

Exemplaire n°

RAPPORT

**AUDIT du bureau d'action contre les nuisances professionnelles
(BANP) de la direction de la prévention, de la sécurité et de la
protection**

-Juin 2020 -

N° 19-20

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur Général

[.....], Inspecteur

SOMMAIRE

Note de synthèse.....	3
Introduction.....	5
1. le cadre d'intervention du BANP	6
1.1. Le cadre juridique	6
1.1.1. Les nuisances sonores professionnelles.....	6
1.1.2. Les nuisances olfactives.....	8
1.1.3. Un cadre juridique considéré comme peu contraignant pour les contrevenants	9
1.2. 1.2. Le cadre institutionnel	11
1.2.1. Les bruits de voisinage demeurent une compétence partagée entre la Ville et la préfecture de police	11
1.2.2. La police des nuisances sonores professionnelles reste aussi partagée entre la préfecture de police et la Ville de Paris	12
1.2.2.1. Les nuisances sonores professionnelles stricto sensu	12
1.2.2.2. Les bruits de chantier.....	13
1.2.2.3. Les bruits de livraison.....	13
1.2.3. La répartition des compétences au sein de la Ville mériterait d'être revue sur deux points	14
1.2.3.1. Une nécessaire clarification des compétences au sein de la Ville	15
1.2.3.2. Intégrer dans la compétence du BANP les nuisances sonores émanant des activités des services municipaux et des lieux de culte.....	15
1.2.3.3. Transférer la compétence sur la dérogation horaire à la réglementation sur les activités bruyantes	16
1.2.4. La police des nuisances olfactives professionnelles est susceptible d'être exercée concurrentement par la préfecture de police et par la Ville de Paris sur la base de deux dispositifs juridiques distincts.....	16
1.3. Les besoins des usagers	17
1.3.1. Les études sur le sujet	17
1.3.2. La question de la définition des besoins et du suivi de la satisfaction : les outils en place	19
2. Les modalités d'exécution des missions du BANP.....	22
2.1. Les objectifs du BANP	22
2.1.1. La définition des objectifs.....	22
2.1.2. Les modalités de pilotage individuel.....	23
2.2. L'activité du BANP.....	26
2.2.1. Les données d'activité : une utilisation perfectible de la GED	26
2.2.1.1. GEDNSO : un outil créé dans l'urgence et dans des conditions incertaines...	26
2.2.1.2. Un outil aux fonctionnalités sous-employées.....	27
2.2.1.3. Une utilisation de la GED à sécuriser	28
2.2.1.4. Un suivi des affaires dans la GED à simplifier et à rendre exhaustif.....	29
2.2.2. L'évolution du nombre d'affaires	33

2.2.2.1.	Panorama général	33
2.2.2.2.	Évolution des flux et stocks d'affaires	34
2.2.2.3.	Les nuisances prises en charge et traitées par le BANP.....	35
2.2.2.4.	Les délais d'instruction	37
2.3.	L'organisation du BANP	41
2.3.1.	Les fragilités du pôle administratif : absentéisme et morcellement des tâches.....	41
2.3.1.1.	Une équipe fragile.....	41
2.3.1.2.	Une organisation cloisonnée	42
2.3.2.	Les fragilités du pôle technique	42
2.3.2.1.	Un cycle horaire inadapté.....	42
2.3.2.2.	Une utilisation des véhicules à encadrer et mieux contrôler	45
2.3.2.3.	Une localisation géographique peu optimale.....	52
2.3.2.4.	Une répartition inéquitable et déséquilibrée de l'activité des inspecteurs de salubrité	53
2.3.2.5.	Un rattachement organique qui peut être interrogé	56
2.4.	2. Une organisation à optimiser : deux scénarios qui dépendent de la vision que la Ville de Paris entend donner à sa politique publique de lutte contre les nuisances sonores et olfactives professionnelles	57
2.4.1.	Une réforme commune aux deux scénarios : la transformation du pôle administratif du BANP en un guichet unique consacré aux nuisances sonores et olfactives de toutes origines.....	57
2.4.1.1.	Le concept de guichet unique	57
2.4.1.2.	Un guichet unique décloisonné et des agents polyvalents	59
2.4.2.	Le scénario du statu quo organisationnel avec optimisations internes	60
2.4.3.	Le scénario territorial	61
2.5.	Le contrôle interne de l'activité du BANP.....	63
2.5.1.	Rappel sur les finalités du contrôle interne	63
2.5.2.	Les prérequis à la mise en place d'un contrôle interne de l'activité du BANP.....	64
2.5.2.1.	Les procédures mises en place	65
2.5.2.2.	Les nécessaires voies d'amélioration	67
	Liste des recommandations et des rappels à la norme	68
	Table des tableaux, graphiques et illustrations	70
	Procédure contradictoire	71
	Liste des annexes	82

NOTE DE SYNTHÈSE

Le cadre d'intervention du bureau d'action contre les nuisances professionnelles (BANP)

Le cadre juridique dans lequel évolue le BANP est complexifié par un environnement institutionnel qui mériterait d'être clarifié.

Si une possible nouvelle répartition des compétences entre la Ville et la préfecture de police ne semble pas à l'ordre du jour, la compétence interne du bureau d'action contre les nuisances professionnelles (BANP) au sein de la Ville appelle quelques ajustements : reprise de la compétence sur les nuisances sonores d'origine municipales et abandon de la compétence sur les dérogations horaires. Une communication claire doit aussi être mise en œuvre sur la répartition des compétences respectives au sein de la direction de la protection, de la sécurité et de la prévention (DPSP) entre le BANP, les circonscriptions et la sous-direction de la régulation des déplacements.

La Ville doit par ailleurs s'interroger sur la possibilité qui lui est offerte de mettre en œuvre les dispositions combinées des articles R. 1336-11 du Code de la santé publique et L. 171-8 du Code de l'environnement qui lui permettraient de conduire une politique plus ferme et plus incitative que le recours actuel au seul article R. 1337-6 du code de la santé publique dont la contravention de 5^{ème} classe est peu dissuasive.

L'activité du BANP

Le nombre d'affaires mises en enquête par le BANP a augmenté au cours du premier semestre de l'année 2019 comparativement à celui de l'année 2018, avec une progression de +2 % au 1^{er} trimestre et de +16 % au 2^{ème} trimestre. Cette tendance s'est inversée au cours du second semestre de l'année 2019 avec une baisse de -23 % au 3^{ème} trimestre et de -19 % au 4^{ème} trimestre. Sur l'ensemble de l'année, le BANP a mis en enquête 254 affaires de moins en 2019 qu'en 2018 (-7 %).

Le nombre d'affaires instruites a quant à lui augmenté au cours des trois premiers trimestres de l'année 2019 comparativement à ceux de l'année 2018, respectivement de +24 %, +8,7 % et +5,6 %, et la tendance ne s'est inversée qu'au dernier trimestre de l'année 2019 avec -9 % par rapport au nombre d'affaires instruites en 2018. Sur l'ensemble de l'année, le BANP a instruit 197 affaires de plus en 2019 qu'en 2018 (+6 %).

Les conditions de reprise de l'activité d'une partie des attributions du BACN de la préfecture de police en juillet 2017 par la Ville n'ont pas permis d'évaluer les attentes des usagers, et de définir des objectifs de service visant à satisfaire ces attentes. Il revient à la DPSP de fixer ces objectifs et de mettre en place un pilotage global des activités du BANP dépassant le seul pilotage individuel des inspecteurs de salubrité.

Ce pilotage, pour atteindre in fine les objectifs définis, suppose une simplification et un renforcement du suivi du processus de traitement des affaires dont la comptabilisation doit être mise en cohérence avec les missions du bureau. Il suppose aussi une adaptation et une utilisation optimale de l'outil dédié de gestion électronique de données sur les nuisances sonores et olfactives (GEDNSO).

Préalable à un pilotage efficace, une réorganisation du BANP est indispensable pour lui permettre, d'une part, de remédier à ses fragilités organisationnelles, et, d'autre part, d'apurer le stock de dossiers non traités, héritage d'un transfert sous bref délai du service de la préfecture de police vers la Ville en 2017.

La réorganisation doit se traduire par la création à partir du pôle administratif actuel du BANP d'un guichet administratif unique de traitement des nuisances sonores et olfactives de toutes origines, véritable « gare de triage » des saisines et d'orientation vers les services compétents.

Elle doit parallèlement conduire à une redéfinition du mode de fonctionnement du pôle technique du BANP visant à une planification des missions des inspecteurs dans un cycle de travail rénové, à l'élaboration d'un référentiel métier partagé et à une meilleure maîtrise de l'utilisation du parc automobile.

Cette réforme du pôle technique, qui pourrait aller jusqu'à une territorialisation des inspecteurs de salubrité, gagnerait à être conduite de concert avec la future réorganisation des circonscriptions.

Une réorganisation préalable à la mise en place du contrôle interne

La future déclinaison, à la Ville, du contrôle interne au niveau des services et des bureaux ne pourra être effective, pour ce qui concerne les activités du BANP, que si les recommandations du présent rapport sont mises en œuvre afin que soient maîtrisés les processus conduisant à l'atteinte des objectifs fixés en la matière, et que soient assurés le suivi d'activité et son pilotage.

INTRODUCTION

La Maire de Paris a souhaité que, deux ans après la création du bureau d'action contre les nuisances professionnelles (BANP) au sein de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection (DPSP), cette organisation puisse être évaluée au regard de la montée en charge de son activité.

La création du BANP a fait suite à l'entrée en vigueur, à compter du 1^{er} juillet 2017, des dispositions de la loi n° 2017-257 du 28 février 2017 relative au statut de Paris et à l'aménagement métropolitain, en vertu desquelles l'exercice par la préfecture de police de certaines missions, dont celles relevant de la police municipale, a été transféré à la Maire de Paris.

La Maire de Paris est chargée de la police municipale en matière, notamment, de bruits de voisinage.

La lutte contre les nuisances olfactives se rattache, quant à elle, à un dispositif plus ancien.

Les missions du BANP ont été définies au 3) du III de l'article 1^{er} de l'arrêté du 28 novembre 2018 de la Maire de Paris, portant nouvelle organisation de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection, aux termes duquel : « *le bureau traite les plaintes des Parisiens relatives : - aux bruits de voisinage causés par les activités professionnelles, sportives, culturelles ou de loisirs : il s'agit essentiellement des activités des artisans, commerçants, bureaux, salles de sport mais aussi des chantiers ; - aux bruits des livraisons et de la manutention à l'intérieur des commerces ou des zones extérieures leur appartenant ; - aux nuisances olfactives professionnelles ; - aux demandes d'autorisations de dérogations horaires pour la réalisation de travaux bruyants. Le bureau comprend un pôle technique et un pôle administratif* ».

Les domaines d'activité du BANP concernent donc exclusivement deux types de nuisances professionnelles : celles d'origine sonore, et celles de nature olfactive.

La mission d'audit s'est intéressée au cadre d'intervention du BANP (1), avant d'examiner les modalités d'exécution de ses missions (2).

1. LE CADRE D'INTERVENTION DU BANP

1.1. Le cadre juridique

La réglementation sur les nuisances sonores est complexe :

- la notion de nuisances sonores recouvre différents types de nuisances qui sont régis par des règles différentes ;
- elle relève de plusieurs codes qui renvoient les uns aux autres : notamment le code de la santé publique, le code de l'environnement, le code général des collectivités territoriales, le code de la sécurité intérieure, le code pénal et le code de procédure pénale ;
- elle met en jeu à Paris des pouvoirs de police générale et des pouvoirs de polices spéciales de deux acteurs (maire et préfet de police) qui peuvent être concurrents ou complémentaires.

Cette réglementation vise à préserver la tranquillité et la santé. Ainsi, le code de la santé publique dispose dans son article R. 1336-5 :

« Aucun bruit particulier ne doit, par sa durée, sa répétition ou son intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme, dans un lieu public ou privé, qu'une personne en soit elle-même à l'origine ou que ce soit par l'intermédiaire d'une personne, d'une chose dont elle a la garde ou d'un animal placé sous sa responsabilité. »

Parmi les nuisances sonores figurent les bruits de voisinage.

Le code de la santé publique distingue au sein des bruits de voisinage : les bruits de voisinage d'origine professionnelle (article R. 1336-6), les bruits de chantier (article R. 1336-10) et les bruits de voisinage liés au comportement (c'est cette dernière catégorie que retient en général le grand public).

Le BANP intervient sur la catégorie particulière des bruits de voisinage que sont les bruits de voisinage d'origine professionnelle.

Si la présente mission est ciblée sur les nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle traitées par le BANP, elle ne peut ignorer cet environnement juridique compliqué et ses répercussions sur la compréhension par l'utilisateur des voies qui lui sont ouvertes pour répondre aux problématiques auxquelles il est confronté.

1.1.1. Les nuisances sonores professionnelles

- Les bruits d'origine professionnelle sont définis par l'article R. 1336-6 du code de la santé publique

« Lorsque le bruit mentionné à l'article R. 1336-5 a pour origine une activité professionnelle autre que l'une de celles mentionnées à l'article R. 1336-10 ou une activité sportive, culturelle ou de loisir, organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation, l'atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme est caractérisée si l'émergence globale de ce bruit perçu par autrui, telle que définie à l'article R. 1336-7, est supérieure aux valeurs limites fixées au même article (...) »

Pour entrer dans cette catégorie, le bruit doit donc avoir pour origine une activité professionnelle, sportive, culturelle ou de loisir et cette activité doit être habituelle ou soumise à autorisation.

Il ne portera atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme que s'il dépasse un certain seuil constaté par une mesure acoustique qui fait intervenir les notions techniques d'émergences globale et spectrale.

- Les bruits de chantier ont un régime juridique distinct de celui des autres bruits d'origine professionnelle

L'article R. 1336-6 renvoie à l'article R. 1336-10 du code de la santé publique pour aménager un régime juridique spécifique aux bruits provenant de chantiers ou de travaux soumis à autorisation ou déclaration.

