



MAISON DE LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

# LE CALEPIN À IDÉES



# INTRODUCTION

## Objectifs poursuivis

La démarche de design de service qui a eu lieu en Avril-Mai 2016 visait à :

- Aller à la rencontre des usagers potentiels de la future Maison de la Tranquillité Publique pour recueillir leurs attentes, visions et idées pour ce nouveau service municipal.
- Rencontrer les agents des différents services qui composeront la MTP et les partenaires potentiels pour anticiper les façons dont ils déploieront et feront évoluer leurs savoir-faire.
- Faire émerger un ensemble structuré et hiérarchisé de propositions concrètes pour que les services de la MTP répondent au mieux aux usagers.

## Les étapes

La démarche s'est découpée en trois étapes principales :

- 1 Une immersion de 3 jours au sein de la ville de Nantes a permis de rencontrer agents, partenaires et usagers en mobilisant différentes méthodes . L'équipe de 4 personnes a ainsi pu aller chercher l'expression d'acteurs variés et « tisser un fil rouge créatif » pour faire émerger des problématiques et des propositions concrètes pour la future Maison de la Tranquillité Publique.
- 2 Un atelier citoyen d'une demi journée pour mettre en débat, enrichir et sélectionner les idées.
- 3 Une phase de postproduction pour produire un ensemble de supports synthétiques et faciles d'accès permettant à la ville de Nantes de cibler les éléments à retenir et mettre en place.

# LE CALEPIN À IDÉES

À l'issue de la démarche, une soixantaine d'idées concrètes ont été recensées. Elles portent sur des sujets variés et se situent à différents niveaux d'actions (aménagement, outils et postures d'accueil, services numériques, formation du personnel, communication etc.). L'équipe de prestataires a ainsi fait le choix de classer ces idées suivant les grandes problématiques détectées de façon transversale entre les services, les partenaires et les usagers. La série des calepins à idées a été constituée suivant ce principe : Un calepin par problématique et une sélection d'idées concrètes en lien.

Lors de l'atelier citoyen d'une demi-journée qui a eu lieu le 11 Mai 2016, les participants étaient invités à coller 3 gommettes sur les idées qu'ils trouvaient les plus pertinentes. Un classement a ainsi été établi pour la mise en page des calepins.

Il semble utile de préciser que l'objectif, pour les acteurs de la MTP, n'est pas d'appliquer l'ensemble des propositions mais d'avoir à disposition une boîte à idées dans laquelle « se servir » pour ensuite les décliner en fonction des contraintes et des réalités. Dans cet esprit, il ne s'agit pas de tout mettre en place à l'ouverture mais de cibler les idées à mettre en place à court, moyen et long terme.

## Les notions et attentes communes entre

**usagers et agents** Avant de vous plonger dans l'exploration des « fiches idées » voici les notions et attentes qui semblent partagées entre les agents et les usagers. Un travail de recoupement des intérêts communs semble intéressant à faire pour cibler les idées potentiellement plus simples et pertinentes à mettre en place.

# 1 - Des outils et des protocoles communs entre les différents acteurs de la Tranquillité Publique.

Même si la MTP deviendra le lieu référent pour gérer les questions de Tranquillité Publique à Nantes, il semble réaliste d'imaginer que les usagers continueront de se rendre à différents endroits ou à s'adresser à différents acteurs pour signaler un trouble. Bailleurs sociaux, mairie, police nationale, pompiers, élus, certains services de la Métropole etc. ne sont pas directement rattachés à la MTP mais continueront d'être sollicités par les usagers. Aujourd'hui, un des problèmes d'usage est que le lien entre acteurs n'est pas fluide et le suivi d'une plainte est très compliqué lorsque l'on change d'interlocuteurs ce qui entraîne un stress et une insatisfaction chez l'utilisateur. Pour les agents, cela génère une situation d'inconfort et le sentiment de refaire ce qui a déjà été fait.

Usagers et agents s'accordent à dire que la mise en place d'outils et de protocoles communs inter-acteurs améliorerait grandement l'efficacité du service rendu.

## 2 - Un suivi et une clarté des actions entreprises par la MTP pour résoudre ou tenter de résoudre les problèmes.

Un des constats de l'étude est qu'il existe souvent un flou, un manque de visibilité sur les réponses apportées par la ville pour résoudre les problèmes de tranquillité publique. L'habitant signale un trouble à l'ordre public et ensuite ne sait pas ce que devient sa demande. Si son problème est résolu très rapidement, cela n'est pas forcément important. Mais si, comme pour un certain nombre de troubles, le problème revient ou persiste, l'usager peut penser que rien n'a été fait ou que sa demande s'est perdue dans les strates de l'administration, alors que des actions ont été entreprises et tentées par la ville. Il est important pour l'usager de sentir que sa demande a été prise en compte est que des choses ont été testées même si elles n'ont pas abouti. Pour les agents, il est plus confortable et valorisant d'afficher les différentes tentatives mises en place pour résoudre une demande d'usager.

### 3 - Aménager des logiques de gestion collective des troubles à la tranquillité publique

Il existe aujourd'hui une culture de la gestion individuelle des problèmes de tranquillité publique. Dans la façon dont les services fonctionnent et dont les usagers utilisent les services de tranquillité publique, nous sentons une imagerie ancienne, celle de l'habitant qui prend RDV à la mairie, ou mieux avec le maire, pour exposer son problème personnel.

Chaque usager est reçu et géré individuellement et il existe peu de passerelles entre les différents cas de figure et cela même si un nombre considérable d'usagers vient pour les mêmes types d'incivilités. Le fait que les sujets de tranquillité publique peuvent vite devenir sensibles, il existe un besoin de confidentialité qui se transforme rapidement en réflexe de confidentialité.

Plusieurs propositions qui ont émergé de la démarche, explorent la possibilité de gérer certains cas collectivement. Réunions rassemblant des habitants victimes des mêmes incivilités pour parler et chercher des solutions, veille accessible à tous sur des solutions qui marchent ailleurs, cartographie des troubles à la tranquillité publique etc. autant d'actions qui pourraient permettre aux services de gagner en efficacité, d'offrir une prise de recul aux usagers et de les responsabiliser.

# LE PODIUM À IDÉES

IDÉE N° 16  
Un espace pédagogique

IDÉE N° 1  
L'effet miroir

IDÉE N° 43  
Mon suivi en ligne

IDÉE N° 26  
Fiches pense bêtes

IDÉE N° 37  
Scéance de travail  
inter-services

2

3

# CARNET D'IDÉES N° 1

## La MTP permet de reconnaître et d'apaiser les pleurs et les colères

*Aujourd'hui les services de tranquillité publique reçoivent régulièrement des usagers à bout ou excédés. Les situations vécues sont souvent délicates et chargées émotionnellement. Les usagers, ne recourant pas aux services de tranquillité publique, rencontrés durant l'immersion en ont une image peu valorisante. Souvent associé au bureau des pleurs ou des colères, cette image est mal vécue par les agents qui se sentent parfois démunis.*

*Et si la MTP assumait ce rôle ? Si la MTP ne redoutait pas d'être un bureau des pleurs et des colères ? Si elle adoptait une posture permettant d'accueillir, reconnaître et apaiser ces émotions paralysantes pour les transformer en solutions pratiques ?*

TOTAL 20 étoiles



## L'effet miroir

**Constat :** le personnel d'accueil (et certains habitants) a peur de ne pas pouvoir faire face à des usagers en colère.

