

# 3101



APPEL GRATUIT

OFFICE DE  
LA TRANQUILLITÉ

Création le  
5 octobre 2009

Missions générale  
d'assistance à la  
population en  
matière d'incivilités



Nuisances,  
conflits  
de voisinage,  
incivilités...



**ON VOUS  
REPOND  
7j/7-24h/24**

Selabio Communication

**3101**  
APPEL GRATUIT

DEPUIS UN POSTE FIXE

OFFICE DE  
LA TRANQUILLITÉ

MAIRIE DE



TOULOUSE

[www.toulouse.fr](http://www.toulouse.fr)

Deux  
domaines  
d'activité

Le cadre de vie

Le vivre  
ensemble

# MIEUX VIVRE LA VILLE ENSEMBLE



RESPECTER  
L'ESPACE PUBLIC



SE RESPECTER  
ENTRE VOISINS

Créé le 5 octobre 2009, l'Office de la Tranquillité aide les citoyens à résoudre tous les problèmes de tranquillité et d'incivilités qu'ils rencontrent au quotidien. 24h/24 et 7j/7, il offre une écoute citoyenne pour répondre aux problèmes qui contribuent à détériorer le cadre de vie et le vivre-ensemble. Il assure la continuité de la présence municipale auprès des citoyens et rompt le sentiment d'isolement.

OFFICE DE  
LA TRANQUILLITÉ

**3101**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE  
7 JOURS/7 - 24 HEURES/24

ÉCOUTE, ORIENTATION, MÉDIATION

[www.toulouse.fr](http://www.toulouse.fr)

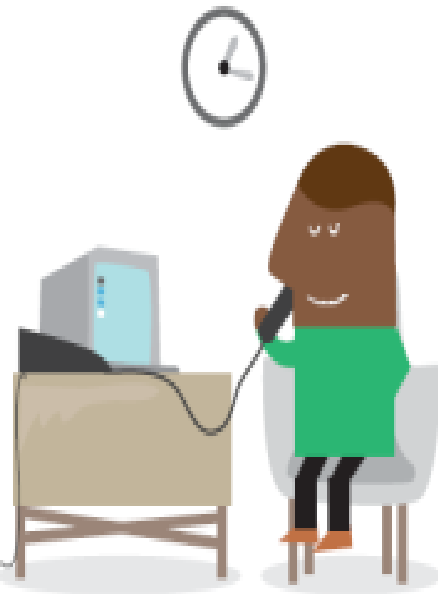
MAIRIE DE  TOULOUSE

# L'Office de la tranquillité : comment marche le 31 01 ?

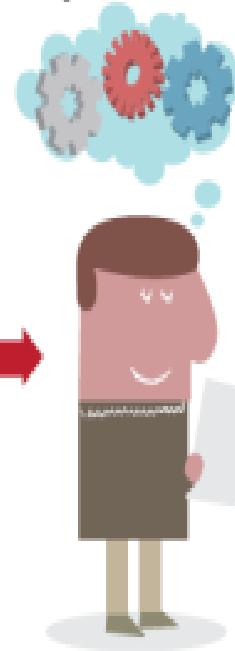
**LE CITOYEN**  
a un problème



**L'OPÉRATEUR**  
7 jours sur 7, 24 heures sur 24

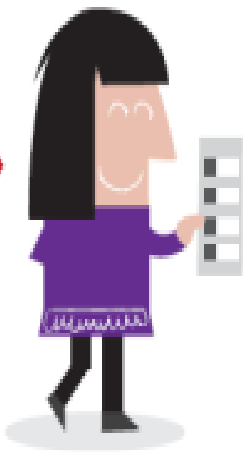


**LE RÉGULATEUR**  
analyse et oriente



**SERVICES MUNICIPAUX,  
PARTENAIRES ET  
SERVICES EXTERNES**

**LE MÉDIATEUR**  
va sur le terrain



*retour du régulateur au citoyen*

*retour*



# Trois missions principales

1. Une mission d' **écoute** et d' **orientation** des demandes des habitants
2. Une mission de **médiation**
3. Une mission d' **observation** des problèmes de tranquillité

# **VIE NOCTURNE**

The background of the slide is a dark blue-grey color. It features a faint, light-colored graphic of a compass rose on the left side, with the letter 'N' indicating North. The compass is overlaid on a topographic map with contour lines. A horizontal dotted line is positioned below the main title.

