



**Compte rendu du comité local des usagers  
du vendredi 14 octobre 2016**

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. Renaud Barillet, président du réseau musiques actuelles à Paris – directeur général associé de la Bellevilloise ;
- M. Badieh Ben-Meftah, secrétaire général adjoint de la fédération des taxis indépendants parisiens FTI75 ;
- M. Marcel Benezet, Président du SYNHORCAT ;
- M. Claude Birenbaum, président de la Plateforme des associations parisiennes d'habitants ;
- M. Stéphane Brézillon, représentant la direction de la démocratie des citoyens et des territoires (DDCT) de la mairie de Paris ;
- M. Yann Brillat-Savarin, délégué général du groupe Rousselet – G7 ;
- M. Bernard Cuvelier, représentant de la cité des sciences et de l'industrie ;
- 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 du bureau de l'animation des actions de l'Etat à la préfecture de Paris et d'Ile-de-France ;
- M. Christophe Jacopin, secrétaire général de la chambre syndicale des sociétés coopératives de taxis de la région parisienne ;
- M. Laurent Jeannin-Naltet, vice-président de l'association les droits du piéton ;
- M. Fabrice Laffon, administrateur de la chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques de France, CSCAD ;
- Mme Anne Lebec, directrice adjointe du centre de formalités des entreprises et répertoire des métiers, chambre de métiers et de l'artisanat de Paris ;
- Mme Alexia Lejas, chargée de développement économique de la chambre de métiers et de l'artisanat de Paris ;
- Mme Colette Parant, service accessibilité de l'association Valentin Haüy ;
- M. Pascal Pélissier, Vice-Président du SYNHORCAT ;
- 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-Claude Simon, secrétaire général de la fédération française des pompes funèbres ;
- M. Guillaume Simonin, responsable des affaires économiques de l'union du grand commerce de centre-ville ;
- M. Christophe Teboul, chef de l'agence de la relation à l'utilisateur, Ville de Paris ;
- M. Rabah Tousel, secrétaire général adjoint de FO-UNCP taxis ;
- Mme Corinne Tresca, représentant « Vivre Paris » ;

- M. Constantin Tsuvaltsidis, délégué syndical de la chambre syndicale des sociétés coopératives de taxis de la région parisienne ;

#### 2°) Représentants de la DTPP :

- M. Jean Benet, directeur des transports et de la protection du public ;
- M. David Ribeiro, adjoint au sous-directeur des déplacements et de l'espace public ;
- Mme Carine Trimouille, adjointe au sous-directeur de la sécurité du public ;
- M. Maël Guilbaud-Nanhou, secrétaire général ;
- Mme Anne Mayaud, secrétaire générale adjointe ;
- Mme Pauline Daffis-Felicelli, chargée de mission, adjointe au secrétaire général ;
- Mme Nathalie Gildard, chef du département pilotage et modernisation ;
- M. Jean-Pierre Mille, chef du département des systèmes d'informatisation ;
- Mme Sonia Degorgue, chef de cabinet à la DTPP ;
- Mme Patricia Ambe, adjointe au chef de cabinet de la DTPP ;
- Mme Elodie Carvalho, assistante communication au Cabinet de la DTPP ;
- M. Franck Lacoste, secrétaire général de l'IML
- M. Jean-Paul Berlan, chef du bureau des actions de santé mentale ;
- Mme Bénédicte Barruet-Vey, chef du bureau des actions contre les nuisances ;
- Mme Emilie Blévis, adjointe au chef du bureau de la sécurité de l'habitat ;
- Mme Sobana Talreja, chef du bureau des hôtels et foyers ;
- M. Denis Thelot, chef du service des architectes de sécurité ;
- M. Jean-Yves Dorosz, adjoint au chef du service des architectes de sécurité ;
- 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 Thébault, adjointe au chef du bureau de la prévention et de la protection sanitaires;
- Mme Rouzière-Listman, adjointe au chef du bureau des permis de construire et des ateliers
- M. Philippe Nieva, chef du SISPRI ;
- Mme Astrid Hubert-Alves de Sousa, chef du bureau des établissements recevant du public
- Mme Catherine Yuen, adjointe au chef du bureau de la réglementation et de la gestion de l'espace public ;
- Mme Béatrice Volatron, adjointe au chef du bureau des taxis et des transports publics ;
- Mme Christine Philippe, adjointe au chef du bureau des objets trouvés et des fourrières ;
- M. Patrick Cassagnol, responsable du service des objets trouvés ;