« Si le bruit mentionné à l'article R. 1336-5 a pour origine un chantier de travaux publics ou privés, ou des travaux intéressant les bâtiments et leurs équipements soumis à une procédure de déclaration ou d'autorisation, l'atteinte à la tranquillité du voisinage ou à la santé de l'homme est caractérisée par l'une des circonstances suivantes :

1° le non-respect des conditions fixées par les autorités compétentes en ce qui concerne soit la réalisation des travaux, soit l'utilisation ou l'exploitation de matériels ou d'équipements ;

2° l'insuffisance de précautions appropriées pour limiter ce bruit ;

3° un comportement anormalement bruyant. »

Bien que constitutifs de nuisances sonores professionnelles, ces bruits sont constatés selon des modalités allégées, sans mesurage, bien différentes de celles applicables aux autres bruits d'origine professionnelle.

- Le régime particulier des sons amplifiés

On peut aussi considérer que les sons amplifiés, qui sont régis par des dispositifs particuliers (articles R. 571-25 et suivants du code de l'environnement et articles R. 1336-1 à R. 1336-3 du code de la santé publique), constituent une catégorie particulière de bruits d'origine professionnelle, dès lors qu'ils proviennent d'une activité professionnelle ou d'une activité sportive, culturelle ou de loisir, organisée de façon habituelle ou soumise à autorisation,

Dans ce domaine, une évolution réglementaire aux conséquences pratiques importantes est intervenue en 2017. Un décret n° 2017-1244 du 7 août 2017 a mis fin à la notion de contiguïté à compter du 1^{er} octobre 2018, date d'entrée en vigueur de ce texte.

En effet avant ce décret, le code de l'environnement ne réglementait ce type de nuisances sonores que vis-à-vis des logements situés dans le même immeuble ou dans les immeubles contigus à l'établissement dont elles émanaient.

Si le logement d'habitation n'avait pas de mur contigu à l'établissement diffusant de la musique, le dossier était traité par le BANP sur la base de la police du bruit de voisinage. Cette évolution est importante car elle a permis au BANP de rediriger vers la préfecture de police, compétente en matière de sons amplifiés, nombre de dossiers à compter du 1^{er} octobre 2018.

1.1.2. Les nuisances olfactives

La loi sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie (loi LAURE) du 30 décembre 1996 inclut les nuisances olfactives excessives dans la définition de la pollution atmosphérique.

Aux termes des dispositions de l'article L. 220-2 du code de l'environnement :
« *Constitue une pollution atmosphérique au sens du présent titre l'introduction par l'homme, directement ou indirectement ou la présence, dans l'atmosphère et les espaces clos, d'agents chimiques, biologiques ou physiques ayant des conséquences préjudiciables de nature à mettre en danger la santé humaine, à nuire aux ressources biologiques et aux écosystèmes, à influencer sur les changements climatiques, à détériorer les biens matériels, à provoquer des nuisances olfactives excessives.* »

Il n'existe à ce jour aucune valeur seuil qui détermine le caractère acceptable d'une odeur. La loi prend en compte le caractère excessif de la nuisance et ses conséquences préjudiciables notamment à la santé humaine, aux ressources biologiques et aux écosystèmes.

Deux types d'installation susceptibles d'émettre des odeurs doivent être distingués:

- Les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) qui sont soumises à un régime particulier d'autorisation ou non selon leur degré de dangerosité, sont réglementées par des arrêtés sectoriels et relèvent de la compétence des préfets.
- Les installations non classées, qui sont les plus nombreuses en milieu urbain et sont présentes dans de nombreux secteurs d'activité, comme celui de la restauration par exemple. Elles ne sont soumises à aucune restriction en matière d'émission odorante, car il n'existe en milieu urbain aucune réglementation nationale en matière d'odeur. Par contre elles relèvent des règles fixées par les règlements sanitaires départementaux appliqués par les communes.

L'arrêté du 23 novembre 1979 portant règlement sanitaire du département (RSD) de Paris fonde juridiquement l'intervention des inspecteurs de salubrité de la ville de Paris.

En effet, selon l'article 156 du RSD, le Maire de Paris et les inspecteurs de salubrité commissionnés et assermentés sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application des prescriptions édictées par ce règlement.

Le RSD ne donne pas de définition des nuisances olfactives professionnelles, mais il édicte des règles visant à prévenir :

- *les odeurs désagréables émanant des revêtements bitumineux, des enduits dérivés du pétrole ou de tous produits similaires et des revêtements en matière plastique (article 3) ;*
- *la gêne pour le voisinage émanant des dispositifs de ventilation des locaux à pollution non spécifique (article 66) ;*
- *la propagation d'odeurs émanant des récipients à ordures ménagères dans les immeubles collectifs (article 77) ;*
- *les buées et odeurs par des dispositifs de renouvellement ou conditionnement d'air dans les locaux professionnels des coiffeurs, manucures, pédicures et esthéticiennes (article 117) ;*
- *les nuisances provenant de cadavres d'animaux (article 98) ou d'animaux domestiques ou sauvages apprivoisés ou tenus en captivité (article 122) ;*
- *les pollutions de toute nature émanant des magasins de vente (article 125) ;*
- *les odeurs émanant des ventes à l'extérieur des magasins susceptibles de gêner le voisinage, ainsi que les pollutions de toute origine émanant des ventes sur les marchés (article 126) ;*
- *les odeurs, buées et vapeurs de cuisson émanant des magasins d'alimentation (article 130).*

1.1.3. Un cadre juridique considéré comme peu contraignant pour les contrevenants

Le non-respect des obligations réglementaires en matière sonore (dépassement des valeurs limite ou non- respect des conditions fixées par l'autorité ayant délivré l'autorisation) est sanctionné par des contraventions de cinquième classe (article R. 1337-6 du code de la santé publique). Elles peuvent l'être à titre complémentaire par la confiscation de la chose qui a servi à commettre l'infraction (article R. 1337-8 du même code). Les nuisances olfactives sont sanctionnées par des contraventions de 3^{ème} et 4^{ème} classe.

Les inspecteurs de salubrité du BANP sont habilités à constater et rechercher les infractions au bruit de voisinage en application des articles R. 1337-10-2 et R. 1312-1 du code de la santé publique.

L'ensemble des interlocuteurs rencontrés par la mission a clairement mentionné en matière de nuisances sonores (hors bruits amplifiés) et olfactives comme un frein majeur à l'efficacité de leur action, le faible montant des amendes encourues (contravention de 5^{ème} classe au maximum) en application de l'article R. 1337-6 du code de la santé publique, en comparaison soit du montant des travaux de mise aux normes souvent nécessaires pour mettre un terme aux nuisances constatées (installations techniques), soit de la perte de recettes qui serait engendrée (bruit des terrasses).

Pour ces interlocuteurs, seule une menace de fermeture provisoire d'activité entraînant une importante perte de recettes aurait un effet dissuasif réel.

Les auditeurs relèvent qu'il n'est jamais fait application de l'article R. 1337-8 du code de la santé publique qui permet la confiscation de la chose qui a servi à commettre l'infraction, sur décision de l'autorité judiciaire comme le rappelle la DPSP.

La DPSP indique toutefois que ce dispositif reste complexe à mettre en œuvre dans la mesure où les infractions constatées par le BANP proviennent en majorité d'installations techniques difficilement confiscables.

La Ville pourrait en vertu des dispositions combinées des articles R. 1336-11 du code de la santé publique et L. 171-8 du code de l'environnement conduire une politique plus ferme. La DAJ, consultée sur ce point, confirme cette possibilité.

Les dispositions précitées offrent une palette de mesures visant à mettre un terme aux nuisances : après constat de l'inobservation des prescriptions applicables, l'établissement fautif est mis en demeure de s'y conformer dans un délai déterminé par les inspecteurs de salubrité. Passé ce délai, les inspecteurs procèdent à une enquête de vérification qui devrait conduire, en application des dispositions de l'article L. 171-8 du code de l'environnement précité, soit au classement de l'affaire si l'établissement s'est mis aux normes, soit à l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- consignation entre les mains d'un comptable public d'une somme correspondant au montant des travaux de mise aux normes ;
- réalisation d'office des travaux de mise aux normes aux frais de l'établissement mis en demeure ;
- suspension du fonctionnement des installations ou de l'exercice des activités jusqu'à exécution des travaux de mise aux normes ;
- paiement d'une amende de 15 000 euros au plus, à titre de sanction administrative et astreinte journalière au plus égale à 1500 euros.

Par ailleurs, comme mentionné *supra*, en application des dispositions de l'article R. 1337-6 du code de la santé publique, l'établissement fautif encourt une peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe, décidée par le tribunal sur la base du procès-verbal dressé par l'inspecteur de salubrité ayant constaté l'infraction.

Le principe dit *non bis in idem* selon lequel nul ne peut être poursuivi et puni deux fois pour les mêmes faits, rappelé par le Conseil constitutionnel dans une décision 2016-621 QPC du 30 mars 2017, interdit toutefois que ces deux types de sanctions (administrative et pénale) puissent se cumuler en méconnaissance du principe de proportionnalité selon lequel le montant global des sanctions ne peut dépasser le maximum fixé pour la plus sévère des sanctions encourues.

Le recours à l'une des mesures prévues par l'article L. 171-8 précité du code de l'environnement, dans le respect des principes et des règles qui s'attachent au régime des sanctions administratives (en particulier le principe du contradictoire, la motivation des actes et le principe d'impartialité imposant la séparation des fonctions de contrôle de celles de sanction), pourrait permettre de résoudre les

situations de nuisances professionnelles persistantes, comme le pratique par exemple la ville de Lyon (**ANNEXE 3**).

La DPSP reconnaît le caractère dissuasif de ce dispositif et la nécessité de définir les conditions de matérialisation de l'infraction pour garantir le résultat attendu de la procédure et prévenir les risques de recours. Elle indique en outre qu'il faudra obtenir l'avis de la direction des affaires juridiques sur les conditions de mise en œuvre et définir l'autorité compétente pour prononcer ce type de sanction.

1.2. 1.2. Le cadre institutionnel

1.2.1. Les bruits de voisinage demeurent une compétence partagée entre la Ville et la préfecture de police

La loi du 27 février 2002 (codifiée à l'article L. 2512-13 du CGCT) relative à la démocratie de proximité donne au Maire de Paris la compétence en matière de lutte contre l'ensemble des bruits de voisinage. Celle-ci relevait auparavant du Préfet de Police.

La répartition des compétences entre la Ville de Paris et la préfecture de police est a priori juridiquement simple. La Ville de Paris est en principe compétente pour tous les bruits de voisinage, excepté les sons amplifiés.

La préfecture de police détient une compétence résiduelle et exclusive en matière de lutte contre les bruits de voisinage provenant de sons amplifiés.

Dans les faits, la situation est plus complexe pour deux raisons.

Bien qu'aucune convention de répartition des compétences sur ce sujet n'existe, la préfecture de police continue d'intervenir à titre exclusif lorsque les bruits de voisinage sont causés dans un espace privé soit par un particulier, soit par un professionnel à l'occasion d'un chantier ou de travaux bruyants intérieurs.

Les Inspecteurs de Sécurité de la Ville de Paris (ISVP) n'étant juridiquement pas habilités à intervenir dans une propriété privée, c'est donc, en pratique, la préfecture de police par l'intermédiaire des commissariats, qui intervient dans tous les cas de bruits de voisinage au domicile liés au comportement.

D'autre part, la préfecture de police peut toujours intervenir au titre de la police générale du maintien de l'ordre public (visant à assurer la sécurité, la tranquillité et la salubrité publiques). C'est à ce titre qu'elle intervient également lorsque sont en cause des nuisances sonores liées à des événements ou manifestations sur la voie publique.

Cette possibilité de la préfecture de police d'intervenir au titre du pouvoir de police générale du préfet de police contribue à brouiller la perception qu'a l'usager de la répartition des compétences entre la Ville et l'État.

Les compétences de la Ville et de la préfecture de police peuvent donc s'exercer concurremment. Elles peuvent aussi s'exercer de manière complémentaire.

1.2.2. La police des nuisances sonores professionnelles reste aussi partagée entre la préfecture de police et la Ville de Paris

1.2.2.1. Les nuisances sonores professionnelles stricto sensu

Le partage des compétences a été réalisé en deux temps.

Au lendemain de la loi du 27 février 2002, dans le domaine des nuisances sonores professionnelles, c'est en pratique la préfecture de police qui a continué à exercer cette compétence mais pour le compte de la Ville. Ainsi, une convention de mise à disposition de services de la préfecture de police, au profit de la Ville de Paris, au titre de la lutte contre les bruits de voisinage, a été signée le 5 juin 2003 (ANNEXE 4).

Le bureau des actions contre les nuisances (BACN) de la préfecture de police était mis à disposition de la Ville, pour une partie de son activité.

En effet, le BACN traitait des bruits de voisinage d'origine professionnelle, des nuisances olfactives, du suivi des établissements diffusant de la musique amplifiée et du bruit des installations classées pour la protection de l'environnement, ces deux dernières activités étant restées du domaine de compétence du préfet de police.

La convention désignait le service technique de l'écologie urbaine (STEU) alors rattaché à la direction de la protection de l'Environnement comme correspondant du BACN. Le STEU est devenu par la suite l'agence d'écologie urbaine (AEU) lors de son rattachement à l'actuelle direction des espaces verts et de l'environnement (DEVE). L'AEU validait les procès-verbaux d'infraction pour nuisances sonores avant transmission par le BACN au tribunal de police et recevait un compte rendu annuel de l'activité du BACN.

L'AEU intervenait par ailleurs pour réaliser des mesures acoustiques, lorsque des équipements municipaux étaient à l'origine de bruits gênants.

Le contrôle des établissements diffusant de la musique amplifiée (art R. 571-25 à R. 571-30 du code de l'environnement) demeurait une compétence de l'État assurée à Paris par le préfet de police par l'intermédiaire du BACN.

Lors de l'entrée en vigueur, à compter du 1^{er} juillet 2017, des dispositions de la loi n° 2017-257 du 28 février 2017 relative au statut de Paris et à l'aménagement métropolitain, en vertu desquelles certaines missions exercées par le préfet de police et les agents affectés dans les services en charge de ces missions ont été transférés à la Maire de Paris, la Ville a repris les compétences du BACN de la préfecture, à l'exclusion du suivi des établissements diffusant de la musique amplifiée et du bruit des installations classées pour la protection de l'environnement. Cette réforme a conduit à la création du BANP au sein de la DPSP.

Il apparaissait en effet logique que ces pouvoirs de polices spéciales soient mis en œuvre au sein d'une direction dont l'action est tournée vers la tranquillité des Parisiens et la lutte contre les incivilités, direction que par ailleurs la municipalité souhaitait fortement renforcer dans la perspective future de création d'une police municipale.

