



PREFECTURE DE POLICE

DIRECTION DES TRANSPORTS
ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC

Compte rendu de la réunion du comité d'usagers en date du jeudi 24 septembre 2015

Ont participé à cette réunion placée sous la présidence de Monsieur Jean Benet,
Directeur des Transports et de la Protection du Public :

1°) Représentants des usagers :

- M. Laurent Arquetout, représentant le groupement des activités de transport et de manutention de la région Ile-de-France GATMARIF;
- M. Alexandre Bataille-Zerapha, représentant le CSCAD ;
- Mme Anne Bayol, représentant la C.C.I ;
- M. Badiéh Ben-Meftah, représentant la fédération des taxis indépendants parisiens FTI75 ;
- M. Gilles Boulin, secrétaire général de la chambre syndicale des sociétés coopératives de taxis de la région parisienne ;
- M. Yann Brillant-Savarin, directeur de cabinet du groupe G7 ;
- M. Rémi Calmon, représentant du SNEG ;
- M. Alix Cannamela, représentant SOS Bruit « Réseau Vivre Paris » ;
- M. Pascal Chrétien, direction des usagers des citoyens et des territoires (DUCT) ;
- M. Bernard Cuvelier, représentant de la cité des sciences et de l'industrie ;
- M. Nouredine Dahmane, secrétaire général de FO-UNCP taxis ;
- M. Loïc D'Heilly, vice-président région Ile de France de la fédération française des pompes funèbres ;
- Mme Hélène Djilas, représentant du « réseau Vivre Paris » ;
- M. Douady, représentant la « Plateforme des associations parisiennes d'habitants » ;
- M. Christian Dupis, représentant de la Ville de Paris ;
- Mme Catherine Evrard-Smaghe, représentant la direction de la voirie et des déplacements de la Mairie de Paris ;
- M. David Feutry, Président de l'association « Vivre le Marais » ;
- Mme Charlotte Gagnepain, représentant du service funéraire de la Ville de Paris ;
- M. Yves Greco, responsable qualité du bureau de l'animation des actions de l'état à la préfecture d'Ile-de-France ;
- M. Laurent Jeannin-Naltet, vice-président de l'association les droits du piéton ;
- M. Dominique Kolb, responsable sécurité Viparis ;
- M. Pierre Larribe, confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie ;
- M. Bertrand Lecourt, représentant UMIH 75 ;
- Madame Alexia Lejas, représentant la CMA Paris ;

REPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté Egalité Fraternité

PREFECTURE DE POLICE - 9, boulevard du Palais - 75195 PARIS CEDEX 04 - Tél. : 01 53 71 53 71 ou 01 53 73 53 73

Serveur vocal : 08 91 01 22 22 (0,225 € la minute)

1

<http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr> - mél:courriel.prefecturepoliceparis@interieur.gouv.fr

- Mme Evelyne Maes, présidente de la chambre syndicale des hôteliers de Paris – UMIH 75 ;
- M. Arnaud Mathieu, représentant du CMAP ;
- M. Philippe Mercier, direction des espaces verts et de l'environnement à la mairie de Paris ;
- M. Merlin, représentant Viparis ;
- Mme Colette Parant, service accessibilité de l'association Valentin Haüy ;
- M. Jean-François Revah, représentant « Vivre Paris » ;
- M. Gérard Siad, Président du SNEG ;
- M. Emmanuel Spiry, chargé de mission auprès de M. Clouzeau à la mairie de Paris ;
- M. Jean-Claude Simon, représentant de la FFPPF ;
- Mme Shira Sofer représentant la direction de la voirie et des déplacements de la mairie de Paris ;

2°) Représentants de la DTPP :

