

Les consommateurs et les incivilités



Juin 2012

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Agenda

1. Objectifs
2. Méthodologie
3. Les incivilités qui dérangent
4. Les incivilités les plus fréquentes
5. Les incivilités les plus pratiquées
6. Les incivilités dont la pratique augmente
7. Les incivilités et les déchets
8. Les incivilités et la dégradation de biens
9. Les incivilités et la propreté de l'espace public
10. Les incivilités et le respect des personnes
11. Les incivilités et les nuisances sonores
12. Les incivilités et la mobilité
13. Perception des comportements civiques
14. Conclusions

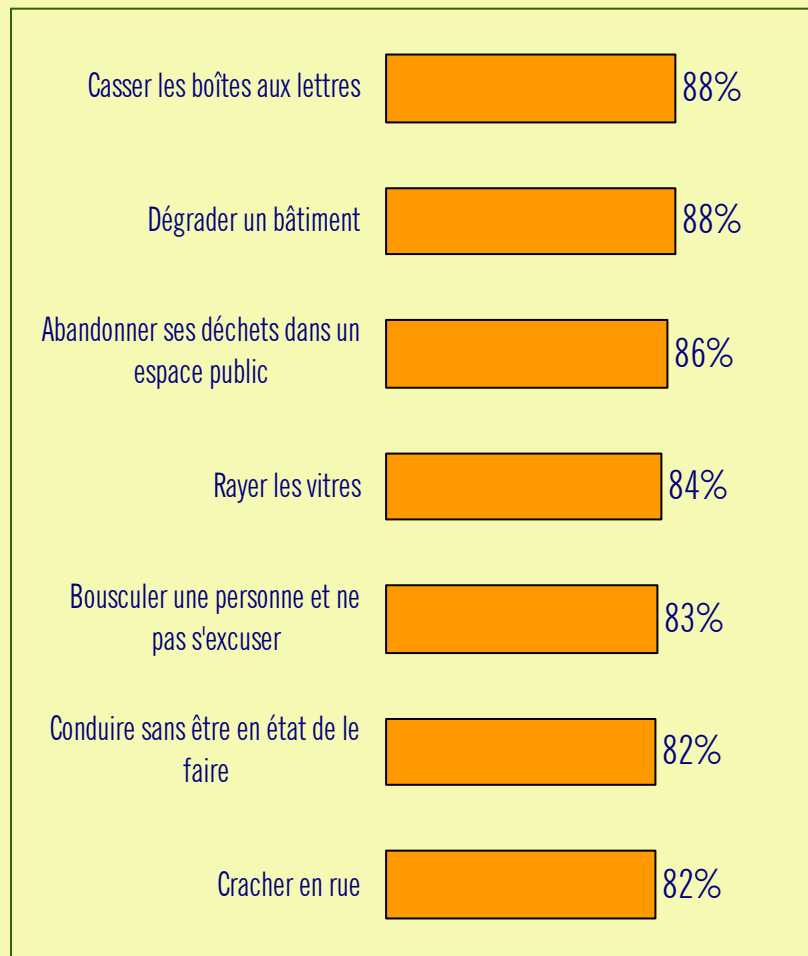
Objectifs

- Comprendre les perceptions des consommateurs en matière d'incivilités.
- Déterminer les comportements qui les dérangent, ceux dont ils ont été témoins et leur attitude personnelle.
- Évaluer leurs perceptions de l'évolution des comportements inciviques :
 - Les incivilités qui dérangent
 - Les incivilités les plus constatées
 - Les incivilités les plus pratiquées

Méthodologie

- Étude quantitative.
- 612 interviews quantitatives réalisées par téléphone*, en Belgique, auprès des 18 ans et plus, en janvier 2012.
- Échantillon aléatoire stratifié redressé.
- Les résultats ont fait l'objet des traitements statistiques adéquats (χ^2 , Student et loi normale).
- La marge d'erreur totale sur l'échantillon est de 4,04 %.
- Seuls les résultats significatifs sont présentés. Toutefois, chaque donnée a été analysée en fonction du genre, des classes d'âge, du régime linguistique, de la taille du ménage (célibataire à plus de cinq personnes), du profil familial, de la localisation (Bruxelles, Flandre, Wallonie), des catégories socioprofessionnelles, du statut du répondant (principal responsable d'achat ou non, locataire ou propriétaire, en situation de privation matérielle ou non), de la présence d'enfants au sein du ménage.
- * : les interviews par téléphone sont réalisés sur base de listes comprenant à la fois des numéros de téléphone fixes et mobiles. L'information relative à la méthodologie développée par le CRIOC est disponible sur www.crioc.be. Les informations sont recueillies sur base des déclaratifs des répondants.

Les incivilités qui dérangent

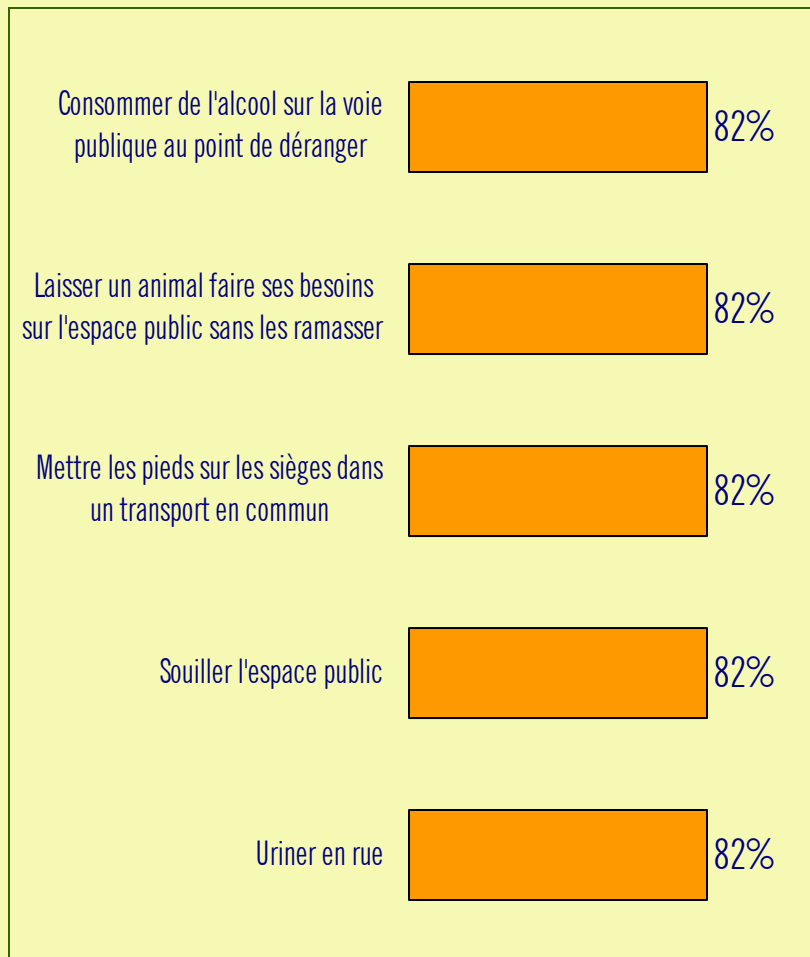


➤ Classement des incivilités perçues comme dérangeantes.

- Parmi les comportements qui dérangent le plus les consommateurs, la dégradation de biens, publics ou privés, occupe le haut du classement.
- En effet, près de 9 consommateurs sur 10 (88%) sont dérangés par des comportements qui visent volontairement à casser une boîte aux lettres ou à dégrader un bâtiment.
- Ils sont presque aussi nombreux (86%) à réprouber l'abandon de déchets dans un espace public et le fait de rayer intentionnellement des vitres (84%).
- Plus de 8 consommateurs sur 10 sont choqués lorsque quelqu'un ne présente pas d'excuses après une bousculade (83%), conduit sans être en état de le faire (82%) ou crache en rue (82%).

Base : Répondants

Les incivilités qui dérangent

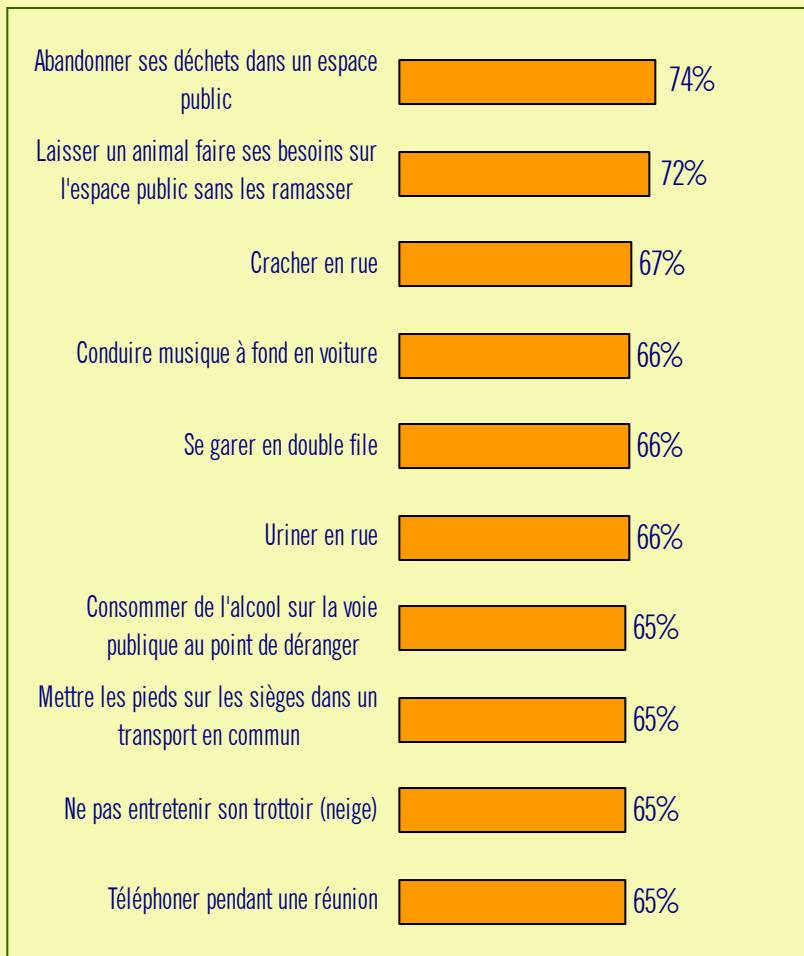


➤ Classement des incivilités perçues comme dérangeantes.

- De même, plus de 8 consommateurs sur 10 (82%) sont également dérangés par un comportement qui vise à consommer de l'alcool sur la voie publique au point de déranger, par le fait de laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser, de mettre les pieds sur les sièges dans les transports en commun, de souiller l'espace public et d'uriner en rue.

Base : Répondants

Les incivilités les plus fréquentes

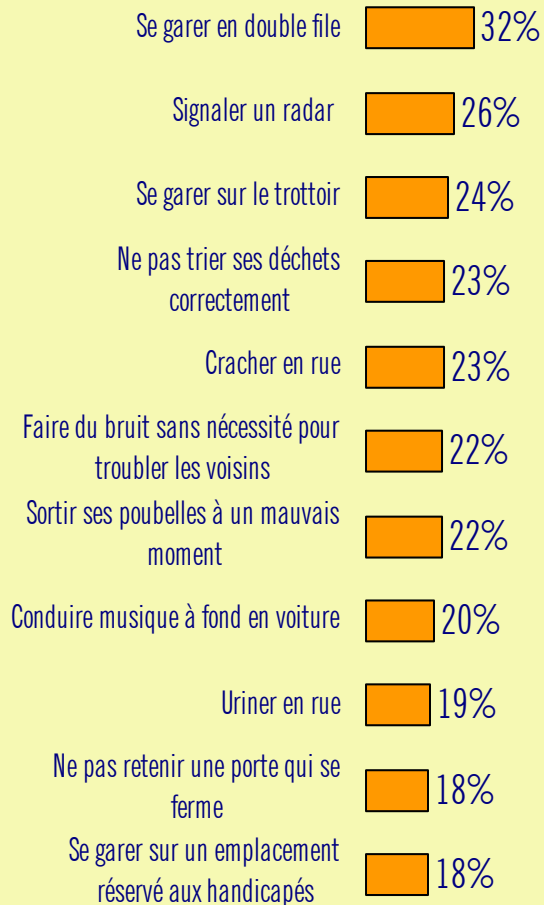


➤ Top 10 des incivilités les plus constatées.

- Près de 3 consommateurs sur 4 ont déjà été confrontés à un comportement incivique, ou au(x) résultat(s) de celui-ci.
- L'incivilité la plus fréquemment constatée est l'abandon de déchets dans un espace public. Ce comportement occupait déjà la première place du top 10 en 2011 (93%).
- En 2^{ème} et 3^{ème} positions du classement, on trouve le fait de laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (72%) et de cracher en rue (67%).
- Viennent ensuite des comportements tels que conduire avec une musique à fond, se garer en double file et uriner en rue (66%).
- Les consommateurs sont presque aussi nombreux, soit 65%, à avoir pu observer certains de leurs pairs consommer de l'alcool sur la voie publique au point de déranger, mettre les pieds sur les sièges dans un transport en commun, ne pas entretenir son trottoir, ou encore téléphoner pendant une réunion.

Base : Répondants

Les incivilités les plus pratiquées

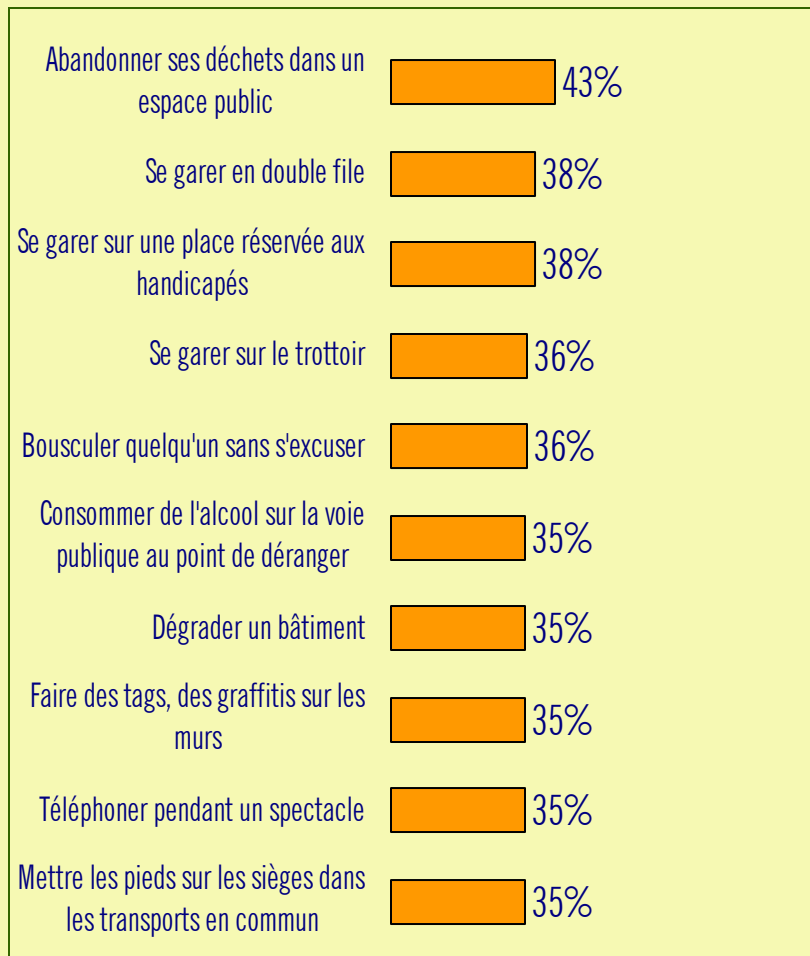


➤ Top 10 des incivilités personnellement pratiquées par les consommateurs

- Moins d'un consommateur sur 3 déclare avoir des comportements inciviques.
- En effet, l'incivilité la plus souvent avouée est le fait de se garer en double file (32%).
- Plus d'un consommateur sur 4 déclare avoir déjà signalé un radar (26%) et moins d'un sur 4 avoir garé son véhicule sur le trottoir (24%).
- Ne pas trier correctement ses déchets et cracher en rue sont des attitudes faisant également partie des confessions de 23% des consommateurs. De même, 22% déclarent faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins ou sortir les poubelles au mauvais moment.
- Un consommateur sur 5 ou moins nous a dit conduire musique à fond (20%), uriner en rue (19%), ne pas retenir pour le suivant une porte qui se ferme (18%) ou se garer sans autorisation sur un emplacement réservé aux handicapés.

Base : Répondants

Les incivilités dont la pratique augmente

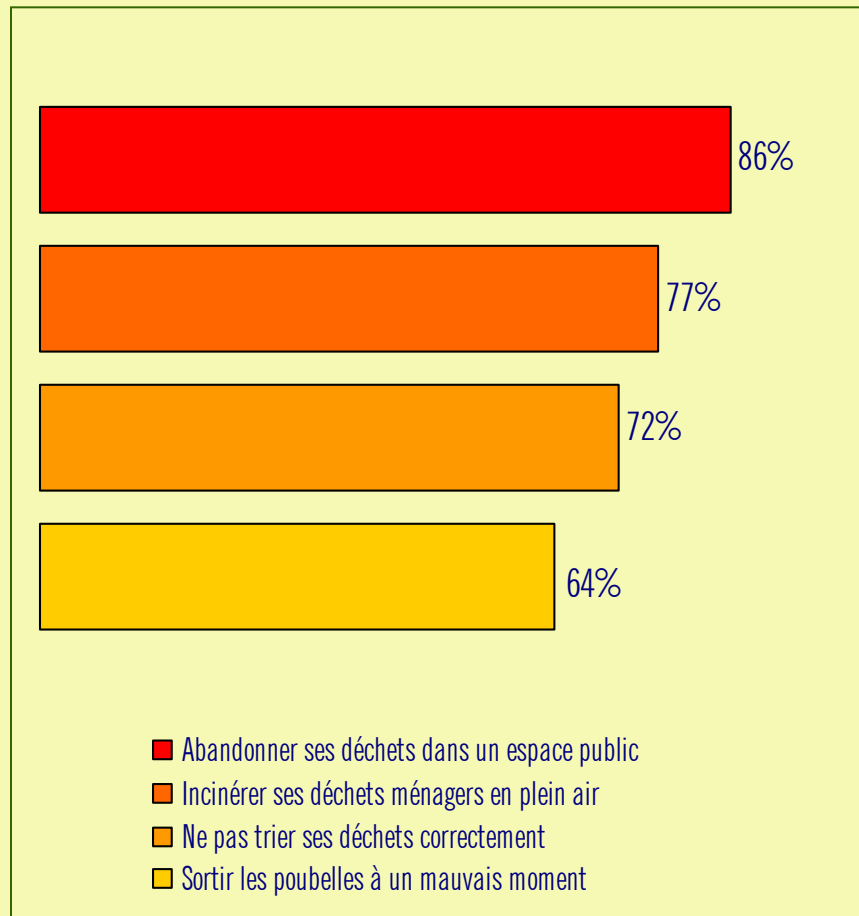


➤ Top 10 des incivilités dont la fréquence a augmenté (perception).

- Moins de la moitié des consommateurs estiment que les comportements inciviques ont augmenté ces dernières années.
- Plus de 4 consommateurs sur 10 (43%) perçoivent l'abandon de déchets dans une espace public comme le comportement qui a le plus augmenté.
- Près de 4 sur 10 (38%) considèrent que les incivilités liées au stationnement, en double file ou sur une place pour handicapés, se font plus fréquentes. De même, 36% des consommateurs pensent que se garer sur un trottoir ou bousculer une personne sans présenter d'excuses sont des attitudes plus courantes qu'il y a quelques années.
- Selon 35% des consommateurs, des comportements tels que consommer de l'alcool sur la voie publique au point de déranger, dégrader un bâtiment, salir un mur avec des graffitis/tags, téléphoner pendant un spectacle et mettre les pieds sur les sièges dans les transports en commun sont plus réguliers qu'auparavant.

Base : Répondants

Les incivilités et les déchets

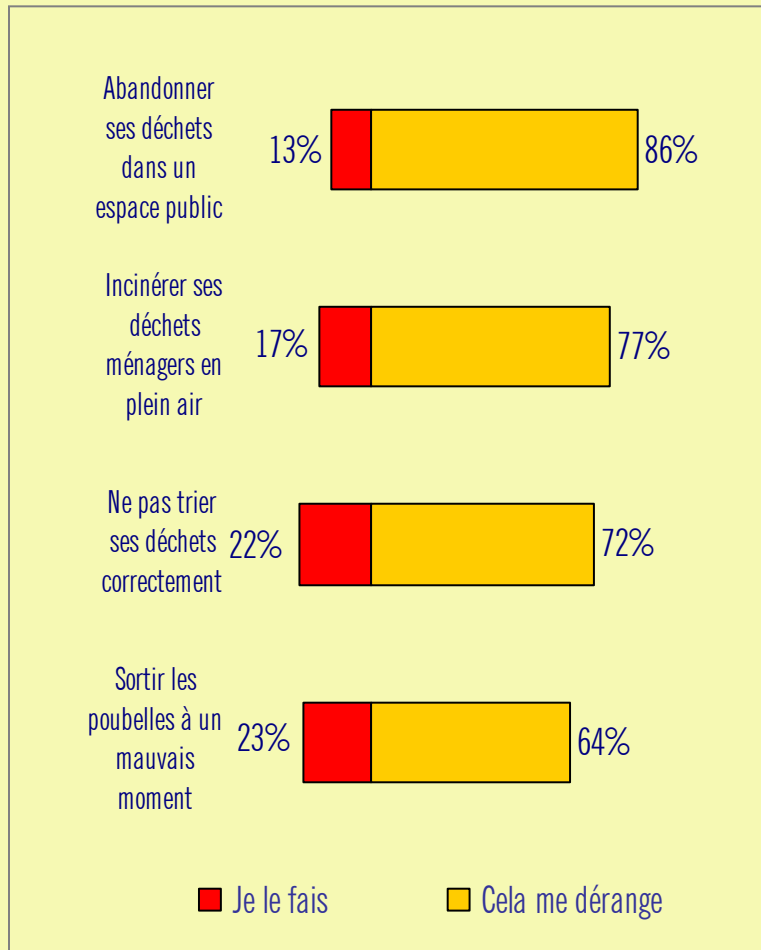


➤ Ces comportements vous dérangent-ils ?

- La majorité des consommateurs sont dérangés par les incivilités liées aux déchets.
- En particulier, celle qui concerne l'abandon de déchets dans un espace public, qui est citée par près de 9 consommateurs sur 10 (86%).
- Plus de 3 consommateurs sur 4 (77%) sont également importunés par l'incinération des déchets ménagers en plein air et plus de 7 sur 10 (72%) par un tri hasardeux des déchets.
- Sortir les poubelles au mauvais moment est, pour près de 2 consommateurs sur 3 (64%), considéré comme dérangeant.

Base : Répondants

Les incivilités et les déchets

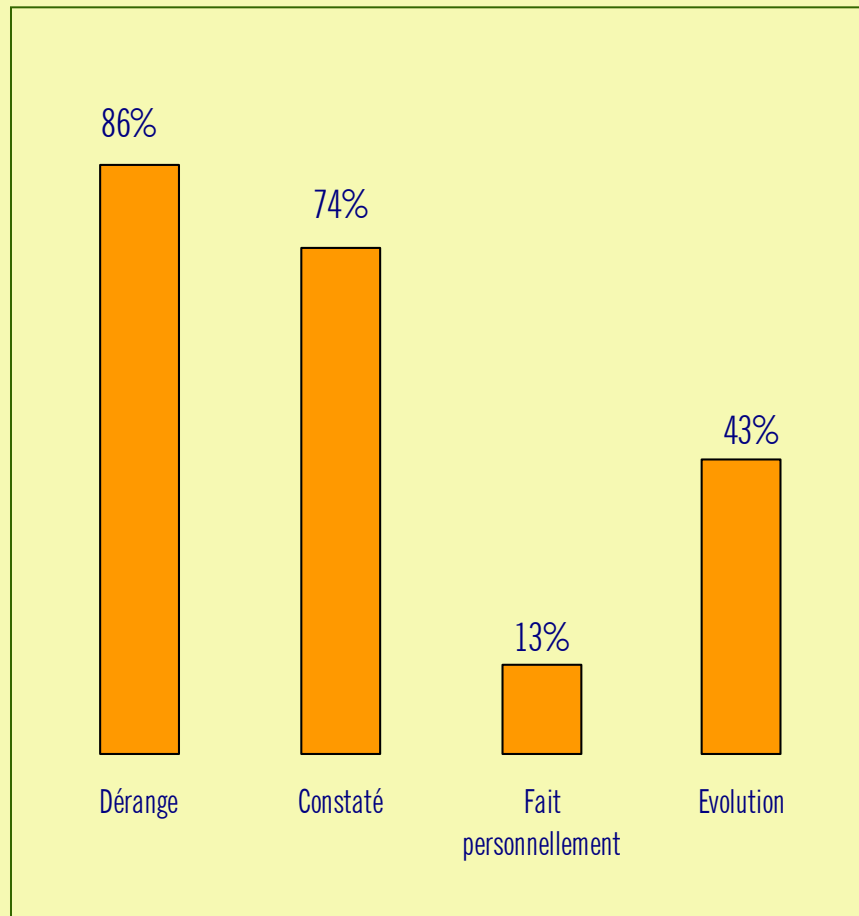


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent et pratiqués

- En matière de comportements par rapport aux déchets, les consommateurs interrogés sont relativement fidèles à leurs opinions: de manière générale, plus ils sont nombreux à considérer un comportement comme dérangent, moins ils sont à le pratiquer.

Base : Répondants.