**Proposition :** Installer un grand miroir derrière la borne d'accueil pour que les usagers voient lorsqu'ils s'énervent. Ils se modéreront plus facilement.





## Un espace apaisant

**Constat :** Certains usagers sont désemparés face à un problème d'incivilité.

**Proposition :** Une salle d'attente confortable, apaisante et conviviale avec un coin plus confidentiel pour des personnes en état de stress ou d'émotions fortes. Les personnes accueillies à l'accueil en situation de grand «stress» ou de «détresse» pourraient notamment être orientées, voire accompagnées, vers cet espace, en attendant d'être reçu par un «spécialiste» de leur problématique.





## Un accueil qui reconnaît

**Constat :** les gens risquent de penser que les agents d'accueil ne sont pas capables de traiter leurs demandes et vont demander à voir un responsable. Comment, dès l'accueil, affirmer que toute requête aura une réponse (quelle qu'elle soit) ?

**Proposition :** La proposition se situe à la fois au niveau de la posture (bienveillance, gentillesse), mais ne doit pas se limiter à ce paramètre, au risque de mettre de transformer l'accueil en bureau d'écoute. Au-delà de la réorientation vers un service compétent, il est possible d'enregistrer sa "plainte" au niveau de l'accueil et, pourquoi pas, d'explicitier ce qui est attendu. Le service s'engage à prendre en compte et à répondre par téléphone ou courrier à la personne en question.



## Une relation directe

**Constat :** le traitement “bureaucratique” des demandes peut être vécu par les usagers comme une “mise à distance” de l’administration face à leur problème.

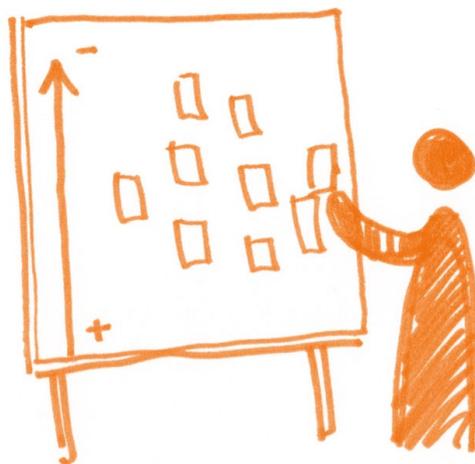
**Proposition :** les intervenants de la MTP cherchent le contact direct. Au-delà des démarches de terrain, elle privilégie un contact téléphonique pour signaler aux habitants que leur “plainte” a bien été reçue et d’explorer des solutions fait à des plaintes (avec les supposés auteurs et victimes). Cette relation directe peut aussi se traduire par un accueil des protagonistes d’un conflit à la MTP.



## CARNET D'IDÉES N° 2

# La MTP donne le courage aux Nantais de gérer certaines incivilités eux-mêmes

*Lors de l'immersion, un nombre important d'usagers et d'agents nous ont expliqué qu'aujourd'hui les Nantais n'osaient plus aller voir les personnes ayant une attitude leur portant préjudice mais se rendaient directement à la mairie ou à la police pour se plaindre. Ce manque de courage dans la gestion des petites incivilités alourdit le travail des acteurs publiques et dégrade le lien social, il semblerait donc intéressant que la MTP puisse agir pour autonomiser les usagers dans la gestion de leurs incivilités. Un des axes de travail pourrait consister à apprendre aux habitants à évaluer le danger lorsqu'ils sont victimes d'un trouble à la tranquillité publique pour qu'ils sachent s'ils peuvent ou non aller dialoguer avec l'auteur de l'incivilité ( Ex. Formation sur «l'art de parler à son voisin trop bruyant»)*

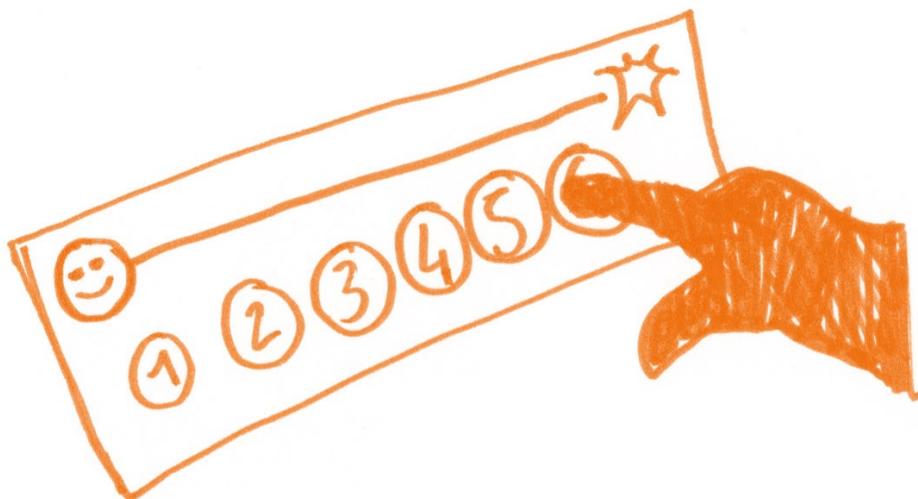


## Le tableau d'objectivation des incivilités

**Constat :** la façon de vivre une incivilité est fortement subjective et repose sur une vision morale des choses (une incivilité n'est pas forcément une infraction d'un point de vue légal). Les sanctions jugées nécessaires pour punir une incivilité sont également très variables selon les individus.

**Proposition :** Mettre en place un tableau permettant de noter les incivilités à compléter par les usagers de passage à la MTP. Puis ils peuvent s'inscrire afin d'avoir un temps d'échange avec d'autres habitants et médiateurs sur cette question lorsqu'un certain nombre d'usagers sont inscrits.





## Mon échelle de désordre

**Constat** : difficulté à évaluer le réel désordre que l'utilisateur fait remonter.

**Proposition** : Une échelle du désordre pour que l'utilisateur auto-évalue le désordre public (ex : à l'hôpital c'est l'échelle de la douleur). C'est un outil avec indicateur de la gravité du désordre.





## Réparateur de tranquillité publique

Envoyer des outils pour autonomiser les usagers afin qu'ils règlent les petites incivilités (balayette, autocollant, etc.).





## DéménAPP's

Une application mobile d'entre aide citoyenne pour déménager. Quand on donne un coup de main on gagne des points qu'un autre usager nous donne, puis quand on a besoin à son tour on donne des points.

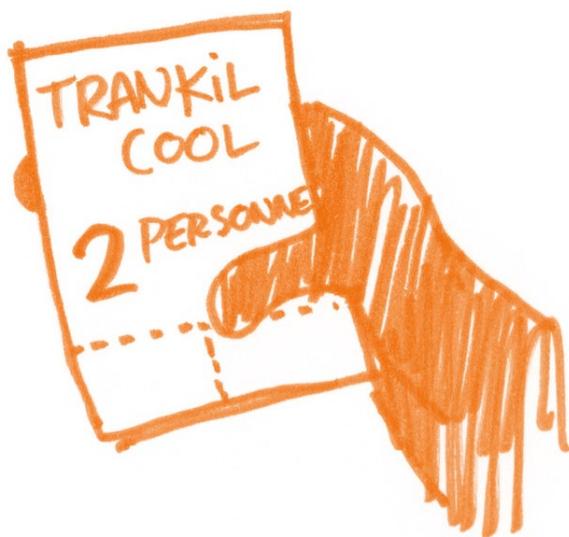




## L'agent courage

**Proposition :** Le rôle de la MTP est aider les gens à gérer eux-mêmes des petites incivilités (exemple aller parler son voisin plutôt que d'appeler la police nationale). Ce rôle pourrait aussi se traduire en campagnes de communication tournées vers des solutions concrètes.