- Mme Patricia Ambe, adjointe au chef de cabinet de la DTPP ;
- Mme Nathalie Bakhache, adjointe au sous-directeur de la sécurité du public ;
- M. Jean-Bernard Baridon, directeur départemental de la protection des populations ;
- Mme Bénédicte Barruet-Vey, chef du bureau des actions contre les nuisances ;
- Mme Emilie Blévis, adjointe au chef de bureau de la sécurité de l'habitat ;
- Mme Elodie Carvalho, assistante communication au Cabinet de la DTPP ;
- M. Patrick Cassagnol, responsable du service des objets trouvés ;
- M. Bernard Chartier, adjoint au bureau des hôtels et foyers ;
- Mme Isabelle Derst, chef de pôle au bureau de l'environnement et des installations classées ;
- M. Duarte-Paxiao, représentant la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris.
- Mme Françoise Folacci, adjointe au chef du service des architectes de sécurité ;
- Mme Isabelle Fourreau, adjointe au responsable du département des systèmes d'informatisation ;
- Mme Aude Garcia, chef de cabinet à la DTPP, responsable QUALIPREF ;
- Mme Delphine Gilbert, chef du bureau des taxis et transports publics ;
- Mme Catherine Grouber, chef du bureau de la prévention et de la protection sanitaires;
- Mme Catherine Labussière, adjointe au sous-directeur des déplacements et de l'espace public ;
- M. Philippe Nieva, chef du SISPRI ;
- Mme Natalia Pruvost, contrôleur de gestion, auprès du cabinet du directeur des transports et de la protection du public ;
- M. David Ribeiro, chargé de mission, auprès du sous-directeur des déplacements et de l'espace public ;
- Mme Nadia Seghier, sous-directrice de la protection sanitaire et de l'environnement ;
- Mme Marie-Line Thébault, adjointe au secrétaire général ;
- Mme Béatrice Volatron, adjointe au chef du bureau des taxis et des transports publics ;
- M. Rabah Yassa, adjoint au chef du bureau des objets trouvés et des fourrières ;

- Mme Catherine Yuen, adjointe au chef du bureau de la réglementation et de la gestion de l'espace public ;

3°) Représentants de la préfecture de police :

- M. Denis Cottin, chef au département internet et multimédia à la Préfecture de Police ;

4°) Absents excusés :

- M. Renaud Barillet, président du réseau musiques actuelles à Paris – directeur général associé de la Bellevilloise ;
- M Alexandre Bonnet, Lieutenant-Colonel à la BSPP ;
- M. Bouvier, directeur d'Airparif ;
- M. Christian Navet, président de l'union des métiers et de l'industrie de l'hôtellerie d'Ile de France ;
- M. Nicolas Rousselet, président directeur du groupe G7.

* *
*

1. Ouverture de la réunion par Monsieur Jean Benet, directeur des transports et de la protection du public

M. Benet préside pour la 1^{ère} année, le 6^{ème} comité des usagers de la DTPP.

Il remercie la participation croissante des usagers et partenaires de cette instance qui se réunit annuellement, en application du référentiel Qualipref. Lieu d'échanges, elle permet de répondre aux questions des usagers, de faire avancer et progresser l'accueil délivré à la direction des transports et de la protection du public.

Le directeur souligne le fait que la DTPP est précurseur en matière de labellisation Qualipref depuis 2010 et de certification ISO 9001 depuis 2012. Ces deux démarches s'intègrent dans la stratégie de modernisation du Ministère de l'Intérieur tournée vers l'administration numérique.

Il précise que la dynamique engagée par la DTPP autour de la labélisation Qualipref 2 est désormais partagée avec la direction de la police générale, chargée de la délivrance de titres au sein de la préfecture de police.

2. Passage au référentiel Qualifref 2.0, présenté par Mme Aude Garcia

Mme Garcia, chef de cabinet de la DTPP indique que le nouveau référentiel Qualifref 2.0 a été déployé le 22 janvier 2015. La direction s'est engagée dans ce nouveau référentiel, un audit est prévu à la fin de l'année 2015.

Ce nouveau référentiel est tourné vers l'administration numérique comme le prévoient les préconisations du ministère de l'intérieur.

Mme Garcia souligne qu'il est question pour la direction de :

- renforcer l'accessibilité aux services et à l'information administrative,
- homogénéiser les processus pour garantir une qualité de service optimale,
- développer l'offre de service dématérialisé.

3. Présentation des résultats de l'année 2014, au regard des engagements de service

Mme Garcia souligne que depuis 2010, 17 polices administratives de la DTPP sont intégrées dans ce référentiel d'envergure nationale. La démarche concerne à ce jour 9 bureaux et 300 agents de la direction.

Mme Garcia précise que les polices administratives non certifiées qualipref ont également été associées au comité, afin de les inscrire progressivement dans la démarche.

Cette intégration s'inscrit également dans une hausse d'activité continue de nombreux domaines de la direction, ce qui implique un investissement important des agents des 3 sous-directions et de la DTPP.

Mme Garcia présente les résultats qualipref, qui sont satisfaisants pour l'ensemble des 3 sous-directions. Ainsi on peut saluer la diminution du temps d'attente moyen des chauffeurs de taxis au BTPP, qui est à présent de 17 minutes.

Ou encore le respect dans 100% des cas, du délai de délivrance en moins de deux mois des habilitations aux opérateurs funéraires.

