



**Compte rendu du comité local des usagers
du jeudi 19 octobre 2017**

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. Abdou Aacha, secrétaire général adjoint de la CFDT Section Taxis ;
- M. Tanguy Adam, syndicat autolib - velib-métropole ;
- M. Gilles Alayrac, sous-directeur de la tranquillité publique de la Ville de Paris ;
- M. Alain Barilleau, médiateur du secteur des hôtels, cafés, restaurants auprès du préfet de police ;
- M. Renaud Barillet, président du réseau musiques actuelles à Paris – directeur général associé de la Bellevilloise ;
- M. Mohamed Baassini, délégué de la fédération des taxis indépendants parisiens FTI75 ;
- Mme Thérèse Bidjeck, secrétaire générale de l'association pour adultes et jeunes handicapés – A.P.A.J.H ;
- M. Claude Birenbaum, président de la Plateforme des associations parisiennes d'habitants ;
- Mme Emilie Bono, responsable du département juridique et fiscal des cafés, bars, brasseries SYNHORCAT ;
- M. Yann Brillat-Savarin, délégué général de l'union nationale des industries du taxi (UNIT) ;
- M. Rémi Calmon, syndicat national des entreprises gaies – SNEG ;
- M. Bernard Cuvelier, représentant de la cité des sciences et de l'industrie ;
- Mme Jeanne-Marie Faure, chef du service de la médiation et de la qualité des relations avec les usagers – direction générale de la démocratie des citoyens et des territoires DDCT - Ville de Paris ;
- M. Dominique Feutry, président de l'association « Vivre le Marais » ;
- Mme Catherine Gibelin, chargée de la mission qualité de la direction de la voirie et des déplacements, Ville de Paris ;
- M. Yves Greco, responsable qualité au bureau de l'animation des actions de l'Etat à la préfecture de Paris et d'Ile-de-France ;
- Mme Catherine Grosvalet, directrice des opérations des services funéraires – Ville de Paris ;
- M. Christophe Jacopin, secrétaire général de la chambre syndicale des sociétés coopératives de taxis de la région parisienne - GESGOP ;
- M. Laurent Jeannin-Naltet, vice-président de l'association les droits du piéton ;
- Mme Anne Lebec, directrice adjointe du centre de formalités des entreprises et répertoire des métiers, chambre de métiers et de l'artisanat de Paris - CMAP ;
- Mme Rébecca Le Chuiton, déléguée générale de la chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques de France – CSCAD ;
- Mme Stéphanie Le Guedart, représentante de la direction du logement de l'habitat – sous-directrice de l'habitat – Ville de Paris ;

- Mme Virginie Naud, chambre de commerce et d'industrie de Paris ;
- M. Omar Nighed, chambre syndicale des sociétés coopératives de taxis de la région parisienne - GESCOPI ;
- M. Karim Oumennahou, délégué de la fédération des taxis indépendants parisiens - FTI75 ;
- Mme Marie-Pierre Pavillet-Cheusel, direction des espaces verts et de l'environnement, mission sécurité et gestion de crise - Ville de Paris ;
- M. Michel Perret, président de l'association SOS Bruit Paris 6 - réseau d'associations Vivre Paris ;
- M. Hugues Pouzin, représentant du groupement des activités de transport et de manutention de la région Ile-de-France - GATMARIF ;
- M. Alexandre Rouffignac, directeur des affaires économiques et juridiques à la fédération française du bâtiment - FFB - Grand Paris ;
- M. Jean-Claude Simon, secrétaire général de la fédération française des pompes funèbres ;
- Mme Charlotte Songeur - AIRPARIF ;
- Mme Corinne Tresca, représentante du réseau d'associations Vivre Paris ;
- M. Rabah Toursel, secrétaire général adjoint de FO - UNCP taxis ;
- M. Alan Underwood, Représentant de l'UNIT ;
- Mme Loraine Wittmer, directrice du centre de formalités des entreprises et répertoire des métiers à la chambre des métiers et de l'artisanat de Paris - CMAP ;

2°) Représentants de la DTPP :

- M. Jean Benet, directeur des transports et de la protection du public ;
- Mme Florence Bravaccini, adjointe au secrétaire général ;
- Mme Pauline Daffis-Felicelli, adjointe au secrétaire général ;
- Mme Sonia Degorgue, chef de cabinet ;
- Mme Bénédicte Barruet-Vey, chef du bureau des actions de prévention et de protection sanitaires ;
- Mme Sobana Talreja, chef du bureau des hôtels et foyers ;
- M. Denis Thelot, chef du service des architectes de sécurité (représentant le sous-directeur de la sécurité du public) ;
- Mme Stéphanie Retif, chef du bureau des polices de l'environnement et des opérations funéraires ;
- Mme Brigitte Bican, chef du bureau des objets trouvés et des fourrières ;
- Mme Delphine Gilbert, chef du bureau des taxis et transports publics ;
- Mme Anna Soulier, adjointe au chef du bureau de la prévention et de la protection sanitaires ;
- Mme Marie-Line Thebault, adjointe au chef du BPEOF, chef du pôle police animale et opérations funéraires ;
- Mme Manuela Teron, adjointe au chef de bureau des actions de santé mentale ;
- Mme Christine Philippe, adjointe au chef du bureau des objets trouvés-chef du pôle objets trouvés et scellés judiciaires ;
- Mme Martine Rouzière-Listman, adjointe au chef du bureau des permis de construire et des ateliers
- Mme Florence Mathiaud, adjointe au chef du bureau des établissements recevant du public ;
- M. Patrice Fouquet, adjoint au chef du SISPRI ;
- Mme Patricia Ambe, adjointe au chef de cabinet ;
- Mme Elodie Carvalho, chargée de communication, cabinet ;
- Mme Béatrice Volatron, chargée de mission au secrétariat général ;
- M. Jean-Pierre Mille, chef du département des systèmes d'information ;

