

Experiencia Destacada

nº 12

Banco Internacional de Documentos de
Ciudades Educadoras



Título

La Oficina de la Tranquilidad

Un proyecto de atención permanente a los problemas de los ciudadanos de Toulouse

Datos básicos

Ciudad: Toulouse

País: Francia

Número de habitantes: 437.100

Temas: Bienestar social, civismo y convivencia, información, política y administración.

Principios de la Carta de Ciudades Educadoras: 1, 4, 5, 10, 11, 20

Resumen

La Oficina de la Tranquilidad nació a raíz de constatar que a partir de las 6 de la tarde ningún servicio municipal de la ciudad estaba disponible para responder a las demandas de la ciudadanía -excepto los servicios de urgencias que con frecuencia están colapsados. A menudo, los ciudadanos no saben dónde acudir cuando tienen un problema y encuentran dificultades para resolver algunos conflictos entre vecinos, sin el apoyo de terceros. Estas situaciones alimentan un sentimiento de inseguridad y abandono que puede generar tensiones, afectar a la convivencia y conducir a actos violentos u otros incidentes que podrían evitarse a través de medidas preventivas de proximidad y de mediación.

Por ello, y con el fin de dar respuesta a esta situación, el Ayuntamiento de Toulouse inauguró, en octubre de 2009, un nuevo servicio municipal: **La Oficina de la Tranquilidad**, que atiende a la ciudadanía 24 horas al día, 365 días al año. A través de este servicio se busca

solucionar los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos, siempre y cuando estén dentro del ámbito de las funciones de la Oficina: conflictos entre vecinos, grafitis, uso abusivo del espacio público, red viaria o mobiliario urbano deteriorados, vertederos descontrolados de basura y objetos voluminosos, animales perdidos o peligrosos, excrementos, coches mal estacionados, víctimas de violencia (casos no urgentes), molestias provocadas por el ruido, principalmente procedente de bares y otros establecimientos nocturnos y de la realización de obras, etc.

A través de esta medida preventiva se pretende que el ciudadano sea atendido cuando tiene un problema aunque los servicios competentes estén cerrados en aquel momento.

Objetivos

- Escuchar y orientar a los ciudadanos en función de sus demandas.
- Prevenir los conflictos a través de la mediación.
- Observar y hacer seguimiento de los problemas que alteran la tranquilidad en la ciudad y sus barrios.



El contraste entre el día y la noche en las calles de Toulouse
Foto: Ekhinoz

La Oficina de la Tranquilidad forma parte del programa del equipo municipal en materia de prevención y seguridad. Una vez definidos los objetivos generales del servicio y los principios fundamentales, se diseñaron las funciones de los técnicos del servicio.

Un número de teléfono gratuito, el 3101, está a disposición de todos los habitantes de la ciudad, 24 horas al día, todos los días del año. Gracias a una plataforma telefónica al servicio de la ciudadanía, un equipo de 25 operadores se turnan para escuchar, informar y derivar hacia el servicio municipal o colaborador competente (servicios técnicos, asociaciones, policía municipal y nacional, servicio comunitario de higiene y salud, servicio de desarrollo social, etc.).

En los temas más complejos, un equipo de 10 interventores orienta a los operadores y solicita apoyo a los servicios competentes.

Por otra parte, gracias a un sistema informático es posible, por un lado, generar fichas de intervención o informativas, y por otro, derivar las demandas a otros servicios y hacer su seguimiento.

Una parte del personal de la Oficina de la Tranquilidad está formada por 6 mediadores que realizan acciones de mediación sobre el terreno y que trabajan articuladamente con la policía municipal de proximidad. Trabajan en grupos de dos, de martes a sábado de 16:00 a 24:00 horas y su presencia activa en el espacio público contribuye al restablecimiento del orden social y a la resolución de problemas que alteran la tranquilidad. Además, están atentos a las demandas de la ciudadanía, participan en la vigilancia del territorio y trabajan en red con otros servicios municipales, comunitarios o colaboradores. El carácter de su intervención no puede ser coactivo. En función de la naturaleza de las demandas, el mediador favorece el diálogo entre las partes implicadas, ayuda a tranquilizar a los protagonistas del conflicto, orienta hacia los servicios colaboradores que pueden resolver el problema e informa sobre aspectos jurídicos generales.

En los casos en que el conflicto no puede ser resuelto a través de la mediación, la Oficina de la Tranquilidad orienta y acompaña a los ciudadanos a otros servicios municipales y colaboradores.