## Les sorties «tranquillité cool»

Lorsqu'il y a conflit entre deux usagers, on organise des sorties culturelles avec plusieurs auteurs et victimes d'incivilités pour recréer du dialogue et apaiser les tensions.





## Cartographie collaborative des zones à problèmes

Une cartographie contributive des « zones à problèmes » ; pour aider à orienter la réaction de la maison de la tranquillité publique (il y a des associations qui ont mis en place des cartes, «tiens il y a un nid de poule», etc.)





## Des formations-action : de la plainte à la résolution du problème

Inviter les usagers à des cours pour qu'ils apprennent à : Solliciter les bons services selon les types d'incivilités. Objectiver leurs problèmes et à prendre du recul dessus. Mener une mobilisation collective, entre habitants et voisins. Construire des solutions entre habitants et la mairie.





## Tranquillimo

La MTP distribue et forme les jeunes femmes à des équipements de défense (type bombe lacrymo)





## Des ateliers de pair à pair

**Constat :** certains problèmes de tranquillité publique peuvent directement être réglés par les habitants (exemple demander à son voisin de faire moins de bruit plutôt que d'appeler la police).

**Proposition:** la MTP propose des formations sur inscription pour les usagers sur certains thèmes: nuisances sonores (“l’art de parler à son voisin trop bruyant pour lui demander de baisser sa musique avant d’appeler la police” ), rassemblement de jeunes, etc.





## La Brigade citoyenne

Des groupes de citoyens qui s'auto-organisent, armés ou pas : dans l'hypothèse où la mairie ne fait rien.

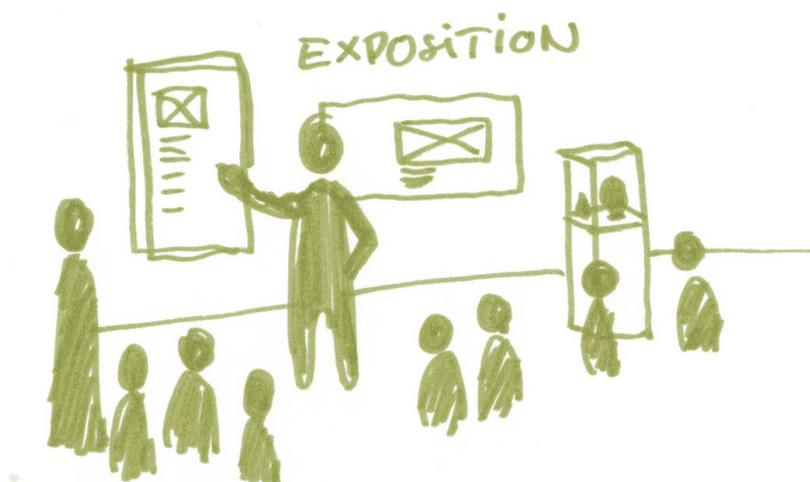


## CARNET D'IDÉES N° 3

# La MTP, lieu d'équilibre entre l'ordre et le dialogue la sanction et la médiation

*Un des principaux atouts de la future MTP est de rassembler en son sein des agents portés sur la médiation et le dialogue (ex: médiateurs de quartier) et d'autres dont l'action repose davantage sur la sanction et le maintien de l'ordre (ex: Police Municipale). Cette capacité à jouer sur deux niveaux, souvent opposés dans l'esprit des habitants rencontrés (les pro-répression et les pro-médiation) est assez rare et peut permettre, si un travail de collaboration régulier existe, d'enrichir et améliorer les deux approches. Pour apporter des réponses efficaces aux habitants, il faut en effet savoir jouer sur du court terme (sanction, avertissement) et du long terme (dialogue régulier, compréhension fine d'un contexte).*

TOTAL 21 étoiles



## MTP un espace pédagogique

Constat : La MTP risque de ne pas être un lieu très fréquenté par les habitants, ça sera le bureau des pleurs.

Proposition : En partenariat avec les lycées et les collèges, les classes peuvent venir faire un cours d'éducation civique dans la MTP. C'est l'occasion d'en savoir plus et de rencontrer des médiateurs autour d'un espace scénique et pédagogique. C'est aussi un moyen de faire connaître le lieu et de le faire vivre sur le long terme.





## Les modulables Prévention/ Répression

**Constat :** Pour gérer les problèmes de Tranquillité publique il faut savoir jouer entre deux choses paradoxales : la sanction/répression et la médiation/prévention..

**Proposition :** Des salles aux mobiliers réversibles pouvant évoquer une atmosphère solennelle, institutionnelle, sévère et, à un autre moment, une salle conviviale et apaisante.





## Une présence sécurisante

**Constat :** Peur des réactions des usagers dans les locaux de la MTP.

**Proposition :** aménager un espace visible de permanence pour la police municipale, pour rassurer les gestionnaires et modérer les usagers. L'avantage est d'apporter un meilleur dialogue entre les services et de les amener à se croiser plus régulièrement.





## Un accueil de médiation

**Constat :** Peur des agents d'être dans des situations difficiles face aux usagers.

**Proposition :** Mettre en place des espaces "bureau/accueil" pour les médiateurs au sein de la MTP afin de désamorcer des situations avec des habitants frustrés ou en colère.





## Le bon tranquillité relax

**Constat :** Derrière la tranquillité publique, en creux, il y a la notion de violence. Comme la seule répression n'agit pas sur les causes de celles-ci, il convient d'appliquer des méthodes douces.

**Proposition :** Vous avez créé une nuisance en ville, bravo, vous avez gagné un bon de relaxation. Remédiation par des cours de yoga (en termes d'écologie personnelle).





## Foot civic

**Constat** : une méfiance, voire coupure radicale, entre certains groupes de la population et les institutions.

**Proposition** : Faire des matchs de foot entre la police municipale et des jeunes, les gagnants doivent apprendre un truc au perdant.



# La MTP formule des réponses efficaces en automatisant les démarches

*Ce qui sera frappant à la MTP, c'est que certaines démarches effectuées par les usagers sembleront un peu hors sujet. Nous évoquons ici tout ce qui relève de la réservation de places de parking pour des déménagements, des autorisations nécessaires pour les terrasses des cafés-restaurants, de l'attribution des places de marchés etc. Il s'agit en effet de troubles à l'espace public mais le lien avec ce qui relève des incivilités n'est pas évident. Certaines de ces démarches sont aujourd'hui modernisées (ex : réservation en ligne de places pour les déménagements) mais d'autres non (ex : attribution des places de marché). Il pourrait être intéressant d'aller vers une automatisation de certaines de ces tâches pour plus d'efficacité dans le service rendu et pour libérer du temps de travail pour ce qui est humainement plus complexe à gérer.*



## Plateforme Alerte Tranquillité Publique

**Constat :** peu de personnes peuvent rendre la vie difficile face à tout un quartier. Certains habitants ne vont jamais se plaindre, d'autres vont se plaindre très rapidement (et parfois trop rapidement, car leur plainte est liée à d'autres problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans la vie). Comment l'intervention de la Mairie pourrait – elle prendre appui sur la multitude (une masse d'habitants interagissant entre eux à travers un système de plateforme) ?