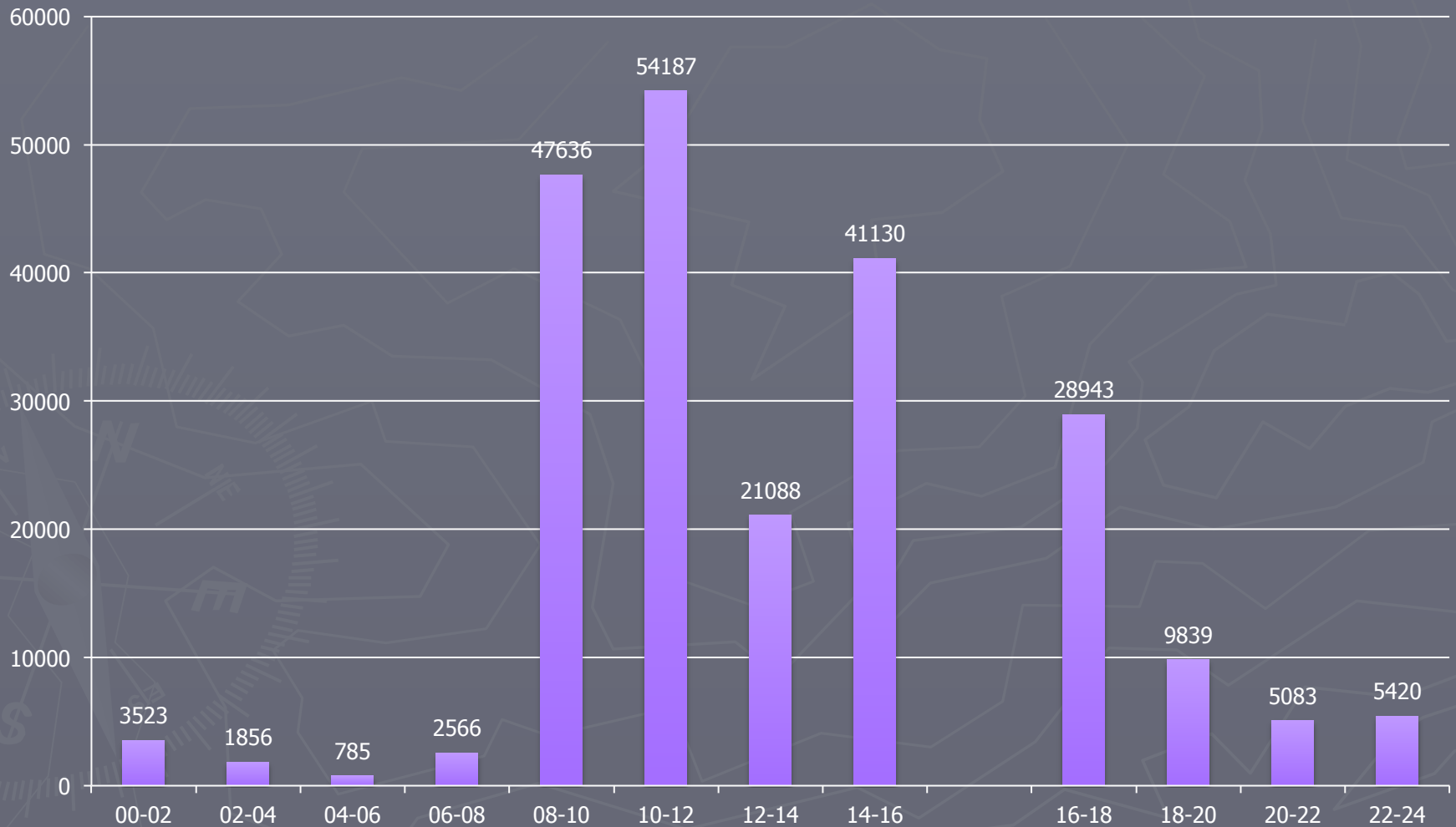
**Mission d'écoute  
et d'orientation**

Un numéro unique et gratuit : le 3101

Un plateau téléphonique et  
équipe de 25 opérateurs

Un accueil téléphonique 24h/24h  
tous les jours de l'année

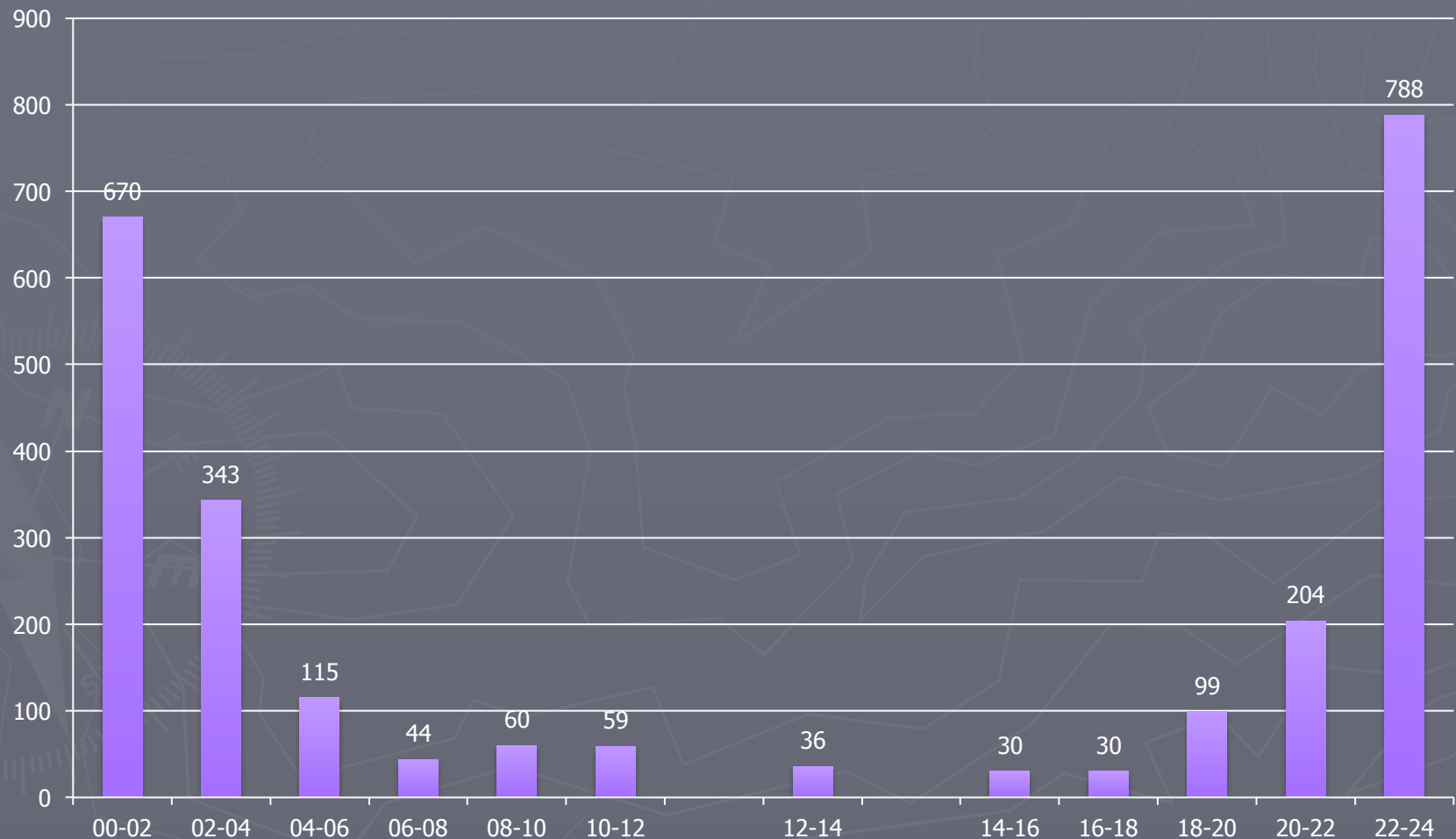
# Nombre d'appels 2011 tous domaines / tranche horaire





# Les plaintes pour bruits d'activités constitue une problématique de soirée / nuit

## Plaintes 2011 (hors rappels)



- Une prise en compte et une reconnaissance de ces plaintes « bruit » par l'écoute (contrairement aux services d'urgence)
- Une procédure facilitée de soumission de la plainte (donc une augmentation des sollicitations des autorités)

- Une typologie de plaintes relativement variée sur cette thématique (terrasses, musique amplifiée, regroupements et troubles sur voie publique, mais aussi propreté, alcoolisations ; niveau de récurrence ; nombre de plaignants)
- Une orientation systématique en temps réel pour intervention *immédiate* ou *différée* vers :

Police municipale (avant minuit)

Police nationale (après minuit)

SCHS

Police administrative

# VIE NOCTURNE

The background features a faint, light-colored topographic map with contour lines and a compass rose in the lower-left corner. The compass rose shows cardinal directions (N, S, E, W) and is partially overlaid by the map's lines.

