

CHAPITRE IV

Troubles de voisinage. Comment les voisins gèrent-ils leurs conflits hors du système (pénal) ?



*par Frédérique Bartholeyns,
Sybille Smeets, Carrol Tange et Sarah Van Praet*

Résumé

Les auteurs proposent quelques-uns des résultats issus d'une recherche qualitative, à caractère exploratoire, basée sur une centaine d'entretiens semi-directifs et traitant des modes de résolution des conflits adoptés dans des situations de conflits de voisinage. Dans la première partie, ils montrent l'existence d'une diversité importante quant à la nature et l'origine des troubles rencontrés ainsi que l'impact de la répétition des faits sur le seuil de tolérance et l'anticipation, où le trouble originel se transforme en une relation conflictuelle. Ils mettent également en évidence l'intrusion dans la sphère privée que peuvent représenter les troubles de voisinage et cinq formes d'altérité utilisées pour discréditer le voisin mais aussi atténuer ou expliquer la responsabilité de l'autre dans la relation conflictuelle. Dans la seconde partie, les auteurs présentent une matrice combinant quatre dimensions pour rendre compte des ressources ou stratégies utilisées par les voisins confrontés à un trouble ; cette matrice est accompagnée de plusieurs exemples extraits du matériau analysé. Pour conclure, l'attention des lecteurs est attirée sur le fait que le sentiment de satisfaction ou d'apaisement est influencé par le fait de ne pas perdre la face ainsi que sur différents motifs et hypothèses de nature à éclairer la sous-utilisation du pénal pour résoudre un trouble de voisinage.

MOTS CLEFS : conflits de voisinage ; nature des troubles ; relation conflictuelle ; ressources et stratégies ; sous-utilisation du pénal

Abstract

The authors present some of the results of an exploratory qualitative research. This research based on some hundred semi-structured interviews, deals with methods of conflict resolution adopted in situations of conflict between neighbours. In the first part of the text, attention is drawn to the considerable diversity in the nature and origin of the troubles encountered. Repeated events have an impact on the level of tolerance and the anticipation of new episodes turns the original conflict into an antagonistic relationship. The intrusion into the private sphere that the neighbourhood disturbances can represent is also highlighted. At the end of this part, the authors distinguish five forms of otherness used to discredit the neighbour but also mitigate or explain the responsibility of the other in a conflict situation. In the second part, a four-dimensional matrix conveys the resources or strategies used by neighbours confronted with a conflict. This matrix is accompanied by several examples from the empirical material. In conclusion, the influence of not losing face on the feeling of satisfaction or appeasement following a method of dealing with the problematic situation is stressed. Also different grounds and assumptions are discussed to understand the (lack of) resort to the criminal justice system in order to solve a neighbourhood dispute.

KEY WORDS : conflicts between neighbours ; nature of the troubles ; confrontational relationship ; resources and strategies ; low rate of resort to justice criminal system

INTRODUCTION

A partir de situations problématiques de conflit de voisinage, ce chapitre entend mettre au jour des expériences de résolution des conflits développées au sein du tissu social qui, parce qu'elles se réalisent en dehors de tout cadre pénal ou même judiciaire, présentent un contrepoids à une tendance actuelle qui pèse (lourdement) sur le système pénal : celle qui consiste à croire que ce dernier est apte à gérer un nombre croissant de problèmes sociaux, malgré la crise de confiance qui marque les relations entre l'appareil de justice (pénale) et le public (Marquet et Cartuyvels, 2001 ; Périlleux et collab., 1999). Les citoyens auraient ainsi tendance à faire appel à la justice pénale pour résoudre un nombre croissant de situations problématiques et ils auraient des attentes disproportionnées par rapport à ce que les institutions pénales sont en mesure d'offrir.

Cette tendance (réelle ou fantasmée par les discours) ne doit pas faire oublier le décalage qui existe entre la délinquance enregistrée et la délinquance vécue. Outre le fait que certaines situations problématiques peuvent faire l'objet de poursuites civiles ou administratives (e.a. Acosta, 1988), des études soulignent qu'une faible proportion des situations problématiques criminalisables est gérée par la justice pénale. D'un côté, les études de délinquance auto-rapportée mettent en évidence qu'une grande majorité des personnes ayant commis un fait qualifié d'infraction ne sont pas inquiétées par des poursuites, de l'autre, les enquêtes de victimation relèvent qu'une faible proportion des personnes qui ont subi un dommage à la suite de la commission d'une infraction font appel au pénal pour traiter leur problème (e.a. Robert, 2005, 92-96) [1]. Cela signifierait que, dans un grand nombre de cas, les personnes utilisent d'autres ressources que l'incrimination pour gérer leurs différends et qu'il convient de ne pas négliger ces modes de résolution des conflits. En d'autres mots, la justice pénale est une institution sociale de résolution des conflits parmi d'autres et il est nécessaire de ne pas se laisser aveugler par le pénal, au point de ne plus voir les autres modalités de « faire justice » qui ne sont pas (ou peu) institutionnalisées.

Après une présentation de la méthodologie adoptée pour récolter le matériau soumis à analyse (1), le chapitre est structuré autour de deux questions : quels sont les troubles concernés (2) et quelles ressources ont été utilisées pour les traiter (3) ?

