

**MAIRIE DE BOULOGNE-BILLANCOURT**

**CONSEIL ECONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL LOCAL**

**Rapporteur général : Guy Sorman**

AVIS

Assemblée Générale

11 décembre 2019

*Comment traiter les incivilités ? Quelles démarches peut-on mettre en œuvre, au-delà de la répression et de l'application des législations pour diminuer les incivilités ?  
Quel peut être l'apport du « nudge » pour inciter à des comportements plus vertueux sur l'espace public*

Avis présenté par : Serap Beyazkilog, Thimothée Blanc, Melissa Caillaud, Clémence Coqueret James, Didier Guigou, Yann de Pontbriand, Danielle Queyrol

Rapporteurs : Melissa Caillaud, Yann de Pontbriand, Danielle Queyrol

# Sommaire

|   |    |
|---|----|
| Préambule                                       | 4  |
| Définitions                                     | 4  |
| Classement des incivilités et nuisances         | 5  |
| Tableau de bord de la Police Municipale         | 6  |
| Exemples d'autres villes                        | 8  |
| Campagne RATP à Paris:                          | 8  |
| Suresnes:                                       | 8  |
| Levallois :                                     | 9  |
| Tours:  | 9  |
| Mondeville (Calvados)                           | 10 |
| Tournan en brie (Seine et Marne)                | 11 |
| Gennevilliers:                                  | 12 |
| Nos propositions                                | 13 |
| Scénario dit « répressif »                      | 13 |
| Scénario dit pédagogique                        | 14 |
| Scénario influenceur «nudge» ou pousser à faire | 15 |
| Des affiches en ville                           | 15 |
| Edition d'une série de livres-conseil           | 16 |
| Une rubrique permanente dans le BBI             | 18 |
| Un travail avec les autres associations         | 19 |
| Tampons encres ou pastilles auto-collantes      | 19 |
| Spots Vidéos                                    | 19 |
| Réseaux sociaux                                 | 19 |
| Campagne de cendriers : Équiper la ville        | 19 |
| Organiser des concours de ramassages            | 20 |
| Entre les écoles                                | 20 |
| Entre les quartiers                             | 21 |
| Entre citoyens boulonnais                       | 21 |
| Organiser des animations                        | 21 |
| L'Application "SoNet"                           | 22 |

## **11 recommandations**

⇒ **Scénario « répressif »**

- 1. Étendre le domaine de compétence des agents ASVP**
- 2. Recruter des personnels**
- 3. Accroître les verbalisations**

⇒ **Scénario « pédagogique »**

- 4. Réalisation d'affiches**
- 5. Campagne éducative dans les écoles**
- 6. Sensibilisation par certains agents**

⇒ **Scénario « incitatif »**

- 7. Information apposée par les restaurateurs sur les emballages « à emporter »**
- 8. Proposer des spots vidéos réalisés par les étudiants des lycées de Boulogne**
- 9. Equiper la ville d'un modèle unique de cendriers de rue**
- 10. Réaliser des concours de ramassage de mégots et détritrus**
- 11. Utiliser l'application Sonet après mise à jour du parcours utilisateur**

# Préambule

Le sujet des incivilités nous a amené à considérer deux aspects de ces comportements qui perturbent la vie calme des boulonnais en ajoutant la notion de nuisance.

Le terme "nuisances" serait à associer aux incivilités car nous sommes le plus souvent confrontés à des nuisances de voisinage : affichages sauvages, mégots, déjections canines, non-respect des passages piétons, vélos roulant sur les trottoirs...qui font partie d'une évolution du cadre général, c'est-à-dire d'une société de plus en plus individualiste.

Il n'y pas de gros problèmes de propreté en général à Boulogne aujourd'hui. Boulogne est une ville propre comparée à bien d'autres. En revanche certaines incivilités apportent un besoin de nettoyage supplémentaire si l'on souhaite conserver cet aspect ville propre. Ces interventions des services municipaux ont un coût et surtout elles désorganisent les méthodes des équipes pour permettre une intervention rapide pour la résolution.

# Définitions

Nous retiendrons pour notre exposé deux aspects de la question autour du « mieux vivre ensemble à Boulogne » : les incivilités et les nuisances.

