne prendront sens qu'en fonction de quelques axes d'exploitation des données statistiques à déterminer. Nous n'avons pas abordé le rapport entre plaintes enregistrées et plaintes réglées parce que nous manquons d'éléments, mais une telle investigation est sans aucun doute à poursuivre.

Si le relevé des plaintes devient plus systématique, on peut imaginer par exemple une lecture comparative des données communales et départementales. On assisterait peut-être à la diminution progressive des plaintes "bruits de voisinage" adressées aux services d'environnement des préfectures, ou aux chargés du bruit, et parallèlement à leur augmentation dans les bureaux d'hygiène municipaux.

Actuellement en tout état de cause, les tableaux émanant principalement des instances administratives revêtent d'abord, semble-t-il, une signification interne et locale. Ils rendent compte de l'activité d'un service

en matière de plaintes, et témoignent l'impact des actions communales ou départementales de lutte contre le bruit ou les effets d'une campagne nationale d'information. Ils permettent aussi de repérer quels sont les bruits les plus fréquemment mis en cause, d'après des catégories élaborées par chacun des récepteurs. Une seule constante s'affirme : la masse croissante ici et là des réclamations "bruits de voisinage".

## **2.2: Discussion de la notion "bruits de voisinage"**

Malgré les quelques divergences remarquées plus haut dans la comparaison de la rubrique "bruits de voisinage" nous constatons que les récepteurs de plaintes sont parvenus à une certaine cohérence dans le regroupement des sources sonores de voisinage. L'ordre statistique y est fragile, les interférences y sont nombreuses d'une catégorie à l'autre, mais les limites imposées par le classement et la dénomination des sous-rubriques ont substitué rigidité et formalisme au "flou" de la notion. Ce "flou" nous le décelons dans le discours des personnes rencontrées. Leur conception des bruits de voisinage dit à la fois beaucoup plus et beaucoup moins que le classement. Beaucoup plus, parce que la notion est discutée, nuancée. Beaucoup moins parce qu'il est difficile au terme des entretiens, d'établir un catalogue, à l'instar des documents statistiques des bruits de voisinage. Tous ceux qui s'occupent à des titres divers des bruits de voisinage, sont presque unanimes cependant pour reconnaître qu'un tel bruit émane d'une source fixe et que le voisin, au sens plus ou moins large du terme est identifiable ou à identifier.

### **2.2.1. Conception "étroite" des bruits de voisinage**

Plusieurs de nos interlocuteurs soucieux du traitement des plaintes dont ils ont la charge, réduisent d'abord la catégorie aux gênes phoniques que provoquent les particuliers (on peut aller jusqu'à penser que le bruit

occasionné par le boucher qui coupe la viande à 5 heures du matin n'est pas un bruit de voisinage même si mon appartement se trouve juste au-dessus de la boutique). Et par ailleurs ces bruits ne seraient pas d'origine technique, comme la pompe à chaleur qui jouxte le grillage de mon jardin (pourtant je peux prétendre que mon voisin avait la possibilité de la placer ailleurs).

Plusieurs récepteurs de plaintes soutiennent donc une position assez réductrice en matière des bruits de voisinage. Il faudrait bien distinguer les bruits "plus stables..., plus analysables, car plus constants", des bruits impulsifs dus au comportement d'un particulier et beaucoup plus difficiles à constater.

Nous remarquons que la plupart de ceux qui ont à intervenir dans le règlement effectif des plaintes, sont amenés à faire ce type de distinction, y ajoutant parfois une connotation morale, les bruits de voisinage seraient "évitable". "C'est une question de civisme", et les bruits du travail semblent "plus acceptables".

### 2.2.2. Conception plus large des bruits de voisinage

Par contre, les récepteurs qui ont pour fonction principale de guider le plaignant dans ses démarches juridiques ou acoustiques adoptent une définition beaucoup plus large des bruits de voisinage. "Tous les bruits autres que ceux de la circulation, perçus au domicile et dont la source est fixe" qu'il s'agisse d'une discothèque, de la voisine du dessus qui marche avec ses talons sur le carrelage, d'un restaurant doté d'une sonorisation...

Les bruits qui agressent un individu à son domicile constituent des bruits de voisinage dont les auteurs peuvent être des particuliers, une entreprise... Les plus revendicatifs y ajouteraient "la société". Cette conception privilégie le point de vue univoque du plaignant qui désire agir contre le dommage subi et par conséquent demande conseil et soutien.

Si la conception des bruits de voisinage n'est pas inhérente à la fonction

exercée en matière de plaintes, elle en est tout au moins corrélative. Les remarques précédentes permettent d'en juger ainsi.

Cependant une position originale interroge les deux opinions exposées. Si les bruits de voisinage s'entendent au sens large, c'est-à-dire "supposent une prise de conscience du voisin en tant qu'agresseur", alors il n'y a de limites strictes, ni dans le regroupement des sources sonores, ni dans le traitement des plaintes. Certes, les catégories de bruits seront utiles comme référence dans les règlements des problèmes, à la juridiction en vigueur. Mais c'est le dynamisme des rapports de voisinage qui prévaut ici. La spécificité du problème bruit est reconnue, mais c'est le conflit plus ou moins déclaré qui doit être désamorcé. Il s'agit donc, pour les médiateurs, inspecteurs de salubrité ou élus notamment, de favoriser la "psychothérapie" entre le bruiteur et sa victime, et aussi de mettre en scène les différents partenaires sociaux susceptibles d'intervenir dans le traitement amiable des plaintes.

Finalement la notion de bruits de voisinage telle que nous l'avons découverte chez nos interlocuteurs varie selon le privilège accordé à l'un des trois critères repérables ci-dessus :

- source sonore et son auteur (particulier)
- domicile où la gêne est subie
- dimension conflictuelle.

Les objectifs poursuivis par les récepteurs de plaintes restent déterminants dans le choix des critères.



### III - LE DISCOURS DES PLAIGNANTS

Nous nous proposons d'examiner le discours des plaignants, leur expression écrite ou orale sur la gêne lorsqu'ils s'adressent à l'un des organismes sus-mentionnés. Nous relèverons les termes et bribes de phrases qui, d'une part désignent, définissent la nuisance sonore, condamnent le voisin bruiteur et d'autre part traduisent la demande des plaignants à leur destinataire ou interlocuteur.

Ceci indépendamment des paramètres sociologiques classiques tels l'âge, la catégorie socio-professionnelle, etc... que nous ne pouvons connaître par la simple lecture ou écoute des requêtes. Quelques bavards sont toujours prêts à livrer force détails de leur vie. Mais dans l'ensemble, même si nous repérons quelques indices sur les professions et modes de vie des plaignants, il n'est guère possible de les exploiter. Ils restent trop aléatoires.

Par ailleurs le type d'habitat est rarement mis en cause directement. Ce critère revêt pourtant une importance certaine dans l'appréhension de la gêne sonore.

Notons qu'il est difficile d'obtenir des informations sur les plaignants à moins d'organiser une enquête plus systématique. Nous pensons par exemple au questionnaire que l'INC avait envoyé aux particuliers qui demandaient une subvention en vue d'un contrôle acoustique (cf l'étude intitulée "Le contrôle et la norme" effectuée par D. Aubree et C. Laumonier en 1980).

De toute façon, l'observation de telles catégories risquerait de modifier quelque peu l'objectif que nous nous fixons, à savoir l'approche qualitative du discours. Nous les mentionnons et en soulignons l'intérêt parce qu'elles interviennent dans la production du discours. De plus, nous ne tiendrons pas pour significatifs la fréquence des appels ou le nombre de lettres recensées lors des périodes d'observation. En effet, ces périodes sont trop brèves et ne coïncident pas forcément d'un organisme à l'autre.

Le matériel écrit est relativement important par rapport au matériel oral. La mission bruit du ministère de l'environnement, le CIDB et l'ADVTV sur notre demande, ont mis à notre disposition lettres et dossiers. Les plaintes orales, par contre, sont moins nombreuses parce que nous avons rencontré des difficultés techniques d'enregistrement des conversations téléphoniques entre plaignant et récepteur. Cet enregistrement n'a été réalisé qu'à la mission bruit où le "bricolage" a donné toute satisfaction. Mais au CIDB et au CFI, sollicités pour participer à l'opération, nous n'avons pu mettre en place de solutions performantes. Aucune comparaison à ce jour, ne sera donc possible concernant les plaintes orales.

