

---

COMPTE RENDU DES DEBATS ET DECISIONS DE LA COMMISSION DE QUARTIER 1.1  
15 AVRIL 2013

\*\*\*\*\*

- **Lieu** : Capitole, grande salle des commissions
- **Participation** : 140 personnes
- **Elus présents** : Isabelle Hardy, adjointe du secteur, Alexandre Marciel, vice-président de la Communauté urbaine, en charge des questions de propreté, Stéphane Carassou et Catherine Guien, élus du quartier
- **Services présents** : Laurent Guyon, directeur, et Francis Lope, responsable de la propreté, du pôle territorial Centre-Nord, Hervé Meynard, chargé du secteur, Teddie Lorin, assistante, et Anaïs Albuxech, secrétaire, du service de la Démocratie Locale

\*\*\*\*\*

Madame HARDY, adjointe du secteur, accueille l'assistance et se réjouit de sa grande affluence.

Elle annonce ensuite le point à l'ordre du jour (voir ci-dessous), qui explique la présence de Monsieur MARCIEL, vice-président de la Communauté urbaine, en charge des questions de propreté.

Ses propos seront complétés par Messieurs GUYON et LOPE, respectivement directeur et responsable de la propreté, au pôle territorial Centre-Nord.

Madame Hardy présente aussi les élus du quartier, Monsieur CARASSOU et Madame GUIEN, et l'équipe de la Démocratie Locale, Monsieur MEYNARD, chargé du secteur, et Mesdemoiselles LORIN, assistante, et ALBUXECH, secrétaire.

La soirée verra un rappel des enjeux et de la méthode d'observation, des échanges sur les axes d'intervention, puis un focus sur le quartier, avec un comparatif 2009-2012.

Le constat est positif mais des marges de progression sont à discuter avec l'assistance.

Bilan du Défi Propreté : quels résultats ? quelles perspectives ?

M. Marciel insiste sur le recueil de l'expression riveraine sur les points faibles visé par la réunion. Le diaporama commenté sera accessible sur le site Internet de la Ville. Comme toutes les grandes villes, Toulouse a dû interroger ses pratiques et évoluer :

- passer d'une culture basée sur des fréquences de principe à une pratique fondée sur une action « au bon moment, au bon endroit ». D'où le diagnostic, permettant un état 0, lui-même engendrant une définition et une réorganisation des services.
- passer d'une culture de la propreté au cm<sup>2</sup> au souci d'une lecture globale de l'état de saleté, pour une réaction adéquate.
- passer d'une propreté « industrielle », globalisée, à des actions « cousues-main », encore à développer, comme sur les berges du canal par exemple.

15 déchets sur 500 rues ont été observés : en découlent 100 mesures, actionnant tous les leviers simultanément. M. Marciel les regroupe en 4 axes, qu'il illustre d'exemples :

- réorganiser les services, à effectif constant : mise en place d'une équipe dédiée, territorialisée, du jeudi au dimanche, et d'une équipe dédiée de nuit ; revalorisation des métiers de la propreté (création en cours d'un diplôme).
- investir dans le mobilier et le matériel : budget de 10 millions/an décliné en achat de mobilier urbain (triplement des sanisettes, etc.) et de matériel roulant (achat de 60 véhicules électriques, de corbeilles, etc.).
- coproduire : notamment via les conventions avec les distributeurs de journaux gratuits, les commerçants de restauration rapide, etc. Un travail est aussi en cours avec les concessionnaires sur les réfections provisoires.
- sensibiliser et sanctionner : il a d'abord fallu assermenter les agents et travailler avec le Procureur de la République pour pouvoir verbaliser. Les résultats sont relatifs, des efforts restent à faire.

M. Marciel conclut en soulignant l'axe fort du Défi : opter pour une organisation pérenne et non pour des actions « coup d'éclat ». Conscient des points « durs » encore à travailler, il tient ici à remercier les agents pour leur implication et leur efficacité d'action.

