

ifop

PLANÈTE  
PUBLIQUE  
*Conseil en politiques publiques*

**MAIRIE DE PARIS**



## **Conférences citoyennes**

**« Face aux nouveaux usages et enjeux de l'espace public parisien, quels leviers pour un Paris plus propre ? »**

## Sommaire

1. La propreté à Paris, une question dont les enjeux dépassent le strict cadre du quotidien.....	3
1.1 Une propreté dont la perception reste nécessairement subjective .....	3
1.2 Une propreté qui semble fonctionner à deux vitesses .....	3
1.3 Des enjeux qui s’ancrent dans le quotidien, mais le dépassent également .....	4
1.3.1 Le bien-être et le vivre-ensemble.....	4
1.3.2 L’environnement .....	4
1.3.3 L’attractivité de la ville .....	4
1.3.4 L’optimisation et la cohérence des moyens de l’action publique.....	5
2. Des causes de la malpropreté multiples, entre responsabilités individuelles et nouveaux usages de la ville.....	5
2.1 Des causes bien identifiées dans le présent.....	5
2.1.1 L’incivisme chronique .....	5
2.1.2 Une verbalisation insuffisante ? .....	6
2.1.3 Des moyens pas suffisamment mis en cohérence .....	6
2.2 Des évolutions sociétales et de nouveaux usages qui posent de nouvelles problématiques à la propreté.....	6
2.2.1 Paris est de plus en plus « une fête ».....	6
2.2.2 Des flux de population importants.....	7
2.2.3 De nouveaux modes de consommation.....	7
2.2.4 De nouvelles opportunités aussi ? .....	7
3. Des propositions d’actions qui prennent en compte la complexité d’une question qui recouvre de nombreux domaines et acteurs .....	8
3.1 Donner plus de visibilité et de progressivité à la verbalisation.....	8
3.2 Stimuler et s’appuyer sur le rôle prescripteur des enfants et des adolescents... ..	9
3.3 ... sans oublier les adultes.....	9
3.4 Communiquer, toujours .....	10
3.4.1 Donner de la visibilité à l’existant .....	10
3.4.2 Une forme pédagogique et positive.....	11
3.4.3 Des cibles et des canaux tous azimuts .....	11
3.5 Optimiser les moyens matériels et humains dédiés à la lutte contre la malpropreté.....	12
3.6 Réduire très en amont la production de déchets .....	13
Conclusion .....	14

Cette synthèse est issue de l'ensemble des sept avis élaborés par 105 citoyens représentant la diversité de la population parisienne et répartis en sept groupes en fonction de leurs arrondissements de résidence. Elle restitue fidèlement leurs réflexions, leurs opinions ainsi que les recommandations qu'ils ont adressées à la Ville de Paris à l'issue de leurs travaux.

## 1. La propreté à Paris, une question dont les enjeux dépassent le strict cadre du quotidien

### 1.1 Une propreté dont la perception reste nécessairement subjective

Paradoxalement, **la perception de la propreté à Paris se fonde en négatif sur des constats relatifs à la malpropreté**. Ancrés dans le quotidien, ces constats relèvent des expériences et des sensibilités individuelles, aucun consensus ne se dessinant chez les citoyens autour d'une définition ou d'une évaluation de la propreté de Paris : chacun entretient donc un rapport personnel et subjectif quant au jugement de ce qui est propre ou malpropre, voire intolérable, ainsi qu'au ressenti afférent en termes de bien-être ou de mal-être.

Malgré cette subjectivité, certaines manifestations sont communément admises comme des critères de jugement de la malpropreté : les épanchements d'urine et les déjections canines, la présence d'encombrants sauvages et les mégots ainsi que la présence dans l'espace public de divers déchets et ordures. Plus globalement, trois registres de désagréments permettent de caractériser la malpropreté : désagréments avant tout visuels, qui créent une situation de désordre permanent (les encombrants sont ici particulièrement visés) ; sanitaires ensuite (les détritrus attirant les nuisibles et générant de véritables craintes vis-à-vis de potentielles maladies) ; olfactifs, enfin, la manifestation la plus criante étant les épanchements d'urine.

Mais, finalement, **aucun avis commun ne se dégage sur l'état réel de la propreté à Paris**, une ville à la fois propre et sale, en fonction des lieux, des usages, des situations et des perceptions individuelles. Cependant, **la dynamique naturelle est à la salissure**, et il semblerait qu'un espace public propre engage ses occupants à le maintenir en l'état, grâce à un phénomène de cercle vertueux. A l'inverse, la présence de souillures ou déchets peut créer un cercle vicieux de l'incivisme, ressenti alors comme la norme sociale en vigueur, et de la dégradation de la propreté.

### 1.2 Une propreté qui semble fonctionner à deux vitesses

Face aux malpropretés, **les citoyens n'apprécient pas de la même manière les moyens déployés par la Ville**. Dans les 9<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, et 11<sup>e</sup> arrondissements, ainsi que dans les 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrondissements, les citoyens notent un manque d'équipements de propreté dans les rues comme les poubelles, les cendriers visibles, les colonnes à verre, ou les sanisettes. Alors que dans les 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements, les moyens mis en place par la Ville sont jugés à la hauteur des enjeux locaux spécifiques. Les efforts en matière d'information et de sensibilisation ont été appréciés, notamment dans les 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements (avec les campagnes d'affichage réalisées ainsi que la mise en place de l'application « Dans Ma Rue ») de même que l'accompagnement, souvent gratuit, des citoyens dans leurs efforts (3975 pour l'enlèvement des encombrants, poubelles pour le tri sélectif mises à disposition des résidents, déchetteries ouvertes le dimanche, sanisettes ouvertes 24h sur 24, etc.). Plusieurs groupes notent la qualité du travail fourni par les agents de terrain, dont le nombre a augmenté avec un impact visible sur la propreté.

