

# PP

## PREFECTURE DE POLICE

### DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC

AFFAIRE SUIVIE PAR  
Danielle BALU  
Tél : 01.49.96.30.62

Compte-rendu

#### **O B J E T : réunion du premier comité d'usagers Qualipref**

Date de la réunion : Mercredi 30 juin 2010.

PJ : Présentation PowerPoint du comité d'usagers du 30/06/2010

<p><b>Participants :</b></p> <p>Direction des transports et de la protection du public M. BAYLE, directeur des transports et de la protection du public M. LACROIX, sous directeur de la sécurité du public Mme LABUSSIÈRE, adjointe au sous directeur de la sécurité du public Mme MOLY, adjointe au sous-directeur des déplacements et de l'espace public M. LARDE, secrétaire général M. CANET, secrétaire général adjoint M. DISCAZEAUX, contrôleur de gestion Mme BALU, chef de projet dématérialisation M. LAVAUD, adjoint au chef du bureau des hôtels et foyers M. NARDIN, chef du bureau des taxis et transports publics Mme GALDIN, adjointe au chef du bureau des taxis et transports publics Mme VAREILLES, chef du bureau de la police sanitaire et de l'environnement Mme LALUT, chef du bureau des actions contre les nuisances Mme SOUDAIN, référente Qualipref du bureau des actions contre les nuisances Mme PUCELLE, référente Qualipref du bureau des établissements recevant du public Mme HOLT, référente Qualipref du bureau de la réglementation de l'espace public M. DUCROS, adjoint au chef du bureau de la sécurité de l'habitat M. CASSIGNOL, responsable de la section des objets trouvés du bureau des objets trouvés et fourrières Mme GUESDON, référente Qualipref du bureau des objets trouvés et fourrières Mme CHAVEY, adjointe au chef de bureau des permis de construire et ateliers</p> <p><b>Usagers présents</b></p> <p>M. Guillaume SIMONIN, Responsable affaires économiques, Union des grands commerces du centre ville M. Bertrand LECOUR, Président, Chambre syndicale des hôteliers de Paris M. Gérard CROS, Vice-président, Chambre syndicale des hôteliers de Paris Mme Rebecca LE CHUITON, Déléguée générale, Chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques de France M. Gérard SIAD, Président, Syndicat national des entreprises gaies M. Christian DELOMEL, Président, Fédération nationale des artisans du taxi M. Cédric AUROUX, Vice président, Chambre syndicale nationale des entreprises de remise et de tourisme</p>	<p><b><u>Diffusion :</u></b></p> <p>Les participants</p>
---	--

<p>Mme Laurence CHARTRES, Chambre des propriétaires Paris Ile de France  Mme Sylvie DUMONTET, RATP, Pôle qualité et clientèle  M. Elias BARKHOU, RATP, MES système d'information  Mme Marie-Paule DAUPHIN, Direction des clientèles de la société d'exploitation de la Tour Eiffel  M. Bernard CUVELIER, Responsable du bureau des objets trouvés, Cité des sciences et de l'industrie  M. Pierre LARRIBE, Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie  M. Yves DRAHI, Chargé de mission, Service économique Chambre des métiers  Mme Florence PRETTE-THEVENEAU, Fédération française des pompes funèbres  M. Patrick COSLER, Service funéraire de la ville de Paris  Mme Chantal PINCHON, Atelier parisien d'urbanisme  Mme Marie-Emmanuelle LEBLANC, Direction de la voirie et des déplacements, Mairie de Paris  M. Patrick DUGUET, Chef de la division ; impact santé environnement Direction des espaces verts et de l'environnement, Agence de l'écologie urbaine Mairie de Paris  M. Daniel RAMEY, Président du comité Paris, Fédération française de randonnée pédestre</p>	
--	--

M. BAYLE 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 processus. Il s'agit de la première réunion du comité d'usagers pour recueillir l'avis des représentants d'usagers sur les propositions d'amélioration du fonctionnement des services de la DTTP. Chaque participant a ensuite été invité à se présenter lors d'un tour de table.

I- Présentation des résultats des engagements de service et des actions mises en place (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction, réclamations)

A. Réclamations, suggestions et demandes d'information

La réclamation au sens du référentiel Qualipref porte uniquement sur la qualité du service rendu et non sur le fond de la demande. Les résultats des indicateurs de suivi des réponses aux réclamations, suggestions et demandes d'information sont supérieurs aux objectifs assignés.