M. Guyon enchaîne sur le rappel de la méthode d'observation, qui visait à objectiver la situation. Les 19 créneaux observés donnent des cartographies de chaque rue et de chaque déchet. Les actions mises en œuvre ont pour particularité de mailler le territoire et de jouer sur tous les leviers en même temps, progressivement : une communication préalable, puis une mise en place de moyens de coproduction et un passage actuel à la sanction, sur laquelle une marge de progression est encore possible. M. Guyon engage l'assistance à contacter le 3101 avec lequel les services de propreté travaillent quotidiennement. Après avoir insisté sur la nécessaire implication de chacun, il évoque la collecte sélective des cartons, spécifique au quartier : fruit d'un travail avec les commerçants, elle se déroule sur un créneau horaire défini pour chaque rue. Effectuée par des personnes en insertion, elle est recyclée. L'analyse globale, le comparatif par quartiers, par jours de la semaine et par créneaux horaires sont ensuite commentés. Des cartographies sont possibles : elles montrent des améliorations et des points « durs ». Un focus est fait sur le pôle Centre-Nord : les chiffres, conformes à l'analyse d'autres indicateurs, montrent une hausse des créneaux propres. Des résultats positifs à conforter cependant, notamment via le projet de M. Busquets qui intègre dès l'origine les questions de propreté. M. Guyon conclut en annonçant un travail plus précis et plus réactif.

Un riverain s'enquiert de la part de réduction d'incivilités et d'amélioration des moyens matériels dans les statistiques. M. Marciel assure de l'usage des équipements. Quant aux incivilités, non quantifiées et difficilement quantifiables, il se dit sûr de l'utilité des moyens mis en œuvre mais reconnaît l'existence de personnes « irréductibles ». Un participant juge qu'il faut travailler sur les causes de l'incivilité, en responsabilisant les usagers, ce qui

requiert une modernisation des collectes. Ainsi, en Espagne, les habitants déposent leurs ordures dehors, dans des tris sélectifs. Faire payer les sacs serait aussi une bonne chose.

Une habitante de la place du Salin pointe les repas fournis à des personnes irrespectueuses de la propreté. Taxant les environs et la place de « répugnants », elle exige une amélioration. M. Terrier, riverain de la même place, l'appuie et fait trois demandes, dont une déjà transmise aux élus par écrit : une installation de poubelles de trottoir des ponts St-Michel et Neuf au Bazacle, d'urinoirs dans les lieux très publics, et de récup'erre, place St-Michel par exemple. M. Marciel, conscient des difficultés, informe du travail mené avec les « leaders d'opinion » de ces groupes et les associations caritatives. De gros bacs ont aussi été installés, au Bazacle par exemple. L'objectif n'est certes pas atteint mais les élus parient sur la capacité humaine à s'améliorer. Il rapporte ensuite les difficultés identiques de communes telles que Bordeaux, Lyon ou Paris. Leur stratégie est la même. Les efforts de reconquête du centre-ville devraient contribuer pour beaucoup à une amélioration. S'agissant des déchets de verre, l'objectif n'est pas encore atteint mais un récup'erre vient d'être installé place St-Pierre et une sensibilisation des étudiants et des restaurateurs est en cours. M. Guyon informe du passage de la place St-Sernin à 18 corbeilles et des quais à 45. La multiplication des sanisettes est aussi prévue. Les récup'erre sont par contre complexes à positionner. Une bénévoles œuvrant place du Salin assure ramasser les déchets avant de quitter les lieux.

M. Pinel, résidant rue des Lois, demande le retrait des containers poubelles pour une place propre. Un participant assimile cette attitude à du Nimby et pense que la vraie question est le maillage de la ville. De plus, il demande une évaluation des conventions, méconnues, et des Assises par branche. M. Marciel pense que la modernité d'une ville se traduit dans la présence de containers enterrés, à condition que le geste citoyen suive et que le nettoyage soit assuré. La qualité de la propreté repose évidemment sur le maillage d'outils. Mme Hardy relève la difficulté d'installer des containers en cœur de ville, où les réseaux sont omniprésents. Sans compter que l'Architecte des Bâtiments de France les interdit. Mais une solution doit être trouvée pour cette place Rabin.

Un habitant de la rue de la Bastide rappelle la promesse des services d'une action et s'étonne de l'absence de cette rue sur le plan. Soulignant l'inexistence du nettoyage, il interroge les services sur leur capitulation. M. Marciel rappelle la période difficile de chantier encore en cours... M. Lope explique que l'organisation des services avec l'Office de la tranquillité, très bon support, et la police municipale a nécessité plus de temps que prévu. Mais le canisite, reçu, va être installé. Conscient des problèmes importants de cette rue, M. Lope juge primordial l'aménagement de la ville, la multiplication des équipements ne suffisant pas. Il assure l'intervenant de la venue de la police municipale pour verbaliser.