---

**Mission de médiation**

# 6 médiateurs



# Médiateurs

Travaillent de 21h à 0h00 sur les problématiques de vie nocturne

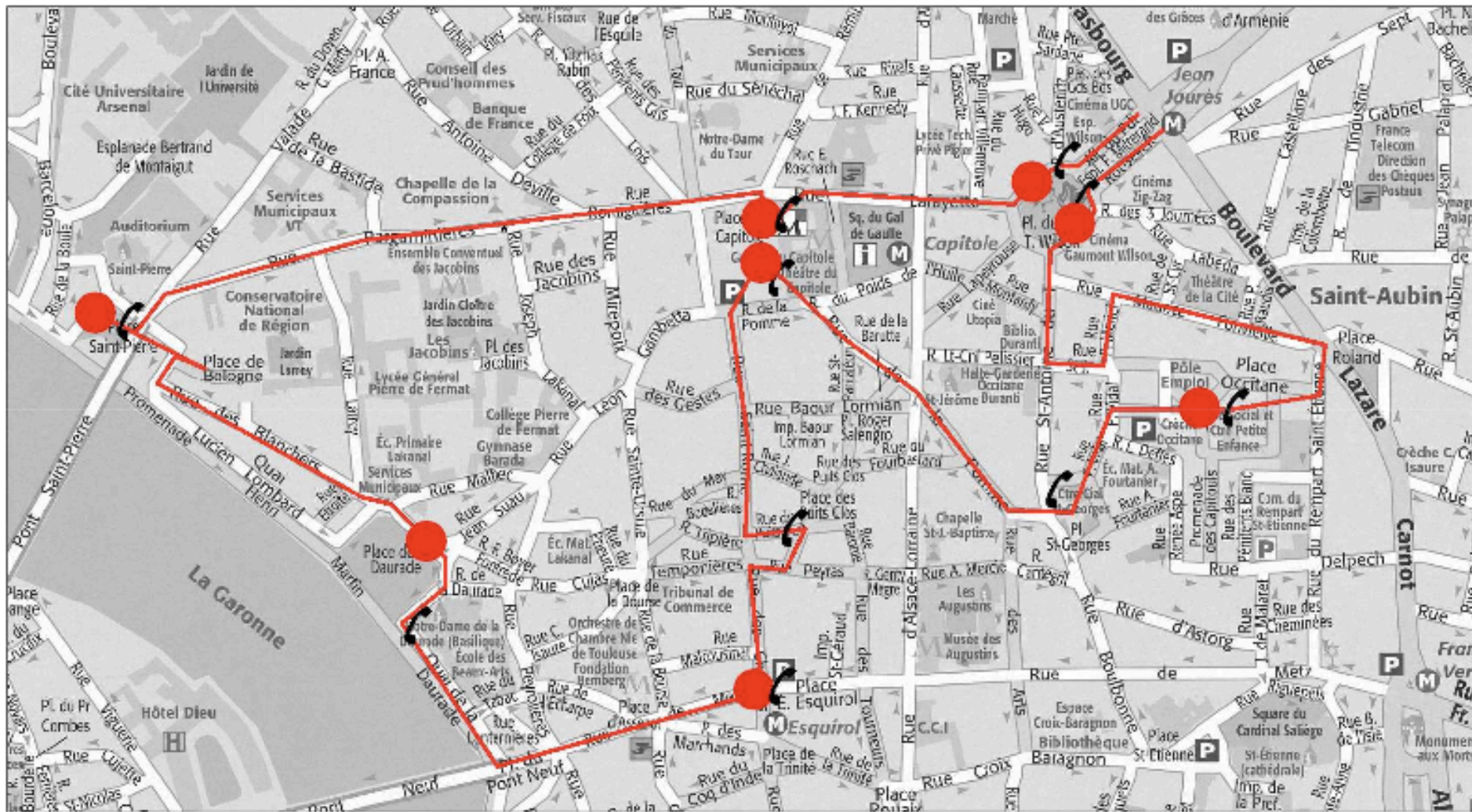
Mission de **présence** territoriale

Mission de **veille** territoriale  
(avec utilisation d'un PDA)

Mission de **médiation** sur trois dimensions : les riverains, les établissements, les clients



# Mise en place d'itinéraire définis sur la base des plaintes enregistrées



Un travail de sensibilisation des parties centré sur l'apaisement des conflits

Une intervention de premier niveau  
(non coercitive – pas d'assermentation)

Un travail complémentaire et non substituable à celui des forces de police (municipale ou nationale), du SCHS ou du service de la Police administrative

Un travail de médiation qui n'exonère pas les exploitants d'établissements d'un engagement dans la régulation de leurs activités



# VIE NOCTURNE

The background features a faint, light-colored topographic map with contour lines and a compass rose in the lower-left corner. The compass rose shows cardinal directions (N, S, E, W) and intermediate directions (NE, SE, SW, NW). The map is overlaid on a dark blue-grey background.

---

**Mission d'observation**

Les plaintes sont analysées de manière globale

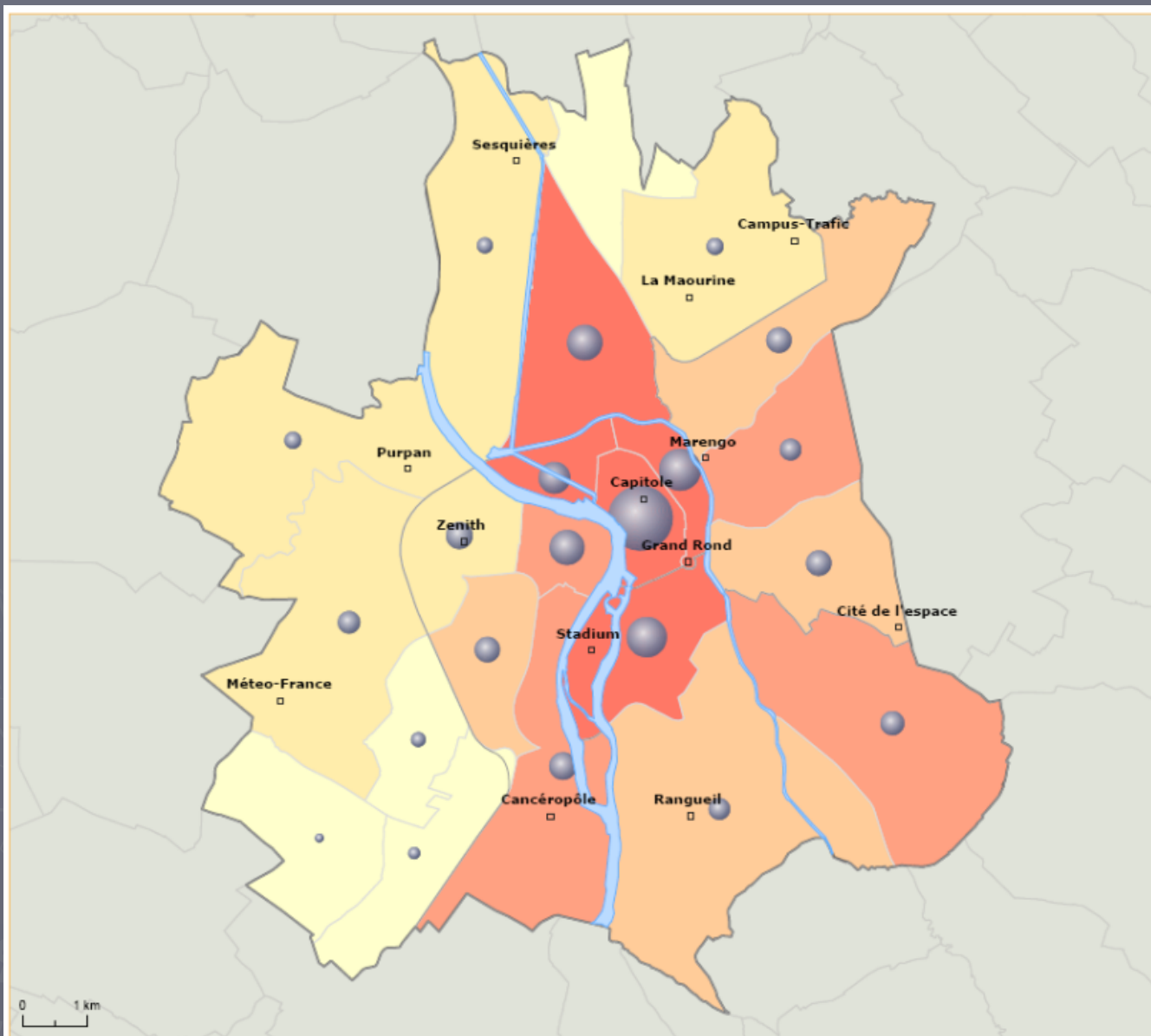
Cette analyse permet de mieux comprendre les problèmes exprimés par les habitants