1. QUELQUES ELEMENTS METHODOLOGIQUES

Dans le cadre des travaux pratiques en méthodologie, conduits avec huit groupes d'étudiants en première année du master en criminologie de l'Université libre de Bruxelles [2], nous avons réalisé une recherche qualitative à caractère exploratoire, basée sur des entretiens semi-directifs, qui visait à traiter la question suivante : *lorsqu'un citoyen est confronté à une situation problématique, quels sont les modes de résolution des conflits qu'il adopte sans recourir au système pénal ? Et pourquoi ?*

Un souci important a été accordé tout au long de la recherche à la neutralisation des références au pénal de manière à ne pas influencer dans ce sens la lecture des personnes interviewées. Tout d'abord, à la manière de L. Hulsman (1981) suivi par Ch. Debuyst (1998) ou d'A. Pires et F. Acosta (1998), la question de départ repose sur la notion de « situation problématique » afin de ne pas confiner la recherche au champ infractionnel. Plus spécifiquement, les conflits de voisinage ont servi de substrat à notre recherche parce qu'il était relativement aisé, pour les étudiants, de trouver des personnes ayant vécu une telle situation, mais aussi et surtout parce que sous ce vocable de sens commun, compréhensible par tous, nous pouvions avoir accès à une grande variété de « troubles » (Strimelle et Vanhamme, 2009, 84), dont certains étaient susceptibles de faire l'objet d'une intervention pénale. Ensuite, un soin particulier a été apporté au choix des termes utilisés dans le guide d'entretien, et les étudiants se sont (généralement) présentés comme des étudiants en sciences sociales – et non en criminologie – toujours dans le même souci d'éviter d'inciter les personnes interviewées à mettre leurs « lunettes pénales ».

A partir de ce guide d'entretien commun, plus d'une centaine d'entretiens ont été réalisés et retranscrits intégralement par les étudiants. Certains entretiens ont toutefois été invalidés parce qu'ils ne respectaient pas les critères de sélection des individus ou parce qu'ils avaient été menés ou retranscrits en manquant de rigueur scientifique.

Les personnes à interviewer ont été recherchées à travers une « cascade de réseaux de relations » (Zauberman, 1985, 12). Chaque étudiant a pris contact avec des personnes issues de son entourage (amical, social, familial, professionnel) qui répondaient à certains critères de sélection, à savoir : des personnes majeures, maîtrisant le français, ayant vécu un conflit de voisinage en Belgique, de manière directe (c'est-à-dire comme protagoniste au conflit et non comme témoin ou observateur), que ce conflit soit résolu ou non au moment de l'entretien, et qu'il soit récent ou ancien. Il ne pouvait pas s'agir d'une personne connue intimement par l'interviewer (membre de la famille ou ami). Par ailleurs, plusieurs variables ont été choisies pour diversifier les profils des individus interrogés. Outre les variables classiques (genre, âge, situation familiale et situation professionnelle), trois variables stratégiques ont été retenues : le lieu d'habitation (rural/urbain), le type d'habitation (maison quatre façades/maison mitoyenne/appartement) et le statut d'occupation (locataire/propriétaire).

2. LES TROUBLES DE VOISINAGE : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Concernant les troubles de voisinage à proprement parler, nous allons passer en revue la diversité des troubles rencontrés (a), puis souligner quel a pu être leur impact sur le quotidien des personnes rencontrées (b), et enfin faire état d'un constat de recherche concernant le thème de l'altérité (c). Il n'est cependant pas ici question d'une analyse quantitative sur base d'un échantillon estimé représentatif.

Nous ne pouvons pas non plus prétendre avoir épuisé la diversification des variables ou être arrivés à saturation. Tout au plus avons-nous l'ambition de livrer une réflexion exploratoire, mettant à plat un certain nombre de caractéristiques pertinentes de ces troubles en vue d'examiner les postures et réactions adoptées à leur égard.

a. De la diversité des troubles... à la dynamique relationnelle

Lorsque l'on se penche sur la nature et l'origine des troubles (« ce qui dérange »), tels que racontés par les personnes rencontrées, on constate qu'ils peuvent prendre des formes fort diverses. Plusieurs catégories rendent compte, de manière synthétique, de cette diversité.

- Les *nuisances sonores* sont de loin les plus fréquentes dans notre échantillon : musique, aboiements de chien, travaux de rénovation, machine à laver ou ventilateur trop bruyants, pleurs ou cris d'enfants, fêtes, et même des bruits quotidiens comme le téléphone ou les sanitaires (tôt le matin). La panoplie est infinie. Ces nuisances sont, en toute logique, plus récurrentes en ville, particulièrement dans des immeubles à appartements dotés d'une mauvaise insonorisation.
- Les *nuisances olfactives* sont également mentionnées : sacs-poubelles ou déchets dans l'escalier ou le garage, odeurs (fortes) de cuisine ou d'animaux.
- Certaines personnes font état de *dégradations* de plus ou moins grande importance, qu'elles soient involontaires (infiltrations d'eau par manque d'entretien d'une corniche) ou volontaires (taille intempestive de la haie mitoyenne, coups de pieds donnés sur une voiture mal garée).
- Et en effet, le *stationnement* est en lui-même une autre source notable de conflit, que l'on se gare devant le garage d'un voisin ou sur son emplacement.
- Il a encore été fait état de *troubles liés à l'usage du droit de propriété*, parfois très techniques : usage d'une servitude de passage, problèmes de délimitation de terrain, projets de construction gênante, écoulements d'eaux usagées, développement d'activités commerciales dans un quartier résidentiel.
- Enfin, quelques cas de *vols* ont également été relevés : courrier qui disparaît, vol de bouteilles de vin ou de papier de toilette dans une cave d'immeuble.

