



PREFECTURE DE POLICE
DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC
Sous-direction de la sécurité du public

**Compte-rendu de la réunion du comité d'usagers
en date du 24 juin 2011**

Ont participé à cette réunion placée sous la présidence de M. Alain Thirion, directeur des transports et de la protection du public :

1°) Représentants de la DTPP :

- Nicole Isnard, sous-directrice de la protection sanitaire et de l'environnement,
- Giselle Lalut, chef du bureau des actions contre les nuisances,
- Muriel Soudain, correspondant « Qualipref » au bureau des actions contre les nuisances,
- Pierre Ouvry, chef du bureau de la police sanitaire et de l'environnement par intérim,
- Juliette Dieu, adjointe au chef du bureau de la police sanitaire et de l'environnement,
- Anne-Marie David, adjointe au chef du bureau des permis de construire et ateliers,
- Muriel Dacko, chef de pôle au bureau des permis de construire et ateliers,
- Bertrand Ducros, adjoint au chef du bureau de la sécurité de l'habitat,
- Monira Pucelle, adjointe au chef de pôle au bureau des établissements recevant du public, correspondant « Qualipref »
- Catherine Grouber, chef du bureau des hôtels et foyers,
- Thomas Verne, adjoint au chef du bureau des objets trouvés et des fourrières,
- Patrick Cassignol, responsable du service au bureau des objets trouvés et des fourrières,
- Aurélie Galdin, adjointe au chef du bureau des taxis et transports publics,
- Florence Mourareau, chef du bureau de la réglementation et de l'espace public,
- Isabelle Holt, adjointe au chef du bureau de la réglementation et de l'espace public,
- Isabelle Lebeau, chef de cabinet,
- Patrice Lardé, secrétaire général,
- Charles Harson, chef de département et RSSI au secrétariat général,
- David Discazeaux, contrôleur de gestion – responsable qualité,
- Catherine Labussière, adjointe au sous-directeur de la sécurité du public, responsable Qualipref,

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)

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

2°) Représentants des usagers :

- Hervé Judiaux, conseiller analyste et stratégie à la direction voirie et développement, Mairie de Paris,
- Philippe Mercier, responsable bruit de voisinage à la direction des espaces verts et de l'environnement à la mairie de Paris,
- Marie-Paule Dauphin, société d'exploitation de la Tour Eiffel,
- Christian Delomel, président de la chambre syndicale des artisans du taxi, (CSAT),
- Nelly Chevallier-Rossignol, déléguée générale à la confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie,
- Cendrine Chapel, directrice générale adjointe du service funéraire de la Ville de Paris,
- François Michaud-Nérard, vice-président de l'union des professionnels du pôle funéraire public,
- Olivier Lenoble, directeur du développement économique à la chambre des métiers,
- Guillaume Collet, conseiller juridique du syndicat national des directeurs et tourneurs du théâtre privé,
- Gérard Siad, président du syndicat national des entreprises gaies.

*

* *

M. Thirion ouvre la séance en présentant la direction des transports et de la protection du public puis son engagement dans la démarche Qualipref qui, à l'instar de Marianne est un référentiel qui vise à améliorer la qualité des services rendus aux usagers : conditions matérielles d'accueil, nouvelles technologies, affichage des délais de réponse, clarté des réponses. Il s'agit de la seconde réunion du comité des usagers qui porte sur les propositions d'amélioration du fonctionnement des services de la DTPP. L'audit de certification est programmé les 12, 13 et 14 octobre 2011.

Il est procédé ensuite à la projection du power-point ci-joint.

Il convient de noter que le nombre de réclamation a été mis en perspective par rapport au nombre d'affaires instruites, conformément aux demandes de M. Thirion. Cette mise en perspective permet de constater que les réclamations reçues sont très peu nombreuses au regard du nombre de dossiers traités.

A l'issue, un tour de table est effectué.

1°) Amélioration de l'accueil physique des usagers :

Pour améliorer l'accueil des usagers à mobilité réduite sur le site des Morillons, M. Judiaux de la direction de la voirie et des déplacements à la mairie de Paris propose d'apporter son aide à l'étude d'un positionnement de places de stationnement plus proche de l'entrée du bâtiment. En effet, les places existantes sont quelque peu éloignées de l'entrée du public.