**Proposition :** mettre en place une plateforme où les habitants peuvent signaler des Alertes d'incivilité, quand il y a un taux de "validation citoyenne" (des likes) cela envoie une notification à des médiateurs dans un premier temps. Si les points dépassent la centaine, cela lance un appel une brigade de la police municipale la plus proche. De plus l'incivilité est automatiquement formalisée par un courrier au maire avec le nom des gens qui ont "validé" et le lieu de l'incivilité. S'il y a récurrence, les habitants peuvent utiliser des alertes déjà enregistrées sur la plateforme. (ex. : dans les collèges, quand on n'arrive pas à résoudre les choses, on priorise les problèmes)





## Les casiers de dépôts

**Constat :** Certains services rendus par la MTP ne posent pas de problèmes humains particuliers, mais simplement des problèmes pratiques. Par ex.: récupérer le matériel de déménagement à tout moment.

**Proposition :** mettre à disposition des casiers automatisés pour le matériel de déménagement dans le hall d'accueil de la MTP. On s'enregistre en ligne, puis on vient récupérer le matériel avec le numéro de notre réservation.



## Réserver une place de stationnement

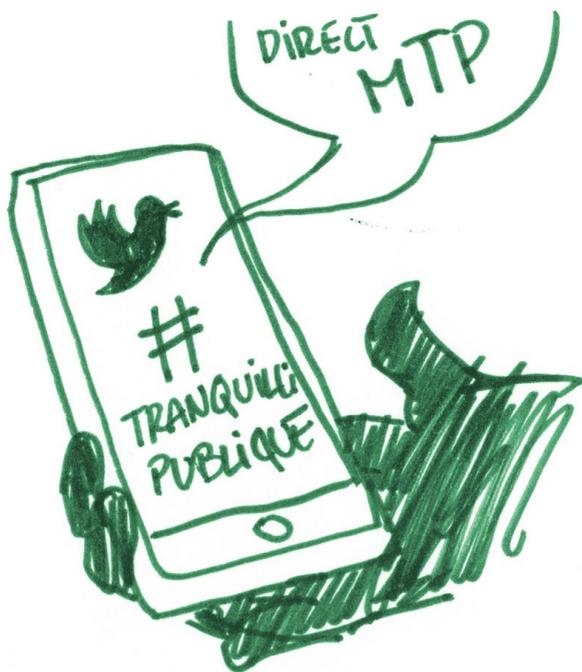
**V1 Enregistrement en ligne simple** : Puis l'on peut imprimer le document de stationnement

**V2 Enregistrement en ligne simple** : Puis c'est le service qui pose le panneau moyennant un coût supplémentaire.

**V3 Enregistrement en ligne** : c'est un drone qui installe le panneau

**V4 Entraide citoyenne** : les équipes de quartier, les structures locales ou bien d'autres utilisateurs installent le panneau à la demande.



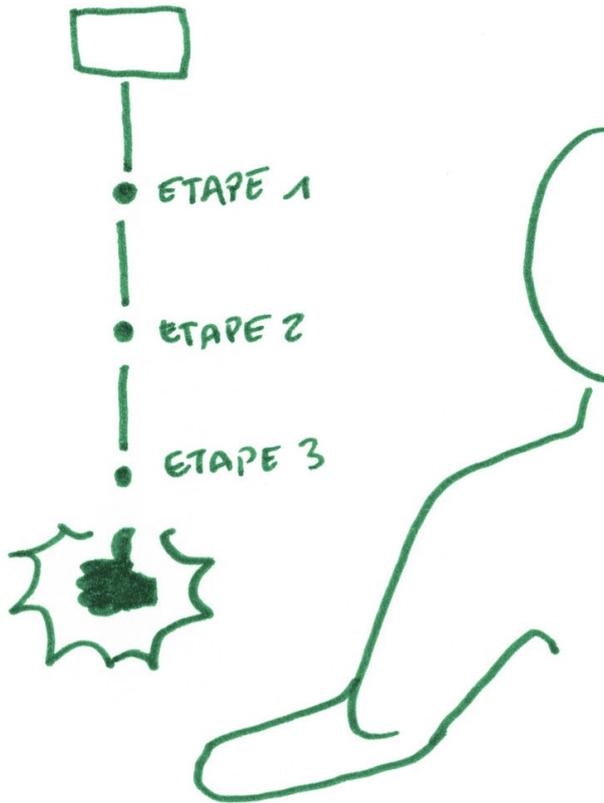


## #SOS\_Tranquillité\_publicue

**Constat :** globalement peu d'utilisateurs contribuent à la tranquillité publique.

**Proposition :** Utiliser le compte Twitter @Nantes\_tranquillité\_publicue pour faire remonter les problèmes ou les idées pour améliorer la tranquillité publique. Pas besoin de développer un outil dédié. Cela permet aussi de communiquer une incivilité aux policiers municipaux.





## Instructables Do It Yourself

Organigramme : un usager tape stationnement dans une barre de recherche, il tombe sur les démarches à faire (contacter tel service puis tel service si besoin, etc.) + clarifier la répartition des compétences entre acteurs (bailleur, etc.) pour les habitants.





## Mon concierge numérique

**Constat :** Les concierges sont considérés comme un relais efficace dans la gestion des tensions au sein des immeubles. Cependant, certains habitants déplorent qu'il y en a de moins en moins.

**Proposition :** Un système de détection du bruit, des odeurs (pas de caméra, trop de controverses) qui permettent à un concierge de gérer plusieurs immeubles, d'intervenir quand c'est gérable et appeler la police quand la situation est problématique, voire dangereuse.



# La MTP formule des réponses efficaces en outillant les agents

*Un des principaux enjeux autour des services rendus par la MTP sera la simplicité du dialogue service/usager. Pour gérer une situation de trouble à la tranquillité publique il faut en effet instaurer plusieurs niveaux de dialogue (services/usagers, services à distance/services physiques, services/partenaires).*

*Il semble donc essentiel de proposer des outils et des procédures partagées entre tous. Vocabulaire commun, outils de suivi partageables, formations réciproques aux postures d'accueil etc. sont autant de préalables nécessaires à l'instauration d'un service tranquillité publique efficace.*



## Les fiches pense-bête

**Constat :** on donne des infos oralement aux usagers, mais ils les oublient en sortant de nos locaux. **Proposition :** Donner des fiches “rappel” aux usagers pour qu’ils puissent repartir avec des infos simples (ex. : la fourrière ou la mairie centrale, une fiche avec : le plan, les papiers à fournir, les transports possibles, etc.)





## La checklist des bonnes questions

Posséder une check-list de questions à poser afin de bien traiter le cas.





## Standardisation des arrêtés

**Constat :** Différentes situations donnent lieu à différentes formes d'arrêtés ou autorisations avec différents délais.

**Proposition :** Il faut donc faire en sorte que tous les services qui saisissent des arrêtés ou des autorisations soient en relation et éditent ceux-ci sous la même forme et sur la base des mêmes délais.