Néanmoins prévaut le constat d'une **double hétérogénéité**, au regard du niveau de propreté entre les arrondissements et à l'intérieur même des arrondissements. Celle-ci interroge les citoyens sur les

usages différenciés de l'espace public (responsabilité des citoyens) et sur l'égalité de traitement des différents quartiers par les services de la Ville. Certains quartiers, plus touristiques, apparaissent, de fait, favorisés au détriment des quartiers populaires laissés pour compte, laissant penser qu'il existe une propreté à deux vitesses à Paris.

**Il existe une spécificité à cet égard pour le 18<sup>ème</sup> arrondissement**, particulièrement concerné par l'enjeu de la propreté de l'espace public. Ses habitants font en effet état d'un niveau de propreté qui s'est nettement dégradé ces dernières années et participe largement au ressenti d'une collectivité sale, d'un abandon de la part des pouvoirs publics et d'un sentiment de découragement partagé par les agents comme les citoyens.

### **1.3 Des enjeux qui s'ancrent dans le quotidien, mais le dépassent également**

Par-delà leurs constats, les citoyens identifient des enjeux liés à la propreté de la ville, qui dépassent le strict cadre de leur rapport quotidien et personnel avec cette propreté.

#### **1.3.1 Le bien-être et le vivre-ensemble**

Pour les citoyens, la question de la propreté interroge le **bien-être quotidien** à vivre à Paris, et conditionne la capacité à bien vivre collectivement. De fait, tous font état des conséquences néfastes des déficits de propreté sur la capacité à bien vivre collectivement en partageant son espace avec autrui, corollaire de la vie dans l'une des capitales les plus densément peuplées d'Europe, voire du monde. La malpropreté, voire la saleté de certains lieux parisiens est donc jugée problématique car elle conduit à une posture de fermeture sur soi particulièrement néfaste dans la collectivité.

Par ailleurs, **l'entente et la cohésion collectives** peuvent être mises à mal par le non-respect des règles de propreté, même si une partie seulement de la société ne les respecte pas. A titre d'exemple, la justification des comportements incivils par le fait de payer des impôts et d'en attendre un « retour sur investissement » est une difficulté constatée lors des débats. *A contrario*, des espaces publics propres peuvent être réappropriés par les usagers qui peuvent alors nouer des contacts et créer des liens. La notion de propreté est donc en premier lieu un enjeu qui conditionne la capacité à bien vivre en tant que collectif.

#### **1.3.2 L'environnement**

Un autre enjeu jugé significatif par les citoyens concerne l'environnement. Le maintien de la propreté de l'espace public est un enjeu beaucoup plus vaste que le seul périmètre parisien. De fait, il s'agit également d'un enjeu de développement durable qui ne concerne pas que Paris mais la France entière, voire le monde. De fait, un déchet jeté à Paris se retrouve dans la Seine, puis dans la mer et les océans. Le déchet laisse sa trace sur tout son parcours et a des conséquences néfastes sur l'environnement et donc sur la qualité de vie et la santé en général. Les citoyens ont montré leur sensibilité sur cette question qui apparaît *in fine* plus comme une question écologique mondiale qu'une question exclusivement parisienne. Or, aux yeux de certains citoyens (des 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup>, et 15<sup>e</sup> et 17<sup>e</sup> arrondissements), pour le moment, les Parisiens ne font pas le lien entre les gestes systématiques de propreté et la protection de l'environnement, ce qui implique un nécessaire effort d'information.

#### **1.3.3 L'attractivité de la ville**

A cela s'ajoute une dimension économique, d'image, de prestige et, donc, d'attractivité de Paris. Les citoyens considèrent que la propreté de la Ville est également une vitrine pour le tourisme, et qu'une mauvaise image a des répercussions économiques négatives. Les Jeux Olympiques et le Grand Paris sont considérés à cet égard comme de bons moteurs, en ce qu'ils placent Paris sous l'œil du monde

entier et qu'ils donnent une date-butoir, mais les citoyens questionnent la pérennité des évolutions sur le long terme. Pour eux, il est nécessaire que les efforts engagés par la Ville ne s'arrêtent pas une fois l'évènement passé.

#### **1.3.4 L'optimisation et la cohérence des moyens de l'action publique**

Deux derniers enjeux concernent plus directement l'organisation des services de la Ville. Il s'agit tout d'abord de l'enjeu budgétaire. La Ville doit trouver comment répartir les efforts conformément à la diversité des usages et des lieux, notamment en corrigeant les déséquilibres entre arrondissements et quartiers constatés.

Il s'agit ensuite d'un enjeu de transversalité entre les différents services en charge de la propreté. Pour certains notamment, il existe aujourd'hui un manque de transversalité dans l'action menée par les différents services en charge de la propreté, entre les associations, et enfin entre les associations et la Ville, qu'il s'agira de combler.

## **2. Des causes de la malpropreté multiples, entre responsabilités individuelles et nouveaux usages de la ville**

Les causes de la malpropreté telles qu'elles sont identifiées par les citoyens sont plurielles. Elles résident en partie dans une inadaptation insuffisante aux diverses évolutions qui traversent la société actuelle. Ces mutations concernent la vie quotidienne des Parisiens, mais aussi, à plus grande échelle, la société française dans son ensemble.