Les deux notions sont voisines, elles sont des troubles publics qui ne se caractérisent pas de la même façon. Nous proposons dans notre exposé de retenir les définitions suivantes :

**Incivilités** : pour les caractériser, acte irrespectueux des règles collectives de la part d'une personne qui est verbalisable. Les exemples ci-dessous aident à les reconnaître

- Les encombrants hors le jour de ramassage
- Les embarras de la voie publique
- Les affichages sauvages
- Les occupations illicites du domaine public
- Le tapage nocturne
- Les feux rouges non respectés par les voitures
- Les arrêts longs en double file
- Le stationnement sur les places "handicapés"
- Les déjections canines
- Les dépôts sauvages de gravats ou autres restes de démolition
- Le non-respect de la priorité des piétons sur passage réservé
- Certains stationnements les soirs d'événements au Parc des Princes

**Nuisances** : un acte qui n'est pas constitutif d'un délit puni par une contravention mais qui trouble le mieux vivre ensemble. A titre d'exemple nous retiendrons

- Le bruit fait par rassemblement des livreurs express de repas
- Le passage piétons inopiné (au signal « bonhomme rouge ») aux carrefours des grands axes traversant Boulogne
- Les mégots de cigarette sur les trottoirs
- Les papiers et déchets laissés par terre
- Les trottinettes stationnées en désordre sur les trottoirs (voir le rapport mobilité)

Le stationnement abusif de véhicules (soirs de match ou lors d'événements majeurs)  
Le non-respect des secteurs vélo en avant des passages piétons  
La mendicité

## Contexte général

Bien que la ville soit vue par les habitants comme très agréable à vivre, la ville de Boulogne-Billancourt fait de la lutte contre les incivilités une de ses priorités pour améliorer encore le confort des boulonnais.

**Un budget de 22 à 23 millions** est consacré à la propreté et à la collecte.

Chaque partie représente 50% de la somme.

Pour mémoire c'est l'équivalent du budget de la petite enfance !

Les incivilités à elle seules coûtent directement à la collectivité la moitié du budget de propreté soit entre 4 et 5 millions d'€ (source GPSO) Nous ne savons pas combien est compensé par les contraventions.

Il y a 120 000 habitants à Boulogne et 90 000 personnes travaillant à Boulogne, dont 60 000 n'habitent pas la ville.

## Classement des incivilités et nuisances

Selon les informations en notre possession, les incivilités et les nuisances constatées se classent selon la hiérarchie suivante en nombre de verbalisations :

Dépôts sauvages

Tapages et Rassemblements

Embarras de la voie publique

Occupation du domaine public

Affichages sauvages

Déjections canines

Il est de coutume de se plaindre des déjections canines car elles sont plus facilement visibles. Une éducation des propriétaires de chiens reste une approche qualitative nécessaire, et il faut avouer que ces déjections sont souvent plus remarquables (au sens littéral du terme) que nombreuses, ce qui peut constituer un biais de compréhension et fixer les attentions sur un problème minime. L'effet crotte de chien sous la semelle présente peut-être plus d'embarras pour la personne que le dépôt sauvage de gravats sur un trottoir.

## Tableau de bord de la Police Municipale

Le tableau suivant montre les verbalisations et interventions par la Police Municipale des principales incivilités à Boulogne. Ces informations ne sont que partielles mais elle donne des tendances sur lesquelles nous pouvons appuyer notre analyse.

|                                     | 2017         | 2018       | 2019<br>(Réal<br>mois) | 2019<br>8<br>(Simulation) |
|-------------------------------------|--------------|------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Dépôts sauvages</b>              | <b>1 107</b> | <b>930</b> | <b>895</b>             | <b>1343</b>               |
| <b>Affichages sauvages</b>          | <b>56</b>    | <b>58</b>  | <b>57</b>              | <b>86</b>                 |
| <b>Déjections canines</b>           | <b>155</b>   | <b>94</b>  | <b>36</b>              | <b>54</b>                 |
| <b>Occupation du domaine public</b> | <b>209</b>   | <b>108</b> | <b>61</b>              | <b>92</b>                 |
| <b>Embarras de la voie publique</b> | <b>231</b>   | <b>627</b> | <b>145</b>             | <b>218</b>                |
| <b>Tapages et Rassemblements</b>    | <b>968</b>   | <b>964</b> | <b>654</b>             | <b>981</b>                |

Selon nos interviews, en particulier auprès de Monsieur MOUGIN, l'incivilité première a été par le passé les **déjections canines**.