Elle permet de mieux comprendre les spécificités de chaque quartier

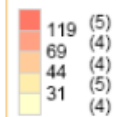
Elle permet de construire de nouveaux outils d'observation du territoire et d'aider à la décision politique

## Nouveaux outils d'observation du territoire :

- Tableaux de bords des plaintes /  
plaignants / mis en cause
- Cartographies à différents niveaux  
(ville, quartier, rue)

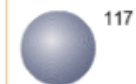


**Nombre d'appel - Domaine OT (nb), 2011-02**



source : Office de la Tranquillité

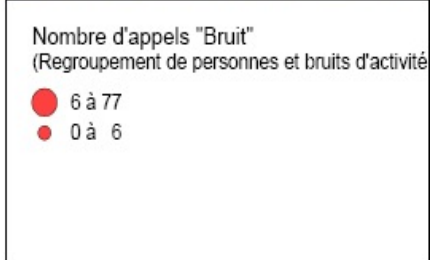
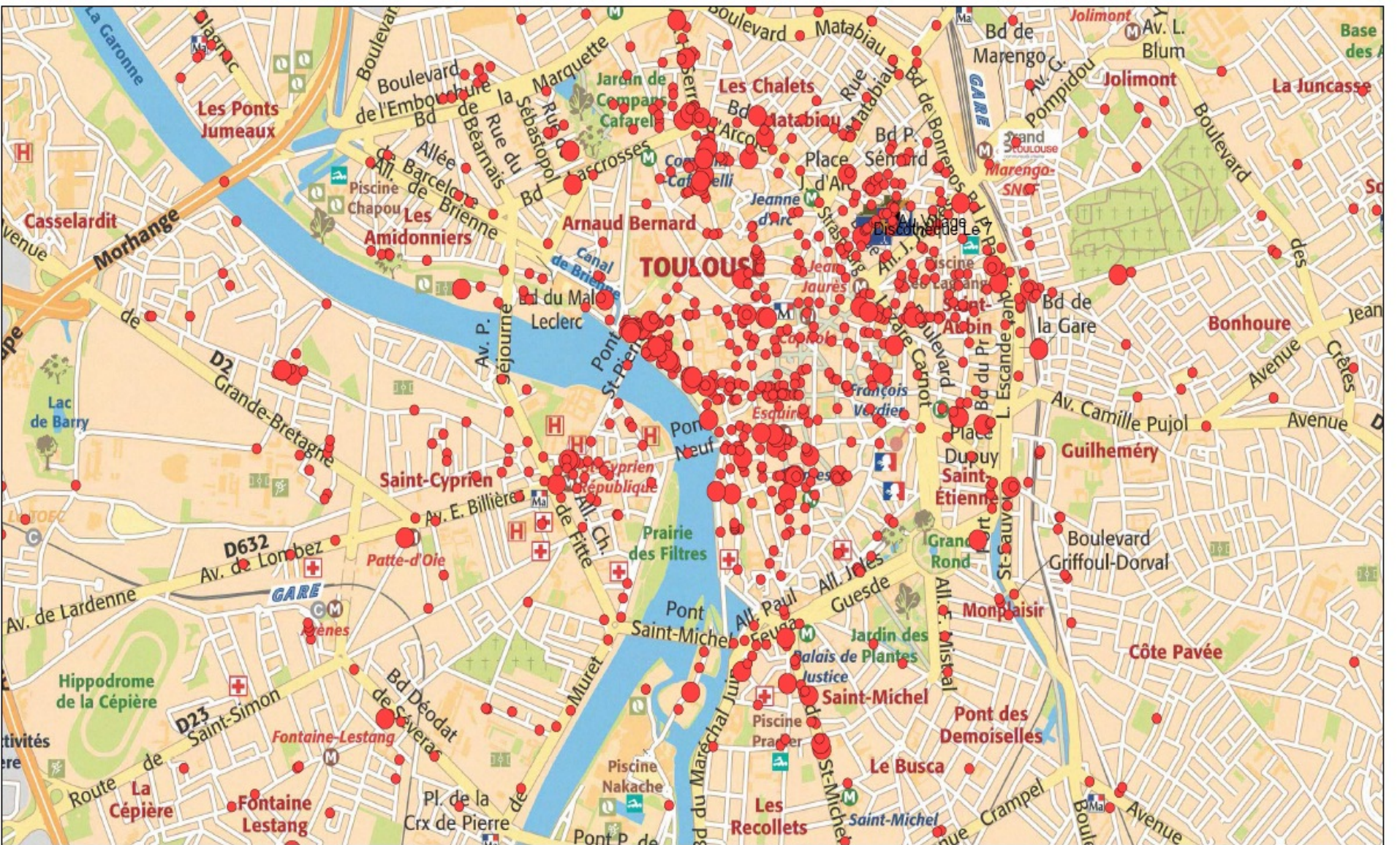
**Nuisances sonores (nb), 2011-02**



source : Office de la tranquillité







Répartition des appels concernant les bruits d'activité organisée et les regroupements de personnes  
(Appels recus entre Octobre 2009 et Novembre 2010)



