



**Compte rendu  
Comité local des usagers  
du vendredi 30 novembre 2018**

## **1. Ouverture du comité**

La séance est ouverte par M. Guérin, directeur des transports et de la protection du public. Après avoir remercié l'ensemble des participants de leur présence à ce 9ème comité local des usagers (CLU), il propose un tour de table. Il souligne que ces présentations sont révélatrices de la diversité des métiers et des activités portées par la DTPP qui est tournée vers le quotidien des parisiennes et des parisiens.

Il rappelle que 90 000 usagers sont en contact avec la DTPP et que les personnes présentes sont toutes représentantes de populations sensibles avec des intérêts particuliers et une exigence légitime.

Il remercie le personnel de la DTPP, les représentants des directions de la préfecture de Police ainsi que les partenaires de la Ville de Paris avec qui la DTPP est en lien permanent.

Le directeur souligne que la DTPP est engagée depuis de nombreuses années dans des démarches qualités. Cette année, ces démarches se sont poursuivies avec la labellisation ISO 9001 du Service de Prévention Incendie (SPI). Derrière ces processus de labellisation, il y a l'obligation pour l'administration d'avoir des processus formalisés et des indicateurs d'efficacité dans la relation avec les usagers et dont les représentants ici présents sont légitimes à pouvoir poser leurs questions et ainsi s'assurer que les processus de la DTPP soient clairs et répondent à leurs attentes.

Le gouvernement a engagé un programme de transformation de la fonction publique CAP 2022 et il a réaffirmé l'obligation de placer l'utilisateur au cœur de services publics plus performants et plus transparents. Dans ce cadre, le directeur souhaite que la DTPP puisse avancer dans la dématérialisation de ses procédures.

Le directeur ajoute que la DTPP est attentif à la transformation de l'immobilier, notamment pour la section des débits de boissons où l'accueil a été revu. La DTPP a également un programme pluriannuel de transformations immobilières afin d'offrir un meilleur accueil des usagers.

## **2. Pilotage de la performance publique à la DTPP**

Pour les démarches qualités, la DTPP s'est dotée d'un certain nombre d'indicateurs qui ont vocation à permettre de suivre l'action de la DTPP et aussi à rendre des comptes aux usagers dans un certain nombre d'activités.

Mme Bravaccini intervient sur le pilotage public de la performance au sein de la DTPP. La performance publique conjugue à la fois l'efficacité des services publics rendus aux usages et l'efficacité des activités. Dans ce processus, le contrôle de gestion apporte une aide au pilotage stratégique et rend compte au comité de direction. Ses outils sont les tableaux de bord qui comportent des objectifs et des indicateurs, permettant de mesurer les activités, les moyens et les ressources.

Au sein de la préfecture de Police, la mission contrôle de gestion (MGC) apporte son soutien aux différentes directions et réalise un tableau de bord stratégique du préfet de police.

Aujourd'hui, la DTPP suit 177 indicateurs.

Concernant la sous-direction de la protection sanitaire et de l'environnement, les mesures administratives - rappels à la réglementation, les avertissements prononcés et les fermetures provisoires des débits de boissons - sont au nombre de 546 au 31 octobre 2018. Le nombre d'autorisation d'ouverture de nuit délivrés sont de 430 en progression de 4,5 % depuis l'année dernière. Enfin, les déplacements des inspecteurs de sécurité sanitaire in-situ sont au nombre de 1 332. Ce sont des agents qui sont chargés de contrôler les établissements de sonorisation qui diffusent de la musique amplifiée.

Concernant la sous-direction de la sécurité du public, il y a eu 1 958 commissions de sécurité réalisées, 4 547 dossiers d'aménagement des ERP traités, 1 485 dossiers de permis de construire traités et 1 308 visites d'hôtels au titre de la sécurité incendie.

Concernant la sous-direction des déplacements et de l'espace public, 408 dossiers d'aménagement de voirie ont été réalisés au 31 octobre 2018, et un taux de restitution des objets trouvés de 26 % qui devrait s'améliorer avec la nouvelle application des objets trouvés, qui sera développée en 2019.

### **3. Communication**

Mme Baryali Carvalho rappelle qu'en termes de communication, la préfecture de police utilise plusieurs vecteurs et que celui le plus utilisé pour communiquer avec les usagers et les professionnels est le site internet. Il permet de rediriger les internautes vers d'autres canaux comme les réseaux sociaux ou le blog de la préfecture de police. Il permet de diffuser tous les aspects réglementaires des activités de la DTPP et est le relai des autres supports de communication.

Cet outil est performant puisqu'il comptabilise depuis le début de l'année à peu près 3 millions de visites, ce qui est conséquent. La DTPP a 30 pages dédiées correspondant à plus de 200 mises à jour depuis le début de l'année. Ainsi, la DTPP attache beaucoup d'importance à ce que les usagers et les professionnels aient une information qui soit réglementairement à jour.

