



## Pompes à chaleur • Les conflits entre voisins explosent

Publié le : 23/03/2023

**Qu'elles soient air/eau ou air/air, les pompes à chaleur (PAC) fonctionnent grâce à une unité extérieure trop souvent bruyante. Les troubles de voisinage se multiplient et génèrent des litiges.**



Quand leur chaudière au fioul les a lâchés, Magali et Patrick ont acheté une pompe à chaleur (PAC) air/eau. Installée en septembre dernier, elle leur donnait entière satisfaction. Jusqu'à ce coup de sonnette de Valérie, leur voisine, un matin de décembre. « *Cette nuit, je me suis réveillée en sursaut. J'ai cru qu'un gros camion tournait dans la rue, leur raconte-t-elle. J'ai ouvert une fenêtre, aucun véhicule à l'horizon, et le vacarme était encore plus fort. Je suis sortie sur la terrasse, j'ai compris que ça venait de votre pompe à chaleur.* » Les températures nocturnes restant froides, ce scénario se répète plusieurs fois d'affilée. C'est invivable.

Le couple constate qu'en dégivrant, sa pompe envoie un air glacial et génère des émissions sonores qu'une application dédiée mesure à 78 décibels. Le technicien a placé la PAC à seulement 1,90 m du mur de Valérie, qui comporte trois bouches d'aération situées juste en face. Résultat, le bruit et l'air froid s'engouffrent dans la maison des voisins. Magali et Patrick activent son mode silencieux la nuit pour éviter qu'elle dégivre. Dire qu'ils avaient choisi la marque Daikin parce que ses appareils étaient... silencieux ! Ils contactent le professionnel qui a vendu et posé la PAC ; il ne veut rien entendre. Après de multiples appels, il finit par proposer un devis pour la déplacer, en ne prenant à sa charge que 50 % du montant total. « *Notre PAC ne dépasse pas 40 décibels, toutefois cet emplacement n'est pas conforme aux règles de l'art, il fait caisse de résonance* », explique Daikin à qui *Que Choisir* a adressé la photo de l'installation. Sous la pression du fabricant, l'entrepreneur a finalement renvoyé un devis gratuit.