Nous avons choisi des organismes un peu différents pour apprécier l'hétérogénéité éventuelle des demandes. L'accent de cette étude exploratoire portant plutôt sur les instances administratives, nous ne pensions pas examiner les plaintes adressées aux associations. Mais finalement, il nous a semblé pertinent de confronter notre première analyse à quelques lettres reçues par l'ADVTV.

Quant aux plaintes orales, il nous semblait que les appels à la mission bruit, au CIDB et au CFI présenteraient suffisamment d'originalité d'un lieu à l'autre pour nous indiquer les pistes de recherche. Malheureusement, cela n'a pu aboutir.

### **3.1: Discours sur le bruit, la gêne, les bruiteurs**

#### **3.1.1. Les plaintes écrites**

Précisons la composition du matériel écrit. Nous avons respecté les classifications adoptées par les trois instances concernées et par conséquent nous avons affaire aux bruits de voisinage dans un sens plus ou moins large. A la mission bruit, nous avons consulté 20 dossiers classés dans le casier "bruits de voisinage" (ici, plutôt les bruits provoqués à l'intérieur des habitations par les voisins du dessus, les chaînes hifi...) et

5 dossiers "aboiments" qui appartiennent en toute rigueur à la catégorie "chiens".

Au CIDB nous avons considéré les 27 premières lettres de l'année 1986 classées sous la rubrique "particuliers voisinages". Rappelons que cette rubrique regroupe toutes les demandes qui donnent lieu à un envoi de documentation juridique. Les bruits qui portent préjudice aux particuliers étant de différentes natures, nous avons ici une catégorie beaucoup plus souple que précédemment. Cependant nous remarquons que la plupart des lettres concernent les bruits du voisinage proche. Selon la fréquence, ce sont les voisins du dessus qui sont d'abord incriminés puis les bruits transmis latéralement, ensuite les instruments de musique ou chaînes hifi. Enfin, nous avons dépouillé 15 lettres adressées à l'ADTV dont 7 relèvent de la catégorie "immeubles", 5 de la catégorie "aboiments" et 3 de la catégorie "rues". C'est le nombre de lettres de chacune de ces catégories, considérées toutes trois comme bruits de voisinage, qui a déterminé approximativement cette distribution.

Notons que l'arbitraire a guidé la composition. Aucun critère ne permettait en effet, sinon les a priori, d'affirmer qu'une plainte était plus significative qu'une autre.

### 3.1.1.1. In-tolérable, in-supportable

A part quelques plaignants qui dénoncent rapidement les bruits qu'ils subissent (ceci se vérifie plutôt au CIDB), tous les autres qualifient le bruit et/ou les bruiteurs. Il s'agit alors, dans tous les cas, d'un bruit qui "dépassé largement les limites du tolérable", du "raisonnable". Ces termes qui marquent l'excès reviennent très souvent dans les lettres : "intolérable", "insupportable", "grave". Nous avons affaire à des situations "extrêmement inquiétantes", "sérieuses".

C'est un peu comme si, un jour, les particuliers avaient réalisé l'ampleur de la gêne à laquelle ils sont soumis, comme si leur patience mise à rude épreuve leur avait longtemps permis de ne pas focaliser toute leur

attention sur le ronflement de la chaudière, les bruits de pas des voisins du dessus, les aboiements "incessants" du chien... jusqu'au moment où ils se reconnaissent "victimes" d'un "mal". De particuliers, ils deviennent plaignants. Le bruit entre dans leur vie. Il existe. Imprévisible, il peut les faire sursauter au cours de leurs activités les plus banales ; et ils se mettent à le guetter, ils l'attendent. Continu, le bruit devient exaspérant. Et-ce qui est "très" bruyant, l'est implicitement beaucoup trop. Nous remarquons que ces bruits sont rarement décrits avec précision. Par contre les expressions relevées parlent du bruit, accusent le bruit et supposent une norme qui n'est, comme toute norme, qu'apparemment objective. Où se trouve la limite entre le supportable et l'insupportable ? Le fait que "les bruits passent à travers les boules quiès" peut-il constituer une preuve irréfutable de la nuisance sonore, comme le suggère une plaignante ? La raison d'être des plaintes est bien, de toute façon, cet "au-delà du supportable" qui y est affirmé. Nous aurions envie de nous arrêter sur cette expression qu'un particulier emploie, s'adressant au ministère, pour désigner le caractère excessif des "pleurs et cris qui se prolongent". Elle manifeste l'impuissance à définir objectivement la gêne qui contraint. On entre dans l'indicible et, d'une certaine manière l'objet bruyant disparaît au profit d'une perception aiguë, douloureuse d'un monde qui n'est que bruit. Nous retrouvons cette expression dans une autre lettre destinée elle-aussi, et ce n'est sans doute pas un hasard, au ministère. En effet, nous le verrons ultérieurement en nous interrogeant sur l'attente des plaignants, les discours les plus désespérés se rencontrent davantage à la mission bruit qu'ailleurs. L'un d'eux écrit : "il est porté atteinte à notre vie privée et bien au-delà". L'au-delà signifie bien qu'un seuil irréparable a été franchi. Cette formulation impersonnelle n'accuse pas directement le bruit mais dénonce globalement une situation, un état de crise, dont la cause évidente est certes la nuisance sonore, mais peut-être en filigrane, les bruiteurs. La spécificité des bruits de voisinage provient sans aucun doute de la présence d'autrui qui se manifeste par le bruit.

### 3.1.1.2. Paranoïa latente, discours sur les bruiteurs

C'est souvent lorsqu'ils ont effectué des démarches sans succès auprès de leurs voisins que les particuliers sans aucune aménité y font allusion dans leurs lettres. A plusieurs reprises le manque de respect est invoqué, notamment à propos des horaires. De surcroît, des "voisins sans gêne" ou encore "peu soucieux de respecter la tranquillité d'autrui" estiment parfois qu'ils sont "dans leurs droits". Le peu de "civilité" dont font preuve certains voisins, manifesterait par conséquent, un individualisme excessif.

Une mentalité quelque peu paranoïaque, semble-t-il, attribue souvent aux "gêneurs" une volonté de faire du bruit. Délibérément, le voisin déplace des objets, écoute de la musique..., défiant les doléances déjà exprimées.

Ces quelques expressions sur le comportement des bruiteurs nous permettent de corroborer ce que le discours sur le bruit esquissait. La perception de la gêne dans le cas précis des troubles de voisinage met en cause un rapport à autrui dont l'unique médiation est le bruit. Bruit et bruiteur sont intrinsèquement mêlés. A cet égard, et à titre strictement indicatif, si nous considérons les différents problèmes évoqués dans ces lettres, nous pouvons remarquer que les bruits de voisinage dus au comportement (voisins qui écoutent de la musique, bruits que font les voisins du dessus...) sont commentés dans des termes plus véhéments que des bruits de moteurs, ventilateurs.... Une chaudière peut devenir une "machine infernale" ; le ronflement du moteur chez un boucher "dérange" ; "la nuisance la plus intense" sera la tondeuse à gazon. Mais les conflits sont exacerbés lorsqu'il s'agit des bruits de la vie quotidienne et c'est à leur propos que les bruiteurs sont le plus souvent incriminés.

Voici quelques passages d'une lettre qu'un plaignant a envoyé au ministère. Ils marquent l'obsession, l'exaspération contenue pour écrire, l'impuissance face à ce voisin envahissant. "...Voici en gros une journée... Monsieur se lève à 6 H 10..., bruits de mules à semelles de cuir... on s'assied sur le lit, on jette ses mules sous la chaise... on prend son briquet dans la table de chevet et l'on referme le tiroir. PAN..."