3°) Autres représentants de la préfecture de police :

- M. Denis Cottin, sous-direction des systèmes d'information et de communication d'île de France - DOSTL ;
- M. Joseph Del Aguila, sous-direction des systèmes d'information et de communication d'île de France - DOSTL ;
- Commandant Olivier Gletty, représentant la Brigade de sapeurs - pompiers de Paris ;
- Mme Aude Mereau, chef du département internet et multimédia - cabinet du préfet de police ;
- Mme Julie Moulin Rannou, chef de cabinet du Préfet secrétaire général pour l'administration - PSGA ;
- M. Patrick Pineau, adjoint au directeur du LCPP ;
- M. Serge Quilichini, directeur adjoint de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne - DSPAP ;
- M. Bilal Thaminy, chef du service d'études d'impact - sous-direction régionale de la circulation et de la sécurité routière - Etat-Major - DOPC ;
- Mme Isabelle Trives-Cremieux, direction départementale de la protection des populations de Paris - DDPP ;

4°) Absents excusés :

- M. Rémy Arthus, directeur de la chambre de commerce et d'industrie de Paris ;
- M. Pascal Barillon, président de la chambre des métiers et de l'artisanat de paris ;
- M. Frédéric Bouvier, directeur d'Airparif ;
- M. Didier Bailly, directeur général de la voirie et des déplacements - Ville de Paris
- Mme Carine Bernède, directrice des espaces verts et de l'environnement - Ville de Paris ;
- Mme Murielle Breter, pôle qualité et clientèle - RATP ;
- Mme Cendrine Chapel, directrice générale adjointe du service funéraire de la Ville de Paris ;
- M. Matthieu Clouzeau, directeur de la prévention de la sécurité et de la protection - DPSP Ville de Paris ;
- M. Hervé Curis, directeur des moyens techniques cité des sciences et de l'industrie ;
- M. Nouredine Dahmane, secrétaire général de FO - UNCT Taxis ;
- M. Jean-Michel Daquin, président du conseil de l'ordre des architectes d'IDF ;
- M. Jean Depraeter, président du groupement des activités de transport et de manutention de la région Ile-de-France (GATMARIF) ;
- M. Aurélien Dubois, président de la chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques de France – CSCAD ;
- M. Richard Feret, directeur général délégué de la CPFM ;
- M. Laurent Frechet, président du GNI - SYNHORCAT ;
- Mme Amélie Fritz, AIRPARIF ;
- M. Philippe Garcia, délégué général du comité de l'association française des exploitants de discothèques et dancings ;
- Mme Laurence Girard, directrice auprès du secrétaire général de la Ville de Paris chargée des projets de réforme et de la modernisation de l'administration ;
- Mme Caroline Grandjean, directrice du logement et de l'habitat - Ville de Paris ;
- M. François Guichard, directeur de la démocratie des citoyens et des territoires - Ville de Paris ;
- Mme Véronique Haché, directrice du syndicat mixte Autolib' ;
- M. Pierre Larribe, confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie ;
- M. Le Chevalier, président de l'association les droits du piéton ;
- M. Bertrand Lecourt, président d'honneur de l'union des métiers de l'industrie de l'hôtellerie d'Ile-de-France – UMIH 75 ;

- M. Olivier Lenoble, directeur du développement économique à la chambre des métiers et de l'artisanat de Paris - CMAP ;
- Mme Evelyne Maes, présidente de la chambre syndicale des hôteliers de Paris ;
- M. Patrice Merlin, responsable sécurité de Viparis ;
- M. François Michaud-Nerard, directeur général – vice-président de l'union des professionnels du pôle funéraire public – Ville de Paris ;
- M. Bernard Murat, président syndical national du théâtre privé - SNDTP ;
- M. Christian Navet, président de l'union des métiers de l'industrie de l'hôtellerie d'Ile de France ;
- Mme Colette Parant, association Valentin Haüy ;
- M. Gilles Pourbaix, réseau d'associations Vivre Paris ;
- M. Daniel Ramey, président du comité départemental de la randonnée pédestre de Paris ;
- M. Abdelkader Remana, secrétaire général de la CFDT section taxis ;
- M. Jean-François Revah, réseau d'associations Vivre Paris ;
- M. Ahmed Senbel, président de la fédération des Taxis Indépendants parisiens - FTI75 ;
- M. Gérard Siad, président du syndicat national des entreprises gaies - SNEG ;
- M. Guillaume Simonin, responsable des affaires économiques de l'union du grand commerce de centre-ville ;
- M. Roger Schvartsman, président de la fédération des pompes funèbres de la région Ile de France ;
- M. Christophe Tanay, président de l'union des syndicats de l'immobilier, UNIS.

1- Ouverture du comité

La séance est ouverte par le directeur des transports et de la protection du public, M. Benet.

Il remercie l'ensemble des participants de leur présence à ce 8^e CLU et propose un tour de table. Il rappelle que ce jour un certain nombre de directions partenaires de la préfecture de police sont présentes, afin de tenir compte de l'expérience des années antérieures pour permettre des échanges entre les participants extérieurs et l'administration.

Ce comité des usagers a été installé car la direction reçoit énormément de public (221 656 personnes reçues au 1^{er} septembre 2017). L'année dernière, 328 700 personnes ont été reçues essentiellement au BOTF, aux licences et débits de boissons, au BTTP et par le SAS, ce qui donne une idée à la fois de l'importance de l'accueil du public pour la direction et du souci qu'elle a de faire en sorte que les usagers aient la meilleure réponse possible à leurs préoccupations et à leurs demandes. Il remercie les participants pour leurs contributions constantes aux travaux.