Cet outil permet d'effectuer des démarches administratives, via les formulaires en ligne, et donne la liste des pièces à fournir et le contact du service compétent. Un maximum de documents est mis en ligne comme des plaquettes, des guides ou des foires aux questions. Ce site se fait le relai d'autres sites et institutions avec qui la DTPP partage certaines compétences (Ville de Paris, ministère de l'intérieur, le site service public.fr).

Cette année, la DTPP a inclus sur ses pages dédiées une partie dédiée spécifiquement à la protection des consommateurs en lien avec la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) avec la création de 2 pages qui permettent de signaler une fraude relative à l'accessibilité, aux faux sites administratifs et aux arnaques aux dépannages à domicile.

Enfin, le site internet permet d'avoir une plateforme pour accueillir les demandes de presse. En dehors des différents canaux utilisés habituellement, la DTPP a développé les collaborations avec la presse permettant de communiquer auprès d'un très large public sur toutes nos thématiques.

Mme Baryali Carvalho affirme que plus de 70 collaborations ont été effectuées depuis le début de l'année et donne quelques exemples : collaboration avec un magazine destiné à la profession des taxis « 100% news taxi », campagne sur la sensibilisation des arnaques à domicile dans laquelle des journalistes ont été accueillis à la DDPP, reportages avec « France inter » et « France bleu » et divers articles sur la thématiques des rats à Paris.

M. Jacopin tient à féliciter la DTPP par rapport à son efficacité et à son modernisme et l'évolution qu'il y a eue depuis ces dernières années mais pointe certaines choses à améliorer, notamment les informations relatives au coût du contrôle technique qui sont erronées et dont il souhaite la correction. Il souligne également, concernant la campagne de communication du site officiel de l'Etat dans le domaine des transports, l'absence de médiateur en cas de problème avec une plateforme (centrale radio, VTC, etc...). Il ajoute que ce problème a déjà été signalé à la DGCCRF, sans aucun retour et souhaiterait que ce problème soit réglé.

Mme Lebec affirme que la chambre des métiers et de l'artisanat de Paris est souvent sollicitée par la DDPP suite à des plaintes de consommateurs sur des arnaques de dépannages à domicile et qu'elle

envoi depuis de nombreuses années des certificats de non-inscription car ces entreprises ne sont pas immatriculées au répertoire des métiers et ne sont donc pas artisans. Elle aimerait avoir un retour sur les potentielles poursuites de ces entreprises non immatriculés, en infraction vis-à-vis de la réglementation de la consommation et vis-à-vis de leurs obligations d'immatriculation au répertoire des métiers, notamment dans le secteur du bâtiment où la qualification professionnelle est réglementée. Mme Lebec demande également le nombre de plaintes des consommateurs à Paris par an.

M. Risbourg confirme les dires de M. Jacobin quant à l'inexistence d'un médiateur des transports et réaffirme son souhait d'en disposer. Il demande également une augmentation des effectifs de la brigade des BOERS qui semble insuffisants au regard du nombre de contrôles « terrains » et aux nombres de dossiers qui remontent à la commission de discipline. M. Risbourg remercie la préfecture pour les efforts effectués pour informer le grand public sur les recours possibles pour les réclamations à formuler via des feuillets d'information. Il souhaiterait néanmoins que cette démarche soit plus étendue et que l'information soit délivrée directement au niveau du consommateur, au travers des facturations et des devis qui leurs sont donnés par les intervenants, car malgré l'existence de ces feuillets, le grand public méconnaît les recours, notamment au niveau des VTC, dont ils peuvent bénéficier. Concernant la réactivité au niveau de la préfecture, M. Risbourg souligne l'absence d'information relative aux manifestations qui ont lieu sur la voie publique et qui permettrait aux conducteurs d'anticiper en prenant d'autres itinéraires.

M. Toursel souhaite porter l'attention sur les arnaques récentes de clients à l'aéroport Roissy Charles De Gaulle et demande à ce que la campagne de presse relative aux informations tarifaires soit accentuée afin d'éviter d'autres escroqueries. M. Toursel souhaite également que le terme « taxi » soit utilisé à la place du terme « moto-taxis ».

M. Jacopin commente sur le fait qu'il a déjà sollicité la préfecture de Police pour faire une note relative aux informations tarifaires auprès des ambassades.

M. Guérin réagit sur les questions posées et s'engage à ce que la DTPP fasse une modification de formulation concernant le coût du contrôle technique sur le site internet.

Concernant l'absence de médiateur des transports, M. Quenet affirme que c'est une mesure qui doit être portée au niveau national car la zone géographique des plateformes ne se limite pas à Paris. Il préconise que ce sujet soit porté lors du comité national afin d'être légitime.

M. Quenet évoque ensuite la communication relative aux arnaques dans les aéroports et souligne que ces arnaques, qui arrivent dans les points d'entrées internationaux comme les gares et les aéroports, concernent pour beaucoup des voyageurs venant pour la 1<sup>ère</sup> et unique fois en France. Il affirme que suite aux incidents mentionnés par M. Toursel, ADP a renforcé sa communication. Il insiste sur le fait que la communication de la Préfecture auprès des organismes de voyages n'est pas suffisante et que les professionnels ont un rôle à jouer en termes de communication.