### 3.1.1.3. Référents des plaintes écrites

Si les gens se plaignent des bruits de voisinage, c'est d'abord parce qu'ils en souffrent en permanence. Il subissent les nuisances. Ils sont victimes de "ce mal qu'est le bruit". Ces termes reviennent comme un leitmotiv dans les lettres. C'est le dommage qui prévaut. Dommage confirmé dans presque tous les cas par quelques détails psychologiques. Ces particuliers se déclarent très nerveux, voire en dépression nerveuse. Leur état de santé est affecté par les troubles de voisinage et souvent ils doivent recourir aux "drogues", pour reprendre leur terme. Notons également que certains se voient dans l'obligation de renoncer momentanément à leur désir d'enfant. De plus, la passivité à laquelle ils sont réduits, l'incapacité d'agir efficacement pour résoudre leur problème immédiatement exacerbent cet état de fragilité psychique. Lorsque, de surcroît, ils ont une tendance prononcée pour la paranoïa, ils se sentent les victimes désignées par une force obscure et puissante.

Cependant, nous avons signalé précédemment que les plaignants perçoivent globalement la situation bruyante, c'est-à-dire le bruit et implicitement le bruiteur ou fauteur, presque toujours identifié. Si le dommage est provoqué par l'au-delà d'une limite -peu importe qu'elle soit objective pour le particulier, ce qu'il définit comme normal a valeur universelle à ses yeux- c'est parce que le bruiteur franchit aussi certaines limites, certaines règles de civilité. Et le voisin devient aux yeux du plaignant, le modèle négatif de la société, le symptôme de sa décadence. Le discours militant par ailleurs, confirme cette cohérence ou encore cette équation entre le bruit intolérable et le mode de vie anormal. Il en développe même la logique en affirmant que toute morale sociale est plus ou moins soutenue par la législation en vigueur. C'est pourquoi régler les problèmes de bruit, ce serait d'abord placer la société, et surtout ceux qui sont chargés de la représenter, face à leurs responsabilités.

Les trois référents que nous venons de mentionner -dommage, les normes

morales et/ou juridiques, et le point de vue militant- et autour desquels nous pouvons articuler les demandes formulées aux destinataires, rendent intelligibles les plaintes et permettent également d'esquisser l'attitude des plaignants. Nous pouvons envisager deux types de plaignants. D'une part, ceux qui, à titre personnel ne cherchent qu'un peu de calme et souhaitent éviter des conflits à peine déclarés avec leurs voisins. Ceux-là exposent le dommage et font parfois allusion aux normes que toute vie sociale doit respecter à leurs yeux, et d'autre part, ceux qui subissent le bruit et pensent être dans leur total bon droit en exigeant de la société qu'elle intervienne pour réparer le dommage et imposer plus strictement les lois. Ils sont prêts à s'engager au nom de la morale. Le dommage, là encore, est exposé, mais en quelque sorte, le discours militant supplée la gêne. Entre ces deux types de plaignants, nous pourrions dire qu'il existe un type plus nuancé ; c'est le degré de ressentiment à l'égard du voisin qui détermine ou non le passage de la catégorie 1 à la catégorie 2, très peu représentée d'ailleurs dans les lettres étudiées. Nous pourrions rattacher à ce profil intermédiaire, moyen, ceux qui, sans être particulièrement revendicatifs, glissent dans leur lettre que les campagnes sur le bruit promettent beaucoup. Alors qu'on le prouve !

Deux remarques s'imposent. Ces profils que nous proposons, à l'examen des référents, concernent les bruits que nous pourrions appeler d'étroit voisinage ; il y a véritablement, dans ce cas, personnalisation du problème. Si nous prenons l'exemple d'une salle des fêtes, le plaignant exprime sa colère contre les autorités locales, mais le conflit est relativement objectif. Ensuite, nous distinguons pétition et discours militant. Une pétition peut très bien exposer la gêne à laquelle plusieurs voisins sont soumis, sans tomber dans la revendication qui caractérise le discours militant. Demander collectivement que tel problème soit réglé, en termes clairs, rend possible une plus grande objectivité.



### 3.1.2. Les plaintes orales

38 communications ont été enregistrées à la mission bruit en mars, avril et début mai 1986. Ce nombre ne rend pas compte de l'activité téléphonique habituelle de service dans la mesure où les appels n'ont pas été systématiquement recueillis d'une part, et d'autre part la période électorale a modifié, semble-t-il, l'attitude des plaignants qui ont préféré s'abstenir d'appeler au ministère.

Il est difficile de savoir par quel cheminement ils décident de contacter la mission bruit. Peu d'entre eux le précisent au cours de l'entretien. On peut supposer que leur démarche est motivée et qu'ils ont fait un premier geste: chercher auprès de qui s'informer. Le pouvoir attribué au ministère est grand, malgré quelques doutes exprimés de temps à autre, et détermine la plupart des appels. La mission est censée avoir une vue d'ensemble des démarches et procédures possibles.

Il est étonnant de constater que si dans le discours écrit, la suggestion, la définition du dommage est primordiale pour justifier la démarche et sensibiliser le lecteur, ici elle devient secondaire. De même, les plaignants ne s'attardent pas sur les bruits minimes. Ils annoncent en général de quel bruit il s'agit, mais n'ont pas recours à des qualificatifs multiples pour le dénoncer, comme nous l'avons remarqué précédemment. C'est d'ailleurs avec une certaine sobriété et concision qu'ils présentent leur problème. Nous trouvons des formules comme "un cas de nuisance de voisinage", "querelles de voisinage dues au bruit", "matraquage sonore d'une quinzaine commerciale"... Téléphoner requiert énergie, présence d'esprit pour maintenir le dialogue, souci de l'information. A la recherche de l'efficacité les plaignants n'appellent pas la mission bruit pour s'apitoyer sur leur sort. Le seul but plausible, poli, qui leur permet d'entrer en matière, se résume à : "que puis-je faire ?". Le discours porte donc d'abord sur les procédures à suivre. Les plaignants ne s'acharnent pas contre le bruiteur, ce qui ne les empêche pas de souhaiter vivement qu'il

soit sanctionné. Ceci, bien-sûr, mérite quelques nuances. D'autant que l'écoute des plaintes orales met en contact avec une individualité, son discours immédiat, ses maladresses, son degré d'émotion, sa logique.

Il y a peu d'appels concernant le voisinage proche (9/38). Or, les exceptions à cette politesse axée sur le problème des procédures se rapportent aux bruits de voisinage. En effet, si la question de dommage disparaît un peu dans les conversations téléphoniques, elle prédomine lorsqu'il s'agit de cas désespérés en l'occurrence des querelles de voisinage. Ainsi, deux personnes à la retraite "craquent" au bout du fil. "Je vais tomber fou", déclare le vieil homme. Et dans ces appels, on relève également des expressions typiques de la paranoïa. "C'est fait volontairement, pour nous emmerder"...

C'est donc plutôt les bruits de voisinage, ou alors une gêne "intolérable", due par exemple à l'ouverture d'une salle de culture physique, ou encore au bruit des camions, détournés pour un motif inconnu, et interdisant alors le sommeil à tout un immeuble, qui provoquent l'usage de termes excessifs. C'est une colère impuissante qui sourd dans les propos.

Cependant, sur les 38 appels aucun ne manifeste une virulence particulière à l'encontre du ministère. L'interlocuteur peut être pris à témoin, mais cela ne va guère au-delà. Le discours militant est absent de ces entretiens. D'ailleurs, à part une association de protection des sites qui se bat contre les nuisances sonores et autres d'une discothèque et un particulier porte parole de son immeuble, les plaignants appellent plutôt la mission bruit en leur nom propre. Ils ne s'abritent pas derrière un collectif vague, le "nous" ou "on". Si le "nous" est employé, il désigne, plutôt, la famille.

Nous voudrions avant de passer à l'examen de la demande plus ou moins explicite de ces plaintes remarquer que le type d'habitat est rarement signalé, sauf lorsqu'il s'agit d'HLM. Que ce soit dans les plaintes écrites ou orales. Ici, par exemple, nous constatons que trois appels font allusion à l'environnement défavorable des HLM et il s'agit dans les trois cas de troubles de voisinage.

### 3.2.2. CIDB

Rappelons rapidement avant d'examiner les plaintes du CIDB, leur composition. Si la majorité d'entre elles concernent les mêmes griefs que celles adressées au ministère -c'est-à-dire bruits d'impacts, transmission latérale des bruits, gêne provoquée par un instrument de musique...-, les lettres retenues pour l'enquête sont plus diversifiées ici.