A contrario, la mise en œuvre de ces pouvoirs au sein de la DEVE, dont le cœur de métier (la création et l'entretien des espaces verts parisiens et du patrimoine

horticole) est éloigné de ces sujets, ne semblait pas pertinente. Elle n'a pas vocation à gérer des procédures administratives complexes susceptibles de conduire à des procédures judiciaires. En outre, elle n'exerce aucune compétence en matière de nuisances olfactives. Un récent rapport de l'Inspection Générale a d'ailleurs recommandé son recentrage sur des missions d'expertise stratégique.

Les rapporteurs notent que les services de la DPSP et de la préfecture de police étaient demandeurs, lors des discussions sur le transfert, d'un transfert à la Ville incluant les bruits amplifiés. Cette demande n'a pas été satisfaite.

Les compétences des deux acteurs peuvent s'exercer de manière complémentaire lorsque sur une même affaire la préfecture de police s'intéresse à la répression des infractions aux règles sur les sons amplifiés et la Ville à un autre type de nuisance d'origine professionnelle. En effet de nombreuses affaires cumulent des nuisances sonores (et parfois olfactives) de plusieurs natures. Elles relèvent pour les unes de la compétence municipale et pour les autres de la compétence de l'État.

La DPSP reconnaît que l'organisation actuelle est peu lisible, même si la compétence du BANP est limitée aux nuisances provenant de l'intérieur des locaux et ne concerne pas les établissements de plein air (jardins, stades, terrains d'éducation physique...). Elle subordonne la reprise de cette compétence au transfert des moyens de l'Agence d'Écologie Urbaine mobilisés pour traiter ces signalements.

L'inspection observe toutefois que l'AEU traite une trentaine de dossiers par an, soit un vingtième d'ETP, quote-part qui rend tout transfert matériellement impossible et qui peut être absorbée par les effectifs supplémentaires d'inspecteurs de salubrité créés récemment.

1.2.2.2. Les bruits de chantier

Les bruits de chantiers relèvent de la compétence de la Ville. Initialement dévolue au BANP, cette compétence a été déléguée aux circonscriptions de la DPSP depuis le 1^{er} juin 2019, sans mise à jour de l'arrêté d'organisation de la DPSP. Comme précédemment évoqué, la préfecture conserve au titre de la police générale une possibilité d'intervention, notamment sur les chantiers de nuit.

1.2.2.3. Les bruits de livraison

Les bruits de livraisons sont traités indirectement par la sous-direction de la régulation des déplacements de la DPSP lorsqu'ils sont émis sur la voie publique, à l'occasion de sa saisine pour non-respect des horaires de livraison. Les nuisances sonores sont aussi signalées pour suite à donner aux circonscriptions de la DPSP et aux services de police au titre de la tranquillité publique.

Les unités généralistes (décentralisées) ou spécialisées de cette sous-direction peuvent être saisies directement par les mairies d'arrondissements, les circonscriptions ou par tout autre canal.

Les agents constituant l'équipage appelé à intervenir, sont invités à prendre l'attache du commerçant pour lui exposer la situation, et lui demander d'y remédier. Des passages sur site sont ensuite organisés pour contrôler la conformité des livraisons aux arrêtés en vigueur et verbaliser le cas échéant.

Il n'y a pas de recensement formel de ces interventions par l'échelon central, mais un recensement peut exister dans certaines unités décentralisées.

Lorsque la DPSP est saisie en central (courrier, Gestion de la Relation à l'Usager, tweet transmis par les élus, mail, etc.), la demande est traitée par le BPS (bureau de la programmation et de la synthèse) de la sous-direction de la régulation des déplacements.

Celui-ci établit une fiche de doléance, qui est transmise à ou aux unités concernées pour action : prise de contact avec le commerçant, contrôle de la conformité des livraisons aux arrêtés en cours, verbalisation. En général, les passages se font aux heures ciblées, pendant 10 à 15 jours.

Un retour d'activité est fait par le terrain au BPS, lequel tient un tableau de suivi qui n'est à ce jour pas exploité.

Le tableau ci-dessous résume la répartition des compétences en matière de nuisances sonores.

Tableau 1 : Répartition des compétences

Nuisances	Intervenant	Intervenant de principe
Nuisances en provenance d'une habitation, bruits de voisinage	POLICE NATIONALE	VILLE
Nuisances en provenance de l'intérieur de locaux professionnels	VILLE (BANP)	VILLE
Bruits de livraisons et de manutention à l'intérieur des commerces ou des zones extérieures leur appartenant	VILLE (BANP à l'intérieur et sous-direction de la régulation des déplacements à l'extérieur))	VILLE
Nuisances causées par la présence extérieure d'une clientèle (terrasse bruyante, rassemblement à l'entrée d'un établissement...)	VILLE (ISVP) POLICE NATIONALE	VILLE
Nuisances en provenance d'un chantier (article R1336-10 du code de la santé publique)	VILLE (ISVP CIRCO) POLICE NATIONALE	VILLE
Nuisances causées par un événement ou manifestation	VILLE POLICE NATIONALE	VILLE
Nuisances causées par la diffusion de son ou musique amplifiés (discothèques, bar, restaurant, salles de concert...)	PREFECTURE DE POLICE (BAPPS)	PREFECTURE DE POLICE

Source : Réponses BANP et AEU retraitées IG

1.2.3. La répartition des compétences au sein de la Ville mériterait d'être revue sur deux points

Outre la nécessité d'une clarification de la répartition des compétences au sein de la Ville, les rapporteurs ont relevé deux points qui pourraient appeler une redéfinition à la marge du périmètre d'intervention du BANP.

1.2.3.1. Une nécessaire clarification des compétences au sein de la Ville

Il apparaît souhaitable de mettre en conformité l'arrêté d'organisation de la DPSP, notamment pour sa partie traitant des attributions du BANP, avec la réalité de la nouvelle répartition des compétences entre ce bureau, les circonscriptions et la sous-direction de la régulation des déplacements.

Les auditeurs ont relevé que la fiche sur les nuisances sonores et olfactives à la disposition des téléconseillers du 3975 (ANNEXE 5) mentionne pour les bruits de chantier d'orienter l'utilisateur sur le formulaire PDF de saisine du BANP, alors que depuis le 1^{er} juin 2019, la compétence est exercée par les circonscriptions de la DPSP ou parfois par la police nationale s'agissant des chantiers nocturnes notamment (ANNEXE 6).

De même le site Paris.fr propose sur ce sujet de saisir le 3975 ou de remplir le formulaire de signalement sur PDF, lequel sera envoyé au BANP qui devra alors réorienter vers la circonscription compétente (ANNEXES 7, 8 et 9).

En outre, la fiche précitée à la disposition des téléconseillers du 3975 renvoie vers la préfecture de police les signalements de gêne sonore liée à un véhicule de livraison/manutention alors que cette compétence relève des unités généralistes de la sous-direction de la régulation des déplacements.

Il est donc recommandé de mettre à jour les fiches des téléconseillers du 3975 et d'adapter les informations figurant sur Paris.fr.

Par ailleurs la mission d'audit constate que les données sur les nuisances sonores sont éclatées, quand elles sont tenues, entre plusieurs entités : BANP, circonscriptions, unités généralistes, BPS de la SDRD. Une consolidation de ces données serait bienvenue.

Recommandation 1 : Mettre à jour les fiches du 3975 et les informations figurant sur Paris.fr.

Recommandation 2 : Consolider les données sur les nuisances sonores.

1.2.3.2. Intégrer dans la compétence du BANP les nuisances sonores émanant des activités des services municipaux et des lieux de culte

Actuellement les nuisances sonores provenant des matériels et des équipements municipaux, notamment scolaires, sportifs, de petite enfance ainsi que les bruits de voisinage émanant d'un édifice culturel sont gérés par l'agence d'écologie urbaine de la DEVE.

Il s'agit là d'un héritage de la situation antérieure au 1^{er} juillet 2017, dans laquelle les services de la préfecture de police qui exerçaient une mission pour le compte

de la Ville ne souhaitaient pas (en accord avec celle-ci) être amenés à traiter une nuisance pouvant conduire à une éventuelle verbalisation de la Ville. L'AEU jouait alors un rôle de médiation entre le plaignant et la direction municipale concernée.

L'AEU est, depuis juillet 2017, saisie de ce type d'affaires par le BANP, mais il peut arriver qu'elle soit directement saisie par un plaignant (moins d'une cinquantaine de signalements par an). L'AEU n'informe pas le BANP au cas par cas, mais lui fait un retour chiffré annuel.

Lorsque le problème ne peut pas être résolu par la médiation, l'AEU propose au plaignant de faire un signalement en ligne au BANP.

Dans le nouveau schéma où la Ville exerce désormais directement cette compétence, ce mode de fonctionnement, qu'aucun document n'officialise, ne semble plus avoir de raison d'être et cette compétence devrait revenir au BANP. Cette préconisation va dans le sens du rapport précité de l'Inspection générale qui recommande un recentrage de l'AEU sur son expertise stratégique.

1.2.3.3. Transférer la compétence sur la dérogation horaire à la réglementation sur les activités bruyantes

Le BANP traite aujourd'hui les demandes de dérogation à l'article 2 de l'arrêté du 12 juillet 2017 de la maire de Paris relatif aux bruits de voisinage qui interdit les travaux bruyants avant 7h et après 22h en semaine, avant 8h et après 20h le samedi, et les dimanches et jours fériés.

Le BANP traite ces demandes lorsqu'elles concernent la voie publique. En 2018 il a examiné 419 dossiers. Mi-novembre 2019 il en avait traité 483.

Parmi ces dossiers, 90 % concernent des travaux de voirie et 10 % des travaux conduits par la SNCF ou la RATP sur leurs réseaux et quelques grandes opérations d'aménagement. La première catégorie de travaux implique un accord de la direction de la voirie et des déplacements (DVD) et de la police, formalisé dans un rapport d'ouverture de chantier. Le travail du BANP est alors de s'assurer de ce double accord et de l'existence du rapport, ce qui peut nécessiter de multiples relances, puis d'accorder et de notifier la dérogation. Le BANP n'a aucun pouvoir d'appréciation. Le délai moyen de traitement d'un dossier est au minimum d'une demi-heure, auquel il faut ajouter le temps consacré par le bureau d'ordre à l'envoi. Le BANP consacre à cette tâche 1/6^{ème} d'ETP sans aucune plus-value de sa part, si ce n'est celle de servir de boîte aux lettres et d'intermédiaire entre les deux acteurs concernés et de formaliser la décision finale.

Le maintien de cette compétence au sein du BANP n'apparaît pas organiquement justifié et il semblerait pertinent que cette compétence échoie à la DVD.

Recommandation 3 : Étendre le périmètre d'intervention du BANP aux nuisances sonores produites par les activités municipales et les lieux de culte et réinterroger sa compétence sur les dérogations horaires aux travaux bruyants sur la voie publique.

1.2.4. La police des nuisances olfactives professionnelles est susceptible d'être exercée concurremment par la préfecture de police et par la Ville de Paris sur la base de deux dispositifs juridiques distincts

Deux textes de niveaux juridiques différents donnent compétence à la Ville de Paris et à la préfecture de police pour intervenir en matière de lutte contre les nuisances olfactives professionnelles.

L'arrêté du 23 novembre 1979 portant règlement sanitaire du département (RSD) de Paris fonde juridiquement l'intervention des inspecteurs de salubrité de la Ville de Paris.

En effet, aux termes de l'article 156 du RSD, la Maire de Paris et les inspecteurs de salubrité commissionnés et assermentés sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application des prescriptions édictées par ce règlement.

L'application des dispositions du RSD ne fait pas obstacle à celle des réglementations relatives à la sécurité et à la lutte contre les pollutions atmosphériques et les odeurs (article 66 du RSD).

Ces réglementations sont définies par le titre II du livre II du code de l'environnement consacré à l'air et à l'atmosphère, auquel renvoie d'ailleurs en ces termes l'article L. 1335-1 du code de la santé publique : « *Les dispositions relatives à la lutte contre les pollutions atmosphériques et les odeurs prises dans l'intérêt de la santé publique, sont celles prévues au titre II du livre II du code de l'environnement* ».

Selon l'article L. 220-2 du code de l'environnement, l'introduction dans l'atmosphère et les espaces clos d'agents chimiques, biologiques ou physiques ayant des conséquences préjudiciables de nature à mettre en danger la santé humaine ainsi que les nuisances olfactives excessives sont de nature à constituer une pollution atmosphérique dont la recherche et le constat incombent aux agents listés à l'article L. 226-2 du même code.

Ces agents sont, notamment, les inspecteurs de salubrité de la préfecture de police. Les inspecteurs de salubrité de la Ville de Paris ne sont pas cités par ce texte.

En conséquence, il apparaît qu'en l'état du droit, la lutte contre les nuisances olfactives professionnelle puisse relever tantôt de l'action des inspecteurs de salubrité de la Ville de Paris, sur le fondement du RSD, tantôt, lorsqu'elles constituent des pollutions atmosphérique, c'est-à-dire qu'elles dépassent les nuisances olfactives listées dans le RSD, de celle des inspecteurs de salubrité de la préfecture de police en application des dispositions du code de l'environnement.

La DPSP dit vouloir étudier cette possibilité avec le concours de la direction des affaires juridiques. Elle reconnaît que cela permettrait de reporter sur la Préfecture de police la question des nuisances olfactives présentant un risque pour la santé constatées par le Laboratoire Central de la Préfecture de Police dont les inspecteurs devraient pouvoir constater les infractions en vertu des dispositions précitées du code de l'environnement.

1.3. Les besoins des usagers

1.3.1. Les études sur le sujet

- *Des nuisances en général fortement ressenties*

Les Français sont nombreux à se déclarer gênés par le bruit, en particulier dans les agglomérations. Selon un sondage IFOP de septembre 2014, 82 % des Français étaient concernés et 86 % d'entre eux estimaient que les nuisances sonores perçues à leur domicile étaient gênantes. Les deux principales sources identifiées par les sondés étaient la circulation (67 %) et les voisins (66 %). La perception des nuisances causées par les bruits d'origines professionnelles apparaissait relativement plus marginale (12 %, pourcentage passant à 26 % avec les bruits des chantiers).

La plupart du temps le phénomène est perçu comme durable, 54 % des sondés se déclarent gênés depuis plus de 3 ans. Constat qui interroge sur l'efficacité des politiques publiques mises en place.

