

La politique municipale de santé concernant les nuisances sonores

- Le bruit a un impact sur la santé mais également sur le climat social. Il vient renforcer les inégalités sociales.
- Dans ce contexte, à Rennes, la politique municipale de santé consiste à prévenir les nuisances sonores et leurs impacts par :
 - la médiation
 - l'application de la réglementation/gestion des plaintes notamment avec la mise en place du dispositif RenCitéZen
 - la prévention et la sensibilisation des personnes aux comportements bruyants lors de temps festifs
 - la mise en place d'instances de dialogue citoyens (charte de la vie nocturne)
 - la prise en compte de la problématique bruit dans les projets d'aménagement

Un centre d'appels de la Tranquillité publique
« RenCitéZen »
Une écoute et une prise en charge efficace des doléances des habitants

Marie-Andrée BRIAND
Ville de Rennes

Au sommaire

1. Le projet : objectifs et périmètre
2. Mise en œuvre et fonctionnement du dispositif
3. Quelques chiffres et exemples de demandes

1 - Le projet :

Objectifs et périmètre

Rappel du projet politique

Axe 17 du programme municipal 2014-2020 :

« Assurer la sécurité et la tranquillité publique », proposition 329 : Faire face « au développement des incivilités, aux dégradations, au sentiment d'insécurité... » par la mise en place d'un centre d'appels Tranquillité Publique : *« un lieu centralisé d'écoute, de recueil des problèmes permettant une réaction adaptée. Il restera complémentaire du centre d'appels « police nationale », celle-ci gardant bien évidemment la compétence « dépôt des plaintes ». »*

Le périmètre : tout incident qui génère un sentiment d'insécurité

Dans les limites des compétences de la collectivité :

- les déchets et les problèmes de propreté,
- les dégradations, les graffitis
- le bruit,
- les incivilités, les conflits d'usage
- toutes les doléances portant sur une question ayant donné lieu à un arrêté municipal dans le domaine de la tranquillité publique,
- le cadre de vie

Le centre d'appels ne traite pas des questions relatives à l'ordre public

Les engagements du centre d'appels

- Une structure bien identifiée par les usagers/habitants, avec un n° de téléphone dédié,
- Des « téléopérateurs » compétents, formés à l'écoute de l'utilisateur et à une première qualification des problèmes,
- Un dispositif permettant au téléopérateur de déclencher rapidement une qualification terrain et/ou une rencontre avec l'habitant,
- Un suivi effectif et partagé des traitements des demandes,
- Une réponse adaptée à l'habitant.