M. Guérin confirme que ces points seront remontés auprès du ministère des transports.

Pour répondre à Mme Lebec, M. Ruaud affirme que la DDPP a des relations très suivies avec la chambre des métiers sur le sujet de la qualification professionnelle et que toutes les informations sont prises en compte dans les procédures contentieuses mise en œuvre par la DDPP. M. Ruaud ajoute que le nombre de plaintes est d'environ 800 par an et est en augmentation. Par ailleurs, il a été mise en œuvre des procédures contentieuses lourdes à la fois sur les plans judiciaire et administratif avec le parquet de Paris. Il propose de rencontrer Mme Lebec pour discuter de ces problématiques.

M. Guérin souligne par ailleurs l'importance de respecter le terme « taxi » pour la profession.

M. Provotelle interroge la DTPP sur la possibilité qu'il y est un médiateur et/ou un service de réception des plaintes dédié uniquement à la région parisienne afin que les usagers puissent interroger la Préfecture de Police sans avoir à en référer à l'autorité nationale. La Préfecture de Police pourrait soit traiter la demande soit la transférer à une autre préfecture. Il insiste sur la nécessité d'avoir un service de réception des plaintes au niveau parisien afin de décider si la plainte est du ressort de la Préfecture de Police ou non.

M. Guérin répond que la mise à disposition d'un médiateur a vocation à être validé au niveau national avec une déclinaison au niveau régional. M. Guérin s'engage à faire remonter la demande mais insiste sur la complexité d'avoir un médiateur local sans concertation au niveau national.

M. Quenet ajoute qu'il existe des commissions de disciplines pour les sanctions administratives et ces commissions traitent des plaintes d'usagers du territoire compétent. Il confirme par ailleurs les propos de M. Guérin sur la dimension national du médiateur et qui se déclinerait localement.

M. Jacopin insiste sur le problème de la médiation. Il ajoute que cela pose un problème par rapport à la loi et réitère les volontés de création d'un médiateur. Concernant les arnaques dans les aéroports, tout en affirmant son accord avec les propos de M. Quenet, il pointe le rôle de la préfecture de Police dans la communication aux autres institutions et estime que ce n'est pas aux professionnels d'aller communiquer auprès des ambassades. Il souligne que ce problème entraîne des dommages en termes d'image pour la France.

M. Guérin confirme que la préfecture de Police dispose de ses propres moyens de communication en la matière.

#### **4. Actions de modernisation réalisées en 2018**

M. Guérin souligne l'attachement de la DTPP à poursuivre et à amplifier les actions de modernisations afin de favoriser le contact avec les usagers, améliorer leurs démarches administratives et leurs donner une réponse plus rapidement.

M. Quenet intervient sur le service des objets trouvés, rappelle que c'est un service public qui couvre Paris, les 3 départements de la petite couronne et les aéroports. Ce service public a une image positive puisque soit l'utilisateur retrouve son objet ou dans l'autre cas ne peut reprocher à l'administration de ne pas le détenir. Il mentionne que la DTPP cherche à ce qu'un maximum d'objets qui arrivent à la préfecture soit restitué. Il rappelle également le besoin de rigueur dans l'enregistrement, la rapidité requise ainsi que l'adaptation nécessaire aux nouveaux usages de la société et donc de créer une relation plus dématérialisée avec l'utilisateur afin d'éviter les déplacements inutiles. Ainsi, après un travail conséquent d'audit et d'analyse, un nouveau logiciel dont l'objectif est d'améliorer le taux de restitution mais surtout de dématérialiser la 1<sup>ère</sup> relation à l'utilisateur a été créé. Cela passe par la normalisation des procédures d'enregistrement, la possibilité de déclarer la perte de son objet pour l'utilisateur depuis son téléphone ou son ordinateur. Par le biais d'un algorithme, l'utilisateur saura si la préfecture détient un objet qui ressemble à ce qui a été déclaré. Cela déclenchera le déplacement à la préfecture pour confirmer la correspondance. L'objectif de ce nouvel outil est l'amélioration des processus internes ainsi que l'utilité des déplacements de l'utilisateur à la Préfecture.

Concernant le calendrier de mise en œuvre, la DTPP en est à la phase finale de désignation du prestataire de service. Elle sera mise en œuvre en 2019.

M. Guérin confirme l'importance de ce projet et indique que la DTPP réfléchit à d'autres téléprocédures afin de fournir un accès plus facile et plus rapide au service public.

Mme Barruet-Vey mentionne la rénovation des locaux du bureau des licences en automne 2018, avec l'aménagement de bornes d'accueil spécifiques et adaptés aux locaux, le changement du mobilier ce qui rend service à l'utilisateur et aux 8 agents. Elle souligne l'absence de rupture d'activité pendant les 2 mois de travaux, car le public a été accueilli dans d'autres locaux au 1<sup>er</sup> étage.

M. Toursel aimerait savoir si la préfecture pourrait informer les chauffeurs de taxi que les portables perdus par les clients lors des trajets ont retrouvés leurs propriétaires.