Cela s'est améliorée grâce à la mise en place de la verbalisation, de la pédagogie et de la mise à disposition, des maîtres de chiens, de sacs pour ramasser ces déjections dans les rues.

Maintenant, les **dépôts sauvages** sont devenus l'incivilité première, suivie par les **tapages et rassemblements**. Un exemple récent, dont la presse s'est fait écho, est celui des livreurs de repas à vélo qui se rassemblaient dans le quartier de la place Marcel Sembat. Le bruit jusque tard dans la nuit a troublé le calme du voisinage. Ceci a fait l'objet de nombreuses interventions de la Police Municipale et de la Police Nationale. Il semble qu'une solution soit trouvée par la mise à disposition des livreurs d'un lieu adapté dans le quartier et d'accords sur des règles de comportements.

Concernant les trottinettes, les mesures répressives en place (enlèvement systématique des trottinettes en free floating » + verbalisation de l'utilisateur) semblent porter leurs fruits et la récente intégration de l'usage de ce moyen de locomotion au code de la route permettra encore d'améliorer la situation.

Les terrasses de café qui s'étendent ne laissent pas la place aux piétons, ni aux personnes en fauteuil roulant, de circuler. Ceci reste sous contrôle, mais il y a encore des progrès à faire.

A ce jour, le coût direct des incivilités pour la collectivité serait évalué à 4 millions d'euros. Cela ne tient pas compte du montant des contraventions et autres amendes recouvrées qui diminuent bien sûr ce montant.

Vingt personnes collectent les dépôts sauvages sept jours sur sept sur GPSO et donc contribue pour partie au nettoyage de Boulogne.

Pour les déjections canines, il y a eu une campagne avec des éducateurs canins qui facilitent l'approche pédagogique des maîtres de chiens pour expliquer la méthode d'utilisation des sacs, et cela fonctionne plutôt bien.

Il n'y a que trente-deux postes sur quarante-deux pourvus pour la police municipale. Le recrutement pour ces postes est compliqué et difficile par le manque de candidats et la concurrence des conditions entre les polices municipales.

Pour ce qui est de la brigade verte (GPSO), un seul poste est pourvu sur cinq prévus.

Les ASVP devraient pouvoir verbaliser les déjections canines (extension du domaine de compétences).

Les informations sur les grandes manifestations étant maintenant à l'affichage municipal, nous trouvons moins d'affichages sauvages.

Etat actuel des amendes encourues en cas d'incivilité

Nous avons relevé quelques éléments suivants applicables avec les montants correspondants des verbalisations :

| <b>Incivilité</b>                                  | <b>Verbalisation</b>                 |
|--|--------------------------------------|
| Encombrants hors jour de ramassage                 | 35 euros                             |
| Feux rouges brûlés (voiture)                       | 135 euros et 4 points sur le permis  |
| Arrêt double file                                  | 35 euros ou mise en fourrière        |
| Stationnement sur places « handicapés »            | 135 euros et mise en fourrière       |
| Déjections canines                                 | 35 euros                             |
| Dépôt sauvage gravats ou autre reste de démolition | 1500 euros / 3000 en cas de récidive |

Certaines de ces contraventions s'accompagnent de frais supplémentaires facturés par la Mairie ou GPSO comme par exemple un forfait d'enlèvement de 200 € en cas de dépôt d'encombrants hors période.

## Exemples d'autres villes

Nous avons relevé ce qui se fait dans d'autres villes ou des lieux publics (RATP) pour traiter de différents sujets liés aux incivilités et nuisances :

Campagne RATP à Paris:



Le ton est humoristique, les images accrochent, le message passe bien.

Le parti pris est ici de mettre le citoyen face à l'incohérence et stérilité de ses comportements.

Suresnes:



Ici, le parti pris est "donneur de leçons". Il semble que cet axe ne soit pas le plus efficace auprès du citoyen qui risquerait de se braquer et de ne pas tirer leçon de ce message.



Levallois :

Voici le type d'affiches rencontrées à la sortie des parkings souterrains de la ville:



La communication est positive, sous forme de conseils de savoir vivre et de respect de la sécurité d'autrui.

Tours:



Cette affiche est moderne, simple, efficace, le message est clair et direct et mise sur une communication informative.