Le directeur rappelle que la direction s'est engagée depuis 2006 dans la démarche Qualipref. Elle a été labellisée Qualipref 2.0 en décembre 2015, ce qui confirme l'importance de la démarche qualité au sein de la direction (des réponses sont apportées aux interlocuteurs dans des délais raisonnables et respectés).

Un audit aurait dû être réalisé à mi-parcours, mais dans le contexte du plan préfecture nouvelle génération – PPNG, le ministère de l'intérieur a suspendu les audits programmés en 2017. Le référentiel Qualipref 2.0 est devenu obsolète et l'an prochain verra la mise en œuvre du nouveau référentiel au cours du premier semestre 2018. Le directeur rappelle que la démarche qualité reste d'actualité, en attendant le nouveau référentiel.

2- Point sur les transferts de compétence à la ville de paris et la réorganisation de la DTPP

S'agissant des évolutions institutionnelles pour lesquelles certains représentants des usagers avaient fait part de leurs préoccupations il y a deux ans, à savoir le transfert de compétences de la préfecture de police à la ville de Paris, le directeur rappelle qu'une première vague a eu lieu au 1^{er} juillet 2017,

et la suivante aura lieu au 1^{er} janvier 2018. Le transfert s'est opéré dans de bonnes conditions pour les agents, qui sont passés dans de nouveaux locaux de bonne qualité à la ville de Paris. Bien que tout ne soit pas complètement réglé, le directeur souligne que la prise en charge du personnel s'est bien déroulée notamment sur le plan statutaire.

Il précise que trois missions ont été transférées au 1^{er} juillet 2017 : celle relative à la sécurité de l'habitat, celle relative aux nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelles, et celle relative aux opérations mortuaires (mais partiellement car certaines missions relèvent toujours de la compétence de l'Etat).

2 - 1 - les compétences transférées en juillet 2017 et la nouvelle organisation de la SDPSE.

Mme Barruet-Vey, chef du bureau des actions de prévention et protection sanitaires - BAPPS rappelle que la loi du 28 février 2017 relatif au statut de Paris et à l'aménagement métropolitain a prévu au 1^{er} juillet 2017 le transfert des compétences en matière de nuisances sonores et olfactives (bruits de voisinages et toutes les nuisances qui sont traitées par le règlement sanitaire départemental). La compétence relative aux bruits de musique (diffusion de musique amplifiée) est restée de la compétence du préfet de police. Cette mission concerne le traitement des nuisances dues à la diffusion de musique et le contrôle des établissements et locaux recevant du public. Le bureau de la ville de Paris dénommé le bureau d'action contre les nuisances professionnelles - BANP a en charge le traitement des signalements relatifs aux nuisances sonores et olfactives émanant des activités professionnelles.

Mme Rétif, chef du bureau des polices de l'environnement et des opérations funéraires – BPEOF rappelle que les actes consécutifs aux décès relevaient de la compétence de la préfecture de police jusqu'au 30 juin 2017. Ont donc été transférés au 1^{er} juillet 2017 à la ville de Paris les services qui relèvent d'une compétence municipale, à savoir les déclarations préalables aux centres de conservation, moulages, transports avant ou après mise en bière en dehors de la commune de décès, les demandes d'autorisation de dépôt de corps à domicile, au crématorium, funérarium ou en caveau provisoire, et les demandes d'autorisations d'exhumations.

La préfecture de police a conservé en son sein les actes consécutifs aux décès qui relèvent du représentant de l'Etat. Cela concerne la délivrance des habilitations dans le domaine funéraire pour les opérateurs qui ont leur siège social à Paris, ou pour les opérateurs étrangers qui n'ont pas de siège social sur le territoire national. A été également conservée l'instruction des demandes de dérogation aux délais légaux d'inhumation et de crémation. Pour Paris, les demandes augmentent beaucoup notamment cette année en raison de l'engorgement du crématorium du Père Lachaise qui est le seul crématorium sur Paris. La préfecture de police a également conservé la délivrance des autorisations de transport de corps et d'urnes cinéraires en dehors du territoire métropolitain ou à l'étranger.

Ces transferts de compétences ont été anticipés par les services de la préfecture de police, ceux de la ville de Paris, et les opérateurs funéraires y ont été associés. Cela s'est très bien passé comme le souligne le directeur.

Mme Barruet-Vey, chef du BAPPS précise qu'avant le transfert il y avait quatre bureaux au sein de la sous-direction de la protection sanitaire et de l'environnement qui sont désormais trois depuis le 1^{er} juillet 2017, réunissant les missions qui sont restées de la compétence du préfet de police. Le bureau des actions de santé mentale est resté tel quel. Le BPEOF a récupéré la partie opérations mortuaires et le secteur de la police animale. Quant au bureau chargé des débits de boissons, il a été créé en son sein le pôle études et contrôles chargé des bruits de musiques (6 inspecteurs de sécurité sanitaire y sont affectés).

Mme Barruet-Vey précise aussi que la SDPSE a des liens fonctionnels avec l'Institut Médico-Légal - IML et l'infirmierie psychiatrique de la préfecture de police - IPPP. La sous-directrice dispose d'une chargée de mission pour toutes les actions sanitaires en lien avec ces établissements.

2 - 2 - Les compétences transférées en juillet 2017 et la nouvelle organisation de la SDSP.

Mme Mathiaud, adjointe au chef du bureau des établissements recevant du public – BERP rappelle que les missions qui relevaient de compétence municipale ont été prises en charge par la direction du logement et de l'habitat de la ville de Paris.