Les incivilités et les déchets

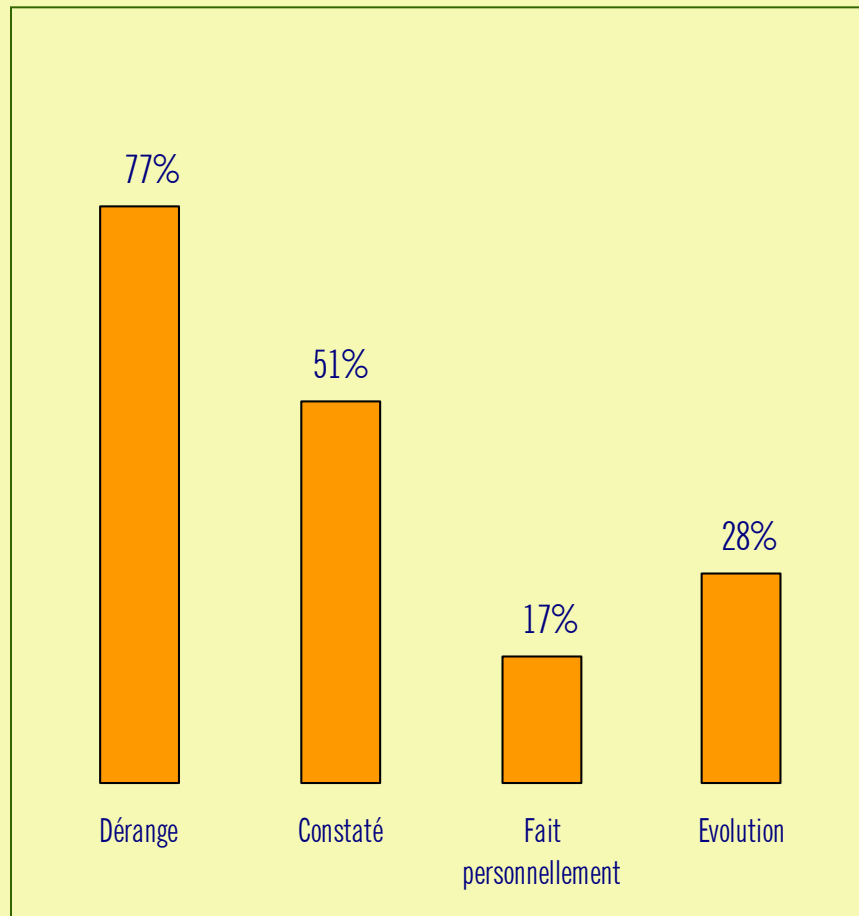


➤ Abandonner ses déchets dans un espace public

- Plus de 8 consommateurs sur 10 (86%) disent être dérangés par des déchets traînant dans un espace public. Toutefois, cette gêne est théorique pour certains d'entre eux puisqu'ils sont moins nombreux (74%) à avoir réellement constaté ce phénomène.
- Plus d'un consommateur sur 4 (43%) considère que l'on se débarrasse plus régulièrement de déchets dans un espace public que par le passé.
- Plus d'un sur 10 admet avoir eu, au moins une fois, ce comportement (13%). Cela représente une légère hausse par rapport à 2011 (+3%).

Base : Répondants

Les incivilités et les déchets

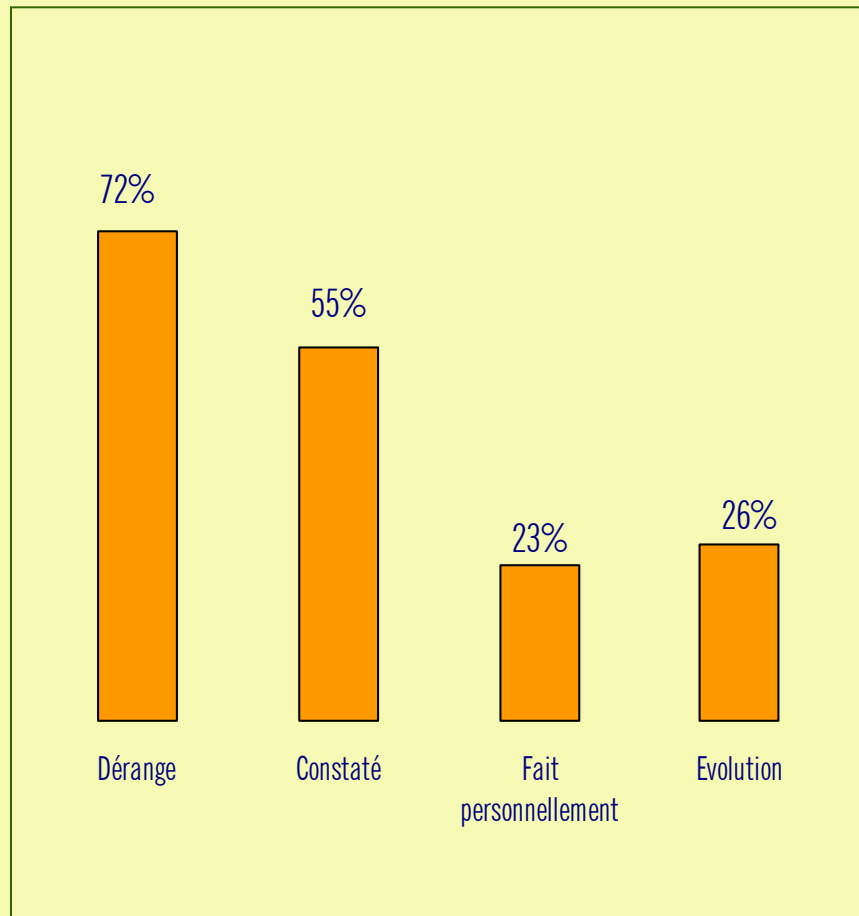


➤ Incinérer ses déchets ménagers en plein air

- Incinérer des déchets ménagers en plein air est un comportement que rejettent en théorie près de 8 consommateurs sur 10 (77%), tandis qu'un sur 2 (51%) l'a déjà observé.
- Ils sont moins d'un sur 5 (17%) à admettre avoir eu, au moins une fois, ce comportement. Cela représente une hausse de 2% par rapport à 2011 (15%).
- Moins d'un répondant sur 3 (28%) considère que ce phénomène est en augmentation.

Base : Répondants

Les incivilités et les déchets

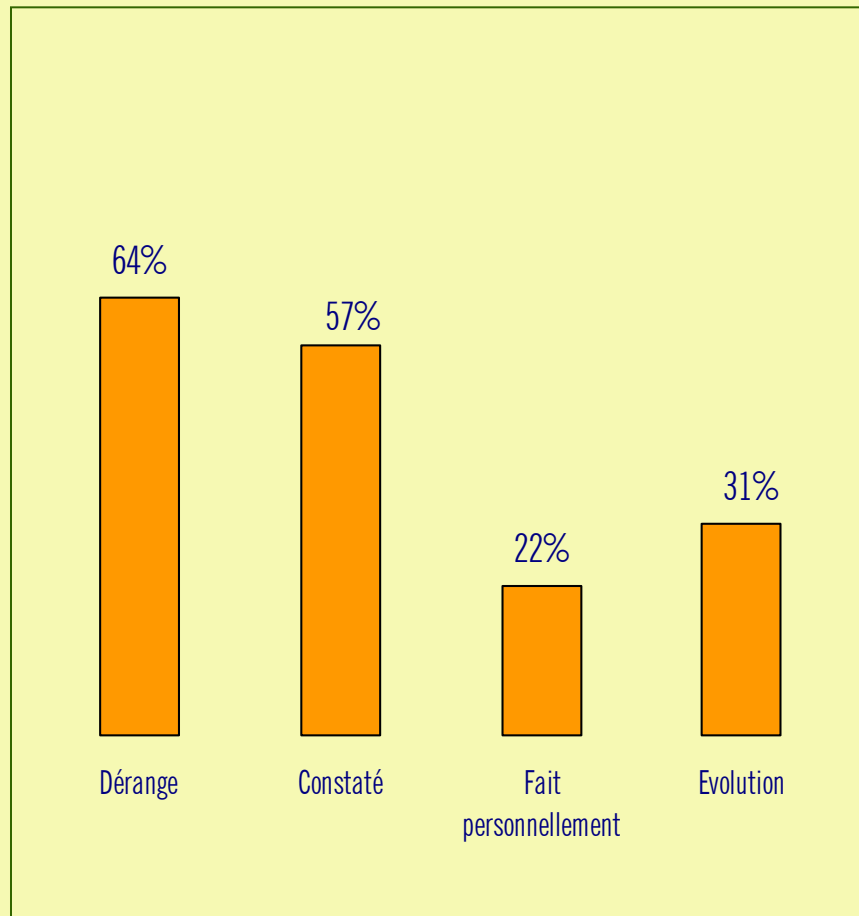


➤ Ne pas trier ses déchets correctement

- Plus de 7 consommateurs sur 10 (72%) sont choqués lorsque les déchets sont mal triés. Pourtant, ils sont nettement moins nombreux (55%) à avoir eu l'occasion d'observer ce comportement.
- Près d'un consommateur sur 4 (23%) avoue ne pas toujours être très rigoureux dans sa manière de trier les déchets.
- Plus d'un consommateur sur 4 (26%) estime que le tri sélectif est moins bien pratiqué qu'avant. Pourtant, alors que l'augmentation de ce comportement est moins perçue qu'en 2011 (37%), il est au contraire plus souvent pratiqué (+4% par rapport à 2011).

Base : Répondants

Les incivilités et les déchets



➤ Sortir les poubelles à un mauvais moment

- Près de 2 consommateurs sur 3 (64%) sont contre le fait de sortir les poubelles en dehors des jours de relève. Ils sont à peine moins nombreux (57%) à constater cette attitude au quotidien.
- Plus d'un consommateur sur 5 (22%) admet sortir ses poubelles au mauvais moment. Pour ce comportement également, une hausse de 8% est visible par rapport à 2011 (16%).
- Plus de 3 consommateurs sur 10 (31%) estiment qu'à l'heure actuelle, de plus en plus de personnes ne se préoccupent pas des jours de ramassage avant de sortir leurs poubelles.

Base : Répondants

Différences par profil

- **DÉRANGEMENT**
- **Abandonner ses déchets dans un espace public (86%):**
 - Ce comportement est plus ou moins toléré en fonction des tranches d'âge. En effet, les 18-29 ans sont plus conciliants (78%) que la moyenne des consommateurs avec le fait d'abandonner ses déchets dans un espace public, au contraire des 30-39 ans (94%) et des 40-49 ans (93%). Le rejet de cette attitude est encore plus fort parmi les citoyens wallons (95%) et les familles monoparentales père (99%).
- **Incinérer ses déchets ménagers en plein air (77%):**
 - Les ménages constitués de 6 personnes ou plus sont plus hostiles (91%) que la moyenne à une incivilité de ce style.
- **Ne pas trier correctement ses déchets (72%):**
 - Ce comportement est considéré comme moins dérangeant (61%) dans les communes rurales flamandes. Au contraire, les familles monoparentales père (90%) et, dans une moindre mesure, les consommateurs qui subissent une légère privation matérielle (83%) se disent plus gênés par cette attitude.
- **Sortir les poubelles au mauvais moment (64%)**
 - Les consommateurs issus d'une commune rurale flamande sont plus tolérants (52%) vis-à-vis de ce comportement.

Différences par profil

- **CONSTATATION**
- **Abandonner ses déchets dans un espace public (74%):**
 - Les consommateurs flamands ont moins souvent (64%) l'occasion de constater ce comportement que les Wallons (88%). Les 40-49 ans (84%) et les ménages de 6 personnes ou plus (87%) voient également plus fréquemment que la moyenne des déchets abandonnés dans les espaces publics.
- **Sortir ses poubelles à un mauvais moment (57%):**
 - À Bruxelles et en Wallonie, les consommateurs constatent que leurs concitoyens se soucient moins du jour de relève pour sortir leurs poubelles (respectivement 75% et 70%). Les ménages d'une seule personne constatent plus fréquemment (74%) que des poubelles sont sorties en dehors des jours de relève. Le constat inverse est fait en Flandre puisque moins de la moitié (45%) des consommateurs interrogés se trouvent parfois confrontés à ce phénomène.

Différences par profil

- **Ne pas trier correctement ses déchets (55%):**
 - Moins de la moitié (43%) des consommateurs flamands interrogés constatent parfois que le tri sélectif est mal effectué tandis que près de 3 Wallons sur 4 (74%) ont déjà pu observer les manquements de leurs pairs. Les consommateurs qui connaissent une importante privation matérielle sont également plus coutumiers (68%) vis-à-vis de cette observation.
- **Incinérer ses déchets ménagers en plein air (51%):**
 - En Wallonie, les consommateurs interrogés ont plus souvent (69%) l'occasion de constater que des déchets ménagers sont incinérés en plein air. Au contraire, une minorité de consommateurs néerlandophones (39%) se sont trouvés confrontés à cette situation.

Différences par profil

- **PRATIQUE**
- **Ne pas trier correctement ses déchets (23%):**
 - Les 18-29 ans et les consommateurs vivant dans une petite localité flamande (respectivement 35% et 36%) sont plus nombreux à ne pas trier correctement leurs déchets alors que seul 1 Wallon habitant en ville sur 10 (10%) manque de rigueur sur ce point.
- **Sortir ses poubelles au mauvais moment (22%):**
 - Les seniors (13%) et les ménages de 6 personnes et plus (5%) font plus souvent attention aux jours de relève avant de sortir leurs poubelles.

Différences par profil

- **Incinérer les déchets ménagers en plein air (17%):**
 - Cette pratique se retrouve surtout à la campagne. En effet, dans les communes rurales wallonnes (37%) et les petites localités flamandes (35%), les consommateurs admettent plus souvent avoir ce comportement tandis que dans les villes wallonnes (4%) et à Bruxelles (8%), c'est moins le cas.
 - Les 30-39 ans ont la même attitude que les citadins (7%).
- **Abandonner ses déchets dans un espace public (13%):**
 - Les consommateurs issus des petites localités flamandes sont plus nombreux (25%) que la moyenne à abandonner leurs déchets dans des espaces publics. De même que les familles avec enfants (21% quand les enfants ont moins de 12 ans et 19% quand ils ont plus de 12 ans).
 - Cette tendance se retrouve moins parmi les Wallons, puisque moins d'un consommateur interrogé sur 20 (4%) admet avoir parfois ce comportement. Ceux qui connaissent une légère privation matérielle sont également moins nombreux à abandonner leurs déchets dans un espace public (7%).

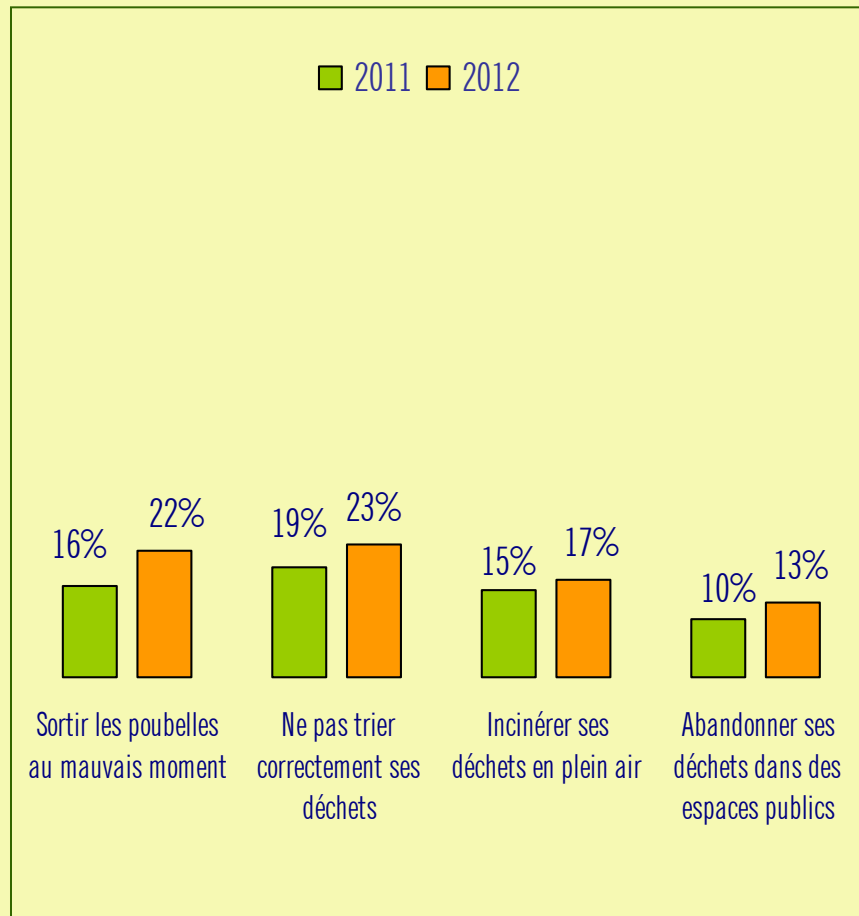
Différences par profil

- **EVOLUTION**
- **Abandonner ses déchets dans un espace public (43%):**
 - Certaines catégories sociodémographiques sont plus optimistes que d'autres quant à l'évolution des comportements inciviques. Ainsi, moins d'un consommateur sur 3 (32%) appartenant à un groupe social aisé ou à la classe d'âge des 18-29 ans considère que ce comportement est plus fréquent à l'heure actuelle. Cette proportion passe à plus d'un sur 10 (15%) dans les ménages de 5 personnes et à moins d'un sur 20 (3%) à Bruxelles.
 - Au contraire, plus de la moitié des familles avec enfants (55% pour les familles avec enfants de moins de 12 ans et 53% pour celles avec enfants de plus de 12 ans) et des consommateurs néerlandophones vivant en ville (64%) estiment que l'abandon de déchets dans un espace public est plus courant que par le passé.
- **Sortir ses poubelles à un mauvais moment (31%):**
 - Les Bruxellois (14%) et les consommateurs issus de groupes sociaux aisés (21%) sont moins nombreux à penser que l'on fait de moins en moins attention aux jours de collecte avant de sortir les poubelles.
 - Au contraire, les habitants des communes rurales wallonnes n'ont pas le même avis concernant l'évolution de ce comportement: près de la moitié (48%) estime que ce comportement évolue à la hausse. Ils sont rejoints sur ce point par les consommateurs qui connaissent une importante privation matérielle (47%).

Différences par profil

- **Incinérer ses déchets ménagers en plein air (28%):**
 - Par rapport au fait d'incinérer ses déchets ménagers en plein air, les Bruxellois et les ménages de 5 personnes (respectivement 2% et 15%) sont moins convaincus que la moyenne que ce comportement évolue à la hausse.
- **Ne pas trier ses déchets correctement (26%):**
 - Plus de 4 consommateurs flamands vivant en ville sur 10 (45%) croient que le tri sélectif des déchets est de moins en moins appliqué, tandis que les 65 ans et plus (15%) et les Bruxellois (10%) sont beaucoup plus optimistes. En effet, ils sont moins nombreux que la moyenne à envisager une négligence croissante de la part de leurs concitoyens vis-à-vis du tri des déchets.
 - Les consommateurs qui connaissent une importante privation matérielle (40%) ont la même opinion concernant l'évolution du tri des déchets que les citoyens flamands.

Les incivilités et les déchets

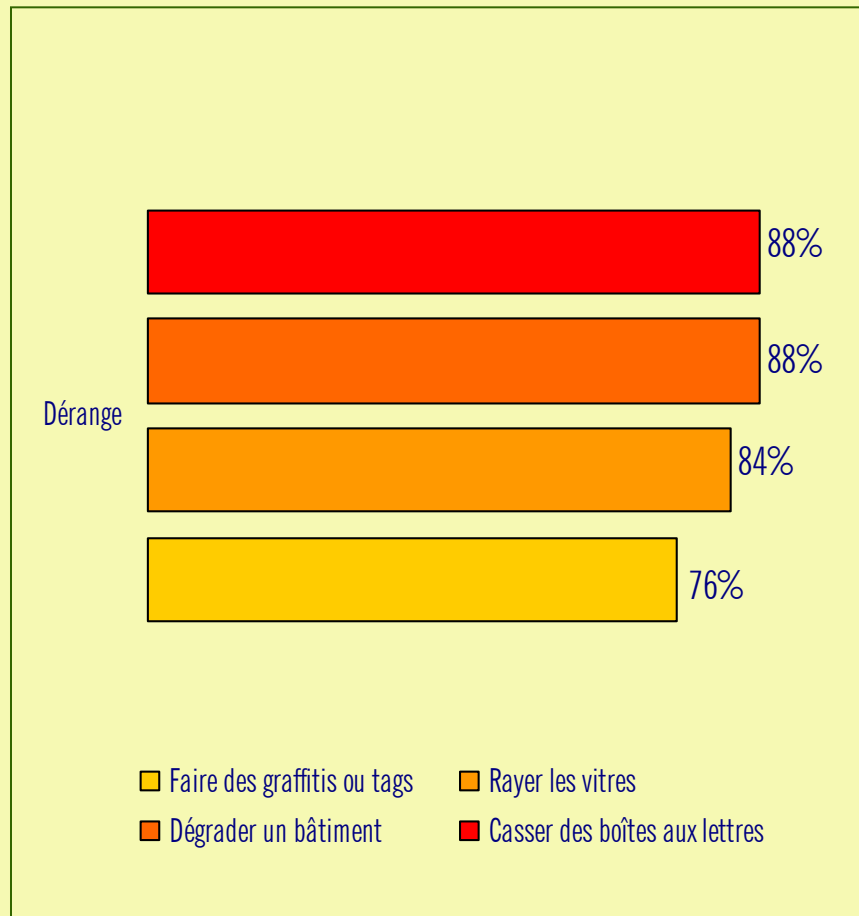


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012 "Je l'ai fait personnellement"

- D'après les déclarations des consommateurs sur leurs pratiques, tous les comportements inciviques qui concernent les déchets sont plus courants en 2012 qu'en 2011.
- Sortir les poubelles au mauvais moment est l'incivilité la plus en hausse. Cette augmentation est peut-être (en partie du moins) due aux heures de collecte fixes, parfois peu conciliables avec une vie professionnelle remplie.

Base : Répondants

Les incivilités et la dégradation de biens

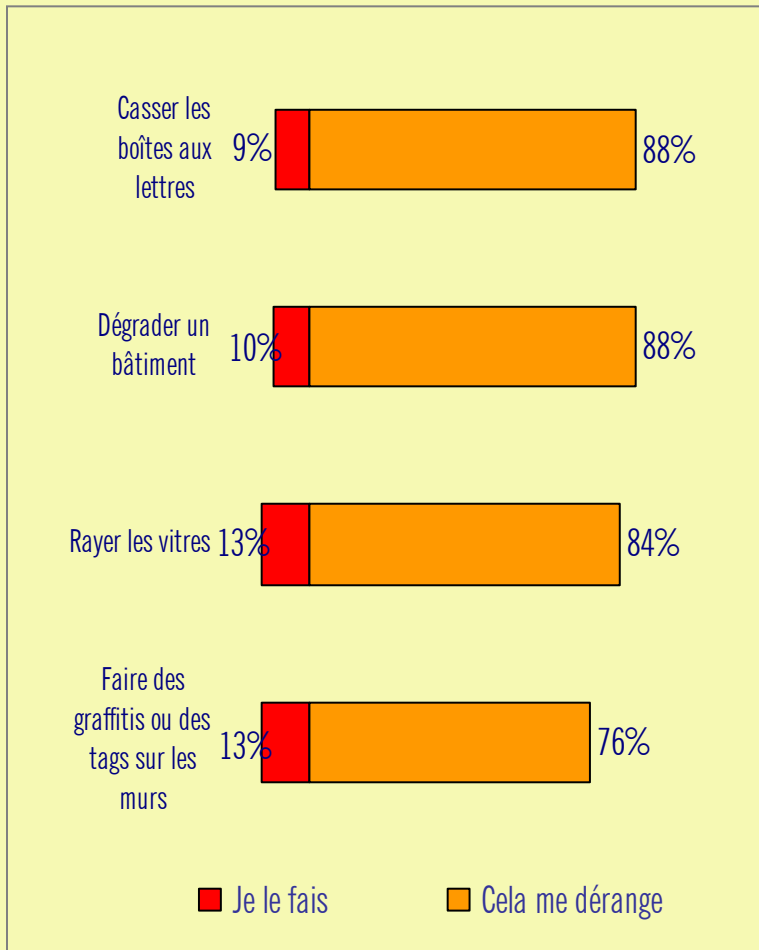


➤ Ces comportements vous dérangent-ils ?

- La grande majorité des consommateurs (88%) trouvent dérangeants des comportements qui visent à casser des boîtes aux lettres et à dégrader un bâtiment.
- Ils sont légèrement moins nombreux (84%) à considérer que rayer des vitres correspond à une incivilité.
- Plus de 3 consommateurs sur 4 (76%) sont contrariés par les graffitis et tags qui ornent les murs.

Base : Répondants

Les incivilités et la dégradation de biens

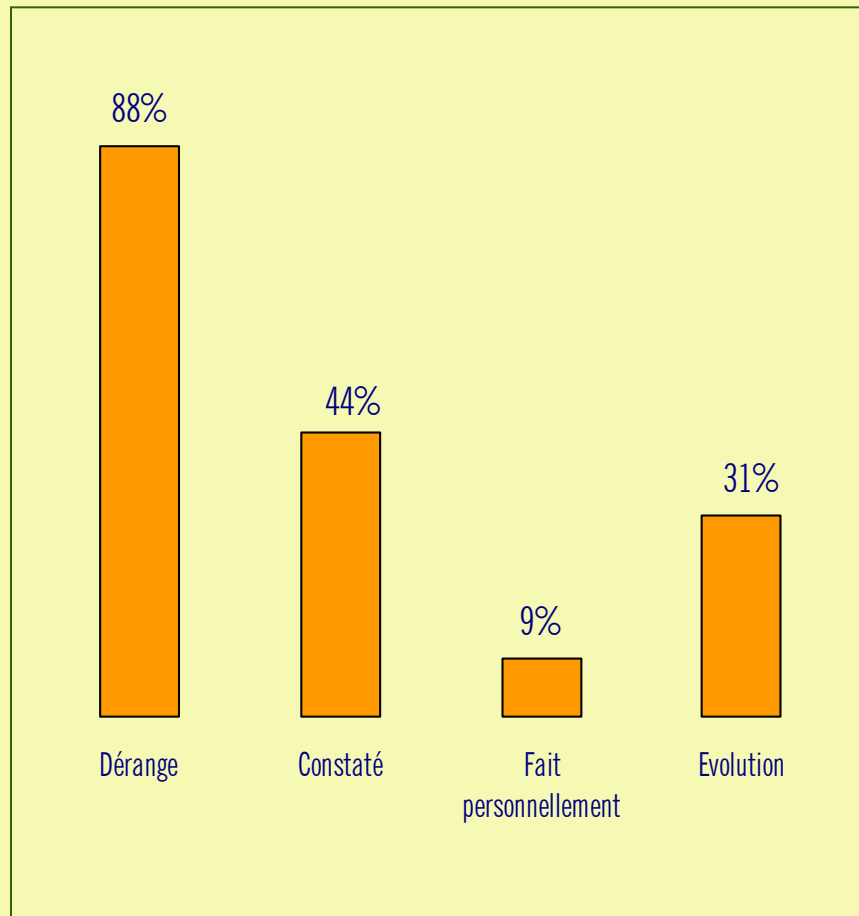


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent les consommateurs et ceux qu'ils pratiquent

- Ici encore, le comportement des consommateurs interrogés est logique: ils ne pratiquent pas un comportement qui les dérange.