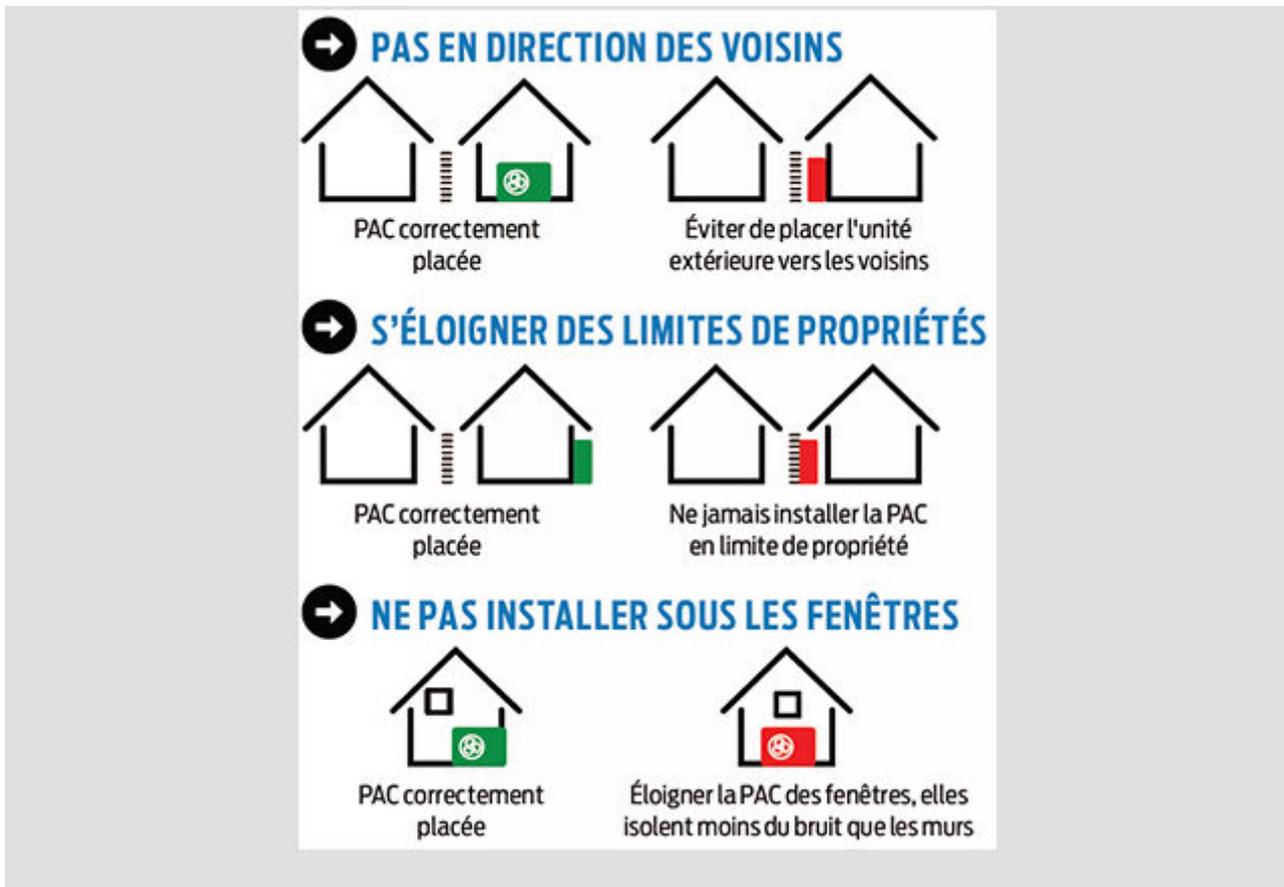
### EMPLACEMENTS MAL CHOISIS

Depuis que le gouvernement a décrété la fin des chaudières au fioul et qu'il encourage à les remplacer par des PAC avec des aides substantielles, les cas d'emplacements aussi démentiels se multiplient dans les lotissements et les quartiers pavillonnaires. L'association AntiBruit de voisinage a vu le nombre de victimes monter en flèche. « *Nous sommes submergés par les plaintes, qui représentent plus de 50 % des dossiers reçus. Le phénomène prend une ampleur épouvantable* », déplore Anne Lahaye, sa présidente. Elle tient à préciser que de nombreuses affaires de ce type ne lui sont sans doute pas transmises. Beaucoup de familles se plaignent, sans le faire officiellement. Elles préfèrent souvent subir les nuisances, notamment par peur des représailles. Mais parfois, on arrive à des conflits invraisemblables, où chaque partie se présente avec avocat, assureur, acousticien, voire constructeur. C'est un gaspillage énorme de temps et de moyens ; cela joue sur la santé et encombre les tribunaux, alors que tout pourrait facilement se résoudre par le dialogue. Il existe des systèmes d'insonorisation efficaces, mais après avoir investi, en moyenne, 15 000 € dans une PAC, les acquéreurs répugnent à dépenser plus.

*« La mauvaise foi des gens est sidérante, poursuit Anne Lahaye. On entend des réponses comme : “Pas d'autre endroit possible”, “Elle est aux normes”, “Elle est bien, là”, “À cette distance-là, elle ne peut pas vous gêner”, “Elle est bien réglée”, ou encore “Déménagez si vous ne supportez rien”. Le clou de ces réponses, c'est : “Je vais l'insonoriser”. Le plus souvent, cependant, le propriétaire dispose devant la PAC une palette en bois, des arbrisseaux ou des bottes de paille. Il s'agit juste d'un cache visuel, on l'entend tout autant. »*