Deux constats se dégagent concernant ces troubles.

Premièrement, ce n'est pas tant leur existence en tant que telle, mais leur *répétition* qui transforme généralement des événements en troubles de voisinage. Cette répétition conduit apparemment à ce que le *seuil de tolérance* de la personne s'estimant victime du trouble s'amenuise. Même lorsque ces événements deviennent moins fréquents, cela ne signifie pas que le voisin est moins dérangé en raison de l'*anticipation* de la survenance de ceux-ci, qui est alors tout aussi problématique et source de souffrances. En d'autres termes, lorsqu'un fait ou un comportement est défini comme trouble, il n'est plus besoin qu'il se produise pour

créer un sentiment d'inconfort. Il suffit que l'on soupçonne qu'il pourrait se répéter.

Deuxièmement, dans de nombreux cas, le trouble originel va se transformer en une *relation conflictuelle* entre voisins. Le processus interactionnel devient alors plus important que le fait « objectif » à l'origine du trouble. Cette relation difficile, qui s'inscrit dans la durée (de quelques semaines à quelques mois, voire de nombreuses années), connaît de multiples épisodes, prend de l'ampleur, parfois sous la forme d'une escalade, au point de mener (plus ou moins rapidement) à des insultes, des intimidations, des menaces (y compris de mort) ou des agressions, comme des échanges de coups. Dans certains cas, même lorsque les personnes ne se souviennent plus exactement de l'élément déclencheur ou même si ce dernier a disparu, c'est la *relation elle-même* qui serait ainsi devenue source de troubles, et chaque nouvelle interaction est désormais vécue comme problématique ; on se trouve face à une situation d'engrenage. En d'autres termes, si un acte, une attitude ou un comportement isolé peut constituer un élément déclencheur, l'interaction négative qui peut en résulter (notamment lorsque l'on essaye de régler le problème) peut être vécue comme bien plus grave. Ce qui nous conduit à la question de l'impact.

b. L'impact sur la qualité de vie

De manière assez générale, les personnes rencontrées estiment que le trouble auquel elles sont confrontées n'est « *pas grave* », en tout cas, pas suffisamment grave – à leurs yeux – pour être rapporté devant les institutions pénales (cf. *infra*). En d'autres termes, il est « *minime mais vexatoire* » comme l'a formulé l'un de nos interlocuteurs.

Malgré ces qualificatifs, on est pourtant frappé de constater l'importance des conséquences que le trouble peut avoir sur leur qualité de vie. Dans les entretiens, les personnes font état de stress, de peur liée à une possible altercation, de troubles du sommeil, de déprime, de conséquences sur la vie familiale et/ou professionnelle. *Stress, peur, anticipation, mauvais sommeil, déprime* ont évidemment un impact sur l'humeur et l'abaissement du seuil de tolérance, la situation étant vécue comme de plus en plus dérangeante, voire insupportable.

Il est également intéressant de souligner la perception qu'ont les personnes interrogées de leur lieu d'habitation, bastion de l'intimité à protéger. Les logements « collectifs », comme les immeubles à appartements ou les maisons mitoyennes, ne sont, par exemple, pas vus comme des espaces possibles de sociabilité ou de rencontres, même dans ce qui constitue les « espaces communs », mais bien comme la juxtaposition d'espaces privés où l'idéal n'est pas de s'entendre (sur des règles communes) mais de ne jamais rencontrer l'autre (la rencontre étant toujours une opportunité de conflit). Dans ce cadre, l'intimité n'est pas seulement définie comme étant le droit à une vie privée, mais également comme le droit à ne pas savoir ce qui se passe chez l'autre (littéralement cette fois,

de ne pas s'entendre). Ce qui gouverne les relations idéales entre voisins, c'est finalement l'indifférence et l'inattention polie (Hubert, 2000, 261).

Dans ce cadre, les troubles de voisinage viennent entacher quotidiennement cette intimité et sont assimilés à des intrusions dans la sphère privée. D'une part, ils forcent à sortir de cette indifférence. D'autre part, ils conduisent à ce que la jouissance même de cet espace privé s'en trouve *conditionnée, limitée*, ou à ce que le rythme de vie soit modifié. On n'a « *plus de chez soi* » : une femme n'ose ainsi plus s'installer dans le jardin de peur de voir les voisins ; une autre n'ose plus utiliser sa machine à laver que la nuit ; un troisième prend son vélo ou les transports en commun pour garder sa place de parking ; une quatrième quitte son domicile quand les enfants de sa voisine sont là. Ces cas-là sont vécus comme particulièrement dramatiques par ceux qui s'en sentent victimes.

c. Cet « autre » qui est mon voisin

Autre constat intéressant, à notre avis, c'est le réflexe qu'ont certains de vouloir trouver des explications aux troubles causés par les voisins. Pour cela, ils invoquent souvent l'*altérité* du voisin, pour le discréditer, mais aussi pour atténuer ou expliquer sa responsabilité dans la relation conflictuelle. Cinq formes d'altérité se dégagent des entretiens.