En ce qui concerne les compétences résiduelles exercées au sein de la DTPP, à savoir la mission au sein du BERP dite « périls », celle-ci s'exerce sur les bâtiments autres que ceux qui sont à vocation principale d'habitation (construction type Mur de la Paix). Le BERP se charge des intoxications oxycarbonées. Le transfert de ces compétences s'est fait avec la dissolution du bureau de la sécurité de l'habitat de la DTPP. La SDSP a veillé à ce que les informations à destination du public soient concordantes avec celles des services compétents de la ville de Paris. Le transfert s'est bien passé avec la ville.

2 - 3 - les compétences transférées en janvier 2018 et la nouvelle organisation de la SDDEP.

Mme Bican, chef du bureau des objets trouvés et des fourrières - BOTF, rappelle que ce bureau a deux compétences essentielles : les objets trouvés et les fourrières jusqu'à la fin de l'année 2017. Cela concerne 10 sites (dont 9 parcs de fourrières). Le transfert des fourrières à la ville de Paris se fera au 1^{er} janvier 2018. C'est l'ensemble de la compétence « enlèvement » qui est transférée. Ce transfert impacte le personnel du BOTF, entraînant une réorganisation du bureau, car les personnels des filières spécifiques des fourrières (préposés et contrôleurs) de la préfecture de police vont être transférés à la ville de Paris. 210 préposés et contrôleurs et 20 agents administratifs seront transférés.

Mme Bican ajoute aussi que le BOTF a en charge les scellés judiciaires qui sont rapportés par les services de police. Le BOTF sera à compter du 1^{er} janvier 2018 le bureau des objets trouvés et des scellés - BOTS avec un effectif ramené à 60 personnes. Le BOTS va parallèlement se recentrer sur l'activité objets trouvés avec une modernisation en 2018 suite à un audit sur l'évolution de la structure du service.

3- Présentation des résultats de l'année 2016, au regard des engagements de service

3 - 1 - Les évolutions notables des indicateurs d'activité et de performance de la DTPP.

Mme Daffis-Felicelli, adjointe au secrétaire général de la DTPP présente les indicateurs notables d'activité et de performance de la direction.

La protection sanitaire

Police des débits de boissons : diminution en 2016 du nombre de mesures administratives de 4,40% (intensification des contrôles conjoints et actions ciblées sur certains secteurs signalés - ZSP).

Demandes globales d'autorisations d'ouvertures de nuit : traitement de 445 demandes en 2016 contre 526 en 2015, soit une baisse de 15,40%.

Lutte contre les nuisances

Les inspecteurs de salubrité ont effectué presque 6000 déplacements contre 5243 visites en 2015. Ils ont contrôlé 2455 établissements tous commerces et services contre 2300 en 2015.

La sécurité du public et des établissements recevant du public

Le stock des immeubles de grande hauteur sous avis défavorable a diminué en 2016 (13 avis défavorables levés).

De nouveaux ERP ont ouverts en 2016 : la galerie commerciale de la Gare du Nord ; l'établissement flottant à usage d'hôtel City Flotting Austerlitz ; Vill' UP à la Cité des Sciences ; le centre culturel Russe et les salles de spectacles Elysée Montmartre, Pleyel et Bataclan.

Le délai moyen de traitement des dossiers d'aménagement est passé de 90 jours en 2015 à 80 jours en 2016, soit une baisse de 12%.

Les transports et de la gestion de l'espace public

La DTPP a suivi des travaux de voirie importants : l'échangeur du quai d'Ivry, la desserte de la Gare du Nord, le prolongement du tramway T3, la ZAC de Clichy Batignolles, et dans le cadre de l'euro 2016, l'ensemble des dispositifs de sécurisation de cet événement de grande ampleur.

Pour les fourrières, on constate une diminution des enlèvements de véhicules (202 000 en 2016 contre 220 000 en 2015, soit une baisse de 8,5%). Le bureau des taxis a reçu, en 2016, 48 138 usagers à ses guichets contre 53 000 en 2015. Cette baisse est due au développement des télé-procédures et à la favorisation des déplacements utiles des usagers.

M. Jacopin (syndicat GES COP TAXIS) intervient sur les véhicules en fourrières, et se plaint du délai entre la verbalisation et l'enlèvement du véhicule d'un particulier bloqué par un sabot sur les stations de taxis, car cela gêne les taxis. Il s'adresse au service des fourrières pour demander un raccourcissement du délai.

Mme Bican, chef du BOTF lui répond que son service s'occupe effectivement de la gestion du parc des fourrières, mais pas de la verbalisation des véhicules. A partir du moment où le PV est apposé sur le véhicule (fiche d'enlèvement) muni d'un sabot par les services de la direction de la sécurité de proximité de Paris - DSPAP, l'intervention dépend de la rapidité avec laquelle les services préviennent les sociétés d'enlèvement des véhicules qui doivent se rendre dans les plus brefs délais sur le site.

M. Quilichini, directeur adjoint de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne - DSPAP répond qu'il y a très peu d'utilisation de sabots. Les agents de sécurité publique - ASP - verbalisent et ensuite font appel, via le service d'enlèvement, aux fourrières dans des délais très rapides. Il y a en moyenne très peu de retard pour ne pas mobiliser les ASP qui restent sur le site de verbalisation jusqu'à l'arrivée du service d'enlèvement. Il ajoute à l'attention de M. Jacopin que les policiers de la DSPAP sont sensibilisés à ce problème pour ne pas gêner les professionnels du transport comme les taxis.

M. Pouzin (GATMARIF) intervient pour rappeler que les camions qui livrent dans Paris Intramuros sur les sites de livraison voient ces derniers souvent occupés par des véhicules tampons. Ils se font ensuite verbaliser car ils sont en double-file. Il souhaite savoir quelle est la politique et les actions envisagées pour libérer les emplacements de livraison.