Base : Répondants.

Les incivilités et la dégradation de biens

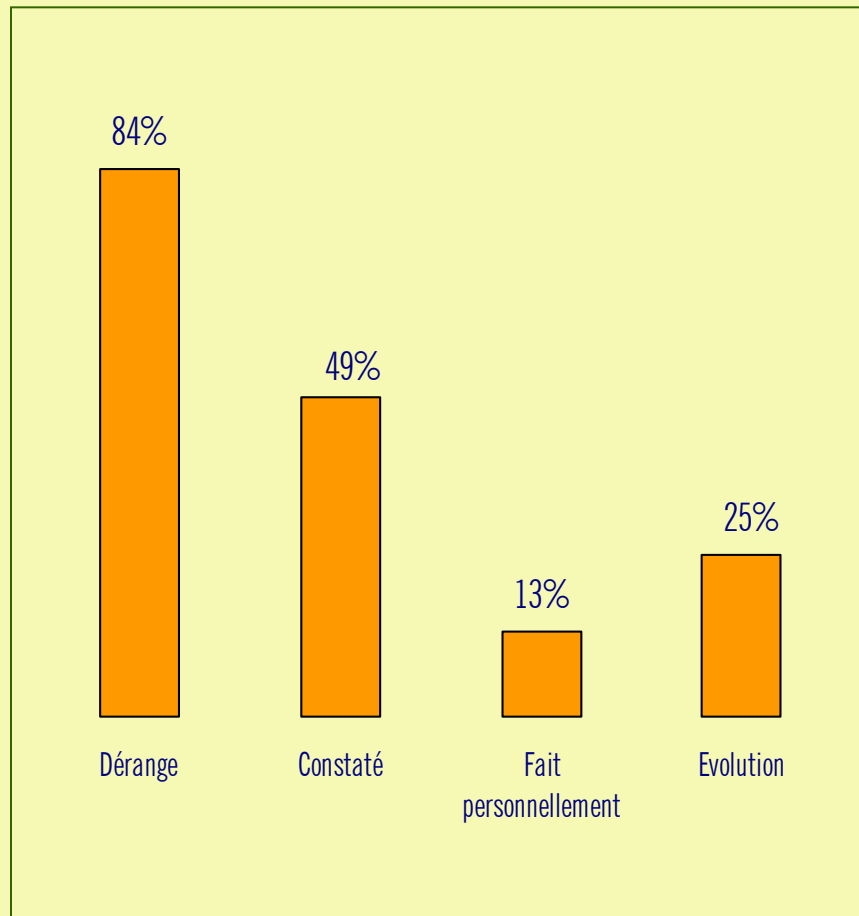


➤ Casser les boîtes aux lettres

- Près de 9 consommateurs sur 10 (88%) condamnent des comportements qui visent intentionnellement à détruire des boîtes aux lettres, tandis que moins de la moitié (44%) en ont été témoins.
- Moins d'un consommateur sur 10 déclare avoir déjà eu ce comportement. Cela représente une hausse de 3% par rapport à 2011 (6%).
- Plus de 3 consommateurs sur 10 estiment que plus de boîtes aux lettres sont vandalisées à l'heure actuelle.

Base : Répondants

Les incivilités et la dégradation de biens

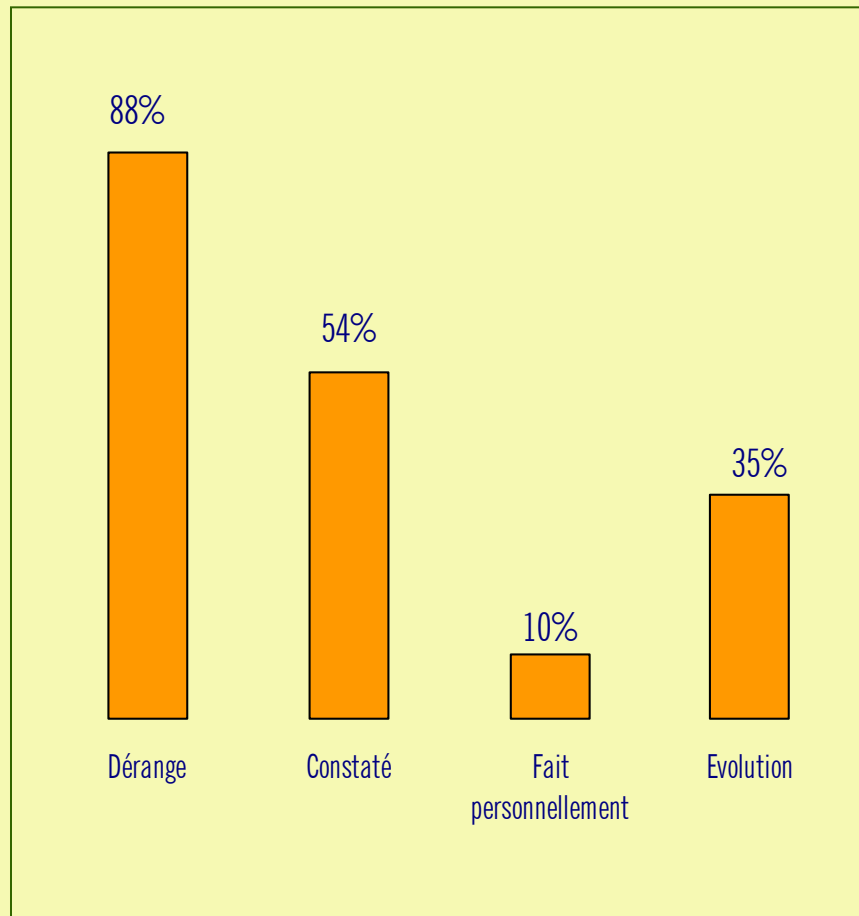


➤ Rayer les vitres

- Plus de 8 consommateurs sur 10 (84%) déclarent que le fait de rayer volontairement les vitres les dérange. En pratique, moins de la moitié des consommateurs (49%) ont déjà observé des telles griffes.
- Plus d'un consommateur sur 10 (13%), soit +6% par rapport à 2011 (7%), déclare avoir déjà personnellement rayé des vitres.
- Un consommateur interrogé sur 4 (25%) trouve que ce phénomène est plus fréquent de nos jours. Ici encore, la perception de l'augmentation du phénomène a baissé par rapport à 2011 (-11%) alors que la pratique a augmenté.

Base : Répondants

Les incivilités et la dégradation de biens

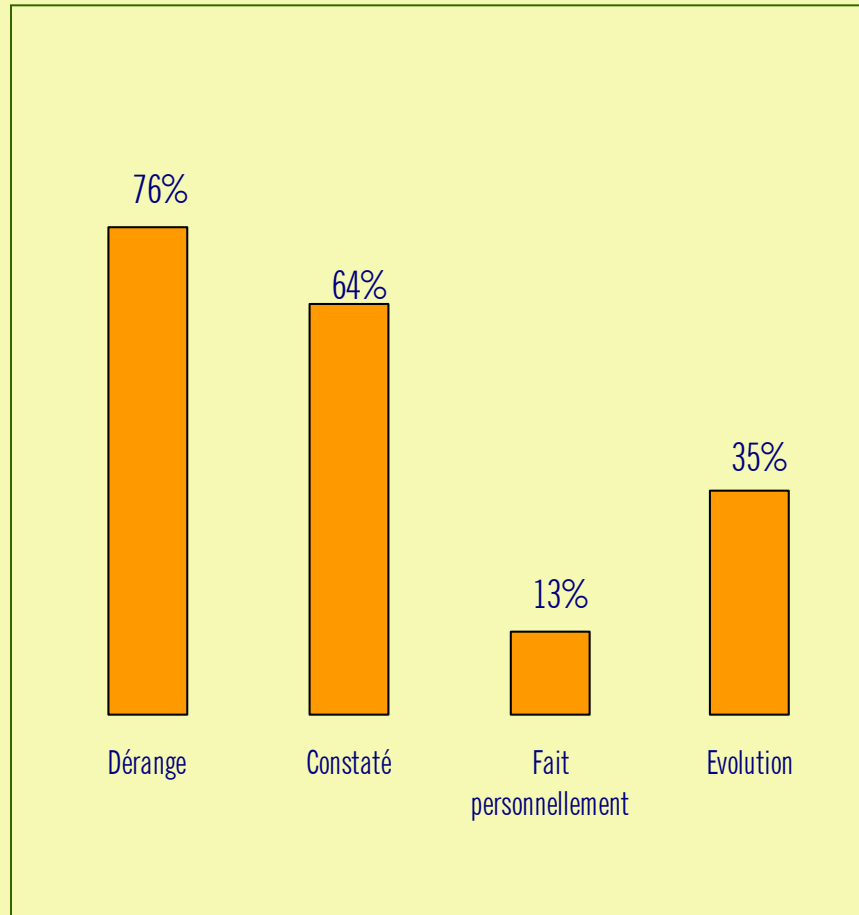


➤ Dégrader un bâtiment

- Près de 9 consommateurs sur 10 (88%) sont dérangés par les dégradations intentionnelles de bâtiments. En pratique, ils sont moins souvent (54%) exposés aux résultats d'un tel comportement.
- Un consommateur sur 10 nous a dit avoir déjà, au moins une fois, participé à la dégradation d'un bâtiment.
- Plus d'un consommateur sur 3 (35%) considère que le vandalisme à l'égard des bâtiments est plus fréquent qu'auparavant.

Base : Répondants

Les incivilités et la dégradation de biens



➤ Faire des graffitis ou des tags sur les murs

- Plus de 3 consommateurs sur 4 (76%) sont agacés par les graffitis et les tags qui ornent les murs. Toutefois, ils sont moins nombreux (64%) à avoir pu observer de tels dessins.
- Plus d'un consommateur sur 10 (13%) déclare avoir lui-même défiguré un mur de la sorte.
- Dans le même temps, seul plus d'un consommateur sur 3 (35%) estime que ce comportement est en augmentation.

Base : Répondants

Différences par profils

- **DERANGEMENT**
- **Casser les boîtes aux lettres (88%):**
 - Une large majorité (95%) de consommateurs francophones rejettent la dégradation intentionnelle de boîtes aux lettres. Les consommateurs flamands partagent cet avis mais avec moins de véhémence (82%), de même que les consommateurs qui connaissent d'importantes privations matérielles (78%).
- **Dégrader un bâtiment (88%):**
 - Près de la totalité des consommateurs Wallons vivant en ville (96%) sont choqués par cette attitude, de même que 97% des familles monoparentales où la garde est assurée par le père.

Différences par profils

- **Rayer les vitres (84%):**
 - La grande majorité (94%) des Wallons, particulièrement dans les petites localités (100%) sont dérangés par des comportements qui visent intentionnellement à rayer des vitres. Dans le Nord du pays, les consommateurs désapprouvent également ce comportement mais dans une moindre mesure: 77% des Flamands sont gênés par cela. Cette proportion baisse encore pour atteindre 70% dans les petites localités.
 - Plus de 9 consommateurs issus de groupes sociaux à revenus modestes sur 10 (91%) estiment que rayer les vitres est dérangeant.
- **Faire des graffitis ou des tags sur les murs (76%):**
 - Les Bruxellois condamnent plus souvent (89%) que la moyenne les comportements qui visent à écrire sur un mur. Les 50-64 ans partagent cette opinion (85%) tandis que les petites localités wallonnes se distinguent sur ce point. En effet, ces consommateurs sont à peine plus de la moitié (51%) à se déclarer choqués par les graffitis et les tags sur les murs.
 - Le degré de privation matérielle intervient également dans l'opinion des consommateurs vis-à-vis d'un tel acte. Quand la privation est légère, les consommateurs sont très nombreux (86%) à rejeter le fait de faire des tags ou des graffitis sur les murs alors que quand la privation est plus importante, ils sont nettement moins (58%) à être dérangés par cette attitude.

Différences par profils

- **CONSTATATION**
- **Faire des graffitis et des tags sur les murs (64%):**
 - La visibilité des tags et graffitis qui ornent les murs est différente en fonction des régions. En effet, si à Bruxelles (79%) et en Wallonie (80%) beaucoup de consommateurs ont l'occasion d'en voir, cela est moins courant en Flandre où seul 1 consommateur sur 2 (50%) voit parfois des graffitis et tags sur les murs.
 - Les villes wallonnes (92%) et les communes rurales flamandes (40%) accentuent les positions de leurs régions respectives.
 - Plus de la moitié des consommateurs âgés de 50 à 64 ans (54%) peuvent parfois voir des tags et graffitis sur les murs.
- **Dégrader un bâtiment (54%):**
 - Les francophones (73%), particulièrement dans les villes wallonnes (80%), sont plus nombreux que la moyenne à avoir déjà remarqué un bâtiment dégradé.
 - Tandis qu'une minorité de néerlandophones (37%) en a eu l'occasion. Voir un bâtiment dégradé est encore plus inhabituel pour les habitants des communes rurales flamandes (26%).

Différences par profils

- **Rayer les vitres (49%) :**
 - Deux Wallons sur 3 (66%) et plus de 8 Bruxellois sur 10 (82%) ont plus souvent l'occasion de constater que des vitres sont rayées intentionnellement. Les ménages de 6 personnes ou plus font également ce constat plus couramment (68%).
 - En Flandre, à peine plus de 3 consommateurs sur 10 (31%) peuvent parfois observer des vitres rayées volontairement.
 - Plus de 6 consommateurs sur 10 (61%) qui se privent fortement au niveau de leurs ressources matérielles ont déjà remarqué des vitres rayées.
- **Casser les boîtes aux lettres (44%)**
 - Près de 2 francophones sur 3 (64%) ont l'occasion d'observer des boîtes aux lettres détruites. Les Bruxellois sont encore plus nombreux (67%) à faire ce constat. Au contraire, du côté néerlandophone, à peine plus d'un consommateur sur 4 (26%) remarque des boîtes aux lettres dégradées.

Différences par profils

- **PRATIQUE**
- **Rayer les vitres (13%):**
 - Les consommateurs issus de petites localités flamandes (23%) sont plus nombreux que la moyenne à déclarer avoir déjà rayé des carreaux. Au contraire, rares sont les membres d'un ménage de 3 personnes (5%) à avoir déjà adopté ce comportement.
 - Les consommateurs qui subissent d'importantes privations matérielles sont plus enclins que la moyenne à avouer avoir personnellement rayé des carreaux (23%).
- **Faire des tags et des graffitis sur les murs (13%):**
 - Les graffitis et tags qui fleurissent sur les murs sont plus souvent le fait d'adolescents entre 12 et 17 ans (20%), de consommateurs vivant dans une petite localité flamande (27%) ou dans un ménage de 6 personnes ou plus (27%).
 - Les francophones (7%), surtout ceux des villes wallonnes (4%), se défendent d'agir de la sorte.
 - Près de 3 consommateurs sur 4 (74%) qui connaissent une lourde privation matérielle avouent avoir déjà dessiné sur un mur alors que quand la privation est plus légère, ils sont à peine plus de la moitié (55%).

Différences par profils

- **Dégrader un bâtiment (10%):**
 - Dans plusieurs catégories sociodémographiques, les consommateurs sont moins nombreux que la moyenne à admettre avoir déjà dégradé un bâtiment. Il s'agit des Bruxellois (1%), des ménages de 4 et 5 personnes (respectivement 5% et 3%) et des consommateurs vivant dans les petites localités wallonnes (2%).
 - Dans les petites localités flamandes, les consommateurs interrogés avouent plus fréquemment (22%) avoir commis un tel acte.
- **Casser des boîtes aux lettres (9%):**
 - Plus d'un consommateur issu d'une petite localité flamande sur 5 (23%) avoue avoir parfois vandalisé des boîtes aux lettres. Près d'un consommateur qui subit une importante privation matérielle sur 5 (19%) déclare également détruire des boîtes aux lettres. Les citadins wallons sont rarement (2%) auteurs d'une pareille destruction.

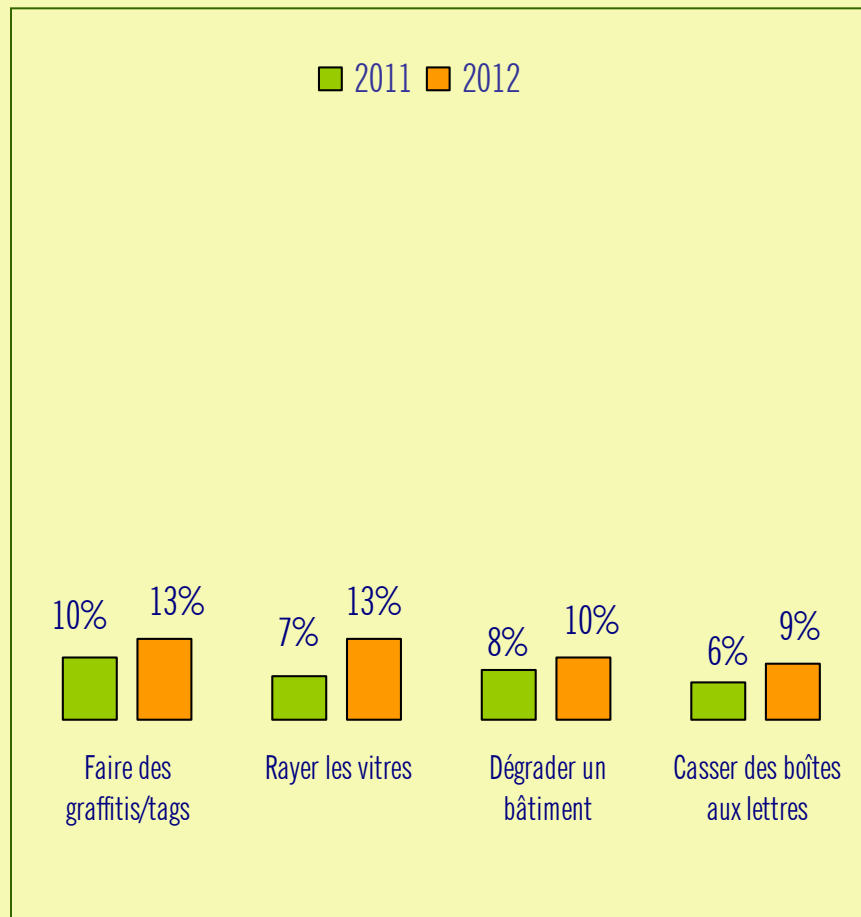
Différences par profils

- **EVOLUTION**
- **Dégrader un bâtiment (35%):**
 - La moitié des consommateurs issus de petites localités flamandes (51%) considèrent que ce comportement est en hausse tandis que les 30-39 ans (23%), les ménages de 5 personnes (18%) et les Bruxellois (14%) ne partagent pas cet avis.
- **Faire des tags et des graffitis sur les murs (35%):**
 - Les Bruxellois (9%) et les habitants des communes rurales flamandes (24%) estiment que cette attitude est plus rare qu'avant, au contraire des consommateurs wallons (45%), de ceux vivant dans un ménage de 3 personnes (48%) ou subissant une importante privation matérielle (46%) et des familles monoparentales dans lesquelles le père a la garde des enfants (60%).

Différences par profils

- **Casser des boîtes aux lettres (31%) :**
 - Les 30-39 ans et les consommateurs issus des groupes sociaux à faibles revenus sont moins enclins à considérer que ce comportement est en augmentation (respectivement 18% et 22%). Les consommateurs qui souffrent d'une importante privation matérielle ont tendance à avoir une opinion inverse (45%).
- **Rayer les vitres (25%) :**
 - Très peu de Bruxellois (11%), de membres d'un ménage de 4 personnes (15%) et de citoyens wallons (12%) estiment que ce comportement croît au fil du temps.
 - Les consommateurs qui souffrent d'une importante privation matérielle sont plus nombreux que la moyenne (41%) à considérer que ce comportement est en hausse.

Les incivilités et la dégradation de biens

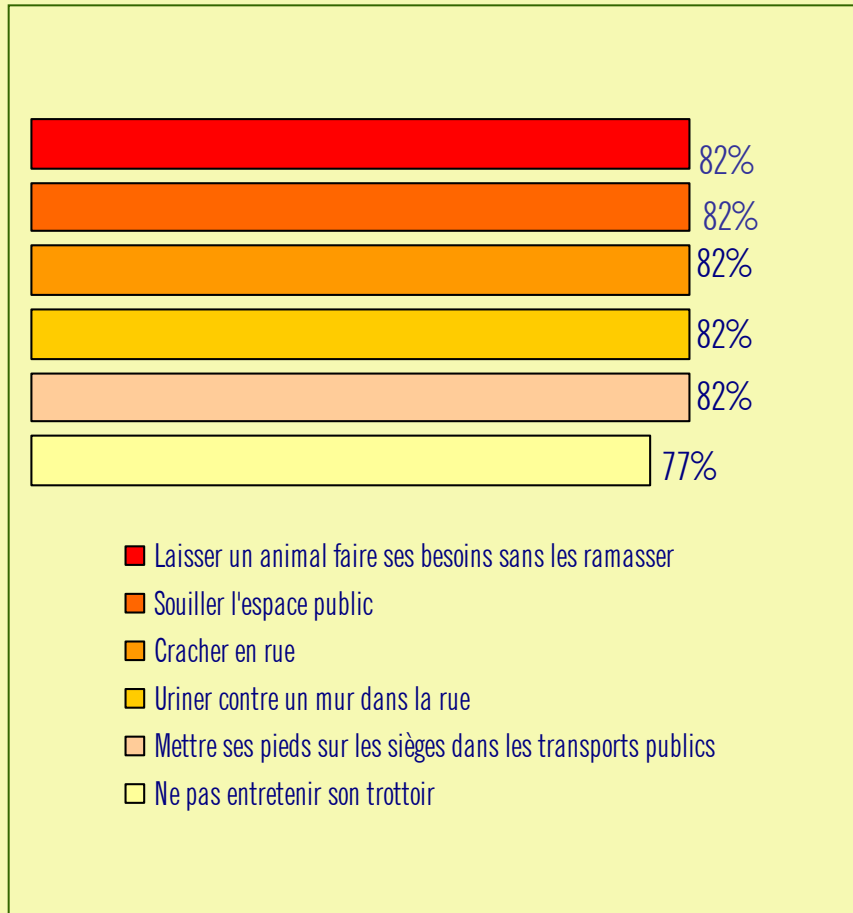


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012 "Je l'ai fait personnellement"

- Tous les comportements inciviques liés à la dégradation de biens ont, selon les consommateurs et par rapport à leur propre pratique, augmenté entre 2011 et 2012.
- L'incivilité qui a le plus augmenté dans ce laps de temps est "rayer les vitres". En effet, les consommateurs interrogés sont 6% en plus à admettre avoir déjà eu ce comportement.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

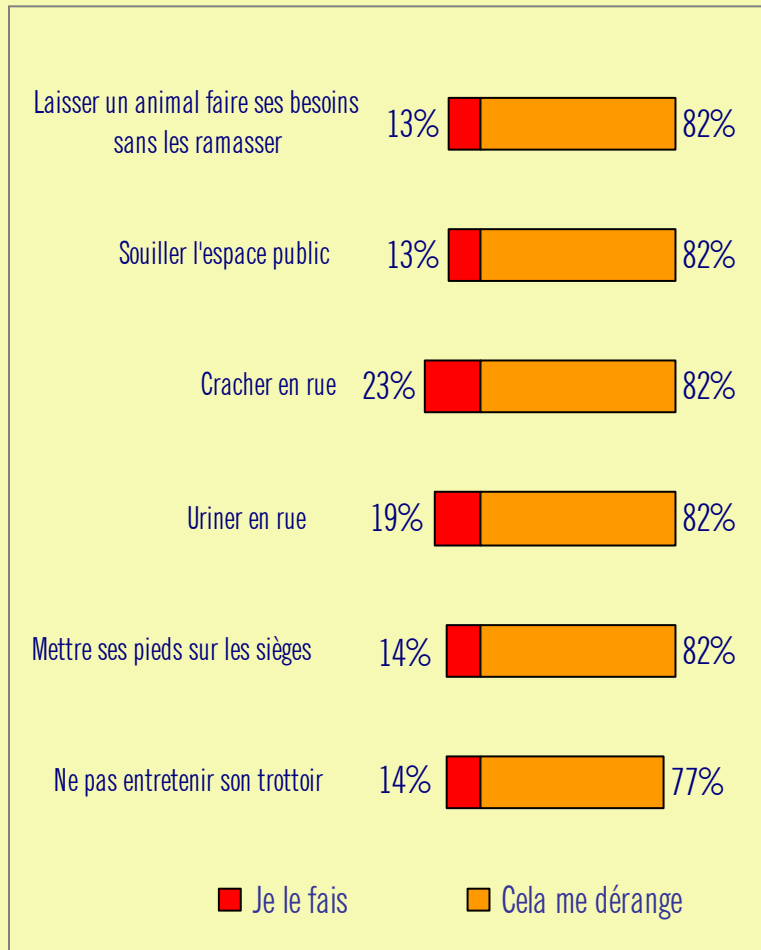


➤ Ces comportements vous dérangent-ils ?

