



Gestion des troubles de voisinage

Valérie Léger, Psychologue clinicienne, Chargée d'études sociales à Aiguillon Construction

Paulette, aujourd'hui âgée de 70 ans, vit depuis 1970 avec sa fille Elisabeth, 40 ans, dans un logement de T2 au 13ème étage d'un immeuble à Rennes. Il y a une dizaine d'années, lors de la pose de l'interphone, les ouvriers découvrent après avoir eu de nombreuses difficultés à entrer en contact avec ces dames, un amoncellement d'objets divers dans le logement qui ne permet pas de faire les travaux. L'encombrement est tel qu'il n'est possible de se déplacer que de profil pour avancer de 3 à 4 mètres tout au plus dans le logement. Alerté par la situation, le bailleur social tente alors de mettre en place une « évacuation des encombrants » afin de permettre à la fois de faire les travaux et aux dames de retrouver de l'espace à vivre dans leur logement. L'intervention de nettoyage sera stoppée nette par la tentative de défenestration de la fille. Le logement à moitié vidé et l'interphonie posée, la situation en restera là. Jusqu'à il y a 3 ans, lorsque le bailleur est une nouvelle fois alerté par des ouvriers qui doivent effectuer des travaux de réhabilitation dans l'ensemble des logements de l'immeuble : à nouveau les mêmes difficultés à entrer en contact avec ces dames, à nouveau le même encombrement du logement qui ne permet pas d'accéder aux fenêtres qui doivent être changées.

Se pose alors la question, pour le bailleur, d'une nouvelle opération de nettoyage du logement, sachant d'une part qu'il ne mettra pas ainsi fin aux troubles constatés et d'autre part qu'il a déjà éprouvé la violence faite à la locataire lors de la dernière intervention. En aucun cas, le bailleur n'a souhaité reproduire la situation précédente.

Pour tenter de gérer au mieux ce type de situations vécues comme une impasse, le bailleur, Aiguillon Construction^[1] a proposé à des psychologues chercheurs de travailler ensemble ces questions. Dans le cadre d'une action-recherche en lien avec l'Université de Rennes 2, Aiguillon Construction a mis en place une étude des situations critiques de troubles de voisinage. L'identification et l'analyse des situations qui posent problème avaient pour objectif de réfléchir tant à la gestion des troubles par le bailleur qu'au développement d'autres pratiques.

Tenter de passer des situations-impasses à des situations-problèmes

Aiguillon Construction évaluait à 80% les situations de troubles qui trouvaient une issue favorable par l'intermédiaire des lettres de rappel, du dialogue entre les voisins ou la médiation organisée par le bailleur.

Les situations restantes faisaient l'objet soit d'une procédure d'expulsion, soit d'un changement de logement. La procédure de gestion des troubles de voisinage faisait apparaître un traitement linéaire des problèmes : on applique le même traitement à tous types de troubles. L'intervention des différents professionnels d'Aiguillon Construction se faisait également de manière linéaire et compartimentée, sans *espace d'échanges institué*. Sans ce lieu de réflexion interne préalable, le travail de partenariat se réduisait alors à l'interpellation du partenaire sous forme « d'injonction à faire » à caractère d'urgence. En évacuant ainsi la nécessaire co-construction de réponses dans le temps avec le locataire, les voisins et les partenaires de divers champs professionnels (social, médical, associatif, politique...), le bailleur ne se pose la question ni de son rôle dans la situation ni de son apport dans cette co-construction. Il a pourtant la légitimité pour dire et penser quelque chose de la situation. De ce fait, il détient aussi un rôle dans l'élaboration des réponses, en lien avec celui des locataires et celui des partenaires.

Pour une situation donnée, posant problème, il a d'abord fallu écouter les différents professionnels en parler. Ils sont en effet plusieurs à côtoyer la même situation : le préposé au nettoyage à qui les habitants parlent lorsqu'il effectue l'entretien des parties communes, le gérant immobilier qui reçoit les plaintes de voisinage, l'attaché commercial qui traite des demandes de relogement pour troubles, le chargé de recouvrement qui est en contact avec ceux qui ont un impayé de loyer, l'agent de maintenance qui entre dans les logements pour faire des menus travaux de réparation, la personne de l'accueil qui recueille les demandes des locataires, le directeur qui est le plus souvent saisi par courrier lors d'insatisfaction du client.