### **2.1 Des causes bien identifiées dans le présent**

#### **2.1.1 L'incivisme chronique**

Si la responsabilité des pouvoirs publics et la volonté politique ont pu être mises en cause, la plupart des citoyens ont bien conscience de **leur part de responsabilité dans la malpropreté de la Ville** et, à plus large échelle, de l'ensemble des usagers de l'espace public, qui commettent de nombreuses incivilités. En cause, les citoyens pointent à la fois **l'absence de sensibilisation sur la propreté, l'absence d'acquisition de réflexes dès le plus jeune âge** et le **manque d'investissement et d'implication des divers usagers**, qu'ils soient simples citoyens ou professionnels (les commerçants ne responsabilisant pas assez leur clientèle, et les entreprises pouvant avoir un impact considérable ne jouant pas toutes le jeu). Les citoyens mettent en avant l'importance de l'apprentissage des normes et des bonnes pratiques dès le plus jeune âge pour que celles-ci soient ancrées dans les comportements et les mentalités. Or, pour les citoyens, il existe actuellement quelques failles dans le système éducatif, aussi bien au sein des familles que dans les écoles, sur les questions de propreté des espaces communs, et, plus généralement, du respect des autres.

Les citoyens ont constaté une très forte montée de l'individualisme, qui pousse de nombreux citoyens à ne pas réfléchir en termes de collectif, mais surtout en fonction de leur intérêt individuel. Une remise en cause doit donc concerner tout un chacun, du citoyen aux industriels, en passant par le politique. Chacun en est à la fois complice et victime de la malpropreté mais également acteur de la propreté. La mobilisation de ces différents acteurs constitue donc un défi d'une importance capitale. La municipalité ne peut réussir sans l'appui des Parisiens et des autres usagers de l'espace public si elle souhaite obtenir des changements significatifs. Cette mobilisation nécessaire doit passer par plusieurs étapes, dont la première est la responsabilisation. Chaque citoyen est responsable de ses actes, et si la propreté est un respect de soi, c'est aussi un respect des autres. Nous sommes tous co-responsables et les acteurs publics et économiques le sont également. Or certains constatent un

manque de responsabilité des usagers (habitants et visiteurs) face aux différentes mesures déjà mises en place (notamment avec le service gratuit mis en place pour récupérer les encombrants) et de nombreuses incivilités (jet de déchets, bouteilles et canettes, notamment sur le Canal Saint Martin). Il semble que la malpropreté demeure un souci du fait de l'irresponsabilité des usagers de l'espace public, et ce malgré les moyens matériels et humains supplémentaires mis en place par la Municipalité.

### **2.1.2 Une verbalisation insuffisante ?**

Pour une majorité de citoyens, **la verbalisation ne permet pas aujourd'hui d'avoir un effet dissuasif probant pour changer la donne sur les malpropretés**. Par ailleurs, les citoyens déplorent aujourd'hui de manière globale un véritable laxisme vis-à-vis des sanctions. Or celles-ci sont, pour eux, nécessaires lorsqu'il s'agit de faire respecter la propreté de l'espace public, l'hygiène, voire la sécurité

Toutefois, les opinions sont divisées quant à la visibilité des agents verbalisateurs dans l'espace public : certains jugent celle-ci trop importante, ce qui nuit à la verbalisation et à la prise sur le fait, d'autres au contraire estiment que les contrôleurs sont inexistantes ou trop peu visibles, ce qui n'a donc aucun effet de dissuasion. Les délais de paiement des amendes (qui ne doivent pas être acquittées sur le fait) sont également incriminés dans le manque perçu d'efficacité de la verbalisation. Finalement, le groupe des 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements est le seul groupe à affirmer l'existence d'une nouvelle dynamique à ce sujet : si la verbalisation n'est pas visible par tous, celle-ci semble en progression.

### **2.1.3 Des moyens pas suffisamment mis en cohérence**

Au préalable, l'ensemble des citoyens a indiqué que le budget municipal dédié à la propreté semble conséquent et suffisant et ne nécessite pas un relèvement à travers une augmentation des impôts. Mais si ces moyens mis en place par la Ville de Paris sont jugés considérables, des interrogations voient le jour sur la manière dont ils sont répartis entre arrondissements et, à une échelle plus fine, ciblés entre les différents lieux. Les citoyens perçoivent une inadéquation des moyens aux besoins spécifiques de certains quartiers, où les usages de l'espace public confrontent les services de la propreté à des défis particulièrement importants. Seuls les riverains des 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> arrondissements font état d'une véritable amélioration vis-à-vis de la propreté de l'espace public, principalement au regard des déjections canines.

**L'éclatement des ressources et des services est également remis en question.** L'enjeu propreté mérite aux yeux des citoyens dans un **but de cohérence** un regroupement de tous les services et acteurs depuis la conception de l'organisation et des méthodes de travail jusqu'à la verbalisation. De manière plus large, certains appellent de leurs vœux une **mutualisation des moyens entre acteurs publics parisiens** en matière d'entretien des espaces comme d'efforts de sensibilisation. La séparation des compétences en matière d'entretien entre les rues (compétence de la Ville) et les couloirs du métro ou des gares (compétences de la RATP ou de la SNCF) les interroge à ce titre.

## **2.2 Des évolutions sociétales et de nouveaux usages qui posent de nouvelles problématiques à la propreté**

Par-delà ces différentes causes identifiées, certaines évolutions dans les comportements et les usages de la ville ont une incidence avérée sur sa propreté, auxquelles les acteurs de la propreté doivent pouvoir faire face.