Ce qui frappe tout d'abord, c'est que les problèmes évoqués ne sont pas aussi douloureux et graves qu'à la mission bruit. Les plaignants manifestent une volonté réelle d'information. Ils n'exposent pas longuement leurs problèmes et en général ont effectué peu de demandes. Souvent, ils ont pris l'initiative d'un arrangement amiable, parfois ils ont alerté le syndic de leur immeuble. Ils ont rarement été au-delà. E conduits, semble-t-il, par le voisin, ils cherchent d'autres solutions pour le "contraindre", le terme revient plusieurs fois, à adopter un comportement plus calme, ou à poser une moquette... Un peu désarmé devant les récidives de fauteur, sa mauvaise volonté, ils sont pour la plupart d'entre eux encore prêts à garder leur sang-froid pour agir selon la loi. Ils sollicitent donc les conseils du CIDB : "Que puis-je faire ?", "Pensez-vous que je puisse le mettre en demeure de procéder à une insonorisation ?". Certains expriment des demandes plus précises comme "le guide pratique de vos démarches" ou les affiches pour apposer dans l'immeuble, ou encore le règlement sanitaire départemental. Déjà informés, ils ont choisi leur mode d'action. A cet égard nous noterons que beaucoup écrivent à la suite d'une émission, "Le téléphone sonne" que France-Inter a diffusé début janvier. 10/27 introduisent leur lettre en signalant qu'ils ont écouté avec intérêt une émission sur le bruit. Et nous pouvons penser que quelques uns des plaignants, très attentifs, ont retenu les conseils donnés sur les ondes. Le ton des lettres est donc relativement raisonnable, même si parfois on décèle une impatience devant la difficulté du problème à résoudre. Nous ne

retrouvons pas ici cette démission caractéristique des plaintes adressées au ministère, mais plutôt une détermination à éviter que la situation bruyante ne devienne pas trop "inquiétante". Déjà mis à l'épreuve, ils mesurent les risques qu'ils encourent en n'agissant pas au plus vite.

Nous ne relevons ici aucun indice fiable susceptible de nous renseigner sur la population qui contacte le CIDB. Elle semble à première vue, plus jeune et plus diversifiée.

### 3.3.3. ADVTV

Comme au CIDB, les plaintes examinées mettent principalement en cause le voisinage très proche (catégorie "immeubles") mais relèvent également du voisinage moins proche (catégorie "rues") sans oublier les aboiements.

Nous remarquons ici, à l'instar des lettres adressées à la mission bruit que les plaignants pour la plupart attirent immédiatement l'attention du correspondant sur la gravité de leur cas. Ils écrivent dans un style simple, parfois parlé, sans aucune formule pompeuse, intimement persuadés que celui qui les lit est nécessairement compréhensif. Ils demandent des conseils, rarement une intervention de l'association auprès des instances compétentes. Désireux de supprimer le bruit, ils ont en général effectué quelques tentatives de conciliation auprès de leur voisin. Le ton des lettres n'est pas revendicatif. Les plaignants n'adoptent pas le point de vue militant propre aux associations.

Il est difficile, là aussi, de savoir comment ils ont obtenu l'adresse de l'ADVTV. Notons que 2/15 précisent qu'ils écrivent à la suite d'une émission de télévision sur A2, "C'est la vie". De quelle population s'agit-il ? Sans être catégorique, le style des lettres laisserait à penser que les plaignants appartiennent aux couches sociales défavorisées ou moyennes.

### 3.3.4. Conclusion

La physionomie de ces trois instances induit certainement sur les demandes formulées. En effet, le style des lettres, leur tonalité, l'attente

exprimée sont adoptés à l'image que le public et en l'occurrence les plaignants ont de ces lieux et de leurs pouvoirs respectifs. C'est l'exception qui autorise le recours à la mission bruit et nous repérons là une demande typique d'une population désespérée. Les plaignants qui souhaitent une intervention, une faveur des services ministériels ne pourraient s'adresser ni au CIDB, ni à l'ADVTV. Par contre, rien ne permet d'affirmer que les demandes d'information dirigées vers le CIDB leur sont exclusivement destinées. Voulant connaître les droits et moyens d'action, un particulier aurait pu contacter tout aussi bien l'ADVTV s'il avait découvert l'adresse de l'association avant celle du CIDB. S'il dispose de plusieurs adresses, il choisit entre l'information plus officielle et neutre du CIDB et le point de vue plus partiel de l'association, espérant trouver là un réconfort qu'il n'attend pas dans le premier cas.

Si les distinctions établies ici sont, au niveau de la formulation, tout à fait fondées, il n'empêche que l'objet essentiel et unique des lettres reste le bruit intolérable, obsédant, et nous pouvons penser que les demandes relèvent toutes de la même exaspération et du désir d'en finir avec le bruit. "Il faut que cela cesse", est le seul impératif qui motive les lettres, détermine le plaignant. Finalement, même les plus sceptiques, qui rappellent par exemple la mission bruit, las des démarches vaines, gardent encore l'espoir que le bruit disparaisse un jour. C'est dans l'ordre du possible, du probable. Vouloir agir contre le bruit ne tolère pas de demi mesure. "Insupportable, il faut le supprimer totalement". Ce qui est recherché c'est peut-être un silence d'avant le bruit ; silence mythique bien-sûr qui s'enracine dans son contraire. L'objet de cette paranoïa, toujours exprimé en des termes excessifs, répétitifs provoque une demande démesurée qui a la dimension du rêve, et le rêve s'inscrit en filigrane derrière les formules les plus polies, conventionnelles, officielles. Si les plaignants estiment, croient que le ministère est capable de tour de magie, ils espèrent également obtenir auprès des organismes d'information, les recettes, c'est-à-dire le texte de loi en vigueur... qui leur permettront en fin de compte de vaincre le bruit... et le bruiteur

## IV LES RECEPTEURS

Nous avons présenté au début de cette étude les rôles respectifs des récepteurs de plaintes. La plupart d'entre eux ont affaire quotidiennement aux plaignants qui téléphonent, écrivent ou encore se déplacent. A quelles difficultés sont-ils confrontés ? Comment parviennent-ils à calmer les esprits ? Les pouvoirs dont ils disposent sont-ils suffisants, efficaces ? les textes auxquels ils se réfèrent permettent-ils des solutions rapides ? En d'autres termes, ont-ils les moyens, juridiques notamment, de répondre à cette demande univoque, massive, urgente des particuliers, que nous avons évoquée précédemment ? C'est bien l'analyse des plaintes qui nous interroge sur la pratique des récepteurs. Comment peuvent-ils réagir ? Quelles sont leurs médiations pour distancier et régler les problèmes complexes et souvent désespérés que les particuliers leur soumettent ? Avant de considérer leur attitude face à l'envahissement empirique qui caractérise toute réclamation relative aux bruits de voisinage nous allons esquisser le profil du plaignant tel qu'il se dégage au fil des entretiens. Sans doute retrouverons-nous des traits déjà retenus plus haut. Mais ici, il ne s'agira que du discours sur le plaignant.

### 4.1. Les plaignants selon les récepteurs

#### 4.1.1. Portrait du plaignant

Le rôle de chacun des récepteurs aurait pu introduire des opinions divergentes. Or, nous nous étonnons devant l'homogénéité des points de vue exprimés, la répétition de certains qualificatifs pour désigner, définir les plaignants, ou mieux encore le plaignant. Au vu des entretiens, en effet, le singulier devient légitime. Le portrait d'une personne exacerbée, vulnérable, en quête d'une solution immédiate se met en place. Selon l'un de nos interlocuteurs "le public attend tout de l'administration. Selon un autre, "les gens sont un peu déçus qu'on ne le prenne pas plus en charge". La

demande excessive qui perçait dans les lettres ou conversations téléphoniques, se trouve bien confirmée par ceux qui doivent d'abord écouter et comprendre le drame que le plaignant a besoin de raconter, acquiescer aux rebondissements d'une histoire qui n'en finit pas, et surtout raisonner ces gens qui manifestent "un grand état de détresse". Les récepteurs notent tous la confusion avec laquelle les plaignants exposent leurs problèmes. La seule exigence clairement signifiée vise l'urgence de l'intervention. Elle peut être familièrement virulente : "C'est pour Pâques ou la Trinité ?" ; "Les gens demandent surtout une chose, c'est qu'on vienne vite..." ; "Ils attendent qu'on se déplace, qu'on aille résoudre le problème tout de suite", et ils pensent "qu'on va régler tous leurs problèmes". Deux récepteurs parlent de la menace que préfèrent certains de prendre leur fusil si la situation ne change pas rapidement.