M. Thirion précise que des travaux portant sur la réfection du bâtiment (remise en peinture de la cage d'escalier et de l'ascenseur) se dérouleront durant l'été sur le site des Morillons.

En outre, pour répondre à M. Delomel, président de la chambre syndicale des artisans du taxi, M. Thirion indique que la diminution du temps d'attente aux guichets des taxis est un objectif qui devrait être atteint au regard du renfort de deux agents apporté au bureau des taxis.

Mme Marie-Paule Dauphin, société d'exploitation de la Tour Eiffel fait remarquer les difficultés rencontrées par la multiplication des vendeurs à la sauvette à proximité de la tour Eiffel. M. Thirion précise que ce problème est bien connu des services de la préfecture de police qui mènent une action pour lutter contre ce phénomène.

Enfin, la question de l'ouverture des guichets des objets trouvés le samedi matin a été posée. M. Thirion indique que l'ouverture le samedi du guichet des objets trouvés n'est pas envisagée pour le moment.

2°) Amélioration de l'accueil téléphonique :

La préfecture de police étudie la mise en place d'un serveur vocal qui permettrait de contacter les services plus rapidement.

3°) Mise à jour des formulaires :

Mme Chevalier Rossignol (confédération des professionnels du funéraire) fait observer qu'un formulaire disponible sur le site n'est pas à jour. Elle tient néanmoins à souligner la bonne réactivité du service lors de la modification de la réglementation intervenue au 1^{er} janvier 2011.

Mme Isnard précise que la mise à jour s'effectuera au plus vite pendant la période estivale.

Mme Chapel, directrice générale adjointe du service funéraire de la Ville de Paris tient à souligner la qualité et la réactivité du service des opérations mortuaires. Elle demande si l'usage de la messagerie est opérationnel pour transmettre les dossiers.

Mme Isnard indique qu'il est tout à fait possible d'utiliser la boîte fonctionnelle du service pour transmettre les dossiers ou demander des informations.

4°) Amélioration du site Internet :

M. le directeur indique qu'une réflexion est en cours pour présenter le site Internet de la direction avec la volonté de privilégier un accès par profession et non par police comme c'est le cas actuellement.

M. Siad, président du SNEG, M. Lenoble, de la chambre des métiers et M. Collet, représentant le syndicat national des directeurs et tourneurs de théâtre privé se félicitent de cette initiative qui est de nature à faciliter l'accès des professionnels au site Internet.

5°) Autorisation de courte durée de l'occupation du domaine public :

M. Thirion, pour répondre aux questions de MM Judiaux et Lenoble, indique que ses services sont attentifs à cette problématique et étudient la possibilité de simplifier la procédure.

6°) Traitement des nuisances sonores :

M. Mercier, responsable bruit de voisinage à la direction des espaces verts et de l'environnement à la mairie de Paris fait observer que certains dossiers sont traités dans des délais un peu longs.

Mme Isnard rappelle que peu de réclamations sont reçues par rapport au nombre de dossiers traités (cf power-point).

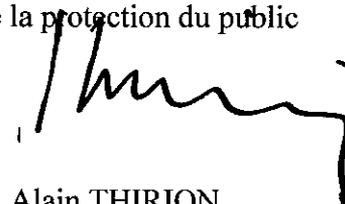
M. Siad, président du syndicat des entreprises gaies estime que les contrôles de nuit opérés par les inspecteurs de salubrité sont efficaces et qu'ils assurent leur mission avec équité.

A l'issue du tour de table, M. Thirion conclut la réunion en indiquant que la DTPP développe un mode de fonctionnement visant à apporter en amont du dépôt d'un dossier des conseils adaptés dans une logique de résolution des problèmes rencontrés par les professionnels ou les porteurs de projets.

Cette fonction de conseil connaît un développement dans l'activité de chacun des bureaux de la direction et répond à un besoin, à l'instar des consultations effectuées par les architectes de sécurité.

De même, le DTPP organise des rencontres périodiques bilatérales avec les professionnels afin d'évoquer les problèmes rencontrés et les solutions à mettre en œuvre.

Le directeur des transports
et de la protection du public



Alain THIRION