- Plus de 8 consommateurs sur 10 sont dérangés par les comportements qui vont à l'encontre de la propreté publique, qu'il s'agisse de déjections d'animaux que les maîtres omettent de ramasser, du fait de souiller l'espace public, de cracher ou d'uriner en rue, ou de mettre les pieds sur les sièges dans les transports publics (82%).
- Plus de 3 consommateurs sur 4 (77%) considèrent également que ne pas entretenir son trottoir est un comportement incivique qu'ils désapprouvent.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

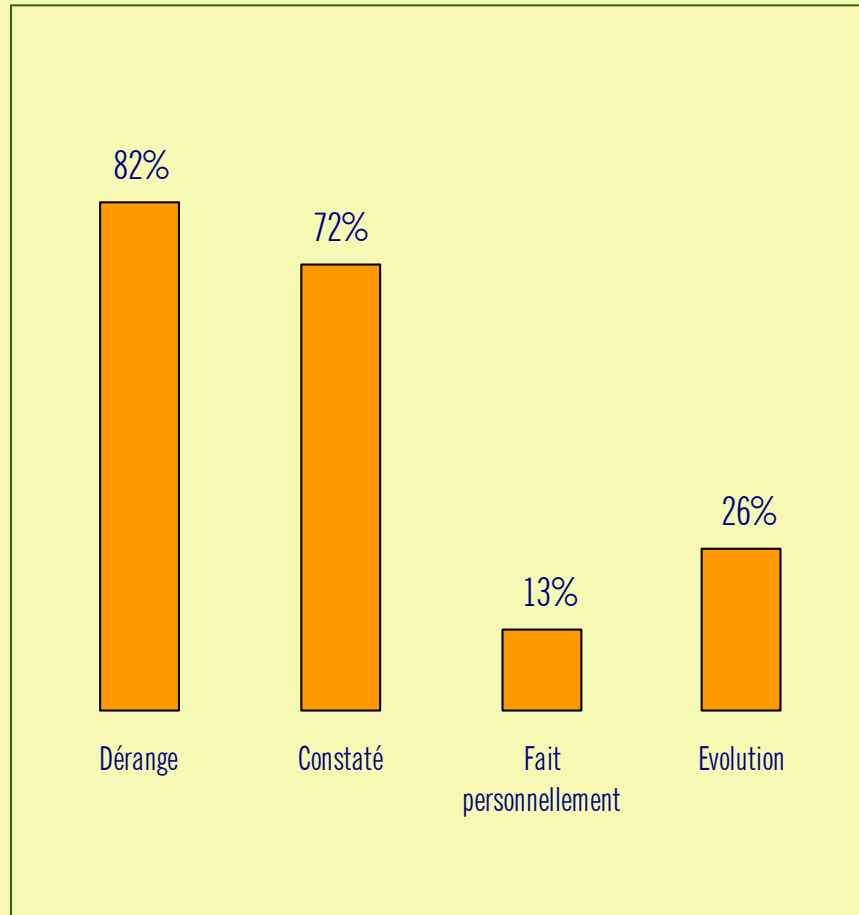


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent les consommateurs et ceux qu'ils pratiquent

- En matière d'incivilités liées à la propreté de l'espace public, les consommateurs ont un comportement relativement rationnel dans la mesure où ils pratiquent peu les comportements qu'ils désapprouvent en masse.
- Cependant, il se pourrait que certains consommateurs qui déclarent être dérangés par le fait d'uriner et/ou de cracher en rue, le fassent quand même ou l'aient déjà fait à l'occasion.

Base : Répondants.

Les incivilités et la propreté de l'espace public

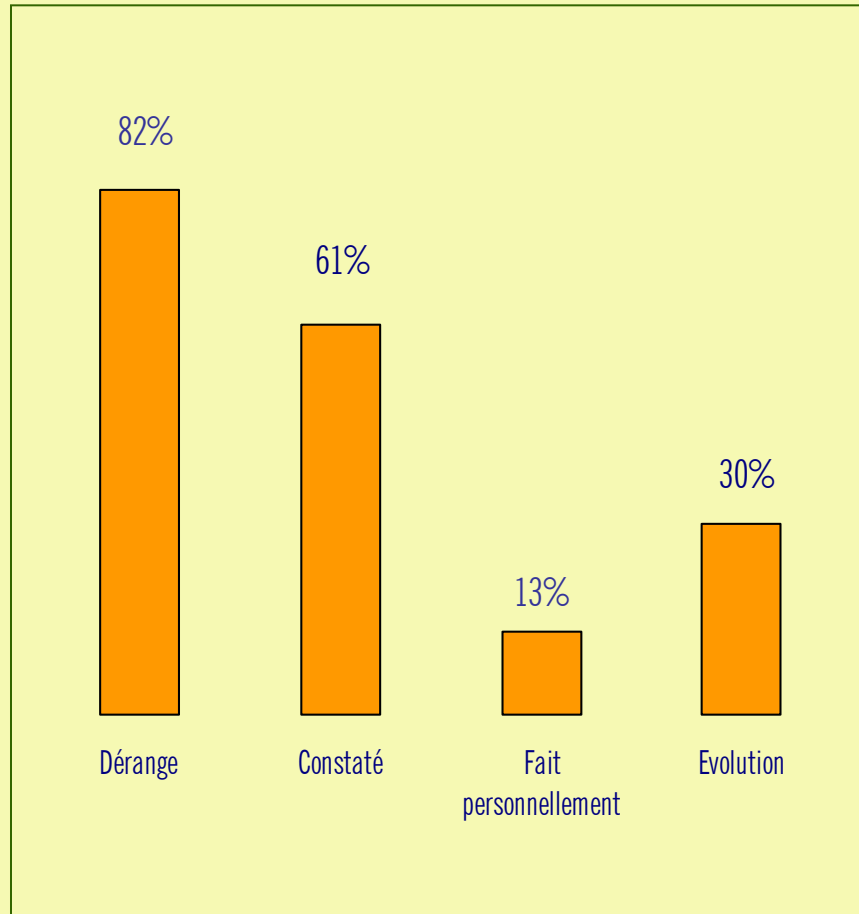


➤ Laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser.

- Ne pas nettoyer les déjections animales de l'espace public est un comportement qui dérange plus de 8 consommateurs sur 10 (82%). En pratique, certains n'ont jamais été confrontés à cette situation puisqu'ils ne sont que 72% à en avoir été témoins.
- Plus d'un consommateur sur 10 (13%) avoue être de ceux qui ne ramassent pas les déjections de leur animal de compagnie.
- Plus d'un consommateur sur 4 (26%) pense que les maîtres d'animaux sont plus négligents à l'heure actuelle.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

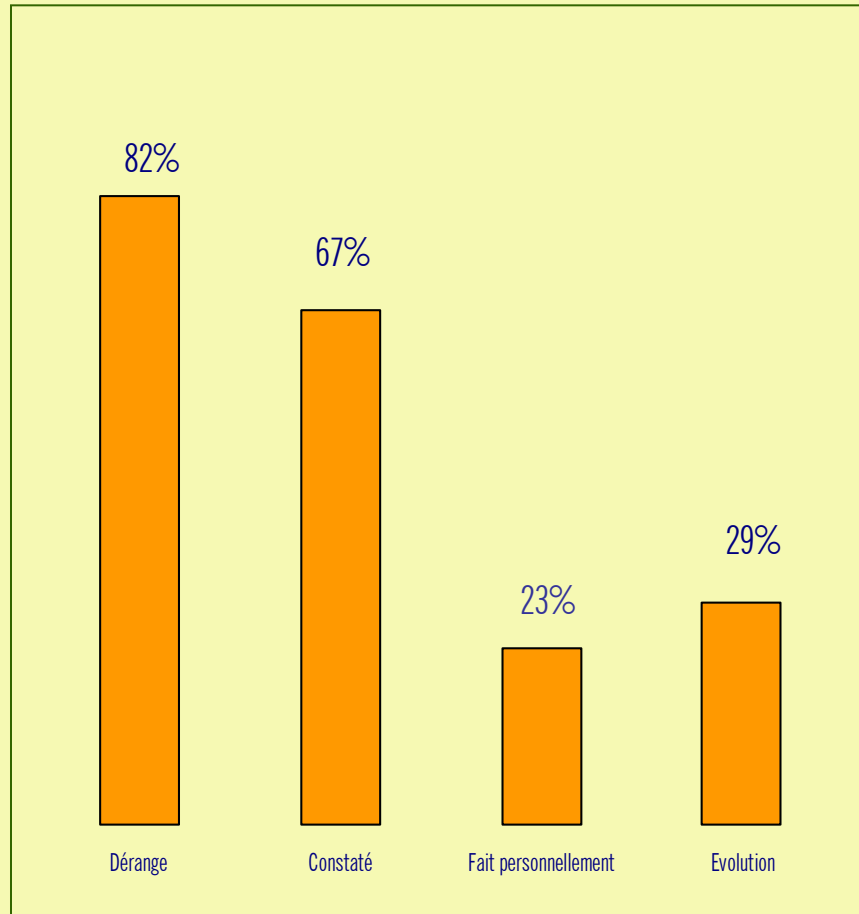


➤ Souiller l'espace public

- Plus de 8 consommateurs sur 10 (82%) sont incommodés par des comportements qui salissent l'espace public.
- Tandis que seuls 61% d'entre eux ont déjà eu l'occasion de constater que l'espace public avait été souillé.
- Plus d'un répondant sur 10 (13%) déclare avoir déjà encrassé l'espace public.
- Trois consommateurs sur 10 considèrent que ce phénomène est en hausse.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

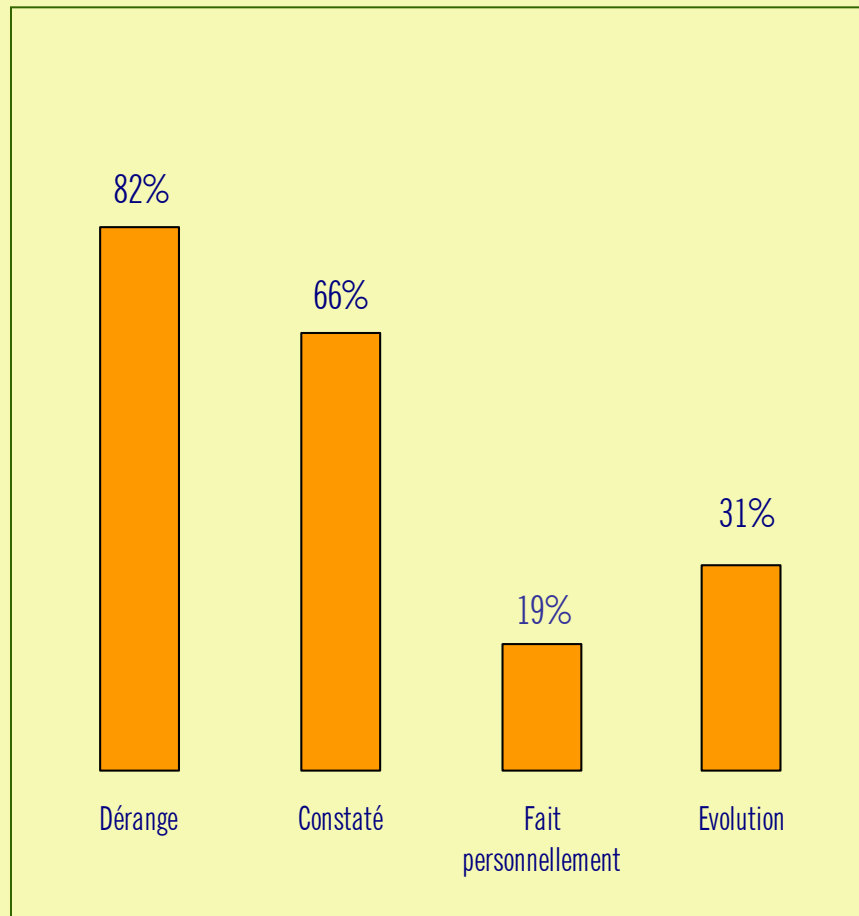


➤ Cracher en rue

- Plus de 2 consommateurs sur 3 (67%) ont déjà vu quelqu'un cracher en rue et ils sont plus de 8 sur 10 (82%) à être choqués par une telle attitude.
- Près d'un consommateur sur 4 (23%) avoue avoir eu personnellement ce comportement. Cela représente une forte augmentation (+10%) par rapport à l'année dernière (13%).
- Au contraire, les consommateurs sont moins de 3 sur 10 (29% contre 43% en 2011) à estimer que ce comportement est en hausse.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

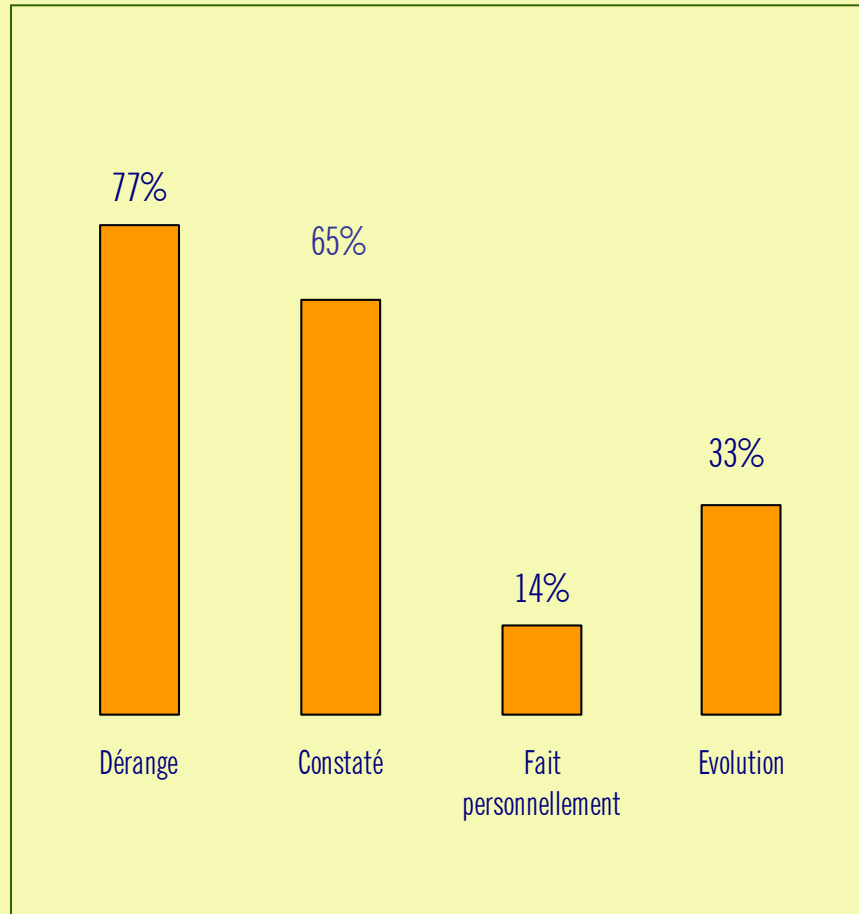


➤ Uriner contre un mur dans la rue

- Plus de 4 consommateurs sur 5 (82%) condamnent théoriquement le fait d'uriner en rue.
- En pratique, 2 consommateurs sur 3 (66%) ont eu l'occasion d'observer ce comportement ou les effets de celui-ci, tandis que près d'un consommateur sur 5 (19%) admet avoir lui-même uriné contre un mur dans la rue.
- Plus de 3 consommateurs sur 10 (31%) trouvent qu'uriner en rue est plus fréquent qu'auparavant.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public

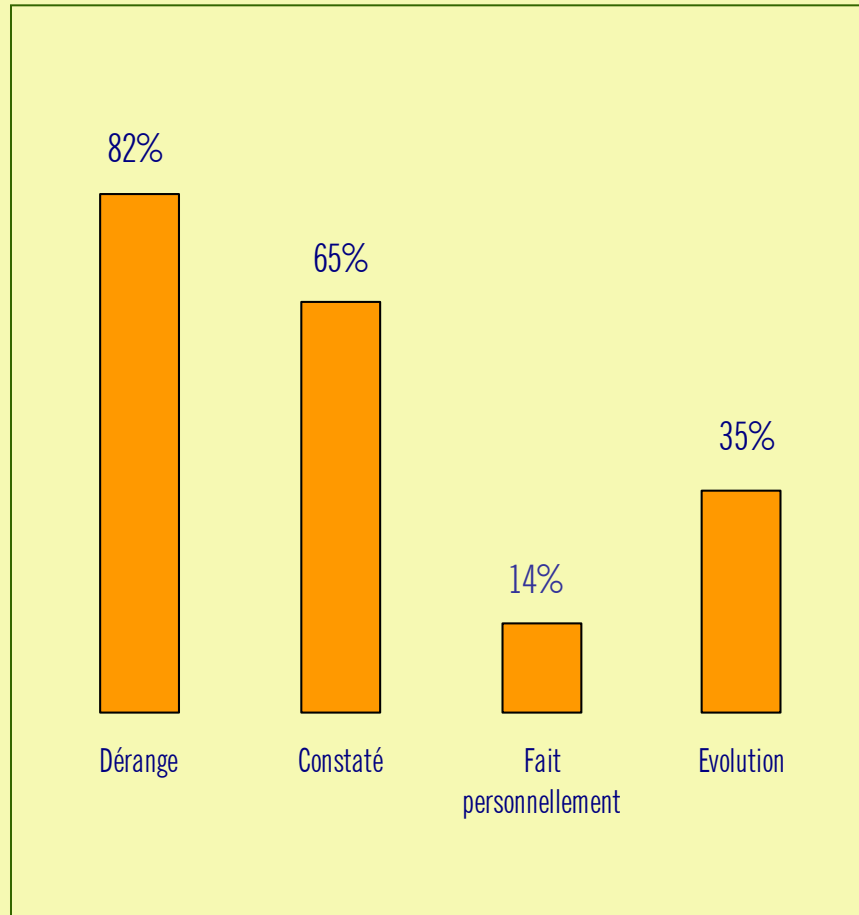


➤ Ne pas entretenir son trottoir

- Ne pas entretenir son trottoir, en cas de neige par exemple, est considéré comme dérangeant par plus de 3 consommateurs interrogés sur 4 (77%). Ils sont moins nombreux à avoir constaté ce phénomène (65%).
- Plus d'un sur 10 (14%) avoue ne pas se préoccuper de son trottoir.
- D'après un consommateur sur 3 (33%), nettoyer son trottoir est devenu une activité plus rare.

Base : Répondants

Les incivilités et la propreté de l'espace public



➤ Mettre ses pieds sur les sièges dans les transports en communs

- La majorité des consommateurs (82%) sont importunés lorsque l'on met ses pieds sur les sièges dans les transports en commun. Moins de 2 sur 3 (65%) ont pourtant déjà rencontré ce genre de pratique.
- À peine plus d'un consommateur sur 10 (14%) déclare l'avoir fait au moins une fois. Cette proportion reste stable par rapport à 2011 (13%).
- Plus d'un consommateur sur 3 (35%) considère que ce comportement connaît une évolution à la hausse.

Base : Répondants

Différences par profils

- **DERANGEMENT**
- **Mettre ses pieds sur les sièges dans les transports publics (82%):**
 - Dans les familles avec adolescents, les consommateurs sont moins gênés quand quelqu'un met ses pieds sur les sièges dans les transports publics (75%). Les 18-29 ans partagent cette attitude. Si en Flandre les consommateurs sont globalement opposés à ce comportement, c'est avec moins de fermeté (73%), surtout dans les villes (56%).
 - En Wallonie et à Bruxelles (respectivement 92% et 94%), les consommateurs déplorent largement cette conduite.
- **Souiller l'espace public (82%):**
 - Ce comportement est considéré comme plus ou moins répréhensible selon les régions. En effet, l'énorme majorité des consommateurs s'oppose à cette pratique à Bruxelles (95%) et en Wallonie (92%). Cette proportion grimpe à 100% parmi les habitants des petites localités wallonnes. Au contraire, En Flandre (73%) et dans les petites localités flamandes (68%), les consommateurs sont moins à cheval que la moyenne sur la propreté des lieux publics.
- **Laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (82%):**
 - Les francophones désapprouvent massivement (89%) le fait de ne pas débarrasser l'espace public des déjections de son animal de compagnie. Cette opinion est encore plus largement partagée à Bruxelles (94%) et dans les villes wallonnes (93%). Quant aux citoyens flamands, moins de 2 sur 3 (64%) sont choqués par ce laisser-aller.

Différences par profils

- **Cracher en rue (82%):**
 - Dans les villes wallonnes (93%) et dans les familles monoparentales père (96%), les consommateurs sont nettement plus dérangés par un tel comportement. Ceux issus des petites communes rurales flamandes se formalisent par contre moins (70%) que la moyenne.
- **Uriner en rue (82%):**
 - Ce comportement dérange fortement les consommateurs en Wallonie (91%), particulièrement dans les petites localités (97%). Bien qu'ils restent une majorité à le critiquer, les habitants des petites localités flamandes (68%) et les 30-39 ans (72%) sont moins incommodés que la moyenne de la population.
- **Ne pas entretenir son trottoir (77%):**
 - Les consommateurs Bruxellois (89%), ceux âgés de 40 à 49 ans (88%), ceux appartenant à un ménage de 5 personnes (91%) et les citadins wallons (90%) sont plus exigeants que la moyenne quant à l'entretien des trottoirs.
 - Les habitants des petites localités wallonnes (55%) et des villes flamandes (58%) sont à l'opposé moins nettement pointilleux sur le sujet.

Différences par profils

- **CONSTATATION**
- **Laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (72%):**
 - Les ménages de 6 personnes ou plus (89%) ont plus souvent eu l'occasion de voir des déjections animales maculer les rues, tout comme les francophones (82%) principalement les citadins (89%). Les néerlandophones (62%) au contraire, sont moins nombreux que la moyenne à faire cette observation.
- **Cracher en rue (67%):**
 - Les francophones sont plus nombreux (79%) que les néerlandophones (56%) à avoir constaté ce comportement. Les habitants des petites localités (52%) et des communes rurales flamandes (50%) observent moins souvent des gens cracher en rue alors qu'à Bruxelles et dans les villes wallonnes (respectivement 82% et 88%), il est courant de voir ce spectacle. Les ménages de 4 (78%) et de 5 (82%) personnes voient aussi fréquemment quelqu'un cracher en rue.
- **Uriner en rue (66%):**
 - Les groupes sociaux à revenus modestes (77%), les francophones (81%), surtout dans les villes wallonnes (87%), et les 30-39 ans (82%) assistent plus fréquemment à ce spectacle. Les néerlandophones ont, eux, moins souvent (52%) l'occasion de constater ce fait.

Différences par profils

- **Mettre ses pieds sur les sièges dans les transports publics (65%):**
 - La majorité des Bruxellois (80%), des Wallons (78%) et des 30-39 ans (79%) ont déjà eu l'occasion d'observer que certains usagers mettaient leurs pieds sur les sièges dans les transports en commun. Ce constat est moins répandu en Flandre (54%), surtout dans les communes rurales (46%).
- **Ne pas entretenir son trottoir (65%):**
 - Les consommateurs domiciliés à Bruxelles (79%) remarquent plus couramment que les trottoirs ne sont pas entretenus. Les Wallons (83%) et en particulier les citadins (94%) sont également plus nombreux que la moyenne à faire cette observation.
 - Les Flamands remarquent nettement moins souvent (50%) que l'entretien des trottoirs n'est pas correctement réalisé.
- **Souiller l'espace public (61%):**
 - Les consommateurs vivant en Wallonie (76%) et à Bruxelles (81%) constatent régulièrement que l'espace public a été souillé. Les ménages de 6 personnes et plus arrivent à la même conclusion (79%) tandis que les ménages de 2 personnes ne remarquent que l'espace public est souillé que dans moins d'un cas sur 2 (49%). Les consommateurs flamands font moins souvent (47%) ce constat.

Différences par profils

- **PRATIQUE**
- **Mettre ses pieds sur les sièges dans les transports publics (14%):**
 - Les traces de pieds sur les sièges des transports publics sont plus souvent dues aux jeunes entre 18 et 29 ans (27%) et aux habitants des petites localités flamandes (25%). Les francophones quant à eux sont moins nombreux (9%) à avouer mettre les pieds sur les sièges, de même que les 30-39 ans (4%) et les ménages de 4 personnes (6%).
- **Souiller l'espace public (13%):**
 - Les citoyens wallons prétendent souiller l'espace public moins souvent (4%) que la moyenne.
- **Laisser un animal faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (13%):**
 - Certaines catégories sociodémographiques déclarent avoir moins tendance à laisser leur animal de compagnie faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser. Il s'agit des Bruxellois (8%), des 18-29 ans (6%), des ménages de 5 personnes et des consommateurs vivant dans une petite localité wallonne (tous deux 3%).

Différences par profils

- **Cracher en rue (23%):**
 - Dans les ménages de 5 personnes, les consommateurs interrogés avouent plus souvent (44%) cracher en rue que la moyenne. Moins de 4 consommateurs flamands habitant une petite localité sur 10 (38%) admettent avoir déjà eu ce comportement. Les hommes (31%) et les familles avec enfants de moins de 12 ans (34%) ou de 12 ans et plus (33%) ont aussi plus tendance que la moyenne à cracher.
 - Ce comportement est moins répandu parmi les femmes (16%) et les francophones (16%), en particulier chez les consommateurs wallons qui vivent dans une petite localité (6%).
- **Uriner en rue (19%):**
 - Plus d'un homme sur 4 (27%) déclare avoir déjà uriné en rue. Les familles avec enfants de moins de 12 ans (27%) se comportent de la même manière, tout comme les consommateurs flamands vivant dans une commune rurale (30%). Les femmes sont moins nombreuses (12%) que la moyenne à uriner en rue, tout comme les 65 ans et plus (11%), les ménages de 3 personnes (10%), les Bruxellois (9%) et les citadins wallons (8%).
- **Ne pas entretenir son trottoir (14%):**
 - Que ce soit à Bruxelles (4%), dans les villes en Wallonie (5%) ou dans les ménages de 5 personnes (3%), les consommateurs sont moins nombreux à déclarer ne pas entretenir leur trottoir. Seules les familles avec enfants de moins de 12 ans admettent plus souvent (21%) ne pas le faire.