M. Guérin indique que c'est un sujet de préoccupation pour la DTPP.

M. Jacopin déplore que dans les gares SNCF, les usagers, surtout ceux qui viennent de province, ont beaucoup de difficultés pour savoir où porter leurs demandes concernant leurs objets perdus car la signalétique est mauvaise ou les guichets sont régulièrement fermés. Il demande à ce que cette problématique soit résolue

M. Quenet indique que la SNCF a son propre service d'objets trouvés et que la préfecture n'en traite aucun des leurs. A contrario de la RATP et de l'ADP qui donne à la préfecture au bout de 3 jours les objets non restitués. Concernant les portables, ceux-ci sont détruits une fois le délai prévu passé.

M. Quenet ajoute que son bureau ne peut pas faire un retour systématique aux chauffeurs de taxis pour les informés de la restitution effective des portables.

## **5 - Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction 2018**

### **5.1 - Introduction**

Mme Bravaccini présente les résultats des enquêtes de satisfaction des bureaux recevant du public de la campagne d'enquêtes qui se sont déroulées en octobre 2018 sur une période de 5 semaines.

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 sur les modalités de traitement des demandes.

Elle informe que les bureaux vont présenter le résultat des 965 enquêtes récupérées.

### **5.2 - Le bureau des objets trouvés du bureau des objets trouvés et des scellés (BOTS)**

Mme Beau présente le résultat des enquêtes de satisfaction pour le BOTS.

En 2018, le BOTS a accueilli 52 000 usagers et enregistré entre 135 000 et 140 000 objets.

Le BOTS avait 2 objectifs pour cette année :

1 - améliorer l'accueil physique, et notamment éviter les déplacements inutiles. Cette amélioration a donné pour résultat de 87% de satisfaction pour l'accueil et notamment 78% pour les appels téléphoniques et 81% de satisfaction pour la consultation de notre site internet quant à la modalité pour la restitution des objets.

2- faciliter l'accueil aux personnes à mobilité réduite, en lui dédiant un agent venant à sa rencontre, prenant en charge sa demande et lui restituant son objet s'il est disponible et la raccompagne au seuil de la section. Le taux de satisfaction concernant la thématique des PMR est de 90% alors qu'il était de 84% en 2017.

Mme Beau précise que pour l'année 2019, le BOTS espère la nouvelle application donnera entière satisfaction tant aux usagers qu'aux agents, ces derniers étant en attente d'une grande modernisation.

### **5.3 - Le bureau des actions de protection et de prévention sanitaires (BAPPS)**

Mme Barruet-Vey présente le résultat des enquêtes de satisfaction pour le BAPPS.

Au 31 octobre 2018, le BAPPS a reçu 2 835 personnes, contre 3 043 personnes en 2017.

2 959 licences ont été délivrées, 888 débits de boissons temporaires ont été instruits contre 1 002 en 2017. Parmi ces licences, il y a eu 90 transferts de licences IV délivrés au 31 octobre 2018 contre 88 en 2017.

Les résultats sont excellents avec 99% d'avis favorables sur l'accueil physique, 98% de satisfaction concernant l'accès des personnes à mobilité réduite, 96% de satisfaction sur l'accueil téléphonique, 95% de satisfaction pour le traitement des demandes et 93% de satisfaction pour le site internet.

### **5.4 - Le bureau des polices de l'environnement et des opérations funéraires (BPEOF)**

Mme Thébault présente le résultat des enquêtes de satisfaction pour le BPEOF.

Les enquêtes ont été transmises aux 161 opérateurs funéraires habilités à Paris. 12 retours ont été comptabilisés.

7 000 autorisations ont été délivrés jusqu'en novembre 2018 contre 7 121 en 2017.

Les opérateurs ont été satisfaits des délais de traitement et de l'accueil téléphonique.

Mme Thébault précise que la dématérialisation des fax est en cours.

### **5.5 - Le bureau des taxis et transports publics (BTTP)**

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

200 réponses ont été recueillies auprès des conducteurs de taxis, VTC ou véhicules motorisés 2 ou 3 roues ainsi que les titulaires de licence.

Les moyennes de satisfaction sont stables par rapport à 2017. Globalement, les professionnels sont satisfaits de la prestation fournie même si des marges de progression sont possibles.

44 400 usagers ont été reçus en octobre 2018, soit 4 400 par mois, en hausse par rapport à l'an dernier et qui s'explique par diverses évolutions réglementaires :

- un pic d'usagers a été observé en début d'année avec la transition LOTI (demande de cartes pour assister à la profession de VTC),
- la distribution des nouvelles cartes sécurisées pour la profession « conducteur VTC ».

La mise à jour du site internet se fait régulièrement afin de favoriser les déplacements utiles en informant en amont les usagers

### **5.6 - Le service des architectes de sécurité (SAS)**

M. Thélot présente le résultat des enquêtes de satisfaction pour le SAS.

Le SAS a reçu 60 réponses et a traité 4 200 dossiers pour 12 500 personnes accueillies.