- La référence, souvent de sens commun, à une santé (mentale) ou à des caractéristiques psychologiques et intellectuelles particulières : ce sont « *des gens limités* », ils sont racistes, elle est « *dépressive* », elle « *souffre d'une maladie* ».
- La référence au mode de vie perçu comme « *anormal* » ou à des habitudes différentes : la voisine est « *spéciale* » car elle a des animaux empaillés, des moulins et des nains ou c'est une « *femme à problèmes* » en évoquant ses soucis financiers, le fait qu'elle traîne avec des Marocains et qu'elle a subi un avortement.
- La référence à l'existence d'une culture différente, telle la famille méditerranéenne qui a des habitudes culinaires odorantes ou des « *gens de l'Est* » qui sont plus violents.
- La référence à un « *autre milieu social* » qui a d'autres règles ou dans lequel on « *est moins bien éduqué* » : ce sont ceux qui émargent à l'aide sociale ou qui sont chômeurs, ceux du « *quart-monde* ».
- La référence à des différences générationnelles, que ce soit les jeunes qui se plaignent des personnes plus âgées (l'un qui est un « *vieux sourd* », l'autre qui « *n'a que ça à faire* ») ou les personnes plus âgées qui se plaignent des jeunes : les enfants (pleurs, cris, réprimandes des parents) ou les jeunes adultes (fêtes, plants de cannabis).

Ce processus de réduction du voisin à un « autre » s'accompagne du rejet, pour la plupart des personnes interrogées, de la responsabilité (de l'origine) du trouble et/ou du conflit sur cet « autre », même si quelques-uns admettent qu'ils ont participé ou participent à un moment ou l'autre à la relation conflictuelle.

Cet appel à la justification ou l'explication manifeste clairement qu'il existerait pour les personnes interrogées une *norme supposée partagée par tous, presque consensuelle*, une forme de grammaire de la civilité que l'autre, le voisin, ne respecterait pas ou à laquelle il ajouterait d'autres normes, par exemple culturellement différentes. Cette norme n'est pas une règle formelle, même si certains peuvent le penser (par exemple, l'idée reçue qu'on ne fait pas de bruit après 22 h), mais serait une forme de norme sociale, voire de norme « naturelle », issue des pratiques estimées « courantes » entre voisins, de routines en quelque sorte, dont l'importance et le confort résident dans leur prévisibilité. Dans ce cadre, le trouble de voisinage est perçu comme une « rupture de routine » (Hubert, 2000, 264). Ce qui est imprévisible est donc aussi créateur d'angoisse, précisément parce que susceptible de se reproduire à n'importe quel moment et source d'incertitude.

3. DES STRATEGIES AUX RESSOURCES : QUE FONT LES VOISINS ?

La mise en évidence des modes de résolution des conflits, ou plus exactement des ressources qui ont été ou sont utilisées par les voisins confrontés à un trouble, a été réalisée selon une approche essentiellement inductive : seules les possibilités présentes dans le matériau analysé ont été modélisées, et non celles qui pouvaient théoriquement découler ensuite des dimensions mises en évidence. Ceci étant, le panel de ces ressources mobilisées, évoquées dans les entretiens, est assez large. Il nous a semblé pouvoir s'agréger sous la forme d'une matrice combinant pour commencer deux dimensions centrales : une dimension d'*interactivité*, caractérisant le fait d'entrer en interaction ou non avec l'autre (inter-actif *versus* passif) et une dimension d'*externalisation*, caractérisant, pour sa part, le fait de faire appel ou non à un tiers (personnel *versus* tiers), étant entendu qu'opter pour une attitude passive rendait caduque l'hypothèse d'un appel à un tiers (néant).

Au fil de ce travail de mise en forme de la diversité des ressources mobilisées dans ces conflits de voisinage, notre « typologie » s'est encore affinée à l'aide de deux dimensions complémentaires, spécifiant les pôles de la première dimension d'interactivité :

- une dimension de *conflictualité*, spécifiant l'approche active, de recherche d'interaction, en une orientation *consensuelle*, d'une part, et une orientation *agonistique* ou conflictuelle, d'autre part ;
- et une dimension d'*adaptation*, spécifiant l'approche passive, de refus de l'interaction, en une orientation qualifiée d'*évasion*, d'une part, et une orientation caractérisée par l'*inertie*, d'autre part. Cette dernière apparaissait même pouvoir encore être distinguée en deux attitudes ou deux perceptions de la situation problématique : l'une stoïque, l'autre fataliste.

La présentation des ressources/stratégies mobilisées sous la forme d'un tableau ne doit pas occulter l'aspect dynamique des processus de recherche de « solution » à un trouble. En d'autres termes, le matériau récolté montre qu'il existe des

combinaisons entre les cas de figure : interaction et passivité, démarche personnelle et appel à un tiers peuvent se succéder ou se cumuler.

Par ailleurs, la question de recherche a, au départ, été problématisée selon le « schème actanciel » reposant sur l'idée que les acteurs agissent de manière stratégique et intentionnelle (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, 91) ; elle a aussi été inspirée par la manière dont Renée Zauberman parlait de « stratégies d'action des victimes » (1991, 34-45). Nous avons cependant choisi d'adjoindre au terme « stratégie » celui de « ressource » car il est apparu, à l'analyse des entretiens, que le choix de l'un ou l'autre terme, à l'exclusion de l'autre, ne permettait pas de rendre compte de l'ensemble des cas de figure rencontrés.