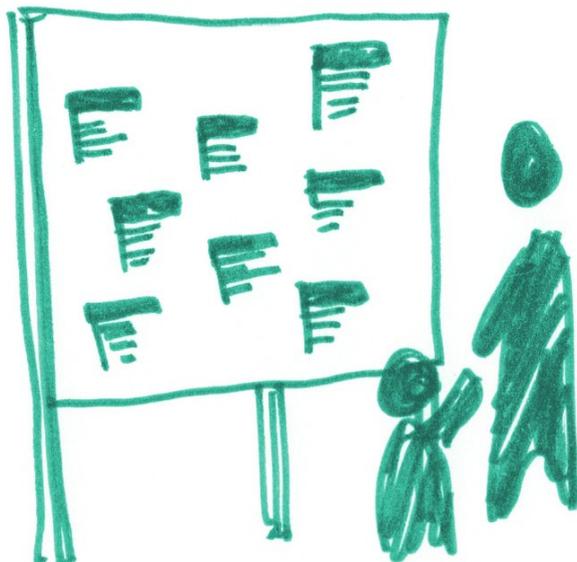




## Nantes dans ma poche pour les incivilités

Donner aux agents de terrain le moyen d'action. Utiliser les outils existants Nantes&co pour que les agents puissent faire remonter des infos spécifiques au service de tranquillité publique.





## Lexique de la tranquillité publique

**Constat** : problème de compréhension des termes et des procédures administratives.

**Proposition** : Créer un lexique simple et illustré pour constituer avec un vocabulaire commun avec les usagers (ex: incompréhension entre arrêté et autorisation, etc.)



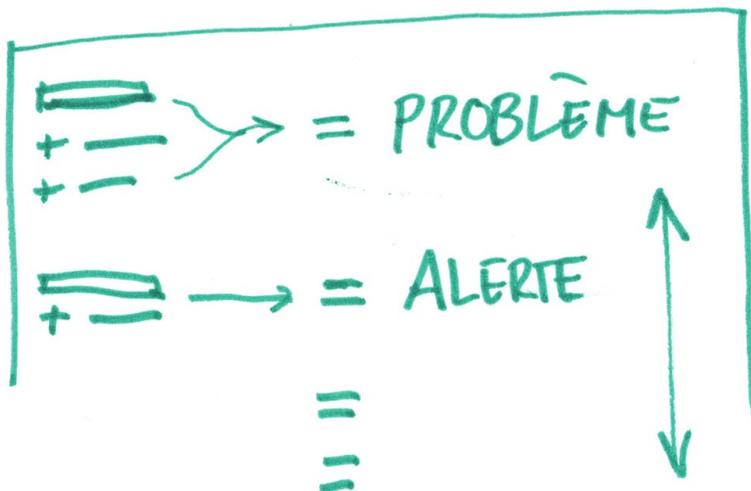


## Google traduction pour les usagers ne parlant pas français

**Constat :** certains usagers de la MTP ne parleront pas ou peu français.

**Proposition :** à défaut d'un interprète, utiliser google traduction ou des images (comme pour les touristes allant au japon) afin de comprendre la demande d'un usager.





## Vocabulaire mutualisé

**Constat :** il y a des redondances dans les informations et un manque de cohérence.

**Proposition :** Base de connaissances commune pour les usagers et les gestionnaires pour éviter de répéter les informations, avoir une information claire pour tous et contribuer à échanger avec le même vocabulaire. Possibilité de faire contribuer le réseau de partenaires aux contenus de cette base de connaissance



# La MTP assume la construction de solutions à long terme et aux effets indirects

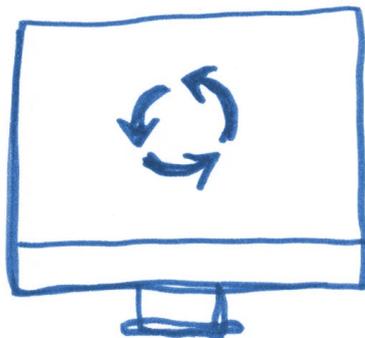
*Beaucoup d'usagers ont exprimé le besoin d'une action rapide de la part de la future MTP. Cette exigence est complexe à gérer pour la ville car certains problèmes de tranquillité publique, comme l'occupation abusive d'un espace public ou semi-public, ne peut pas se résoudre rapidement, sans un travail s'inscrivant sur du moyen terme. Ils ont aussi exprimé leur mécontentement quand ils restent sans nouvelles de l'institution et qu'ils voient leur problème perdurer. L'usager a besoin de se sentir pris en compte et il serait peut-être pertinent que la MTP assume que pour certains cas de figure il lui faudra du temps pour apporter une réponse. L'action publique, ce n'est pas que "faire", c'est aussi "montrer qu'on essaie de faire ».*



## Hall Squatte Only

Un faux hall d'immeuble dédié au squat, construit avec les jeunes du quartier pour qu'ils aient un lieu à eux. Comme au cinéma c'est un décor pour squatter sans déranger. C'est un espace éphémère, où les jeunes fixent des règles (avec le bailleur ou la mairie). Le lieu est construit autour d'une dynamique pédagogique avec les médiateurs et encadrer par la MTP.





## Veille sur les solutions qui marchent ailleurs

**Constat :** les solutions « magiques » n'existent pas, peu importe les moyens d'ailleurs.

**Proposition :** La MTP cherche des exemples d'actions en matière de tranquillité publique qui ont bien fonctionné ailleurs et les présente aux agents et aux usagers (espace exposition, sujet de réunions). La Maison de la tranquillité publique s'assume comme un laboratoire et un atelier : les solutions qui n'existent pas, nous cherchons à les développer. Cette action s'inscrit dans le temps. L'essai-erreur et la généralisation de ce qui marche s'inscrivent dans le fonctionnement de la MTP. Possibilité de devenir un labo de référence de la TP pour d'autres villes.





## Reportage Tranquillité publique

Faire vivre les projets menés dans les quartiers avec les habitants et les médiateurs pour apaiser les tensions, montrer qu'il y a du bon.





## Une carte de fidélité pour les usagers

**Constat** : certains usagers saisisent la MTP régulièrement (exemple problème difficilement réglable rapidement et ils sont excédés).

**Proposition** : S'ils viennent plus de 3 fois pour le même problème, un entretien avec un agent ayant connaissance du dossier, expliquant les actions de la mairie, etc. pourrait être réalisé.



## La MTP fabrique d'interventions multi-acteurs

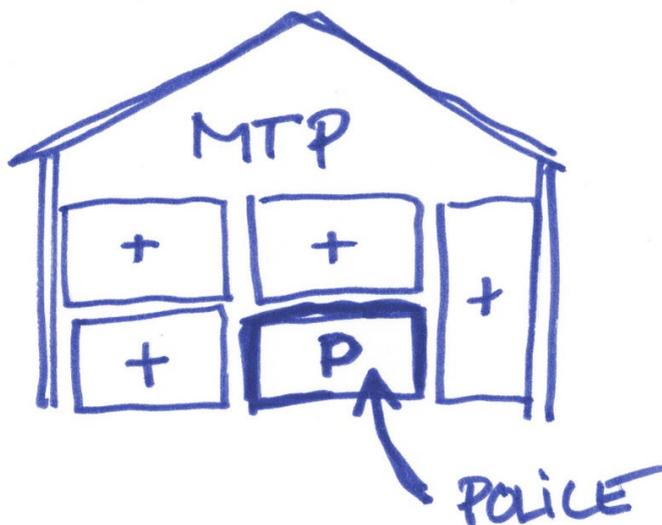
*L'enjeu de collaborations fluides entre les différents acteurs (directs et indirects) de la tranquillité publique est ressorti plusieurs fois dans les échanges que nous avons eu avec les agents et les partenaires. Au-delà de l'intérêt que cela représente de bien identifier les compétences et limites de chacun pour bien orienter les usagers, la MTP pourrait proposer d'aller plus loin en étant un lieu d'acculturation/formation entre professionnels (au sens large) de la tranquillité publique. Cela permettrait de créer une véritable chaîne de professionnels sur le territoire en capacité de porter une vision variée mais partagée de la tranquillité publique.*