M. Quilichini répond que la DSPAP et la DOPC verbalisent le plus rapidement possible pour fluidifier le trafic avec des consignes précises pour verbaliser les véhicules stationnés sur les emplacements de livraison. Il note qu'effectivement il se peut qu'à certains moments de la journée les services de la DSPAP soient fortement mobilisés, ce qui provoque des situations particulières pour les transporteurs professionnels de la route. Il rappelle par ailleurs que les véhicules des particuliers qui se garent dans les couloirs de bus sont soumis à la vidéo-verbalisation.

M. Jacopin intervient sur la vidéo-verbalisation dans les couloirs de bus pour signaler qu'elle n'est pas automatique, car il faut qu'il y ait un opérateur derrière la verbalisation pour que celle-ci soit efficace.

M. Thamin du service d'études d'impact de la direction de l'ordre public et de la circulation - DOPC répond sur ces vidéo-verbalisations en précisant qu'effectivement il faut la présence

d'un opérateur, et que la préfecture de police a réalisé depuis les 9 premiers mois de l'année 48 000 vidéo-verbalisations.

M. Jacopin souhaite connaître les règles d'utilisation des sabots.

M. Quilichini précise qu'il n'y a quasiment plus d'utilisation de sabots sur les véhicules par la DSPAP.

M. Jacopin cite en exemple le cas d'un véhicule stationné sur la station de taxis place du Châtelet qui a un sabot et qui n'a toujours pas été enlevé et qui gêne les chauffeurs de taxis dans leur travail.

M. Quilichini répond qu'il ne connaît pas précisément la raison pour laquelle ce véhicule est là depuis un bout de temps. Il se peut qu'il s'agisse d'un véhicule volé ou un cas particulier.

M. Jacopin déplore ce système, qui n'est pas efficace selon lui.

M. Quilichini rappelle que ses services font le maximum : 200 000 véhicules ont été enlevés en 2016.

M. Jeannin-Naltet de l'association les droits du piéton souhaite renouveler les doléances qu'il présente depuis plusieurs années, à savoir le problème des vélos qui roulent sur les trottoirs, le problème des deux-roues qui circulent et stationnent sur les trottoirs et le problème des terrasses de café qui débordent de leurs surfaces concédées sur les trottoirs. Il ajoute également qu'une nouvelle nuisance est apparue : les matelas laissés sur les trottoirs par les SDF, et qu'il y a beaucoup de difficultés pour les faire enlever. Cela se passe généralement bien avec les services de la ville de Paris, mais parfois, il lui est répondu qu'il faut l'intervention du commissariat de police. Il souhaite savoir quel est le rôle des commissariats de police dans l'enlèvement de ces matelas.

S'agissant des comportements inacceptables des vélos et des problèmes posés par les deux roues, le directeur rappelle que l'action de la DSPAP est d'intervenir quotidiennement le plus vite possible.

M. Alayrac, sous-directeur tranquillité de la ville de Paris répond que pour les terrasses, la ville de Paris verbalise régulièrement ces établissements qui ne respectent pas les règles. Il rappelle que des priorités ont été fixées en matière d'incivilités (dépôts d'ordures, de mégots, épanchements d'urines), et que les statistiques montrent que le nombre de PV a augmenté de 130% depuis le début de l'année. Il ajoute que si les inspecteurs verbalisateurs constatent que les terrasses gênent le passage de personnes handicapées, une remontrance est adressée au gérant de l'établissement et s'il n'obtempère pas, un PV est dressé. Il précise que la mairie n'hésite pas à agir sur plaintes des riverains, des associations et des collectifs de riverains. En ce qui concerne les matelas, ils sont systématiquement enlevés sur signalement, sauf en ce qui concerne les effets personnels des SDF.

M. Quilichini rappelle que la DSPAP travaille en bonne complémentarité avec la ville de Paris mais qu'ils doivent faire face parfois aux comportements de familles venues d'Europe de l'Est qui s'installent dans certains coins de Paris en se livrant à la mendicité et en exploitant des mineurs (la DSPAP intervient en liaison avec le parquet de Paris pour faire cesser ces trafics). Il précise qu'il y a une petite structure –l'UCST 75- qui travaille avec la ville de Paris pour venir en soutien pour enlever ces débris, mais qu'il faut respecter un équilibre difficile entre le comportement de ces familles à qui l'on propose un hébergement quand elles sont à la rue et les doléances des riverains.

Le directeur rappelle le dévouement des services de la ville de Paris et des policiers de la préfecture de police dans ces tâches très difficiles à accomplir.

3 - 2 - Le développement des vecteurs d'information des usagers.

Mme Degorgue, chef de cabinet du DTPP présente les différents vecteurs d'information mis à disposition des usagers.

Elle distingue trois types d'usagers : les professionnels, les usagers et les consommateurs, et quatre vecteurs d'information :

- 1) le site internet de la préfecture de police - PP - axé sur les démarches et informations réglementaires proposées aux particuliers et aux professionnels (avec des formulaires de contact mis à jours régulièrement). Depuis le début de l'année 2017, 187 mises à jour ont été effectuées ;
- 2) les réseaux sociaux : utilisation de facebook et de twitter (15 publications depuis le début de l'année) ;
- 3) le blog pref police pour présenter les compétences métier sous forme de reportages ;
- 4) l'appli mobile de la PP qui permet un accès direct à l'application fourrières, aux actualités et renvoie au site internet PP.

Elle explique qu'il s'agit d'informer efficacement les professionnels pour avoir une publication « fraîche » de toutes les réglementations en vigueur (mise à jour des listes des professionnels habilités, dernières actualités de la profession taxi et création d'une page pour les professionnels des transports de fonds). Il en est de même pour les démarches à effectuer via les formulaires de contact de chaque bureau pour faire parvenir des demandes de dérogation, d'autorisation et transmettre directement des documents depuis le site internet. Ces messages (fermeture d'une fourrière, fermeture d'un bureau) sont relayés sur les réseaux sociaux et sur le site internet. De même, un bandeau d'information est directement accessible en haut du site de la PP et permet d'avoir tout de suite un visuel dès que l'on se connecte sur le site internet.