### **2.2.1 Paris est de plus en plus « une fête »**

En premier lieu, les citoyens constatent que Paris est (de plus en plus) une fête : la vie nocturne et événementielle de la capitale se développe, ce qui se caractérise par l'investissement des espaces publics à des fins festives (rues et berges piétonnes, parcs, quais de Seine, concerts à côté de la Tour Eiffel, événements dans les jardins du Louvre...) ainsi que des lieux extérieurs comme les terrasses, ou les lieux à proximité des ventes de restauration rapide. Cette évolution, plutôt vécue agréablement, a mécaniquement des effets collatéraux sur la propreté, avec plus de nuisances et de déchets sur l'espace public (mégots, en lien avec l'interdiction de fumer dans les bars et restaurants, épanchements d'urine, etc.). Ces nouveaux modes de vie complexifient fortement l'entretien des espaces publics, et ce d'autant plus qu'ils sont partagés par des usagers très hétérogènes et plus ou moins éphémères (Parisiens, visiteurs et touristes), dont les sensibilités et les niveaux de responsabilité sont très divers.

**Enfin, Paris se tourne de plus en plus vers les mobilités douces.** Les cyclistes et piétons sont de plus en plus nombreux à circuler sur l'espace public. Cette nouvelle demande pour plus de mobilités douces a eu pour conséquence une multiplication des aménagements des voies cyclables et piétonnes, et pose la question de l'adaptation des méthodes et du matériel de propreté actuel.

### ***2.2.2 Des flux de population importants***

Parallèlement, et en raison de son attractivité, Paris génère de plus en plus de passages de différentes populations (Parisiens, visiteurs, travailleurs, touristes, etc.) et, par conséquent, plus de détritiques (alimentaires, canettes, encombrants, etc.) et de dégradations (graffitis, affichage sauvage, bris de verre, etc.). Le flux d'usagers, très conséquent, ainsi que la densité par ailleurs très élevée de la ville provoquent de nombreuses nuisances en termes de propreté de l'espace public. A ce sujet, les citoyens constatent une forte augmentation des situations de pauvreté qui conduit de nombreuses personnes à vivre dans la rue, aboutissant à de nouveaux défis en matière de propreté de l'espace public.

**L'arrivée de migrants en périphérie de la ville participe également de cette évolution.** Or ces changements ont de profonds impacts sur l'utilisation de l'espace public avec l'accroissement et la spécificité des besoins. Les citoyens du 18<sup>ème</sup> arrondissement ont particulièrement fait état de ces mutations et des défis qu'elles posent en termes de propreté de l'espace public.

### ***2.2.3 De nouveaux modes de consommation***

**Les changements de modes de consommation ont également un fort impact sur la gestion des déchets.** Les conditionnements et les emballages se multiplient, de même que la vente à emporter qui génère beaucoup de déchets sur la voie publique, alors que le matériel de tri n'y est pas immédiatement disponible. La façon de produire des biens évolue elle aussi : leur faible durabilité, qui s'accompagne pour les citoyens d'une obsolescence programmée, a pour conséquence une surproduction de déchets et notamment une multiplication des encombrants sur la voie publique (de l'emballage alimentaire au meuble usagé en passant par les équipements électroniques défectueux). **Tous constatent les conséquences des modes de consommation sur la masse et la gestion des déchets.** Ces réalités confrontent les citoyens au **consumérisme**, aujourd'hui partie intégrante de nos manières de vivre et questionnent sur la manière dont il est possible d'accompagner une prise de conscience à ce sujet.

### ***2.2.4 De nouvelles opportunités aussi ?***

Si ces mutations sociétales sont préoccupantes au regard la masse et la gestion des déchets produits, elles s'accompagnent également de nouvelles opportunités. Certains ont en effet perçu une véritable prise de conscience à l'égard des conséquences néfastes de ces modes de consommation et de la

nécessité d'adopter des comportements plus vertueux et durables. D'une part, de nombreuses initiatives voient le jour et **témoignent d'une volonté d'inscrire les comportements dans une logique collective, chacun à son échelle**. Le développement des bacs à compost, le recours aux vide-greniers et aux réseaux associatifs pour réparer ou éviter de jeter les meubles et appareils électroménagers usagés, l'apparition des jardins partagés et des espaces végétalisés en sont autant d'exemples. D'autre part, les citoyens constatent que des mesures politiques jugées *a priori* impossibles à mettre en place peuvent être effectives, comme l'interdiction de la distribution de sacs plastiques gratuits dans les supermarchés, imposée par les pouvoirs publics mais aujourd'hui acceptée par les consommateurs. Enfin, les citoyens notent que les jeunes générations sont bien plus sensibilisées au développement durable. L'effort de prévention semble porter ses fruits et certains nouveaux gestes deviennent automatiques. Le changement de comportements sur le temps long est donc envisageable.

### **3. Des propositions d'actions qui prennent en compte la complexité d'une question qui recouvre de nombreux domaines et acteurs**

Dans ce contexte, de manière schématique, la Ville dispose de deux leviers qui peuvent l'aider dans la mobilisation et la responsabilisation des usagers, qui apparaissent comme la clé d'une ville moins dégradée : **un levier qui concerne plutôt la répression, la verbalisation et un levier qui concerne la sensibilisation, la communication**. Les propositions d'actions des citoyens les interrogent l'un comme l'autre, avec un certain nombre de débats quant à la part respective à allouer à chacun d'eux.

#### **3.1 Donner plus de visibilité et de progressivité à la verbalisation**

Les citoyens appellent de leurs vœux **un accroissement de la pression et de l'injonction pour pouvoir limiter les comportements incivils, ainsi qu'un renforcement de l'échelle des sanctions**. Néanmoins, certains citoyens mettent l'accent sur la nécessité d'aborder le sujet de manière mesurée et adaptée car il ne s'agit pas d'un sujet aussi vital que la Sécurité routière, par exemple.