Il s'agit d'un axe intéressant car il sensibilise sur la notion du coût de l'amende inhérente à l'incivilité souvent méconnu des citoyens.

Cette information sur l'impact financier direct sur le portefeuille du citoyen peut effectivement être source de déclic.

De plus, le message en violet est aussi impliquant pour le citoyen et cette notion d'appartenance à un groupe qui doit évoluer ensemble est effectivement propice à l'adhésion au message transmis.

Cette affiche appelle au changement, en prenant pour point de départ le déclic sur l'impact individuel financier (point sensible...).



Affiche moderne, humoristique, au message décalé.

## Mondeville (Calvados)

Un reportage a été diffusé sur France 3 et un article est paru sur le site de FranceTVinfo.

"Une drôle de campagne d'information vient de démarrer à Mondeville, dans le Calvados. Elle sera sans concession, sans pitié, pour les chiens et leurs déjections qui envahissent les trottoirs. En une semaine, l'idée de la mairie s'est concrétisée en une campagne d'affichage pour lutter [contre les incivilités](#).

"On souhaite être drôle et en même temps faire passer un message, c'est dans l'esprit de ce qu'on aime développer ici", explique Hélène Burgat, maire de la ville. "Sur la voie publique, c'est assez respecté, mais on sent qu'il y a des tensions dans les parcs et les espaces verts. Cette somme d'incivilités conduit parfois à une situation un peu tendue", ajoute-t-elle. Les propriétaires irrespectueux peuvent être pénalisés d'une amende d'un montant de 150 euros. L'information est clairement indiquée sur l'affiche, à bon entendeur..."



L'humour est effectivement une excellente carte à jouer. Loin de braquer (cf affiches de Suresnes), ce ton assure le parti pris, le sourire, l'adhésion au message de façon joyeuse et positive. Un pari 100% gagnant.

## Tournan en brie (Seine et Marne)



Tournan-en-Brie, le 16 mai. La municipalité espère que ses messages humoristiques marqueront ses administrés pour les motiver à garder leur ville propre. L'P.P.D.S.

Humour, message direct, concis sur l'impact de l'incivilité sur le porte-monnaie du citoyen et la nécessité de changement. C'est un visuel peu esthétique et moderne.



# Nos propositions

Après ce rapide état des lieux, nous proposons trois scénarios qui seraient à dérouler en parallèle.

Le premier scénario concerne le volet « sanctions » qui doit exister pour donner du corps aux autres scénarios. Un dépôt sauvage s'il n'est pas sanctionné et retiré (ce qui se fait actuellement) pourrait inciter d'autres personnes à se comporter de la même façon.

Le deuxième est un scénario dit pédagogique qui vise à éduquer ou informer ceux qui s'intéressent au sujet et cherchent à connaître les bons comportements qui respectent les règles de la vie en commun. La cible principale de ce scénario sont les écoles et lycées en s'adressant directement à la population des jeunes dans le cadre de leur enseignement scolaire ou para-scolaire (sport, culture, loisirs)

Le troisième scénario est influenceur ou « nudge ». Il proposera la mise en œuvre de médias d'influence que sont la communication, les réseaux sociaux et les applications « smartphone » qui permettent de toucher un public large en utilisant de techniques classiques et les nouvelles technologies.

## Scénario dit « répressif »

Les actions déjà en place semblent faire leur effet. Mais nous avons tous constaté qu'il y a malgré tout des endroits où certaines incivilités sont encore commises.

Nous suggérons de renforcer les sanctions et proposons d'étendre certains moyens pour en accroître encore l'efficacité.

- ⇒ D'étendre le domaine de compétence des agents ASVP, au-delà du stationnement de pouvoir verbaliser les déjections canines, ou autres petites incivilités du quotidien. Leur présence fréquente dans la journée pourra aider à faire respecter la règle. Préalablement et comme toute mise en place de nouveau dispositif, une formation est nécessaire.
- ⇒ Renforcer la campagne de recrutement des personnels. Actuellement des postes sont vacants (police municipale, brigade verte). Une analyse de la raison de manque d'attrait de ces postes est à faire afin d'éliminer les éventuels obstacles à ces recrutements.
- ⇒ D'accroître le nombre et le montant de verbalisations, ce qui est possible avec l'augmentation du nombre de personnels assermentés et de le faire savoir par une forte campagne de communication pour forcer les récalcitrants à respecter les règles de vie en commun.

