



36. GESTION DES PLAINTES RELATIVES AU BRUIT ET AUX VIBRATIONS

1.1. Un portail unique d'information sur le bruit sur lequel le citoyen peut introduire une plainte bruit ou vibratoire

Les compétences en matière de traitement des plaintes liées au bruit et aux vibrations sont partagées entre de multiples acteurs et institutions. La procédure de gestion d'une plainte dépend donc du type de nuisance sonore ou vibratoire et du cadre législatif qui s'y applique.

Face à cette complexité et à l'insatisfaction de nombreux plaignants devant le parcours administratif de gestion de leur plainte, il est apparu nécessaire de développer pour le citoyen un outil unique d'information sur le bruit sur lequel le citoyen peut introduire une plainte liée à du bruit ou à des vibrations. Et ce, quel que soit le type de source et l'organisme compétent (cf. prescription 6 du second plan régional de lutte contre le bruit en milieu urbain).

Cet outil est le portail « info-bruit » (www.infobruit.brussels), qui a vu le jour en novembre 2017.

Il est le fruit d'une collaboration entre Bruxelles Environnement, la STIB, Infrabel, la SNCB, Bruxelles Mobilité et certaines communes. Bruxelles Environnement en assure la gestion.

Ce portail info-bruit vise en priorité à informer le citoyen, selon la nuisance sonore rencontrée, sur :

- Le cadre légal pour la source sonore considérée (voir également la fiche documentée n°37),
- La démarche à suivre face au problème de bruit rencontré (médiation, identifier les acteurs qui peuvent intervenir, ...),
- L'environnement sonore bruxellois (bruits liés au transport) et l'exposition de la population au bruit des transports,
- La possibilité de demander des mesures de bruit dans le cadre d'une plainte, lorsque la législation le prévoit,
- Ou encore des conseils pour se protéger du bruit et éviter d'en provoquer.

Le portail info-bruit donne au citoyen un accès direct au formulaire de plainte mais met surtout en avant le contact et le dialogue entre les parties en conflit pour résoudre un problème de bruit. Ils conduisent en effet dans bien des cas à une restauration de la communication et à une issue concertée et positive du conflit.

L'introduction d'une plainte ne doit être envisagée autant que possible qu'en dernier ressort car la procédure peut être longue, coûteuse et avec un résultat incertain. Si un dépassement des valeurs de référence est constaté, du temps est parfois nécessaire avant de parvenir à réduire effectivement la nuisance sonore (réalisation de travaux, adaptation des activités et des comportements, ...).

La procédure de dialogue privilégiée par Bruxelles Environnement conduit très fréquemment à la mise en conformité (disparition des nuisances ou niveau de bruit inférieur aux normes en vigueur) de la source sonore à l'origine de la plainte sans faire usage de la répression. En effet, 95% des plaintes gérées par Bruxelles-Environnement entre le 1^{er} janvier 2016 et le 31 décembre 2017 ont été résolues avant qu'un procès-verbal ne soit rédigé contre l'auteur des nuisances sonores.

La médiation amène aussi des résultats intéressants. Le SPF Intérieur a lancé en 2009 un projet de médiation de quartier (ou de voisinage), notamment relatif aux nuisances sonores, pour soutenir le recours à la médiation dans les communes qui le souhaitent. Ce soutien se traduit par la formation de médiateurs de quartier volontaires et par un encadrement méthodologique (notamment, un manuel de médiation)ⁱ. Le SPF Intérieur estimait en 2012 que depuis son lancement, ce projet avait débouché sur un résultat positif pour 71% des cas où les parties avaient suivi le trajet complet de médiation (un

ⁱ Plus d'informations sur la médiation de quartier du SPF Intérieur sont consultables sur <https://www.besafe.be/fr/themes-de-securite/mediation-de-quartier/conflits-de-quartiers>. Le manuel de médiation est téléchargeable via https://www.besafe.be/sites/default/files/2018-04/manuel_meditation_de_quartier.pdf



accord écrit ou verbal (39%) ou un simple apaisement des tensions (32%)) (Question parlementaire à la Chambre des Représentants de Belgique, 2012).