En outre, les citoyens estiment que ce levier doit être mobilisé avant tout après la mise en place d'actions de sensibilisation. La répression va de pair avec la sensibilisation, en amont et en parallèle, pour en accentuer les effets positifs. Si la prévention et la pédagogie conditionnent une campagne de verbalisation réussie, à l'inverse, la sanction est nécessaire pour rendre la sensibilisation efficace. Seule la complémentarité de ces deux volets peut permettre, pour tous les groupes, de véritables changements. Certains groupes, comme ceux des 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> arrondissements suggèrent la possibilité de mise en place d'une campagne en deux temps, incluant un volet de verbalisation factice, puis un volet de verbalisation réelle et intense. Cela constituerait une sorte d'avertissement, l'information étant indispensable en préalable de toute verbalisation.

**La question de la gradation des sanctions à mettre en place a fait partie des débats**, l'essentiel étant de maximiser l'effet dissuasif de l'action et l'engagement des citoyens. Toute une gamme de sanctions, allant de l'amende plus ou moins forte en fonction des comportements incriminés au travail d'intérêt général en passant par un « permis à points » de conduite citoyenne ont été évoquées.

**Un autre axe de réflexion concerne les différents usagers qu'il s'agit de verbaliser. Tous doivent être visés avec des modalités et des sanctions adaptées, qu'ils soient citoyens, entreprises, commerçants ou touristes.**

Enfin, une réflexion particulière a également été engagée autour des **agents verbalisateurs** et l'efficacité de leur travail, avec différents sujets qui ont été mis en débat sans qu'un consensus ne s'établisse dans les sept conférences : l'augmentation des effectifs, le règlement immédiat de l'amende par les contrevenants, le port ou non de l'uniforme par les agents et leur ancrage dans leurs quartiers.

### 3.2 Stimuler et s'appuyer sur le rôle prescripteur des enfants et des adolescents...

Le rôle prescripteur des enfants et adolescents a été mis en avant, les groupes l'ont considéré comme un vecteur primordial d'une sensibilisation de tous, « par capillarité ». Inscrire le respect de l'espace public dans le comportement des jeunes Parisiens peut par ailleurs conduire à ce que l'attention portée à son respect demeure une fois ceux-ci devenus adultes, puis parents. Une marge de progression significative semble pouvoir être exploitée dans les écoles et les centres éducatifs, des lieux d'apprentissage de la vie commune propices au développement de comportements citoyens vertueux, et durablement ancrés. Les enfants demeurent beaucoup plus réceptifs que les adultes et c'est par eux que les changements s'opèrent. Dans ce cadre, l'éducation à la propreté de l'espace public pour les enfants est réclamée de l'ensemble des citoyens.

Dans la pratique, les citoyens souhaitent voir cet **effort de pédagogie adapté à chaque âge**. Si l'apprentissage doit d'abord se faire en maternelle et au primaire, il doit suivre une certaine **continuité au collège et lycée**. Ils ont insisté sur l'importance de **l'apprentissage théorique, mais également pratique**, de la propreté des espaces communs. Cela peut passer par des sessions de nettoyage de la salle de classe, qui ont été réclamées par de nombreux groupes (7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup>, 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup>, 20<sup>e</sup> arrondissements), mais aussi par des visites de centres de déchets ou des rencontres avec des agents de propreté. Ces dernières sont particulièrement importantes afin que les jeunes Parisiens prennent conscience de la réalité du métier, de la diversité des tâches et des outils et engins employés, du rôle incontournable de cette profession pour la collectivité comme de l'impact sur le collectif de gestes individuels banals, mais aux effets délétères. Ces mises en situation constituent un aspect central pour impliquer efficacement les enfants et leur faire apprendre et comprendre les bons gestes en fonction de chaque âge.

Les citoyens des 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup> et 16 arrondissements ont enfin mis en avant la place des **symboles**, au-delà des efforts quotidiens. Selon eux, il conviendrait de **matérialiser l'implication des écoles de Paris sur le sujet de la propreté à travers la création d'un évènement**. Ainsi, une journée spéciale sur la propreté pourrait être organisée deux à trois fois par an, dans tous les établissements scolaires de la capitale avec des intervenants extérieurs, des activités ludiques ; cet évènement pourrait astucieusement se dérouler quelques jours avant la journée spéciale de grand nettoyage de Paris (anciennement « Paris fais-toi belle ») de manière à mobiliser également les parents.

Tout en ayant à l'esprit que l'éducation au collège et au lycée n'entre pas dans les compétences de la Ville, **les citoyens considèrent toutefois que la municipalité peut avoir un rôle précurseur et d'accompagnement vis-à-vis des acteurs du secondaire**. L'apprentissage des prérequis à la vie collective constitue l'une des missions essentielles des pouvoirs publics et la Mairie de Paris doit, dans la mesure du possible, jouer un rôle à cet égard. Par exemple en formant des personnels extérieurs à l'Education Nationale, ou encore en créant une fonction de « délégués de la propreté » que pourraient endosser certains agents de terrain, qui tous pourraient intervenir dans les écoles.

### 3.3 ... sans oublier les adultes

Si l'attention a davantage été portée sur les enfants en raison de leur rôle prescripteur pour ce qui est de la pédagogie, certains groupes ont également abordé le **sujet de la sensibilisation des adultes**.

Dans les 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrondissements, les citoyens considèrent ainsi qu'il faut également s'intéresser à la responsabilisation collective. Il faut **montrer l'importance du vivre ensemble et du bien-être collectif et individuel**. Il faut changer les comportements de chacun, de façon à plus agir que critiquer. *In fine*, il faut chercher à **créer en chaque individu, adulte ou enfant, un réflexe automatique et naturel**, qui ne passe pas simplement par la répression.

