



MUNICIPALITE

**RAPPORT - PREAVIS N° 04/2011
AU CONSEIL COMMUNAL**

**Réponse à la motion de Monsieur Pascal Nicollier
« Vevey, Ville propre »
Création d'un poste de délégué à l'incivilité**

**Séance de la commission : lundi 4 avril 2011, 19h00,
Hôtel de Ville, salle N° 6**

Vevey, le 24 février 2011

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

1. Préambule

En date du 30 août 2007, Monsieur Pascal Nicollier déposait une motion au titre de « Vevey, ville propre ». Ses objectifs sont d'améliorer la situation de la gestion des déchets lors des manifestations autorisées, d'améliorer le respect de l'espace public par les usagers et de mettre en place des mesures éducatives afin d'atteindre ces buts.

Courant décembre 2008, une vague de déprédations importantes des équipements publics (poubelles incendiées, édicules publics mis à mal, tags, ...) et causées aux équipements mis en place dans le cadre des animations de Noël ont conduit à la création d'un groupe de travail interservices¹. L'objectif de ce groupe, nommé « GT incivilités », a été de faire l'état des lieux de la situation et de proposer à la Municipalité, le cas échéant au Conseil communal, des solutions aux problématiques évoquées au sein de la motion de Monsieur Pascal Nicollier et à celles liées aux incivilités au sens large.

2. Actions entreprises

La mission des services communaux confrontés à la gestion des incivilités et à leurs conséquences directes – principalement les atteintes aux biens publics, voire privés dans certains cas – consistait jusqu'à récemment, à agir de manière ponctuelle et en fonction de la nature des actes. Les moyens traditionnels de remise en état et la procédure de la plainte pénale, pour, dans la mesure du possible, identifier leurs auteurs, étaient utilisés au gré des événements.

A fin 2008, la mise en activité du GT a eu pour premier effet d'offrir une plateforme de discussions et d'échanges sur le sujet. D'autre part, elle a suscité une réflexion de fond sur le phénomène qui concerne tout un chacun, qui fait abstraction évidemment des limites communales mais aussi du cadre volontiers dessiné jusqu'alors autour des actes de malveillance, tags, graffiti et autres déprédations, ceux-ci constituant à eux seuls l'incivilité, selon la théorie généralement admise.

La conclusion est très rapidement tombée : il faut modifier l'appréciation que nous faisons tous aujourd'hui de l'incivilité, de manière à y intégrer les aspects les plus divers de celle-ci et dépasser l'idée que les habituels moyens mis en œuvre comme la répression, le suréquipement en matériel de propreté ou encore la réparation immédiate du dommage sont les seules méthodes adéquates pour y remédier.

¹ Membres du GT incivilités : Mme Theytaz du service jeunesse, MM. Amos et Trolli de la Direction des espaces publics, MM. Mélikian, Emery, Clément et Gattone de Police Riviera, M. Bornand de la Direction des affaires sociales et familiales, M. Bloch de l'Agenda 21, M. Bays de la Direction de l'éducation, MM. Gavillet et Overney des établissements scolaires de Vevey et MM. Martin et Girardin – municipaux.

Les échanges d'expériences avec les autres villes romandes nous ont par ailleurs convaincus de trancher catégoriquement avec ce qui a toujours été fait dans le domaine. Ainsi, l'idée consistant à agir durablement sur le comportement individuel s'est naturellement imposée dans l'esprit du GT comme une stratégie novatrice à adopter. En soutenant cette thèse qui doit conduire au changement de comportement et au respect d'autrui et du bien commun, les membres du GT proposent une voie nouvelle, peu ou pas exploitée chez nous mais à terme pleine de promesses au niveau des résultats, si l'on en croit les spécialistes consultés et les études menées sur le sujet. Elle va dans le sens des préoccupations de M. Pascal Nicollier et le rejoint sur sa vision personnelle concernant les remèdes à apporter.

Aussi, en priorité et de façon à pouvoir imaginer les mesures, les actions à engager et la manière d'agir, le GT s'est donné comme tâche de définir tous les genres d'actes non respectueux du bien, de l'espace public, de la personnalité et du cadre de vie en général, d'en dresser une liste plus ou moins exhaustive et d'en identifier les auteurs présumés.