Souvent la "névrose" ou la "psychose" des plaignants est évoquée. Il faut faire de la "psychanalyse", et plusieurs récepteurs se demandent d'ailleurs "si ces gens sont malades au départ ou si c'est le bruit qui les a rendus malades". De même, il est difficile de savoir 's'ils sont vraiment paranos" ou s'ils subissent ou risquent réellement de subir des représailles comme ils le disent. Il est fait allusion plusieurs fois au désir d'anonymat des plaignants qui ont peur de provoquer la colère de leur voisin en agissant contre eux. Ils alertent souvent les pouvoirs publics sans avoir osé rencontré leur voisin.

Les récepteurs de plaintes établissent tous ce portrait au cours de l'interview. Mais ceux qui répondent régulièrement aux appels des plaignants paraissent plus sensibilisés que les autres à leur désespoir. La plainte orale sollicite plus d'attention que la forme épistolaire. L'interlocuteur au cours d'un entretien téléphonique est davantage impliqué dans la relation au plaignant. Si les récepteurs connaissent à l'avance le discours qui sera tenu, ils doivent cependant se soumettre à la singularité du cas et "démêler le problème".

Ce sont donc plutôt les appels qui par la spontanéité des intonations et de la demande déterminent ce point de vue global sur les plaignants. Point de vue qui ne nie pas comme on pourrait le penser a priori, le bien fondé de la requête. Même si les particuliers tombent dans la démesure, sans doute y-a-t-il nuisance. A cet égard, nous citerons l'un des récepteurs qui estime que "c'est le comportement des gens qui font du bruit, qui est type, et le comportement des plaignants en découle". L'obsession n'est pas rejetée comme pure fantasmagorie. Elle peut être provoquée par l'égoïsme des voisins qui déclarent avoir "le droit d'être eux". "La plupart des gens se moquent du voisin" et peut-être plus encore en région parisienne qu'ailleurs. Cette tendance à l'individualisme est soulignée à plusieurs reprises et peut expliquer la difficulté à régler les problèmes. Il est déjà arrivé qu'un voisin un peu dur d'oreille refuse de déplacer sa télévision, ce qui supprimerait vibrations et bruit.

Si certains particuliers se soucient peu de déranger le voisin, ceux qui reçoivent le bruit sont loin d'être indulgents. Cette autre face de l'individualisme, être tranquille chez soi à toute heure du jour, est le signe d'une tolérance dont "le seuil a baissé". "Un monsieur, dans sa résidence secondaire se plaignait des bruits de vaisselle dans l'évier du voisin, il trouvait ça intolérable, il était prêt à aller loin". Cet exemple est cité, au cours d'un entretien, pour illustrer cette impatience récente semble-t-il, à l'égard d'autrui.

Si les récepteurs de plaintes subordorent que le bruit est un prétexte, il leur est difficile de le prouver. Au cours des entretiens, en effet, cette question n'est guère commentée. Si les inspecteurs de salubrité, les acousticiens, ou toute personne déléguée sur le terrain peuvent très bien déceler les griefs contre le voisin qui se cachent derrière la nuisance bruit, objet explicite du conflit, il est moins évident de mettre à jour, à la simple lecture ou écoute des plaintes, les intérêts en jeu. La méconnaissance du voisin est souvent repérée par les récepteurs de plaintes comme cause importante du trouble.



#### 4.1.2. Quelques divergences :

Qui sont les plaignants ? Une fois de plus nous ne le savons pas. Nous pouvons seulement avancer au terme de ces interviews que le bruit provoque des réactions stéréotypées chez celui qui le subit et s'en déclare victime. Mais existe-t-il une population particulièrement sensible, vulnérable ? Les entretiens à ce niveau divergent quelque peu.

La mission bruit reçoit surtout les plaintes de personnes âgées, retraités de "70-75 ans, malades,... catégorie qui me semble la plus touchée" nous dit la responsable du service. Peut-être plus de plaintes venant de la campagne, de petits villages, du nord et de l'est. Est-ce que ces plaignants ont quitté la ville et "défendent un capital silence", pour reprendre les termes du chargé du bruit de l'Isère ? Ils incriminent aussi bien le chant du coq, le rythme des cloches, ou le bruit causé par les salles des fêtes. Au bureau des nuisances de la préfecture de police de Paris, environ 90 % des plaintes de voisinage sont déposées par des personnes âgées. Ailleurs, l'âge des requérants est plus diversifié ; ils sont "d'âge moyen, ou âgés". Des jeunes parfois, "souvent des étudiants qui ont à se concentrer" s'informent auprès du CIDB.

En général, les récepteurs, lorsqu'ils s'interrogent spontanément ou après relance, sur les catégories sociales auxquelles appartiennent les plaignants, finissent par dire que la population est variée mais "à la limite... c'est peut-être la classe moyenne" la plus représentée. Les catégories sociales plus défavorisées alerteraient aussi les différentes instances concernées. Dans l'Isère pourtant, "c'est assez peu dans les quartiers populaires qu'on va trouver les plaignants du bruit." Province et région parisienne présentent sans aucun doute, des disparités, qui ne corroborent pas cette constatation. Dans les régions urbanisées, c'est le bruit dans l'habitat collectif et les zones de pavillons en bande qui fait l'objet des réclamations.

Les récepteurs qui sont en contact téléphonique permanent avec les plaignants, reconnaissent à l'unanimité que les femmes appellent plus souvent que les hommes. Elles sont plus vindicatives, "elles persistent dans leurs réclamations". Peut-être ont-elles plus de temps, ou femmes au foyer, elles subissent davantage le voisins-bruiteur. "Elles formulent pas mal leur problème", mieux que l'ingénieur de formation, qui "croit détenir une information", d'après l'un des responsable du CFI.

Certains particuliers appellent sur un coup de colère d'autres, par peur des représailles, refusant au téléphone de donner leur nom, n'iront pas plus loin dans la démarche. Mais ceux qui décident de saisir une instance administrative ou d'adhérer à une association, sont farouchement déterminés. Préoccupés par la nuisance qui les dérange, ils vivent en état d'alerte, peuvent très bien, comme cette plaignante qui dernièrement a contacté l'ADTV, recueillir, découper l'adresse d'un organisme susceptible de les informer ou de régler leur problème, et quelque temps après, trois ans plus tard, dans l'exemple cité, alerter cet organisme.

Tous ceux qui participent à des titres divers au règlement des problèmes de bruit pourraient écrire, comme l'a déclaré l'un d'eux, un "bêtisier", ou encore un recueil d'anecdotes. Mais, nous l'avons vu, c'est une caricature douloureuse qu'ils tracent des plaignants, même s'ils les traitent parfois de "râleurs" ou "névrosés".

Alors quelle position adoptent-ils face à cette demande, à cet impératif : "Réglez mon problème", toujours inscrit explicitement ou en filigrane dans les discours sur la gêne. Si les plaignants croient au pouvoir magique de leurs interlocuteurs, les récepteurs, eux n'ont que la juridiction en vigueur ou des solutions acoustiques tout-à-fait mesurables à proposer.

#### **4.2. Les récepteurs de plaintes : leur pratique**

Les récepteurs sont, d'après l'analyse précédente, constamment frappés par le discours des plaignants. Par souci et volonté de compréhension, ils

peuvent accorder trop d'importance aux éléments subjectifs de la situation exposée. Cette singularité, nous l'avons qualifiée plus haut d'empirique, dans la mesure où elle échappe le plus souvent à toute rationalité. Or le problème pour ces récepteurs, est bien de rendre intelligible le problème pour conseiller ou agir efficacement. Ils ont donc affaire au préjudice, au dommage, tel qu'il est subi, vécu par le plaignant. La plupart d'entre eux oscillent entre, d'un côté, le dommage et la demande qui l'accompagne et de l'autre, les normes juridiques ou acoustiques toujours insuffisantes eu égard au problème que le plaignant leur soumet. L'attitude qu'ils adoptent face au plaignant est déterminée, semble-t-il, par le rapport qu'ils établissent entre ces deux pôles. Et ce rapport lui-même est subordonné aux fonctions de chacun.