**Certaines actions de sensibilisation ciblées**, potentiellement porteuses d'efficacité, ont été particulièrement mises en avant, avec potentiellement un rôle de relais des conseils de quartier :

- le **développement de campagnes de terrain**, comme cela a été réalisé à Marseille ou au Mont Blanc pour montrer tous les déchets jetés n'importe où, ou plus simplement des campagnes de proximité qui impliquent directement les habitants, notamment à travers les conseils de quartier ou les associations, ou les marchés ;
- la **distribution d'objets de propreté** aux Parisiens (cendriers de poche, sacs kraft pour y placer ses déchets, etc.) comme cela a été réalisé l'été dernier sur le canal Saint Martin ;
- la création d'un « **geste du jour** » pourrait également faire l'objet de spots télévisés, à un moment de grande écoute avant les infos du soir ;
- on pourrait aussi imaginer développer l'engagement citoyen sur la propreté *via* des **services civiques** ou des initiatives en direction d'entreprises d'insertion, d'entreprises adaptées pour les travailleurs handicapés (recyclage, reconditionnement) ;
- il s'agirait enfin de **mettre en lumière et valoriser le travail des agents** de la propreté et d'incarner le métier et sa réalité.

### **3.4 Communiquer, toujours**

Ce levier semble un autre élément fondamental dans la sensibilisation et la prévention des comportements inciviques dans une démarche d'accompagnement au changement. Or, nombreux sont les citoyens qui estiment ne pas avoir été suffisamment informés jusqu'alors, ne se rappelant pas de campagnes marquantes ces dernières années sur le sujet de la propreté de l'espace public. Le **manque de communication entretient par ailleurs la méconnaissance de nombreux procédés, pratiques et outils de propreté existants**, tels que l'application « Dans Ma Rue », l'existence de cendriers de poche ou de poubelles avec éteignoirs intégrés. *In fine*, **pour eux, ces campagnes ne sont pas assez visibles et/ou marquantes**.

#### **3.4.1 Donner de la visibilité à l'existant**

Différents objectifs pour la communication de la Ville sur le sujet ont été isolés. Il s'agit avant tout d'informer et de **donner de la visibilité aux différents services, équipements et moyens proposés** aux citoyens et déjà en place : l'application « Dans Ma Rue », l'enlèvement gratuit des encombrants *via* le 3975 ou le site Internet de Paris, les déchetteries gratuites, les sanisettes gratuites et ouvertes 24h sur 24 représentent autant de services efficaces et spécifiques à Paris, sans pour autant que les Parisiens en soient tous informés.

**Il s'agit ensuite d'informer et de donner de la visibilité à certains événements propres à Paris** : certaines actions devraient bénéficier d'une **visibilité accrue**, en premier lieu la Journée du grand nettoyage qui se déroule chaque année fin septembre et constitue un **bel outil de sensibilisation**.

**Il apparaît également nécessaire d'informer sur la législation actuelle et les sanctions encourues en cas de manquement** ; ici la communication, associée en aval à la verbalisation, pourrait avoir un impact fort et durable sur les comportements inciviques, comme cela a été le cas il y a quelques années avec la campagne contre les déjections canines.

### 3.4.2 Une forme pédagogique et positive

Il s'agira enfin d'informer **les citoyens, dès le plus jeune âge, de l'impact environnemental de l'abandon des déchets sur la voie publique**. Par exemple, un mégot pollue 500 litres d'eau. La nourriture abandonnée facilite la prolifération des nuisibles. Déchets, mégots et autres détritiques occasionnent des dépenses considérables qui pourraient être évitées si chacun était informé. Ce volet permettra *in fine* de **responsabiliser et impliquer les publics visés**. Il est important de faire preuve de pédagogie pour **sensibiliser la population aux différentes problématiques** et à **l'impact des actes de chacun sur l'espace public**. L'objectif est de responsabiliser le citoyen, de lui faire prendre conscience des problèmes sans le culpabiliser. Dans cette même dynamique positive, il apparaît important de rendre compte, dans la communication, des évolutions déjà constatées et ainsi de mettre le projecteur sur les avancées collectives dans le respect de la norme.

Les citoyens ont donc élaboré **différentes recommandations** pour ce qui est des campagnes de communication. Les premières concernent les **messages**. Ceux-ci doivent être clairs, précis, concrets, compréhensibles par tous afin qu'ils marquent les esprits sur le long terme. Pour changer les attitudes, il est important de marteler ces messages par une campagne pérenne mais qui se renouvelle pour maintenir l'intérêt. Après avoir noté que **les campagnes de communication déployées sur le thème de la propreté semblent souvent invisibles**, les citoyens des 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements se prononcent également pour des **messages simples**, qui ne soient **pas trop conceptuels**. Ces messages **concrets** doivent être **résolument positifs**, axés sur la valorisation du « bon geste » plutôt que la stigmatisation du mauvais.

Les recommandations concernent ensuite le **ton des campagnes** à réaliser. Celui-ci, aux yeux des citoyens, n'est pas suffisamment **accrocheur** et manque d'éléments susceptibles de marquer les Parisiens (comme par exemple les communications contre l'alcoolisme « tu t'es vu quand t'as bu ? » ou en matière de sécurité routière). Le recours à des chiffres parlants sur la situation de Paris en matière de propreté paraît indispensable à cette fin. Les **campagnes chocs** devraient être privilégiées pour de nombreux citoyens (12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements). Une proposition des citoyens des 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrondissements vise notamment à mettre des images chocs d'animaux en souffrance sur des emballages (exemple de la tortue s'étouffant avec un sac en plastique). D'autres citoyens ont davantage insisté sur le **ton humoristique, sarcastique ou ironique**, ou encore sur la **valorisation des comportements vertueux** (15<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup> arrondissements). Le ton ludique pourrait aussi être employé pour communiquer sur la propreté (jeux concours, guide de propreté sous format BD, etc.).