## Scénario dit pédagogique

Le scénario pédagogique vise à "éduquer" ou "rééduquer" les citoyens boulonnais à la notion (pourtant fondamentale dans les rapports humains) de RESPECT de la collectivité.

Nous constatons tous au quotidien un individualisme grandissant au sein de notre société.

Ce repli n'aboutit qu'à la notion d'intérêt personnel dans le déni de celui d'autrui. Aussi il nous apparaît fondamental de replacer la notion de **RESPECT** au sens large dans la communication de la ville dans le but de créer une prise de conscience et un déclic chez les concitoyens.

Il faudrait coupler cette communication à des actions pédagogiques auprès des citoyens de demain que sont les enfants et les adolescents

Cela pour une double raison:

- Tout d'abord en agissant auprès des enfants et des jeunes, nous les éduquons dans l'espoir qu'ils gardent leurs bons réflexes une fois devenus adultes
- Mais aussi dans le but qu'ils éduquent à leur tour leurs parents, frères, sœurs, grands-parents...

Les enfants sont particulièrement réceptifs aux messages empathiques et aux notions de respect de l'environnement. Les adolescents se montreront eux aussi intéressés par l'avenir de la planète, un message écologique modéré permettrait de faire évoluer les mentalités.

Un enfant à qui la maîtresse a appris qu'il ne fallait pas laisser les lumières allumées partout dans la maison afin de ne pas consommer trop d'énergie et ainsi respecter l'environnement, en parlera le soir à ses parents, et n'hésitera pas à leur faire remarquer "d'éteindre la lampe parce que la maîtresse a dit que sinon ce n'était pas bon pour la planète".

Un travail de fond nous semble donc primordial pour faire évoluer les mentalités sur le long terme.

Nous proposons également une **campagne éducative dans les écoles** avec l'argument déjà cité de l'influence des enfants sur leurs parents, grands-parents, frères, sœurs ...

A ce titre, fournir les écoles et les lycées en supports pédagogiques, organiser des séances de sensibilisation, faire venir des associations actives dans ce domaine au sein des lieux d'enseignement...

# Scénario influenceur «nudge» ou pousser à faire

## Des affiches en ville

Les affiches sont un outil simple, impactant, donnant accès au plus grand nombre, et permettant, par la répétition de la réception de son message, le passage efficace et direct du message.

Nous proposons pour Boulogne Billancourt la réalisation d'affiches à disposer dans la ville (arrêts de bus...) visant à adapter les attitudes et comportements des bouloonnais, à provoquer des déclics.

Nos points forts seraient :

- D'éviter le ton "donneur de leçons"
- De favoriser l'humour.
- De miser sur l'esthétique (design avec des couleurs douces).

2 partis pris pour 2 axes de communication à associer afin de toucher le plus grand nombre.

Nous avons imaginé un design actuel, à l'instar de ce qui se voit sur les comptes instagram de la population 30-40 ans, notamment féminine, au profil "jeunes mamans".

Il s'agit d'un design accrocheur, car différent de ce qui se voit dans les autres villes, loin des affiches au design "déjà vu".

Nous avons voulu une communication jolie, agréable à regarder, douce donc non agressive, avec des messages positifs, encourageants au changement.

Le but est de faire rire et sourire et donner envie de changer et d'adhérer à ce concept d'ouverture à l'autre et respect.

A ce titre, nous avons confectionné quelques affiches, à titre d'exemples, de ce que nous recommandons.

## Proposition 1



## Proposition 2

L'image : un homme à genoux faisant sa déclaration à une femme qui marche sur le trottoir et se retrouve devant un amoncellement d'encombrants (supposés déposés par cet homme) ; l'homme transi d'amour se tient juste derrière cet amas d'encombrants avec la bulle de dialogue "Si tu tombes un jour ce sera dans mes bras"

Le message : il y a d'autres façons de déclarer votre flamme !

Retrouvez les jours de ramassage des encombrants de votre quartier sur le <https://www.boulognebillancourt.com/ma-ville/proprete>

## Edition d'une série de livres-conseil

Nous avons aussi pensé que la ville pourrait concevoir et distribuer dans les boîtes aux lettres un **livret avec des conseils** "comment réduire ses déchets" comme mieux consommer" "comment protéger l'environnement" ...