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

- Mme Valérie Delaporte, chef du service d'appui transversal et qualité de la DDPP ;
- M. Joseph Del Aguila, sous-direction des systèmes d'information et de communication d'île de France à la Préfecture de Police ;
- Commandant Duarte-Paxiao, représentant la Brigade de sapeurs-pompiers de Paris ;
- M. Patrick Pineau, directeur adjoint du LCPP ;
- M. Gwenaël Thiault, LCPP ;
- Mme Laure Mimouni, LCPP ;
- M. Stéphane Héring, chargé de mission accueil et qualité de service rendu à l'utilisateur, cabinet du DPG ;

#### 4°) Absents excusés :

- M. Frédéric Bouvier, directeur d'Airparif ;
- Mme Carine Bernède, directrice des espaces verts et de l'environnement, mairie de Paris ;

- 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. Richard Feret, directeur général délégué de la CPFM ;
- Mme Véronique Haché, directrice du syndicat mixte Autolib' ;
- M. Pierre Larribe, confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie ;
- M. Bertrand Lecourt, président d'honneur de l'union des métiers de l'industrie de l'hôtellerie d'Ile-de-France ;
- M. Patrice Merlin, responsable sécurité de Viparis ;
- 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 ;
- M. Christophe Tanay, président de l'union des syndicats de l'immobilier, UNIS.

## **1- Ouverture du comité**

En attendant l'arrivée du directeur des transports et de la protection du public, M. Benet, retenu par une autre réunion, la séance est ouverte par le secrétaire général M. Guilbaud-Nanhou.

Celui-ci remercie l'ensemble des participants de leur présence à ce 7<sup>e</sup> CLU et propose un tour de table.

Il suggère ensuite de commencer directement par le second point de l'ordre du jour.

## **2- Présentation des résultats de l'année 2015, au regard des engagements de service**

**M. Guilbaud-Nanhou** souligne une double tendance au cours de l'année 2015 : une augmentation réelle de l'activité et en corollaire, le maintien de la qualité du traitement des demandes. Plusieurs bureaux ont vu leur activité augmenter de façon très notable.

La mise aux normes en matière d'accessibilité a également fortement mobilisé plusieurs services de la direction en 2015 (plus de 20 000 dossiers reçus).

Concernant la gestion des demandes d'information : en 2015, dans 95% des cas, une réponse a été apportée aux usagers dans les 5 jours ouvrés.

Pour la gestion des réclamations : dans 100% des cas, une réponse a été apportée aux usagers dans les 15 jours ouvrés.

**Mme Carvalho** présente ensuite les vecteurs d'information de la DTPP à disposition des usagers.

Elle souligne que la direction s'efforce au quotidien d'apporter aux usagers une information claire, juste et à jour à travers différents moyens.

Sur le site internet de la préfecture de police, 34 pages concernent la direction (présentation, actualités et démarches confondues) et comportent dans leur grande majorité un formulaire de contact « Ecrivez-nous ». En 2015, 162 mises à jour du site ont été effectuées et déjà 106 pour 2016 (janvier-octobre).

La DTPP a développé sa présence sur les réseaux sociaux, Facebook et Twitter dans le but d'apporter une information rapide, brève et efficace, et communique également via l'application de la Préfecture de Police (téléchargeable sur smartphones) qui envoie des notifications « push » et informe en temps réel. Enfin, la DTPP a communiqué en 2015 sur ses métiers via le blog de la Préfecture (4 articles en 2015)

## **3- Actions de modernisation réalisées en 2015/2016**

**Mme Daffis-Felicelli** présente la saisine par voie électronique (SVE) qui est une avancée de portée nationale : depuis le 7 novembre 2015, tout usager peut saisir un service de l'État ou un des établissements publics par voie électronique (téléservice ciblé, formulaire de contact générique/ciblé, ou adresse de messagerie fonctionnelle), au lieu de se déplacer ou d'envoyer un courrier. Suite à l'envoi, un accusé de réception électronique (ARE) par le service compétent est adressé à l'usager dans un délai de 7 jours à compter de l'enregistrement de l'envoi.