Pour mettre au travail les pratiques d'identification des troubles, on s'est posé la question de savoir ce que les différents professionnels sont en position d'observer lorsqu'ils ont affaire à une situation de troubles de voisinage. Le logement, le voisinage et la relation au bailleur représentent les champs d'observations possibles pour repérer le type de problème auquel ils sont confrontés :

- › le locataire et sa relation au logement : il est possible de recueillir des éléments sur la manière avec laquelle le locataire habite son logement. L'entretien, l'aménagement, les frontières du logement représentent autant de surface d'observation des jeux de liaison et de cloisonnement...
- › le locataire et ses relations de voisinage : ce que le locataire dit de ses voisins, ce que les voisins disent de lui, quel passé relationnel ont-ils ensemble ? ...
- › le locataire et sa relation avec le bailleur : la manière dont il interpelle ou non le bailleur, ses demandes, sa plainte, ses revendications...

Donner ainsi du sens aux observations recueillies par les différentes personnes conduisait à prendre conscience de la diversité des modes d'habiter et de voisiner, à abandonner progressivement à la solution univoque. Sortir de l'impasse, de l'impuissance professionnelle demande de renoncer à l'illusion de l'omnipotence de son action et du but à atteindre.

Une pluralité des modes d'habiter et des bricolages de réponses

A partir des situations rencontrées et des échanges entre les professionnels, une typologie des modes d'habiter a été travaillée. C'est un outil qui aide au repérage de quelques dysfonctionnements dans l'usage de l'habitat, il n'a donc pas vocation à recouvrir l'ensemble des situations rencontrées. Nous avons identifié quatre modes d'habiter qui se déclinent en deux sous-catégories que nous avons choisi de nommer avec des mots imagés qui parlent à l'ensemble des professionnels :

- le mode d'habiter « reclus » : « reclus-défense du territoire » et « reclus- abandonnique » que nous avons déjà choisi de développer avec la situation de Paulette et Elisabeth,
- le mode d'habiter « dépendant » : « dépendant-portes-ouvertes » et « dépendant-abusé » dont nous aurons une rapide illustration avec Firmin,
- le mode d'habiter « intrus » : « intrus-provocateur » et « intrus-gênant » dont nous interrogerons la part

informelle qui est à l'œuvre dans le fait de voisiner,

- le mode d'habiter « protestataire » : « protestataire-revendicatif » et « protestataire-shérif » que l'on développera avec Mme H. dont les plaintes récurrentes nous questionnent sur les limites de la procédure contentieuse pour trouble de voisinage.

Chaque mode d'habiter permet essentiellement de « repérer du problème » pour les professionnels, il ne donne pas de solution de gestion du trouble de voisinage. Cet outil oblige au contraire à *penser la situation* et à élaborer avec les différents professionnels et les habitants des réponses qui ne seront pas forcément transférables à une autre situation apparemment similaire.

Le « mode d'habiter reclus »

Généralement connu du bailleur pour des problèmes d'hygiène majeurs, le locataire se caractérise par sa façon de se renfermer sur lui-même dans son logement. Il bénéficie d'un seuil de tolérance élevé de la part du voisinage, de sorte que lorsqu'il y a plainte des voisins, la situation est souvent très dégradée.

A partir d'une même plainte pour des odeurs nauséabondes, les professionnels remarquent qu'il existe en fait des manières différentes d'investir son logement.

Dans le premier cas, lorsqu'on peut pénétrer dans le « logement-forteresse », ayant une fonction repoussoir, de mise à distance de l'autre, on découvre des amoncellements d'objets et/ou de déchets. Le locataire est totalement indifférent, comme anesthésié à la saleté et à la puanteur qui incommode par contre son voisinage. Dans le second cas, le logement apparaît à l'abandon, témoignant certes d'un laisser-aller important, mais sans que la personne ne soit insensible à l'état de celui-ci. Elle peut même s'ouvrir au professionnel de ses difficultés concernant l'entretien de son logement. A même type de plainte ne correspond donc pas toujours une façon unique d'investir son logement.

Revenons donc à la situation de Paulette et Elisabeth.

L'agent de maintenance, qui était resté en contact avec ces dames depuis la dernière intervention, apprend qu'elles vivent sans eau ni électricité depuis plus d'un an. Par conséquent, elles s'éclairent à la bougie dans un logement remplis de journaux et vivent aujourd'hui dans des conditions d'hygiène très dégradées. Lors des échanges en interne, on repère qu'elles ne sont plus venues, comme elles en avaient l'habitude, régler leur loyer en espèces à l'agence depuis un an.