Mme Degorgue met également l'accent sur le développement des actions pour sensibiliser les consommateurs en lien avec la direction départementale de la protection des populations de Paris - DDPP. Une page du site est dédiée aux sanctions administratives prises par cette direction à l'encontre des entreprises qui fraudent. Un formulaire de contact est également mis en ligne pour saisir directement la DDPP75 afin de signaler des fraudes. Des messages de prévention contre les pratiques abusives avérées sont mis en ligne sur le site.

Mme Degorgue revient sur le développement des compétences métiers sur le blog pref police par des reportages pour informer l'utilisateur sur les savoirs-faire et les techniques de contrôles de la PP. Il s'agit de reportages du type : « hep taxi » : « comment comprendre le prix d'une course » ; « la DDPP contrôle vos denrées alimentaires » ; « le dépannage à domicile » ; « gare aux arnaques ».

Au sujet de l'interactivité du blog PP, **Mme Degorgue** répond qu'il s'agit d'un moyen de communication vers l'utilisateur et laisse Mme Mereau apporter des précisions.

Mme Mereau, chef du département internet et multimédia du cabinet du préfet de police confirme qu'on ne peut pas encore poser de questions sur ce blog, mais cela est possible via le site internet sur les pages dédiées aux réglementations.

M. Jacopin estime que la communication de la préfecture fonctionne bien, mais s'interroge sur le règlement par carte bancaire du contrôle technique au guichet pour les taxis.

Mme Gilbert, chef du bureau des taxis et transports publics-BTTP lui répond qu'il est possible de régler le contrôle technique par carte bancaire au guichet 414 de son service.

4- Actions de modernisation réalisées en 2016/2017

4 - 1 - Mise en place du numéro unique Préfecture de police (NUPP) au service des objets trouvés.

Mme Philippe, adjointe au chef du BOTF - responsable du pôle objets trouvés et scellés présente les modalités du numéro unique de la préfecture de police.

Il a été créé à la demande du préfet de police afin de moderniser et simplifier l'accueil téléphonique pour répondre aux demandes des usagers. Le 3430 a été mis en place le 18 janvier 2017 (coût de 6 centimes d'euro par minute). Le service est joignable du lundi au jeudi de 8H30 à 17H00 et le vendredi jusqu'à 16H30. Ce serveur fournit les informations de base : comment se rendre sur le site, les horaires d'ouverture ; les documents à fournir pour venir retirer un objet, notamment en cas de procuration, et le montant des frais de garde.

Est également proposée la mise en relation avec un opérateur pour les usagers qui ont perdu un objet depuis plus de 8 jours. Depuis la mise en place de ce numéro unique, le BOTF a reçu 14 447 appels, et il en résulte une bonne qualité du service (plus de 95% de taux de réponse avec 150 à 250 appels par jours et 4 minutes par appel en moyenne).

L'objectif du BOTF est de favoriser le recours au 3430 par les usagers afin d'éviter une attente inutile aux guichets.

4 - 2 - Création de boîtes fonctionnelles au bureau des actions de prévention et de protection sanitaires et mise en ligne de formulaires pour les usagers.

Mme Barruet-Vey indique qu'une boîte fonctionnelle a été créée pour les usagers qui veulent déposer des signalements pour les bruits de musiques et des formulaires ont été mis en ligne à destination des usagers concernant les plaintes relatives à la musique amplifiée : nuisances-musiquesamplifiées@interieur.gouv.fr.

Elle rappelle aussi qu'une boîte fonctionnelle est également dédiée aux échanges interservices pour le contrôle des établissements et que la ville de Paris et les services de la préfecture de police harmonisent leurs sites afin que les usagers aient les mêmes informations sur les deux supports.

Mme Barruet-Vey précise que la ville de Paris a également créé une boîte fonctionnelle nuisances-pro@paris.fr paris.fr pour les nuisances d'origine professionnelle.

Mme Rétif précise que pour les opérations funéraires, il existe deux boîtes fonctionnelles : l'une pour les habilitations des opérateurs funéraires : pp-dtpp-sdpse-beopf-funeraires@interieur.gouv.fr et l'autre pour les actes consécutifs liés aux décès : om-pp@interieur.gouv.fr

Pour les activités qui ont été transférées à la ville de Paris, deux boîtes fonctionnelles ont été mises en place pour les demandes d'exhumation :

- pour les professionnels, il s'agit de : bureau.concessions.pro@paris.fr;
- pour les particuliers, il s'agit de : deve-bureaudesconcessions@paris.fr

4 - 3 - Rationalisation du suivi des véhicules relais pour les taxis.

Mme Gilbert précise qu'une boîte fonctionnelle a été créée pour simplifier les démarches de l'utilisation d'un véhicule relais pour les taxis.

M. Jacopin souhaite savoir s'il y a une possibilité, lorsque la police a connaissance d'un vol à la portière, qu'elle fasse remonter l'information à une centrale radio pour que les chauffeurs de taxis soient avertis d'un danger potentiel.

M. Quilichini précise que la DSPAP a mis en place un outil de communication « c'est plus sûr » destiné aux professionnels du commerce pour les alerter sur des difficultés (vol d'un ordonnancier pour les médecins en avisant les pharmaciens par exemple, vol à main armée dans un réseau bancaire), ou pour informer l'ensemble des commerçants des risques liés à une manifestation revendicative. Les chauffeurs de taxis peuvent adhérer à cet outil en laissant leur numéro de téléphone.

