

# Zoom sur Expérience

n° 12

Banque Internationale de Documents des  
**Villes Éducatrices**



## Titre

## L'office de la tranquillité

## Données basiques

### Un projet d'attention permanente aux problèmes de la citoyenneté de Toulouse

**Ville:** Toulouse

**Pays:** France

**Nombre d'habitants:** 437.100

**Thèmes:** Bien-être social, civisme et coexistence, information et politique et administration.

**Principes de la Charte des Villes Educatrices:** 1, 4, 10, 11, 20

## Résumé

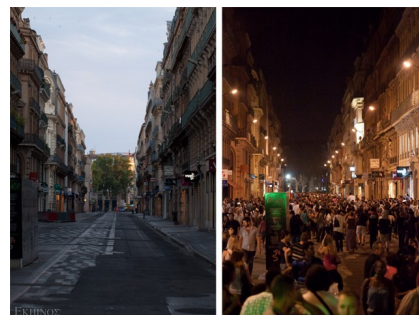
L'Office de la Tranquillité est née du constat suivant : après 18h, aucun service public ne propose une écoute de qualité et ne répond aux demandes des usagers à l'exception des services d'urgence qui sont bien souvent encombrés. Les citoyens ne savent pas toujours à quel service s'adresser pour leurs demandes et ont aussi des difficultés pour résoudre leurs problèmes de voisinages sans l'appui un tiers. Tous ces problèmes alimentent le sentiment d'insécurité et d'abandon que peut générer des tensions, affecter le vivre ensemble et déboucher sur des violences ou des incidents qui pourraient être évités grâce à des mesures préventives de proximité et de médiation.

À fin de répondre à cette situation, la Mairie de Toulouse a mis en place, depuis octobre 2009, un nouveau service municipal : **l'Office de la Tranquillité**, qui offre son service aux citoyens 24 h sur 24, 365 jours par an. Les citoyens peuvent entrer en relation avec l'Office de la Tranquillité pour tous les problèmes qu'ils rencontrent et qui entrent dans son champ de compétence : conflits de voisinage, graffitis et tags, utilisations abusives de l'espace public, voirie détériorée ou mobilier urbain dégradé, dépôts de déchets et d'encombrants, animaux dangereux, déjections et salissures, stationnement gênant, victimes de violences (hors urgence), nuisances sonores, notamment de bars et d'établissements de nuit et aussi de chantiers, etc.

Grâce à cette mesure préventive les citoyens reçoivent attention quand ils ont un problème, bien que les services compétents soient fermés à ce moment-là.

## Objectifs

- Écouter et orienter les citoyens en fonction de leurs demandes.
- Prévenir les conflits à l'aide de la médiation.
- Observer et faire le suivi des problèmes qui altèrent la tranquillité dans la ville et ses quartiers.



**Le contraste entre la nuit et le jour  
dans certaines rues toulousaines.  
Photo: Ekhnouz**

## Méthode

L'Office de la Tranquillité fait partie du programme de l'équipe municipale en matière de prévention et de sécurité. Après avoir défini les objectifs généraux du service et les principes fondamentaux de fonctionnement des fiches de postes ont été arrêtées.

Un numéro de téléphone gratuit (le 3101) est à la disposition des toulousains, 24h/24 tous les jours de l'année. Sur une plate-forme téléphonique dédiée, une équipe de 25 opérateurs se relaient pour écouter, informer et orienter les habitants vers un service municipal ou partenaire compétent (services techniques, associations, police municipale et nationale, service communal d'hygiène et de santé, développement social, etc.).

Pour traiter des cas plus complexes à résoudre, une équipe de 10 régulateurs encadrent les opérateurs et sollicitent les services compétents. Par ailleurs, l'utilisation d'un système informatique permet de générer des fiches d'intervention ou d'information, mais aussi de retracer les demandes et de les suivre.

Une partie du personnel de l'Office est constituée par six médiateurs qui assurent des démarches de médiation sur le terrain, et qui travaillent articulés avec la Police municipale de proximité. Ils travaillent en binôme du mardi au samedi de 16h à 24h. Leur présence active dans les espaces publics contribue au rétablissement du lien social et à la résolution des problèmes qui altèrent la tranquillité. Ils sont attentifs aux demandes des habitants, participent à une veille territoriale et travaillent en réseau avec les autres services municipaux, communautaires ou partenaires. Le caractère de leur action est non coercitif. En fonction de la nature des demandes adressées à l'Office de la Tranquillité, le médiateur crée le dialogue entre les différentes parties, sensibilise les protagonistes du conflit pour l'apaiser, oriente vers les partenaires qui peuvent aider à la résolution du problème et informe sur les aspects juridiques généraux.