Lorsque nous rencontrons les dames dans leur logement, on constate effectivement que l'espace où l'on peut se tenir debout est réduit à un mince couloir long de 3 mètres qui va de l'entrée à la pièce principale et qui s'arrête sur un petit dégagement situé juste devant un lit d'une personne. Tant et si bien que nous nous retrouvons à la queue leu leu devant ce lit pour échanger de la situation. Les dames reconnaissent la nécessité de changer les vieilles fenêtres pour d'autres ayant des qualités d'isolation acoustiques et thermiques bien supérieures aux anciennes. A dire vrai, l'idée d'avoir des fenêtres hermétiques avec des volets roulants les intéresse et elles comprennent bien qu'en l'état il n'est pas possible d'effectuer les travaux. Cependant, elles ne veulent pas se séparer des centaines de magazines de football auxquels elles tiennent. Elles disent aussi ne pas pouvoir descendre jeter les affaires dont elles pourraient se débarrasser. Elles proposent en revanche d'utiliser le logement d'à côté qu'elles savent vide pour y stocker les objets à jeter. A charge pour nous de les emmener à la déchetterie. Des dizaines de sacs poubelles remplis essentiellement de brumisateurs et de journaux ont ainsi été entreposés dans l'appartement voisin avant d'être évacués par l'agent de maintenance. Cela libère un peu d'espace, juste ce qu'il faut pour accéder aux fenêtres, mais rien de plus : pas d'évacuation totale, pas de nettoyage... Quant au rétablissement de l'eau et de l'électricité, elles aimeraient retrouver ce confort mais elles sont démunies pour faire face à l'administratif et à la négociation que cela représente avec l'organisme créancier. Elles accepteront petit à petit l'idée de venir à l'agence avec leurs papiers d'EDF et d'eau pour travailler autour de ces questions et de celle du loyer. Refusant l'idée même de l'intervention d'une assistante sociale, c'est la personne chargée du recouvrement qui fera le lien entre EDF, la Compagnie des eaux et les locataires. Tout au long de ce travail avec ces deux dames qui aura duré presque un an, le lien a toujours été fragile, tantôt elles le rompaient avec le préposé au nettoyage de l'immeuble, tantôt c'était avec l'agent de maintenance, tantôt avec moi... on avait chacun à notre tour fait ou dit quelque chose qu'elles vivaient de manière intrusive. Il restait toujours l'un d'entre-nous avec lequel ces deux femmes n'étaient pas fâchées et qui pouvait rester en présence de ce qui se passait pour elles. Cette situation a également fait l'objet d'échanges entre les partenaires du quartier au sein d'un lieu de réflexion qui

existe au Centre Médico-Psychologique et qui est co-animé avec le Centre Départemental d'Action Sociale. Ce lieu d'échange nous a aidé à réaliser ce travail important d'évaluation de l'urgence à faire (ou non) en fonction du problème rencontré et à réfléchir sur la « juste place » à prendre au regard du mode d'habiter des personnes et des missions du bailleur.

Le « mode d'habiter dépendant »

D'autres modes d'habiter demandent à chacun des professionnels de travailler à la marge de son métier, d'accepter de ne pas appliquer la procédure à la lettre pour agir avec pertinence sans pour autant se situer hors du contrat de location qui formalise le lien bailleur-locataire.

C'est par exemple la situation de Firmin, qui a interpellé le bailleur et les partenaires sur ce nécessaire pas de côté à faire pour travailler avec sa singularité.

Firmin a connu plus de 20 ans de rue et n'a habité que quelques mois dans un logement qui s'est transformé en « logement portes-ouvertes » pour ses compagnons de rue. Le logement a été le théâtre de bagarres ... Débordé par les événements, il a été contraint de repartir à la rue, abandonnant ainsi son studio. C'est la raison pour laquelle il souhaiterait un logement en dehors de la ville, pensant qu'il pourrait plus facilement le protéger et essayer d'y vivre. La commission d'attribution propose à Firmin un T1 d'une commune voisine qu'il accepte. A l'occasion d'un trouble de voisinage, on constate que Firmin vivait très peu dans son logement, il y passait pour relever son courrier, « prendre une douche et y dormir » comme il disait. En trois ans, il l'a habité 6 mois non consécutivement, ce qui n'est pas sans poser de problème au regard de la législation de l'occupation d'un logement social. Le bailleur devait-il entamer une procédure pour non occupation de son logement ? Sans faire fi de la question, la direction a validé le fait de ne pas faire le choix de la procédure contentieuse au regard de la situation. Il s'agissait de respecter l'investissement singulier de Firmin. Mais ce n'était pas pour autant que la question était réglée, elle restait présente y compris pour Firmin et l'intervenant social et peut-être aurait-il fallu, en d'autres circonstances, l'activer.