Tableau de synthèse : stratégies/ressources mobilisées

	Actif (entrer en interaction)	Passif (ne pas entrer en interaction)			
	<i>Consensuel</i>	<i>Agonistique</i>	<i>Evasion</i>	<i>Inertie</i>	
				Stoïcisme	Fatalisme
Personnel	« Restaurer »	« Donner la monnaie de sa pièce »	« Éviter ou fuir »	« Résignation »	« Impuissance »
	Résolution de conflit, communication afin d'adapter les circonstances	Attaque immédiate (de manière isolée ou collective)	Évitement du problème ou de ses causes sans changement dans les circonstances	Résignation assumée positivement	Résignation avec maintien d'espoir en un changement providentiel : non renouvellement du bail (chez l'autre); décès
	Adaptation aux circonstances (avec maturité et civilité)	Attrition dans la durée (de manière isolée ou collective)	Fuite des circonstances elles-mêmes (déménagement)		
	Ex. 1 et 2	Ex. 5 et 6	Ex. 9 et 10	Ex. 11 et 12	Ex. 13 et 14
Tiers	« Médiation »	« Arbitrage »	Néant	Néant	Néant
	Appel à un tiers allant du proche (informel) à l'institutionnel (formel, professionnel) : demander conseil à l'entourage, faire appel à un service médiation	Appel à un tiers institutionnel (formel, professionnel) : recours à un tiers institutionnel afin de trancher			
	Ex. 3 et 4	Ex. 7 et 8			

Afin de donner substance à cette catégorisation des ressources et/ou stratégies issues des nombreux récits, nous l'illustrons à l'aide d'exemples tirés du matériau analysé. A chaque exemple, dont le ton du récit d'origine est conservé, ont été associés un intitulé évocateur et un nombre renvoyant à un cas de figure spécifié dans la matrice.

1. *Dégoût d'égouts* : cette histoire met en scène une action collective face aux autorités communales. Jeanne habite un quartier résidentiel où certaines maisons ne sont pas raccordées aux égouts, et ceux qui sont dans le bas de la rue reçoivent les eaux boueuses et puantes des autres. La situation est insupportable pour tout le monde, chacun se plaint et cela provoque des disputes. Après s'être informée auprès de la maison communale, elle décide d'aller voir ses voisins, d'expliquer la situation, et de proposer « *de se mettre tous ensemble pour dire à la commune qu'il était temps qu'ils fassent ces travaux d'égouts car en fait, c'était eux les fautifs* ». Ils créent donc une sorte de comité de quartier, organisent une réunion, récoltent l'avis de chacun. Un autre voisin, qui a pris le problème « *très à cœur* », a ensuite fait toutes les démarches auprès de la commune.

Le fait d'avoir dialogué a résolu le problème ; et bon, on a trouvé le véritable responsable : c'est la commune, point barre. Nous, on est juste les victimes. Et puis le fait qu'on ait maintenant un comité de quartier, ça resserre les liens, on fait des réunions plus ou moins tous les trois mois pour voir l'avancée des démarches. Mais ce n'est pas encore gagné... Les travaux devraient commencer, là, début février, les subsides ont été accordés par la région flamande, apparemment et maintenant, on attend... Apparemment, enfin selon les dernières nouvelles, il est possible qu'on doive encore attendre deux ans... pff, enfin, on mord sur sa chique, et voilà... pas le choix.

2. *Un chien angoissant* : les voisins ont un grand Rottweiler dont la personne interrogée a peur. Il court librement dans le jardin, saute et aboie s'ils sont dehors :

Donc on est allé parler à la femme, sa femme, car les femmes normalement sont un peu plus compréhensives. Bon, elle, elle a compris. Elle a essayé de convaincre son mari de moins sortir son chien...

L'issue a pris finalement la forme d'une euthanasie du chien pour une tout autre raison, de maladie de l'animal.

3. *Tous ensemble, descendons nos poubelles* : cette histoire a pour contexte des problèmes de nuisances olfactives et de salubrité dans un immeuble à appartements. Un jour, Franck constate des odeurs suspectes dans l'escalier et se rend compte qu'un des voisins laisse ses poubelles traîner. Il pense que c'est peut-être un ancien locataire, parti depuis, et il descend lui-même les poubelles. Trois mois plus tard, il y a de nouveau des poubelles. Il va chez tous ses voisins, mais tous lui disent ne pas savoir qui laisse traîner ses poubelles. Franck redescend donc les poubelles. Par la suite il décide de ne plus rien faire, mais l'odeur commence à devenir persistante et il compte inviter des amis chez lui... Dès lors, il va voir ses voisins ; tous sauf un : le voisin « suspect ». Et c'est ensemble qu'ils vont voir le concierge qui, dès lors, descend les poubelles sporadiquement. Finalement, les habitants décideront d'interpeller le propriétaire. Celui-ci propose alors une solution : tous les habitants descendront leurs poubelles en même temps. De cette manière, tous pourront surveiller qui fait quoi.

4. *Faire appel au syndic d'immeuble pour calmer sa voisine* : Huguette habite un grand immeuble à appartements et elle est l'objet des foudres d'une voisine qui se plaint violemment du fait qu'elle utilise les sanitaires avant sept heures du matin, avant d'aller travailler : coups sur les murs, cris, insultes, note anonyme sous la

porte, plainte à la concierge, etc. Huguette a décidé de faire appel au syndic de l'immeuble qui est « *l'intermédiaire entre les habitants et la gérance* » pour voir ce qu'il proposait de faire. Il propose une conciliation, ce qui lui convient. Alors qu'elle était prête à moduler un peu ses horaires en fonction de ses obligations professionnelles et le point de vue de sa voisine, cette dernière a refusé la conciliation.

Je me suis dit que j'étais dans le bon, qu'il y avait quand même exagération de son côté. J'ai su par la suite, que suite au refus de participation de cette voisine, le syndic lui a, par courrier... comment vais-je dire ?... pas sommé, obligé d'arrêter son comportement avec ses agissements.