Mme Daffis-Felicelli précise que tous les services de la direction sont désormais saisissables par voie électronique sauf exceptions liées notamment à l'ordre public et qu'un annuaire des téléservices est disponible sur le site [servicepublic.fr](http://servicepublic.fr)

**Mme Thebault** présente ensuite les avancées réalisées pour les opérations mortuaires. En 2015, le bureau a mis en place un numéro unique dédié et une boîte fonctionnelle. Par ailleurs, un nouveau logiciel métier, THOM, a été déployé et permet la sécurisation des procédures et le traitement plus rapide des demandes.

Enfin, Mme Thebault signale la mise en œuvre de la téléprocédure avec 3 opérateurs funéraires. Le service est concerné par le transfert de compétences à la ville de Paris.

**M. Dorosz** intervient sur le système de prise de rendez-vous par internet pour les consultations du mardi au service des architectes de sécurité. Il signale qu'1 rendez-vous sur 2 est désormais pris par ce biais. A part quelques petites pannes ponctuelles, ce service fonctionne bien. Il souligne toutefois que beaucoup de professionnels sont contents de pouvoir être reçus sans rendez-vous préalable.

Le directeur ajoute aux propos de M. Dorosz que cela a été long et compliqué à mettre en place, en raison notamment de difficultés techniques. C'est une avancée majeure pour la DTPP.

Il observe également qu'il y a encore trop de gens qui se présentent spontanément mais qu'il est important de laisser libre les usagers de choisir de prendre rendez-vous ou non.

M. Thelot souligne que 4380 rendez-vous ont été effectués en 2015, un sur 2 est pris par internet. Cela permet une attente plus apaisée.

#### **4- L'audit de passage des 16 et 17 décembre 2015**

Mme Daffis-Felicelli rappelle que la direction est passée en 2015 du référentiel Qualipref 2 au référentiel Qualipref 2.0. A cette occasion, 3 bureaux ont été audités par l'AFNOR : le bureau des permis de construire et des ateliers, le bureau des taxis et des transports publics, et le bureau des actions contre les nuisances.

L'auditeur a constaté plusieurs points forts : les entretiens de gestion car ils sont l'occasion de définir les objectifs qualité chaque année, le tableau de bord mensuel de la DTPP qui permet également un pilotage au plus près des activités et enfin les campagnes d'appels mystères régulièrement organisées pour évaluer la qualité des réponses et les taux de décroché.

Aucun point faible n'a été mis en évidence à l'occasion de cet audit ce qui est très positif.

##### **Mme Rouzière-Listman fait un retour sur l'audit du bureau des permis de construire et des ateliers.**

L'audit a permis de vérifier que les engagements liés au référentiel Qualipref 2.0 ont été rigoureusement respectés qu'il s'agisse des accusés-réception, de l'accueil téléphonique ou du traitement des demandes d'information par voie électronique.

Elle souligne que les agents du BPCA veillent quotidiennement au respect des engagements Qualipref (différents suivant les 2 pôles du BPCA) et que les délais soient largement respectés.

Mme Rouzière-Listman précise toutefois qu'en matière de demandes de dérogation d'accessibilité les délais sont plus difficiles à tenir, mais que le bureau est pleinement conscient de cela et fait au mieux pour s'améliorer.

Deux pistes de progrès ont été identifiées durant l'audit : l'une, l'ajout d'une mention personnalisée sur les A/R ou courriel, a été effectuée et l'autre, la création d'une FAQ, est encore en réflexion.

##### **Mme Gilbert fait un retour sur l'audit du bureau des taxis et transports publics.**

Elle explique que l'auditeur a regardé les procédures du bureau mais a également constaté « sur site » l'accueil (espaces d'accueil, temps d'attente) qu'il a jugé satisfaisant.

L'auditeur a noté que les modalités de traitement à distance sont peu adaptées au métier de taxi (faible recours aux procédures dématérialisées par les chauffeurs de taxi, qui préfèrent venir au guichet accueil du public taxi du BTTP).