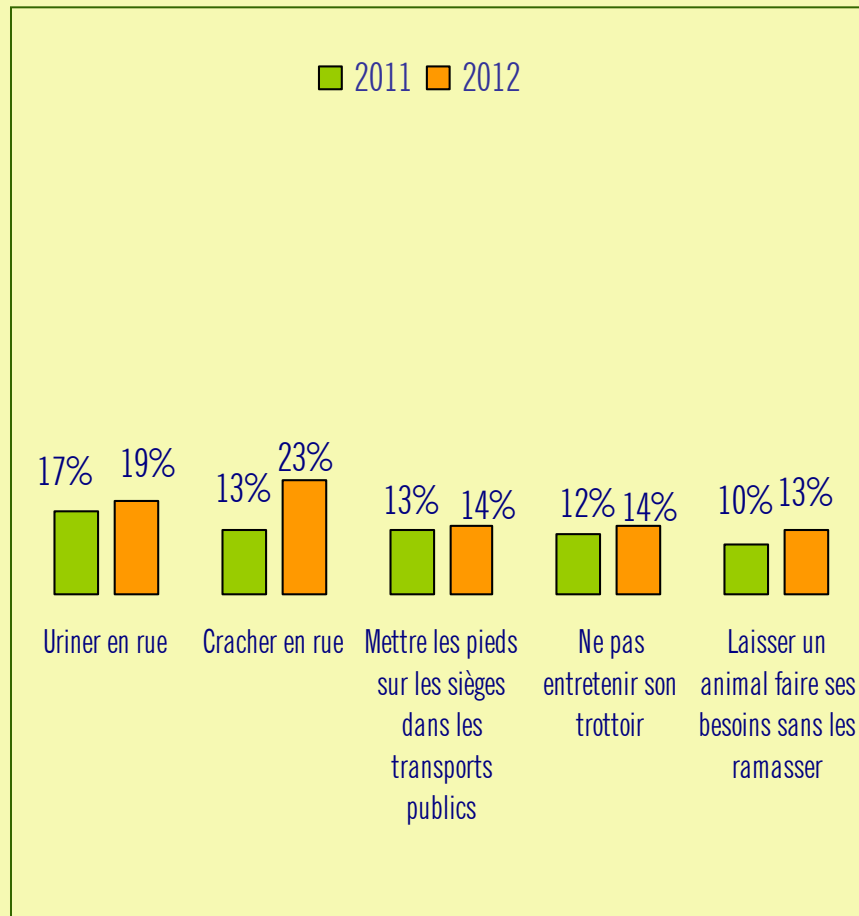
Différences par profils

- **EVOLUTION**
- **Mettre ses pieds sur les sièges dans les transports publics (35%)**
 - Plus de la moitié des consommateurs appartenant à une famille de 6 membres ou plus (52%) trouve que les usagers mettent de plus en plus souvent leurs pieds sur les sièges dans les transports publics. Plus de 4 familles avec enfants âgés de 12 à 17 ans sur 10 (44%) partagent cette opinion, de même que de rares consommateurs bruxellois (12%).
- **Ne pas entretenir son trottoir (33%):**
 - Plus de la moitié des néerlandophones des petites localités (52%) considèrent que cette attitude se rencontre plus souvent à l'heure actuelle. Les ménages de 3 personnes (49%) ont plus souvent la même opinion, tout comme les groupes sociaux à faibles revenus (43%).
 - Au contraire, les consommateurs de Bruxelles (17%), des ménages de 5 personnes (15%) et des groupes sociaux à revenus élevés (20%) pensent plus souvent que la moyenne que ce comportement se raréfie.
- **Uriner en rue (31%):**
 - À Bruxelles, les consommateurs sont très peu nombreux (6%) à estimer que ce comportement est plus fréquent qu'avant tandis que près de 4 familles avec enfants (39%) sur 10 le pensent.

Différences par profils

- **Souiller l'espace public (30%):**
 - Les familles avec enfants sont plus convaincues (39% pour les familles avec enfants de moins de 12 ans et 40% pour celles avec enfants de 12 ans et plus) que la moyenne des consommateurs interrogés que ce comportement évolue à la hausse. Les Flamands des petites localités sont encore plus nombreux (49%) à partager cet avis. Au contraire, les groupes sociaux aisés (18%) et les consommateurs qui habitent à Bruxelles (8%) sont plus souvent persuadés du contraire.
- **Cracher en rue (29%):**
 - Les Wallons des communes rurales et les consommateurs issus de groupes sociaux à faibles revenus (respectivement 46% et 40%) ont plus souvent tendance à croire que ce comportement est en augmentation.
 - À l'opposé, les groupes sociaux plus fortunés, les ménages de 4 personnes et les 30-39 ans (tous trois 17%) pensent que cette habitude est en perte de vitesse. Les Bruxellois (12%) partagent cet avis.
- **Laisser un animal de compagnie faire ses besoins sur l'espace public sans les ramasser (26%)**
 - Les consommateurs issus des groupes sociaux aisés (17%) et ceux vivant dans la capitale (8%) s'accordent à dire que cette incivilité est moins courante de nos jours. Dans les petites localités flamandes pourtant, les consommateurs interrogés sont plus nombreux que la moyenne à penser le contraire (40%).

Les incivilités et la propreté de l'espace public

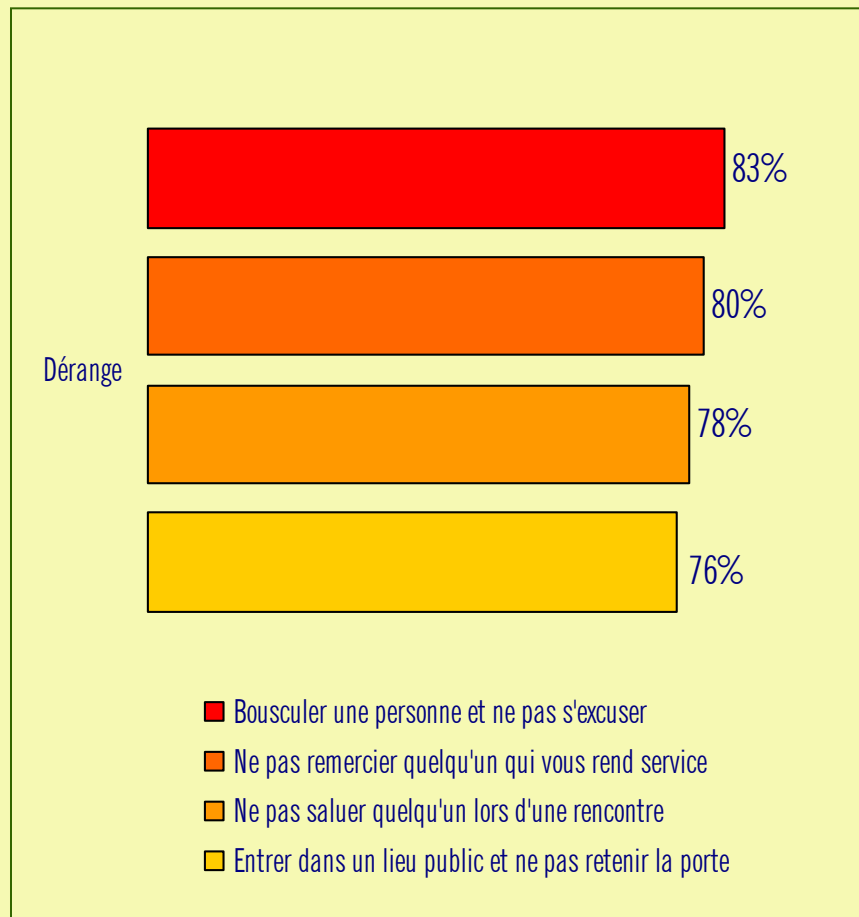


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012 "Je l'ai fait personnellement"

- En 1 an, les déclarations relatives aux comportements inciviques liés à la propreté de l'espace public ont légèrement augmenté.
- "Cracher en rue" est l'incivilité salissant l'espace public la plus pratiquée par les consommateurs. C'est également celle qui a le plus augmenté en une année.

Base : Répondants

Les incivilités et le respect des personnes

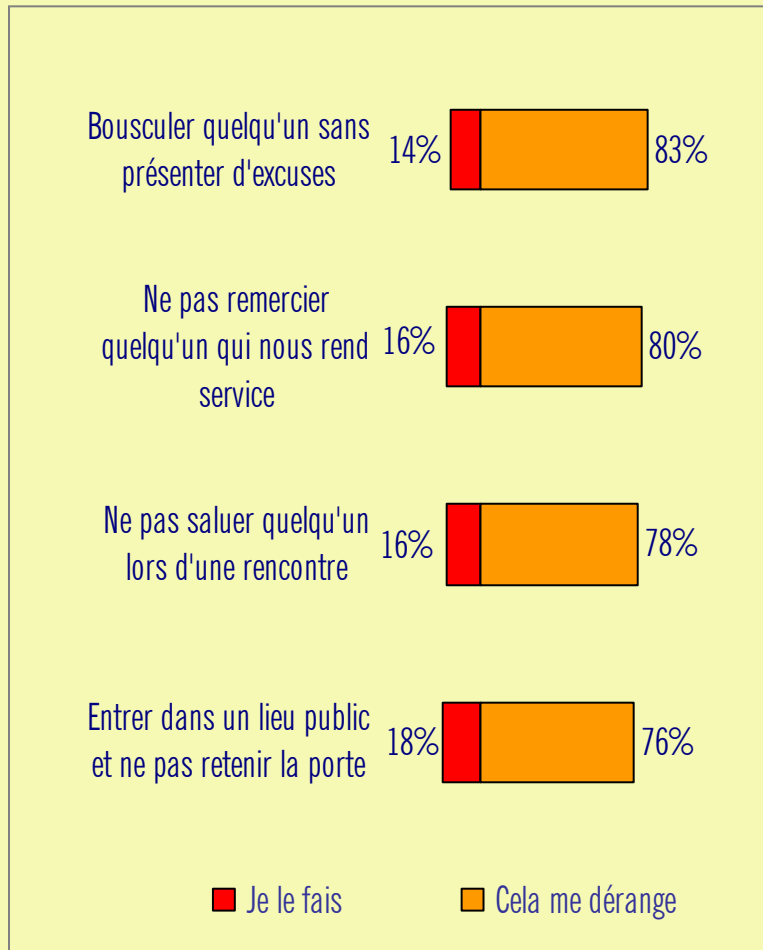


➤ Ces comportements vous dérangent-ils?

- Parmi les incivilités qui concernent le respect des personnes, la plupart des consommateurs (83%) critiquent les gens qui bousculent une personne sans présenter leurs excuses.
- Huit sur 10 sont également gênés par le fait de ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service (80%), tandis que plus de 3 consommateurs sur 4 rejettent des comportements impolis tels que ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre (78%) ou ne pas retenir la porte pour la personne suivante, en entrant dans un lieu public (76%).

Base : Répondants

Les incivilités et le respect des personnes

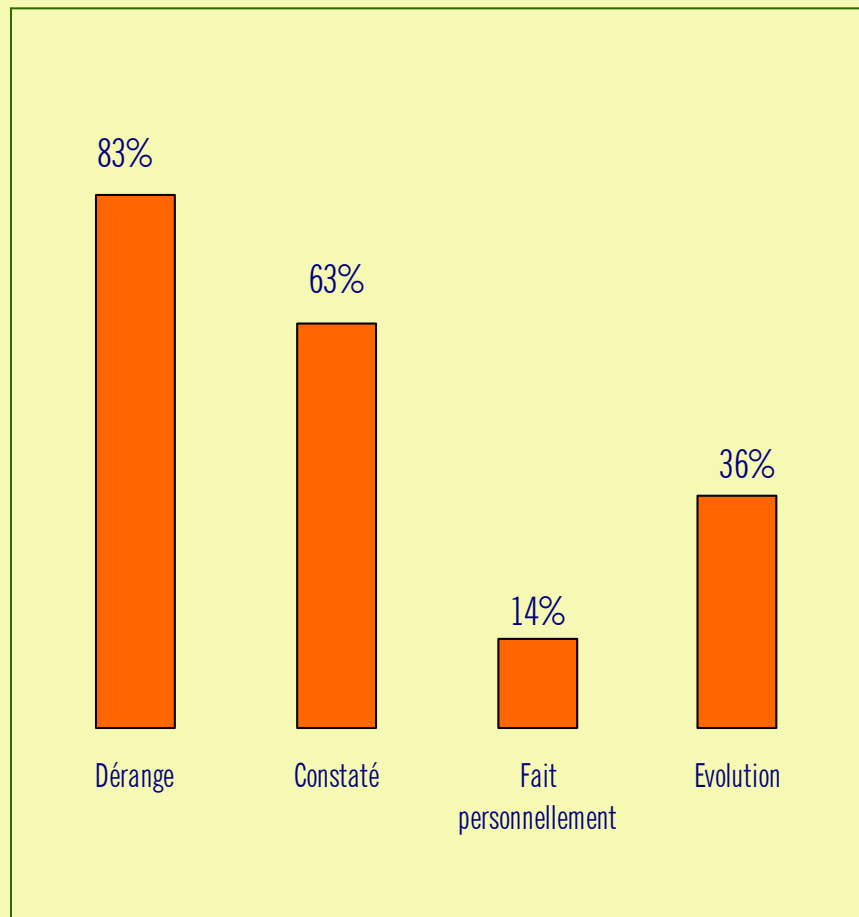


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent les consommateurs et ceux qu'ils pratiquent

- L'attitude des consommateurs en matière de respect des personnes est fidèle à leur mode de pensée. En effet, ils déclarent ne pas pratiquer un comportement qu'ils rejettent.

Base : Répondants.

Les incivilités et le respect des personnes

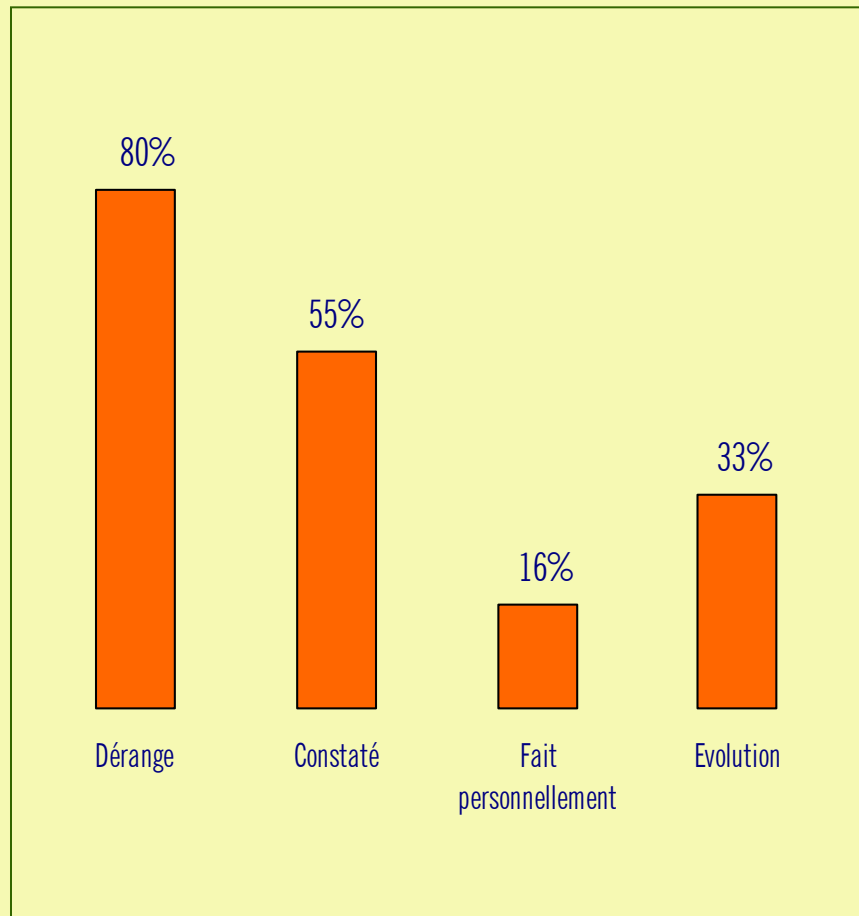


➤ Bousculer quelqu'un et ne pas présenter ses excuses.

- Bousculer quelqu'un sans lui présenter d'excuses est parmi les comportements inciviques les plus détestés. En effet, plus de 8 consommateurs sur 10 (83%) le trouvent dérangeant.
- Ils sont toutefois nettement moins nombreux (63%) à en avoir fait l'expérience en pratique.
- Plus d'un consommateur sur 10 (14%) déclare ne pas avoir toujours demandé pardon après une bousculade.
- Plus d'un consommateur sur 3 (36%) juge que l'habitude de présenter ses excuses après avoir bousculé quelqu'un se perd progressivement.

Base : Répondants

Les incivilités et le respect des personnes

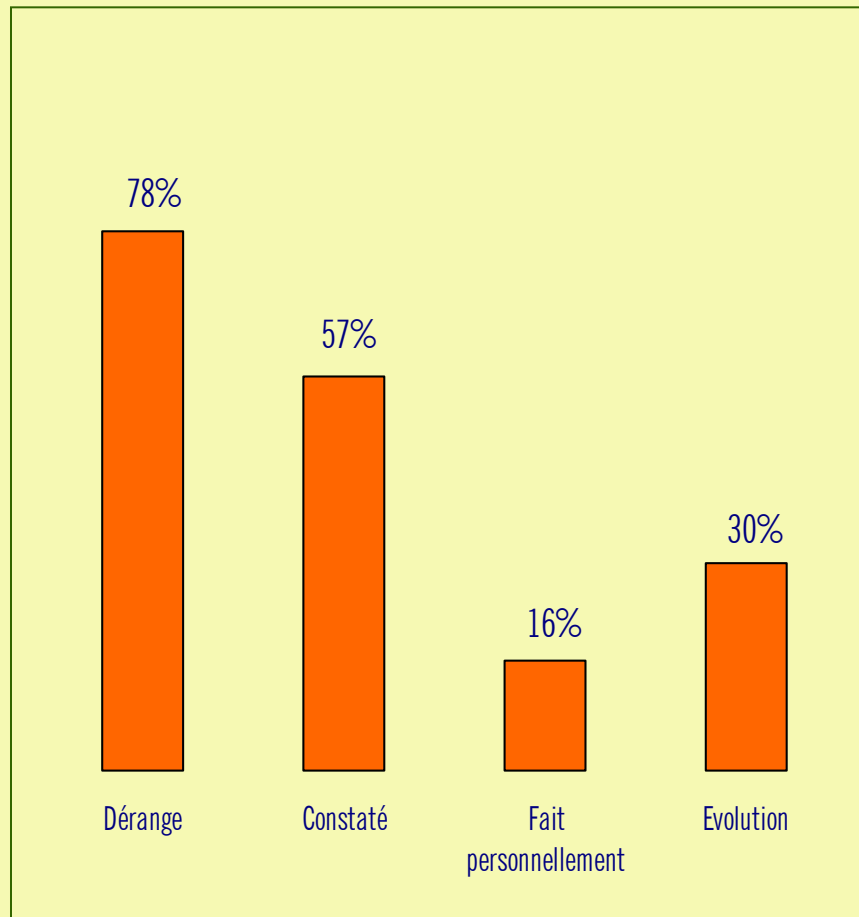


➤ Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service

- Huit consommateurs sur 10 (80%) considèrent que ne pas remercier quelqu'un pour un service rendu est un comportement gênant. Et plus de la moitié (55%) a expérimenté ce genre de situation.
- Plus d'un consommateur interrogé sur 10 (16%) avoue ne pas toujours remercier l'auteur d'un service.
- Pour un consommateur sur 3, ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service est un comportement en augmentation (33%).

Base : Répondants

Les incivilités et le respect des personnes

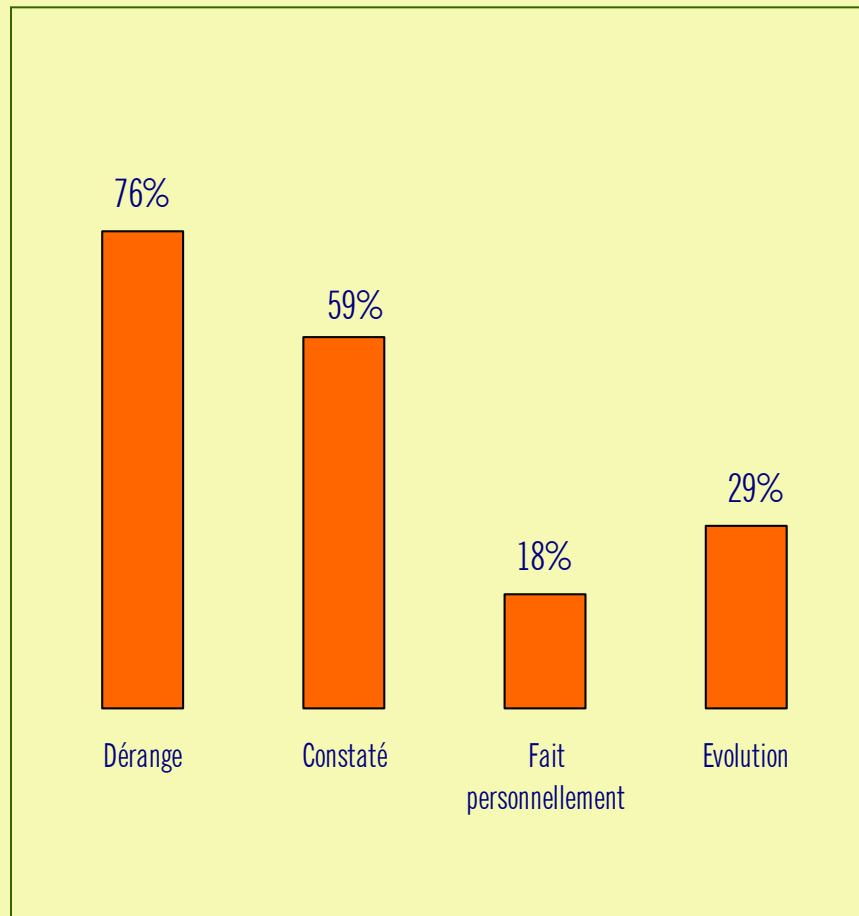


➤ Ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre

- Près de 8 consommateurs sur 10 (78%) désapprouvent le fait de ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre. Une part plus limitée des consommateurs (57%) en a déjà fait l'expérience en réalité.
- Plus d'un consommateur sur 10 (16%) avoue ne pas toujours saluer quelqu'un en le rencontrant.
- Trois consommateurs sur 10 estiment que ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre est une pratique plus répandue actuellement. Ce sentiment est donc en perte de vitesse puisqu'en 2011, 47% des consommateurs partageaient cet avis.

Base : Répondants

Les incivilités et le respect des personnes



➤ Ne pas retenir une porte qui se ferme en entrant dans un lieu public

- Plus de 3 consommateurs sur 4 (76%) sont dérangés lorsque quelqu'un ne retient pas la porte en entrant dans un lieu public.
- Près de 6 consommateurs sur 10 (59%) ont eu l'occasion de vérifier la réalité de ce comportement, lui-même avoué par 18% des consommateurs interrogés.
- Près de 3 sur 10 (29%) trouvent que cette attitude est plus souvent visible maintenant.

Base : Répondants

Différences par profils

- **DÉRANGEMENT**
- **Bousculer une personne et ne pas s'excuser (83%):**
 - Une très grande majorité (94%) de francophones se disent choqués par un tel comportement alors que les néerlandophones s'en soucient moins (73%), surtout les citoyens flamands (63%).
- **Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service (80%):**
 - Ce comportement est, par plus que la moyenne, considéré comme normal parmi les consommateurs flamands (72%), surtout quand ils vivent dans une petite localité ou une commune rurale (respectivement 67% et 68%). Les familles avec enfants entre 12 et 17 ans (73%) ont également plus souvent répondu par la négative à la question "Ce comportement vous dérange-t-il? ", même si la majorité d'entre eux reste choquée.
 - Au contraire, en Wallonie, les consommateurs estiment très souvent (91%) que ce comportement est déplacé.

Différences par profils

- **Ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre (78%):**
 - Près de la totalité des consommateurs vivant dans une famille monoparentale père (97%) pensent que ce comportement est dérangeant. Les rejoignent sur ce point les Flamands et Wallons des petites localités (respectivement 90% et 89%), les citadins wallons (90%), les ménages de 6 personnes et plus (91%), les groupes sociaux modestes (87%) et les femmes (85%).
 - Les 30-39 ans (67%) et les Flamands qui habitent une ville ou une commune rurale (63% chacun) sont moins critiques que la moyenne vis-à-vis de ce comportement.
- **Ne pas retenir une porte qui se ferme (76%):**
 - Les ménages de 5 personnes ont moins tendance (59%) que la moyenne des consommateurs à qualifier ce comportement d' "incivilité ".

Différences par profils

- **CONSTATATION**
- **Bousculer une personne et ne pas s'excuser (63%):**
 - Par rapport à la moyenne, les consommateurs néerlandophones considèrent que ce comportement est nettement moins répandu (47%).
 - Pourtant, d'autres catégories sociodémographiques estiment au contraire que ce comportement apparaît plus souvent que ne le montre la moyenne. Il s'agit des Bruxellois et des ménages d'une personne (chacun 75%), des familles monoparentales père (77%), des consommateurs âgés de 30 à 39 ans (78%) et des Wallons (83%).
- **Ne pas retenir une porte qui se ferme (59%):**
 - À Bruxelles, les consommateurs ont plus souvent (75%) l'occasion de constater que tout le monde ne retient pas une porte qui se ferme en entrant dans un lieu public. Près de 8 Wallons sur 10 (79%) font le même bilan, surtout quand ils habitent une commune rurale (82%).
 - Au contraire, ce comportement est observé par moins de la moitié des Flamands (43%) et se fait encore plus rare dans les petites localités où seulement près de 3 consommateurs sur 10 (31%) l'ont remarqué.

