

CONSOMMATION | ÉTUDE

90 % des Belges irrités par des incivilités

Stéphanie Bocart

Mis en ligne le 17/06/2011

92 % des Belges sont agacés par le fait de constater la dégradation de leur boîte aux lettres. Selon une nouvelle étude du Crioc sur les incivilités.

Graffitis sur des bâtiments, tas d'immondices, étrons canins, musique tapageuse, attitude grossière. Tout citoyen a déjà été confronté à des actes d'incivilité. Mais quels sont les comportements discourtois les plus fréquents ? Comment ces actes sont-ils appréhendés et quelles réactions engendrent-ils ? C'est ce qu'a cherché à savoir le Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (Crioc) dans sa nouvelle étude "Incivilités, l'enfer c'est les autres" (1). Pour ce faire, le Crioc a mené 641 interviews par téléphone en janvier 2011. Qu'en ressort-il ?



Alexis Haulot

Parmi les incivilités qui heurtent les citoyens, la détérioration des boîtes aux lettres est citée par plus de 9 consommateurs sur 10 (92 %), suivie de près par l'abandon des déchets dans l'espace public (91 %), le fait de rayer les vitres et de bousculer quelqu'un sans lui présenter d'excuses (89 %). Sont aussi pointés du doigt par 8 Belges sur 10 le fait de laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (88 %), dégrader un bâtiment (88 %), cracher en rue (85 %), uriner contre un mur (84 %) ou encore se garer sans autorisation sur une place réservée aux personnes handicapées (84 %).

L'étude révèle en outre que 90 % des personnes sondées ont été témoins d'actes inciviques. En tête ? Abandonner des débris dans l'espace public (93 %), bousculer quelqu'un sans s'excuser (85 %) et faire des graffitis ou des tags sur les murs (84 %). De même, 8 répondants sur 10 ont déjà constaté d'autres incivilités telles que souiller l'espace public, ne pas entretenir son trottoir par temps de neige, mettre les pieds sur les sièges dans un transport en commun, conduire en voiture musique à fond et boire de l'alcool sur la voie publique au point d'importuner autrui.

Mais les Belges se gardent-ils pour autant de commettre les actes qu'ils dénoncent par ailleurs ? Selon le Crioc, moins de la moitié des consommateurs déclarent poser des actes inciviques. Ainsi, ils sont 29 % à admettre s'être déjà garés en double file, 22 % à s'être garés sur le trottoir, 19 % à ne pas avoir trié correctement leurs déchets, 18 % à conduire avec la musique à fond, 17 % à uriner en rue ou encore 17 % à téléphoner pendant une réunion.

L'étude souligne en revanche que *"les jeunes consommateurs interrogés semblent plus cohérents : ils ne pratiquent pas eux-mêmes un comportement qu'ils réprouvent"*, si ce n'est qu'un jeune sur 5 avoue avoir parfois laissé des immondices en rue ou ne pas toujours respecter le tri des déchets.

Autre constat, la moitié des sondés ont le sentiment que certains actes inciviques sont en augmentation, au premier rang desquels l'abandon des déchets dans un espace public. Ils sont également 48 % à estimer que l'on souille davantage l'espace public qu'avant et 46 % à juger que plus de personnes laissent leur animal faire ses besoins sans les ramasser.

Le Crioc a également décliné son étude selon le profil des répondants. On apprend ainsi que les consommateurs de 18 à 29 ans ont observé plus souvent que la moyenne (98 %, + 5 %) l'abandon de déchets sur la voie publique ou encore que les citoyens habitant dans une petite localité wallonne sont plus nombreux à sortir les poubelles sans se soucier des jours de ramassage (35 %, + 19 %).

La totalité des sondés qui vivent à Bruxelles se déclarent dérangés par la dégradation intentionnelle de boîtes aux lettres (100 %, + 8 %) tandis que seuls 3 citoyens flamands sur 4 (75 %, - 17 %) s'en offusquent. Les francophones ont aussi plus souvent l'occasion de constater que des vitres sont rayées intentionnellement (81 %, + 9 %) alors que

dans les villes flamandes, les consommateurs sont à peine plus de la moitié (55 %, - 17 %) à en avoir été témoins, tout comme les familles avec enfants (62 %, - 10 %).

A la lumière de cette étude, le Crioc commente : *"Une écrasante proportion des sondés considère le civisme comme une valeur importante même si certains d'entre eux reconnaissent l'enfreindre parfois"*. Pour son directeur général, Marc Vandercammen, *"les consommateurs doivent adopter des comportements en adéquation avec leurs valeurs et se comporter comme des consommateurs citoyens"*.

(1) A consulter sur www.crioc.be

Cet article provient de <http://www.lalibre.be>