##### **Mme Barruet Vey fait un retour sur l'audit du bureau des actions contre les nuisances.**

Elle précise que le bureau n'accueille pas le public directement. Les contacts se font par téléphone, internet et mail. L'audit de passage s'est bien déroulé. L'objectif de traiter 80% des plaintes dans les 60 jours est largement tenu (87%).

M. Jacopin demande s'il est possible de modifier en ligne la date de rendez-vous pour le contrôle technique pour les taxis : cela éviterait selon lui des déplacements inutiles aux conducteurs de taxis.

Mme Gilbert répond que le logiciel ne permet pas une prise de rdv à une date postérieure à la date de fin de validité du contrôle technique. Par ailleurs : les calendriers de l'application sont parfois saturés même s'ils sont ouverts 3 mois avant.

Elle précise toutefois qu'il est possible de prendre rdv par téléphone ou par email sans se déplacer.

##### **5- Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction 2016 et pistes d'améliorations**

Mme Gildard précise que les enquêtes de satisfaction ont été menées entre avril et mai 2016 auprès des usagers des services suivants :

- Bureau des taxis et transports publics
- Bureau des objets trouvés et des fourrières
- Pôle « Licences des débits de boissons »
- Service des architectes de sécurité

Les usagers ont été invités à répondre à un questionnaire écrit et anonyme. Ils se sont exprimés sur la qualité de l'accueil téléphonique, du site internet, de l'accueil physique (temps d'attente notamment), ainsi que sur les modalités du traitement de leur demande.

##### **Mme Philippe présente les résultats du bureau des objets trouvés et des fourrières.**

En 2015, le bureau des objets trouvés (site des Morillons) a reçu 65 000 usagers : 185 000 objets ont été traités et 46 000 restitués. En 2016 : 95% des usagers sont satisfaits de l'accueil physique, notamment grâce à l'amélioration des délais d'attente. Cela est dû à un renforcement des équipes et à un traitement différencié des demandes (envoi de convocations aux perdants identifiables).

Mme Philippe concède que l'accueil téléphonique doit encore être amélioré : 51% des usagers ont encore des difficultés à joindre le service par téléphone.

Le directeur souligne l'arrivée de nouveaux agents cette année au sein de la direction et note que cela n'affecte en rien la continuité des actions de la DTPP et son dynamisme : la mémoire est conservée et les affaires suivies. Indépendamment des mouvements d'agents, les objectifs d'amélioration restent les mêmes.

##### **Mme Soulier présente les résultats du bureau de la prévention et de la protection sanitaire.**

Elle rappelle la réglementation en vigueur pour les débits de boissons et souligne ensuite que les usagers sont satisfaits des délais, de la courtoisie et du temps de réception (plus de 4000 personnes accueillies au guichet en 2015).

Mme Soulier identifie toutefois des marges de progrès : une mise à jour du site plus régulière, l'amélioration de la signalétique pour l'accès au guichet et la mise en place d'un répondeur téléphonique indiquant les horaires d'ouverture.

##### **Mme Gilbert présente les résultats du bureau des taxis et des transports publics.**

Les résultats de l'enquête soulignent que les professionnels du taxi sont globalement satisfaits de la qualité de la prestation fournie en matière d'accueil du public (gestionnaire file d'attente, accueil téléphonique, possibilité de prendre rendez-vous par internet, information sur le site PP, planning des rendez-vous pour les nouveaux chauffeurs), et elle en remercie son équipe. Un premier niveau de réponse téléphonique est donné par le secrétariat et permet déjà de renseigner une bonne partie des usagers, les autres peuvent ensuite être rappelés lorsque les demandes sont plus complexes.

Mme Gilbert souligne que le BTTP a pris de nouvelles dispositions pour diminuer le temps d'attente, actuellement en moyenne inférieur à 18 mn. Toutefois, des progrès peuvent toujours être faits sur les conditions d'accueil, notamment « climatiques ».

Par ailleurs, des réflexions sont également en cours sur les procédures dématérialisées (télé déclaration, évolution du logiciel métier, rendez-vous électroniques)

### **M. Dorosz présente les résultats du service des architectes de sécurité.**

Il note que les enquêtes font apparaître des taux de satisfaction compris entre 85 et 96 % pour les questions portant sur le traitement des demandes. Les taux de satisfaction sont légèrement plus bas (compris entre 72 et 85%) pour ce qui concerne les conditions d'accès à la consultation.