Avant même qualipref 2.0, nous étions dans une démarche de dématérialisation et de numérisation de l'administration. Ainsi, les mises à jour sur le site internet de la préfecture de police se font dans les 72 heures prévues par le référentiel.

Dans le même sens, la gestion des demandes d'informations et des réclamations se font également dans les délais qualipref, 94% dans le 1^{er} cas et 100% dans le second.

4. L'audit de surveillance des 3 et 4 décembre 2014

Les 3 et 4 décembre 2014, la DTPP a été auditée par l'afnor, 4 bureaux ont été audités, il s'agit :

- du bureau des hôtels et foyers (BHF),
- du bureau de la prévention et de la protection sanitaire (BPPS) et du pôle des opérations mortuaires (OM),
- du bureau de la sécurité et de l'habitat (BSH),
- du bureau des objets trouvés et fourrières (BOTF).

Les retours de l'auditeur ont été positifs, il a salué l'engagement des services et la charge de travail qu'implique cette démarche de qualité.

Cette pratique est devenue un authentique outil de management qui permet d'organiser le pilotage des process et de gratifier l'investissement des agents.

Aucun point sensible lors de l'audit n'a été mis en évidence. Des pistes d'amélioration sont à poursuivre, notamment à la lecture des enquêtes de satisfaction.

5. Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction, par Mme Patricia Ambe

Mme Ambe adjointe de la chef de cabinet annonce que les enquêtes de satisfaction ont été menées au mois d'avril et de mai, auprès des usagers du :

- Bureau des taxis,
- Pôle « licence débit de boisson »,
- Bureau des objets trouvés,
- Service des architectes de sécurité.

Mme Ambe précise que les résultats des enquêtes de satisfaction sont consultables sur le site internet de la préfecture de police.

BTPP : 102 réponses recueillies. Les moyennes observées sont également très satisfaisantes et le point de surveillance relatif aux délais d'attente doit être relativisé puisque la moyenne se rapproche du délai qualipref d'environ 15 minutes d'attente.

BPPS : 108 questionnaires ont été renseignés, les excellents résultats enregistrés en 2014 se poursuivent en 2015.

BOTF : 129 réponses recueillies. Les moyennes observées sont satisfaisantes.

Cependant, le point de surveillance principal concerne l'accueil téléphonique, puisque le bureau des objets trouvés est difficilement joignable pour plusieurs raisons techniques.

Afin d'améliorer l'accueil téléphonique, la Mission Accueil Téléphonique de la préfecture de police prendra à titre expérimental une partie des appels des objets trouvés à partir du dernier trimestre 2015.

SAS : avec 92 réponses, le taux de satisfaction est globalement satisfaisant. Les usagers réclament la possibilité de prendre rendez-vous pour accéder aux consultations gratuites du SAS.

Cette piste d'amélioration est à l'étude puisque la prise de rendez-vous par internet est en phase de test.

6. Pistes d'amélioration du service rendu, présentées par Mme Garcia

Mme Garcia souligne que la formation des agents de la direction sur le respect des exigences Qualipref reste une préoccupation constante. D'autant que le nouveau référentiel Qualipref 2.0 insiste sur l'exigence de ces formations et sur leur renouvellement tous les 4 ans.

En terme d'amélioration de l'accueil téléphonique, Mme Garcia explique que dans l'attente du déploiement du numéro unique, certains pôles ont mis en place une centralisation des appels sur un numéro unique, d'autre un système de rappel, mais aussi l'utilisation d'un standard téléphonique ou encore la création de messagerie téléphonique pour les appels sur les heures non ouvrées.

Dans le même sens, la direction poursuit son investissement dans la création de nouvelles procédures. Ainsi depuis janvier 2015, les formules de dépôt de plainte pour nuisances sonores ou olfactives causées par une activité professionnelle ont été dématérialisées.

M. Denis Cottin, chef du département internet et multimédia du service de la communication présente l'amélioration du service rendu aux usagers par le biais d'internet. Ainsi, depuis 2012, la courbe d'utilisation du site internet est en constante augmentation.

Parallèlement, à compter du 5 novembre 2015, pour les démarches dites de compétences nationales, l'Etat devra fournir un vecteur de saisine par voie électronique pour le citoyen. Les usagers ne seront plus obligés de saisir l'état physiquement ou par courrier, ils pourront le faire par voie électronique. Il en sera ainsi pour les démarches de la DTPP.