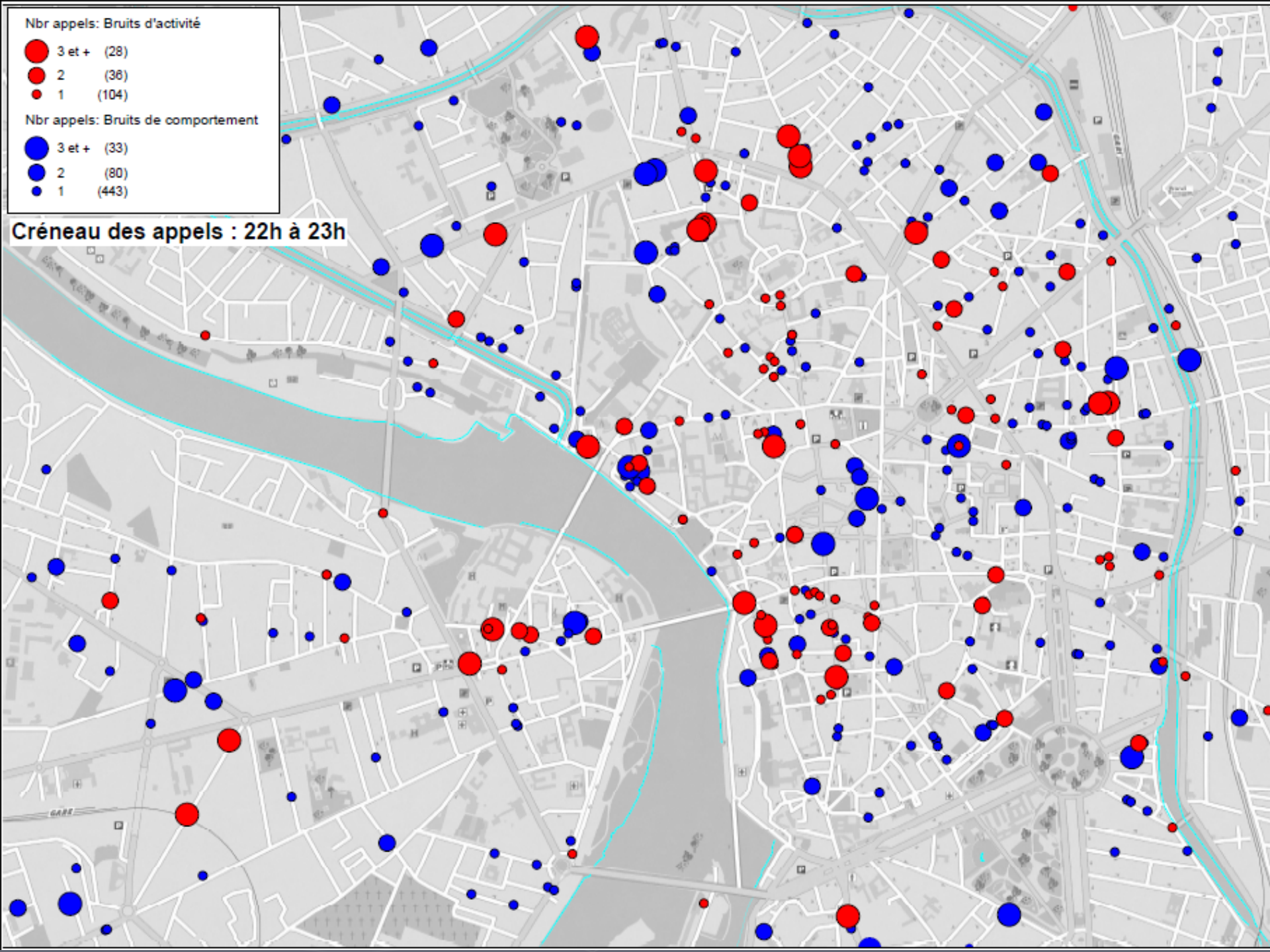
Nbr appels: Bruits d'activité

- 3 et + (28)
- 2 (36)
- 1 (104)

Nbr appels: Bruits de comportement

- 3 et + (33)
- 2 (80)
- 1 (443)

Créneau des appels : 22h à 23h



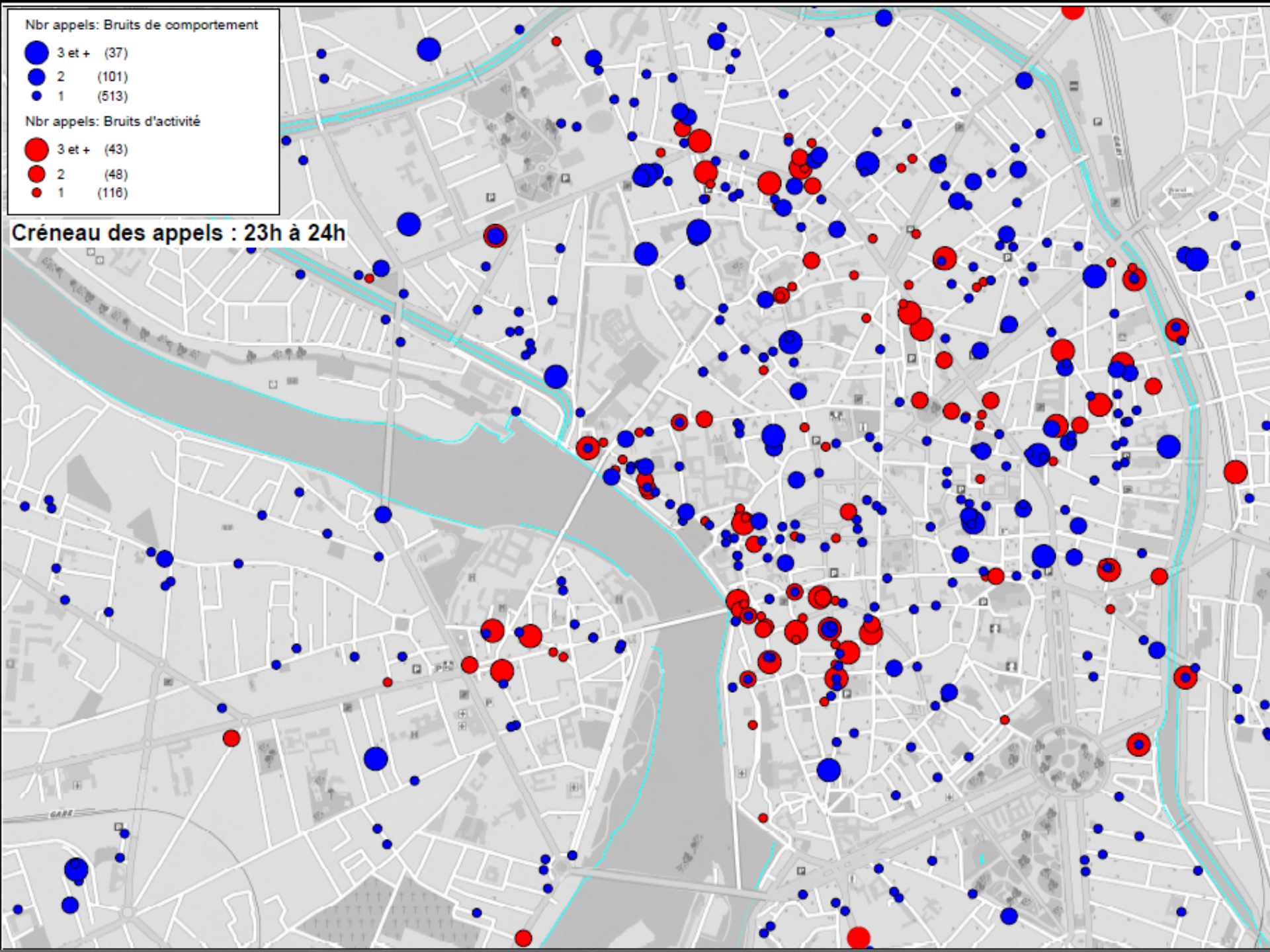
Nbr appels: Bruits de comportement

- 3 et + (37)
- 2 (101)
- 1 (513)