Il souligne que certaines personnes sont satisfaites de pouvoir être reçues même sans rendez-vous. La réception sans rendez-vous doit donc être maintenue.

Pour les améliorations, M. Dorosz signale la mise à disposition, le mardi après-midi, d'une petite salle à proximité de la salle Dubret qui permet de recevoir au calme des groupes de personnes plus importants.

Le directeur souligne le travail important de recueil des observations des citoyens réalisé avec ces enquêtes de satisfaction. Des points d'amélioration subsistent mais des efforts sont clairement faits et les objectifs ambitieux. La DTPP veille à ce que les usagers soient satisfaits, et s'organise pour poursuivre cette démarche qualité.

Il remercie l'assemblée et rappelle qu'à l'instar du monde « privé », la préfecture de police s'engage aussi dans des démarches de labellisation et certification (ISO 9001). Cette démarche va continuer quelles que soient les évolutions institutionnelles à venir.

Le transfert de compétences du préfet de police au profit de la mairie de Paris dans le cadre d'un retour au droit commun dans certains domaines va se traduire par le transfert de quelques missions de la DTPP : périls, nuisances sonores et olfactives, opérations mortuaires...etc. Ce transfert deviendra effectif lorsque le Parlement aura approuvé le projet de loi examiné courant novembre par le Sénat. Cela aura des conséquences pour les usagers évidemment. Le directeur souhaite toutefois préciser que la ville de Paris est également engagée dans une démarche d'amélioration de ses services pour simplifier la vie des citoyens parisiens.

Il ajoute que le calendrier des prochains transferts est encore en discussion.

### **6- Questions des usagers**

M. Simonin intervient sur la question de la fermeture des voies sur berges. Une autorisation pour 6 mois a été donnée à la ville de Paris. Si le calendrier parlementaire est respecté et la loi votée, la question qui va se poser dans 6 mois sera-t-elle de la compétence de la ville de Paris ?

Le directeur rappelle que la maire agit dans le cadre de ses pouvoirs après avis conforme du préfet de police.

Demain, dans le cadre du retour au droit commun, il n'y aura peut-être plus besoin de l'avis conforme du préfet de police sur les axes relevant de la maire. Toutefois, il précise que le préfet conserve son pouvoir sur les axes qui le concernent pour la sécurité du public.

M. Jacopin exprime son inquiétude concernant les projets de circulation de la mairie dans Paris (voies sur berges, avenue du Général Leclerc). Selon lui, les concertations organisées par la ville oublient beaucoup d'acteurs.

Le directeur souligne la situation particulière de Paris : le préfet de police va garder des domaines de compétences ; pour autant, les élus, qui sont mandatés par les administrés, ont vocation à mettre en œuvre leurs engagements (lutte contre la pollution, apaisement de la circulation...) et cela peut parfois se faire au détriment de l'animation économique et sociale dans certains secteurs. Il appartient aussi aux acteurs économiques de favoriser la concertation. La préfecture de police a pour mission de vérifier que ce qui est mis en place n'est pas de nature à mettre en danger la sécurité des Parisiens.

M. Benezet soulève la question de la transformation des friches industrielles en établissements éphémères qui font de la concurrence déloyale aux établissements permanents. Il prend l'exemple du Champs de Mars après l'Euro de football où les buvettes sont restées installées après la compétition au détriment des restaurateurs de ces arrondissements. Il déplore la concurrence déloyale.

M. Barillet souhaite nuancer les propos de M. Benezet : le secteur culturel se réjouit de ces activités éphémères qui favorisent la création culturelle, lorsqu'elles sont exercées dans un cadre légal.

Le directeur rappelle que la préfecture de police veille à l'application de la réglementation. Elle veille à la consolidation du tissu économique dans le respect du droit et des évolutions de la société qui doivent se faire de manière saine et concertée.

M. Ben Meftah souhaite faire remarquer les problèmes de circulation des taxis dans les couloirs de bus. Pour les taxis, c'est un outil de travail, mais les usagers les empruntent et les tuk-tuk aussi. Il questionne également le directeur sur la possibilité d'un transfert de cette compétence à la mairie de Paris.