2 - Mise en œuvre

Fonctionnement du dispositif

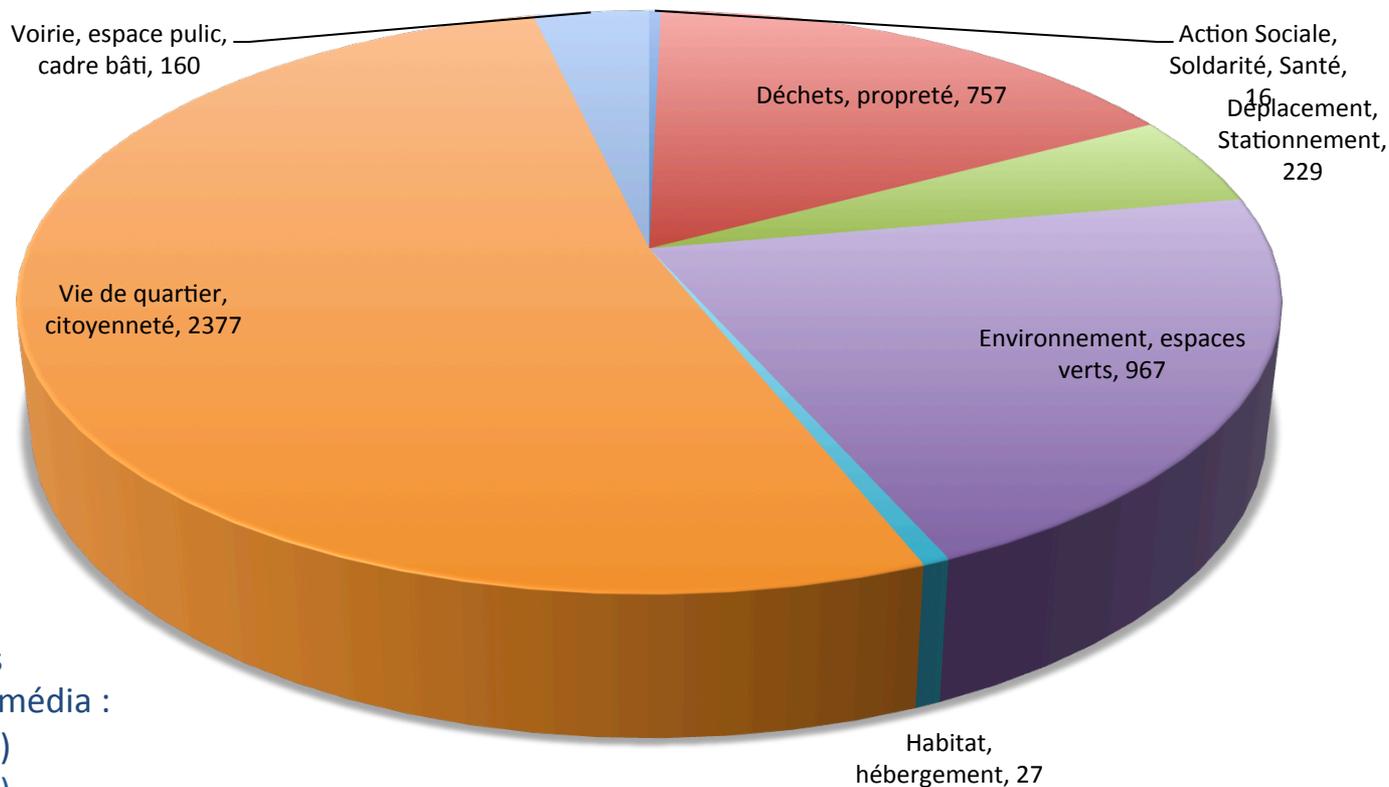
Du point de vue de l'habitant

- Un dispositif identifié sous le nom « RenCitéZen »
- Un numéro de téléphone dédié : 02 23 62 25 25, joignable de 8h-18h30 en semaine et de 9h-12h30 le samedi
- Une application mobile pour faire des signalements 24h/24, 7 jours/7 : l'application « RenCitéZen »
- Un formulaire web sur le site www.metropole.rennes.fr pour faire des signalements 24h/24, 7 jours/7
- La possibilité de suivre le traitement de sa demande
- Une communication sur le nouveau dispositif et sur le rôle de chaque habitant pour faire de Rennes une ville où on peut bien vivre ensemble

Du point de vue de la collectivité

- Intégration du dispositif au sein du Service Relations Citoyens (SRC) : accueil téléphonique, accueil des demandes faites via l'application mobile et via le formulaire web (sur le site www.metropole.rennes.fr)
- Enregistrement et suivi de toutes les doléances et demandes qui nécessitent une intervention (SRC, Directions de Quartiers et services opérationnels)
- Rencontres/vérifications sur le terrain par les techniciens de quartier ou les services opérationnels
- Priorisation des demandes en attente de traitement par l'élu de quartier (pour les Directions de Quartiers)
- Retour à l'utilisateur assuré par le téléopérateur ou le service

3 - Quelques chiffres et exemples de demandes



Répartition des demandes par média :

 2 227 (49%)
 1 540 (34%)
 415 (9%)
 322 (7%)
 29 (1%)

Année 2017
4 533 réclamations RenCitéZen

Source : logiciel e-Care

Zoom sur les rubriques vie de quartier, citoyenneté et voirie, espace public

Vie de quartier, citoyenneté	2377	Tags, graffiti	1761
		Bruit sur l'espace public	164
		Bruit bars/discothèques	87
		Regroupements	12
		Squats	20
		Occupations illicites	17
		Traffics	25
		Alcool, ivresse	12
		Conflits de voisinage	36
		Dégradations	13
		Agressions	9
		Incivilités	187
		Conciliateur, médiateur	14
		Affichage sauvage	7
Vol, cambriolage	9		
Rodéo	4		
Voirie, espace public, cadre bâti	160	Travaux, chantiers	115
		Bruits de chantier	45