- a) Définition « des incivilités » adoptée par le GT : il s'agit de tous les comportements qui ne respectent pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté notamment le respect d'autrui, le respect de l'espace public, la politesse ou la courtoisie.
- b) Le GT s'est aussi penché, par l'intermédiaire des services de la Ville, sur la typologie des incivilités répertoriées sur le territoire de notre commune. Le tableau de la page suivante donne une vision exhaustive de la situation, principalement sur les éléments visibles.

Par contre, l'ensemble des services ont relevé de nombreux problèmes relevant plus particulièrement des relations entre les individus. Il n'y a pas dans ces cas de symptômes directement visibles mais il y a une contribution évidente au sentiment d'insécurité. En effet, l'addition du manque de civilité entre les personnes et des déprédations des biens publics et privés génère naturellement des sentiments, des émotions, etc, qui vont modifier durablement l'appréciation objective de la situation dans la ville. Ainsi et pour de nombreuses personnes, Vevey n'est pas une Cité où l'on se sent en sécurité. Alors que dans les faits, nous avons une diminution des interventions de police, une augmentation de sa présence et que nous avons une réelle diminution des problèmes relevant réellement de l'insécurité : vol, trafic de drogue, etc. Le GT s'est donc forgé une certitude concernant les actions futures à mener. Celles-ci doivent impérativement agir sur l'appréciation objective de la situation et permettre aux citoyens de se sentir en sécurité. Par ailleurs, les comportements inadéquats sur l'espace public mais aussi dans les relations à autrui doivent être améliorés. Dans cet esprit, les mesures proposées dans le rapport aXess² ont une forte action sur le comportement.

² aXess propose des stratégies fondées scientifiquement qui permettent de favoriser le changement sans avoir à le demander. Bien loin des classiques « bâton » et « carotte », aXess propose des solutions pour activer des mécanismes psychologiques spécifiques dans le but d'aboutir au changement de comportement souhaité. Ces solutions vont des modifications contextuelles aux messages de communication en passant par des actions de terrain.

c) Catégories d'incivilités retenues par le GT

Quoi	Qui	Quand
Saletés sur l'espace public (crachats, mégots, excréments animaliers, ...)	Tous les usagers (de 7 à 77ans)	Principalement en journée
Politesse et respect	Principalement les enfants	Sur le chemin de l'école
Respect de l'espace public	Tous les usagers	Manifestations organisées Utilisation du jardin Doret Plutôt en fin de journée et soirée
Déprédation des biens publics et privés	Adolescents et jeunes adultes	En soirée, principalement le week-end
Scandales sur la voie publique (respect et courtoisie)	Adultes	En soirée, principalement le week-end
Respect du repos	Tous les usagers	En soirée, lors de la sortie des bars, manifestations. Les fumeurs devant les restaurants
Respect des collaborateurs de l'administration	Tous les usagers	Durant les heures d'ouvertures des bureaux

Si de nombreuses actions sont déjà entreprises, il ressort clairement qu'elles ne suffisent pas et qu'une nouvelle approche de la situation doit être envisagée. C'est dans cet esprit que le GT au travers de la direction des Espaces publics a mandaté la société aXess et prévu un montant de CHF 30'000.- en compte d'attente (C01/10) afin de proposer des mesures concrètes dans l'objectif de modifier durablement les comportements des usagers de l'espace public, tel qu'évoqué plus haut dans ce préavis.

d) Actions 2010

Comme nous le lisons ci-après, le GT a collaboré avec la société aXess, spécialiste en stratégie et comportement humain, pour élaborer un plan d'action et adopter un catalogue de mesures.

En cours de travaux et avec les moyens financiers disponibles, nous avons lancé à titre expérimental des actions spécifiques, chacune ayant pour objectif de mesurer les réactions et la réponse des usagers et les effets directs sur le terrain, d'une part, et d'évaluer les habitudes comportementales, d'autre part. Il s'agissait :