5. *La « justice » de Momo* : L'histoire commence avec une tentative de vol. Momo, propriétaire d'un snack, assiste un jour à une tentative de vol d'une moto d'un de ses clients par des jeunes du quartier. Il décide de discuter avec les jeunes. Comme ceux-ci ne veulent rien entendre, il les menace, frappe un des jeunes et menace de brûler sa maison. Finalement, il va discuter avec le père du jeune. Pour Momo, il est important de « *se sortir tout seul d'une situation* » : « *on préfère régler un problème par soi même* », « *comme un grand* ». On ne fait donc pas appel à la police.

6. *Voyeur ou exhibitionniste ?* : La voisine de Marie lui demande par lettre puis de vive voix de mettre des stores ou rideaux à la fenêtre car elle la voit tous les jours en string. En fait, c'est la fille de Marie qu'elle voit et surtout son fils qui se rince l'œil. Comme Marie en a marre des « *agressions* » de sa voisine, elle fait appel à l'agente de quartier pour essayer d'arranger les choses. L'agente de police lui demande de mettre des rideaux, mais dit aussi que « *c'est du voyeurisme, elle n'a pas à regarder chez vous* ». Après ce « *match nul* », ce qui mettra fin au trouble, c'est que son

(...) mari a fait un peu de provocation avec le voisin pour l'ennuyer : de temps en temps, il se mettait à poil devant la fenêtre pour montrer qu'on en avait rien à foutre de ces histoires. Ça a duré un p'tit temps et puis après, ben voilà, c'était fini. Chacun est retourné chez soi et elle a sans doute trouvé un autre centre d'intérêt et d'autres personnes à ennuyer. Parce que je pense que de toute façon, c'est le genre de personne qui ne sait pas se passer d'emmerder son monde. Et voilà !

7. *Contre l'inertie, la voie judiciaire* : L'histoire est centrée sur un centre sportif qui développe trop d'activités dans un quartier réputé calme. Appel sera fait aux services communaux (pour non respect du permis d'urbanisme), à la police, au juge de paix, mais l'autre partie ne venant pas en conciliation et « *face à l'inertie des pouvoirs communaux, à l'inertie du voisin, nous n'avons eu alors pas d'autres choix que de recourir à la voie judiciaire* ». Après une longue procédure,

on a obtenu gain de cause devant le tribunal de 1ère instance qui a décidé que le parking devait être remis en état et que les activités devaient être restreintes à celles autorisées dans le permis, c'est-à-dire des stages pour enfants, c'est tout (...).

Le voisin a fait appel, et la procédure est toujours en cours...

8. *Le faux flic* : le couple qui habite à côté depuis une vingtaine d'années se dispute vraiment beaucoup, même la nuit, et ce depuis un certain temps. Ils ont changé de chambre, ils les entendent généralement moins maintenant, mais de

temps à autre cela recommence. Le fils qui vient d’emménager a l’idée d’une action originale :

(...) mon fils s’est levé et il a fait semblant qu’il était de la police. Il leur a dit qu’il était de la police de Tournai et qu’il venait de recevoir une plainte de la police d’Ath comme quoi ‘vous faites du tapage nocturne’... ‘ah bon ?’... ils répondent qu’ils ne s’en étaient pas rendu compte.

9. *Delphine s’adapte* : un mois après son emménagement, Delphine a commencé à souffrir de l’attitude de sa voisine. Celle-ci crie tout le temps, sur ses enfants, sur ses amants, sur ses voisins, le matin, le soir, même la nuit. Cela dérange surtout Delphine le dimanche quand elle est à la maison et que les enfants jouent dans la cour. Ceux-ci ne se gênaient d’ailleurs pas pour rentrer chez elle, par la porte de la cuisine, et l’insulter. Les choses se sont rapidement envenimées après que Delphine a « remonté les bretelles » à un des enfants : crottes de chiens ou de chats dans les escaliers, petits pots de yaourt collés sur sa porte, balles dans ses fenêtres, insultes, etc. Elle s’est plaint dans un premier temps à son propriétaire qui en a référé au CPAS [3] (propriétaire de la voisine) qui a envoyé des courriers à celle-ci. Elle a fait appel à la police, qui n’a rien fait. Mais les choses ne se sont pas arrangées. Depuis Delphine est découragée, mais elle a adapté son mode de vie : elle ferme la porte à clé et l’été elle met un ventilateur dans sa chambre parce qu’elle ne peut plus ouvrir la fenêtre. Elle n’invite plus des gens chez elle et elle évite d’être chez elle trop souvent. Elle va au sport, va boire un verre et rentre « juste pour dormir ».

10. « *Vivement que notre maison soit construite !* » : Julie et Vincent vivent dans un appartement d’un immeuble mal insonorisé et leur voisin du dessus est un « vieux sourd » qu’ils entendent fort : cris sur son chat, télé qui va fort, bruit de pipi dans la toilette, et un appareil qu’ils ont fini par identifier comme le ventilateur (c’est ce qui les dérange le plus). Après différentes démarches, comme d’écrire des lettres, ou aller dans l’appartement pour trouver la source du bruit... ils se sont résignés : « Pour l’instant, on attend. On attend ; surtout que la maison va être construite. Oui, voilà, on est en train de construire une maison, pas loin d’ici... voilà ».