Un habitant de la rue des Régans évoque une plainte collective, via une pétition. Il comprend le besoin d'un diagnostic mais constate un échec. Il appuie donc l'approche collaborative des élus et services, plus adéquate que cette réunion. M. Marciel justifie la baisse d'action des services par les travaux des concessionnaires. Mme Hardy rappelle les permanences de M. Carassou, Mme Guien et elle-même : une rencontre est possible.

Un riverain s'enquiert d'actions auprès des enfants. Mme Guien confirme mais nuance : elles ciblent plus l'éco-responsabilité et le développement durable que l'éducation à la propreté. La suggestion est judicieuse et une incitation des enseignants en ferait sans doute de vrais relais. Les étudiants sont aussi sensibilisés, via leurs pairs, y compris sur les addictions. Là encore, la propreté est à mettre davantage en avant car leur mauvais comportement sur leurs lieux de loisirs se constate aussi sur leurs lieux d'habitations.

Une riveraine, pointant le quartier Daurade-St-Pierre, toujours au rouge, appelle à une action : 400 amendes est un chiffre ridicule. Elle juge par exemple incompréhensible que

les manifestations autorisées ne soient pas obligées de prévoir des toilettes. Mme Hardy informe du travail mené avec les syndicats, les commerçants, les Chambres de commerce et des métiers, etc. La volonté municipale, effective, est bien de contractualiser, d'informer et de sanctionner. Certes, pour l'instant, les chiffres sont dérisoires mais le pari municipal relève d'un marathon, non d'actions « coups de poing ». Le travail avec les commerçants se poursuit et peut encore être source de progression. Quant aux manifestations, Mme Hardy reconnaît que la municipalité elle-même n'est pas encore exemplaire. Pour certaines, une Charte de l'éco-responsabilité existe mais ne fait pas obligation de fournir des toilettes : la suggestion de l'intervenante sera donc étudiée.

Un participant suggère des accords municipaux avec les commerçants pour installer des panneaux indiquant où se trouvent les urinoirs. M. Marciel informe que, dans le cadre du marché passé avec Decaux, de tels panneaux ont été demandés.

Un habitant informe du refus municipal d'installer des cendriers sur les poubelles et juge Toulouse « dégueulasse ». Enjoignant élus et services à s'occuper des petites rues, il signale l'incapacité de certains logements à rentrer les containers. Enfin, il affirme l'inadéquation des horaires étudiants à ceux des collectes. M. Marciel informe de la présence systématique de cendriers sur les nouvelles corbeilles et de la veille municipale sur le respect de la Charte par les commerçants. Récusant le jugement de l'intervenant, il assure de la qualité du travail des services et rappelle que ce quartier subit les effets du chantier. M. Carassou l'appuie : l'état pourra vraiment être évalué après le chantier.

Une habitante d'Arnaud-Bernard juge positive l'action sur les cartons mais déplore l'absence d'amélioration de la propreté du quartier. Elle questionne aussi une verbalisation des dealers. M. Marciel informe de l'écartement des containers vers le stationnement et des verbalisations déjà à l'œuvre. M. Carassou rappelle les actions menées en matière d'éclairage, d'aménagement du jardin, d'installation de bancs et de poubelles, sur l'évolution des commerces vers une diversité et sur le logement dégradé pour accompagner les propriétaires. La mairie est même prête à prendre la main sur ce dernier point s'ils ne s'y engagent pas. Pour l'instant, un constat d'échec est à faire sur ce quartier, y compris du point de vue de la police, pourtant plus présente. La mairie est aussi en contact avec la Préfecture. Une réunion de bilan est prévue avec le maire le 24/04 et un point d'information a été installé. M. Carassou engage l'intervenante à s'y rendre.

Une habitante du quartier St-Georges demande un travail commun sur certaines résidences, notamment sur les mictions dans les entrées et les problèmes de trafic.

Une habitante de la rue Lakanal pose le problème des containers que toutes les habitations ne peuvent rentrer. A cela s'ajoutent les sacs poubelles, ce qui crée, en été, une véritable puanteur pour les habitants des rez-de-chaussée. M. Marciel informe qu'à défaut de containers enterrés, une collecte en porte-à-porte est possible : elle fonctionne très bien sur le quartier des Chalets. Mme Guien reconnaît le vrai problème posé par les containers et explique la difficulté municipale, en l'absence de syndic, d'avoir un interlocuteur. Elle pointe aussi les entrées toulousaines, souvent trop étroites.

Une riveraine demande une collecte des déchets verts et des tissus, en citant Montauban et ses lieux de récupération. M. Marciel indique le 3101 : la collecte finit ensuite à la déchèterie. M. Carassou reconnaît que seules des collectes caritatives gèrent les tissus mais informe d'un appel d'offres en cours avec clauses d'insertion et recyclage.