Quelques exemples de demandes

- Après avoir demandé à mes voisins colocataires de réduire les nuisances musicales aucune réduction des nuisances. Il est 1h30 ce dimanche matin et comment faire? Pour votre information la propriétaire et le syndic ne font rien pour demander à ces locataires de respecter le voisinage.
- Le square de XXX est il un garage ??????? Le weekend et la semaine il y a des personnes qui font de la mécanique sur leur voiture. Il y a un ras le bol d'entendre le bruit des marteaux et des clés. Et bonjour la sécurité. Que fait la police municipale ???
- 80 individus clients du bar XXXX étaient sur la voirie hier soir, en plus du bruit ils étaient verre à la main, encombrant la rue, obligeant les automobilistes à faire demi tour, et tapant sur les véhicules stationnés.
- Que vous fassiez des travaux pour une piste cyclable est une chose totalement louable, et souhaitable, cependant, le début des travaux a 6h50 du matin n'est pas admissible. Nous vivons en rez-de-chaussée et cela fait 2 matins que vous réveillez notre bébé de 6 mois. Nous avons notre journée à effectuer derrière, et nous finissons à 20h le soir. Je vous remercie de faire le nécessaire pour faire commencer les travaux à une heure convenable et pas avant 8h.
- Madame X est gênée par le bruit de la ventilation du restaurant ainsi que par les odeurs de nourriture. Ce Kebab ferme tard et occasionne des nuisances sonores et olfactives aux résidents
- Bonjour, nous sommes plusieurs voisins à être très embêtés par les goélands dès 5h du matin sur le toit d'un immeuble rue de XXX

La gestion des plaintes relatives aux nuisances sonores

Audrey MARTIN
Service Santé Environnement
Ville de Rennes

LES RENDEZ-VOUS DU CLUB DECIBEL VILLES

Objet des plaintes

- 1. Bruits de comportement (musique, cris, aboiements de chiens, tapage...)**
 - 2. Bruits d'activités (extracteurs d'air de restaurant, livraisons,...)**
 - 3. Chantiers bruyants**
- +Focus Bruits bars**

Moyens humains

**2 techniciennes en charge des bruits
d'activités et bruits de chantier**

**1 technicienne en charge des bruits
de comportement**

Moyens matériels

Sonomètre Bruel & Kjaer type 2250 permettant l'acquisition des niveaux sonores et des enregistrements « audio » pour identifier les bruits.



Microphone
sonomètre



Références réglementaires

- **Arrêté préfectoral du 10 juillet 2000, portant réglementation des bruits de voisinage**
- **Code de la Santé Publique art R1336-1 à R1336-16**
- **Code de l'Environnement art R571-25 à R571-30**

Bruits de comportement -La démarche-

1. Examen de la plainte en identifiant si existence problématique supplémentaire

Exemple : bruit + handicap, bruit + insécurité (menaces, soupçons de trafic, enfance en danger)

2. Réorienter le pilotage ou associer partenaires

3. Envoi d'un courrier « amiable » au « fauteur de trouble » et au plaignant indiquant la marche à suivre (médiation ↗, puis si tout a échoué, 17 ou service* suivant l'horaire)

4. Procès Verbal

Bruits d'activité -La démarche-

1. Examen de la plainte avec demande éventuelle de précisions (type d'activité, horaires où la gêne se produit, etc.)
2. Mesures de bruit chez le plaignant
3. Échange et envoi d'un courrier « amiable » au « fauteur de trouble » donnant les conclusions et le rapport établi des mesures
4. Si problème persiste, mise en demeure
5. Procès Verbal

Bruits de chantier -La démarche-

1. Examen de la plainte avec demande éventuelle de précisions (type d'activité, horaires où la gêne se produit, etc.)
2. Vérification de certaines prescriptions : matériel homologué, modalités d'information des riverains (notamment dans le cadre des dérogations chantiers nocturnes)...
3. Dialogue avec opérateurs du chantier

Bruits bars -La démarche-

1. Examen de la plainte avec demande éventuelle de précisions
2. Visite sur place du bar/ échange avec le gérant
3. Mesures de bruit chez le plaignant
4. Envoi d'un courrier « amiable » demandant la fourniture ou la réalisation de l'EIN
5. Relance / mise en demeure avec échéance
6. Procès Verbal le cas échéant

Bruits de voisinage -Les chiffres-

Données	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Dossiers bruit traités par le SSEnv	157	139	126	146	204	156
Dont dossiers sur signalements de nuisances sonores par les usagers	121	105	103	119	156	121
Dont bruits d'origine domestique (comportement, équipement domestique, animaux dom, tondeuse)	55	41	34	50	69	38
Dont bruits d'activités (bar ou disco, rail, route, salle fêtes, concert, animation plein-air, artisanat, collectivité, commerces, étbt sport, industrie)	87	80	68	68	82	74
Dont bruits de chantiers	9	14	17	28	46	38

La Médiation à Rennes Pour une culture du dialogue et de la responsabilité

Julie GUYOMARD

**Service Prévention de la Délinquance - Médiations
Ville de Rennes**

LES RENDEZ-VOUS DU CLUB DECIBEL VILLES

La politique rennaise de médiation

Prévenir et lutter contre les conflits de voisinage (dont ceux ayant pour origine le bruit) est la 3^{ème} priorité la Stratégie Territoriale de Sécurité et Prévention de la Délinquance 2015-2020 :