11. *Marco laisse couler* : le prétexte à conflit est ici constitué par des nuisances sonores. Le voisin de Marco se plaint que lui et ses colocataires étudiants font trop de bruits, ce que Marco nie. Ces colocataires font un jour une fête, préviennent et invitent tout le monde. C’est le déclencheur. Cela entraînera des conflits, des petites « mesquineries », de l’agressivité et des menaces. Mais Marco s’en fout. Il laisse couler. Après tout : « c’est lui qui râle », « qui est fou », et « puis il se calmera un jour ou l’autre ». « S’il croit qu’il doit s’énerver, qu’il le fait. Je fume alors un joint ».

12. *Le temps qui passe* : L’histoire commence avec le ballon du fils de Mateo qui « va régulièrement à côté chez la voisine, une dame d’un certain âge qui n’aime pas particulièrement les petits enfants, voire les jeunes », et qui a des comportements méchants et racistes. Peu à peu la situation se dégrade, ils ne s’adressent plus la parole. La voisine va souvent porter plainte (pour « violation de domicile ») et comploter avec une autre voisine. De son côté, Mateo réprimande ses enfants pour

le bruit, le ballon... pour éviter les problèmes. Un agent de quartier intervient à un moment, mais « *il ne voulait rien savoir de la situation* ». Mateo a aussi écrit une longue lettre au bourgmestre pour expliquer la situation et a été convoqué chez le commissaire de police. Il a fait sa déposition, mais tout a été classé. Mateo a même pensé faire appel à un avocat, mais il ne l'a pas fait, car

l'affaire s'est tassée dans le temps. Donc il n'y a pas eu une conséquence plus grave... je veux dire au point d'avoir une vie insupportable. Voilà ; disons que la situation n'a pas dégénéré outre mesure. (...) j'ai mis des grands panneaux qui sont même décoratifs, dans le jardin, pour faire en sorte à ce que je vois moins, physiquement, cette personne. Et puis, j'ai carrément coupé la relation pendant des années. (...) Mais depuis lors, les choses se sont calmées dans le temps. Evidemment, il faut souligner que les enfants ont grandi... Voilà.

13. *Céline prend sur elle* : Céline habite dans un duplex depuis deux mois. Son propriétaire décide d'aménager le grenier au-dessus d'elle en appartement et celui-ci n'est pas insonorisé. Arrive un nouveau locataire. Malgré le fait qu'elle le prévient qu'elle entend tout, cela ne l'empêche pas de mettre sa musique à fond et « *c'était 'boom, boom, boom' en permanence* ». Certains soirs, il met la musique à fond chez lui, et rentre à 6 h du matin. Ce type d'incident se reproduit et son voisin prend ses plaintes par-dessus la jambe. Céline se résigne pourtant : « *Oui j'aurais pu appeler la police. Mais la police, elle va faire quoi ? Appeler la police, moi ? C'était envenimer la situation (...). J'ai pris sur moi* ».

14. « *Reste à espérer que les suivants seront plus calmes* » : Fred, étudiant, habite le rez-de-chaussée avec jardin de la maison achetée par ses parents, le reste est loué principalement à des étudiants. Il se plaint du bruit : portes qui claquent, dans les escaliers, musique, fêtes, voisins qui rentrent souls, etc. Au début, il va le leur dire, mais ça ne change rien. En journée, il met sa musique plus fort, pour couvrir. Souvent, il va chez sa copine où c'est plus calme. En ayant parlé à ses parents, ils ont voulu envoyer une lettre, mais il les en a dissuadés. Il n'a pas envie d'avoir des remarques. Il attend donc l'an prochain, car ses parents changeront de locataires. Il espère qu'ils seront mieux...

CONCLUSION

En guise de conclusions, deux dernières réflexions méritent de retenir l'attention : l'une porte sur la question de la satisfaction, l'autre concerne la sous-utilisation du pénal comme ressource.

L'expression de satisfaction par les personnes qui ont vécu un trouble de voisinage est plutôt mitigée. On pourrait croire que la disparition du trouble ou de la nuisance satisfasse pleinement l'individu, et c'est parfois le cas. Mais la disparition du trouble peut aussi le laisser insatisfait. Dans ce cas de figure, il semble que l'insatisfaction trouve sa source dans une certaine frustration par rapport à la ressource utilisée, à la « solution » mise en œuvre, par exemple lorsque la personne a décidé de *fuir* le trouble en déménageant. *A contrario*, certains témoignent d'une certaine satisfaction, malgré le fait que le trouble persiste, et cette satisfaction semble trouver son fondement dans le fait que les

personnes concernées ont le sentiment d'avoir fait tout ce qui leur était possible pour mettre fin au trouble.

Ainsi, on peut émettre l'hypothèse que, dans l'un et l'autre cas, bien plus que la cessation du trouble, ce qui est en jeu c'est, d'une part, la recherche (active) aboutie (ou non) de l'établissement d'un certain *équilibre*, d'une forme de *(re)prise de contrôle* sur la situation dérangement et la relation qui en a découlé, d'autre part, une certaine *reconnaissance* de la situation de trouble ou de conflit. Bref, le fait de *ne pas perdre la face*, peut-être surtout à ses propres yeux, joue un rôle important dans le sentiment de satisfaction ou d'apaisement.