93 % des personnes sont satisfaites du traitement des demandes.

Concernant le site internet, le module de prise de rendez-vous en ligne a connu des difficultés mais est en voie de résolution et a apporté toute satisfaction pour l'année 2019. Les deux voies de prise de rendez-vous (internet et sur place) seront conservées.

L'enquête a été réalisée lorsque la salle d'attente n'était pas disponible ce qui a impacté les taux de satisfaction. La salle d'attente sera de nouveau indisponible du 15 janvier 2019 au 20 février 2019 afin d'opérer des travaux d'isolation acoustique dans la salle Dubret.

Les consultations et les analyses des grands projets parisiens, aux conséquences financières importantes, se font désormais dans des bureaux annexes auxquelles sont conviés les 3 services techniques instruisant les dossiers avec une prise de rendez-vous avec les porteurs de projet.

Par ailleurs, le service est engagé dans la dématérialisation. Au niveau des permis de construire, où 1 450 permis ont été délivrés en 2018, les demandes seront dématérialisées en 2019. De plus, la création d'un 6<sup>ème</sup> secteur incluant les secteurs aéroportuaires et les immeubles de grandes hauteurs sera créée.

Le directeur précise qu'une nouvelle application pour la prise de rendez-vous en ligne sera disponible et que le projet de dématérialisation se fera en étroite collaboration avec la Ville de Paris.

Le directeur souhaite à présent donner la parole aux invités

## **6. Questions des usagers**

M. Risbourg demande si, dans le cadre des contrôles d'hygiène alimentaire, un numéro pouvait être affiché dans les restaurants afin que les usagers puissent faire part de réclamations dans les restaurants.

M. Ruaud précise que le dispositif auquel fait référence M. Risbourg est « alim'confiance », en place depuis 2016/2017. La DTPP fournit l'autocollant - satisfaisant ou pas - qui convient au restaurateur qui n'a pas d'obligation d'affichage. Il ajoute que les outils de communication en place à la préfecture de Police

et à la DDPP donnent les numéros de téléphone et les contacts adéquats en témoignent les nombreuses réclamations reçues par les consommateurs sur les sujets de restauration.

M. Risbourg répond qu'un certain nombre d'acteurs sont contraints de faire preuve de transparence et sont contrôlés. Ces contrôles ne sont pas forcément coercitifs car dans la mesure où l'obligation d'affichage des résultats est non obligatoire. De plus, la recherche d'information pour porter réclamation est difficile. Il réclame à ce qu'au titre des VTC soit affiché de manière ostensible un numéro de réclamation afin que les usagers puissent porter une réclamation plus facilement.

Le directeur précise que la demande est enregistrée.

M. Jacobin a constaté, d'une part, qu'il y avait un problème de suivi sur certaines autorisations de stationnement (ADS) où certaines personnes se retrouvent en commission d'ADS alors qu'ils ont déjà vendu leurs autorisations. D'autre part, il a constaté que les emplacements de stationnement réservés des taxis sont souvent occupés par les livreurs car leurs zones de livraison.

Sur le 1<sup>er</sup> point, Mme Gilbert répond que la longueur de ce type de procédure dû au respect du contradictoire peut entraîner des problèmes de croisement des dossiers (dossier commission ADS et dossier vente ADS) et il peut arriver qu'un titulaire d'ADS soit convoqué et en même temps que la réception par le service de l'information que le titulaire n'ait plus besoin de venir.

Concernant le 2<sup>ème</sup> point, M. Quilichini indique que c'est à présent la Ville de Paris qui a la compétence en matière de stationnement payant et gênant. La Direction de l'Ordre Public et de la Circulation (DOPC) s'occupe uniquement du stationnement très gênant.

M. Jacobin conteste les propos de M. Quilichini en affirmant que si le taxi est stationné sur la voie publique, cela relève des forces de l'ordre. Il aimerait également un droit de réponse de la Ville de Paris sur ce sujet. Enfin, il souhaite que la préfecture fasse preuve de modération et de discernement notamment lorsque les clients sont des personnes à mobilité réduite (PMR) qui ont besoin d'être déposées au plus près de chez eux. Les taxis sortent pour aider le PMR et constate à leur retour que les policiers ont mis une amende aux taxis.

M. Quilichini répond que c'est effectivement un problème de discernement, et que des consignes ont été passés l'an dernier et qu'elles seront reconduites. Il souhaiterait avoir un retour sur le nombre de verbalisations dont parle M. Jacobin sur ces cas litigieux.

M. Toursel souligne que la préfecture verbalise avec beaucoup de discernement.

M. Quilichini affirme qu'il transmettra ces compliments à la DOPC.

Le directeur demande à M. Orblin qui représente la DPSP de donner le point de vue de la Ville de Paris

M. Orblin indique que depuis le 1<sup>er</sup> janvier, le stationnement payant et gênant est géré par la direction de la voirie via des sociétés privées qui effectuent des recouvrements en cas de non-paiement. Il fera remonter les demandes de M. Jacobin afin que la Ville de Paris fasse également preuve de discernement.