Nbr appels: Bruits d'activité

- 3 et + (43)
- 2 (48)
- 1 (116)

Créneau des appels : 23h à 24h





Nbr appels : Bruits d'activité

● 3 et + (38)

● 2 (41)

● 1 (81)

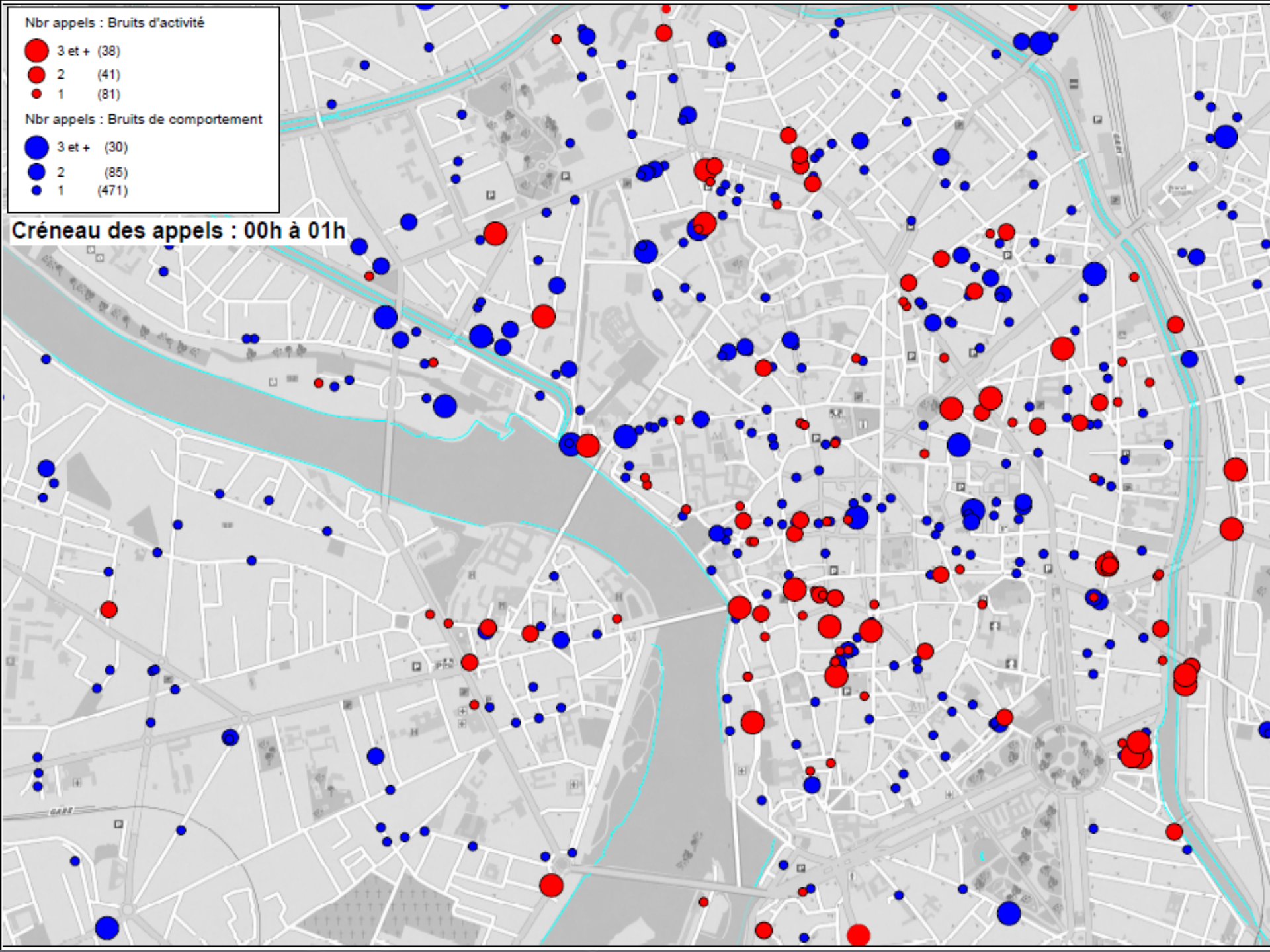
Nbr appels : Bruits de comportement

● 3 et + (30)

● 2 (85)

● 1 (471)