## Séance de travail entre le service urbanisme et des acteurs de terrain et habitants

Certaines incivilités lourdes et répétitives (rodéos urbains, occupation abusive de certains espaces, trafics, prostitution) peuvent se régler en partie avec des aménagements de l'espace public. La MTP organise des sessions de travail avec des acteurs et des habitants nantais pour chercher des solutions





## La police nationale au sein de la MTP

**Constat :** Si la MTP centralise les troubles à la tranquillité publique, un habitant venant et souhaitant y déposer une plainte risque d'être frustré d'être renvoyé vers un commissariat et de questionner l'utilité de la MTP.

**Proposition :** une permanence de la police nationale au sein de la MTP.





## MTParty

**Constat :** Les services ne savent pas ce que chacun d'entre eux font au sien même de la manufacture (ex.: ça fais 4 ans que je travaille ici, j'ai toujours re-dirigé les usagers vers le centre-ville pour ce type de service, alors qu'il sont au 2e étage")

**Proposition :** faire un événement chaque année pour présenter les services et les partenaires ( champs d'interventions, compétences, etc.) dans la maison de la tranquillité. C'est aussi l'occasion d'échange de pratiques et de formation. C'est aussi l'occasion de rassembler tous les acteurs nantais de la Tranquillité publique.





## Le pont administratif

**Constat :** Problème de dialogue et de communication entre les institutions publiques.

**Proposition :** Faire en sorte que la ville fasse le pont administratif avec l'autre entité (ou envoie votre demande au bon service, bonne institution, etc.). Prise en charge d'un cas d'usage dans son ensemble par la ville et la métropole. (ex.: une entreprise fait des travaux, elle doit s'adresser à la ville pour l'échafaudage, à la métropole pour les barricades.).

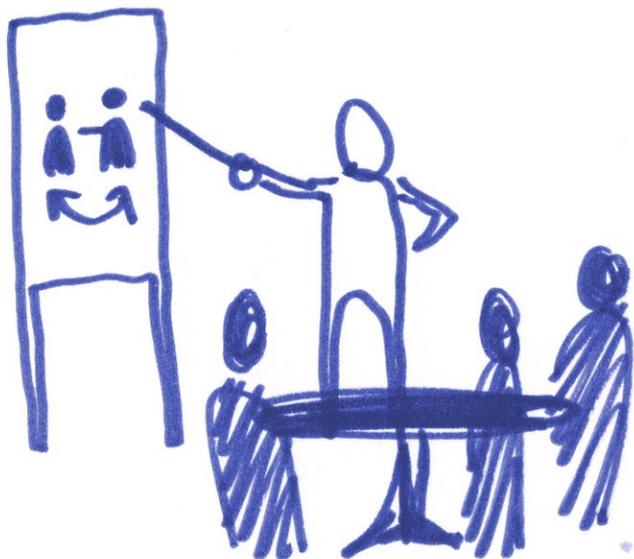




## Immersion CCAS

Proposer aux agents d'accueil des immersions aux CCAS ou une rencontre avec des agents de CCAS afin de dédramatiser cet accueil d'usagers en difficulté





## Formation à la conciliation

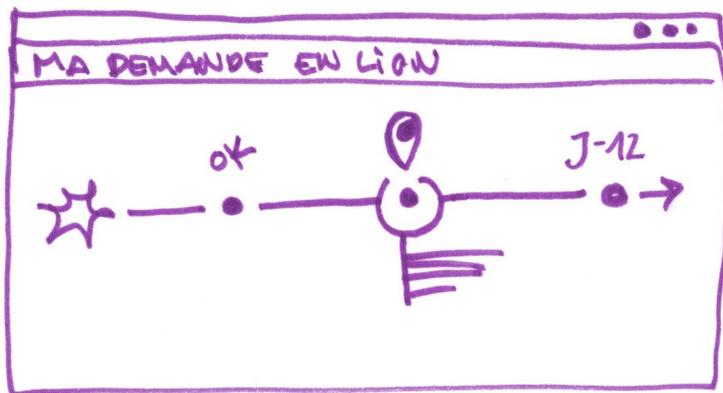
**Constat :** peur de certains agents d'être démuni face aux usagers. Un manque de responsabilisation des usagers

**Proposition :** Organiser des formations animées par les conciliateurs de justice pour le personnel de la MTP. Appliquer la règle du conciliateur dans les actions de la MTP (obliger les deux parties à se parler et se mettre d'accord)



# La MTP transparence et clarté de l'action municipale

*La plupart des actions que la ville met en place pour gérer la sécurité sont méconnues des usagers que nous avons rencontrés. Ils ne voient pas le travail de médiation et de maillage fin du territoire, les collaborations avec les partenaires, l'étendue des missions de la police municipale, les collaborations avec le service urbanisme ou déchets etc. Des pratiques établies, des habitudes, rendent également opaque la compréhension de l'action municipale. Par exemple le fait de dire, en dernier recours, aux usagers « écrivez un courrier au maire » associe la mairesse à la sauveuse ultime ou à l'incapacité à agir. Autre problème d'incompréhension détecté, le service téléphonique Allonantes qui est appelé pour savoir ou trouver des bons restaurants. En parallèle de ça il existe de véritables « bugs d'usage » entre ville et métropole (Exemple : un usager pour un même cas de figure doit contacter la ville pour le parking mais la métropole pour la palissade.) Tout cela entraîne de la confusion et pourrait flouter la compréhension des actions portées par la MTP. Hors s'il est bien un sujet ou il est important que l'usager soit informé de ce que la ville fait pour lui, c'est sur ces questions sensibles de tranquillité publique.*



## Mon suivi en ligne

**Constat :** quand on porte plainte, on attend, on attend, on attend puis on oublie.

**Proposition :** mettre en place un système simple de suivi de sa demande en ligne avec un simple “numéro de commande/plainte”. (ex: mon colis Laposte, j’ai besoin que du numéro pour savoir où il est). C’est un outil utile autant pour les agents que pour les citoyens. il s’agit de créer un système de gestion des plaintes plutôt que des utilisateurs





## Un panneau promouvant l'action municipale

**Constat:** La politique ce n'est pas que "faire", c'est aussi montrer "qu'on fait".

**Proposition :** Un panneau avec le nombre de cas traités durant l'année précédente, le nombre d'agents, un slogan "A la MTP, votre tranquillité est notre objectif" ou quelque chose comme ça, etc.