M. Ben Meftah souhaite rajouter le respect des voies réservées car celles-ci sont encombrées par différents véhicules.

M. Jeannin-Naltet se plaint depuis plusieurs années des débordements des terrasses de cafés et prend en exemple l'actualité, le Préfet de Police ayant lancé une journée de réquisition demain et dimanche sur l'avenue des Champs Elysées concernant tout le mobilier des terrasses (tables, chaises, les auvents). Il constate que si les restaurateurs rentrent les tables et les chaises le soir, ce n'est pas le cas des hauts-vents et des pots de fleur ou autres structures qui sont laissées sur place et posent des problèmes aux piétons. Certains exploitants ont fait faire des structures sur mesure fixées au sol au lieu qu'elles soient posées simplement avec un petit renforcement. Il indique que certains commerces notamment le Madrigal, le Georges V et le Mariotte laissent des auvents et des armoires électriques et demande au directeur et à M. Orblin de passer la consigne à leurs services respectifs afin que toutes les structures soient débarrassées notamment sur les contre terrasses des Champs-Elysées.

Le directeur affirme que les consignes seront données.

M. Risbourg aimerait aborder le sujet des arrêts minute et constate une intransigeance de la Ville de Paris. Il dénote également une absence de clarté dans le partage des compétences du pouvoir de sanction aux alentours des gares. Il demande une réunion de concertation avec la Ville de Paris.

Le directeur note que ce sera un sujet de la commission T3P qui se tiendra le 13 décembre 2018.

M. Jacobin déplore l'absence de statistiques sur les contrôles fait par la préfecture sur les centres de récupération de points et dans lesquelles il pourrait y avoir une dérive.

Le directeur affirme que c'est une question métier et que cela est inadapté au présent comité local des usagers.

M. Jacobin précise que ces statistiques seront demandées lors de la réunion de la commission T3P du 13 décembre prochain.

M. Robert demande s'il serait possible d'avoir des autorisations de nuit valable pour un an au lieu de 6 mois environ actuellement.

M. Mérignat lui répond que ces autorisations sont étudiées au cas par cas et que quand les dispositifs ne sont pas conformes, l'autorisation à durée courte permet aux exploitants de se mettre en conformité.

M. Calmon confirme au nom de ses adhérents qu'il y a très peu de gens insatisfait lorsqu'ils vont faire une démarche auprès du BTTP. Par ailleurs, il demande si le principe de « l'absence de réponse de l'administration vaut accord » s'applique sur un dossier déposé au Bureau des Etablissements Recevant du Public (BERP).

M. Aumonier répond de manière affirmative sauf dans le cas des dérogations et que cela pourra être précisé. Il ajoute que toutes ces informations sont indiquées sur le site de la préfecture. Entre autres, il indique que les usagers sont inquiets faute de réponses depuis la parution des nouveaux dispositifs réglementaires et législatifs alors que la SDSP applique la nouvelle réglementation.

Mme Mérignat ajoute que toutes les dérogations au principe de « l'absence de réponse de l'administration vaut accord » sont listées réglementairement.

M. Calmon veut savoir qui est consulté à l'issue de l'audition de l'exploitant dans le cadre de la procédure contradictoire relative aux mesures de Police (fermetures administratives).

M. Guérin affirme que la procédure contradictoire est très utile et est appliquée systématiquement. Les arguments sont bien pris en compte dans la décision de fermeture.

Mme Barruet-Vey affirme que les avis requis pour les mesures de Police sont la synthèse des avis des services de police, et prend également en compte les événements la progressivité des sanctions et l'antériorité des établissements. Néanmoins, il n'y a pas de cumul lorsqu'il s'agit de fondements juridiques différents.

M. Guérin souhaiterait revenir sur ce point dans une autre instance.

M. Jeannin-Naltet soulève le problème des nouvelles pistes cyclables qui se trouvent entre les arrêts de bus existants et les couloirs de bus.

M. Quenet affirme que les pistes cyclables s'arrêtent aux passages piétons et qu'il n'est pas responsable des travaux.

Mme Tresca signale 2 points importants pour les riverains : l'impossibilité de contacter son commissariat de quartier car l'appel du numéro 17 est long et donne peu de résultat, et le fait qu'il soit impossible de contacter directement la DPSP ce qui est problématique pour les habitants.

M. Quilichini répond que la préfecture de Police a 2 sites de plateforme d'appels : le 17, celui des appels urgents et le 34 30, dédié aux appels non urgents. Ce dernier est de plus en plus utilisé car il y a une forte demande. D'où un besoin de formation du personnel. Le développement du 3430 sera un objectif prioritaire en 2019.

Mme Tresca demande le numéro à composer lorsqu'une fanfare qui joue depuis des heures dans la rue, gênant le voisinage.



M. Quilichini lui répond qu'elle doit appeler le service des appels non urgents, c'est-à-dire le 3430.

Mme Tresca argue que lorsqu'elle appelle le 3430 pour ce genre d'incident, on lui dit que ce type d'appel est urgent et doit passer par le 17.