Signalons également que le portail info-bruit renseigne les citoyens sur la procédure à suivre en cas de plaintes collectives. L'article 10 de l'ordonnance du 17 juillet 1997 relative à la lutte contre le bruit en milieu urbain (modifiée par l'ordonnance du 1^{er} avril 2004) prévoit en effet, sous certaines conditions, la possibilité pour les habitants de demander une étude des nuisances acoustiques de leur quartier. A l'issue de mesures acoustiques, le périmètre concerné par la plainte peut être validé comme « point noir » (plus d'informations sur le site internet de Bruxelles Environnement : Thèmes > Bruit > L'action de la Région > Gestion des points noirs, <http://www.environnement.brussels/thematiques/bruit/laction-de-la-region/gestion-des-points-noirs>). Cet outil réglementaire permettant le dépôt d'une plainte collective et l'analyse de la situation par l'administration régionale est peu utilisé. Le portail info-bruit a notamment pour objectif de le faire connaître.

1.2. Un portail de suivi, d'observation et de traitement des plaintes bruit pour les gestionnaires

Le portail info-bruit constitue un observatoire des plaintes liées au bruit (et aux vibrations).

Jusqu'à présent, seules les plaintes dont la gestion relevait de la compétence de Bruxelles Environnement étaient évaluées par Bruxelles Environnement (voir la fiche documentée n°42 relative au bruit de voisinage et au bruit des installations classées). Grâce au portail info-bruit, il sera désormais possible de dresser un panorama plus large des plaintes relatives au bruit ou aux vibrations introduites par les Bruxellois (nombre total de plaintes, nuisances sonores incriminées, etc.).

La mise en ligne récente du portail info-bruit ne permet pas encore de fournir ces statistiques.

Sources

1. BRUXELLES ENVIRONNEMENT. Portail info-bruit <http://www.infobruit.brussels/>
2. BRUXELLES ENVIRONNEMENT. Outil WebNoise de consultation des données liées au réseau de mesure du bruit : <http://app.bruxellesenvironnement.be:8080/WebNoise/Home>
3. BRUXELLES ENVIRONNEMENT, mars 2009. « Prévention et lutte contre le bruit et les vibrations en milieu urbain en Région de Bruxelles-Capitale – Plan 2008-2013 ». 44 pp. Disponible sur : http://document.environnement.brussels/opac_css/electfile/PlanBruit_2008_2013_FR.PDF
4. BRUXELLES ENVIRONNEMENT, 2013. « Vivre au calme à Bruxelles – 100 conseils pour se protéger du bruit et éviter d'en provoquer ». 40 pp. Disponible sur : http://document.environnement.brussels/opac_css/electfile/100conseilscalme
5. BRUXELLES ENVIRONNEMENT. « Etat de l'environnement 2011-2014 » - « Focus : Plaintes liées au bruit (voisinage, installations classées) ». Disponible sur : <https://environnement.brussels/etat-de-lenvironnement/rapport-2011-2014/bruit/focus-plaintes-liees-au-bruit-voisinage-installations>
6. ORDONNANCE BRUXELLOISE relative à la lutte contre le bruit en milieu urbain du 17 juillet 1997. MB du 23.10.1997, p.28215 – 28221. Modifiée notamment par l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004, MB du 26.04.2004, p.34299-34308 et par l'Ordonnance du 19 avril 2018, MB du 14.05.2018, p.39706-39707. Disponible sur : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1997071764&table_name=loi
7. CHAMBRE DES REPRESENTANTS DE BELGIQUE, juin-juillet 2012. Question n°0440 de juin 2012 (Bulletin n°B071 – Législature 53) et réponse écrite de juillet 2012 (Bulletin n°B074 - Législature 53). Disponible sur : <https://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=grva&language=fr&cfm=grvaXml.cfm?legislat=53&dossierID=53-b071-665-0440-2011201208781.xml##>



Autres fiches à consulter

Thématique « Bruit »

- 1. Perception des nuisances acoustiques en Région de Bruxelles-Capitale
- 2. Notions acoustiques et indices de gêne
- 3. Impact du bruit sur la gêne, la qualité de vie et la santé
- 19. Son amplifié
- 35. Les principaux acteurs régionaux bruxellois en matière de bruit
- 37. Les valeurs acoustiques et vibratoires utilisées en Région de Bruxelles-Capitale
- 41. Cadre légal bruxellois en matière de bruit
- 42. Traitement et analyse du bruit de voisinage et du bruit des installations classées
- 56. Les vibrations : normes et cadre réglementaire en Région bruxelloise

Auteur(s) de la fiche

CAUCHIE Vincent, DAVESNE Sandrine

Relecture : ADNET Marie-Noëlle, SIMONS Jean-Laurent

Date de mise à jour : Août 2018