Différences par profils

- **Ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre (57%):**
 - Trois francophones sur 4 (75%) ont déjà vu une personne ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre. Les néerlandophones sont par contre moins (39%) que la moyenne à avoir constaté ce comportement. En effet, c'est le cas pour moins d'1 consommateur sur 2 (44%) vivant dans une commune rurale et pour plus d'1 sur 3 (31%) dans les petites localités.
- **Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service (55%):**
 - Ce comportement est souvent constaté à Bruxelles (73%) et en Wallonie (70%), particulièrement dans les villes wallonnes (81%). Quant à eux, les consommateurs flamands remarquent plus sporadiquement (44%) que quelqu'un ne remercie pas la personne qui lui rend service.
 - L'observation de ce comportement par les familles monoparentales père se rapproche (75%) de celle des Bruxellois.

Différences par profils

- **PRATIQUE**
- **Ne pas retenir une porte qui se ferme (18%):**
 - Les familles nombreuses qui comptent au moins 6 membres sont plus rarement (4%) auteures d'un tel comportement.
- **Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service (16%):**
 - Dans les villes (32%) et les petites localités flamandes (34%), près d'1 consommateur sur 3 admet ne pas toujours remercier quelqu'un qui leur rend un service.
 - Au contraire, ce comportement est plus rare en Wallonie (9%) et dans les ménages de 4 (8%) ou 5 (6%) personnes.

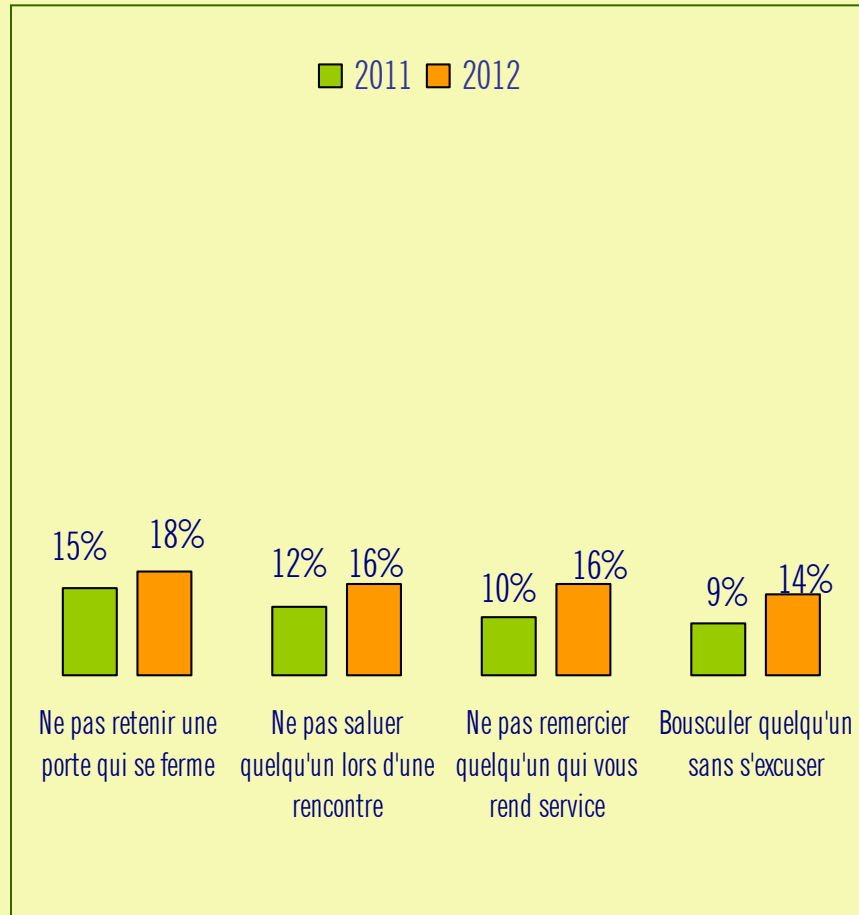
Différences par profils

- **Ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre (16%):**
 - Parmi les consommateurs qui ne sont pas les principaux responsables d'achats du ménage, près d'1 sur 4 (24%) affirme avoir occasionnellement omis de saluer une personne lors d'une rencontre. Dans les petites localités flamandes, c'est également le cas pour plus d'une personne sur 3 (36%)
 - Peu de citoyens wallons (6%) déclarent pratiquer ce comportement.
- **Bousculer une personne et ne pas s'excuser (14%):**
 - Les familles avec enfants sont plus nombreuses (21%) à déclarer qu'il leur arrive de ne pas présenter d'excuses lorsqu'ils bousculent quelqu'un. Les consommateurs flamands qui vivent en ville (27%) ou dans une petite localité (24%) font le même aveu.
 - Les Bruxellois (6%), les citoyens wallons (4%) et les consommateurs qui appartiennent à un ménage de 4 personnes (8%) sont moins coutumiers de ce genre d'acte.

Différences par profils

- **EVOLUTION**
- **Bousculer une personne et ne pas s'excuser (36%):**
 - Près de la moitié (47%) des consommateurs wallons trouvent que cette incivilité arrive plus souvent qu'avant, tandis que les Bruxellois sont à peine plus d'1 sur 5 (21%) à partager cette opinion.
- **Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service (33%):**
 - Moins d'un consommateur sur 5 (18%), à Bruxelles et dans les villes flamandes, considère que de plus en plus de personnes manquent de remercier quelqu'un après un service rendu. Dans les petites localités flamandes, près de la moitié des consommateurs (48%) pensent que cela arrive plus souvent à l'heure actuelle.
- **Ne pas saluer quelqu'un lors d'une rencontre (30%):**
 - Les ménages de 6 membres ou plus et les Bruxellois sont plus optimistes quant à l'évolution de ce comportement. En effet, seuls 16% estiment que sa fréquence augmente au fil des années.
- **Ne pas retenir une porte qui se ferme (29%):**
 - Les Wallons des communes rurales (55%) et les Flamands des petites localités (45%) considèrent que ce comportement est plus fréquent qu'auparavant. Au contraire, peu de Bruxellois (7%), de 30-39 ans (16%) et de Flamands des communes rurales (17%) sont tentés de dire que ce comportement évolue à la hausse.

Les incivilités et le respect des personnes

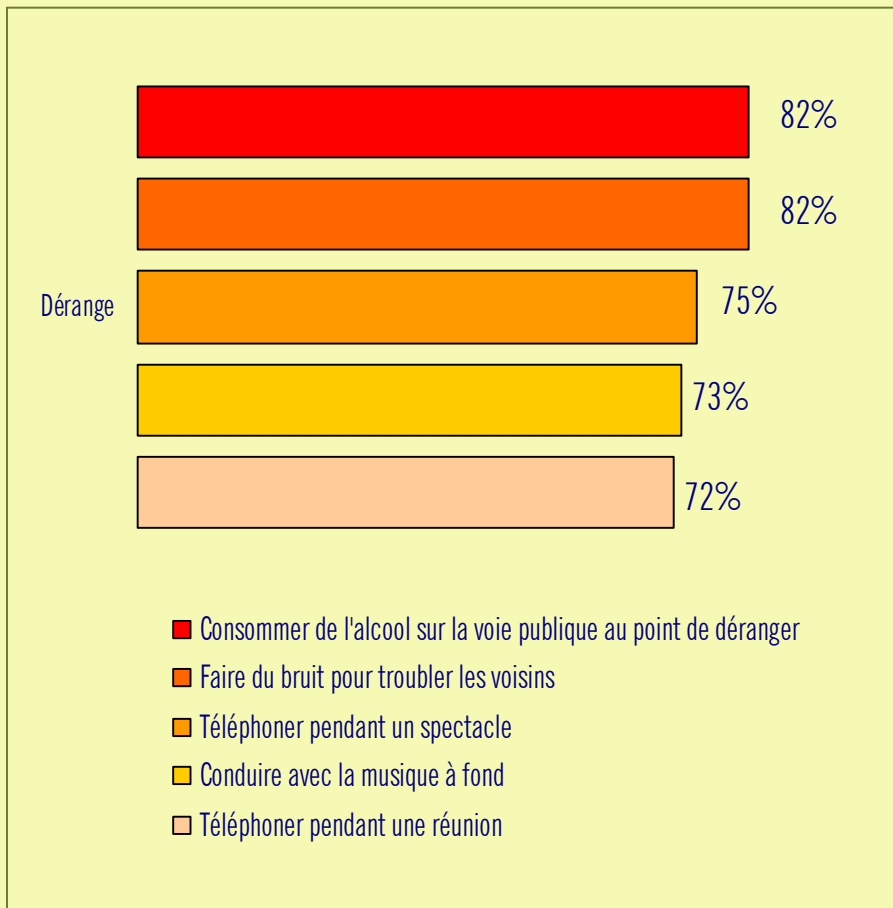


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012
"je l'ai fait personnellement"

- Comme dans les autres domaines, les incivilités vis-à-vis des personnes sont en hausse.
- "Ne pas remercier quelqu'un qui vous rend service" a connu la plus grande augmentation entre 2011 et 2012, soit +6%.

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores

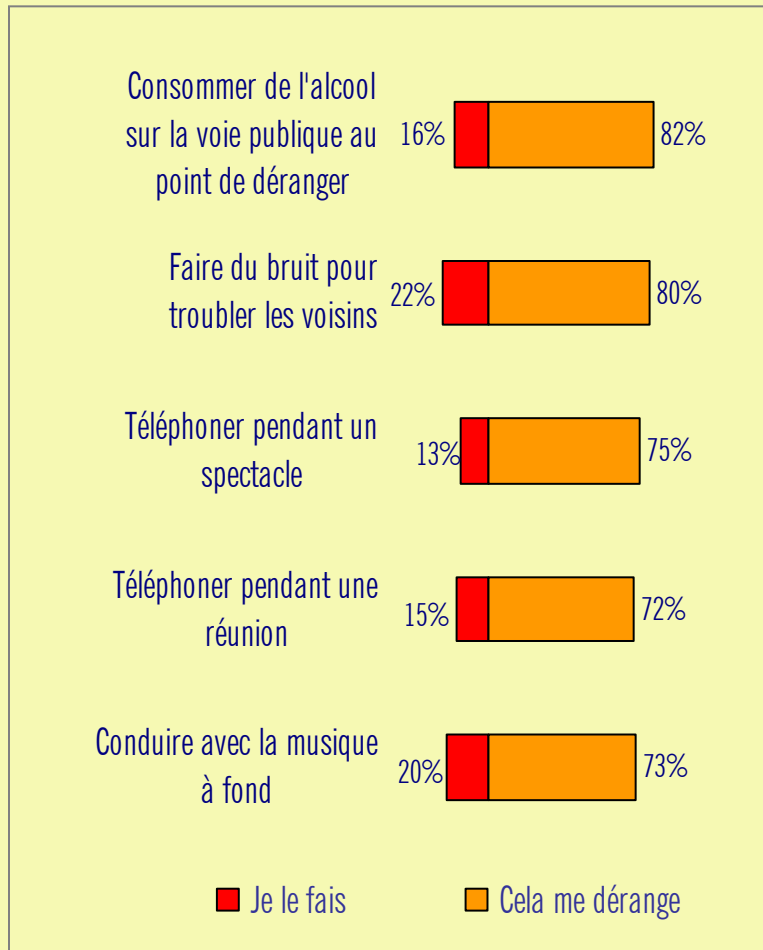


➤ Ces comportements vous dérangent-ils ?

- Trois consommateurs sur 4, ou plus, estiment que consommer de l'alcool sur la voie publique au point de déranger (82%), faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins (82%) et téléphoner pendant un spectacle (75%) sont des attitudes répréhensibles.
- Moins de 3 sur 4 sont, quant à eux, dérangés par les gens qui conduisent avec la musique à fond (73%) ou téléphonent pendant une réunion (72%).

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores

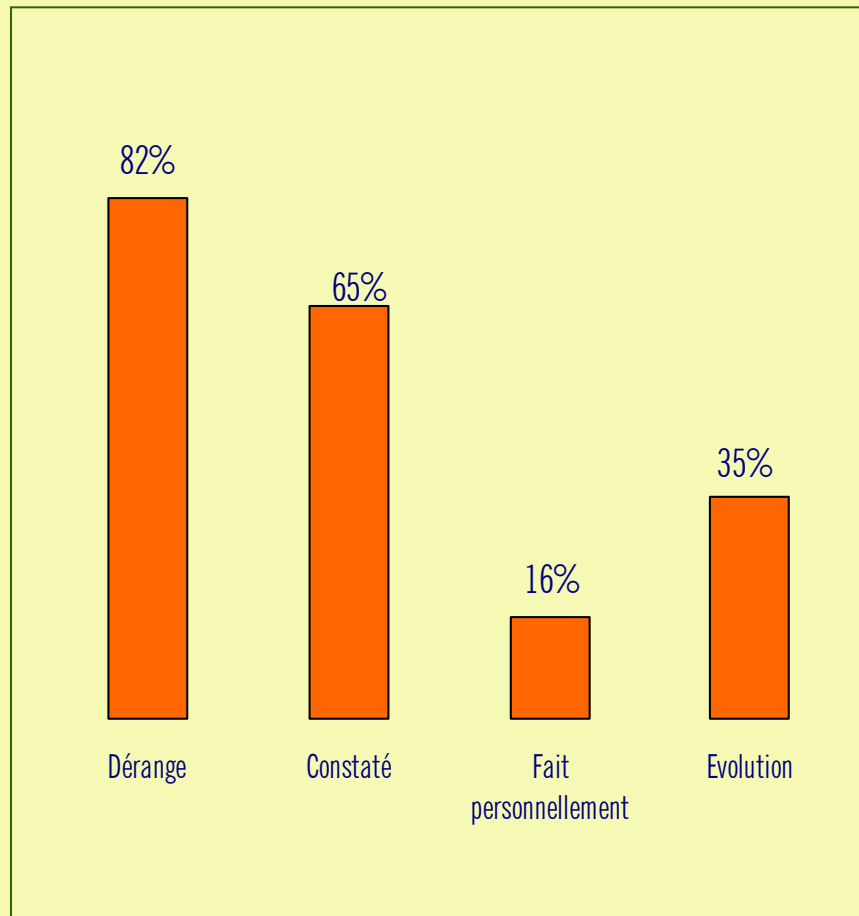


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent les consommateurs et ceux qu'ils pratiquent

- Les consommateurs tiennent généralement compte des comportements qui les dérangent dans leurs propres pratiques.
- La cohérence entre les opinions et les comportements doit être légèrement nuancée dans le cas de "faire du bruit pour troubler les voisins". En effet, il se pourrait que certains consommateurs critiquent une attitude qu'ils ont parfois eux-mêmes vis-à-vis des autres.

Base : Répondants.

Les incivilités et les nuisances sonores

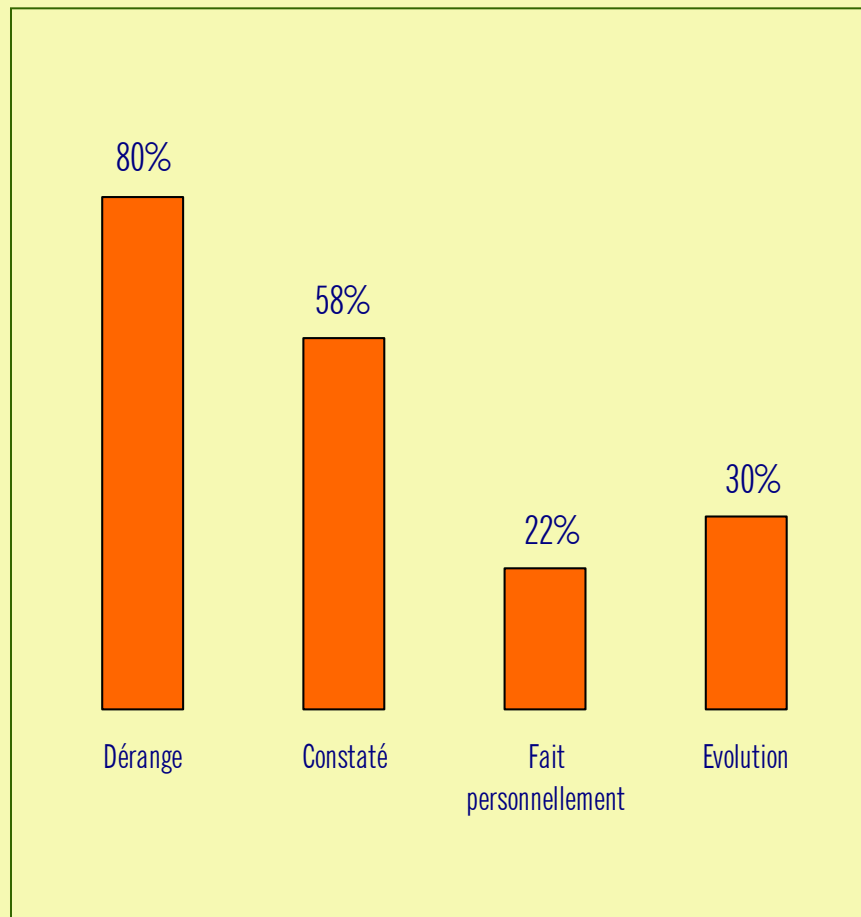


➤ Consommer de l'alcool sur la voie publique au point de déranger

- Plus de 4 consommateurs sur 5 (82%) considèrent que boire de l'alcool sur la voie publique au point de déranger est agaçant. Bien que critiqué en théorie, ils sont moins nombreux (65%) à en avoir fait l'expérience.
- Plus d'un consommateur sur 10 (16%) admet avoir été en état d'ébriété sur la voie publique, et avoir dérangé le quartier.
- Plus d'un consommateur sur 3 (35%) trouve que cette pratique est de plus en plus courante.

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores

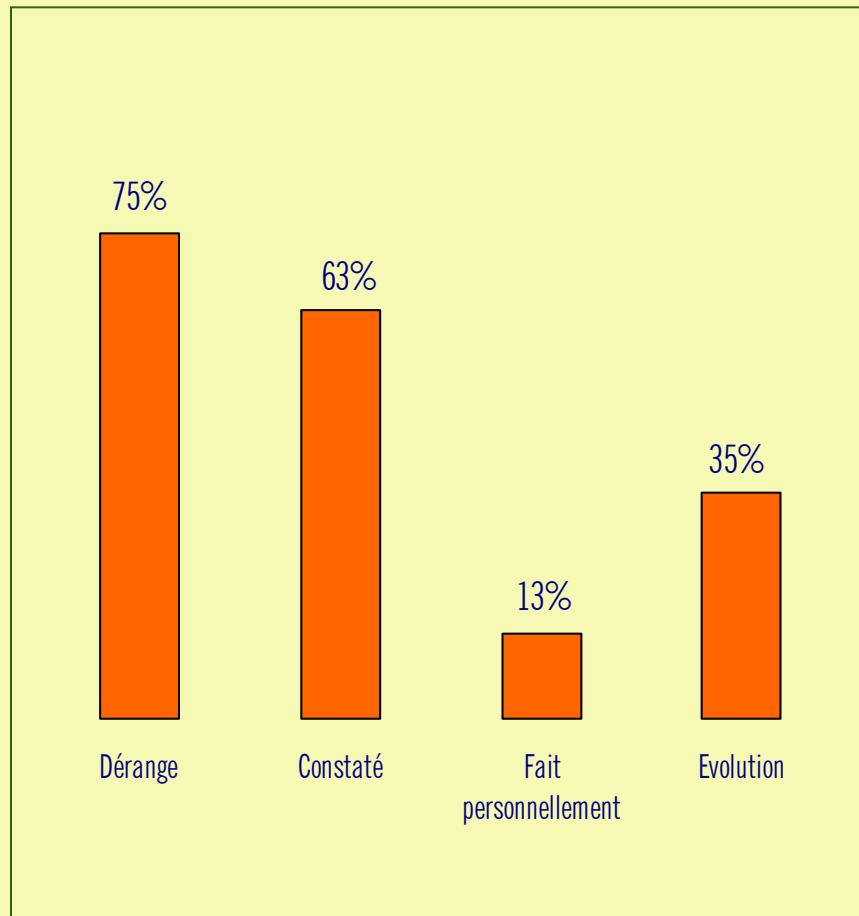


➤ Faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins

- Huit consommateurs sur 10 (80%) sont dérangés par le fait de faire du bruit sans nécessité dans le but de troubler les voisins.
- Tandis que moins de 6 sur 10 (58%) ont déjà constaté la réalité de ce comportement, et que plus d'un sur 5 (22%) avoue avoir provoqué une situation similaire.
- Trois consommateurs interrogés sur 10 (30%) estiment que cette pratique est plus régulière de nos jours.
- Les citoyens wallons sont particulièrement dérangés par ce comportement (90%).

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores

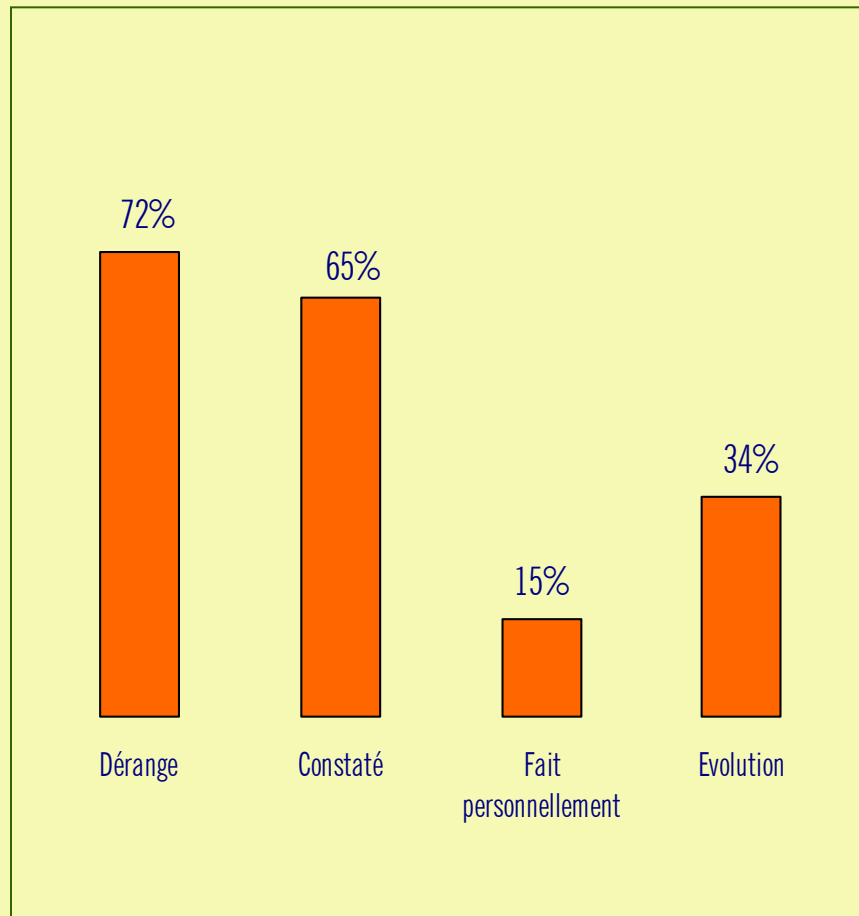


➤ Téléphoner pendant un spectacle

- Trois consommateurs sur 4 sont dérangés quand quelqu'un de l'assistance passe/reçoit un appel pendant un spectacle. Ils sont tout de même moins nombreux (63%) à avoir constaté ce comportement.
- Plus d'un sur 10 (13%) avoue être concerné par les critiques envers cette attitude.
- Plus d'un consommateur sur 3 (35%) estime que ce comportement est en augmentation. Cette proportion grimpe à près d'1 sur 2 en Wallonie (48%) tandis qu'elle est presque nulle (2%) à Bruxelles.

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores

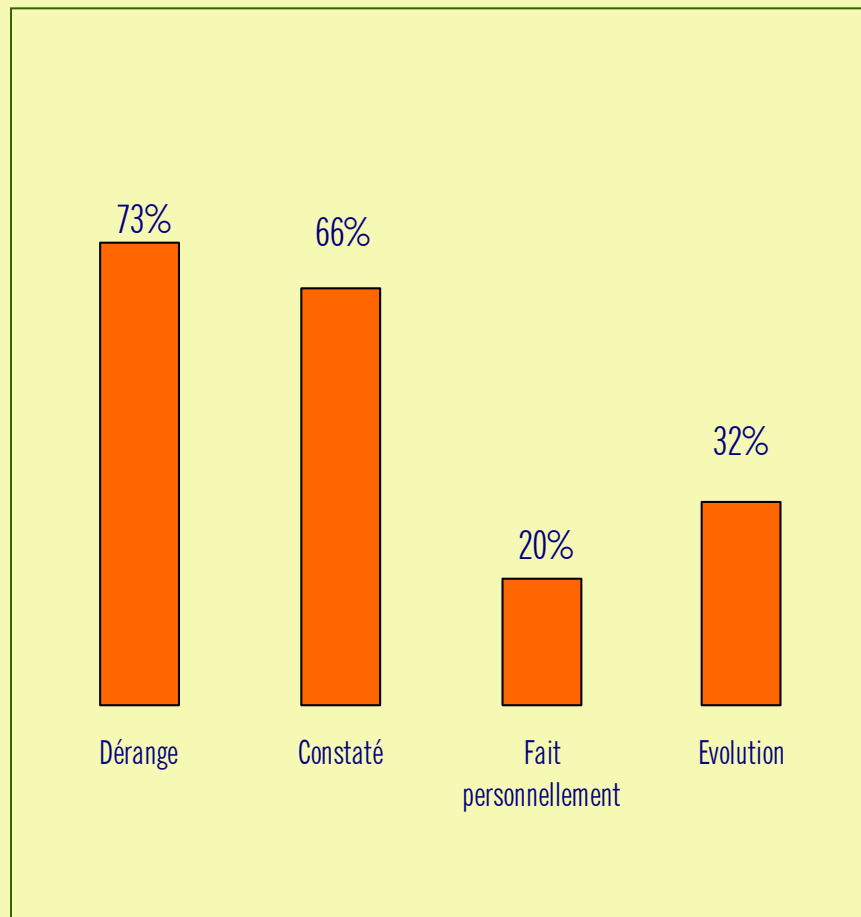


➤ Téléphoner pendant une réunion

- Plus de 7 consommateurs sur 10 (72%) s'estiment gênés par des appels téléphoniques passés lors d'une réunion.
- Près de 2 consommateurs sur 3 (65%) ont déjà été témoins d'un tel comportement et ils sont près d'un sur 5 (15%) à admettre avoir déjà téléphoné en pleine réunion.
- Plus d'un consommateurs sur 3 (34%) considère que ce comportement est plus courant que par le passé. En Wallonie, les consommateurs sont plus nombreux (45%) à partager cet avis alors que c'est le contraire à Bruxelles (3%) et dans les ménages de 5 personnes (13%).