Au niveau préfectoral, les responsables privilégient le référent juridique, chargés de faire appliquer les textes en vigueur, ils connaissent les problèmes de voisinage, mais ils ne rencontrent pas quotidiennement les plaignants. Ils renvoient les plaintes relatives aux bruits de voisinage vers les commissariats, gendarmeries ou mairies, en prenant plus ou moins au sérieux le dommage, reconnaissant leur impuissance et/ou l'insuffisance des textes devant ce qu'ils jugent parfois être un conflit entre particuliers. De toute façon, même si le règlement sanitaire départemental ne permet pas une répression satisfaisante du fauteur, seule la juridiction permet d'appréhender la plainte, de la ramener à des cas types.

Par contre, il est difficile à la mission de traiter les plaintes de voisinage du strict point de vue des textes, sans répondre à l'appel au secours que lancent les plaignants. Nous l'avons vu, c'est à la mission bruit que parviennent les plaintes les plus complexes et parfois sans issue, celles qui cheminent d'un organisme à l'autre depuis des mois, voire des années. Or il s'agit ici d'inciter, avec fermeté le règlement à attendre encore pour que son cas soit réexaminé par le commissariat, la mairie ou la préfecture, suite à une intervention ministérielle. C'est peut-être à la mission bruit que la distorsion entre le dommage et la juridiction

proposée sont les plus flagrants. Les plaignants considèrent cette mission comme l'ultime recours. Or, elle ne propose pas de miracle. La personne qui reçoit les réclamations doit donc les reconforter, quasiment les assister, les calmer, et sa seule arme pour se défendre contre l'envahissement empirique reste la juridiction dont elle mesure les limites.

Ailleurs, le fossé entre les deux pôles présente moins d'acuité, notamment dans les organisme qui ont comme première fonction d'informer. Il est possible de dédramatiser et de citer les textes et procédures à tenter sans tomber dans l'assistanat ou le rigorisme légal. La parole, le conseil donné y ont moins de poids qu'à la mission bruit qui symbolise le plus haut pouvoir administratif. La neutralité du CFI, le statut de centre d'information du CIDB permettent une souplesse dans l'écoute. Le bon sens, référé aux textes du CIDB ou aux normes et solutions acoustiques du CFI, ne nie pas le dommage mais l'explique.

Ceux qui interviennent sur le terrain, inspecteurs de salubrité des DDASS, responsables municipaux, racontent auteurs et victimes. Le plus souvent, ils encouragent l'amiable et veulent ainsi éviter le recours à la répression qui ne peut que figer dans leurs positions respectives les protagonistes de ce qui est reconnu comme un conflit de voisinage. Le dommage exprimé est distancé et par une espèce de psychothérapie, il s'agit d'amener la victime et le fauteur présumé à prendre conscience de toutes les dimensions du conflit. Le plaignant n'a pas à attendre, il doit lui aussi participer à la solution et accepter peut-être un certain seuil de bruit de la part de son voisin sans revendiquer un silence impossible, mythique. L'amiable n'empêche pas l'usage du sonomètre qui met en confiance le plaignant. Cette attitude plus dynamique dépasse l'axe formé par les deux référents : dommage et juridiction. Cette dernière constitue peut-être la toile de fond sur laquelle se déroulent les conciliabules, et en cas d'échec de cette démarche, il est toujours possible de l'appliquer.

Finalement seules les associations peuvent user sans ambiguïté des deux pôles émergents : à la fois, elles reconnaissent le dommage et la

réparation en est le corrélat. D'une certaine manière, l'un ne va pas sans l'autre. Nous pouvons nuancer cette affirmation en ce qui concerne la ligue contre le bruit. En effet, avant de conseiller la voie civile pour résoudre un problème de bruit, elle stimule les tentatives amiables. Cette logique écarte la dimension conflictuelle du trouble de voisinage et par conséquent interdit toute évolution vers un arrangement. Ceux qui agissent sur le terrain savent très bien qu'il faut intervenir avant que les rôles de victime et fauteur ne soient définitivement distribués. La victime du bruit ne voit plus dans son voisin qu'un bruiteur virtuel, prêt à passer à l'acte.

Si les plaignants, comme nous l'avons vu, se situent du côté du dommage, les organismes compétents pour les conseiller ou régler leurs problèmes doivent composer avec les deux référents dommage et juridiction ou dommages et solutions acoustiques. Nous avons ignoré dans cette dernière partie la position militante qui constituent dans l'analyse des plaintes un référent possible. En effet, peu de plaignants adoptent ce point de vue ; ils soumettent donc rarement leurs destinataires ou interlocuteurs à des revendications érigées au rang d'idéologie. Quant aux récepteurs rencontrés, à l'exception de l'ADVTV, aucun n'a défendu une telle position, qui, notons-le, justifie d'ailleurs la trop rigoureuse logique du dommage et de la juridiction vue comme réparation.

Si les solutions durables existent, elles passent par le dialogue et certaines subtilités psychologiques que les intervenants administratifs et les acousticiens connaissent bien. Elles dépassent, c'est-à-dire évitent le rapport strictement limité aux deux référents qui nous ont permis de mieux comprendre la pratique des récepteurs de plaintes.

## CONCLUSION GENERALE

Nous avons présenté les organismes compétents en matière de plainte et la pratique de leurs responsables. Nous avons également analysé des plaintes reçues dans trois de ces organismes. Deux types de conclusion s'imposent. D'une part, les deux volets de cette étude exploratoire précisent quel est le matériau disponible pour des analyses ultérieures et ils en suggèrent les limites. Aucune précision sur les catégories socio-professionnelles, l'âge, la situation familiale... des plaignants ne peut être obtenue de manière systématique. Il est toujours possible au niveau local, municipal par exemple, de rechercher qui se plaint et pourquoi, en tenant compte des paramètres aussi bien politiques que sociologiques qui interviennent dans la volonté de se plaindre. Mais encore faudrait-il envisager la portée et la signification de telles informations.

D'autre part, il apparaît que, malgré les fonctions respectives de ces organismes, les récepteurs sont confrontés à une demande de la part des plaignants qui, même si elle prend divers degrés, s'avère unique, homogène. Dans tous les cas, ils ont affaire à une situation qui reproduit un scénario presque similaire, et suscite des réactions identiques, notamment la focalisation extrême du plaignant sur le bruit qu'il incrimine et le voisin. Cette situation caractérise d'abord, semble-t-il les relations de proche voisinage entre particuliers. Mais elle se présente également lorsqu'il y a identification et accusation, par exemple de l'artisan ou du commerçant dont les ateliers ou boutiques jouxtent les habitations. Si le bruit du massicot d'une petite imprimerie exacerbe un particulier, il peut s'attaquer au propriétaire tenu pour responsable. Cette situation se rattache au modèle précédent.

Alors comment aborder les bruits de voisinage ? La juridiction en place autorise comme nous l'avons vue au début de l'étude, une délimitation de bruits en fonction du traitement dont ils relèvent lorsqu'il y a plainte.

Mais de nombreuses situations par la personnalisation du problème qu'elles manifestent mettent en jeu des bruits qui peuvent être considérés de voisinage au sens où nous l'entendons plus haut : elles accusent le voisin avec son bruit.





Au CIDB ou à la Mission Bruit, ont été enregistrés :

- 1: les deux derniers "Le téléphone sonne"
- 2: l'émission "Contact" animée par J. Pradel, le 19.12.1985 qui permet aux auditeurs de formuler leurs problèmes au standard problèmes qui sont ensuite traités directement à l'antenne,
- 3: des émissions d'information sur le bruit : "A la Une", le 7.6.198<<<<<, "Indicatif Présent" diffusé par Radio-France récemment.

SNI, Syndicat national de l'isolation,

10 rue du Débarcadère, 75852 PARIS Cedex 17.

Le SNI conseille et oriente les particuliers qui écrivent ou téléphonent.

Les lettres n'y sont pas conservées très longtemps, mais pourraient contribuer à toute étude sur les bruits de voisinage.

APAVE, association des propriétaires appareils vapeur électrique.