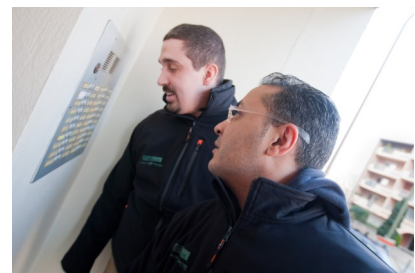
Toulouse está situada en el suroeste del país y es la cuarta ciudad más poblada de Francia, con 449.328 habitantes (datos de 2013), habiendo registrado, en los últimos años, un notable crecimiento demográfico. La población joven representa más del 45% del total de la población.

La ciudad agrupa numerosas industrias punteras en los ámbitos de la aeronáutica y de la informática, y cuenta con numerosos centros de investigación. Es también una ciudad estudiantil, con más de 90.000 estudiantes.

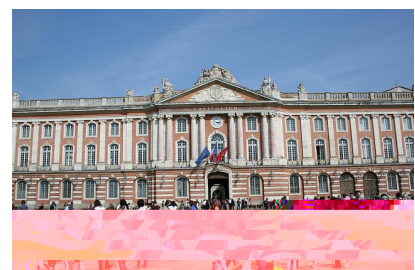
La Oficina de la Tranquilidad va dirigida a todos los ciudadanos que deben hacer frente a un problema que altera la tranquilidad.



25 operadores responden a las demandas de los ciudadanos
Foto: Ayuntamiento de Toulouse



Los mediadores en acción
Foto: Ayuntamiento de Toulouse
Patrice Nin



El Capitole de Toulouse
Foto: MarsuMic

Evaluación

En la ciudad no existía ninguna herramienta integrada que permitiera recoger y hacer seguimiento de las demandas de la ciudadanía. La creación de la Oficina de la Tranquilidad ha hecho posible crear la base a partir de la cual se pone en marcha una acción de seguimiento y de evaluación de la acción.

Uno de los motivos principales que se tuvo en cuenta en la decisión de implementar esta iniciativa fue que la Policía Nacional, a través del número 17, recibía llamadas de ciudadanos presentando situaciones que no eran urgentes, además de que este número estaba frecuentemente colapsado. Los operadores del servicio telefónico de la Policía Nacional sólo pueden dedicar un tiempo mínimo de escucha, puesto que deben dar curso a las demandas más urgentes. La Oficina de la Tranquilidad permite dar respuesta a esta demanda social.



Más de 500.000 llamadas han sido atendidas en 2 años
Foto: Ayuntamiento de Toulouse
Patrice Nin

El objetivo del primer año de lanzamiento de la Oficina fue identificar la demanda social de casos que alteran la tranquilidad. Con más de 500.000 llamadas en dos años, los objetivos se han alcanzado. Todas las llamadas son atendidas, ofreciendo una primera información que a menudo ya basta para tranquilizar al usuario (información sobre el horario permitido para el bricolaje, un ruido vinculado a un evento cultural o deportivo, la realización de obras, etc.).

Esta iniciativa se basa en los principios de colaboración y transversalidad. Por ello, han sido adoptados unos acuerdos específicos con los servicios de urgencia (policía nacional, bomberos, servicio de atención médica de urgencia, etc.). Progresivamente, se van constituyendo nuevas colaboraciones para hacer frente a nuevas problemáticas en una lógica de adaptación permanente de la iniciativa a las demandas de la ciudadanía.

Los primeros datos muestran que hay una mejora en las relaciones entre vecinos y esto se constata en la mitad de las intervenciones de los mediadores. Por otra parte, más del 90% de las personas interrogadas manifiesta su intención de utilizar de nuevo esta vía de resolución de conflictos, en caso de necesitarlo.

Propuestas de futuro:

- Realizar más difusión de la Oficina de la Tranquilidad entre la población.
- Diversificar las respuestas según el territorio.

Recursos

Reportaje sobre la iniciativa (en francés):

http://www.dailymotion.com/video/xhsybb_la-ville-devant-soi-3101-office-de-la-tranquillite_news

http://www.dailymotion.com/video/xluead_les-mediateurs-de-l-office-de-la-tranquillite-une-alternative-a-la-repression_news

Contacto

Organización: Ayuntamiento de Toulouse

Departamento de Desarrollo Económico

Contacto: Sra. Valérie Griffi

Responsable del Proyecto Educativo Municipal

Email: valerie.Griffi@mairie-toulouse.fr

Teléfono: +33 567738238

Web : <http://www.toulouse.fr/municipalite/office-de-la-tranquillite>

Pueden consultar más de 1.000 experiencias educadoras en la página web del Banco Internacional de Documentos de Ciudades Educadoras (BIDCE):

<http://w10.bcn.es/APPS/edubidce/pubPortadaAc.do>

Asociación Internacional de Ciudades Educadoras www.edcities.org