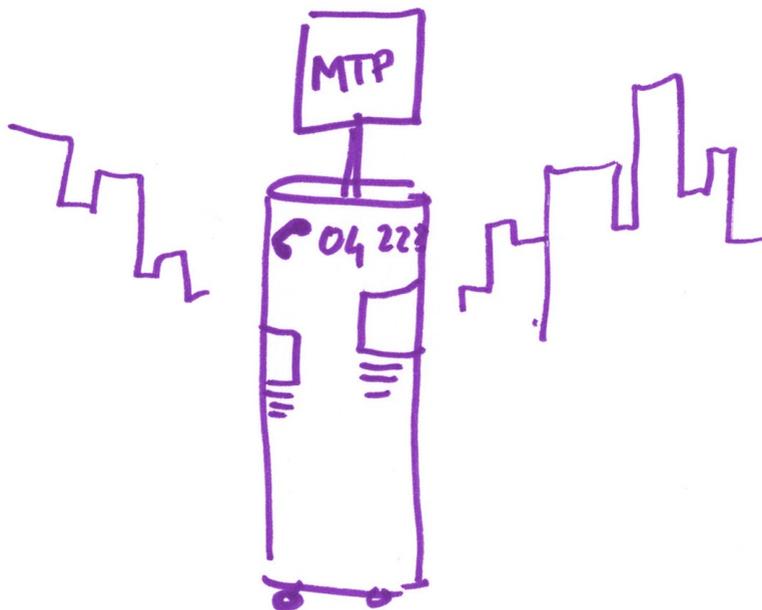




## Espace d'exposition pédagogique

Crée un espace d'exposition modulable au sein de l'accueil et des locaux de MTP (visualisation d'information sur différents thèmes de la tranquillité publique, témoignages, rôle d'un médiateur, rôle de la police municipale, etc.). C'est un moyen de valoriser les actions et les services de la MTP, mais aussi de faire de la pédagogie autour des actions de la ville en terme de tranquillité publique.

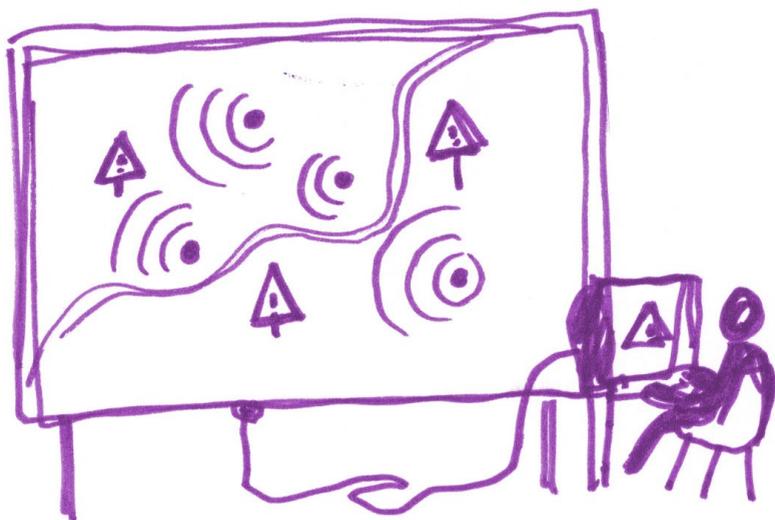




## Le totem tranquillité publique

Dispositif de communication qui sert à rendre visible la MTP dans les quartiers via les acteurs locaux (Missions «jeunesse», Annexes de mairie, équipes de quartier, centres sociaux, etc.) Cela peut être aussi un outil pour rediriger les usagers vers la MTP et aussi permettre aux acteurs du réseau de mieux comprendre les activités de la MTP.





## La Cartographie de la tranquillité publique

**Constat :** nous avons besoin de connaître mieux le territoire.

**Proposition :** Créer une grande “cartographie observatoire” des zones avec d’importants troubles à la tranquillité publique. Rendre visible pour les habitants cette cartographie évolutive sur le site de la MTP mais aussi dans les locaux avec une projection dans les espaces d’accueil. Valoriser et communiquer sur les actions de maillage fin de la ville.

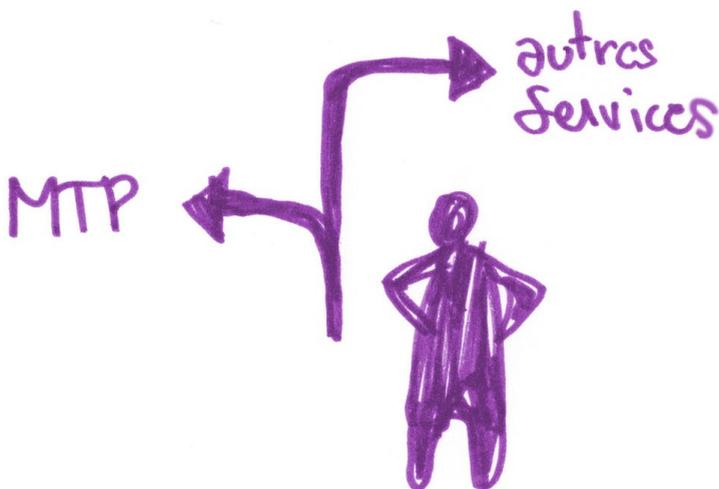




## L'étoile des compétences

Idée pour la communication autour des nouveaux appels possibles vers Allo'Nantes. "Une nouvelle branche sur l'étoile des compétences d'alloNantes."





## Une séparation de l'accueil entre : accueil/traitement MTP et accueil des autres directions

**Constat :** L'accueil de la MTP va devoir aussi gérer l'accueil des autres directions.

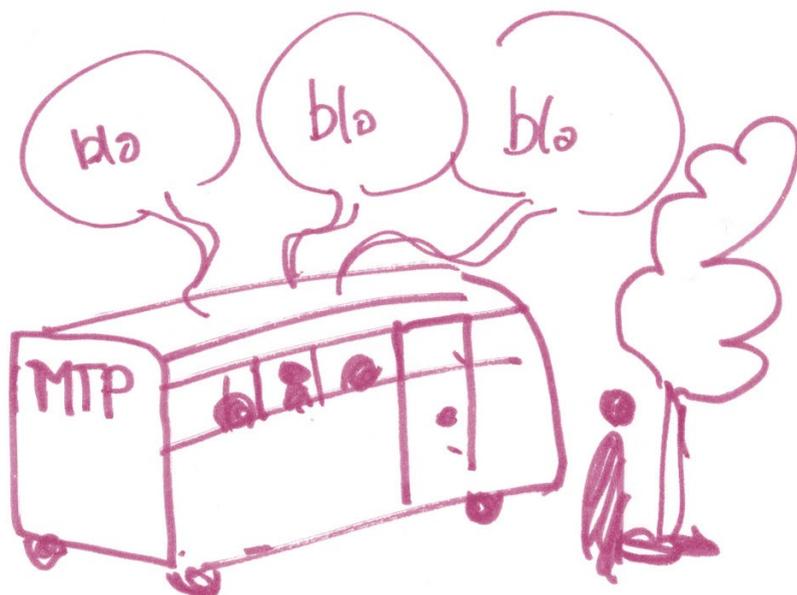
Or, il peut être bénéfique de séparer l'espace d'accueil pour les autres directions de celui d'accueil/traitement des usagers de la tranquillité publique.

**Proposition:** séparer (signalétique) les deux espaces ou flécher au sol le parcours pour aller dans les autres directions (avec des pas de différentes couleurs : tranquillité publique, direction éducation, etc.)