Développement et structuration progressifs d'une politique municipale de médiation, qui poursuit les objectifs suivants

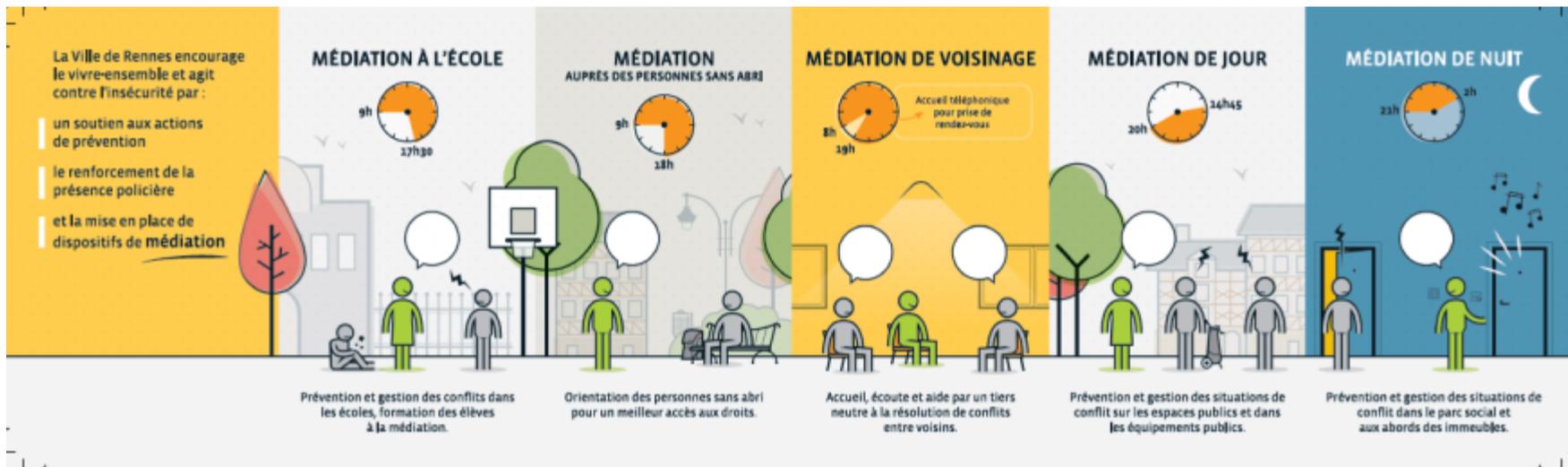
- Garantir une proximité et une réactivité dans les réponses apportées aux habitants
- Rechercher la cohésion sociale en adaptant les réponses aux situations rencontrées et en privilégiant le dialogue lorsque c'est possible
- Impliquer les habitants dans la résolution des conflits



La politique rennaise de médiation

5 dispositifs :

1. Médiation de nuit (Optima)
2. Médiation de voisinage (Cité et Médiation)
3. Médiation à l'école (Optima)
4. Médiation de jour (Optima)
5. Médiation-Accès aux droits en direction des personnes en errance (VdR)



La politique rennaise de médiation

Chaque dispositif est amené à intervenir, à des degrés divers, selon les modalités suivantes :

- **Prévention** par des prises de contact en amont auprès de groupes, d'habitants, de professionnels de proximité
- **Régulation** de situations de tension par le dialogue en recréant du lien entre les protagonistes
- **Rappel du cadre** et de la règle
- **Orientaion** vers les ressources (accès au droit)
- **Relais** vers les partenaires spécialisés en cas d'urgence

Rennes / Charte de la Vie Nocturne

Mise en place d'une commission de conciliation entre établissements nocturnes et riverains

Composition : établissement et riverains concernés, services municipaux, Police Nationale, habitants-référents, représentants des professionnels (UMIH, Culture Bar-Bars)

Objectifs :

- Renouer le dialogue et favoriser les expressions sur les situations,
- Rendre riverains et gérants d'établissements de nuit parties prenantes de la résolution de leur conflit
- Rechercher collectivement des solutions
- Contact : c.busson@ville-rennes.fr

La politique rennaise de médiation

Une approche globale de la médiation en s'appuyant sur la continuité des actions et en s'adaptant aux situations :

- **Au cours de la journée : de 9h00 à 2h00 du matin**
- **Aux différents âges de la vie : du primaire aux seniors**
- **Dans les différents espaces de la ville : logement-habitat, espace public, école, équipements publics divers, Quartier Prioritaire de la Ville et centre-ville...**