Créneau des appels : 00h à 01h





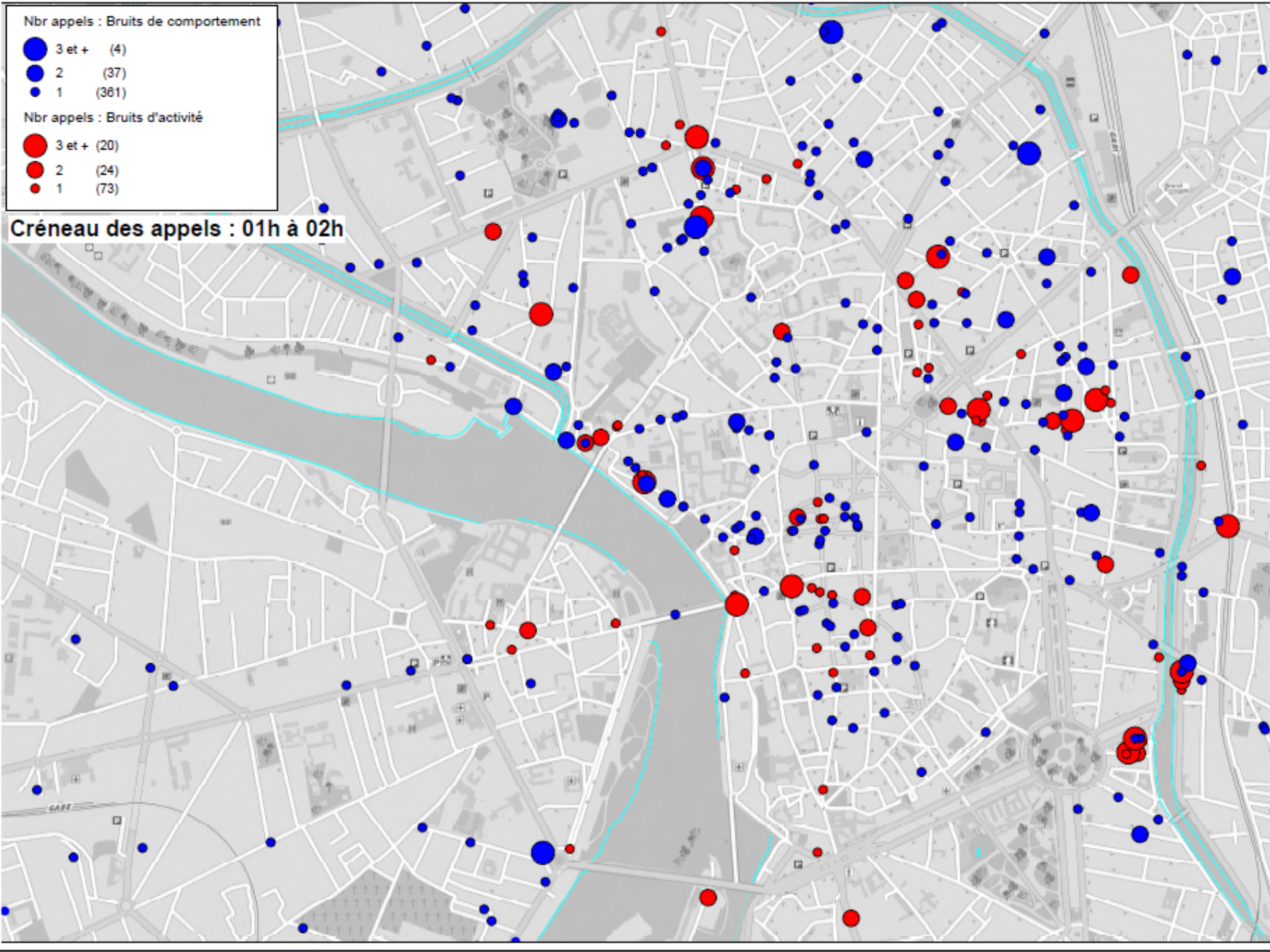
Nbr appels : Bruits de comportement

- 3 et + (4)
- 2 (37)
- 1 (361)

Nbr appels : Bruits d'activité

- 3 et + (20)
- 2 (24)
- 1 (73)

Créneau des appels : 01h à 02h



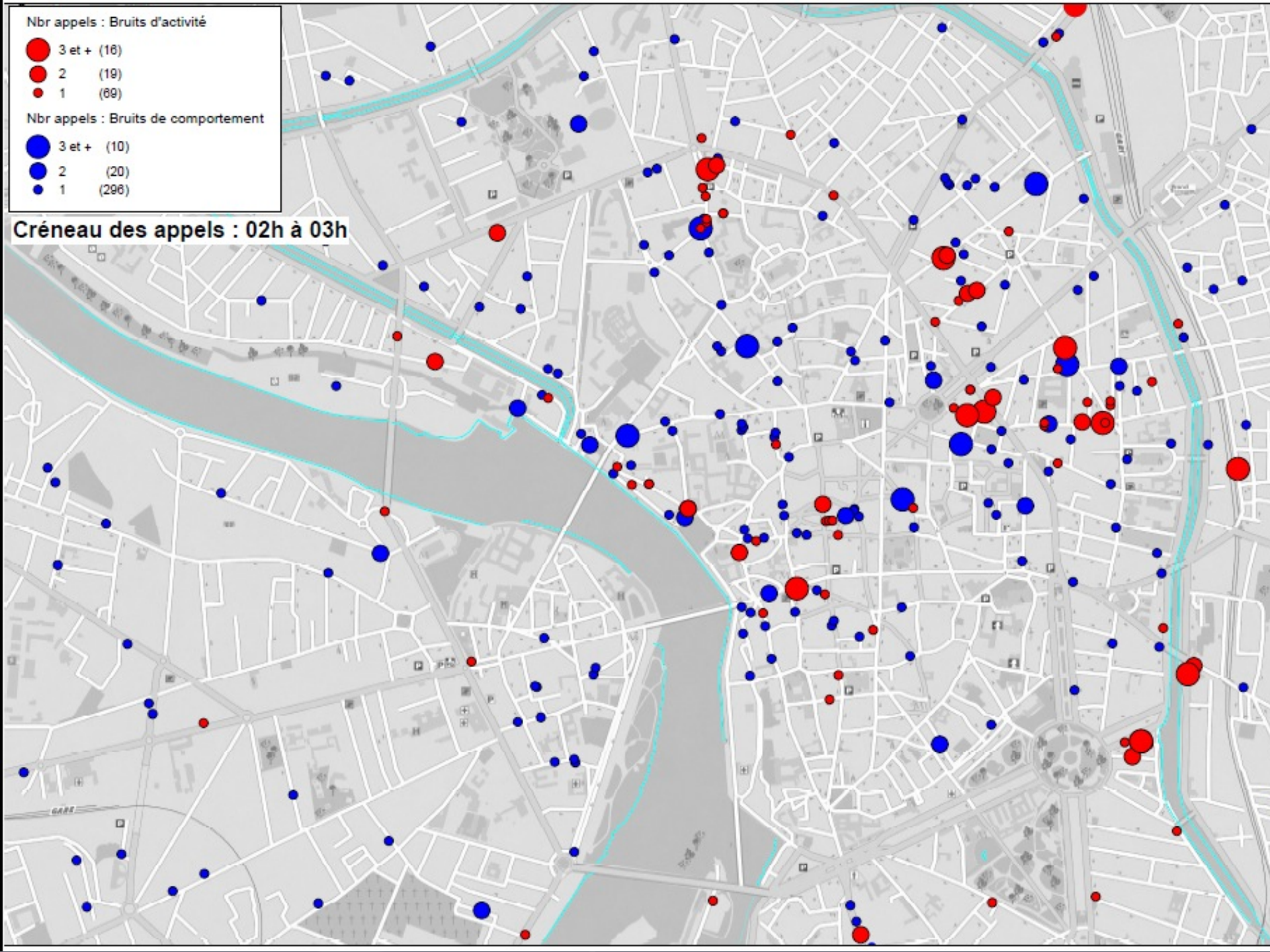
Nbr appels : Bruits d'activité

- 3 et + (16)
- 2 (19)
- 1 (89)

Nbr appels : Bruits de comportement

- 3 et + (10)
- 2 (20)
- 1 (296)

