

Lorsque l'on interroge les habitants des grandes agglomérations sur la qualité de la vie en ville, le bruit est cité comme première nuisance, avant même la pollution. Parallèlement, plus que dans le reste du territoire, les grandes villes voient s'accroître la pauvreté : travailleurs pauvres en augmentation (particulièrement du fait des charges liées au logement), bénéficiaires des minima sociaux ou de la CMU davantage présents en milieu urbain.

Ces tensions sociales provoquent nuisances, mal-être, isolement, harcèlement entre voisins, demandes d'accompagnement social et besoins de soins en santé mentale.

Il n'est pas aisé en tant qu'élus d'obtenir un état des lieux complet des plaintes de voisinage ; en effet, leur réception et leur traitement se font par différentes portes d'entrée selon les délégations des élus et les services de la ville. Quand les plaintes recourent des questions de sécurité, l'analyse en est encore plus compliquée du fait de la superposition des Polices Municipale et Nationale.

C'est donc à travers des interpellations dans les réunions publiques et les plaintes écrites des habitants, des copropriétaires, des bailleurs sociaux, des partenaires associatifs, des travailleurs sociaux et des professionnels de la santé, que la commune est saisie.

### La nature des plaintes

Le Service Hygiène-Salubrité-Environnement de Grenoble reçoit environ 700 plaintes par an. Il gère les interventions sanitaires dans l'habitat (légionellose, plomb, amiante...) et les questions d'animaux en milieu urbain, mais également les autorisations de fonctionnement tardifs des bars et établissements de nuit. Ce service instruit les plaintes de voisinage avec 17 agents, ingénieurs et inspecteurs de salubrité.

Les plaintes relatives aux bruits et à l'hygiène de l'habitat sont les plus nombreuses ; viennent ensuite celles relatives aux animaux, aux déchets, puis à l'hygiène alimentaire et à l'hygiène de l'air. Les habitants se plaignent peu des bruits de transports qu'ils considèrent comme inéluctables, mais sont davantage préoccupés par les questions de pollution.

# Les élus locaux et les plaintes de voisinage dans les grandes agglomérations

**La commune reste le niveau de proximité par excellence. Les élus y sont repérés par les habitants. Le maire, mais aussi tous les élus municipaux – car facilement accessibles – sont saisis pour tout ce qui concerne le quotidien des habitants. En milieu urbain dense, cette vie de tous les jours doit conjuguer des activités parfois contradictoires. Une ville animée, étudiante, aux activités économiques fortes, ayant reconquis des habitants, et notamment des familles pour lesquelles la préoccupation de la santé est renforcée, à travers la qualité du sommeil, la qualité de la vie, qualité de l'habitat et l'état de santé.**

**Marina Girod de l'Ain**

Maire-adjoint à la santé, Ville de Grenoble, 1<sup>er</sup> Vice-présidente de l'Association « Elus, Santé publique et Territoires ».

### Que disent les plaintes des plaignants ?

Les plaintes instruites par le service d'hygiène ne sont pas toujours en lien avec l'intensité de la nuisance, mais peuvent être liées aux caractéristiques socioculturelles. Par exemple, la tolérance au bruit varie en fonction de l'âge et donc nécessairement de la répartition démographique dans la ville. A Grenoble, les plaintes proviennent essentiellement du centre ville qui concentre l'activité commerciale, créatrice de tensions entre habitants, ou représentants des habitants, et gérants de bars et restaurants.

A contrario, les habitants des quartiers populaires se plaignent moins. Evidemment, se pose la question de la connaissance des moyens de saisine du service municipal d'hygiène. On peut se demander si les réponses aux nuisances ont un traitement différencié, selon les territoires et leurs populations. Y aurait-il des réponses plus stigmatisantes et discriminatoires pour certains quartiers ? Pour un même

type de plainte, y aurait-il d'une part une réponse de type policière et judiciaire et d'autre part une médiation du service hygiène et salubrité ?

On remarque, par ailleurs, que dans traitement et dans leurs impacts politiques, les plaintes individuelles et les pétitions collectives n'ont pas les mêmes conséquences. Les pétitions regroupant les signatures des habitants d'un immeuble ou d'un quartier sont traitées prioritairement par le cabinet du maire, accroissant ainsi leur dimension politique. Il faut également noter que les plaintes augmentent significativement dans les périodes préélectorales, s'apparentant à un mode d'interpellation des équipes politiques en place.

### **La question de la santé mentale**

Un certain nombre de plaintes associent les problèmes de nuisances à des questions de santé mentale. Entre 20 et 30% des plaintes de voisinage ont une composante forte en difficultés sociales et pathologies psychiatriques.

Dans ces cas complexes existent à la fois des problématiques de bruits, de tapage nocturne, d'harcèlements, d'insultes du voisinage, d'encombrements de déchets, d'odeurs nauséabondes, de dommages sur les parties communes des immeubles, et aussi des difficultés sociales, des menaces d'expulsion, des situations d'addictions...

Ces situations qui perdurent avant que le voisinage n'appelle au secours sont parfois méconnues des travailleurs sociaux des quartiers : soit connues des services de psychiatrie (ruptures de soins), soit inconnues de tous les professionnels du secteur.

A Grenoble, ces situations relèvent à la fois du Service Hygiène-Salubrité-Environnement et du Service Promotion de la Santé qui coordonnent leurs actions afin de tenter, par un processus de médiation, de rencontrer toutes les parties prenantes.

### **La médiation et la coordination : les modes de réponse prioritaires**

Pour faire face aux situations des personnes isolées dans leur domicile et sans soin, nous avons renforcé les équipes du service santé d'une psychologue pour accompagner, au premier abord, celles sans demande de soins vers un accès aux soins et une prise en charge adaptée.

Dans tous les cas, des inspecteurs de salubrité publique et/ou la psychologue se rendent à domicile afin de saisir l'ensemble de la situation. Ils rencontrent le plaignant et le voisinage. Lorsqu'il y a des problèmes de bruit, ils tentent d'objectiver les nuisances grâce aux sonomètres, mais une part de non-dit persiste.

Par ailleurs, la ville de Grenoble a souhaité mettre en commun les constats et expériences entre « Villes-Santé ». Le réseau des « Villes Santé de l'Arc Alpin » s'est constitué (Lyon, canton de Genève, Villeurbanne, Bourgoin-Jallieu et désormais Vaulx-en-Velin et Romans) et a engagé deux observatoires : l'un sur le bruit en milieu urbain et l'autre sur la santé mentale.

A Grenoble, afin de tenter de mettre toutes les personnes intéressées en contact pour partager les diagnostics et construire des réponses renforcées, nous avons mis en place deux outils : un conseil local de santé mentale et une charte de la qualité de la vie nocturne en centre ville, actuellement en cours d'élaboration.

La question de la qualité de la vie pour tous en ville nécessite en même temps des prises en charge individuelles d'accompagnement social et psychiatrique adaptées et des réponses collectives pour améliorer la capacité de vivre ensemble.