- a) de l'Événement « Ma ville, côté nature... » qui fut l'occasion pour tous les participants de découvrir leur ville au travers des richesses parfois cachées de sa nature ou par la rencontre au détour d'une avenue avec les collaborateurs de la direction des espaces publics pour parler des difficultés à maintenir une ville propre et accueillante : un concours de photographie sur ce thème a rencontré plus qu'un succès d'estime puisque environ deux cents clichés ont été appréciés par le jury, douze de ceux-ci ayant été récompensés ;
- b) de compléter les équipements de propreté ainsi que leur signalétique dans le cadre des manifestations ; les organisateurs, conscientisés à la problématique ont spontanément adhéré à notre initiative ; aujourd'hui les poubelles et autres dispositifs destinés à sensibiliser les participants à la fête font partie intégrante du matériel communal mis à

disposition des badauds ; ils sont très appréciés et devraient à terme, sans aucun doute, améliorer l'environnement direct d'un événement ;

- c) de sensibiliser les usagers des parcs à la propreté dans l'espace public en modifiant les habitudes en terme d'évacuation des déchets de consommation immédiate produits sur le lieu de pic-nic par exemple. Une centralisation des dispositifs, tels que poubelles et conteneurs, a apporté quelques enseignements mais surtout a démontré que rien ne sert d'en multiplier le nombre, les bénéfices attendus restant contrastés ;
- d) d'établir une cartographie simulant la répartition des visiteurs dans les parcs (familles, groupes, individuelle) et, selon les heures de fréquentation, la localisation des déchets abandonnés hors des équipements de propreté mis à disposition des usagers. Ce fut l'occasion de vérifier que dans tous les cas, les mesures incitatives développées à la lettre c) ci-avant, n'ont semble-t-il et à première vue pas autrement stimulé la responsabilité individuelle et comportementale.

Par ailleurs, en novembre 2008, par courrier personnalisé, nous avons invité près de 200 propriétaires dont les immeubles étaient touchés par des graffiti, à prendre des mesures de nettoyage. Cette campagne de sensibilisation n'a reçu que peu d'écho puisque moins de 10 d'entre eux ont manifesté leurs préoccupations face à ce phénomène, seuls 3 ont pris par contre des mesures en faisant intervenir des entreprises de peinture.

3. Rapport de la société aXess et du GT incivilités³

Face au phénomène des incivilités urbaines, les campagnes de prévention se doivent d'avoir un impact optimal. L'analyse des campagnes montre malheureusement que les résultats sont rarement à la hauteur des efforts consentis. En effet, les messages préventifs éveillent les consciences mais n'ont que peu d'impact sur les comportements des usagers de l'espace public.

Aussi, la réponse qui apparaît la plus évidente pour de nombreuses villes est notamment d'augmenter les moyens répressifs et de multiplier les équipements de propreté disponibles sur le domaine public. Cette méthode coûteuse n'a d'effet que tant que dure l'appréhension « du bâton ». Aussi, dans le cadre de la demande de Monsieur Nicollier consistant à la mise en place de mesures éducatives, il a été préféré une approche consistant à modifier durablement les comportements.

Cette modification passe par le développement d'actions innovantes qui prennent en compte les facteurs psychologiques et contextuels des comportements. Ainsi, de nombreuses études ont permis de déterminer des manières d'agir sur les comportements et obtenir de ce fait des résultats probants sur la durée. Il est évident que la mise en place d'un tel concept se fait en conservant les mesures coercitives mises en place. Trois axes stratégiques ont ainsi été déterminés et validés :

- Les messages de communication : il s'agit d'amener les individus à modifier leurs comportements en agissant sur les processus de dissonance cognitive⁴ et en les laissant libres de leur choix,
- Les interventions urbaines : il s'agit de solliciter la curiosité des passants et des usagers par des mises en scènes particulières. Le but est de leur permettre de se rendre

³ Cette partie du préavis est basée sur le rapport de la société aXess et des phrases sont reprises dans leur intégralité.

⁴ La **psychologie cognitive** étudie les grandes fonctions psychologiques de l'être humain que sont la mémoire, le langage, l'intelligence, le raisonnement, la résolution de problèmes, la perception ou l'attention.

compte, par exemple, du travail effectué par les services de la ville, de rencontrer les acteurs, finalement de mettre une « humanité » sur la personne qui nettoie la ville,

- Les modifications environnementales : agir sur le principe du carreau cassé entre autres. Il s'agit de rétablir rapidement le bien déprécié. Ceci tant au niveau public que privé.