M. Quilichini insiste sur l'effort de formation du personnel nécessaire et invite à saisir par courrier le commissariat central de l'arrondissement si l'utilisateur n'a pas obtenu pleinement satisfaction.

Mme Tresca affirme que lorsqu'elle avait posé la même question l'an dernier, on lui avait dit qu'il fallait appeler le 17 et que le 34 30 était réservé aux informations, notamment aux informations concernant les objets trouvés et non pour signaler un problème.

M. Quilichini répond que l'essentiel est de donner une marche à suivre aux parisiens et que si le 17 est appelé par inadvertance, il pourra être redirigé même si l'appel ne sera pas traité avec la même urgence que si c'était un péril particulier.

M. Orblin souligne qu'à la Ville de Paris, toutes les demandes sont traitées et qu'il y a plusieurs portes d'entrée, le 39 75 et le site internet, paris.fr, et qu'il y a une application « dans ma rue » qui permet de signaler toutes les anomalies constatées dans la Ville et qui sont traitées par les services compétents.

Mme Tresca demande s'il est envisageable de créer un contact plus rapide et plus simple pour les usagers.

M. Orblin souligne que l'application marche bien et que les commissariats travaillent également sur le site.

M. Ben Meftah confirme les dires de Mme Tresca en soulignant l'attente excessive au 34 30 et qu'au final, l'utilisateur se retourne vers le 17 et constate l'absence de solution face à ce problème.

M. Quilichini répond qu'il ne faut pas faire de cas particuliers une généralité. La police intervient des milliers voire des millions de fois par an et il n'y a pas systématiquement de retours négatifs bien que la préfecture essaye de s'améliorer par rapport aux retours des usagers.

M. Toursel soulève le problème de la climatisation dans les locaux des Morillons.

M. Guérin souligne que la DTPP est tributaire des locaux de l'immeuble et qu'un projet d'aménagement aux Morillons est envisagé.

## **7. Conclusion**

Le directeur remercie les participants pour ces échanges très constructifs.

Le directeur des transports  
et de la protection du public

## **Annexe 1 :**

Ont participé à cette réunion placée sous la présidence de Monsieur Antoine Guérin, directeur des transports et de la protection du public :

### 1°) Représentants des partenaires externes :

- Joseph Bamba, représentant du Syndicat de Défense des Conducteurs du Taxi Parisien (SDCTP) ;
- M. Alain Barilleau, médiateur du secteur des hôtels, cafés, restaurants à Paris auprès du Préfet de Police ;
- M. Mehenna Belkessam, délégué de la Chambre Syndicale du groupement Gescop-Alpha Taxis ;
- M. Badier Ben Meftah, délégué syndical FO-Taxi
- M. Claude Birenbaum, président de la Plateforme des Associations Parisiennes d'Habitants ;
- M. Rémi Calmon, directeur du syndicat national des entreprises gaies (SNEG) et représentant de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) ;
- M. Louis Durif, représentant de la Fédération Départementale des Taxis du Val de Marne (FDT 94)
- M. Christophe Gaultier, représentant de la Fédération Départementale des Taxis du Val de Marne
- Mme Catherine Grosvalet, directrice des services funéraires - Ville de Paris ;
- M. Christophe Jacopin, secrétaire général de la Chambre Syndicale des Sociétés Coopératives de Taxis de la Région Parisienne (CSSCTRP) - Groupement Gescop-Alpha Taxis ;
- M. Laurent Jeannin-Naltet, vice-président de l'association 60 millions de Piétons ;
- M. Ouassini Laouedj, représentant de l'Union Nationale des Syndicats Autonomes (UNSA), section moto ;
- Mme Anne Lebec, directrice du centre de formalités des entreprises et répertoire des métiers, Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Paris (CMAP) ;
- M. Pascal Martin, Chef service technique de l'habitat à la Direction du Logement et de l'Habitat - Ville de Paris ;
- M. Erick Orblin, chef du bureau de la régulation et de l'espace public de Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection (DPSP), Ville de Paris ;
- Mme Gaëlle Ouddoud, trésorière de l'Union Nationale des Syndicats Autonomes (UNSA) Section taxi-moto ;
- Mme Colette Parant, Service accessibilité association Valentin Haüy ;
- M. Frédéric Provotelle, Chambre Syndicale des Loueurs d'Automobiles (CSLA) ;
- M. Paul Risbourg, Chambre Syndicale Nationale des Entreprises de Remise et de Tourisme (CSNERT)
- M. Olivier Robert, Président du Syndicat National des Entreprises Gaies (SNEG) ;
- M. Alexandre Rouffignac, directeur des affaires économiques et juridiques de la Fédération Française du Bâtiment Grand Paris (FFB Grand Paris) ;
- Mme Corinne Tresca, représentante de l'association de riverains collectif Jean-Pierre Timbaud ;
- M. Rabah Tousel, secrétaire général adjoint de FO-UNCP taxis ;
- M. Alan Underwood, Représentant de la Chambre Syndicale des Loueurs de Véhicules Automobiles (CSLVA);