Cela va dans le sens de la sensibilisation au respect de l'environnement.

Un citoyen sensibilisé aura moins tendance à jeter son mégot par terre ou autres détritiques. Ci-dessous, la couverture imaginée pour ce livret :





Nous misons sur la responsabilisation des jeunes parents, nombreux à Boulogne Billancourt et cœur de notre cible.  
Eux-mêmes sensibilisés et adhérant à ces valeurs pourront éduquer leurs enfants et leurs propres parents.

Nous avons aussi créé le concept "**Boulogne ville sourire**", car selon nous tout est lié. C'est une question d'état d'esprit qu'il faut changer.

Une personne qui respecte autrui, respectera plus facilement l'environnement et vice versa. D'où cette idée de recréer de la cohésion sociale dans la ville.

"Si je suis plus ouvert à l'autre je serais plus ouvert à appréhender la gêne que je peux lui procurer si je lui mets mes déchets sur le trottoir, ma trottinette en plein milieu du chemin ..."

En ce sens, nous avons pensé par exemple à la réalisation d'affiches comme ci-dessous :



Concept innovant pour Boulogne Billancourt qui pourra faire parler d'elle. Il y a ici un axe fort de communication et un pari à jouer d'être avant-gardiste dans ce mouvement actuel poussant au respect de l'environnement.

Nous choisissons d'effectuer un travail de fond dans les changements de mentalités et de commencer à faire bouger les esprits sur la notion de respect au sens large. Revenir aux fondamentaux du respect de l'autre pour mettre en place un engrenage vertueux vers le respect de l'environnement.

Élargissement des pouvoirs de certains agents afin de sensibiliser pendant un temps long (six mois) plutôt que de verbaliser mais veiller à la bonne formation afin de ne pas tomber dans l'abus de pouvoir ou le manque de discernement.

## Une rubrique permanente dans le BBI

Pour sensibiliser les bouloonnais sur les incivilités, le BBI est également un média de choix pour toucher la population. Une rubrique permanente alimentée par des sujets des incivilités et nuisances ainsi que leurs traitements, pourrait aider à la prise de conscience des actions de la ville dans cette matière.

## Un travail avec les autres associations

L'association de nos actions sur une action existante sera privilégiée plutôt que la création d'une action spécifique (exemple se joindre à la campagne de nettoyage des berges, au lieu de faire une autre action indépendante) Ce qui permet de toucher un public déjà organisé donc permet d'être efficace plus vite.

Une constante est d'utiliser une communication humoristique avec un slogan unique du genre

« Boulogne Ville Propre »

« Mieux vivre à Boulogne »

## Tampons encreurs ou pastilles auto-collantes

Partenariat avec les commerçants et tout particulièrement la restauration rapide «plats à emporter ».

Les restaurateurs apposant un tampon sur leurs emballages de nourriture.

L'intérêt étant ici de continuer à utiliser leurs emballages déjà existants et de ne pas générer de déchets supplémentaires par l'utilisation d'un flyer par exemple.

Un tampon sur chaque emballage c'est pratique, écologique, efficace.

"Quand vous avez terminé, jetez votre emballage dans une poubelle c'est là où il sera le mieux"

## Spots Vidéos

Au travers d'un concours qui permettrait d'associer les lycées techniques qui ont des enseignements tournés vers la réalisation audio-visuel et en favorisant la relation avec les agences de publicité, de communication et les sociétés de télévision ayant leur siège à Boulogne, faire réaliser des spots courts de 30 secondes qui permettraient d'alimenter une chaîne gratuite en ligne (youtube, vimeo ou dailymotion) pour permettre l'apprentissage et les règles qui s'appliquent à Boulogne. Certaines vidéos en ligne sur Boulogne ont déjà un franc succès.

## Réseaux sociaux

Ne pas créer de nouveau site mais s'intégrer sur les sites Facebook, Instagram, Twitter de la ville les + fréquentés (vidéos, visuels des affiches, livrets délivrés dans les boîtes aux lettres téléchargeable en ligne ...) et créer des liens entre ces pages et le site internet de la ville de Boulogne. Plus il existe de liens entre site plus la communication est vue

## Campagne de cendriers : Équiper la ville

Nous suggérons :

- D'équiper les restaurants de la ville de **cendriers de rue** à côté de leur porte d'entrée, à l'instar de ce que le restaurant la Plantxa rue Gallieni a fait.
- De favoriser l'équipement des entreprises de ce même type de cendrier en y apposant leur logo afin de faciliter la collecte des mégots

Ainsi les clients qui fument ne jettent pas leurs mégots sur le trottoir.