Le mode d'habiter « intrus »

Ces modes d'habiter viennent d'avantage nous interroger sur ce qui est à l'œuvre dans le fait de voisiner. Ils se caractérisent par leur manière de vivre en décalage de celle des autres locataires. Certains vont afficher leurs différences et l'exprimer tant au niveau du logement que sur les espaces collectifs, d'autres se retrouvent déconcertés par la gêne qu'ils occasionnent. Ils n'avaient jamais été désignés par le passé dans d'autres endroits comme perturbateurs. On a constaté également qu'ils ne sont plus considérés comme tels dans un autre environnement ou même simplement dans une autre cage d'escaliers. Cette manière d'habiter nous a amenés à différencier ce qui relève de l'explicite dans la relation de voisinage, qui serait sous-tendu par le contrat de location qui énonce formellement les droits et les devoirs des contractants, de ce qui relèverait de l'implicite, sorte de règles de vie en collectif non formalisées, qui induit une forme d'autorégulation propre à chaque groupe d'habitation. Cette notion d'implicite est difficile à définir et mériterait d'être étudiée ; elle serait, à notre sens, constituée de différents « registres relationnels » :

- il y aurait tout ce qui est en lien avec les perceptions sensibles : voir, apercevoir, croiser son voisin, entendre les bruits de son voisin, ses déplacements, sa voix, sentir les odeurs du voisinage, la cuisine, les parfums...
- il y aurait la manière dont chacun interprète ces sensations, ces ressentis, la façon dont il les catégorise, se sentant proche ou non de certains voisins... des affinités ou des distances a priori peuvent alors se créer...
- les espaces collectifs, tels que les parties communes ou le hall d'immeuble, se codifient dans les usages de façon informelle. Les professionnels qui se rendent sur place décrivent des atmosphères différentes d'une cage d'escalier à l'autre...

En échappant à toute réglementation, on constate que c'est cet implicite qui à la fois permet le vivre ensemble en y acceptant les différences de chacun et crée de l'exclusion si ce décalage est insupportable à vivre. Comment prendre en compte cet implicite qui agit entre les habitants d'un même groupe d'habitation ?

On a mesuré combien cet implicite est consubstantiel aux échanges, il n'est pas à formaliser sinon « l'humain

y est disqualifié ». C'est essentiellement lors de médiation de voisinage que le gérant peut l'éprouver lorsqu'il est aux prises avec des modes d'habiter, comme les suivants, qui laissent peu de place à cet implicite.

Le mode « d'habiter protestataire »

Ces modes d'habiter ont la particularité de faire de la réglementation une caricature qui vient rigidifier la relation aux autres. En effet, ces locataires sont généralement connus du bailleur comme plaignants. Au premier abord, ils apparaissent aux yeux du gérant immobilier être des locataires modèles ayant un logement exemplaire. Ils ont un mode d'investissement du logement en référence directe à un modèle normatif qui a de graves conséquences en terme de cohabitation. D'une part, il y a ceux qui vont avoir des demandes récurrentes d'interventions. Ils usent ainsi abusivement de leur droit à exiger le respect de tous les points du règlement de vie en collectivité sans aucune souplesse. D'autre part, il y a ceux qui imposent aux autres habitants des règles qui leur sont propres de telle manière qu'ils sont les seuls à pouvoir juger de l'infraction et les seuls, donc, à sanctionner.

Ces modes d'habiter déclenchent l'agressivité et l'hostilité de l'ensemble du voisinage. Il est également complexe de dialoguer avec eux et de construire une réponse au problème rencontré. Comment, dans un contexte de tensions, peut-on accueillir la plainte du locataire au mode « d'habiter protestataire » sans entrer dans ses exigences démesurées ?

Il y a un an, le couple H. est arrivé dans un groupe d'habitation nouvellement construit. C'est Mme H. qui se manifeste à plusieurs reprises pour se plaindre de jets d'ordures sur son balcon de la part de ses voisins du dessus. Suite au courrier du gérant relayant la plainte déposée par Mme H., la famille P., désignée comme perturbatrice, est à l'origine d'une pétition à l'encontre de la plaignante. En interne, les échanges entre les collègues sont vifs : qui croire ? Doit-on enquêter ? Doit-on juger ?