Reste à savoir pourquoi la plupart des personnes rencontrées n'ont pas fait appel à la justice (pénale) pour résoudre le trouble de voisinage ? Certains ont évoqué des motifs « classiques » et souvent négatifs : le manque de confiance dans la police ou la justice (« ça ne sert à rien »), la complexité supposée de démarches estimées fastidieuses, voire leur méconnaissance, l'absence de preuves supposées suffisantes, les coûts et la lenteur des procédures, la peur de représailles... Mais les récits mettent aussi et surtout en évidence le fait que le conflit n'est pas considéré comme suffisamment grave pour pouvoir être pris en charge par la justice (pénale) (« Il ne faut pas déranger la police pour ça »), sous-tendu par l'idée communément partagée (bien qu'erronée) que les institutions pénales ou la police s'occupent de « choses plus sérieuses », à savoir la lutte contre la « vraie » criminalité.

Cependant, à partir du constat de la dichotomie « gravité du trouble pour le pénal *versus* gravité au niveau de l'impact sur la qualité de vie de la personne », on peut émettre l'hypothèse que la sous-utilisation du pénal provient également du fait que les personnes confrontées à un trouble de voisinage ne semblent pas croire en la potentialité du pénal comme voie pour rechercher un (r)équilibrage de la relation conflictuelle et une reconnaissance de leur statut d'individu souffrant d'une violation de l'intimité de son lieu de vie. Cette hypothèse est, bien entendu, encore à investiguer.

Bibliographie

- ACOSTA, Fernando (1988). « À propos des illégalismes privilégiés. Réflexions conceptuelles et mise en contexte », *Criminologie*, Vol. 21, n° 1, 1988, p. 7-34.
- ACOSTA, Fernando et Alvaro P. PIRES (1998). « Constructivisme versus réalisme. Quelques réflexions sur les notions de crime, déviance et situations problématiques », dans CARTUYVELS, Yves, Françoise DIGNEFFE, Alvaro P. PIRES et Philippe ROBERT (Sld.). *Politique, police et justice au bord du futur. Mélanges pour et avec Lode Van Ostrive*, Paris : L'Harmattan, p. 21-44.
- DEBUYST, Christian (1998). « Autour de la notion de comportement problématique », dans CARTUYVELS, Yves, Françoise DIGNEFFE, Alvaro P. PIRES et Philippe ROBERT (Sld.). *Politique, police et justice au bord du futur. Mélanges pour et avec Lode Van Ostrive*, Paris : L'Harmattan, p. 69-80.

- DE FRAENE, Dominique, Anne LEMONNE et Carla NAGELS (2005). « Débats autour de la victime : entre science et politique », dans *Quelles places pour les victimes dans la justice pénale ?*, *Revue de droit de l'ULB*, Vol. 31, n° 1, p. 55-92.
- HUBERT, Hugues-Olivier (2000). « Ce que les 'incivilités' ne comprennent pas. Déconstruction d'un concept et de ses implications », dans VAN CAMPENHOUDT, Luc, Yves CARTUYVELS, Françoise DIGNEFFE, Dan KAMINSKI, Philippe MARY et Andrea REA (Sld.). *Réponses à l'insécurité. Des discours aux pratiques*, Bruxelles : Labor, p. 245-264.
- HULSMAN, Louk H.C. (1981). « Une perspective abolitionniste du système de justice pénale et un schéma d'approche des situations problématiques », dans DEBUYST, Christian (Sld.). *Dangerosité et justice pénale. Ambiguïté d'une pratique*, Genève : Médecine & Hygiène, Masson, Déviance et Société, p. 7-16.
- MARQUET, Jacques et Yves CARTUYVELS (2001). *Attentes sociales et demandes de justice. Les mobilisations blanches et après ?*, Bruxelles : Publications des Facultés Universitaires Saint-Louis, 223 p.
- PERILLEUX, Thomas, Jacques MARQUET, Luc VAN CAMPENHOUDT, Yves CARTUYVELS, François OST et Christophe MINCKE (1999). « De la plainte sociale à la demande de justice », dans VAN DONINCK, Bogdan, Lieve VAN DAELE et Aziz NAJI (Sld.). *Le droit sur le droit chemin ?*, Antwerpen – Apeldoorn : Maklu, Louvain-la-Neuve : Academia – Bruylant, p. 201-235.
- QUIVY, Raymond et Luc VAN CAMPENHOUDT (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris : Dunod, 287 p.
- ROBERT, Philippe (2005). *La sociologie du crime*, Paris : La Découverte, Repères, 121 p.
- ROBERT, Philippe et Renée ZAUBERMAN (1985). « Les victimes entre la délinquance et l'État », *Revue de l'institut de sociologie*, n° 1-2 : « Sociologie juridique », p. 9-45.
- STRIMELLE Véronique et Françoise VANHAMME (2009). « Modèles vindicatoire et pénal en concurrence ? Réflexions à partir de l'expérience autochtone », *Criminologie*, Vol. 42, n° 2, p. 83-100.
- VAN KERCKVOORDE, Jaak (1995). *Een maat voor het kwaad ? Over de meting van criminaliteit met behulp van statistieken en door middel van enquêtes*, Leuven : Universitaire Pers Leuven, Samenleving Criminaliteit & Strafrechtspleging, n° 8, 262 p.
- ZAUBERMAN, Renée (1991). « Victimes en France : des positions, intérêts et stratégies diverses », *Déviance et Société*, Vol. 15, n° 1, p. 27-49.

Notes

¹ Voyez également Van Kerckvoorde (1995). Sur les enquêtes de victimation et leurs résultats, voyez De Fraene, Lemonne et Nagels (2005, 59-60).

² Il s'agit de trois groupes lors de l'année académique 2007-2008 et de cinq groupes en 2008-2009. Nous avons également pu exploiter les données récoltées par les groupes encadrés par F. Toro que nous remercions.

³ Centre public d'action sociale.