La collecte est ainsi plus facile et le retraitement des filtres de cigarette peut avoir lieu. Nous mentionnons le projet d'un jeune ingénieur lillois qui utilise les filtres de cigarette pour fabriquer un tissu pour confectionner des doublures de cabans.

- De renouveler les **poubelles papier** de la ville en choisissant des modèles avec cendrier intégré. Là encore la collecte des éléments recyclables sera favorisée. Effectivement, parfois les fumeurs jettent leurs mégots de cigarette par terre ne sachant où le jeter, ayant peur de mettre le feu dans les poubelles publiques.



## Organiser des concours de ramassages

Entre les écoles



Ramassage de débris (avec gants ... attention à bien respecter des normes de sécurité avec des règles bien strictes: ramassage de papiers uniquement, pas d'objets coupants ...)

L'école ayant amassé le plus grand nombre de débris au poids (kilogrammes) aura gagné.  
(définir le lot: places de cinémas Pathé ?)

Entre les quartiers

Selon le même concept que les écoles.  
Créer de la motivation, des challenges pour motiver

Entre citoyens bouloonnais



Organiser des animations

Lors des manifestations organisées par la ville (animation piétonne sur le Boulevard Jean Jaurès, semi marathon, 20 km, ...) prévoir un stand d'animation sur Boulogne ville propre.

Sensibiliser à l'environnement, découverte, apprentissage sur les différentes espèces de plantes, d'animaux, d'insectes vivant autour de nous, dans les parcs ...  
Incitation au respect de ces espèces vivantes.

# L'Application "SoNet"

Le concept de l'application SoNet est excellent. Il est peu connu hors des proches de la Mairie. La navigation n'est pas satisfaisante tant d'un point de vue ergonomique ou technique en terme d'expérience utilisateur.

## **Rappel sur le fonctionnement de l'application :**

Le citoyen télécharge une application sur son téléphone mobile. Après son inscription sur le site il peut envoyer une alerte directement géo localisée sur le fait constaté. Il reçoit un mail de prise en compte de son alerte mais le délai est long (plusieurs heures), puis il reçoit un autre mail 48h après pour informer que la prise en compte de l'alerte est terminée, ce qui clôture l'alerte.

Ce processus nous semble mal adapté au fonctionnement moderne des applications de cette nature. Notre constat est renforcé par les quelques commentaires « Sonet » recueillis sur les sites dédiés.

## **Avis recueillis :**

*"Je n'ai jamais vu une application aussi mal faite, aussi bien d'un point de vue ergonomique (Il faut ressaisir X fois les mêmes informations, menus incomplets, impossible de s'y retrouver...) que d'un point de vue technique (Ça se déconnecte, ça plante...) À croire qu'on ne veut surtout pas récupérer de signalements citoyens ! je ne comprends donc pas pourquoi Tellmycity a été arrêté, c'était beaucoup mieux. Je désinstalle immédiatement."*

ou encore :

*"Application non mise à jour depuis 18 mois, aucune réaction sur vos réseaux sociaux Impossible de se connecter (erreur connexion) et aucune maintenance en vue Je mets une étoile car on ne peut mettre moins."*

Ou enfin :

*"Aucun intérêt, les signalements sont fermés immédiatement sans action et les suggestions restent longuement en attente avant fermeture sans réponse ni action..."*

Tout ce processus est frustrant pour l'utilisateur.

Nous recommandons l'envoi d'un message instantanément « **votre alerte va être traitée** » en interaction immédiate avec l'utilisateur comme cela se fait sur tout autre application de signalement ou d'alerte.

L'application So Net est encore aujourd'hui trop méconnue.

Une nouvelle campagne d'information des bouloonnais sur l'existence et l'utilisation de l'application est nécessaire à l'issue de la mise à jour de l'application, en complément nous proposons de mettre en place une animation à visée informative à l'entrée du centre commercial Les passages, sur les marchés de la ville et dans les stations de métro.