Créneau des appels : 02h à 03h





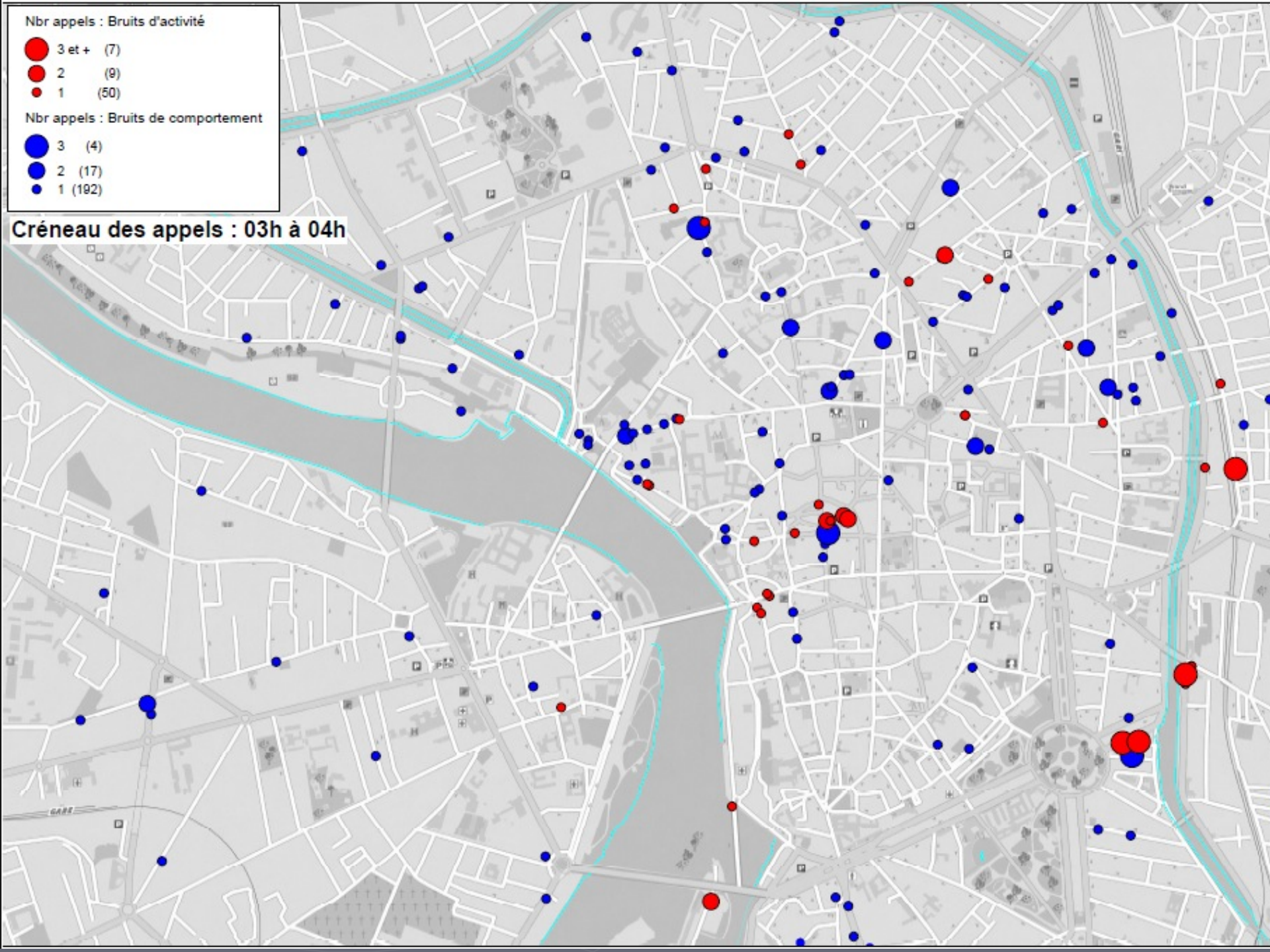
Nbr appels : Bruits d'activité

- 3 et + (7)
- 2 (9)
- 1 (50)

Nbr appels : Bruits de comportement

- 3 (4)
- 2 (17)
- 1 (192)

Créneau des appels : 03h à 04h



### Répartition des appels par tranche horaire

Tranche horaire	Nombre appels	Pourcentage
18-20	2	3,57%
20-22	3	5,36%
22-24	20	35,71%
00-02	22	39,29%
02-04	6	10,71%
04-06	3	5,36%

### Répartition des appelants par tranche horaire

Tranche horaire	Nombre appelants	Pourcentage
18-20	2	7,69%
20-22	2	7,69%
22-24	9	34,62%
00-02	7	26,92%
02-04	4	15,38%
04-06	2	7,69%

### Répartition des appels par jour de la semaine

Jour	Nombre appels	Pourcentage
Lundi	8	14,29%
Mercredi	9	16,07%
Jeudi	11	19,64%
Vendredi	5	8,93%
Samedi	5	8,93%
Dimanche	18	32,14%

### Noms et prénoms des différents appelants

Nom Prenom Appelant	En 2012		Lors des 30 derniers jours	
	Nombre appels	%	Nombre appels	%
██████████	2	3,57%	2	11,76%
██████████	2	3,57%	2	11,76%
██████████	1	1,79%	1	5,88%
██████████	1	1,79%	1	5,88%
██████████	1	1,79%	1	5,88%
██████	1	1,79%		
██████████	2	3,57%		
██████████	15	26,79%		
██████████	2	3,57%	2	11,76%
██████████	14	25,00%	1	5,88%
██████████	4	7,14%		
██████████	1	1,79%		
██████████	2	3,57%	2	11,76%
██████████	4	7,14%	3	17,65%
██████████	3	5,36%	2	11,76%
██████████	1	1,79%		
Somme :	56		17	

# Systeme de remontée d'information sur les itinéraires via PDA

Numéro	Horaire	Sous Secteur	Num Voie	Libelle Voie	Nomenc.2	Nomenc. 3	Nomenclature Description	Enseigne
666 643	20/09/2012 à 23:09:00	1.1	0007	PL SAINT PIERRE	Troubles sur VP	Constatation terrain	Ambiance très bruyante	
666 637	20/09/2012 à 22:53:00	1.1	0003	RUE DES BLANCHERS	Bruits d'activités	Constatation terrain	Beaucoup de monde devant l'établissement, consommation d'alcool sur la VP	L'EPISEDE
666 635	20/09/2012 à 22:48:00	1.1	0011	PL DE LA DAURADE	Présence terrain		Rien à signaler	
666 634	20/09/2012 à 22:43:00	1.1	0040B	RUE PEYROLIERES	Bruits d'activités	Constatation terrain	Musique amplifiée audible de la VP	LE PETIT VOISIN
666 631	20/09/2012 à 22:33:00	1.1	0003	RUE PEYRAS	Bruits d'activités	Constatation terrain	Musique amplifiée audible de la VP	LE PRETEXTE
666 628	20/09/2012 à 22:28:00	1.1	0007	PL SAINT GEORGES	Présence terrain		Rien à signaler, les terrasses sont respectées	
666 626	20/09/2012 à 22:18:00	1.1	0002	ALL DU PRESIDENT ROOSEVELT	Présence terrain		Rien à signaler	
666 622	20/09/2012 à 22:13:00	1.3	0001	RUE DES CHALETS	Bruits d'activités	Constatation terrain	Musique amplifiée audible de la VP Regroupement et consommation d'alcool devant l'établissement	LE PERE PEINARD
664 735	18/09/2012 à 22:17:00	1.1	0001	BD DE STRASBOURG	Présence terrain		Rien à signaler	

Ces informations et outils sont réutilisés dans des démarches de conciliation et permettent d' **objectiver** certaines nuisances.

Elles sont réutilisées dans le cadre des réunions de **démocratie locale** et du suivi de la **charte de la vie nocturne** (signée depuis octobre 2011 par les syndicats de professionnels et les établissements à titre professionnel)