Le directeur conclut cette présentation, en indiquant que l'accueil des usagers le mardi après-midi par les architectes de sécurité, va être amélioré par la mise en place de rendez-vous par internet.

Le directeur fait également état de l'afflux considérable de dossiers d'Ad'ap (agenda d'accessibilité programmé) réceptionnés, avant la clôture de dépôt des dossiers le 27 septembre 2015 (environ 500 dossiers réceptionnés par jour).

Mme Nathalie Bakhache confirme que le nombre de personnes reçues en consultation par les architectes de sécurité a pratiquement doublé.

L'objectif de la prise de rendez-vous sera également d'accompagner la personne dans la constitution de son dossier avant qu'elle ne se présente à l'administration.

Pour gérer le flux des dépôts de dossier concernant les dossiers d'accessibilité, des permanences d'information administrative ont été mises en place pour compléter la consultation technique des architectes.

Le directeur remercie l'investissement des agents qui traitent les dossiers d'Ad'ap.

Plusieurs témoignages et questions ont ensuite été posés :

M. Gilles Boulin félicite la direction pour la réduction du temps d'attente au bureau des taxis et des transports publics (BTPP).

Il propose :

- de modifier en ligne la date des contrôles techniques, des véhicules des chauffeurs de taxi.
- d'établir les cartes de stationnement en amont du changement de véhicule.

Enfin, il demande la délivrance d'un macaron de stationnement gratuit pour les véhicules taxis électriques.

Mme Catherine Labussière salue les progrès faits grâce à qualipref en matière d'accueil physique ainsi que pour le traitement des plaintes. Elle propose d'étudier les demandes de M. Boulin

M. Nouredine Dahmane note une amélioration à l'accueil au BTTP, mais il souligne le temps d'attente trop long, selon lui.

Il demande plus de confort et notamment la climatisation dans la salle d'attente.

Mme Labussière admet que les locaux aux morillons sont vétustes et que de gros travaux sont à prévoir au titre de la sécurité. Les services compétents ont été saisis pour améliorer les conditions d'accueil.

Elle concède également que malgré les efforts des services le temps d'attente est encore un peu trop élevé.

M. Laurent Arquetout souligne que la situation des aires de livraisons sur Paris s'est fortement améliorée, mais il reste des soucis sur les 7^{ème} et 15^{ème} arrondissements, en raison de la réglementation.

Il signale que le nombre d'aires de livraison diminue, alors que des particuliers continuent à se garer dessus. Cela engendre une incompréhension et une insatisfaction grandissante de la part des livreurs.

Mme Catherine Evrard-Smagghe conteste la suppression des aires de livraison et rappelle qu'une aire de stationnement est disponible à Paris tous les 100 mètres.

Pour autant les zones de livraisons restent souvent occupées.

Elle rappelle que depuis 2015 ont été mises en place de nouvelles modalités de stationnement à Paris ainsi que de nouvelles tarifications et spécificités pour les professionnels.

Les professionnels mobiles ont la possibilité d'avoir des cartes de stationnement leur permettant un stationnement pour une durée prolongée et avec des tarifs préférentiels.

Mme Evrard-Smagghe précise que tout véhicule électrique peut disposer d'une « carte véhicule électrique » auprès de la mairie de Paris, qui permet de se stationner gratuitement.

La Mairie de Paris souhaite élargir la gratuité aux véhicules de basse émission (véhicules électriques, véhicules hybrides qui ont un seuil de dégagement de CO₂ au kilomètre limité à 60 grammes).

M. Laurent Arquetout dénonce les nouvelles modalités de verbalisation par le biais du PVPP.

M. Jean-François Revah dénonce les débits de boissons qui ne sont fédérés à aucune organisation professionnelle, où l'on constate l'hyper alcoolisation. Ces phénomènes stigmatisent certains quartiers, ce qui est nuisible pour les commerçants, notamment les hôteliers.

M. Revah dénonce également les terrasses bruyantes et propose :

- la réalisation de mesure des nuisances sonores,
- la création d'un système de permis à points comme à Genève pour les débits de boissons qui ne respectent pas la réglementation.

L'objectif des associations de riverain est de maintenir le caractère festif de la vie à Paris, tout en permettant une régulation sociale, dès lors que les effectifs de police sont par ailleurs très mobilisés.

Le directeur répond à ces propositions, en indiquant que le barème des fermetures de débits de boissons a été rehaussé et que les mesures sont prises plus rapidement.

Le directeur souligne que la prévention est à privilégier par rapport à la répression lorsqu'il s'agit d'endiguer le phénomène de binge drinking.