Par ailleurs 53 % d'entre eux (59 % en région parisienne) estimaient que cette nuisance avait un impact sur leur santé (sommeil perturbé, stress, fatigue, perte de concentration...) et les conduisait pour un tiers d'entre eux à une prise de médicaments.

De simple désagrément, qui porte atteinte à la qualité de vie, le bruit peut devenir une réelle source de stress. Il devient alors un problème de santé et ses répercussions attestées sont multiples, comme le relèvent par exemple deux guides à l'usage des maires de juin 2006 et de mars 2009, respectivement rédigés par la DASS de la région Picardie et le centre d'information et de documentation sur le bruit (**ANNEXES 10 et 11**).

Paris, agglomération dense de 2,2 millions d'habitants, n'échappe pas à ce constat. D'autant que le sondage précité met en évidence que le taux de préoccupation croît avec la taille des agglomérations et est supérieur pour les habitants des immeubles collectifs qui constituent l'essentiel de l'habitat de la capitale.

Le diagnostic sur la sécurité des Parisiens dans leur vie quotidienne réalisée en 2018 par Eurogroup Consulting pour le compte de la DPSP relève qu'en 2017, 30 % d'entre eux s'estiment incommodés par la présence de gens bruyants dans l'espace public, mais ne donne pas de données plus précises (**ANNEXE 12**).

La pollution olfactive, si elle concerne en grande majorité les industries qui rejettent dans l'atmosphère des émanations malodorantes, est moins ressentie à ce titre par les Parisiens. Elle les touche néanmoins en raison de la concentration de multiples activités en milieu urbain, dans une ville dense comme Paris.

Les odeurs environnementales, même si elles sont moins médiatisées que le bruit, peuvent elles aussi en termes de santé déclencher divers symptômes à des concentrations bien inférieures à celles pouvant causer des réactions de type toxique, en agissant par une large variété de mécanismes physiologiques.

- *Des attentes cependant assez méconnues*

Le diagnostic Eurogroup Consulting précité estime que les nuisances dues au bruit portant atteinte à la tranquillité publique et à la santé sont très peu tolérées par les Parisiens qui attendent une action renforcée des acteurs, plus spécifiquement sur les points noirs que sont les bruits des débits de boissons, les bruits de voisinage et ceux émanant des installations techniques. Cette étude énonce aussi comme attente des Parisiens la possibilité d'identifier clairement l'autorité compétente dont ils attendent une forte réactivité.

Toutefois ces affirmations ne sont pas documentées et on peut penser qu'à Paris, comme dans les autres agglomérations, les bruits nés de la circulation et des voisins constituent les préoccupations majeures, avec probablement aussi, dans certains quartiers, les nuisances sonores des terrasses et lieux de convivialité.

1.3.2. La question de la définition des besoins et du suivi de la satisfaction : les outils en place

Le travail d'identification des attentes des usagers en matière de lutte contre les nuisances sonores et olfactives professionnelles, par le biais notamment des études réalisées sur le cadre de vie des Parisiens, est un préalable indispensable à la définition des objectifs à assigner aux acteurs chargés d'en assurer la mise en œuvre opérationnelle.

Ce travail doit être complété par une analyse de la satisfaction des usagers quant aux services rendus dans ce domaine.

Cette boucle d'amélioration du service rendu à l'utilisateur est le cadre dans lequel l'activité du BANP doit s'inscrire.

Les auditeurs relèvent qu'au-delà de la mission du BANP fixée par l'arrêté d'organisation de la DPSP¹, consistant à traiter les plaintes des Parisiens, et des dispositions du code de la santé publique et du règlement sanitaire départemental prescrivant des normes à respecter, il n'a pas été identifié, objectivé et priorisé de besoins particuliers, que ce soit en termes de modalités de traitement des nuisances afin d'éviter leur persistance, de types de nuisances à traiter, ou même de territoires ou d'horaires d'intervention à privilégier.

Cette analyse des besoins mériterait d'être éclaircie par des données d'activité à l'aune des normes applicables et des pratiques professionnelles mises en œuvre, pour que soient traitées efficacement les plaintes.

Sans préjuger des attentes des usagers, mais en prenant pour hypothèse que la cessation de la nuisance conditionne l'appréciation de la qualité du service, les signalements successifs d'une même nuisance seraient ainsi révélateurs d'une présomption de moindre qualité du service rendu à l'utilisateur.

Dès lors, un établissement ne devrait pas être mis en cause dans une affaire nouvelle pour la même nuisance, a fortiori si celle-ci n'a pas fait l'objet d'une enquête initiale.

Or depuis la création du BANP, 4 515 établissements différents ont été mis en cause dans 7 736 affaires, soit en moyenne 1,7 affaires par établissement.

Cette valeur moyenne pourrait servir à étalonner un indice moyen de qualité de la réponse apportée par le BANP aux plaignants.

La valeur d'au moins 2 affaires similaires par établissement pourrait ainsi rendre compte d'une baisse du niveau de qualité.

¹ Arrêté du 28 novembre 2018 portant nouvelle organisation de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection

En isolant les principales nuisances², la situation depuis 2017 est la suivante :

Tableau 2 : Nuisances répétées présumée

	Bruits de voisinage (y inclus bruits de musique mêlés)	Odeurs (y inclus bruits de musiques mêlés)	Bruits de voisinage et odeurs mêlés	Ensemble
Affaires (a)	4 955	1 863	815	7 633
Établissements (b)	3409	1145	597	5 151
(a/b)	1,5	1,6	1,4	1,5
Affaires ≥ 2 (c)	2 569	1 214	387	4 170
Établissements (d)	1 023	497	169	1 689
(c/d)	2,5	2,4	2,3	2,5

Source : : BANP (données arrêtées au 30/09/2019)

Au bilan, 1 689 établissements ont été mis en cause au moins deux fois, dans 4 170 affaires de nuisances sonores et olfactives professionnelles.

Bien que n'étant pas tenu informé des peines prononcées par le tribunal, le BANP recourt davantage à la verbalisation des infractions constatées. Il semblerait que cela puisse dissuader la récidive, mais une confirmation de la satisfaction des plaignants serait seule probante en la matière.

Le tableau ci-dessous montre l'effet potentiellement dissuasif de la verbalisation, qu'une action complémentaire par des sanctions administratives adaptées pourrait toutefois venir renforcer. Ce faisant, le BANP serait en situation de répondre efficacement aux attentes des plaignants.

Tableau 3 : Nuisances répétées avérées

	Traitées en 2017	Traitées en 2018	Traitées en 2019	Évolution 2018 à 2019
PV Bruit de Voisinage	46	88	108	23,1%
PV Bruit de Voisinage et Odeur	10	37	35	-5,9%
PV Odeur	26	119	129	8,4%
PV Bruit Musique et Bruit de Voisinage	0	1	1	29,0%
PV Bruit Musique	0	1	0	-100,0%
Total	82	246	273	11,1%
PV/Total des affaires traitées	4,2%	7,9%	8,5%	
PV suivis de PV	4	14	8	
Affaires à revoir suivies de PV	4	223	49	
Affaires à revoir suivies d'affaires à revoir	88	39	21	
Total	96	276	78	-71,7%
Récidive/Total des affaires traitées	4,9%	8,9%	2,4%	

Source : BANP (données arrêtées au 30/09/2019)

² Compte non tenu des nuisances mêlant des bruits de voisinage, de musique et des odeurs (51), des nuisances de musique (40) et des nuisances autres (12), qui représentent 1,3 % des affaires.

Recommandation 4 : Évaluer périodiquement les attentes et la satisfaction des plaignants pour mieux définir les objectifs du service.

Si ces situations semblent peu conformes aux attentes des plaignants, il faut en revanche prendre acte des efforts du BANP visant à leur répondre dans les meilleurs délais, et ce, que le bureau soit saisi à juste titre, ou que les plaintes ne relèvent pas de sa compétence.

Les efforts accomplis en ce sens font écho aux objectifs assignés à chaque inspecteur de salubrité.

Si la DPSP considère que la qualité de service ne saurait s'apprécier sur la base de la cessation de la nuisance, des signalements successifs d'une même nuisance, de la récurrence ou de la persistance d'une nuisance, elle n'apporte ni réponse ni proposition dans la recherche de la satisfaction des plaignants. L'IG maintient la recommandation 4 et engage la DPSP à mener une réflexion, associant les inspecteurs du BANP, sur l'identification de critères de satisfaction des usagers, préalablement à la mise en place du contrôle interne.

2. LES MODALITÉS D'EXÉCUTION DES MISSIONS DU BANP

2.1. Les objectifs du BANP

2.1.1. La définition des objectifs

Les objectifs opérationnels d'une organisation doivent en principe être définis en regard de ses missions.

Ils répondent à des obligations légales ou réglementaires et à la stratégie que l'organisation se fixe pour les exercer.

Leur définition préalable est indispensable à la mesure des résultats atteints dans leur mise en œuvre, ainsi qu'à l'identification des risques qu'ils ne le soient pas et des voies de remédiation permettant d'y parvenir.

C'est à ces conditions que l'organisation peut réussir à maîtriser ses activités.

L'arrêté d'organisation de la DPSP confie au BANP la mission de traiter les plaintes des Parisiens relatives, en particulier, aux bruits de voisinage causés par les activités professionnelles, sportives, culturelles ou de loisirs, aux bruits de livraison et de manutention causés par les commerces, ainsi qu'aux nuisances olfactives professionnelles.

La DPSP a confirmé ne pas avoir détaillé les missions du BANP dans un projet de service, ni fixé au bureau les objectifs en découlant.

En revanche, la prise en charge par la ville de Paris de l'exercice des missions du bureau d'action contre les nuisances (BACN) précédemment assurées par la préfecture de police, et confiées en juillet 2017 au BANP, a conduit dans l'urgence la nouvelle cheffe du BANP et son adjoint à reproduire à l'identique dans la nouvelle organisation les pratiques professionnelles non formalisées des inspecteurs de salubrité, avec les risques d'inadéquation susceptibles d'en résulter, et à reprendre le dispositif existant de pilotage de l'activité du pôle technique par le biais d'objectifs individuels assignés à chaque inspecteur de salubrité :

- répondre dans le délai d'un mois aux plaignants ;
- rendre un rapport dans les 70 jours de la mise en enquête ;
- ne pas dépasser le nombre de 40 affaires à instruire³.

Si l'activité du BANP repose en grande partie sur le travail d'enquête des inspecteurs de salubrité, elle ne saurait se réduire à leur seule contribution.

Le bureau est en effet animé par deux cadres, la cheffe du BANP et son adjoint, et il est également composé pour moitié de 14 agents administratifs dont les missions de remise en forme des rapports, de saisine des inspecteurs, de diffusion de l'information entrante et sortante et d'une façon plus globale de soutien administratif au pôle technique, participent du traitement des signalements dans les meilleurs délais.

³ Initialement fixé à 30 à la création du BANP, ce nombre a été augmenté à due proportion pour tenir compte de l'évolution de l'activité constatée.

Or les agents du pôle administratif se sont vus assigner des objectifs individuels personnalisés ciblés sur leurs tâches au sein du pôle administratif, en particulier celui de « *participer à l'élaboration et à la standardisation des fiches de procédure du pôle administratif* », commun à tous, sans référence à un objectif plus global de traitement des demandes sous contrainte de délai.

Ce travail a toutefois été fort utile pour amener les agents à s'interroger sur leurs pratiques, pour matérialiser certaines redondances identifiées par les cadres, et parvenir à de meilleures pratiques partagées et harmonisées. Les agents ont fait part de leur satisfaction sur ce travail lors de leurs entretiens d'évaluation 2019.

Dès lors, comme le recommande la mission d'audit (cf. recommandation n° 4), il conviendrait que les objectifs du BANP soient définis en cohérence avec ses missions et les attentes des usagers, et qu'ils soient déclinés au niveau des objectifs individuels assignés aux agents du pôle administratif, dont le concours à la bonne exécution de ces missions est essentiel.

2.1.2. Les modalités de pilotage individuel

La mission d'audit s'est plus particulièrement intéressée aux modalités de pilotage des agents du pôle technique dont les objectifs individuels leur ont été rappelés récemment lors des entretiens professionnels de 2019.

En pratique, et à échéances plus rapprochées, les cadres du BANP effectuent, à l'occasion d'entretiens individuels périodiques, un suivi des rapports rendus et des affaires en cours d'instruction.

Le nombre de ces entretiens, variable d'un inspecteur à l'autre, est censé être adapté aux résultats obtenus.

Quatre inspecteurs ont fait l'objet en avril 2019 d'une lettre de recadrage, suivi d'un entretien avec le Directeur, en raison d'un non-respect flagrant de leurs objectifs.

Pourtant, la mission d'audit relève que 4 inspecteurs de salubrité, sur les 12 dont le nombre d'entretiens au cours de la période d'évaluation professionnelle 2019 est inférieur ou égal à la moyenne, auraient dû bénéficier d'un suivi plus poussé au regard de leurs résultats, en comparaison de ceux de leurs collègues.

Ainsi, dans le tableau *infra* élaboré à partir des données de suivi individuel communiquées par le BANP, deux nuances de gris sont utilisées pour faciliter la lecture : gris clair lorsque les résultats de l'IS sont inférieurs ou égaux à la moyenne, gris foncé dans le cas contraire.

La cellule faisant référence au numéro d'inspecteur de salubrité déterminé dans une série randomisée est colorisée en gris clair lorsqu'au moins trois critères d'appréciation des résultats sur cinq sont inférieurs ou égaux aux valeurs moyennes, et en gris foncé dans le cas contraire.