4. Mise en œuvre des mesures du rapport aXess et des actions de la commune

Le GT incivilités préconise, afin de répondre à la motion Nicollier mais aussi aux attentes du Conseil communal et des habitants de Vevey, de mettre en œuvre les mesures proposées par la société aXess selon les trois axes stratégiques définis. Afin de suivre et de coordonner l'ensemble de ces actions, il est proposé de créer un poste de délégué à l'incivilité rattachée à l'administration générale et d'engager un coordinateur. Le GT préconise aussi de conserver l'existence du GT incivilités en tant que comité de pilotage. Il est en effet important de pouvoir garder une cohésion dans les actions menées par les différents acteurs de la commune et offrir une plateforme d'échanges efficace.

Le délégué à l'incivilité, en collaboration avec l'ensemble des services de la Ville, aura pour tâches la mise en œuvre des actions du rapport aXess ainsi que de leur évolution dans le temps. Le rétablissement du domaine privé, principalement en ce qui concerne les tags, implique un partenariat fort entre la commune et les propriétaires privés. Aussi, le coordinateur se verra confier la tâche importante de définir les relations propriétaires-commune et le mode de fonctionnement pour la remise en état rapide des biens dépréciés. Le mode de fonctionnement appliqué au privé le sera de manière identique pour les biens publics. Le GT a déjà évoqué plusieurs pistes et a pris des contacts allant dans ce sens. Il convient aujourd'hui de finaliser ces pistes et de les mettre en œuvre. notamment par exemple en créant un fonds communal destiné à encourager les propriétaires à maintenir des façades exemptes de tags et autres graffiti.:

De plus, les actions permettant d'agir sur le comportement des usagers de l'espace public se font principalement sur des aspects de communication. Une planification des actions selon les saisons, par exemple, est à mettre en place. Le coordinateur devra agir tant sur les aspects de coordination/interventions que sur les aspects comportementaux (avec le soutien de professionnels). La rapidité des actions et la communication soutenue sont les clés de la réussite de cet ambitieux et novateur projet.

Pour 2011, le GT a mis comme objectifs au délégué à l'incivilité :

- Choix du partenariat entre les propriétaires et la commune,
- Continuité des actions menées en 2010,
- Définition des actions 2011 et 2012,
- Premières actions selon le rapport aXess sur l'usage du domaine public,
- Définition du catalogue des critères permettant l'évaluation des actions menées,
- Concept de communication,
- Réflexion sur le rapprochement de ce poste avec le poste de responsable de la gestion des déchets (retraite du titulaire début 2012).

Budget

2011 – fonctionnement sur 6 mois

Délégué à l'incivilité	CHF	45'000.-
« Fonds » nécessaire au rétablissement de l'espace privé	CHF	20'000.-
Communication et actions selon le rapport aXess	CHF	20'000.-
Montant du compte d'attente	CHF	<u>-30'000.-</u>
Total 2011	CHF	<u>55'000.-</u>

2012 et suivants – fonctionnement annuel

Délégué à l'incivilité	CHF	90'000.-
« Fonds » nécessaire au rétablissement de l'espace privé	CHF	40'000.-
Communication et actions selon le rapport aXess	CHF	<u>40'000.-</u>
Total 2012 et suivants	CHF	<u>170'000.-</u>

En conclusion, nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

- VU** le rapport - préavis N° 04/2011, du 24 février 2011, en réponse à la motion de Monsieur Pascal Nicollier « Vevey, Ville propre » et la création d'un poste de délégué à l'incivilité,
- VU** le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour,

d é c i d e

1. d'approuver le rapport – préavis en réponse à la motion de Monsieur Pascal Nicollier « Vevey, Ville propre » et de considérer cette motion comme classée,
2. d'approuver la création d'un poste de délégué à l'incivilité
3. d'approuver le budget y relatif de CHF 55'000.- et de porter ce montant en crédit complémentaire au budget 2011,
4. de porter le montant de CHF 170'000.- aux budgets 2012 et suivants,

Au nom de la Municipalité
le Syndic le Secrétaire



Laurent Ballif *Grégoire Halter*

Laurent Ballif Grégoire Halter

Municipaux-délégués : Lionel Girardin, Municipal des Affaires sociales et familiales et de la Sécurité
Marcel Martin, Municipal des Espaces publics