Base : Répondants

Les incivilités et les nuisances sonores



➤ Conduire avec la musique à fond

- Près de 3 consommateurs interrogés sur 4 (73%) déclarent être gênés par les conducteurs qui roulent avec la musique à fond.
- Deux consommateurs sur 3 ont eu l'occasion de constater ce comportement, tandis que près de 1 sur 5 déclare avoir conduit avec le volume au maximum.
- Près de 1 consommateur sur 3 (32%) considère que ce comportement est plus répandu que par le passé.
- Ce comportement dérange beaucoup de Bruxellois (88%) et, dans une moindre mesure, les consommateurs âgés de 50 à 64 ans (84%).

Base : Répondants

Différences par profils

- **DERANGEMENT**
- **Consommer de l'alcool au point de déranger (82%):**
 - Les jeunes de 18 à 29 ans et les citadins wallons sont plus dérangés (93%) que les plus de 65 ans (72%) par le fait de boire de l'alcool sur la voie publique au point de déranger.
- **Téléphoner pendant un spectacle (75%):**
 - La grande majorité des consommateurs francophones (85%) estiment que téléphoner durant un spectacle est une attitude déplacée, tandis que moins de 2 néerlandophones sur 3 (65%) sont de cet avis.
 - Les 65 ans et plus partagent la vision des néerlandophones (64%).
- **Téléphoner pendant une réunion (72%):**
 - En Wallonie (81%) et à Bruxelles (88%), les consommateurs interrogés se montrent plus sévères vis-à-vis de quelqu'un qui téléphone lors d'une réunion. Les 40-49 ans (83%) sont eux aussi plus dérangés par ce phénomène que la moyenne. Les Flamands (63%), surtout ceux des petites localités (55%) et les seniors (60%) sont quant à eux plus conciliants.

Différences par profils

- **CONSTATATION**
- **Conduire musique à fond (66%):**
 - Les francophones constatent plus souvent (81%) ce fait que les néerlandophones (52%). Dans les villes wallonnes et les communes rurales flamandes, ces observations sont accentuées (respectivement 91% et 47%).
- **Téléphoner pendant une réunion (65%):**
 - Les consommateurs bruxellois indiquent plus souvent (87%) que la moyenne avoir déjà été confronté à un comportement de ce genre pendant une réunion. Une majorité de Wallons et de consommateurs de 30-39 ans font la même observation (respectivement 77% et 76%).
 - En Flandre par contre, à peine plus d'un consommateur sur 2 (52%) a déjà eu affaire à ce comportement.
- **Consommer de l'alcool au point de déranger (65%):**
 - Ce comportement est largement observé par les consommateurs wallons vivant en ville (85%) ou dans une commune rurale (87%) et plus largement par tous les francophones (74%).
 - Il est en revanche moins remarqué par les néerlandophones (57%), surtout quand ceux-ci habitent dans une commune rurale (53%).

Différences par profils

- **Téléphoner pendant un spectacle (63%):**
 - Les francophones et les néerlandophones ne font pas le même constat en ce qui concerne le fait de téléphoner durant un spectacle. En effet, ce comportement dérange près de 3 francophones sur 4 (73%) et plus de la moitié de néerlandophones (54%).
 - Les 30-39 ans sont les plus sensibles à cette attitude dans la mesure où plus de 8 sur 10 (82%) remarquent l'existence d'un tel acte.
- **Faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins (58%):**
 - Les femmes remarquent davantage (67%) de bruit fait pour troubler le voisinage, tout comme les francophones (68%) et les jeunes consommateurs de 18 à 29 ans (72%).
 - Les néerlandophones et les hommes (respectivement 49% et 48%) perçoivent moins souvent l'existence de ce phénomène.

Différences par profils

- **PRATIQUE**
- **Faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins (22%):**
 - En Flandre, près de 3 consommateurs sur 10 (29%) admettent avoir déjà fait du bruit sans nécessité dans le but de déranger le voisinage. Cette proportion s'élève à près de la moitié si l'on ne considère que les villes flamandes (46%). Les familles avec enfants ont parfois aussi cette tendance (30%).
 - Ce comportement se retrouve moins dans les déclarations des Wallons (11%) et chez les consommateurs issus d'un groupe social modeste (14%).
- **Conduire musique à fond (20%):**
 - Les seniors et les consommateurs habitant Bruxelles (chacun 10%) sont moins nombreux que la moyenne à indiquer conduire avec la musique à fond. C'est aussi rarement le cas dans les ménages de 4 personnes (11%).
 - Les familles avec enfants (29% en moyenne) sont par contre plus habituées à rouler avec le volume à fond, tout comme les habitants des petites localités flamandes (33%) et les ménages de 3 personnes (35%).

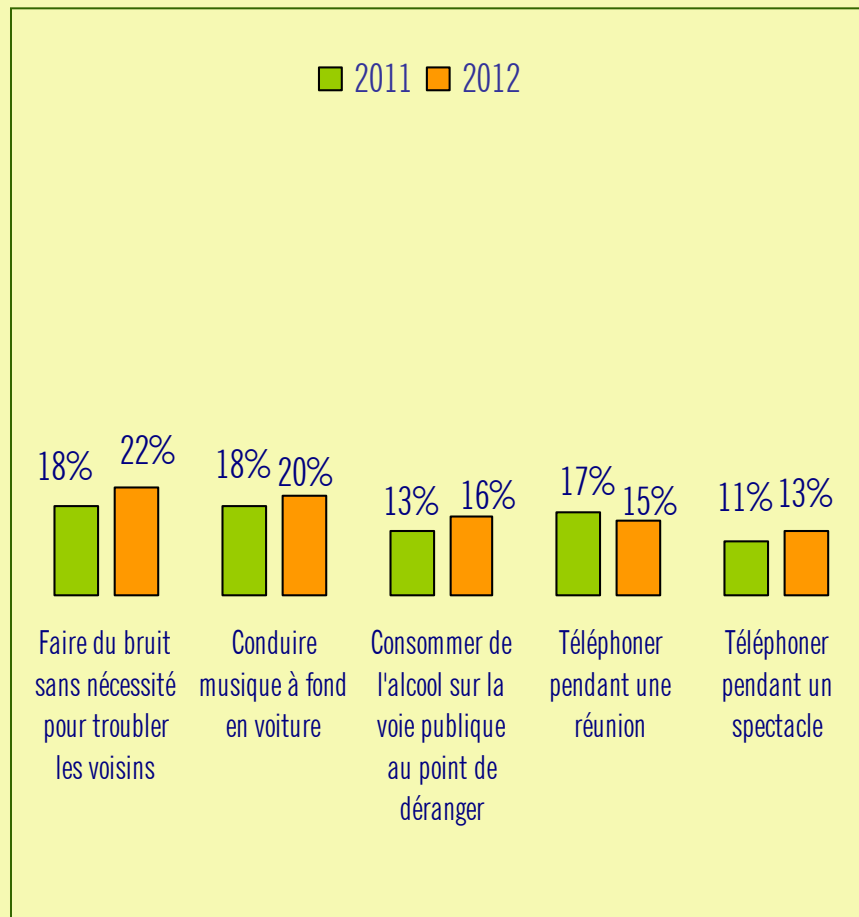
Différences par profils

- **Téléphoner pendant une réunion (15%):**
 - Les ménages de 6 personnes et plus (33%) et les citadins flamands (29%) sont nettement plus nombreux que la moyenne à parfois téléphoner durant une réunion. Cette pratique existe rarement chez les Bruxellois (1%), les citadins wallons (2%) et les ménages d'une personne (7%).
- **Téléphoner pendant un spectacle (13%):**
 - Un consommateur sur 20 (5%) âgé de 40 à 49 ans admet avoir déjà téléphoné pendant un spectacle. Cette proportion passe à 3 sur 10 (30%) pour les citadins flamands.

Différences par profils

- **EVOLUTION**
- **Consommer de l'alcool au point de déranger (35%):**
 - Un consommateur sur 2 (50%) vivant seul estime que ce comportement est plus fréquent que par le passé. Cette impression n'est partagée que par près d'1 consommateur sur 4 appartenant au groupe d'âge des 30-39 ans (24%), à une classe sociale aisée (25%) ou habitant Bruxelles (23%).
- **Conduire musique à fond (32%):**
 - Les groupes sociaux à revenus élevés (17%) et les consommateurs âgés de 30 à 39 ans (15%) sont moins nombreux que la moyenne à estimer que ce comportement est en hausse.
- **Faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins (30%):**
 - Certaines catégories sociodémographiques sont plus sceptiques quant à l'augmentation de ce comportement. Il s'agit des hommes (22%), des 30-39 ans et des groupes sociaux aisés (20%), des ménages de 5 personnes (15%) et des Bruxellois (11%).

Les incivilités et les nuisances sonores

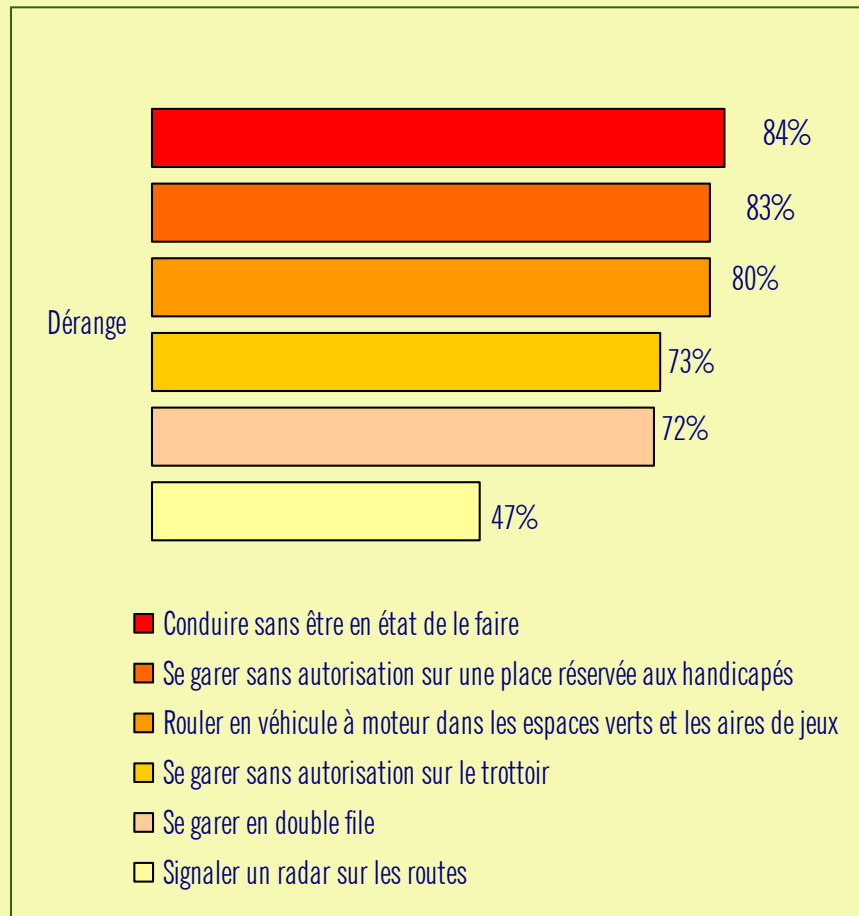


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012 "je l'ai fait personnellement"

- À l'exception des communications téléphoniques lors d'une réunion, toutes les incivilités qui provoquent des nuisances sonores chez autrui ont légèrement augmenté.
- Il semble que faire du bruit sans nécessité pour troubler les voisins soit un comportement plus pratiqué par les consommateurs que l'année dernière.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

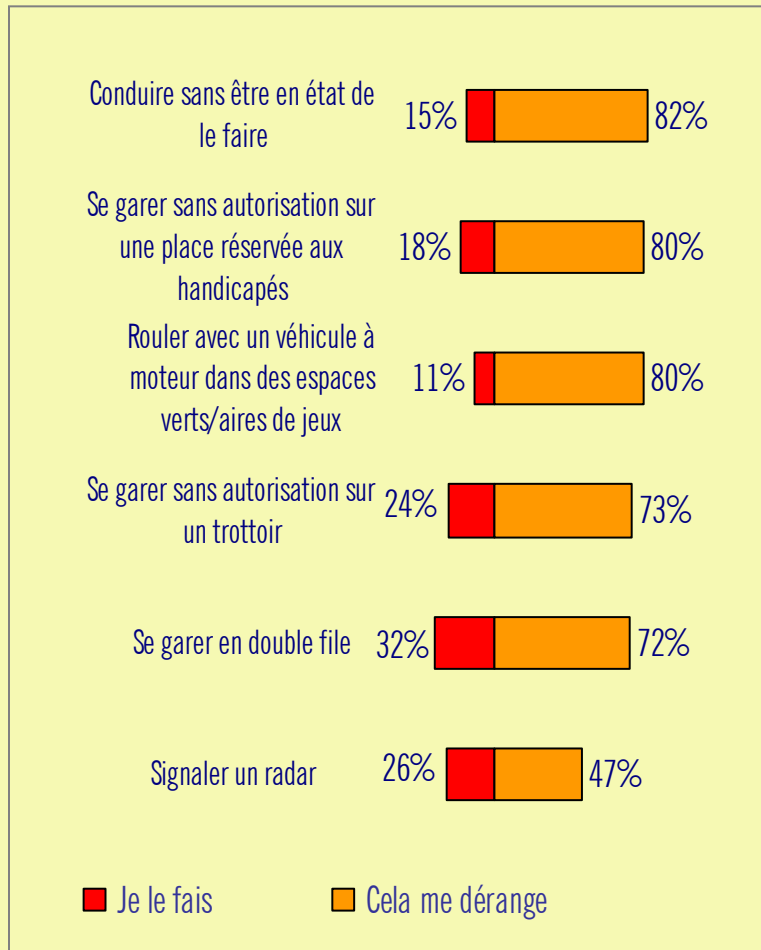


➤ Ces comportements vous dérangent-ils ?

- Plus de 8 consommateurs sur 10 sont dérangés par le fait de conduire sans être en état de le faire (84%) et de se garer sans autorisation sur une place réservée aux handicapés (83%).
- Huit sur 10 dénoncent le fait de rouler en véhicule à moteur sur des espaces verts ou des aires de jeux (80%).
- Plus de 7 sur 10 jugent dérangeant le fait de se garer sur le trottoir (73%) ou en double file (72%).
- Tandis que moins de la moitié des consommateurs estime que signaler un radar est une attitude répréhensible (47%).

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

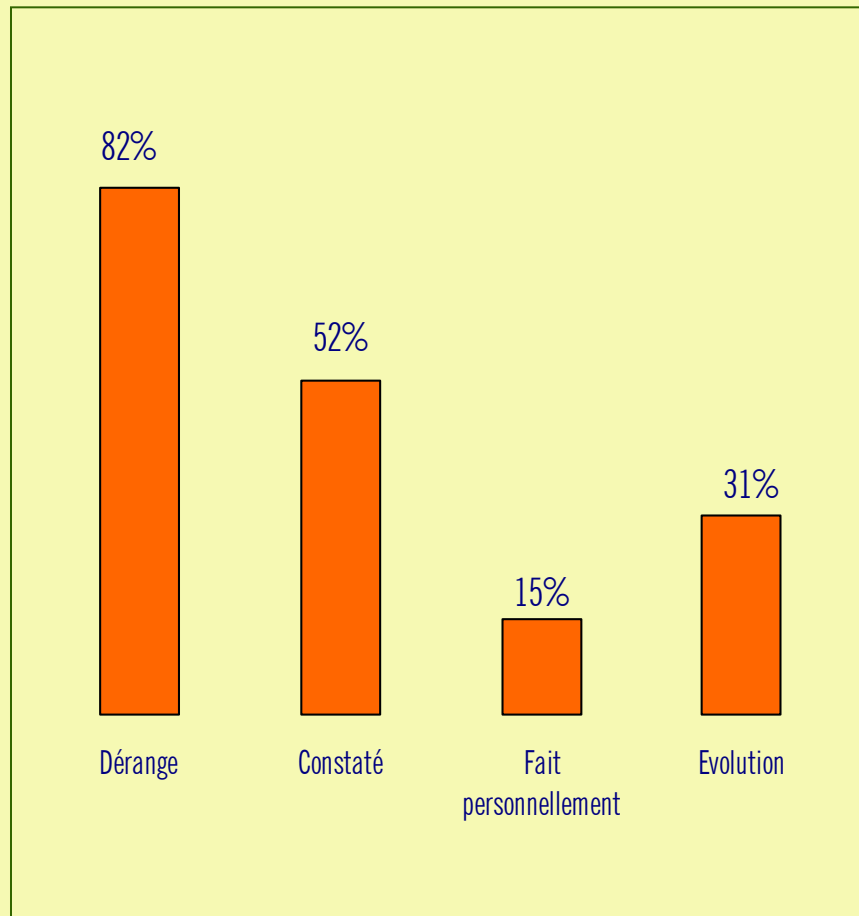


➤ Comparaison entre les comportements qui dérangent les consommateurs et ceux qu'ils pratiquent

- Exception faite du stationnement en double file, les consommateurs interrogés ont des comportements qui, en général, sont en adéquation avec leurs opinions.

Base : Répondants.

Les incivilités et la mobilité

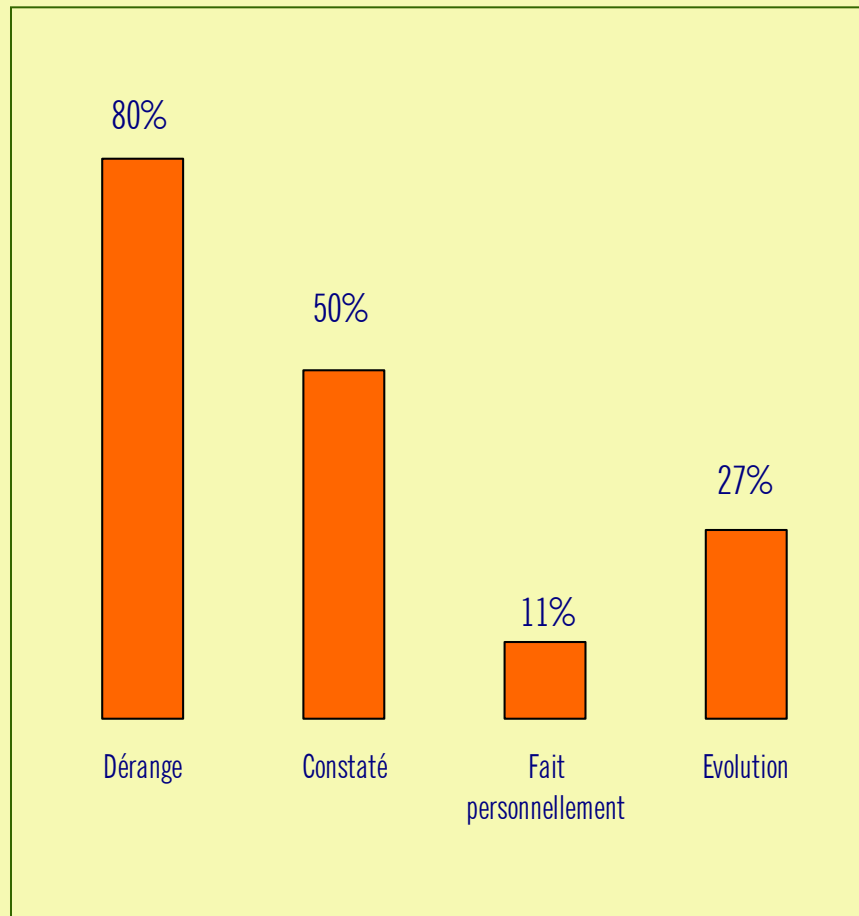


➤ Conduire sans être en état de le faire

- Pour plus de 8 consommateurs sur 10 (82%), conduire sans être en état de le faire est un comportement dérangeant.
- Plus de la moitié des consommateurs interrogés (52%) ont par ailleurs déjà constaté des conducteurs qui prenaient le volant sans être en état. Et plus d'1 sur 10 (15%) avoue avoir déjà pris le volant dans de pareilles conditions. Les consommateurs vivant dans une petite localité flamande sont plus susceptibles (27%) de conduire sans être en état que les 30-39 ans (8%).
- Plus de 3 consommateurs sur 10 (31%) considèrent que les conducteurs sont plus nombreux à prendre la route sans être en état de conduire.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

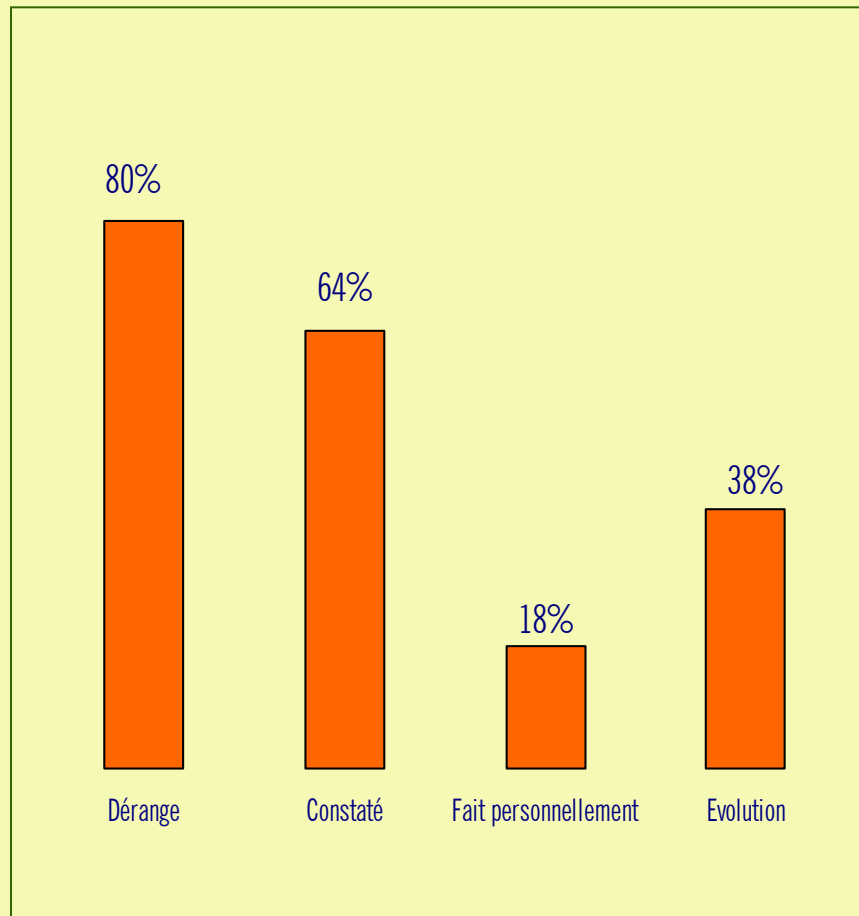


➤ Conduire avec un véhicule à moteur dans les espaces verts et les aires de jeux

- Conduire avec un véhicule à moteur dans les espaces verts ou des aires de jeux importune 4 consommateurs sur 5 (80%). Les Bruxellois (90%) sont plus pointilleux que la moyenne.
- En pratique, seule la moitié des consommateurs a pu observer un tel comportement ou ses effets (traces de pneus par exemple). Les Wallons des communes rurales adoptent plus souvent (25%) ce comportement, tandis qu'il est beaucoup moins répandu dans les villes wallonnes (4%).
- Plus d'un sur 10 (11%) déclare avoir personnellement roulé dans une aire de jeux ou dans un espace vert avec un véhicule à moteur. Tandis que plus d'un sur 4 (27%) pense que ce phénomène est de plus en plus courant.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