L'anonymisation des données a conduit à limiter le champ de l'analyse aux 14 inspecteurs de salubrité présents au cours de la période sous revue

Tableau 4 : Suivis individuels au 30/09/2019

IS flux	Nombre d'entretiens	Rapports rendus > 70 jours	Affaires > 40	Affaires > 40 > 1 mois	Affaires > 40 > 70 jours
1	5	43%	14%	5%	47%
2	16	94%	154%	63%	71%
3	5	27%	-30%	0%	20%
4	6	75%	102%	43%	65%
5	4	34%	-22%	4%	18%
6	6	64%	78%	63%	50%
7	5	53%	34%	19%	70%
8	5	69%	-6%	1%	30%
9	14	78%	44%	21%	37%
10	6	24%	-18%	18%	19%
11	4	33%	41%	56%	58%
12	5	66%	29%	32%	43%
13	4	17%	-40%	3%	14%
14	6	61%	-5%	22%	40%
Moyenne	6	54%	24%	24%	40%

Source : IGVP à partir des données BANP arrêtées au 30/09/2019

Le pilotage individualisé des flux annuels mériterait d'être complété par une analyse de l'évolution du taux d'exécution des mises en enquête et du nombre cumulé de rapports non rendus en fin de périodes, depuis la création du BANP, comme le montre le tableau *infra*, pour ajouter à l'appréciation portée sur la

satisfaction des objectifs individuels au cours de l'année écoulée une appréciation sur la dynamique des résultats obtenus au cours des trois dernières années ⁴.

Tableau 5 : Suivi des taux d'exécution et stocks d'affaires au 30/09/2019

IS stocks (*)	Taux d'exécution 2017	Taux d'exécution 2018 (A)	Taux d'exécution 2019 (B)	Évolution du taux d'exécution en points de % 2018 à 2019 (B-A)	Rapports non rendus 2017	Rapports non rendus 2018	Rapports non rendus 2019	Évolution du nombre de rapports non rendus sur la période
1	75,6%	76,1%	77,1%	+0,9	31	73	55	+24
2	47,2%	51,4%	47,3%	-4,1	57	118	146	+89
3	76,9%	83,2%	81,9%	-1,3	28	48	41	+13
4	55,8%	64,1%	54,5%	-9,5	50	101	110	+60
5	76,7%	82,5%	73,7%	-8,7	35	57	78	+43
6	59,9%	76,2%	76,8%	+0,7	55	76	60	+5
7	51,1%	71,5%	66,5%	-5,0	44	67	75	+31
8	50,0%	70,2%	75,1%	+4,9	70	68	54	-16
9	36,1%	68,9%	100,0%	+31,1	69	89	0	-69
10	68,1%	88,8%	80,1%	-8,7	52	42	46	-6
11	80,9%	79,4%	69,4%	-10,0	25	64	77	+52
12	47,1%	79,3%	68,5%	-10,8	74	61	80	+6
13	73,5%	90,0%	85,7%	-4,3	39	31	30	-9
14	68,6%	77,3%	73,4%	-3,9	44	63	58	+14
Ensemble	62,9%	76,1%	71,9%	-4,2	673	982	980	307

Source : IGVP à partir des données BANP arrêtées au 30/09/2019 (* Priorité donnée à la tendance positive)

⁴ L'utilité de la démonstration n'est pas remise en cause par le biais méthodologique tenant à la comparaison de données obtenues sur deux périodes différentes, la période de l'évaluation professionnelle pour le flux, l'année civile pour les stocks de fin d'année, dans mesure où elle s'appuie dans les deux cas sur des séries longues et qu'elle rend compte d'écarts aux moyennes.

Le rapprochement de ces deux analyses conforte l'appréciation portée sur certains IS, que leurs résultats aient été jugés satisfaisants ou insuffisants, et appelle à accentuer la vigilance sur ceux dont les résultats apparaissent en demi-teinte.

Tableau 6 : Rapprochement des résultats en flux et en stocks au 30/09/2019

IS flux	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
IS stocks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Source : IGVP à partir des données BANP arrêtées au 30/09/2019

La DPSP indique qu'elle intégrera les recommandations en faveur d'une amélioration du suivi des missions réalisées par les inspecteurs en prenant en compte la dynamique des résultats obtenus au cours des 3 dernières années ainsi que le renforcement du rythme des réunions de bilan à l'égard des agents dont les résultats apparaissent en demi-teinte. Elle précise que le suivi du travail et les objectifs fixés aux IS depuis la création du BANP ont malgré tout permis d'augmenter le nombre d'affaires traitées de 10 % par rapport à la Préfecture de Police en 2018 et 2019. La DPSP ajoute toutefois ne pas avoir relancé les agents éloignés de leurs objectifs, excepté les quatre ayant eu un entretien de rappel à l'ordre avec le directeur, en considérant que cette situation résultait de leur charge de travail plutôt que d'un défaut d'organisation ou d'un manque de motivation.

2.2. L'activité du BANP

2.2.1. Les données d'activité : une utilisation perfectible de la GED

2.2.1.1. GEDNSO : un outil créé dans l'urgence et dans des conditions incertaines

La création de GEDNSO par la direction des systèmes d'information et du numérique (DSIN) de la Ville s'est faite dans l'urgence entre la fin de l'automne 2016 et l'été 2017, soit en un peu plus de six mois, et sur une base qui allait évoluer en cours de projet. Initialement envisagé pour un transfert de compétences qui devait inclure les sons amplifiés et concerner l'ensemble des inspecteurs de salubrité du BACN, l'outil avait aussi commencé à être développé sur la base de dix secteurs correspondant aux dix circonscriptions de la DPSP, choix dont les responsables du BANP disent ne pas avoir été informés.

L'équipe projet a été confrontée à la difficulté d'extraire les données de l'outil de GED très sommaire qu'utilisait la préfecture de police, ce qui a nécessité une lourde reprise manuelle.

Elle a aussi dû faire face au changement des représentants de la maîtrise d'ouvrage en son sein (cadres du BACN bureau utilisateur), en pleine phase de déploiement. En effet les cadres du BACN de la préfecture de police ont décidé de ne pas rejoindre la Ville et l'encadrement municipal du futur BANP n'était pas encore désigné. Un adjoint administratif toujours en poste au BANP dont il faut souligner l'implication a relevé ce défi.

De plus, à la demande des inspecteurs de salubrité, il a fallu intégrer un changement d'organisation en vue de paramétrer la GED pour affecter les affaires

selon un découpage géographique par secteurs décomposés en quartiers attribués individuellement à chaque inspecteur, et non plus par secteurs décomposés en circonscriptions auxquelles plusieurs inspecteurs étaient affectés lorsque la préfecture de police exerçait cette compétence.

Les spécifications ont été élaborées par le bureau utilisateur de l'époque et donc par les agents de la préfecture de police, en fonction du mode de fonctionnement du service existant avec les aménagements précités, émanant aussi des agents en place, sans que la Ville ait pris le temps de définir dans les spécifications ce qu'elle attendait de ce service et quelle politique elle entendait mener dans ce domaine.

2.2.1.2. Un outil aux fonctionnalités sous-employées

- GEDNSO : un outil fonctionnel

En dépit des conditions défavorables dans lesquelles il a été créé, l'outil s'avère aujourd'hui assez performant, notamment grâce à l'utilisation d'un assistant cartographique permettant la normalisation du plan de classement des dossiers et des affaires.

Il permet à l'encadrement du bureau de disposer de multiples répertoires facilitant le suivi de l'activité du service, des délais de traitement par arrondissement, secteur, type de bruits, etc. Il permet aussi des requêtes et l'élaboration de tableaux de suivi.

GEDNSO dispose également d'un espace documentaire avec les supports qui ont été utilisés pour la formation des différents groupes utilisateurs et qui permettent aux agents de rafraîchir leur connaissance de l'outil.

Par ailleurs, GEDNSO est parfaitement évolutif et la maîtrise d'ouvrage peut demander les évolutions nécessaires dans le cadre des négociations annuelles entre la DPSP et la DSIN. Ainsi, la numérotation des dossiers qui était manuelle a été automatisée depuis début octobre 2019.

- GEDNSO : un outil évolutif dont le potentiel est encore insuffisamment exploité par le BANP

Les auditeurs ont pu constater que les agents du bureau d'ordre (BO) sont amenés à faire des doubles saisies dans un tableau Excel courrier arrivée et dans un autre courrier départ. Ils relèvent aussi que lors de l'envoi par le BO du mail d'AR avec un numéro de dossier, l'agent doit choisir un message type et le compléter de ce numéro de dossier qui n'est pas généré automatiquement.

La DSIN interrogée à ce sujet estime qu'une solution technique peut être trouvée et que par ailleurs les améliorations en termes de convivialité (codes couleurs par exemple) demandées par certains agents sont parfaitement envisageables.

Un recueil des demandes des agents sur les évolutions souhaitées semblerait pertinent après deux années d'utilisation du logiciel, et permettrait certainement de redécouvrir des fonctions disponibles mais non utilisées, comme par exemple la possibilité de déterminer le délai entre la création de l'affaire et sa mise en enquête.

Recommandation 5 : Faire évoluer régulièrement GEDNSO afin d'optimiser son ergonomie et ses fonctionnalités pour permettre de mieux piloter l'activité.

Ces évolutions de GEDNSO pourraient parallèlement s'accompagner du remplacement du formulaire en format PDF actuellement proposé aux usagers sur Paris.fr par un véritable questionnaire en ligne.

Ce questionnaire devrait être suffisamment précis pour permettre de caractériser clairement la plainte par une succession de questions appelant des réponses simples et obligatoires (par exemple sur le caractère habituel ou exceptionnel du bruit) qui conditionneront le passage à la question suivante, garantissant ainsi *in fine*, le plus souvent, la compétence du BANP.

Ce formulaire pourrait être interfacé avec GEDNSO pour permettre soit la réorientation du signalement hors BANP, soit son affectation directe à un IS.

Recommandation 6 : Créer un véritable formulaire en ligne de signalement des nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle.

La DPSP reconnaît la nécessité de travailler avec la DSIN à une utilisation optimale de l'outil, en associant l'ensemble des agents du BANP.

2.2.1.3. Une utilisation de la GED à sécuriser

GEDNSO permet de retracer les étapes successives de traitement d'affaires, depuis leur création par le bureau d'ordre avec attribution récente et automatisée d'un numéro de série chronologique, jusqu'à leur clôture, en passant notamment par la validation du secrétariat général du BANP, l'attribution à un inspecteur de salubrité et l'enregistrement des différentes pièces de la procédure. Ces étapes s'enchaînent par workflows successifs.

De ce point de vue, les fonctionnalités de l'outil permettent de fiabiliser le suivi des actions successives des agents des pôles administratif et technique.

En revanche, GEDNSO n'a pas été paramétré pour éviter que les données elles-mêmes puissent être modifiées a posteriori, en particulier les informations sur les dates de mise en enquête et de remise des rapports d'enquête dont sont tirées les statistiques sur les délais de traitement des affaires. Ce paramétrage serait techniquement facile à réaliser sans réelle contrainte pour les enquêteurs.

Il est donc recommandé au BANP d'étudier la faisabilité d'un paramétrage de GEDNSO pour s'assurer que les données saisies ne puissent être modifiées, par les seuls agents habilités, que dans des cas limitativement prévus, sur validation expresse de l'encadrement et avec historisation du processus de modification.

Recommandation 7 : Étudier la faisabilité de la sécurisation des données de GEDNSO.

2.2.1.4. Un suivi des affaires dans la GED à simplifier et à rendre exhaustif

Les nuisances sonores et olfactives sont comptabilisées dans GEDNSO par affaire.

Une affaire correspond à une nuisance causée par un établissement, dont a été saisi un inspecteur de salubrité pour première enquête ou pour enquête de vérification, sans considération du nombre de plaintes reçues à ce titre.

Les données d'activité sont donc représentatives des nuisances causées et non des nuisances subies.

Les affaires sont identifiées par leur statut et par l'étape jusqu'à laquelle elles ont été instruites.

Il existe 13 statuts d'affaires différents dont l'absence pour chacun de définition univoque complique la comptabilisation.

Conscient de cette difficulté, le BANP a entrepris de limiter à 4 le nombre de statuts, sans toutefois en définir les acceptions dans la fiche de tâche IS-10 qui les énumère, ni parvenir à éviter l'utilisation en 2019 des statuts devant être abandonnés.

Le tableau *infra* illustre les risques de confusion possibles, en l'absence de norme de classement et de définition.

Il met également en lumière l'effort de rationalisation des statuts entrepris depuis 2017 et la difficulté à faire disparaître certains statuts.

Les exemples de motifs invoqués en 2016 sont symptomatiques de l'absence de définition des acceptions et des risques de confusion possibles, cette terminologie continuant d'être utilisée par les mêmes inspecteurs de salubrité.

Tableau 7 : : Les statuts d'affaires

Statuts des affaires	2016	Exemples de motifs invoqués en 2016	2017	2018	2019
À instruire			2	26	837
À revoir	161	Pas de gêne actuellement Courrier de relance Plainte fondée Plainte non fondée À constater plus tard (motifs divers) Pas de nuisance, attente réaction plaignant A revoir	129	264	156
Affaire close	470	Pas de gêne actuellement Plainte non fondée Le plaignant ne veut plus recevoir le BACN Les nuisances sonores ont disparu Pas de réponse À revoir	44	20	23
Affaire suspendue	39	Pas de réponse	9	7	2
Classé			955	1 973	1 253
Fondée	386	Pas de gêne actuellement Plainte fondée Plainte non fondée À revoir	30	35	21
MED			453	782	581
Non fondée	170	Plainte fondée Plainte non fondée	6	9	7
PV	39		98	235	259
Saisine			2	2	2
Sans suite	6	Pas de réponse	4	0	1
Suite éventuelle	56	Pas de gêne actuellement Courrier de relance Plainte fondée Pas de réponse À revoir	14	13	2
Transmission	179	Pas de gêne actuellement Plainte fondée Plainte non fondée Pas de réponse	43	62	30
			1 789	3 428	3 174

Source : DEVE (2016), et BANP (2017 à 2019 : mises en enquête)

Une affaire est également référencée dans la GED par l'une des 7 étapes existantes, dont l'une d'elles (« étude d'impact ») a été créée en fin d'année 2019.

La GED est utilisée pour permettre le suivi des affaires mises en enquête. Elle ne retrace pas l'activité consacrée aux affaires qui ne ressortissent pas à la compétence du BANP et qui représentent pourtant environ 20 % du volume des affaires traitées par le pôle administratif.

Conscient de cette difficulté, l'encadrement du BANP a tenté de maintenir un suivi de ces affaires mais a dû régulièrement, en accord avec sa hiérarchie, le suspendre pour donner la priorité aux signalements relevant de sa compétence. Depuis quelques mois, une procédure a été mise en place afin de créer les affaires hors compétence dans la GED.

En pratique, les étapes de traitement des signalements de nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelles ne sont pas exactement celles identifiées dans la GED. Cela rend nécessaire leur croisement avec les statuts d'affaires pour compléter la restitution de l'enchaînement des différents actes du processus, avec les limites précédemment décrites.