Lorsque nous rencontrons Mme H. chez elle, nous entrons dans un logement bien entretenu avec une décoration recherchée. Elle tient d'emblée à nous montrer son balcon dégradé et « ses fleurs brûlées par les mégots de cigarettes mal éteintes, le sol sali par les poils de chien qui rendent inutilisable la terrasse pour ses enfants et ceux qu'elle garde comme assistante maternelle ». Le gérant immobilier constatera, en tant que professionnel des états des lieux, « de grandes balconnières fleuries et un sol en état d'usage normal ». Au cours de l'entretien, nous apprenons que le couple H. tenait une boulangerie et vivait dans une maison attenante. Ils ont fait faillite, ce qui a provoqué la perte à la fois de leur emploi et de leur maison. Ils ont donc été contraints de se reconverter professionnellement et de se loger dans le parc social.

Lors de notre entretien avec la famille P., le couple attribue à Mme H. la cause des difficultés relationnelles existant dans l'immeuble : « ce n'est pas une comtesse, elle est dans un logement pour cas sociaux comme tout le monde ».

Dans un tel contexte, on comprend progressivement que Mme H. se plaint tout autant de ses voisins que de son mal-être et de sa difficulté à vivre dans un logement social synonyme, pour elle, d'échec dans son parcours de vie.

Dans de nombreuses situations comme celle-ci, nous constatons un écart entre une plainte dans ce qu'elle représente pour la personne et la gestion de cette même plainte par un logeur social. Constituée de faits répétitifs et dûment constatés, la procédure contentieuse peut être pertinente dans quelques rares cas. Dans ce cas précis comme dans la très grande majorité des troubles de voisinage il n'y a cependant pas matière à aller en justice. Faire le choix de la procédure, c'est faire le choix de s'attacher essentiellement à la plainte « factuelle » en évacuant par là même tout ce qui est sous-jacent à celle-ci. Prendre en compte une plainte nécessiterait au préalable pour le bailleur de se donner le temps de *la rencontre* avec chacune des personnes impliquées pour déconstruire la plainte et la demande d'intervention à l'égard du professionnel. Si l'on s'attache à l'histoire des rapports de voisinage et au parcours des individus, les motivations de la plainte sont nécessairement complexes. La plainte renvoie parfois à l'expression de la souffrance dans les relations de voisinage, la procédure contentieuse évacue cette complexité humaine. La rencontre, dans ce qu'elle implique de confrontation et d'écoute de l'autre, oblige chacun, bailleur y compris, à prendre sa part dans le changement qui peut avoir lieu. Cette posture implique pour le professionnel de redéfinir le cadre de son intervention, cadre jamais définitivement figé, et de travailler les procédures en fonction des situations *rencontrées*.

Pour conclure...

Un tel travail a été possible par la rencontre des différents métiers du bailleur et du métier de psychologue clinicien. Confrontation et écoute ont permis de réfléchir aux situations, d'élaborer une *typologie des modes d'habiter qui ne résout rien mais qui facilite le passage des situations-impasses aux situations-problèmes*. En effet, ces situations restent, même avec la typologie, des problèmes qui mettent au travail le bailleur sur l'analyse et la co-construction de réponses à inventer avec les locataires, les voisins, les partenaires. Le but recherché est d'atteindre une sorte d'équilibre (parfois précaire), au prix d'aménagements atypiques à prendre comme des solutions (parfois provisoires) mises en œuvre par chacun et auxquelles le bailleur participe. Le travail sur la typologie a progressivement aidé chacun à prendre conscience des diversités possibles d'habiter et de la nécessité *de prendre en compte et de faire avec les singularités non seulement des locataires mais aussi des groupes d'habitations*.

Accepter, pour un bailleur, de se confronter aux questions liées à la santé mentale lui demande d'accepter de travailler éventuellement à la marge de son métier, de faire un pas de côté sans pour autant mettre de côté sa mission. C'est, selon nous, à partir de cette acceptation fondamentale du bailleur que la présence d'un psychologue clinicien pour cheminer ensemble sur le terrain de la santé mentale peut prendre tout son sens.

Note de bas de page



[1] Aiguillon Construction est une SA d'HLM qui gère environ 9000 logements situés essentiellement en Bretagne.

Gestion ... ▾



ORSPERE SAMDARRA
CENTRE HOSPITALIER LE VINATIER BP 30039 - 95
BD PINEL 69678 BRON CEDEX