## 2°) Représentants de la DTPP :

- Mme Patricia Ambe, adjointe au chef de cabinet ;
- M. Christophe Aumonier, sous-directeur de la sécurité du public ;
- Mme Bénédicte Barruet-Vey, chef du bureau des actions de prévention et de protection sanitaires ;
- Mme Josette Beau, chef de section des objets trouvés ;
- Mme Florence Bravaccini, adjointe au secrétaire général ;
- Mme Elodie Carvalho, chargée de communication de la DTPP ;
- Mme Françoise Folacci, adjointe au chef du service des architectes de sécurité ;
- Mme Delphine Gilbert, chef du bureau des taxis et des transports publics ;
- M. Antoine Guérin, directeur des transports et de la protection du public ;
- Mme Isabelle Mérignand, sous-directrice de la protection sanitaire et de l'environnement ;
- M. Guillaume Quenet, sous-directeur des déplacements et de l'espace public ;
- M. Gilles Ruaud, directeur départementale de la protection des populations ;
- Mme Sobana Talreja, chef du bureau des hôtels et foyers ;
- M. Jean-François Texier, chef du service de prévention incendie ;
- Mme Marie-Line Thébault, adjointe au chef du BPEOF, chef du pôle air, police animale et opérations funéraires ;
- M. Denis Thélot, chef du service des architectes de sécurité ;

## 3°) Autres représentants de la préfecture de police :

- M. Joseph Del Aguila, sous-direction des systèmes d'information et de communication d'île de France - DOSTL ;
- Lieutenant – Colonel Jean-François Duarte, Chef de la section Paris au Bureau Prévention - BSPP
- Commissaire Général Serge Quilichini, directeur adjoint de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne - DSPAP ;

## 4°) Absents excusés :

- Karim Asnoun, Chambre Syndicale des Cochers Chauffeurs (CSCC-CGT-Taxis) ;
- Renaud Barillet, Président du Réseau Musiques Actuelles à Paris - Directeur Général associé de la Bellevilloise ;
- Pascal Barillon, Président de la Chambre des métiers et de l'artisanat de Paris ;
- Carine Bernede, Directrice des espaces verts et de l'environnement ;
- Thérèse Bidjeck, Secrétaire générale de l'Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH) ;
- Didier Chenet, Président du Syndicat des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT) ;
- Matthieu Clouzeau, Directeur de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection (DPSP) à la Mairie de Paris ;
- Hervé Curis, Directeur des moyens techniques Cité des sciences et de l'industrie ;
- Jean-Michel Daquin, Président du conseil de l'ordre des architectes d'Île De France ;
- Aurélien Dubois, Président de la Chambre Syndicale des Lieux Musicaux Festif et nocturnes (CSLMF) ;
- Richard Feret, Directeur général délégué de la Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie (CPFM) ;

- Philippe Garcia, Délégué général du comité de l'Association Française des Exploitants de Discothèques et Dancings (AFEDD) ;
- Caroline Grandjean, Directrice du Logement et de l'Habitat (DLH), Ville de Paris ;
- Yves Greco, Responsable qualité du bureau de l'animation des actions de l'Etat Préfecture de Paris et d'Ile-de-France ;
- Blanche Guillemot, Directrice du Logement et de l'Habitat (DLH), Ville de Paris ;
- Carole Hippas, Fédération Française Grand Paris (FFB Grand Paris) ;
- Pierre Larribe, Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie (CPFM) ;
- Rébecca Le Chuiton, Déléguée générale de la Chambre Syndicale des Lieux Musicaux Festif et nocturnes (CSLMF) ;
- Bertrand Lecourt, Président d'honneur de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie Île de France (UMIH 75) ;
- Karine Leger, Directrice d'Airparif ;
- Olivier Lenoble, Directeur du développement économique à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Paris (CMAP) ;
- Evelyne Maes, Co-Présidente de la Chambre Syndicale des Hôteliers de Paris ;
- Frédéric Masviel, Architecte et urbanisme en chef de l'Etat, service des Architecte des Bâtiments de France ;
- Patrice Merlin, Responsable sécurité Viparis, Parc des Expositions porte de Versailles ;
- Bernard Murat, Président du Syndicat National Du Théâtre Privé (SNDTP) ;
- Christian Navet, Co-Président de l'Union des Métiers de l'Industrie de l'Hôtellerie d'Ile de France (UMIH 75) ;
- Joël Nekkab, Association des Paralysés de France (APF) ;
- Marc Padiolleau, Chef de service du service handicap et vieillissement à la direction de la cohésion sociale ;
- Gilles Pourbaix, Réseau d'associations Vivre Paris ;
- Manuel Sauveplane, Union du pôle funéraire public ;
- Roger Schvartsman, Président région Ile-de-France de la Fédération française des pompes funèbres ;
- Guillaume Simonin, Responsable des affaires économiques de l'union du grand commerce de centre-ville ;
- Christophe Tanay, Président de l'Union des Syndicats de l'Immobilier (UNIS).