Le processus est lancé par une mise en enquête effectuée par le pôle administratif via un workflow de saisine des inspecteurs de salubrité. L'instruction commence alors par une enquête initiale, et donne lieu à un rapport proposant de classer l'affaire ou de donner suite par mise en demeure du professionnel de se conformer aux prescriptions réglementaires.

Au terme du délai imparti, une ou plusieurs enquêtes de vérification sont conduites, débouchant sur la rédaction de rapports proposant de classer l'affaire ou de dresser un procès-verbal d'infraction adressé au parquet.

Tableau 8 : Étapes d'instruction des affaires

Étapes	2017	2018	2019	Évolution 2017/2018	Évolution 2018/2019	À instruire 2019	À instruire/ Mis en enquête 2019
1ère Enquête	1 357	2 508	2 186	84,8%	-12,8%	591	27,0%
2ème Enquête	4	29	30	625,0%	3,4%	3	10,0%
3ème Enquête	1	1	3	0,0%	200,0%	1	33,3%
Étude d'impact	0	0	1	SO	SO	0	0,0%
Notification d'une MED	6	6	24	0,0%	300,0%	1	4,2%
Vérification sur document	1	5	12	400,0%	140,0%	1	8,3%
Vérification sur site	420	879	918	109,3%	4,4%	240	26,1%
	1 789	3 428	3 174	91,6%	-7,4%	837	26,4%

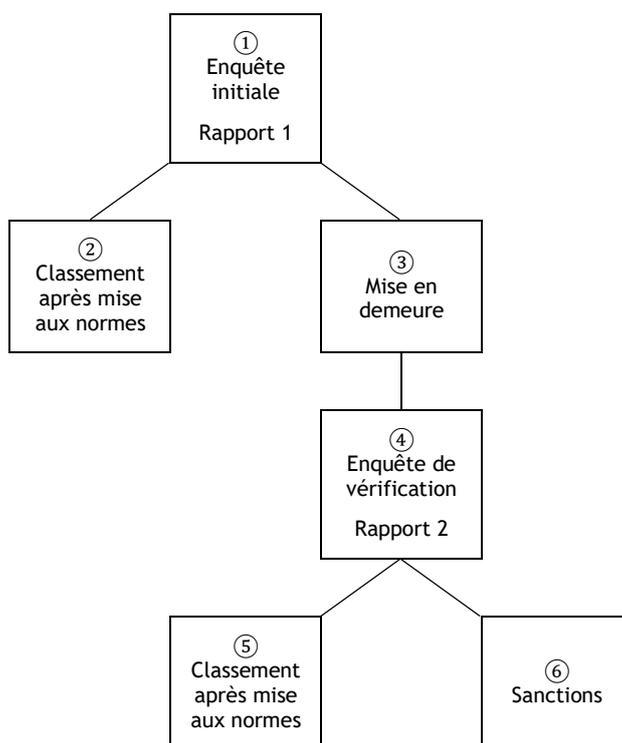
Source : Source : BANP (affaires mises en enquête)

Le BANP n'a pas séquencé ses travaux sur le modèle des différents actes du processus de traitement des plaintes prévus par la réglementation, pourtant aisément identifiables.

En effet, en application des dispositions combinées du code de la santé publique et du code de l'environnement, l'autorité administrative compétente effectue des constats par mesurage. En cas d'observation des prescriptions réglementaires, elle met en demeure le professionnel à l'origine de la ou des nuisances de s'y conformer, dans un délai qu'elle détermine.

Au terme de ce délai, l'autorité administrative peut mettre en œuvre des sanctions administratives sur le fondement de l'article L. 171-8 du code de l'environnement ou des sanctions pénales en application des dispositions de l'article R. 1337-6 du code de la santé publique (cf. paragraphe 1.3.2 *supra*).

Les différentes étapes du processus réglementaire peuvent être représentées schématiquement ainsi qu'il suit :



Au bilan, la mission d'audit observe que les modalités de décompte des affaires opèrent une distinction peu lisible entre leurs statuts et les étapes auxquelles elles se rapportent.

Outre les incertitudes pesant sur la signification des termes utilisés, l'emploi des uns ou des autres dans la catégorie des statuts plutôt que dans celle des étapes est source de confusion et complique la lecture des processus de traitement des signalements.

L'effort de rationalisation entrepris doit être poursuivi par un travail de refonte de la classification des affaires, l'objectif étant que le BANP identifie au préalable les différentes phases prévues par la réglementation avant et après l'instruction, afin de retracer l'intégralité de son activité en incluant en particulier les actes accomplis préalablement à l'instruction par le pôle administratif, y compris ceux se rapportant à des affaires ne ressortissant pas à la compétence du BANP.

À cet effet, le BANP pourrait simplifier et compléter le suivi des actes constitutifs du processus de traitement des affaires, en mettant en place une classification chronologique unique et exhaustive.

2.2.2. L'évolution des affaires

2.2.2.1. Panorama général

L'analyse porte sur les données d'activité⁵ 2017 à 2019 communiquées par le BANP. Elle est enrichie par les données 2016 communiquées par la DEVE (AEU).

La mission d'audit a intégré dans son analyse les réponses de la DPSP indiquant que les données 2017 concernant les affaires mises en enquête par le BANP devaient être abondées des 962 affaires mises en enquête par la Préfecture de Police avant transfert à la Ville pour permettre une appréciation en année pleine.

L'augmentation du nombre d'affaires instruites constatée en 2018 (+24 % par rapport à 2017) s'est poursuivie à un rythme plus faible en 2019 (+6 % par rapport à 2018).

Selon le BANP, le pic d'activité de 2018 (+25 % d'affaires mises en enquête) serait la conséquence directe de l'effort de communication entrepris auprès des Parisiens via le site Internet de la ville, ainsi qu'auprès des directions et services de la ville, pour rendre visible l'activité du bureau.

Ce surcroît d'activité constaté en 2018 ne s'est pas poursuivi, le nombre d'affaires mises en enquête en 2019 ayant diminué (-7,4 %).

Tableau 9 : Évolution générale du nombre d'affaires instruites et à instruire

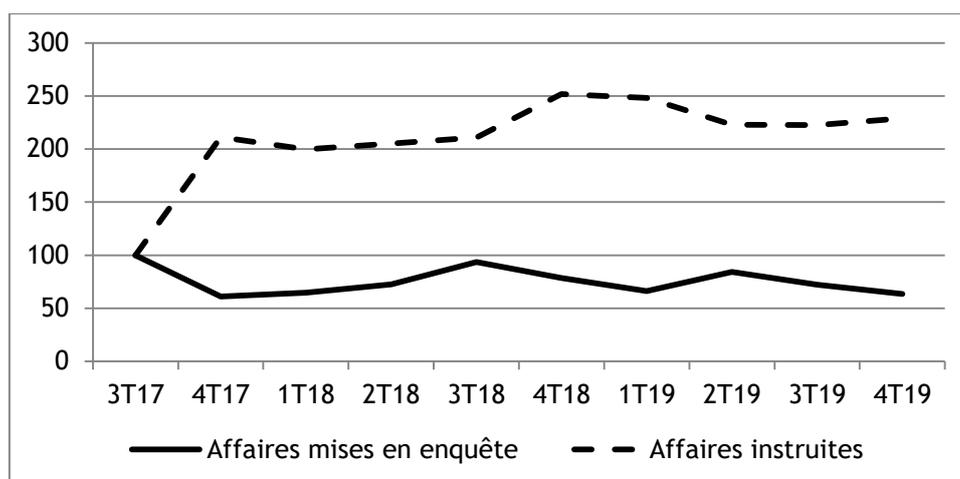
	2016	2017 (juillet à décembre)	2017 (année pleine)	2018	2019
Affaires mises en enquête (A)		1 789	2 751	3 428	3 174
Évolution par rapport à n-1		SO	SO	24,6%	-7,4%
Affaires instruites (B)	1 829	1 116	2 500	3 105	3 302
Évolution par rapport à n-1		-39,0%	36,7%	24,2%	6,3%
(B/A)	SO	62,4%	90,9%	90,6%	104,0%

Source : Source : DEVE (2016) et BANP (données 2017 retraitées IGVP)

La mission constate, à partir des données du 3^{ème} trimestre 2017 produites, que le fort surcroît d'activité tient à l'effet de ciseaux provoqué par la baisse du nombre d'affaires mises en enquête et l'augmentation du nombre d'affaires instruites.

⁵ Les données 2017 de juin à décembre ont été retraitées en année pleine en intégrant le nombre de 962 affaires mise en enquête au cours du 1^{er} semestre par la Préfecture de Police. Les données sur les affaires instruites en 2017 intègrent également les chiffres de la PP.

Graphique 1 : Évolution trimestrielle du nombre d'affaires



Source : BANP (base 100 au 3^{ème} trimestre 2017)

2.2.2.2. Évolution des flux et stocks d'affaires

Les flux et stocks d'affaires instruites (sorties) et à instruire (entrées) ont été analysés à partir des données 2017 à 2019, relatives aux affaires mises en enquêtes et aux affaires restant à instruire ou ayant fait l'objet d'un rapport d'enquête à la date de communication des données par le BANP.

Dans la mesure où les données 2016 transmises par la DEVE ne comportaient pas d'indication des dates de mise en enquête, il n'a pas été possible de les utiliser pour établir une comparaison sur quatre années.

Tirant profit d'une diminution du nombre d'affaires mises en enquête et d'une augmentation du nombre d'affaires instruites, le BANP est parvenu en 2019 à résorber près de 13 % du stock d'affaires non traitées en fin d'année 2018 (128/966).

Toutes choses égales par ailleurs, il faudrait 5 années pour voir le stock d'affaires non traitées en fin d'année 2019 (592) disparaître au rythme de résorption actuel (-128).

À activité et rythme de travail inchangés (220 rapports/an/IS), ce stock pourrait être résorbé intégralement en une année si le BANP bénéficiait d'un renfort ponctuel de 3 agents en sus des 16 inspecteurs de salubrité désormais présents.

Tableau 10 : Flux et stocks d'affaires

	2017	2018	2019	Évolution 2018/2017	Évolution 2019/2018
Entrées (mise en enquête)	2 751	3 428	3 174	24,61%	-7,41%
Sorties (date du rapport)	2 500	3 105	3 302	24,20%	6,34%
Stock (y inclus le stock de 146 affaires restant à instruire avant 2017)	397	720	592	81,36%	-17,78%
Variation du stock		323	-128		

Source : BANP

2.2.2.3. Les nuisances prises en charge et traitées par le BANP

2.2.2.3.1. Le mode de décompte

Le BANP enregistre les nuisances causées, à partir des nuisances signalées par les plaignants, dans l'une des huit catégories prévues pour en assurer le suivi, dont trois se rapportent à des nuisances primaires et quatre identifient des nuisances composites issues des nuisances primaires⁶. Une dernière catégorie, qui concerne à peine 0,1 % des affaires, enregistre les autres nuisances sans plus de précision sur leur nature.

Ce mode de suivi a pour effet de minorer le nombre des nuisances comptabilisées, et donc de réduire en apparence le nombre d'affaires à traiter. À titre d'exemple, une nuisance classée dans la catégorie des bruits de musique, de voisinage et odeurs est comptée pour 1 et non pour 3, alors que les riverains subissent effectivement 3 nuisances du même établissement.

Ce mode de comptabilisation présente surtout l'inconvénient de réunir dans trois des quatre catégories composites précitées deux types de nuisances primaires faisant appel à des modalités de mesurage différentes :

- Les bruits de voisinage d'origine professionnelle avec ou sans musique⁷ sont régis par les dispositions des articles L. 1311-1 et R. 1336-4 à R. 1336-13 du code de la santé publique. Lorsque le niveau de bruit ambiant est supérieur, selon le cas, à 25 ou 30 décibels pondérés A, ces bruits font l'objet d'une mesure de l'émergence globale, et d'une mesure de l'émergence spectrale lorsqu'il s'agit d'équipements d'activités professionnelles, afin d'en déterminer le niveau au regard des valeurs limites de ces émergences.
- Les nuisances olfactives causées par des activités professionnelles sont régies par les dispositions du règlement sanitaire départemental (RSD) pris en application du code de la santé publique (CSP)⁸ par arrêté du 23 novembre 1979. Les mesures sont effectuées sans appareillage spécifique. Lorsqu'il est nécessaire, compte tenu des nuisances, d'en évaluer le seuil ou la dangerosité, le BANP requiert les services du laboratoire central de la préfecture de police pour effectuer des extractions d'air et leur analyse.

En conséquence, il serait opérant de comptabiliser séparément, par une subdivision appropriée, mais sous un même numéro d'affaire, les différentes nuisances causées

⁶ Les trois nuisances primaires sont les bruits de voisinage, les odeurs et les bruits de musique. Les quatre nuisances composites sont les bruits de musique, de voisinage et odeurs, les bruits de musique et odeurs, les bruits de musique et bruits de voisinage, et les bruits de voisinage et odeurs.

⁷ À distinguer des bruits de sons amplifiés qui sont régis par les dispositions des articles R. 1336-1 à R. 1336-3 et R. 1336-14 à R. 1336-16 du code de la santé publique.

⁸ L'article 1 du RSD cite l'article L. 1 renuméroté L. 1311-1 du CSP aux termes duquel des décrets fixent les règles générales d'hygiène et toutes autres mesures propres à préserver la santé de l'homme, notamment en matière de lutte contre les bruits de voisinage et la pollution atmosphérique d'origine domestique. Par ailleurs, l'article L. 1335-1 du CSP prévoit que les dispositions relatives à la lutte contre les pollutions atmosphériques et les odeurs sont celles prévues au titre II du livre II du code de l'environnement. Ces dispositions, issues de la loi n° 61-842 du 2 août 1961 relative à la lutte contre les pollutions atmosphériques et les odeurs,

par un même établissement, en cessant de regrouper dans des catégories composites les nuisances primaires provenant des bruits de voisinage et d'odeurs professionnels. En revanche, il serait préférable de substituer à la distinction entre les bruits de voisinage et les bruits de musique, celle entre les nuisances causées par des activités professionnelles, des activités sportives, des activités culturelles, des activités de loisirs et les équipements d'activités professionnelles, en application des dispositions de l'article R. 1336-6 du code de la santé publique.