En outre pour les cas qui n'ont pas pu être directement réglés par voie de la médiation, l'Office de la Tranquillité oriente et accompagne les habitants dans leurs relations avec les autres services municipaux et partenaires.

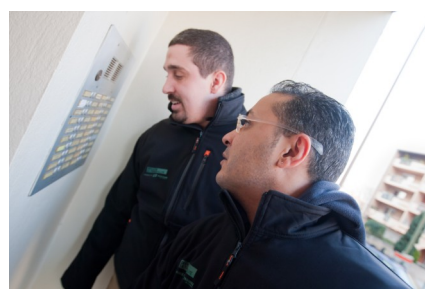
Toulouse est une ville du sud-ouest de la France. Avec 449 328 habitants (données de 2013), elle est la 4ème ville la plus peuplée; elle a expérimenté au cours de ces dernières années une croissance démographique notable. Les jeunes représentent presque 45% de la population totale.

Toulouse regroupe de nombreuses industries de pointe en matière d'aéronautique et d'informatique et elle a de nombreux instituts de recherche. C'est également une ville étudiante avec plus de 90 000 étudiants.

Les publics ciblés par l'Office de la Tranquillité sont tous les habitants confrontés à un problème quotidien exprimé comme un problème de tranquillité.



**25 opérateurs écoutent les demandes des citoyens**  
Photo: Ville de Toulouse



**Les médiateurs en action**  
Photo: Ville de Toulouse – Patrice Nin

## Contexte social et urbain



**Le Capitole de Toulouse**  
Photo: MarsuMic

## Évaluation

Jusqu'à présent il n'existait dans la ville aucun outil intégré permettant de recueillir et de suivre les demandes des citoyens. Le lancement de l'Office de la Tranquillité a justement permis de définir un « point zéro » à partir duquel pourra être mise en œuvre une démarche de suivi et d'évaluation de l'action.

L'un des indicateurs principaux qui a été retenu pour choisir cette problématique concerne les « non réponses au 17 » (Police nationale). De nombreux appels de citoyens ne peuvent être véritablement traités par le 17. En effet, ce numéro demeure consacré aux urgences (police secours) et il est souvent saturé. Les opérateurs de la Police nationale ne peuvent offrir qu'une écoute minimale afin de se consacrer aux sollicitations les plus urgentes. L'Office de la Tranquillité permet de prendre en compte cette demande sociale de tranquillité.



**Plus de 500.000 appels ont été traités en deux ans**  
Photo: Ville de Toulouse – Patrice Nin

L'objectif de la première année de lancement a été de mieux cerner la demande sociale de tranquillité. Avec plus de 500 000 appels traités en deux ans, les objectifs sont atteints. En effet, chaque appel se traduit par une écoute et une information qui, à elle seule, permet souvent d'apaiser les appelants (ex : informations sur les horaires de bricolage, l'origine d'une nuisance sonore liée à une manifestation culturelle ou sportive, d'un chantier, etc.).

La démarche se base sur les principes de partenariat et de transversalité. Des conventions spécifiques avec les services d'urgence (Police nationale, Pompiers, Samu) ont été adoptées. Progressivement, d'autres partenariats se construisent pour faire face aux nouvelles problématiques rencontrées (ex : personnes vulnérables sur la voie publique, etc.) dans une logique d'adaptation permanente de l'outil aux demandes des habitants.

Les premiers résultats laissent apparaître qu'une amélioration des relations de voisinages est à constater dans plus de la moitié des interventions des médiateurs et que plus de 90% des personnes interrogées se disent prêtes à utiliser à nouveau cette voie de résolution des conflits.

### Projets par l'avenir :

- Faire mieux connaître l'Office de la Tranquillité aux citoyens.
- Diversifier les réponses en fonction du territoire.

### Reportages sur le projet

[http://www.dailymotion.com/video/xhsybb\\_la-ville-devant-soi-3101-office-de-la-tranquillite\\_news](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](http://www.dailymotion.com/video/xluead_les-mediateurs-de-l-office-de-la-tranquillite-une-alternative-a-la-repression_news)

## Recursos

## Contact

**Organisation :** Mairie de Toulouse  
Secrétariat de gestion sociale du Handicap

**Contact :** Mme Valérie Griffi  
Responsable du Projet Educatif Municipal

**E-mail :** valerie.Griffi@mairie-toulouse.fr

**Téléphone :** +33 567738238

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

**Vous pouvez consulter plus de 1.000 expériences éducatrices au site web de la Banque Internationale de Documents des Villes Educatrices :**

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

**Association Internationale des Villes Educatrices (AIVE) [www.edcities.org](http://www.edcities.org)**