5 - Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction 2017

5 -1 - Introduction.

Mme Daffis-Fellicelli présente les résultats des enquêtes de satisfaction dans les 4 bureaux qui reçoivent du public : le bureau des taxis et transports publics (BTTP), le bureau des objets trouvés et des fourrières (BOTF), le bureau des actions de protection et de prévention sanitaires (BAPPS) pour les licences et débits de boissons et le service des architectes de sécurité (SAS).

Elle rappelle que, comme chaque année, les usagers ont été invités à répondre à un questionnaire anonyme et écrit. Ils s'expriment sur la qualité de l'accueil téléphonique, le site internet, les conditions d'accueil physique, notamment le temps d'attente (important pour les usagers) et sur les modalités de traitement des demandes.

Elle informe que la DTPP envisage la dématérialisation de ces enquêtes (questionnaire envoyé par mail ou via un lien en ligne) pour 2018 et la disparition des traditionnels questionnaires papiers.

5 - 2 - Le service des objets trouvés du bureau des objets trouvés et des fourrières.

Mme Philippe présente le résultat des enquêtes de satisfaction pour le BOTF.

En 2016, le BOTF a reçu 59 643 usagers (en augmentation par rapport à 2015). Le service a restitué 42 483 objets sur les 164 0000 traités et enregistrés.

En 2017, 1261 personnes ont répondu au questionnaire. 90% sont satisfaits de l'accueil physique. 97,50% sont satisfaits de la courtoisie des agents, et ces résultats sont en augmentation. Ceci résulte également de la réduction du temps d'attente pour les usagers (2,5 minutes) par un rééquilibrage des tâches entre le « front office » et le « back office ». Une piste d'amélioration est de favoriser la dématérialisation en encourageant les usagers à faire les premières démarches soit par téléphone, sur le site internet. Le secteur courrier va aussi connaître un accroissement de ses effectifs pour répondre plus rapidement aux usagers.

Le directeur se félicite de ces bons résultats.

5 - 3 - Le pôle licences et débits de boissons du bureau des actions de prévention et de protection sanitaires (BAPPS).

Mme Soulier pour le pôle licences et débits de boissons du BAPPS présente le résultat des enquêtes de satisfaction.

En 2017, le guichet licences et débits de boissons situé quai de Gesvres a recueilli 115 réponses. Il s'agit d'une petite section qui comprend 7 agents d'accueil. Le service affiche de bons résultats, qu'il

souhaite améliorer en 2018 : 97% d'usagers satisfaits pour l'accueil téléphonique ; 94% pour le site internet ; 92% pour l'accès des personnes à mobilité réduite, 93% pour l'accueil physique et 96% pour le traitement des demandes. Des améliorations ont été réalisées sur le site internet de la préfecture de police concernant les formulaires de demandes de débits de boissons temporaires. Un répondeur avec message indiquant les horaires du service a été installé pour permettre à l'utilisateur de pouvoir rappeler ultérieurement lorsque toutes les lignes sont occupées. La signalétique a été modifiée pour tenir compte de la nouvelle appellation du bureau.

La polyvalence des agents du guichet sur les différentes procédures de la section des licences a été instaurée. Une réflexion est engagée sur la généralisation de la réception du public sur rendez-vous.

5 - 4 - Le bureau des taxis et transports publics (BTTP).

Mme Gilbert pour le BTTP présente le résultat des enquêtes de satisfaction.

Le BTTP a recueilli cette année une centaine de réponses avec des moyennes de satisfaction équivalentes à celles de l'année dernière. Le taux de satisfaction est un peu moins élevé pour le site internet mais cela est lié à la faible consultation. Le service essaie d'actualiser régulièrement sur internet les documents liés aux démarches à effectuer pour l'utilisateur conducteur de taxi, VTC et de véhicules à 2-3 roues. Le BTTP a mis en ligne sur le site internet un recueil de tous les textes réglementaires relatifs aux transports publics particuliers de personnes - T3P - permettant une lecture plus accessible de ceux-ci. Le service s'est aussi réorganisé physiquement, notamment pour les procédures de transferts de licences, ainsi que pour les nouvelles procédures des cartes VTC sécurisées et pour la mobilité taxi.

M. Toursel du syndicat FO taxis note qu'il y a un taux de 95% d'usagers satisfaits sur les conditions d'accueil du public au BTTP, mais demande à Mme Gilbert si la climatisation va être installée dans les locaux pour que cela soit plus frais, notamment en août en cas de fortes chaleurs.

Le directeur reconnaît que c'est un sujet prioritaire, mais qu'il s'agit de locaux anciens.

Mme Gilbert rappelle que des fontaines d'eau et des climatiseurs mobiles ont d'ores et déjà été installés.

5 - 5 - Le service des architectes de sécurité (SAS).

M. Thélot, chef du service des architectes de sécurité - SAS - présente les résultats des enquêtes de satisfaction.

Il rappelle que lors des consultations du mardi après-midi du service, le SAS a recueilli 60 réponses. Ce chiffre ne correspond pas à des personnes mais au nombre de dossiers traités, qu'il y ait 3, 10 ou plusieurs personnes reçues.

Le taux de satisfaction de 92% mentionné est certes essentiel, mais M Thélot rappelle que c'est dû au fait que le SAS donne en amont des conseils de très haut niveau qui sont très appréciés (le SAS reçoit 13 000 personnes par an). Il note un problème de sécurité informatique pour les rendez-vous pris sur internet car des usagers ne reçoivent pas aisément un récépissé. Il souligne par ailleurs un autre problème : les rendez-vous pris par des professionnels tous les mardis « par sécurité » alors qu'ils ne s'y rendent pas systématiquement.