La chambre des propriétaires Paris Ile-de-France souhaite savoir où se trouvent les registres d'accueil.

L'équipe projet répond qu'ils sont installés au niveau des guichets d'accueil situés à Gesvres et aux Morillons. Le taux de réponses aux demandes d'information des usagers respecte l'objectif fixé par le référentiel (moins de 10 jours).

## B. Procédure de mise à jour du site Internet

La direction de la voirie et des déplacements de la mairie de Paris demande que la procédure d'actualisation du site Internet soit présentée au comité d'usagers.

L'équipe projet présente la procédure de mise à jour du site Internet, qui doit être effective en moins de trois jours ouvrés.

## C. Indicateurs qualité

Les indicateurs de qualité permettent de mesurer le taux d'atteinte des objectifs fixés par le référentiel de certification Qualipref. Ils démontrent l'efficacité de la démarche engagée.

## D. Enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfactions ont été réalisées de décembre 2009 à février 2010. Elles ont permis de recueillir l'avis de 467 usagers.

Sur le plan qualitatif, les usagers sont majoritairement satisfaits. Les principaux points soulevés concernent l'accessibilité de personnes à mobilité réduite sur les sites de Gesvres et des Morillons ; la présentation non-systématique du nom et du service de l'agent et une communication insuffisante sur les délais de traitements des dossiers.

Ces trois points font actuellement l'objet d'améliorations :

- Un schéma de mise aux normes a été présenté par le service des affaires immobilières ;
- Systématisation de la présentation de l'agent au téléphone ainsi que sur les courriers et mails envoyés à l'utilisateur ;
- Communication sur Internet, sur les courriers et mails, des délais moyens de traitement des dossiers.

La chambre syndicale des hôteliers de Paris remercie la direction des transports et de la protection du public pour sa réactivité.

La RATP évoque la bonne collaboration entre son service et le service des objets trouvés pour l'amélioration du service rendu aux usagers.

Une synthèse des réclamations (22 réclamations reçues de janvier à mai 2010) est présentée au comité d'usagers. L'ensemble de ces réclamations a reçu une réponse en moins de 10 jours.

## E. Demandes spécifiques du comité des usagers

La fédération française des pompes funèbres demande que la liste des opérateurs funéraires soit actualisée le plus souvent possible et communiquée au plus grand nombre de commissariats. En outre, elle signale que le temps d'attente pour les fermetures de cercueil est trop long dans la mesure où il est nécessaire que des officiers de police judiciaire soient présents lors de cette démarche. Il serait utile que les opérateurs funéraires puissent savoir à l'avance si les officiers de police judiciaire convoqués seront bien présents à la cérémonie. Enfin la tenue de certains officiers de police judiciaire est jugée trop « décontractée » par les opérateurs funéraires et les familles.

Le chef du bureau de la police sanitaire et environnement répond que la liste des opérateurs funéraires est actualisée conformément au référentiel Qualipref. S'agissant des autres remarques, elles seront relayées à la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP), compétente sur la désignation des officiers de police judiciaire qui accompagnent la fermeture des cercueils.

La RATP rappelle que le stockage des vélos trouvés doit être pris en charge par les commissariats mais que certains refusent de les réceptionner. Cette observation sera relayée auprès de la DSPAP.

## II- Examen des courriers-types

La direction des espaces verts de la mairie de Paris souhaite que les courriers-types concernant sa direction lui soient renvoyés. Cette demande sera traitée au plus tôt.

Les opérateurs funéraires ont souligné qu'ils n'avaient pas reçu de courriers-types. Le chef de bureau de la police sanitaire et environnement répond qu'il n'y a pas de courrier-type pour la police des opérations mortuaires.

La chambre syndicale nationale des entreprises de remise et de tourisme a fait part d'une correction à apporter sur un des courriers du bureau des taxis et transports publics. Il est nécessaire de remplacer la phrase « il vous appartient, en accord avec votre successeur, de prendre rendez-vous auprès du service précité » dans la mesure où c'est le service qui prend contact avec l'utilisateur pour fixer un rendez-vous. Le chef du bureau des taxis et transports publics s'engage à rectifier ces courriers rapidement.

Ce compte-rendu ainsi que le PowerPoint de présentation du comité d'utilisateurs Qualipref seront diffusés à l'ensemble des participants et des utilisateurs excusés.

Le directeur des transports et de la  
protection du public,



Marc-René Bayle