Recommandation 8 : Refondre la comptabilisation des nuisances pour la mettre en cohérence avec les missions du BANP et permettre d'en assurer un suivi exhaustif.

2.2.2.3.2. L'évolution du nombre de nuisances

L'analyse a porté sur les nuisances prises en charge par le BANP, c'est-à-dire les affaires mises en enquêtes, et sur les nuisances instruites, c'est-à-dire les affaires traitées ou classées ayant donné lieu à un premier rapport ou à des actes ultérieurs.

➤ *Les nuisances prises en charge*

L'activité du BANP est marquée en 2019 par une diminution du nombre de nuisances prises en charge (-7,4 %), plus faible pour les nuisances de voisinage sonores et olfactives (-2,2 %) que pour celles incluant des bruits de musique (-57,4 %).

Tableau 11 : Nuisances prises en charge

Nuisances (retraitées en années pleines)	Nombre en 2017	Nombre en 2018	Nombre en 2019	Part relative	Évolution 2017/2018	Évolution 2018/2019
Bruit de Voisinage	1 756	1 917	1 807	56,93%	9,16%	-5,74%
Bruit de Voisinage et Odeur	240	388	343	10,81%	61,74%	-11,60%
Odeur	549	801	887	27,95%	45,91%	10,74%
Sous-total bruits de voisinage et odeurs sans musique	2 545	3 106	3 037	95,68%	22,05%	-2,22%
Bruit de Musique et Bruit de Voisinage et Odeur	15	27	16	0,50%	75,58%	-40,74%
Bruit Musique	31	18	4	0,13%	-41,47%	-77,78%
Bruit Musique et Bruit de Voisinage	146	252	109	3,43%	72,50%	-56,75%
Bruit Musique et Odeur	11	19	5	0,16%	76,51%	-73,68%
Autre	3	6	3	0,09%	95,09%	-50,00%
Sous-total bruits de musique et autres nuisances	206	322	137	4,32%	56,27%	-57,45%
Ensemble	2 751	3 428	3 174	100,00%	24,61%	-7,41%

Source : BANP (données 2017 retraitées IGVP)

➤ *Les nuisances instruites*

L'analyse des affaires instruites montre un recentrage de l'activité du BANP sur les affaires portant sur les nuisances provenant de bruits de voisinage et d'odeurs (+12 %), au détriment des nuisances impliquant des bruits de musique seuls ou accompagnés d'autres nuisances (-44 %).

Cette évolution confirme l'intérêt qu'il y a d'abandonner le comptage des bruits de musique seuls ou composites, et d'affiner celui des bruits de voisinage en distinguant, d'une part, les activités selon leur origine (professionnelles, sportives, culturelles et de loisirs) et, d'autre part, les nuisances engendrées par des équipements d'activités professionnelles, qui obéissent à des règles de mesurage différentes.

Tableau 12 : Nuisances instruites

Nuisances (retraitées en années pleines)	Nombre en 2017	Nombre en 2018	Nombre en 2019	Part relative	Évolution 2017/2018	Évolution 2018/2019
Bruit de Voisinage	1 689	1 721	1 881	59,26%	1,89%	9,30%
Bruit de Voisinage et Odeur	188	317	382	12,04%	68,46%	20,50%
Odeur	464	751	862	27,16%	61,95%	14,78%
<i>Sous-total bruits de voisinage et odeurs sans musique</i>	2 341	2 789	3 125	98,46%	19,14%	12,05%
Bruit de Musique et Bruit de Voisinage et Odeur	11	23	23	0,72%	105,34%	0,00%
Bruit Musique	36	20	6	0,19%	-44,20%	-70,00%
Bruit Musique et Bruit de Voisinage	94	253	137	4,32%	168,90%	-45,85%
Bruit Musique et Odeur	13	17	5	0,16%	26,48%	-70,59%
Autre	4	3	6	0,19%	-33,04%	100,00%
<i>Sous-total bruits de musique et autres nuisances</i>	159	316	177	5,58%	98,68%	-43,99%
Ensemble	2 500	3 105	3 302	104,03%	24,20%	6,34%

Source : BANP (données 2017 retraitées IGVP)

2.2.2.4. Les délais d'instruction

2.2.2.4.1. *Les délais par types de nuisances*

Les délais en nombre de jours des affaires instruites sont calculés par différence entre la date de remise du rapport et la date de mise en enquête.

Le nombre moyen de jours est obtenu en rapportant le nombre total de jours au nombre total de rapports rendus par types de nuisances.

Tableau 13 : Délais par types de nuisances

Nuisances	Nombre moyen de jours en 2017	Nombre moyen de jours en 2018	Nombre moyen de jours en 2019	Évolution 2017/2018	Évolution 2018/2019
Bruit de Voisinage	56	83	102	+49,87%	+22,03%
Odeur	54	81	89	+50,49%	+10,04%
Bruit de Voisinage et Odeur	54	87	112	+59,52%	+28,80%
Bruit Musique	63	53	120	-16,91%	+127,94%
Bruit de Musique et Bruit de Voisinage et Odeur	60	85	118	+40,47%	+39,95%
Bruit Musique et Odeur	26	75	111	+191,46%	+47,69%
Bruit Musique et Bruit de Voisinage	38	88	111	+129,00%	+26,61%
Autre	93	75	74	-19,71%	-1,56%

Source : BANP

Le recentrage précédemment décrit de l'activité du BANP sur les affaires portant sur les nuisances provenant de bruits de voisinage et d'odeurs s'est accompagné d'un allongement des délais moyens de traitement plus prononcé pour les affaires impliquant des bruits de musique seuls ou combinés à d'autres nuisances.

Selon la DPSP, l'explication tient à la reprise du stock d'affaires en juillet 2017 et à l'augmentation significative en 2018 du nombre d'affaires créées à effectif constant. La DPSP indique en outre dans sa réponse que les encadrants se sont intéressés en priorité aux affaires les plus anciennes pour réduire le stock initial.

2.2.2.4.2. Les délais par inspecteurs de salubrité

L'anonymisation des données a conduit à limiter le champ de l'analyse aux 14 inspecteurs de salubrité présents de 2017 à 2019 afin d'éviter l'identification des 2 IS recrutés récemment.

Le tableau n° 14 *infra* dresse une présentation générale de l'évolution des délais moyens de traitement des affaires, y compris de celles à instruire au 31 décembre 2019. Les tableaux n° 15, 16 et 17 présentent des comparaisons par inspecteur de salubrité numérotés de 1 à 14, de l'évolution de 2018 à 2019 des délais de traitement des affaires qui les concernent (lignes B), avec l'évolution de leurs absences pour maladie ou formation, du nombre d'affaires à traiter, et des taux d'exécution (lignes A).

En lignes A des tableaux n° 15, 16 et 17 présentant les données à comparer à l'évolution de la durée moyenne de traitement des affaires, le blanc renseigne sur une évolution satisfaisante de la situation (diminution d'une année sur l'autre du nombre d'absences ou du coefficient d'évolution du nombre d'affaires à traiter, augmentation du taux d'exécution) et le gris clair sur une évolution inverse.

En ligne B présentant les données sur l'évolution de la durée moyenne de traitement des affaires, le blanc et le gris clair signalent des tendances conformes à l'évolution des données à comparer (situation satisfaisante ou dégradation), et le

gris foncé identifie des discordances entre l'évolution de la durée moyenne de traitement des affaires et les tendances qui lui sont comparées.

➤ *Évolution des délais de traitement des affaires*

Dans l'ensemble, les délais de traitement des affaires ont fortement augmenté de 2017 à 2019 (+46 jours, dont +29 jours de 2017 à 2018 et +17 jours de 2018 à 2019).

Tableau 14 : Délais moyens de traitement des affaires*

Durée moyenne en jours 2017 (1)	Durée moyenne en jours 2018 (2)	Durée moyenne en jours 2019 (3)	Évolution en jours 2017 à 2018 (2-1)	Évolution en jours 2018 à 2019 (3-2)	Évolution de la durée moyenne en jours 2017 à 2019 (3-1)
55	83	100	+29	+17	+46

Source : à partir des données BANP (*y inclus les affaires à instruire)

➤ *Comparaison de l'évolution de la durée moyenne d'instruction avec l'évolution du nombre d'absences*

Dans 64 % des cas (9/14), l'évolution de la durée moyenne d'instruction des affaires est sans relation avec celle du nombre d'absences pour maladie ou pour formation des inspecteurs de salubrité.

Tableau 15 : Évolution des absences et délais moyens de traitement des affaires*

IS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Évolution absences en jours 2018/2019 (A)	+2	-4	-3	+6	-3	0	+1	-9	+5	0	-27	-5	0	-3
Évolution durée moyenne en jours 2018/2019 (B)	+23	+49	+18	+78	+4	+6	+3	-7	-5	+4	+40	-15	+1	+11

Source : à partir des données BANP arrêtées au 30 septembre 2019 (*y inclus les affaires à instruire)

➤ *Comparaison de l'évolution de la durée moyenne d'instruction avec l'évolution du nombre d'affaires à traiter*

Dans le tableau n° 16 *infra*, un coefficient d'évolution, de 2018 à 2019, du nombre d'affaires mises en enquêtes, exprime une diminution lorsqu'il est inférieur à 1 et une augmentation dans le cas contraire. En toute logique, la diminution du nombre d'affaires mises en enquête devrait s'accompagner d'une diminution de la durée moyenne de traitement, or dans 71 % des cas (10/14), l'évolution de la durée

moyenne d'instruction des affaires n'est pas directement liée à l'évolution du nombre d'affaires mises en enquête.

Tableau 16 : Évolution des affaires à traiter et délais moyens de traitement des affaires*

IS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Coefficient d'évolution nombre d'affaires à traiter 2018/2019 (A)	0,5	1,0	0,9	0,7	1,0	0,9	1,1	1,3	0,5	0,8	0,9	1,2	0,9	0,9
Évolution durée moyenne en jours 2018/2019 (B)	+23	+49	+18	+78	+4	+6	+3	-7	-5	+4	+40	-15	+1	+11

Source : à partir des données BANP arrêtées au 30 septembre 2019 (*y inclus les affaires à instruire)

- *Comparaison de l'évolution de la durée moyenne d'instruction avec l'évolution du taux d'exécution des affaires*

Enfin, l'évolution du taux d'exécution des affaires (rapports rendus/nombre d'affaires à traiter) est dans 80 % des cas corrélé à l'évolution de la durée moyenne de traitement des affaires. On constate qu'un taux d'exécution en hausse s'accompagne d'un allongement des délais moyens de traitement et inversement.

Tableau 17 : Évolution des taux d'exécution et délais moyens de traitement des affaires*

IS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Évolution du taux d'exécution en points de % 2018 à 2019 (A)	23	1	4	9	3	-2	2	3	31	1	5	-9	2	6
Évolution durée moyenne en jours 2018/2019 (B)	+23	+49	+18	+78	+4	+6	+3	-7	-5	+4	+40	-15	+1	+11

Source : à partir des données BANP arrêtées au 30 septembre 2019 (*y inclus les affaires à instruire)

2.3. L'organisation du BANP

2.3.1. Les fragilités du pôle administratif : absentéisme et morcellement des tâches

2.3.1.1. Une équipe fragile

L'équipe administrative concentre des difficultés qui réduisent fortement les ETP présents et fragilisent le fonctionnement du service et son encadrement.

Sur les 13 agents administratifs présents lors de la mission d'audit (11 agents de catégorie C et 2 de catégorie B), il est relevé que quatre agents (30 % de l'effectif) bénéficient d'aménagements horaires.

En matière d'absentéisme, quatre agents (30 % de l'effectif) atteignent ou dépassent 140 jours d'absence depuis le 1^{er} juillet 2017 et trois autres (23 % de l'effectif) atteignent ou dépassent 90 jours d'absence depuis la même date.

De plus, trois agents (23 % de l'effectif) ont été placés en CLM ou CLD, et deux agents (15 % de l'effectif) en mi-temps thérapeutique sur cette période.

Depuis le 1^{er} juillet 2017 les agents du pôle administratif ont totalisé 1 018 jours ouvrés d'absence (données au 15 décembre 2019, hors absences pour grève et congés bonifiés).

On relève 450 jours d'absence pour raison de santé en 2018 et 420 en 2019 (données au 15 décembre), soit un nombre total d'heures perdues correspondant à 2,1 ETP en 2018 et à 1,9 ETP en 2019.

Le taux d'absentéisme s'élève à 15,3 % en 2018 et à 14,3 % en 2019.

Si l'on ajoute à ces absences les trois temps partiel à 80 % soit 0,6 ETP, ce sont 2,7 ETP en 2018 et 2,5 ETP en 2019 dont a été privé le BANP, soit environ 20 % de son effectif, sans compter les périodes de mi-temps thérapeutique.

Le tableau ci-dessous recense les seules absences pour raison de santé des agents du pôle administratif.

Tableau 18 : Absentéisme

	2017	2018	2019
Congé de maladie ordinaire	79	140	339
AT/Mal professionnelle		49	81
Longue/Grave maladie	69	261	
Total en jours d'absence (a)	148	450	420
Total en heures d'absence (b=a*7)	1 036	3 150	2 940
Nombre d'agents (c)	14	14	14
Nombre d'ETPT (d)	13,4	13,4	13,4
Nombre d'heures/an (e=1533*c)	21 462	21 462	21 462
Nombre d'heures/an (f=1533*d)	20 542	20 542	20 542
Heures d'agents perdues (g=f-e)	920	920	920
Total des heures perdues (h=b+g)	1 956	4 070	3 860
Total des heures perdues en ETPT (i=h/1533)	1,3	2,7	2,5

Source : SDRH (données arrêtées au 30 septembre 2019)

Ces taux élevés d'absentéisme, et le caractère par nature imprévisible de ces absences ont contribué fortement à la désorganisation du service et à son engorgement, dans un contexte de hausse importante du nombre de dossiers entrants en 2018.

La nature des pathologies présentes et leur cumul, ajoutés à la nécessité de parer au plus pressé chaque jour, constituent une charge mentale lourde pour les deux encadrants du service, pesant sur leur activité managériale.

À noter qu'un agent est éligible aux congés bonifiés, et que deux agents sont issus d'un processus de reconversion professionnelle, récent ou en cours au sein de la Ville et sont donc en période d'acquisition de compétences.