Il souhaite en conclusion que le SAS conserve la possibilité de recevoir sans rendez-vous, car les professionnels et les particuliers ont besoin d'une réponse très rapide sur certains projets.

M. Jeannin-Naltet demande si tout le service du SAS a été transféré à la ville de Paris.

M. Thélot répond que le SAS reste à la préfecture de police et travaille avec la ville de Paris représentée aujourd'hui par **Mme Le Guédart - direction Logement et Habitat - Paris**. Il précise que ce qui a été transféré à la ville par la loi, ce sont uniquement les périls d'immeubles à usage d'habitation ou d'hébergement. Aussi, le SAS, tout en restant sous l'autorité du préfet de police, relève d'une convention d'utilisation des compétences professionnelles du service au profit de la ville quand il y a un problème de péril d'immeuble à usage d'habitation.

Le directeur rappelle l'engagement conjoint de la préfecture de police et de la ville de Paris pour offrir le meilleur service aux parisiens.

6 - Questions des usagers

M. Jacopin revient sur la verbalisation des chauffeurs de taxis. Il suggère que la préfecture de police fasse preuve de discernement quand des taxis sont verbalisés alors qu'ils ne peuvent pas stationner sur la station de taxi occupée par des véhicules de particuliers. Cela concerne les taxis qui déposent des clients sur la voie publique notamment des personnes handicapées. Il soulève aussi le problème de la dépose des taxis à la tour Eiffel : les chauffeurs de taxis se font verbaliser alors que leurs stations de dépose sont occupées par des cars de touristes ou des véhicules de particuliers. Il demande si la préfecture de police envisage la mise en place de la verbalisation automatique, comme c'est le cas dans certains pays.

M. Quilichini lui répond que les consignes de vigilance vont être renforcées mais que certains chauffeurs de taxis devraient parfois avoir une meilleure écoute des remontrances faites par les forces de l'ordre.

M. Thaminy rappelle que c'est une obligation réglementaire de mettre un policier derrière l'écran pour éviter des vidéo-verbalisations erronées et déconnectées de la réalité des usagers de la route.

M. Jacopin souhaiterait que la vidéo-verbalisation soit automatique dans les couloirs de bus.

M. Thaminy répond que la verbalisation automatique dans les couloirs de bus risque de gêner les riverains qui rentrent dans leurs garages et transitent via le couloir de bus et donc risqueraient d'être verbalisés. Il en est de même pour certaines zones de livraison qui sont dans les couloirs de bus.

M. Toursel se plaint du fait que les taxis ne peuvent plus accéder au Trocadéro.

M. Quilichini lui répond que c'est le problème de la réitération de ce type de dépose sauvage. Il rappelle la règle existante : la dépose minute sur sites sensibles doit se faire sur l'aire de stationnement prévue à cet effet, même si celle-ci est un peu à l'écart.

M. Toursel demande que les chauffeurs de taxis qui respectent cette règle ne subissent pas de verbalisation (trois points de retrait sur le permis de conduire), car il connaît un cas où cela s'est produit au Trocadéro.

M. Jeannin-Naltet rappelle que les séparateurs de circulation en dur sclérosent la circulation, et il le constate en tant qu'utilisateur du bus, car quand une personne est déposée par un taxi, les bus doivent attendre derrière sans pouvoir le dépasser.

M. Pouzin (GATMARIF) revient sur les aires de livraison et demande ce que compte faire la préfecture de police pour faciliter les livraisons en centre-ville à Paris.

M. Quilichini répond que les policiers et les ASP mènent une politique de verbalisation offensive. Il rappelle que la DSPAP verbalise en priorité les véhicules stationnés sur les aires de livraison.

Mme Tresca représentante d'une association de riverains se plaint du fait que les riverains rencontrent de plus en plus de difficultés pour appeler les commissariats de police afin de leur signaler un problème de tapage dans la rue via le serveur unique 3430. Les commissariats disent qu'il faut faire le 17, mais une fois sur deux on répond qu'il faut appeler police secours.

M. Quilichini rappelle que ce serveur est destiné à appeler les commissariats lorsque le justiciable souhaite appeler un policier ou obtenir un renseignement. Pour les doléances relatives aux situations difficiles il est préconisé le 17 plutôt que le 3430.

M. Adam représentant du syndicat autolib - vélib métropole souhaite savoir si les stationnements payants restent de la compétence de la préfecture de police ou de la mairie de Paris.

M. Quilichini répond que la ville reprend le stationnement payant et s'occupera d'une partie du stationnement gênant.

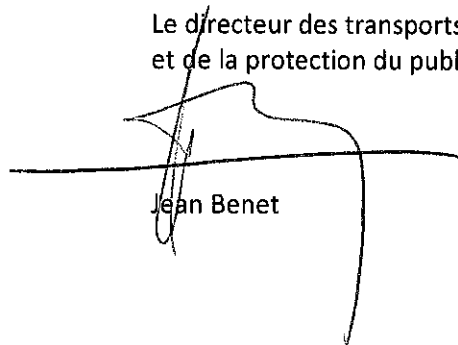
M. Adam précise que lors de la réunion de l'association des maires d'Ile-de-France, il avait été indiqué que tous les emplacements « livraisons » relevaient de la compétence de la préfecture. Il demande des précisions.

M. Thaminy lui répond que le nouveau statut de la ville de Paris octroie à la maire de Paris la compétence en matière de police de la circulation et du stationnement. Les ASP transférés à la mairie à compter du 1^{er} janvier 2018 sont fondés à verbaliser un stationnement gênant sur une zone de livraison, et dans le cadre de ses missions, la DOPC peut verbaliser également.

7 - Conclusion

Le directeur remercie les participants pour ces échanges très constructifs.

Le directeur des transports
et de la protection du public



Jean Benet