## La MTP service sur mesure et contextuel

*Pour remédier aux problèmes de tranquillité publique il est souvent nécessaire de saisir finement le contexte et en même temps de gérer les subjectivités de celui qui « porte plainte » et de celui qui cause un tort. Cet état de fait est renforcé par la nécessité, pour la ville, de pouvoir assurer un suivi de chaque plainte et notamment celles qui ne peuvent être résolues simplement (récurrence de l'incivilité, effets de long termes etc.). Cette nécessité d'un service sur mesure et en capacité de saisir tout un ensemble de contextes est complexe à gérer à l'échelle d'une ville. Quels leviers actionner et quelles stratégies mettre en place pour que la MTP réponde à ce besoin ?*

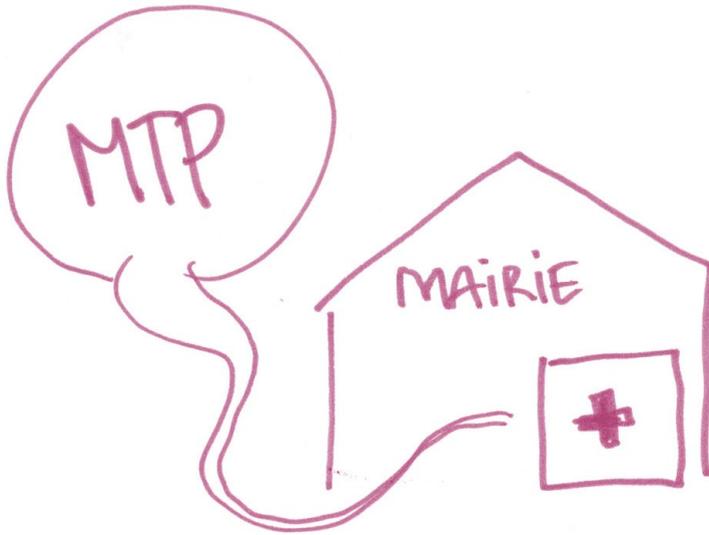


## Un bus MTP

**Constat :** la MTP sera trop lointaine pour certaines personnes.

**Proposition :** aller les chercher en bus pour les faire venir à la MTP ? Utiliser le bus du dialogue citoyen dans certains quartiers avec des banderoles : la MTP vient à vous ?





## MTP hors les murs : des permanences dans les mairies annexes

**Constat :** tous les usagers ne viendront pas à la MTP.

**Proposition :** une fois par mois par mairie annexe, un agent de la MTP réalise une permanence afin de traiter les demandes directement sur place pour les quartiers excentrés.





## MTP hors les murs : participer aux réunions au pied d'immeuble des bailleurs sociaux

**Constat :** les réunions aux pieds d'immeubles organisés par les bailleurs sociaux peuvent servir de relais pour communiquer sur la MTP et faire remonter des informations.

**Proposition :** participation d'agents de la MTP (déjà réalisée?) ou distribution de prospectus sur la MTP lors de ces événements.

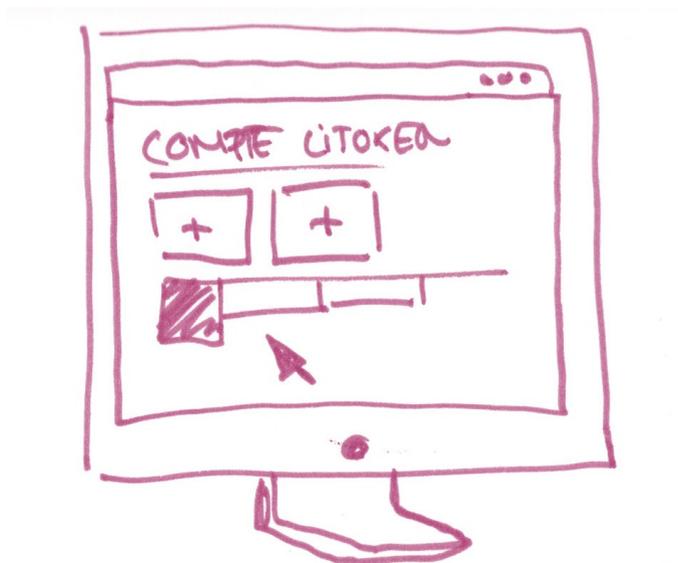




## Allo médiateur

Allo Nantes renvoie les appels vers les médiateurs



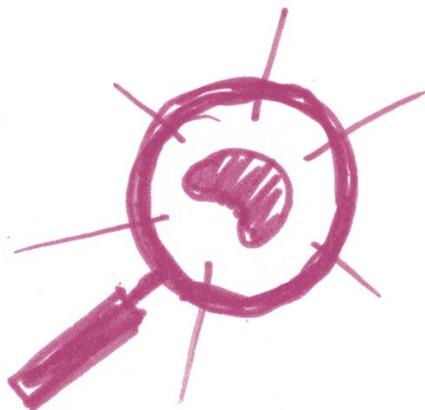


## Mon Compte citoyen

**Constat :** accompagner la transition numérique des administrations.

**Proposition :** Créer des comptes personnels pour les services de la MTP qui peuvent mutualiser les e-démarches nantaises. Cela permet aux usagers de déposer une plainte en étant identifiés et aux services de retrouver rapidement leur dossier et de mettre à jour un suivi de la gestion de la plainte.

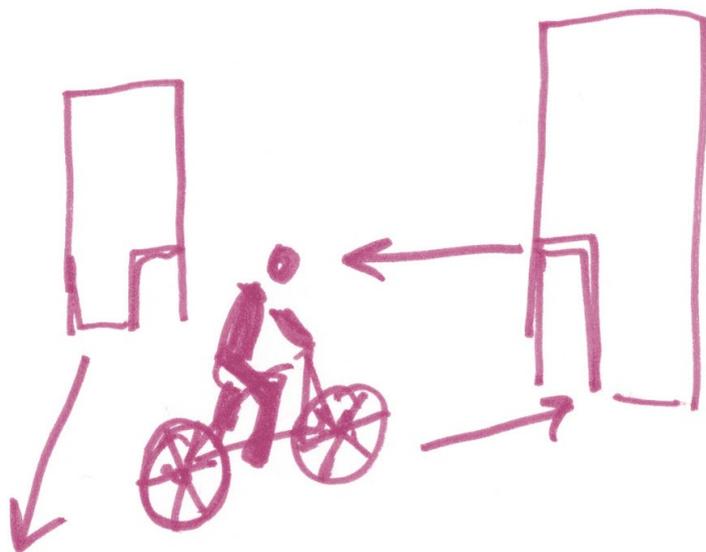




## Moteur de recherche intelligent

Une entrée sur le site internet par cas d'usage : «je déménage», «je subis le bruit des autres», «mon voisin fait trop de bruit», «je suis victime d'un problème de stationnement abusif», «j'organise une manifestation sur la voie publique», «je souhaite réserver une partie de l'espace public» (ex entreprise de bâtiment), «j'ai été agressé verbalement/physiquement», «je veux monter un cirque ou une fête foraine en ville», «je veux vendre des choses dans l'espace public (ex stand) ou les marchés», «je m'aperçois d'une saleté ou une pollution dans l'espace public», «je souhaite régler un problème de stationnement me concernant», «j'ai subi une dégradation de bien (voiture, boîte aux lettres)», «j'ai une démarche à faire concernant mon animal de compagnie animal abandonné», «fourrière», «autorisation pour chiens dangereux», «ma voiture est à la fourrière», etc.





## Le concierge mobile

Délégué par la maison de la tranquillité, le concierge mobile est en charge de plusieurs bâtiments pour gérer les différents lieux fréquemment squattés.