L'APAVE parisienne se trouve 17, rue Salneuve, 75017 PARIS.

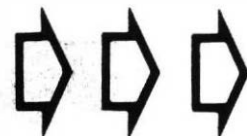
En France, 8 APAVE effectuent des contrôles acoustiques sur la demande des industriels ou encore du bureau des installations classées, vérifient quels sont les matériaux employés, quel type de matériel gêne les riverains. Les rapports établis au terme de chaque contrôle sont classés.

SVP Information,

54, rue Monceau, 75008 PARIS

Les abonnées demandent parfois des informations juridiques notamment relatives au bruit.

ECOLE D'ARCHITECTURE DE GRENOBLE  
10 galerie des Baladins 38100 Grenoble - tél 76 23 31 72



---

**CENTRE DE RECHERCHE SUR L'ESPACE SONORE**

---



ANNEXES

surveillance centrale de tous les aspects

Infractions relevées pour Tapage et Bruit

	1983	1984	%	1985	%
Voisins	12.622	13.072	+ 3,57	13.660	+ 4,50
Chiens	1.831	1.963	+ 7,21	1.587	- 19,15
Engins chantiers	451	767	+ 70,07	2.088	+172,23
Échappements bruyants	29.424	33.829	+ 14,97	33.448	- 1,13
Signaux sonores	2.418	2.537	+ 4,92	2.497	- 1,58

CONTROLES EFFECTUES PAR LES BRIGADES DE CONTROLE TECHNIQUE

	1983	1984	%	1985	%
br. de véhicules contrôlés	279.506	247.027	- 11,62	246.132	- 0,36
br. de P.V. établis	11.056	10.585	- 4,26	11.589	+ 9,49

CONTROLES PAR SONOMETRE

	1983	1984	%	1985	%
n. de contrôles	14.013	16.576	+ 18,29	16.593	+ 0,10
n. de P.V. établis	2.957	2.650	- 10,38	2.829	+ 6,75

diversement recevant du public  
(salon, café, rest, bal, etc...)

site à l'intérieur des habitations  
(salon, salle à manger, etc...)

site à l'extérieur des habitations  
(murs, toits, poutres, etc...)

autres

habitations industrielles, artisanales, commerciales

site crasse - Ball trap - sports plein air

appareils divers, climatisations, ventilations, pompes  
à chaleur, installations frigorifiques

condenseurs à gaz, tronçonneuses, perceuses

ventilation

ER, SMLF, TVG, RATP

autres  
dispositifs  
LHII

222

206

194

130

102

102

84

24

96

28

44

1232

279

320

271

215 + 92 (ADVTU) = 307

121

141

118

33

146

31

48

15

13

1745 + 92 = 1837

R E S U L T A T S D E L ' E N Q U E T E

S U R L E T R A I T E M E N T

D E S P L A I N T E S D U E S A U B R U I T

## ORIGINE DES PLAINTES

<u>PARTICULIERS</u>	86 %
<u>ELUS</u>	6 %
<u>ASSOCIATIONS</u>	8 %

## SUITES DONNEES AUX PLAINTES

Traitement amiable	17 %	
Procès verbaux	48 %	dont : R.S.D. : 40 % Tapage nocturne : 45 % Inst. classées : 15%
Arrêté municipal	8 %	
Prescriptions de travaux	10 %	
Mise en demeure ou procédures en cours	8,5 %	
Cas jugés "impossibles à régler"	8,5 %	
<hr/>		
TOTAL	100 %	

## Plaintes sur le bruit à PARIS

Plus de 9 700 plaintes ont été enregistrées en 1984 pour la Ville de Paris.

Restaurants, débits de boisson	12 %
Installations classées	5 %
Installations non classées, plaintes diverses	48 %
plaintes du voisinage	35 %
<b>T O T A L</b>	<b>100 %</b>



## Instruction des plaintes

### Province et Région Parisienne sans Paris

Traitement amiable	32 % des plaintes
Etablissement d'un procès-verbal de constat transmis au Procureur de la République en application de la réglementation existante	50 %
Cas impossibles ou très difficiles à solutionner	8 %
Travaux effectués pour isoler une installation ou un établissement ou un logement à la suite de l'intervention de l'administration	10 %

---

T O T A L 100 %

### PARIS

Des procès-verbaux de flagrant délit ont été dressés dans 30 % des cas pour les bruits de voisinage.



Plaintes sur le bruit  
(province et région parisienne  
sauf Paris en pourcentage)

Installations bruyantes (pompes à chaleur, climatisation ascenseurs, etc ...)	4 %		
Appareils et matériels bruyants (tondeuses, tronçonneuses)	1 %		
Sonorisation de rues, foires, fêtes foraines	2 %		
Bruits de voisinage	32 %	voisinage et comportement	62 %
		aboiements de chiens	28 %
		défaut isolation des bâtiments	6 %
		autres	4 %
		T O T A L	100%
Etablissements recevant du public	12 %	discothèques, dancing, restau- rants	73 %
		loisirs bruyants	10 %
		Moto-cross, karting	10 %
		Stand de tir	4 %
		Ball-trap	3 %
		T O T A L	100 %

.../...

U.L.M.	0,5 %		
Bâtiments publics (salles des fêtes, salles polyvalentes)	1,2 %		
Etablissements industriels	41 %	Installations classées	75%
		Installations non classées et commerciales	20%
		Installations artisanales	5%
		TOTAL	100%
Transports	4 %	Infrastructures	27%
		Véhicules 2 et 4 roues	52%
		Camions	21%
		TOTAL	100%
Aéroports (avions, hélicoptères)	2 %		
Trains	0,3 %		
TOTAL	100 %		

PLAINTES  
RELATIVES AU BRUIT

STATISTIQUES SUR TROIS ANS (1982-1983-1984)

553 PLAINTES (199 + 205 + 149)

-BRUITS DE VOISINAGE :

(comportement, animaux,	)	35 %
instruments de musique)	)	(dont animaux : 18% )

-LOISIRS BRUYANTS :

(discothèques, moto-cross	)	10 %
restaurants, salles des fêtes	)	
stades)	)	

-ETABLISSEMENTS INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX :

- installations classées	)	20 %
- installations non-classées	)	15 %

-AUTRES :

-sirènes, cloches, climatisation	)	
pompes à chaleur, tondeuses à gazon	)	20 %
chaufferies, ULM, transports, avions)	)	

PLAINTES SUR LE BRUIT PAR REGION SUR UN TOTAL  
DE 8.000 (HORS PARIS)

---

- Provence-Côte-d'Azur	: 23	%
- Rhône-Alpes	: 10	%
- Languedoc-Roussillon	: 6	%
- Midi-Pyrénées	: 4	%
- Aquitaine	: 1	%
- Poitou-Charente	: 2,30	%
- Pays-de-la-Loire	: 3	%
- Bretagne	: 2	%
- Basse-Normandie	: 2	%
- Haute-Normandie	: 2,50	%
- Picardie	: 3	%
- Nord-pas-de-Calais	: 3	%
- Champagne-Ardennes	: 1	%
- Lorraine	: 6	%
- Alsace	: 3	%
- Centre	: 7	%
- Limousin	: 2	%
- Auvergne	: 2	%
- Bourgogne	: 1,50	%
- Franche-Comté	: 2	%
- Ile-de-France (sauf Paris)	: 13,50	%
- Corse	: 0,20	%
	<hr/>	
	100	%

Le nombre de personnes ou d'organismes qui se tournent vers le C.I.D.B. pour obtenir des informations est en croissante constante depuis 1978. Le nombre de demandes ayant fait l'objet de réponses écrites et d'envoi de documents a en effet évolué de la manière suivante :

- 1978 :	143
- 1979 :	265
- 1980 :	1008
- 1981 :	803
- 1982 :	1743
- 1983 :	2387
- 1984 :	3516
- 1985 :	3251

Le recul de 1985 par rapport à l'année précédente est dû au lancement de la campagne nationale en octobre 1984 qui avait entraîné une forte demande de guides (1616 commandes).