### 3.4.3 Des cibles et des canaux tous azimuts

Pour ce qui est des **cibles**, les citoyens se prononcent en faveur d'une diffusion « tous azimuts » afin que les campagnes impactent le plus grand nombre. Les citoyens estiment que ces campagnes doivent s'adresser à tous pour être réellement efficaces, quel que soit l'âge, le sexe, etc. Les citoyens des 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements ajoutent que les campagnes doivent s'adresser à **tous les publics** : les Parisiens en premier lieu, mais aussi les entreprises ainsi que les touristes. A ce sujet, nombreux sont ceux qui considèrent que Paris étant la ville la plus touristique de France, il est essentiel **d'informer les touristes des moyens mis en place pour garder Paris propre**, notamment par des campagnes ciblées en fonction des lieux (gares, aéroports, gares routières et hôtels). De même, **les professionnels faisant partie des acteurs qui produisent le plus de détritiques, il faudra adapter la communication pour les sensibiliser sur la propreté et le recyclage** (par exemple avec une charte).

Enfin, **certains vecteurs de communication et supports de diffusion devraient être favorisés** par rapport à ce qui semble avoir été fait jusqu'à présent. S'il semble primordial de **multiplier les supports** afin de toucher un maximum de Parisiens, **certains de ces canaux apparaissent sous-exploités**. Certains groupes, notamment les 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup> et 18<sup>e</sup> arrondissements, demandent des efforts supplémentaires sur **Internet et les réseaux sociaux**, par la mise en place de communications sur Facebook (ciblant tous ceux qui résident à Paris), sur Google (ciblant par exemple les Internautes recherchant des informations sur Paris), sur Youtube via la création d'une chaîne dédiée (publication de tutoriels simples et ludiques, des témoignages de citoyens, etc.). Les citoyens de 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrondissements ajoutent que des influenceurs comme les Youtubeurs pourraient être davantage utilisés dans cette optique.

Autre support qui semble intéressant, notamment aux yeux des seniors : les encarts dans la **presse** (presse gratuite type CNews Matin ou 20 Minutes, journal de la Ville « A nous Paris » et journaux d'arrondissements). Le groupe des 7<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements a également rappelé l'importance de la **télévision**, perçue également comme un vecteur porteur d'efficacité. Enfin, des moyens de communication plus traditionnels ont aussi été évoqués, tels que **l'affichage** dans les lieux publics, et notamment en développant des partenariats avec la **RATP**, ou la **distribution de flyers** dans les boîtes aux lettres (19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements).

### **3.5 Optimiser les moyens matériels et humains dédiés à la lutte contre la malpropreté**

La gestion par la Ville des moyens matériels et humains alloués au service de la propreté constitue un aspect essentiel dans l'objectif d'un Paris plus propre. Plusieurs axes ont ainsi été discutés.

Tout d'abord, certaines recommandations ont été faites quant aux **équipements de propreté mis à disposition des citoyens**. Ceux-ci, pour les habitants des 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> arrondissements ainsi que les 9<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> arrondissements, doivent être plus adaptés à leurs nouveaux modes de vie et de consommation. Les citoyens parlent notamment de l'utilisation plus intense de l'espace public et des besoins nouveaux que cela engendre. Il s'agirait donc de fournir plus de sanisettes, de poubelles, de cendriers et de consignes. De manière assez transversale dans les différents groupes, **les nouvelles poubelles de rue avec éteignoir sont jugées assez inadaptées** pour les usages du quotidien auxquelles elles sont destinées. D'une part, elles paraissent trop étroites et pas suffisamment volumineuses, notamment pour accueillir les déchets issus des nouvelles formes de consommations alimentaires (issues de la restauration rapide notamment), avec des phénomènes de débordements induits. D'autre part, la présence de l'éteignoir et la possibilité de jeter un mégot éteint sans mettre le feu à la poubelle ne sont pas assez repérées et comprises par les usagers.

Les citoyens sont partagés sur la question du **matériel à disposition des agents**. Alors que la ville sera très prochainement dotée de matériels innovants, une partie d'entre eux déplore qu'en attendant, les agents soient contraints d'utiliser des **matériels vieillissants voire vétustes** (18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup>, 20<sup>e</sup> arrondissements). D'autres proposent une **meilleure adaptation des mobiliers**, par exemple aménager des bacs plus volumineux et plus accessibles en fonction des quartiers et des usages. Ces évolutions doivent également concerner les **véhicules** pour encore mieux les adapter à l'espace urbain. Ils considèrent enfin que la politique d'aménagement urbain doit être articulée avec la politique de propreté pour permettre la meilleure implantation des futurs équipements. *A contrario*, les citoyens de l'hypercentre et des 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arrondissements affirment que le matériel est bien adapté et qu'il faut davantage mettre en lumière le personnel municipal en valorisant leur métier et en renforçant leur sécurité.

**Le déploiement des ressources et le dialogue entre les échelons** : aujourd'hui, les ateliers sont cantonnés à un arrondissement spécifique. Les citoyens appellent de leurs vœux une plus grande

souplesse dans le mode d'organisation. Cela passera également par une meilleure collaboration entre les arrondissements pour équilibrer les effectifs sur le terrain. Dans ce cadre, il serait pertinent d'organiser des réunions entre agents de différents arrondissements afin que ceux-ci évoquent leurs pratiques et retours d'expérience de terrain. Dans le même registre, la réduction de strates entre agents de terrain et direction est souhaitée de façon à « coller au mieux » aux réalités du terrain en favorisant le **dialogue du bas vers le haut**. Parallèlement, il serait opportun **d'augmenter ponctuellement le volume des effectifs à des moments précis de l'année**, à travers l'embauche de saisonniers (période des feuilles mortes, de pics d'occupation de l'espace l'été...).