Le directeur rappelle que des instructions ont été données pour verbaliser les tuk-tuk et les conducteurs qui utilisent les voies de bus alors qu'ils n'y sont pas autorisés. Il précise également que la direction travaille sur la situation des cars de tourisme qui utilisent les voies de bus et n'en ont pas l'autorisation : une réflexion a été lancée par les services de la ville avec les sociétés de tourisme à ce sujet.

La responsabilité de la préfecture de police sera toujours de garantir la sécurité des axes principaux et l'accès des services de secours et de police. Il rappelle à ce titre que la maire s'est engagée pour garantir l'accès des services de secours aux voies sur berges en cas d'urgence.

M. Benezet déplore les ventes à la sauvette de boissons sur les sites touristiques qui agacent les commerçants.

M. Ramey insiste sur les ventes à la sauvette et notamment sur les Champs-Élysées. Il note l'inaction de la préfecture de police à ce sujet. Par ailleurs, M. Ramey revient sur les cars de tourisme qui stationnent sur les couloirs de bus et demande des précisions sur les types de véhicules autorisés dans les couloirs de bus.

Le directeur rappelle que les véhicules à 3 roues ne sont pas autorisés, qu'ils soient motorisés ou pas. Concernant les vendeurs à la sauvette, il admet que la régulation et le contrôle sont difficiles, mais ces contrôles existent et se soldent parfois par des sanctions très importantes notamment pour les personnes en situation irrégulière.

M. Benezet et M. Jeannin-Naltet font part du problème des vélos qui livrent les plats chauds aux particuliers et créent des problèmes de sécurité (circulent sur les trottoirs, prennent des sens interdits...etc.).

M. Toursel intervient sur les VTC. Il signale notamment un accident au bois de Boulogne impliquant un VTC. M. Toursel demande plus de contrôles sur cette catégorie de transporteurs. M. Jacopin complète les propos de M. Toursel et signale que, tous les jours, il y a des accidents avec des VTC.

Le directeur indique que ces observations et informations seront transmises aux services de police compétents (DOPC et DSPAP).



Mme Parant soulève le problème des voitures de livraison et des camions de déménagement qui se garent sur les trottoirs ou sur des passages piétons. Pour les déficients visuels, c'est très dangereux et indétectable par les cannes. Les vélos circulant sur les trottoirs sont également un problème. Le directeur confirme que ces comportements ne sont pas acceptables et qu'il faut des contrôles.

Mme Parant demande si des aménagements sont prévus sur les voies sur berges pour mettre en sécurité les piétons qui s'y trouvent lorsque les secours devront emprunter ces voies. Le Commandant Duarte de la BSPP confirme qu'un tel dispositif est prévu, que les pompiers sont formés et feront évidemment très attention aux piétons s'ils doivent emprunter ces voies en cas d'urgence.

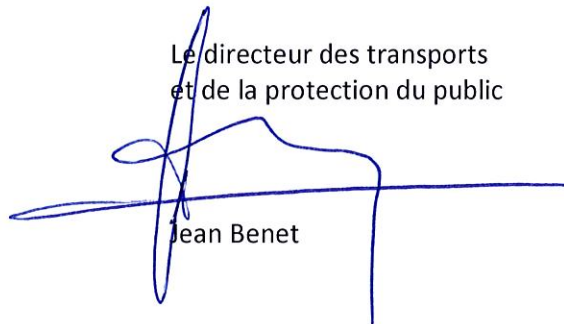
## 7- Conclusion

La directeur note qu'il faudra inviter d'autres directions, notamment les services de police l'an prochain, car c'est important qu'elles puissent répondre aux usagers.

Il remercie les usagers pour ce dialogue vivant et apaisé et souligne que ce comité est extrêmement utile pour la DTPP car il permet d'entendre les préoccupations des usagers et d'y répondre.

Enfin, il rappelle la création d'une boîte fonctionnelle [pp-dtpp-usagers@interieur.gouv.fr](mailto:pp-dtpp-usagers@interieur.gouv.fr) sur laquelle les usagers peuvent écrire à la DTPP tout au long de l'année.

Le directeur des transports  
et de la protection du public



Jean Benet