Or, ne pas prendre en compte les protestations de ses voisins est un mauvais calcul. Si la victime des nuisances se pourvoit en justice, cela risque de coûter cher au récalcitrant. « *Nul ne doit causer à autrui de trouble anormal de voisinage* », rappelle une abondante jurisprudence. Exemple, avec cette condamnation infligée à un propriétaire d'un logement pourvu de climatiseurs réversibles. Les plaignants, qui habitaient dans une maison individuelle avec jardin et terrasse depuis 1979, n'avaient jamais été dérangés par des bruits de voisinage avant l'emménagement du nouveau venu, en 2016. Pour justifier sa décision, le tribunal judiciaire de Créteil (94) s'est appuyé sur le rapport définitif d'expertise, qui notait des émergences sonores (1) supérieures aux tolérances du décret n° 2006-1099, soit trois décibels la nuit (de 22 heures à 7 heures) et cinq décibels le jour. Les juges ont considéré que la pollution sonore anormale générée par les appareils causait indéniablement aux voisins un préjudice de jouissance, qu'il convenait d'évaluer à 15 000 €. En y ajoutant le remboursement des frais d'expertise et une indemnité de 4 000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, les riverains ont été dédommagés à hauteur de 28 000 €. Un montant non négligeable, qui doit faire regretter au particulier épinglé de leur avoir « empoisonné » la vie.

## Où placer l'unité extérieure ?



## CONDAMNÉ À DÉMONTER

Autre décision remarquable, un arrêt de la cour d'appel d'Orléans (45) confirmant un jugement qui sanctionnait le propriétaire d'une piscine individuelle dotée d'une pompe à chaleur et d'une pompe à filtration. Il a été tenu de verser 5 500 € à ses voisins en raison du préjudice occasionné par le bruit excessif de ses équipements. La cour lui a également enjoint de « *procéder au démontage et à l'enlèvement de sa pompe à chaleur* » et de ne pas mettre « *en fonctionnement la pompe à filtration la nuit* ». Second point important de cet arrêt, il rappelle que c'est aux plaignants « *d'établir l'anormalité des troubles de voisinage qu'ils allèguent, l'anormalité devant s'apprécier eu égard aux caractéristiques du milieu et en fonction des circonstances de temps et de lieu* ». En clair, ils doivent prouver le voisinage immédiat et la nuisance sonore. Tout comme le dommage, soit « *l'exposition répétitive au bruit* », voire ses éventuelles conséquences, par exemple ne plus dormir dans sa chambre ou se réveiller chaque nuit quand la PAC ou le climatiseur fonctionne.



Une application sonomètre mesure les décibels.

## DES INSTALLATIONS SAUVAGES

En habitat collectif, il arrive, en outre, que des copropriétaires installent un climatiseur sauvagement, sans avoir obtenu l'accord de l'assemblée générale. L'initiative est à la fois téméraire et malheureuse, la justice pouvant condamner le fautif à double titre : d'une part, car son matériel constitue « *une atteinte à l'aspect extérieur de l'immeuble sans autorisation préalable de l'assemblée générale* » ; d'autre part, pour « *une atteinte au règlement de copropriété* ». La dépose du climatiseur sous astreinte d'une pénalité par jour de retard est en général exigée.

Des parlementaires ont beau interpellier l'exécutif sur ces nuisances, il répond invariablement qu'il « *ne prévoit pas à ce stade de modifier la réglementation* ». Tout juste affirme-t-il « *rester vigilant sur les seuils de mise sur le marché de ces appareils* ». Ce qui revient à répondre à côté de la question. Les conflits de voisinage ont en effet pour seule origine les professionnels qui posent les PAC là où ça les arrange, en se fichant éperdument des règles de l'art. Le gouvernement se dédouane un peu trop facilement. C'est bien lui qui pousse à l'installation massive de PAC... et provoque, en conséquence, la hausse des conflits de voisinage.