La DTPP est mobilisée aux côtés des services de police pour prendre en considération les plaintes des riverains et intervenir de manière justifiée et proportionnée.

M. Gérard Siad remercie les membres de l'association « Vivre Paris » de rendre grâce aux organisations professionnelles qui travaillent en toute bonne foi depuis des années, autour des états généraux de la nuit et d'un très grand nombre de dispositifs de médiation.

Il salue la volonté de modernisation de la préfecture de police, qui se vérifie chaque jour, au pôle débit de boisson et surprend les exploitants, notamment les primo installations.

Il constate l'excellent accueil et la qualité des conseils dispensés par le service.

Cependant, il fait part de ses inquiétudes, en indiquant que les sanctions administratives ont un impact plus important en période de crise économique. Il propose en ce sens d'opter pour la prévention.

Le directeur remercie M. Siad des propos tenus à l'égard de l'équipe en ce qui concerne l'accueil. Il explique que les sanctions sont toujours prises avec discernement tout en prenant en compte les réclamations des riverains parfois exaspérés par les nuisances.

M. Alexandre Bataille-Zephara signale que les établissements sont confrontés à une réglementation de plus en plus importante et technique, notamment du fait de la réglementation sur l'accessibilité. Il souhaite connaître les sanctions applicables en cas de non-respect de la date du 27 septembre 2015, pour le dépôt des dossiers Ad'ap.

Le directeur répond que l'objectif n'est pas de sanctionner mais de faire en sorte que le maximum d'ERP soit au norme, et ce en acceptant les dépôts tardifs d'Ad'adp.

M. Laurent Jeannin-Naltet interpelle l'assistance sur le sujet des terrasses et étalages illégaux qui empiètent sur les trottoirs et empêchent les piétons de circuler.

Il interroge la DVD et la DTPP sur les solutions à mettre en place pour faire respecter le règlement sur les étalages et terrasses de Paris.

Madame Labussière répond qu'en effet la ville de Paris a pris en 2011 un règlement sur les étalages et terrasses, que les forces de police doivent faire appliquer, de sorte que l'espace public soit partagé de la manière la plus équitable possible.

Madame Shira-Sofer de la ville de Paris, ajoute que les commerçants n'affichent pas toujours leur autorisation d'occupation du domaine public, ce qui ne facilite pas le travail des forces de police.

Madame Hélène DJILAS interroge la DTPP sur les modalités d'intervention des inspecteurs de salubrité, du bureau des actions contre les nuisances, et notamment sur les horaires de nuit.

Mme Bénédicte Barruet-Vey indique que le BACN est composé d'une équipe de 20 techniciens qui se déplacent de jour comme de nuit pour prendre des mesures sono-métrique chez les plaignants, quand il s'agit de nuisances sonores émanant d'un établissement recevant du public. Ils procèdent ensuite au contrôle des équipements réputés à l'origine du bruit dans les établissements recevant du public concernés.

Mme Nadia Seghier ajoute que plus de 2 200 plaintes sont adressées chaque année au BACN, qui donnent lieu à près de 6000 visites de la part des inspecteurs de salubrité. La plainte est traitée suivant plusieurs niveaux de correspondance, ce qui augmente d'autant les délais pour adopter une décision proportionnée.

M. David Feutry signale les nuisances liées aux débits de boissons installés en périphérie du Carreau du Temple.

M. Yann Brillant-Savarin revient au premier sujet en abordant le problème de la concurrence faite aux chauffeurs de taxis par les VTC.

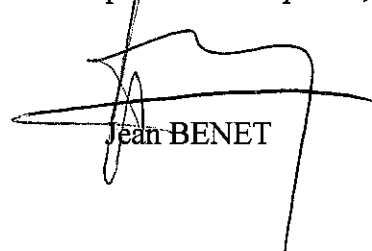
Afin de pallier ce phénomène, il serait souhaitable qu'une charte qualité soit respectée par les chauffeurs de taxis affiliés à des entreprises de radio et les chauffeurs de taxis indépendants.

Mme Labussière répond qu'un projet de charte qualité est actuellement à l'étude mais qu'aucun porteur de projet n'a à ce jour été trouvé.

7. Conclusion

M. Benet remercie l'ensemble des participants pour leur présence au comité local des usagers et rappelle la volonté de la direction d'aller à la rencontre des usagers, pour dialoguer avec eux à l'occasion de ce type de réunion, et également à travers les échanges quotidiens.

Le directeur des transports
et de la protection du public,



Jean BENET