Un participant s'enquiert d'un personnel suffisant pour les amendes, demande des embauches et estime que le quartier 1.1 est « orphelin » de 20h à 05h.

Une habitante de la rue de la Garonnette pose le problème des déjections canines et du désengagement des services municipaux, qui n'entretiennent plus les trottoirs. M. Marciel

annonce un test de canisites, comme place Belfort où les résultats sont probants. Des sanisettes mobiles seront peut-être aussi envisagées. M. Carassou rappelle le projet d'amélioration de l'ensemble de cette rue et de Port-Garaud, avec un travail sur l'espace avec des jeux, sur le stationnement, etc. Un point sera fait sur le passage des personnels.

Une résidente de la rue Pargaminières se réjouit des travaux mais la juge toujours sale. Pointant la responsabilité individuelle, elle cite un kebab rejetant ses eaux usées dehors.

Un riverain cite Singapour, d'une propreté parfaite, car le jet d'un déchet y vaut la prison ou une très forte amende. Un autre participant pense que des actions pécuniaires ne sont pas envisageables, à quelques mois des élections... M. Marciel indique que le personnel, maintenant opérationnel car assermenté, doit évoluer dans cette culture de la sanction.

Une habitante de la place de Bologne s'enquiert d'une solution face à l'empêchement de l'ABF de fermer les espaces privés, pourtant insalubres et insécures. M. Dutrilleux expose les efforts coûteux de certaines copropriétés qui se heurtent au « fanatisme esthétique » de l'ABF, qu'il taxe d'Etat dans l'Etat. M. Marciel fait le parallèle avec les urbanistes, auprès desquels la mairie promeut ces questions systématiquement. A propos de l'ABF, il évoque la difficile discussion sur l'installation d'une sanisette au square de Gaulle. Mme Guien rappelle la préséance de l'ABF sur la mairie : celle-ci ne peut transgresser sa décision. Pour le portail de Bologne, c'est la 3<sup>ème</sup> proposition municipale qu'il rejette...M. Carassou assure que la mairie poursuivra la négociation, aux côtés des riverains.

M. Carassou conclut en notant que le terme « Défi » n'a pas été choisi par hasard et que M. Cohen ne s'en est jamais servi dans les discussions électorales, la question requérant du volontarisme et de l'humilité. Il engage ensuite la salle à faire remonter les « points durs » et l'assure de la volonté municipale de continuer à progresser. Il souligne l'approche globale à l'œuvre, notamment traduite dans la réorganisation des services, jusqu'alors totalement absents le week-end. Il s'agit d'un effort considérable de leur part et de la part des habitants, pour le budget. La coproduction, et l'absence de salissure, sont les meilleurs moyens d'atteindre l'objectif. D'où la campagne de communication menée et les rencontres fréquentes avec les riverains, qui se poursuivront. La qualité du projet urbain vise aussi à faire prendre conscience du partage de la ville entre tous. La mise à disposition des équipements, la communication et la verbalisation, inexistante avant, sont les étapes de ce plan propreté, sujet majeur et vrai enjeu à relever ensemble. Aujourd'hui, l'excuse n'est plus permise. Aucune solution miracle n'existe mais bien plutôt une culture partagée sur le long terme. M. Carassou clôt la rencontre en remerciant M. Marciel, les services de la propreté et de la Démocratie Locale, et l'assistance, pour sa mobilisation.

## Conclusion

Le bilan du défi propreté est présenté, ainsi que ses perspectives. L'assistance pointe les points faibles encore à travailler et en appelle à une responsabilisation individuelle, via un durcissement de la sanction. Elus et services argumentent les progrès réalisés, annoncent l'installation d'équipements, assurent d'un travail à venir plus ciblé et d'une effectivité de la verbalisation et affirment leur conviction de la capacité humaine à s'améliorer. Des difficultés spécifiques au quartier sont débattues, comme les containers enterrés, les problématiques d'Arnaud-Bernard ou de la place de Bologne : les élus assurent de leur volonté de les solutionner et engagent les intervenants à venir les rencontrer. Certaines suggestions de la salle, telles que l'obligation de prévoir des toilettes pour les manifestations ou une action d'éducation à la propreté auprès des enfants seront étudiées. Plus globalement, élus et services rappellent l'importance de l'aménagement urbain engagé et soulignent le long terme visé par leur démarche.

*Fin de la réunion à 20h45.*