### En pratique • Comment régler le problème

- Sonnez chez votre voisin, expliquez-lui la nuisance subie à cause de sa pompe à chaleur (PAC). Téléchargez sur votre smartphone une application sonomètre, pour lui indiquer le nombre de décibels constatés. Enregistrez le bruit qui vous dérange et faites-le lui écouter : ça peut le rendre conciliant.
- Si le propriétaire de la PAC réagit de façon arrogante, envoyez-lui une lettre recommandée avec AR. Proposez à vos invités dérangés par ce bruit de vous

adresser un témoignage écrit.

- Déplacez-vous en mairie et demandez que le maire, un adjoint ou un agent assermenté vienne constater la nuisance. Ces prérogatives font partie de leurs missions, et ils peuvent verbaliser. Certains arrêtés municipaux disposent que le fonctionnement de la PAC doit être imperceptible. C'est un atout formidable.
- Envoyez les éléments recueillis par lettre recommandée AR au propriétaire de la PAC, en exigeant une réponse. N'oubliez aucune de ces étapes et gardez-en la preuve. Contactez votre assureur juridique : il peut écrire au fauteur de troubles si vous lui fournissez les preuves.
- Si votre voisin ne réagit toujours pas après ces démarches, contactez un avocat.

### 3 questions à Christophe Sanson, avocat spécialiste des nuisances sonores



Photo Christophe Sanson

« Si le conflit est bien installé, difficile d'éviter le tribunal »

**QC. Votre cabinet ne traite que les affaires de nuisances sonores. Que représentent les litiges provoqués par les pompes à chaleur (PAC) ?**

**Christophe Sanson** Les dossiers PAC sont en très forte augmentation, ils représentent le tiers des litiges entre particuliers. Ce n'est pas très étonnant : les propriétaires ont acheté une pompe à chaleur conforme aux normes, posée par une entreprise RGE, et ils ont obtenu une autorisation d'urbanisme à la mairie ; ils se sentent donc dans leur bon droit. Leur conformité réglementaire n'empêche toutefois pas les PAC de causer des troubles anormaux de voisinage si l'installateur les met au mauvais emplacement. Parfois, comme il n'y en a pas d'autres, un coffrage acoustique onéreux est nécessaire, mais, afin de réaliser la vente, le professionnel se garde bien de le conseiller.

**QC. Que peuvent faire les voisins qui subissent cette pollution sonore ?**

**C. S.** Il faut tenter de trouver une solution avec son voisin. Lorsque cela ne donne rien, on doit s'adresser à un avocat. Je tente toujours de résoudre le conflit à l'amiable. Je demande un mesurage d'émergence acoustique à un bureau d'études techniques spécialisé. Il sécurise et objective la gêne ressentie. J'essaie d'obtenir que son coût soit partagé entre les deux parties, celle qui s'est trompée s'engageant à rembourser l'autre. Dans le cas où c'est le propriétaire, il fait le nécessaire pour stopper la nuisance. S'il refuse, j'envoie une mise en demeure. Et quand ça ne suffit pas, je passe par la conciliation de justice. Je règle un litige sur deux de cette façon.

**QC. Et si le propriétaire est buté jusqu'à refuser la conciliation de justice ?**

**C. S.** On va au procès, même si je préfère les règlements à l'amiable, qui évitent les rancœurs. Lorsque les gens viennent nous voir une fois le conflit déjà bien installé, il est difficile d'éviter le tribunal. La justice n'exige pas de mesurage entre particuliers, mais j'y tiens car c'est très fiable. Le trouble anormal de voisinage se définit sans qu'il y ait faute : il y a gêne avérée avec une émergence sonore de trois décibels la nuit et de cinq le jour.

**Lire aussi**

- [Comparatif Climatiseurs split réversibles](#)
- [Bruit et nuisances sonores • Légitime tranquillité](#)
- [Bruit et nuisances sonores • Vos moyens d'action](#)

(1) L'émergence sonore se définit comme la différence de décibels entre le bruit ambiant habituel et la nuisance sonore incriminée.



**Élisabeth Chesnais**  
[Contacteur l'auteur\(e\)](#)