

## Toulouse se dote d'un office de la tranquillité municipale

Article créé le lundi 30 novembre 2009



Depuis début octobre, un service d'écoute et de médiation, disponible 24h sur 24, offre aux Toulousains une oreille attentive pour tous les problèmes du quotidien. Les nuisances sonores sont le premier motif d'appel.

Nuisances, conflits de voisinage, enlèvement de graffitis, réfections de voirie ou encombrants..., depuis le 5 octobre 2009, un service d'appel reçoit les doléances des Toulousains et les oriente vers les services concernés. En composant le 3101, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, les citoyens de la ville rose peuvent ainsi signaler les nuisances qu'ils

subissent, mais aussi rapporter des scènes de violence dont ils seraient témoin. La formule semble avoir du succès : un mois après le lancement du 3101, 4700 appels avaient été reçus, pour 2 000 interventions. Selon Jean-Pierre Havrin, maire adjoint chargé de la sécurité, « *les problèmes liés aux nuisances sonores de voisinage sont les plus récurrents* ». Pour le député maire Pierre Cohen (PS), cette structure s'inscrit pleinement dans les compétences municipales : « *la criminalité est du ressort de l'Etat alors que la tranquillité est l'affaire du maire* » a-t-il déclaré dans le communiqué de la mairie de Toulouse.

Cette initiative est née du constat qu'après 18h00, personne ne répond aux demandes des usagers, en dehors des services d'urgence, qui de ce fait sont encombrés. Lorsque qu'un appelle arrive, l'opérateur qui a répondu tente de résoudre le problème ; en cas d'insuccès, un « régulateur » s'efforce d'orienter la demande en se tournant vers les nombreux partenaires du dispositif : les services de la Ville (techniques, sociaux, police municipale) mais aussi la palette d'organismes et de dispositifs existants, avec qui des accords sont passés : les services sociaux, la police nationale, la préfecture... Le régulateur, à son tour, peut faire intervenir un médiateur quand le problème n'est pas résolu par l'un des partenaires, ou si la situation présente un caractère d'urgence. Le médiateur peut intervenir sur le terrain, pour des nuisances sonores ou des problèmes de voisinage, par exemple. Le service d'intervention rapide dispose de cinq camions prêts à agir dans les heures suivant l'appel. Dans les autres cas, un rendez-vous pour intervention est fixé avec l'appelant.

Sources : communiqué de la mairie de Toulouse - [www.toulouse.fr](http://www.toulouse.fr)