Dans le but précédemment évoqué d'un service de la Propreté agissant en adéquation avec la réalité vécue par les habitants sur le terrain, **il serait intéressant d'engager une réflexion sur le réaménagement des horaires des agents**. Il s'agira sur cette question de prendre en considération la physionomie du quartier, ses périodes de « risques » en termes de malpropreté et faire en sorte que les résidents puissent constater de manière tangible l'impact du travail des agents.

Enfin, à l'instar de l'exemple bruxellois, une **réflexion sur la taille des équipes** au sein des ateliers semblerait digne d'intérêt afin de pallier les difficultés liées à des équipes trop réduites. *A contrario* des équipes plus fournies permettraient de gagner en cohésion et de disposer d'une réserve d'agents en cas d'absentéisme.

De manière plus opérationnelle, les citoyens ont souhaité partager des **recommandations afférentes au travail des éboueurs**, notamment eu égard aux **taux d'absentéisme** observés. Les citoyens souhaitent **favoriser la motivation des agents pour ce faire**. Ils proposent d'élaborer **une vaste politique de ressources humaines**. Cette politique devrait notamment passer par le biais de **primes ou d'incitations spécifiques** liées à un métier qui a frappé par sa pénibilité et également **par de meilleures perspectives de carrière** (faciliter l'évolution des agents par des formations, des plans de carrière définis dès l'embauche ; ou encore une possibilité plus fréquente que des éboueurs deviennent encadrants qui s'accompagnerait systématiquement de formations au management...).

L'idée de la **mobilité**, qu'elle soit **géographique** (entre secteurs parisiens) ou qu'elle concerne les **tâches effectuées quotidiennement** (polyvalence accrue pour éviter la routine) a également été évoquée. Pour autant, les citoyens du 18<sup>e</sup> arrondissement ont spécifié qu'il **demeure bénéfique que beaucoup d'agents restent attachés à un lieu, un quartier de manière à permettre une meilleure identification de la part des riverains** et par là « **culpabiliser** » les gestes inciviques.

La politique menée à Bruxelles visant à ce que les agents en charge de la propreté puissent **se loger près de leur travail** constitue une action dont la Ville de Paris devrait s'inspirer, en mettant en place la garantie locative.

### **3.6 Réduire très en amont la production de déchets**

La propreté de l'espace public doit également pour les citoyens **s'envisager « en amont du déchet »** qui se retrouve sur l'espace public et participe au sentiment de malpropreté.

Les citoyens ont bien conscience que les prérogatives comme les moyens d'action de la Ville de Paris sont limitées en ce qui concerne les activités des particuliers et des entreprises vis-à-vis des déchets. **L'ensemble des acteurs économiques** (commerces alimentaires, restauration notamment) **doivent être sensibilisés** et participer, à leur niveau, à la réduction des déchets.

Néanmoins, ils encouragent la Ville à poursuivre sa réflexion, notamment à travers la mise en place de dispositifs incitatifs permettant de limiter la sur-utilisation des emballages, encourager le recours à des emballages biodégradables ou recyclables et favoriser et développer la filière de recyclage des

déchets. **Cette démarche contribuerait tant à plus de propreté qu'à un environnement futur de qualité.**

A cet égard, les propositions concrètes suivantes ont été mises en avant par les citoyens :

- la création d'un **label parisien récompensant les pratiques exemplaires** en matière de réduction des déchets (emballages et déchets alimentaires) octroyé aux « *food trucks* », enseignes de restauration rapide voire aux entreprises de distribution ;
- l'idée de faire **payer l'évacuation des ordures en proportion de leur poids** a également été citée comme une évolution potentiellement favorable ; néanmoins, les modalités de mutualisation des coûts au sein des immeubles interrogent : il ne paraît pas juste que tous résidents paient le même prix alors que certains font plus d'efforts, ou que l'ensemble du collectif pâtisse du manque de volonté de quelques-uns. Le calcul des contributions dans ce type de démarche doit également éviter de pénaliser les familles nombreuses ;
- l'expérimentation en cours dans quelques arrondissements parisiens vis-à-vis du **tri des déchets alimentaires** est à cet égard vue de manière très favorable par les citoyens, certains appelant de leurs vœux son extension à l'ensemble des arrondissements parisiens ;
- la **valorisation de la vente de produits en vrac** dans les commerces devrait également être un moteur de l'action de la Ville ;
- l'incitation des commerces et des autres acteurs publics (universités, RATP, SNCF,...) à **favoriser les systèmes de consignes**, que ce soit pour les bouteilles comme pour les gobelets distribués dans les machines à café, *etc.*

## Conclusion

Les différents groupes de citoyens ont pu lors de ces journées d'échange et de réflexion collective réaffirmer leur **attachement à la vie parisienne et à la pérennité d'une capitale vivante**. Mais profiter collectivement de Paris nécessite **l'implication de tous les acteurs**, citoyens, professionnels et pouvoirs publics afin que le **cadre de vie partagé demeure agréable** pour le plus grand nombre. Les participants à cette conférence de citoyens partagent l'espoir que les mesures proposées pourraient, si elles venaient à être mises en place, participer à ce qu'une **nouvelle norme d'usage de l'espace public, plus respectueuse de sa propreté, s'impose petit à petit** sur le besoin de coercition, voire de sanction.