En 1985, la répartition des demandes a été la suivante:

- administrations, entreprises, collectivités locales :	731	- 22,5%
- écoles	716	- 22,0%
- particuliers pour <u>des problèmes juridiques</u>	543	- 40,6%
- particuliers pour des demandes de guides	777	-
- particuliers pour des problèmes d'isolation	484	- 14,9%

On note une nette augmentation de la part prise par les écoles : 22% des envois de documentations en 1985 contre 17,4% l'année précédente, et de celle des particuliers pour des problèmes techniques d'isolation : 14,9% des demandes contre 8% en 1984.

En ce qui concerne les problèmes juridiques pour lesquels nous sommes consultés par les particuliers, il s'agit de :

<del>bruits de voisinage en général</del> → <i>soit des appels tél.</i>	55,5%
- activités de loisirs (salles de fêtes, discothèques) :	9,6%
- installations non classées	7,6%
- animaux	5,7%
- équipements divers du bâtiment	5,5%
- bruit des transports	3,9%
- instruments de musique (essentiellement piano)	3,3%
- installations classées	2,8%
- électro-ménager	1,8%

La GIRONDE comme beaucoup de départements Français a désigné un chargé BRUIT au niveau de la Préfecture en 1981.

Son rôle principal consiste :

- à centraliser et organiser toutes les actions de lutte,
- à trier et ventiler les plaintes sur les services les plus compétents,
- à coordonner l'ensemble des services pour une action plus rationnelle.

Aucun Commissaire au BRUIT n'a été désigné dans ce département, la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales et le Bureau Municipal d'Hygiène de BORDEAUX se chargeant d'instruire les plaintes sur leurs territoires respectifs.

Outre les interventions classiques de la Police et de la Gendarmerie (tapage nocturne, contrôles techniques), nous notons une action particulière de la Police Nationale à BORDEAUX.

Grace au contrat BRUIT, un équipement (véhicule, sonomètre, compte-tours), a pu être acheté et depuis 3 ans, à raison de 4 à 5 campagnes annuelles de contrôle, plus de 3 000 infractions ont été relevées et sanctionnées uniquement sur le territoire de la Commune de BORDEAUX, action très bien perçue par la population.

#### L'EXEMPLE DE BORDEAUX

De tous temps des plaintes bruit ont été reçues, et traitées dans le cadre du Règlement Sanitaire Départemental, dont l'application incombe au Bureau Municipal d'Hygiène.

Ce service couvre ainsi une population de 435 000 habitants, les plaintes très peu nombreuses, il y a encore 10 ans ont augmenté progressivement pour justifier la création d'une cellule bruit en 1979.

Comprenant initialement un agent, cette unité est passée à 2 personnes en 1983, lors de la signature du Contrat de VILLE PILOTE avec le Ministère de l'ENVIRONNEMENT.

Cette activité s'est intégrée sans problème dans le schéma départemental d'accueil et de traitements des plaintes élaboré en 1981.

A titre d'exemple, la répartition en 1984 des 139 dossiers traités, a été la suivante :

- 40 % : problèmes de comportements (sonorisation, instruments de musique, aboiements de chiens (représentant plus de la moitié de cette rubrique) ;
- 40 % : activités économiques (entreprises ou appareillages isolés) ;
- 10 % : établissements recevant du public (sonorisation, spectacles)
- 10 % : transports.

Par ailleurs, nous avons observé un accroissement des plaintes reçues chaque année pendant les mois de Juin et Septembre.

OBJET DES PLAINTES à préciser	ORIGINE DES PLAINTES			PLAINTES RECUES PAR LA PREFECTURE	PLAINTES TRAITES DIR TEMENT PAR LE CHARGE DU BRUIT
	PARTICULIER	ELUS	ASSOCIATIONS		
ANTIERS ..... 6 <u>INSTALLATIONS</u> pompes à chaleur ..... 7 installation, chaufferies.. 10 onseurs ..... 1 PRES ..... 6	30				17
<u>VERTEIL</u> klouses à gazon ..... 5 nconnueuse etc..... 1 olage à domicile..... 7	11	2			
ARSATION DES RUES RES, PILES FORAINES nautiques" spontanées en ville 12	10	1	1		
<u>ETES DE VOISINAGE</u> nchement ..... 94 nement de chiens ..... 53 SUP D'ISOLATION DES LEMENTS ..... 5 PRES (1) (chevaux, coqs) .. 5 TAL ..... 157	148	2	7		22
<u>ETABLISSEMENTS RECEVANT DU            TIC</u> COTHEQUES ..... 4 RES: DANCING, SALLES DE ES, RESTAURANTS etc... ..... 30 IERS BRUYANTS ..... 5 O-CROSS - <del>KARAOKE</del> ..... 3 AD DE TIR ..... 1 E TRAP ..... 5 UENTEL ..... 6	50	4	3		22

OBJET DES PLAINTES 1) à préciser	ORIGINE DES PLAINTES			PLAINTES RECUES PAR LA PREFECTURE	PLAINTES TRAITES TEMENT PAR LE CH DU BRUIT
	PARTICULIER	ELUS	ASSOCIATIONS		
<del>U.I.N.</del>	1		1		4
<del>IMMEUBLES</del> BÂTIMENTS PUBLICS <del>SALES</del> , SALLES DE FÊTES SALLES POLYVALENTES	6				3
<u>ÉTABLISSEMENTS INDUSTRIELS</u> INSTALLATIONS CLASSEES 20 INSTALLATIONS NON CLASSEES COMMERCIALES 21 ARTISANALES 42	56	4	3		34
<u>TRANSPORTS</u> INFRASTRUCTURES 9 VEICULES 2et 4 ROUES 15 AUTOMOBILES 2	24		2		4
AERONAUTIQUES HELICOPTERES	3		1		1
AVIONS		1			1
	339	14	18		104
		372			-----



SIGNATION	VIE QUOTIDIENNE		INDUSTRIELS	VÉHICULES MOTOS	APPAREILS DIVERS À MOTEURS		DIVERS	TOTAL
	VOISINAGE	ANIMAUX						
IER	15/65,21%	2/8,70%	0	5/21,74%	1/4,35%	X	X	23
IER	22/70,97%	8/25,80%	0	1/3,23%	0	X	X	31
	24/77,42%	6/19,35%	0	1/3,23%	0	X	X	31
L	22/73,33%	5/16,67%	2/6,67%	1/3,33%	0	X	X	30
	22/74,19%	4/12,90%	0	3/9,68%	1/3,23%	X	X	31
	31/58,46%	7/10,77%	0	20/30,77%	0	X	X	64
LET	24/92,31%	2/7,59%	0	0	0	X	X	26
	8/80%	1/10%	0	0	1/10%	X	X	10
EMBRE	35/79,55%	3/6,82%	2/4,54%	3/6,82%	1/2,27%	X	X	44
DBRE	20/77,42%	5/16,13%	2/6,45%	0	0	X	X	31
EMBRE	17/68,00%	5/20,00%	2/8,00%	1/4,00%	0	X	X	25
MBRE	15/65,22%	7/30,42%	0	1/4,35%	0	X	X	23
TOTAL	267/72,16%	55/14,87%	9/2,15%	36/9,73%	4/1,03%	X	X	370

I - BRUIT DE VOISINAGE- Intérieur

. Animaux	(Chiens.....)	50
	(Chats.....)	2
	(Coqs.....)	0
. Chaînes Hi-Fi, radios, télévisions.....		25
. Appareils électroménagers.....		0
. Portes-fenêtres, chaises, tables.....		5
. Chaudières - chaufferies.....		3
. Ventilation - climatisation.....		3
. Autres.....		19

- Extérieur

. Tapage nocturne.....		13
. Groupes électrogènes, compresseurs, chantiers..		15
. Tondeuse à gazon.....		1
. Animaux.....		4
. Jeux.....		9

II - ETABLISSEMENTS INDUSTRIELS CLASSES..... 4

III - ETABLISSEMENT INDUSTRIEL NON CLASSE ..... 1

IV - ETABLISSEMENTS COMMERCIAUX

. Bars.....		1
. Restaurants (tourelle d'extraction)		
	(climatisation ).....	3
. Dancing.....		6
. Magasins (climatisation - chauffage).....		22

V - CIRCULATION..... 12

VI - AVIONS (Terrain d'aviation)..... 0

Soit..... 198

INTERVENTIONS DES SERVICES DE POLICE :

. Tapage nocturne.....		30
. Infractions (échappement défectueux).....		215

Soit..... 245