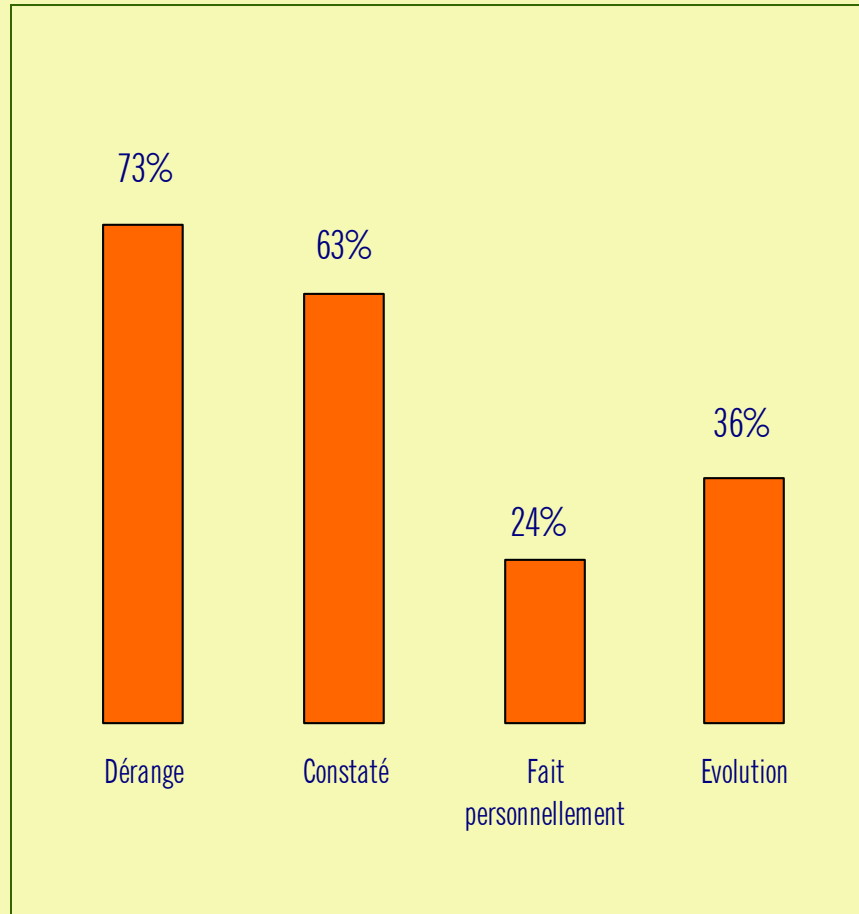


➤ Se garer sans autorisation sur un emplacement réservé aux handicapés

- La majorité des consommateurs (80%) trouvent théoriquement dérangeant le fait de se garer sans autorisation sur un emplacement réservé aux handicapés. En réalité, près de 2 sur 3 se sont retrouvés face à un abus de ce genre.
- Près de 2 consommateurs sur 10 (18%) admettent avoir déjà stationné sur une place pour handicapés. Il s'agit plus spécifiquement des Flamands des petites localités (31%) au contraire des citoyens wallons (8%) et des ménages de 6 personnes ou plus (7%).
- Près de 4 consommateurs sur 10 (38%) estiment que ce comportement s'est répandu ces dernières années.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

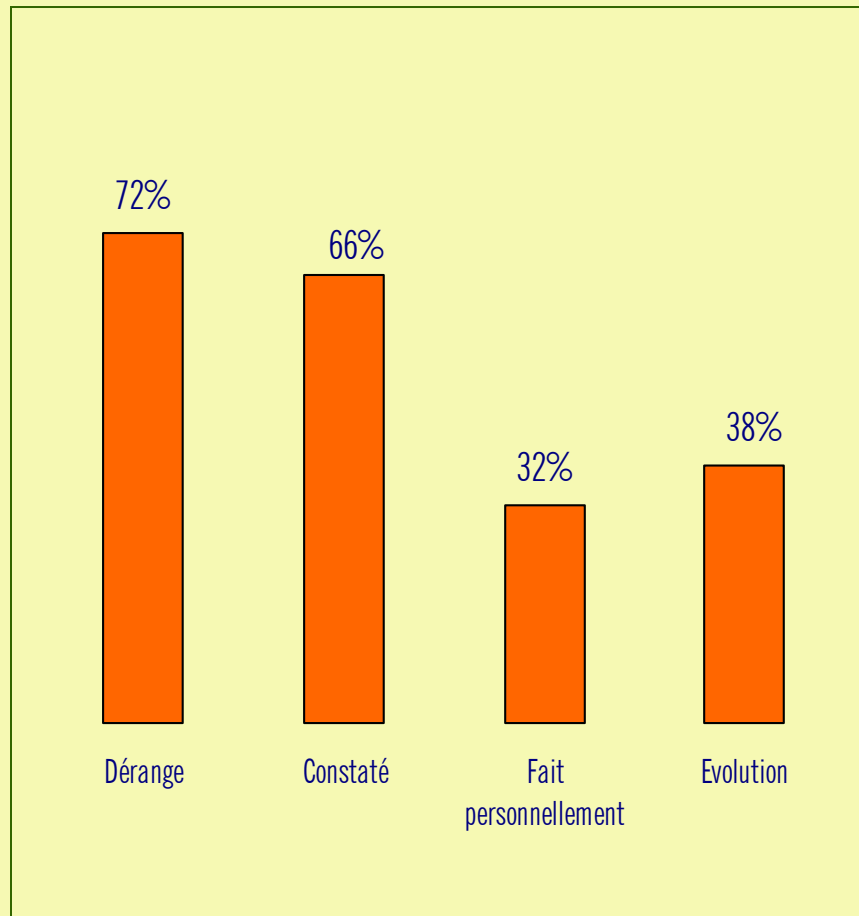


➤ Se garer sans autorisation sur le trottoir

- Moins de 3 consommateurs sur 4 (73%) critiquent le fait de se parquer sans autorisation sur un trottoir. Il s'agit surtout des citoyens flamands (85%) et des consommateurs habitant en Wallonie (82%). Les Flamands des communes rurales sont en revanche plus indulgents (54%) que la moyenne.
- Ils sont moins nombreux (63%) à avoir eu l'occasion d'observer ce comportement, mais près d'un sur 4 (24%) déclare l'avoir fait. Dans les petites localités flamandes (38%) et wallonnes (44%), les consommateurs garent plus souvent leur véhicule sans autorisation sur le trottoir, contrairement aux seniors (14%).
- Plus d'un consommateur sur 3 (36%) estime que les conducteurs garent plus fréquemment leur véhicule sur les trottoirs à l'heure actuelle.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité

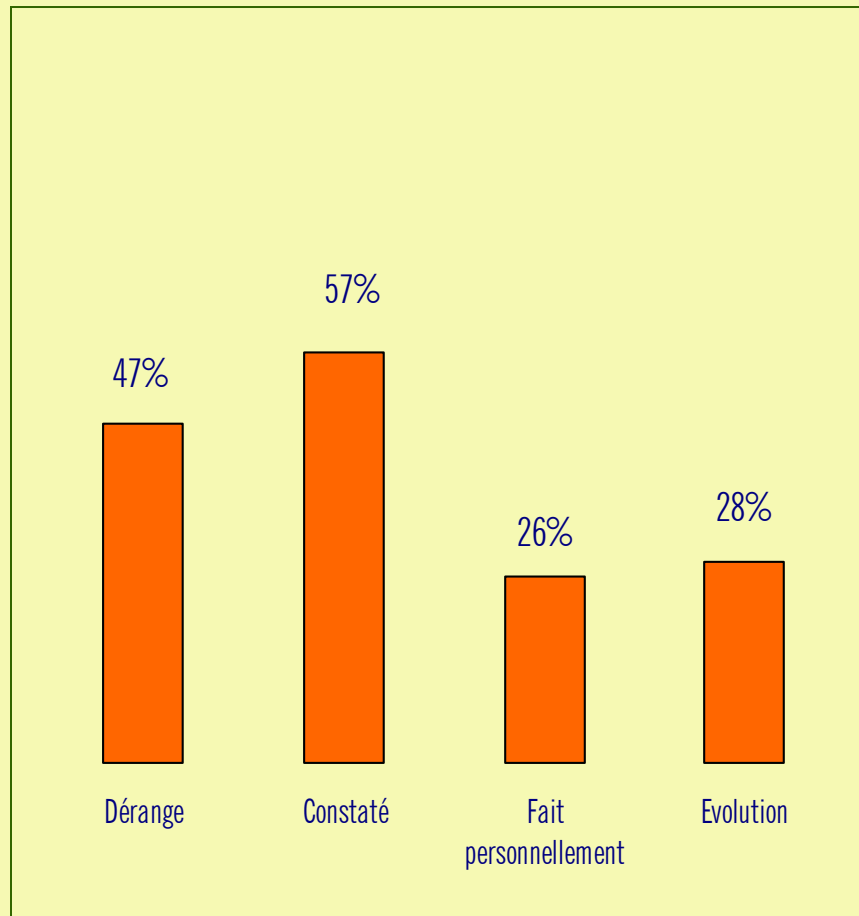


➤ Se garer en double file

- Plus de 7 consommateurs sur 10 (72%) condamnent le fait de se garer en double file. Les Wallons des petites localités sont plus sévères (88%) que la moyenne vis-à-vis de ce comportement. Ceux des villes (54%) et des communes rurales (55%) sont au contraire plus tolérants.
- Deux sur 3 (66%) ont déjà eu l'occasion d'observer ce genre de comportement. Et Près d'1 sur 3 avoue être parfois de ceux qui parquent leur véhicule en double file.
- Près de 2 consommateurs sur 5 (38%) pensent que se stationner en double file est un comportement plus fréquent aujourd'hui.

Base : Répondants

Les incivilités et la mobilité



➤ Signaler un radar sur la route

- Près d'un consommateur interrogé sur 2 (47%) est gêné par un comportement qui vise à signaler un radar sur la route, bien qu'ils soient plus nombreux à avoir déjà constaté ce comportement.
- Plus d'un sur 4 (26%) déclare avoir personnellement signalé un radar à d'autres conducteurs. Cette pratique est partagée par une majorité (63%) de consommateurs wallons qui vivent dans une petite localité.
- Près de 3 consommateurs sur 10 trouvent que l'on signale plus souvent l'emplacement des radars qu'auparavant.

Base : Répondants

Différences par profils

- **DÉRANGEMENT:**
- **Conduire sans être en état de le faire (82%):**
 - Les consommateurs de 18 à 29 ans se distinguent de la moyenne sur ce point: ils trouvent que conduire sans être en état de le faire est moins dérangeant (72%), tout comme les ménages de 6 personnes et plus (66%) et les habitants des petites localités flamandes (71%).
 - Chez les francophones (88%) en général et en Wallonie (91%) en particulier, ce comportement est estimé plus dérangeant.
- **Se garer sur une place réservée aux handicapés (80%):**
 - Cette attitude choque massivement les Wallons des petites localités (97%) et des villes (92%), mais également les francophones en général (87%). Les 65 ans et plus (70%), les Flamands des communes rurales (69%) et les ménages de 6 personnes ou plus (64%) sont par contre moins affectés par ce comportement.
- **Signaler un radar sur les routes (47%):**
 - Tous les consommateurs ne sont pas autant dérangés par ce comportement. En effet, les seniors (31%) et les citadins wallons (28%) sont plus tolérants que la moyenne alors qu'à Bruxelles, cela gêne 2 consommateurs sur 3 (67%).

Différences par profils

- **CONSTATATION:**
- **Se garer en double file (66%):**
 - Les consommateurs wallons (85%), particulièrement ceux vivant en ville (90%), ont plus régulièrement l'occasion de voir des véhicules garés en double file que les consommateurs flamands (52%).
- **Se garer sur une place réservée aux handicapés (64%):**
 - Ce comportement est souvent observé par des francophones (78%), surtout en Wallonie (83%) et plus particulièrement dans les villes wallonnes (88%). Les 30-39 ans font la même observation (77%). La moitié des Néerlandophones (51%) et moins de la moitié (47%) des ménages de 6 personnes ou plus ont pu observer cette attitude.
- **Se garer sur le trottoir sans autorisation (63%):**
 - Moins de la moitié des Néerlandophones (46%) ont déjà observé ce comportement alors que les Francophones voient plus souvent (81%) que la moyenne de la population des voitures parkées sur le trottoir, surtout dans les villes wallonnes (93%).

Différences par profils

- **Signaler un radar sur les routes (57%):**
 - Tous les consommateurs interrogés ne font pas autant cette constatation. En effet, les Flamands en général (44%), et les Flamands vivant dans une commune rurale (38%) en particulier, remarquent moins souvent que la moyenne que l'on signale les radars sur les routes. Les seniors (39%) font le même constat.
 - Au contraire, à Bruxelles (82%), en Wallonie (70%) et chez les 30-39 ans (68%), plus de 2 consommateurs sur 3 ont reçu/donné des informations sur l'emplacement des radars routiers.
- **Conduire sans être en état de le faire (52%):**
 - Près de 3 Wallons sur 4 (74%) et près de 2 Bruxellois sur 3 (65%) ont déjà vu un conducteur au volant alors que celui-ci n'était pas en état de conduire. Les habitants des petites localités wallonnes sont également 79% à avoir pu observer ce phénomène. Les consommateurs néerlandophones par contre sont moins de 4 sur 10 (37%) à avoir assisté à ce spectacle.
- **Rouler avec un véhicule à moteur sur les espaces verts et les aires de jeux (50%):**
 - Ce comportement est moins souvent visible en Flandre (40%) et dans les petites localités flamandes (36%); les 65 ans et plus (39%) font la même observation.
 - Les Francophones (61%), surtout à Bruxelles (70%), sont plus souvent témoins de ce genre de comportement, de même que les 30-39 ans (62%).

Différences par profils

- **PRATIQUE**
- **Se garer en double file (32%):**
 - Les seniors âgés de 65 ans et plus (12%) déclarent rarement se garer en double file. Au contraire, ce comportement est plus fréquent chez d'autres catégories de consommateurs: il s'agit des 18-29 ans (44%), des Bruxellois (46%), des ménages de 5 personnes (50%). Plus de la moitié (53%) des citoyens flamands (53%) admettent se garer parfois en double file, tout comme 62% des Wallons qui habitent dans une petite localité.

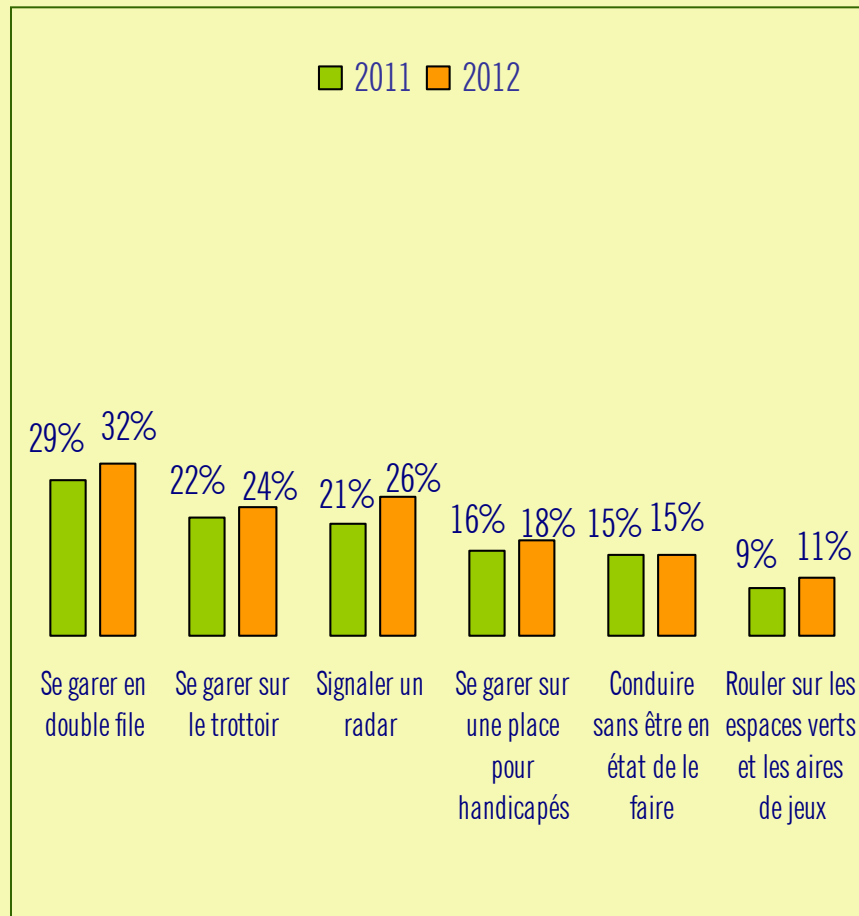
Différences par profils

- **EVOLUTION:**
- **Se garer sur une place réservée aux handicapés (38%):**
 - Plus d'un consommateur bruxellois sur 10 (13%) estime que ce comportement est en hausse tandis que près de la moitié (47%) des familles avec des enfants âgés entre 12 et 17 ans le pense.
- **Se garer en double file (38%):**
 - Peu de Bruxellois (8%) estiment que ce comportement a pris de l'ampleur au fil du temps. Les ménages de 5 personnes les rejoignent sur ce point (19%). A contrario, les familles avec enfants (48%) sont plus nombreuses à penser que cette attitude est plus courante qu'avant. Les consommateurs néerlandophones vivant dans une petite localité (57%) sont plus de la moitié à partager l'avis des familles avec enfants.
- **Se garer sur le trottoir sans autorisation (36%):**
 - Les Bruxellois considèrent que moins de conducteurs (13%) se garent sans autorisation sur le trottoir alors que pour les Wallons, ce comportement est plus fréquent (49%) à l'heure actuelle.
- **Conduire sans être en état de le faire (31%):**
 - Les ménages d'une personne sont plus nombreux (44%) à considérer que cette attitude devient plus courante, au contraire des groupes sociaux à revenus modestes (18%).

Différences par profils

- **Signaler un radar sur les routes (28%):**
 - Moins d'un Bruxellois sur 20 (4%) estime que ce comportement est plus fréquent maintenant. En revanche, les familles avec enfants (37%), les Wallons des communes rurales (48%) et les Flamands des petites localités pensent qu'au contraire, ce comportement connaît une évolution à la hausse.
- **Rouler avec un véhicule à moteur sur les espaces verts et les aires de jeux (27%):**
 - Peu d'habitants des communes rurales flamandes (18%) et des villes wallonnes (14%) considèrent que rouler avec un véhicule à moteur sur des aires de jeux et des espaces verts a augmenté ces dernières années. À Bruxelles, les consommateurs en sont encore moins souvent convaincus (9%).
 - Dans les communes rurales wallonnes et dans les villes flamandes (respectivement 46% et 44%), les consommateurs ont l'opinion inverse: ils trouvent en effet que ce comportement s'est amplifié avec le temps.

Les incivilités et la mobilité

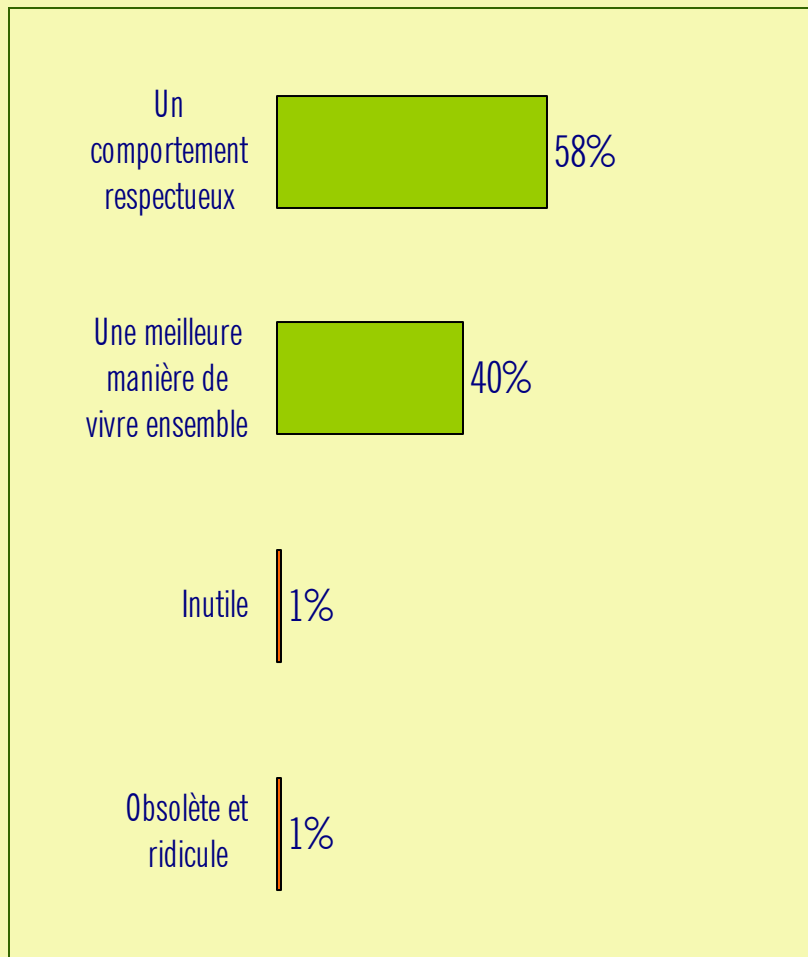


➤ Evolution des pratiques entre 2011 et 2012 "je l'ai fait personnellement"

- Selon les déclarations des consommateurs par rapport à leurs propres comportements, les incivilités liées à la mobilité sont également légèrement plus fréquentes en 2012.
- "Signaler un radar" est le comportement qui a connu la plus forte croissance entre 2011 et 2012, même si cette croissance reste limitée à +5%.
- "Conduire sans être en état de le faire" est une attitude aussi courante qu'en 2011, ni plus ni moins.

Base : Répondants

Perception d'un comportement civique



➤ A vos yeux, adopter un comportement civique, c'est...

- Près de 6 consommateurs sur 10 considèrent qu'un comportement civique est synonyme de comportement respectueux envers autrui (58%), tandis que près de deux sur 5 y voient un moyen de mieux vivre ensemble.
- Au contraire, rares sont les consommateurs pour lesquels le civisme est inutile (1%) ou obsolète et ridicule (1%).

Base : Répondants

Conclusions

- Les comportements inciviques dérangent la grande majorité des consommateurs. Signaler un radar sur la route se trouve, comme en 2011, à la dernière place du classement et reste le seul comportement qui provoque le mécontentement de moins de la moitié des consommateurs (47%). À l'opposé, casser les boîtes aux lettres est toujours l'attitude la plus décriée (88%), ex aequo avec les comportements qui visent à dégrader intentionnellement un bâtiment.
- Les consommateurs se montrent particulièrement sensibles aux comportements qui mettent à mal la propreté de l'espace public.
- La majorité de l'échantillon a également déjà été témoin d'un comportement incivique, ou des conséquences de ce comportement.
- La proportion de consommateurs qui admettent avoir eu, au moins une fois, ce genre de comportements inciviques reste constante. En effet, moins d'1 sur 3 fait cet aveu. L'incivilité la plus souvent déclarée est celle qui consiste à parquer son véhicule en double file (32%) tandis que peu de consommateurs annoncent avoir dégradé un bâtiment.
- Les francophones ont tendance à être plus facilement choqués par un comportement. À Bruxelles, les consommateurs trouvent que les attitudes inciviques arrivent moins souvent qu'avant tandis qu'en Flandre, ils estiment que ces comportements sont au contraire plus présents à l'heure actuelle.

Conclusions

- Une comparaison des pratiques personnelles entre 2011 et 2012 indique une légère augmentation de tous les comportements étudiés, à l'exception de « téléphoner pendant une réunion » qui connaît une évolution négative (passant de 17% en 2011 à 15% en 2012) et de "conduire sans être en état de le faire" qui stagne à 15%.
- La plupart des consommateurs interrogés estiment que le civisme est un comportement respectueux ou un moyen pour mieux vivre en communauté. Rares sont ceux qui ne partagent pas cet avis et le voient au contraire comme étant inutile, obsolète ou ridicule.

Recommandations

- La majorité des comportements/incivilités énumérés ci-avant font l'objet de sanctions pénales et/ou administratives. Celles-ci sont prévues selon les cas tant par les différentes législations (fédérales, entités fédérées) que par les règlements communaux.
- À titre d'exemple, le fait de se débarrasser de ses déchets, hors des lieux et conteneurs destinés à cet effet, constitue dans tous les cas une infraction. Que ce soit en rue, en forêt, dans la campagne, à côté d'une bulle à verre, dans ou aux abords d'un parc à conteneurs, sur un parking d'autoroute, ou sur le site d'un événement, . . . De même, incinérer des déchets dans son jardin ou sur un chantier est interdit.
- En outre, pour appliquer le principe du "pollueur payeur", qui sanctionne les personnes peu respectueuses de l'environnement, un système d'amendes applicables immédiatement au contrevenant a été mis en place. Ainsi, chaque infraction environnementale a désormais un coût.
- Le fait de jeter en rue un mégot, une canette ou un chewing-gum est punissable. Ainsi, un papier jeté en Région Wallonne équivaut à une sanction de 50 euros. Il en est de même pour un abandon de déjection canine. Tout autre abandon de déchet, comme un sac dans une poubelle publique, sera sanctionné d'un montant de 150 euros.

Recommandations

- L'Accord de gouvernement prévoit de renforcer la lutte contre les incivilités grâce à une amélioration des dispositifs de sanctions administratives.
- Un projet de loi devrait par ailleurs voir le jour d'ici peu dans lequel la ministre de l'Intérieur Joëlle Milquet entend durcir les amendes administratives pour incivilités et abaisser de 16 à 14 ans la limite d'âge d'une telle sanction. Le but étant de diminuer les incivilités, mettre un terme à l'impunité et renforcer la police de proximité et les gardiens de la paix.
- Le plan national de sécurité 2012-2015 a également été publié (http://joellemilquet.be/IMG/pdf/plan_national_de_securite_2012-2015.pdf). Celui-ci met un accent particulier à la lutte contre les violences intrafamiliales à l'encontre des femmes, mais aussi contre les incivilités en renforçant notamment la présence policière dans les transports publics.
- Certaines communes (Bruxelles-ville et Ixelles) ont déjà décidé de prendre les devants en étendant la portée des sanctions administratives communales (SAC) aux menaces, insultes et vols simples.
- Des garanties de bonne justice doivent toutefois être prévues afin d'offrir une approche adaptée et proportionnée des sanctions notamment par le recours des travaux d'intérêt général et par des mécanismes de médiation réparatrice en présence des parents ou des tuteurs afin de les associer au processus et de mieux les responsabiliser.

Auteur :
Eve Hanson
Éditeur Responsable :
Marc Vandercammen

CRIOC
Fondation d'utilité publique - NE 417541646
Boulevard Paepsem 20 - 1070 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Édition 2012
D 2012-2492-57
©CRIOC
Prix : 104 €



Le CRIOC contribue tant par le choix de ses activités que par l'information qu'il délivre au développement d'une consommation plus durable. Il a mis en place un système de gestion de l'environnement pour ses activités et ses projets conformément aux exigences du règlement EMAS (Eco-Management and Audit Scheme (EMAS 1221/2009)), qui lui permet, entre autres, de mesurer ses performances environnementales dans un esprit d'amélioration continue.

La déclaration environnementale du CRIOC est disponible sur son site sur <http://www.oivo-crioc.org/files/fr/page12-EMAS.pdf>

©CRIOC Reproduction autorisée à des fins non-commerciales moyennant mention des sources