L'ancienneté de plusieurs agents dans le service est importante : 5 agents (36 % de l'effectif) ont plus de 10 ans d'ancienneté sur leurs postes, celle-ci atteignant pour certains 38 ans, 22 ans, et 18 ans. Les auditeurs ont d'ailleurs remarqué que dans les feuilles de notation, la hiérarchie de la préfecture de police encourageait régulièrement, mais sans succès, ces agents à engager un processus de mobilité.

La moyenne d'âge du pôle administratif est de 51,5 ans.

La grande ancienneté de certains agents et des méthodes de travail datées, renforcées par un transfert vers la Ville vécu comme imposé et comme un « déracinement » géographique avec l'abandon du site central du Quai de Gesvres peuvent expliquer certaines difficultés à faire face au changement.

Toutefois ce constat peut être nuancé par deux éléments plus positifs. Sur les 10 agents issus de la préfecture de police, 6 ont opté pour une intégration dans les cadres de la Ville, démontrant ainsi une volonté de poursuivre leur carrière au sein de la collectivité parisienne (mais probablement au sein du BANP). De plus, les agents ont globalement su s'adapter au nouvel outil informatique, GEDNSO, mis à leur disposition.

2.3.1.2. Une organisation cloisonnée

Le découpage actuel du pôle en trois micro-entités (bureau d'ordre, secrétariat général et rédacteurs) entre lesquelles les dossiers font l'objet de nombreux flux et de contrôles répétés dont certains semblent redondants n'apparaît guère satisfaisant (**ANNEXE 13**).

Ce découpage à l'extrême des tâches génère des rigidités, délais et discontinuité dans le traitement des dossiers. Dans un contexte d'absentéisme fort, il fragilise le fonctionnement du service puisque tout absentéisme élevé ou prolongé dans un des pôles vient gripper l'ensemble du processus en créant des phénomènes d'entonnoir. Il doit donc impérativement être entièrement repensé.

2.3.2. Les fragilités du pôle technique

2.3.2.1. Un cycle horaire inadapté

Les missions des inspecteurs de salubrité les amènent à procéder à des mesures acoustiques en dehors des plages horaires de travail habituelles. Certaines de ces

mesures doivent en effet être pratiquées en soirée, voire en début de nuit, soit au moment où les nuisances se déclenchent, soit lorsqu'elles peuvent être isolées du bruit ambiant.

Les auditeurs relèvent toutefois qu'en l'absence d'un référentiel métier partagé et validé, l'opportunité de procéder à ces mesures sur de telles plages horaires, qui donnent lieu à une rémunération spécifique, est laissée à l'appréciation des seuls inspecteurs, sur la base des informations communiquées par les plaignants, comme le mentionne dans sa réponse la DPSP.

Cette rémunération est fixée par une délibération n° 2017 DRH 40 du 11 mai 2017 (**ANNEXE 14**). Elle est due pour une sortie de 3 heures comprenant 3 enquêtes. Elle est comprise entre 73 € et 128 € en fonction de la plage horaire et diffère entre la semaine, le samedi et le dimanche.

L'agent peut opter, s'il le préfère, pour un repos compensateur dont les modalités sont précisées par la même délibération. En moyenne les IS ont perçu mensuellement 622 € au cours du 1^{er} trimestre 2018 au titre de ces indemnités. Le montant maximum atteignait 970 €, le montant minimum 224 €, la médiane se situant à 654 €.

Les auditeurs constatent que la pratique de ces mesures de nuit est très hétérogène entre inspecteurs, certains en pratiquant beaucoup plus que d'autres. Ainsi sur une période de 4 mois (septembre à décembre 2017), 7 IS effectuaient entre 15 et 17 sorties de nuit, 3 entre 12 et 14 et 4 entre 8 et 10.

Tout en reconnaissant la nécessité d'assurer une planification et un suivi, la DPSP explique dans sa réponse que les IS effectuant le plus de sorties nocturnes sont ceux affectés dans les quartiers centraux ou populaires où l'activité diurne et les bruits afférents sont fort logiquement plus intenses, et où les mesures doivent donc être davantage effectuées de nuit.

Sur cette même période, 37 sorties ont eu lieu avant minuit, 119 entre minuit et 2 heures et 19 après 2 heures.

Un référentiel métier à construire avec l'ensemble des inspecteurs devrait préciser dans quels cas les sorties nocturnes s'imposent.

Cette spécificité du cycle de travail des agents techniques du BANP a posé une difficulté dès leur transfert à la DPSP puisqu'elle n'entraîne dans aucun des cycles horaires en vigueur à la Ville.

Les agents travaillent, soit sur le terrain lors de leurs enquêtes, soit à domicile et n'ont aucune obligation de présence dans le service que d'une journée hebdomadaire.

Il leur a donc été appliqué provisoirement le cycle des horaires variables de droit commun (7 heures par jour entre 8h et 19h30) mais sans plages fixes, et une réflexion a été conduite par la DPSP et la DRH sur cette question avec pour objectif de doter en 2019 les inspecteurs d'un cycle de travail adapté.

Une proposition co-construite entre ces deux directions a été proposée aux agents en juillet 2018 (**ANNEXE 15**).

Elle prévoyait un système de 4 plages possibles de travail en alternance et programmées : 9h-17h21 ; 16h24-minuit (dite grande nocturne) ; 13h-20h36 (dite petite nocturne); 6h-13h36.

Elle prévoyait la disparition de la rémunération spécifique sur ces plages horaires, mais en compensation partielle, une indemnité forfaitaire de 400 € mensuels par agent.

Par ailleurs, était maintenu un système d'indemnité forfaitaire de 40 € par dossier sur la plage minuit-6h, non incluse dans les 4 plages proposées en alternance.

La proposition a été refusée par les agents et jugée trop rigide. Elle aurait entraîné une perte de rémunération pour certains IS, mais un gain pour d'autres. La DPSP ne l'a pas appliquée.

Le régime des horaires variables sans plage fixe a donc perduré en dépit de son inadaptation à la réalité du cycle de travail des inspecteurs de salubrité.

La situation n'est pourtant pas satisfaisante à plusieurs égards :

- la délibération 2017 DSP 8 des 3, 4 et 5 juillet 2017 fixant les modalités d'organisation du travail des personnels de la DPSP précise dans son article 1^{er} que les IS du BANP relèvent de l'horaire variable de droit commun (ANNEXE 16) ; or le guide de l'ARTT de 2011 ne prévoit pas l'absence de plages fixes dans le régime de l'horaire variable (ANNEXE 17) ;
- cette même délibération prévoit que le travail à domicile ne peut excéder 3 jours par semaine ; or les agents n'ont une obligation de présence au bureau que de un jour ;
- elle prévoit une planification hebdomadaire établie par la hiérarchie ; dans les faits les IS planifient eux même leur travail ;
- un temps de trajet de 14 mn leur est attribué au titre de la pause méridienne qui ne figure pas dans la délibération précitée ; les auditeurs s'interrogent sur cette disposition pour des agents travaillant essentiellement de manière itinérante ou à domicile ;
- le régime actuel permet aux agents de générer des TRM (Temps de Repos Minimum) au lendemain de leurs sorties nocturnes, afin que soit respecté le délai légal de 11 heures entre deux journées de travail ; le temps écoulé entre 9h30 et l'heure réelle de reprise, le lendemain est comptabilisé comme du temps de travail. Si ce type de disposition peut être compris lorsque celle-ci est appliquée ponctuellement (par exemple aux agents qui participent chaque année à la nuit de la solidarité), elle interroge quand elle devient habituelle et partie intégrante d'un cycle ;

La mission d'inspection considère que la grande liberté d'organisation horaire accordée aux IS devrait en toute logique leur permettre de s'organiser pour décaler leur prise de service et respecter les 11 heures de temps de repos minimum, sans qu'ils soient crédités d'heures non effectuées.

- a contrario, le régime actuel conduit à faire perdre au BANP des heures de travail en plage fixe non effectuées en raison des TRM ; ainsi, en 2017 (du 1/07 au 31/12) 481 heures ont été perdues à ce titre et 1 239 heures en 2018 ;
- par ailleurs, les agents bénéficient d'un forfait parcours d'une heure, accordé sans délibération, pour celui des deux enquêteurs raccompagnant

son binôme ; ce forfait a représenté sur le deuxième semestre 2017 un total de 267 heures et 719 heures en 2018.

- enfin ce régime entraîne un nombre important de régularisations manuelles qui accroît la charge de travail du gestionnaire temps de travail ; ainsi pour le mois d'octobre 2019 on relève les taux suivants de régularisation :

Tableau 19 : Nombre de badgeages en octobre 2019

Nombre de badgeages du mois	Nombre de régularisations	en %
72	16	22,0%
54	11	20,0%
64	33	51,5%
70	5	7,0%
54	9	16,7%
72	10	14,0%
92	19	20,6%
82	22	26,8%
60	8	13,0%
72	13	18,0%
90	15	16,6%
78	29	37,0%
42	8	19,0%

Source : BANP

La mission considère qu'il convient d'adapter le cycle de travail des IS et de toiletter la délibération DSP 8 de 2017 pour mettre en concordance le cadre réglementaire avec la réalité.

Elle recommande de revoir le cycle de travail, soit en instaurant le cycle fixe proposé en 2018, soit en maintenant un cycle variable, laissant une plus grande souplesse aux agents, mais accompagné d'une véritable planification des enquêtes, d'un référentiel clair d'intervention et de la suppression des TRM assimilés à du temps de travail.

Recommandation 9 : Revoir dès 2020 le cycle de travail des inspecteurs de salubrité et mettre à jour la délibération fixant les modalités d'organisation du travail des agents de la DPSP.

2.3.2.2. Une utilisation des véhicules à encadrer et mieux contrôler

La mission d'audit a examiné les conditions d'utilisation des véhicules administratifs mis à la disposition du BANP, à partir des carnets de bord de 4 véhicules dont elle a eu copie (ANNEXES 18).

Elle relève que, selon l'indication du BANP, un 5^{ème} véhicule, dont elle n'a pas eu copie du carnet de bord, est en service. Il s'agit en réalité de 3 véhicules prêtés successivement au BANP, immatriculés [.....] (prêt du 27/10/2017 au

30/04/2018), [.....] (prêt du 07/05/2018 au 20/08/2019) puis [.....] (prêt à compter du 20/08/2019).

Les membres des phrases qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

Le premier véhicule listé dans le tableau *infra* a été remplacé par le deuxième à la date du 25/06/2019.

Tableau 20 : Véhicules mis à disposition du BANP

Immatriculation	1ère date renseignée	Dernière date renseignée
[.....]	27/07/2017	25/06/2019
[.....]	27/06/2019	07/11/2019
[.....]	31/10/2018	12/11/2019
[.....]	22/05/2018	08/08/2019
[.....]	01/08/2017	13/11/2019

Source : BANP (copies des carnets de bord)

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

L'utilisation de ces véhicules n'est pas encadrée par des règles déclinées au niveau du BANP. L'usage qui en est fait doit être mieux suivi.

- *Décliner au niveau du BANP les règles d'utilisation des véhicules administratifs et interdire le remisage à domicile en fin de semaine*

La délibération n° 2012 SG 188 des 24 et 25 septembre 2012 fixe les modalités d'utilisation des véhicules de services et encadre la possibilité d'accorder des autorisations de remisage à domicile. Dans son exposé des motifs, elle rappelle que tout usage privé est désormais interdit (**ANNEXE 19**).

La direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) a précisé ces règles.

Depuis la création du BANP, la DILT a diffusé auprès des directions de la ville les « Modalités d'usage des véhicules municipaux (MUVM) », par notes des 30 juin 2017 et 3 octobre 2019 (**ANNEXE 20**).

Ces notes fixent les modalités pratiques d'utilisation des véhicules. En revanche, elles n'ont pas pour objet de préciser les conditions d'utilisation des véhicules de service ni les obligations en découlant pour les utilisateurs, qui sont rappelées dans la charte d'usage « Autorisation de remisage à domicile » (**ANNEXE 21**).

Cette charte rappelle notamment que les véhicules de service sont réservés aux déplacements professionnels, qu'ils doivent rester à la disposition du service d'affectation pendant les congés et RTT, que leur usage privé est interdit et que le

directeur affectataire peut autoriser annuellement et de façon exceptionnelle, au titre du remisage à domicile, certains agents à effectuer des trajets domicile-travail en raison d'importantes contraintes de service.

Les véhicules municipaux mis à la disposition du BANP par le service technique des transports automobiles municipaux (STTAM) sont utilisés sous le régime des véhicules de service.

Le BANP a fait savoir qu'il n'existait pas d'autorisation de remisage à domicile, et qu'il envisageait de créer une procédure spécifique d'utilisation des véhicules.

Dans ces conditions, la mission d'audit rappelle à la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection qu'elle doit veiller à la diffusion et à l'application au sein du BANP des règles d'usage des véhicules de service fixées par la DILT, en particulier celles sur le remisage à domicile.

Recommandation 10 : Décliner au niveau du BANP les règles d'utilisation des véhicules de service.

Au-delà de cette obligation, la mission d'audit souhaite appeler l'attention sur la fragilité du dispositif en place.

En effet, l'article 34 de la loi n° 2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique a créé un article L. 2123-18-1-1 dans le code général des collectivités territoriales aux termes duquel « *Selon des conditions fixées par une délibération annuelle, le conseil municipal peut mettre un véhicule à disposition de ses membres ou des agents de la commune lorsque l'exercice de leurs mandats ou de leurs fonctions le justifie. **Tout autre avantage en nature fait l'objet d'une délibération nominative, qui en précise les modalités d'usage*** ».

Lorsqu'un véhicule de service est utilisé à des fins professionnelles, cet usage n'est pas constitutif d'un avantage en nature⁹ et il ne nécessite pas de délibération nominative.

A contrario, lorsque le véhicule est utilisé à des fins privées, cet usage constitue un avantage en nature qui doit être expressément autorisé par délibération nominative.

La Cour de cassation a considéré récemment, à propos des modalités de calcul des cotisations de sécurité sociale, que pouvait constituer un avantage en nature et se trouver assujettie à de telles cotisations la « *mise à disposition à titre permanent du véhicule chaque fois que les circonstances de fait permettent au salarié d'utiliser à titre privé et en dehors du temps de travail un véhicule professionnel, c'est-à-dire lorsqu'il n'est pas tenu de restituer ce véhicule en dehors de ces périodes de travail **notamment en fin de semaine ou pendant ces périodes de congés*** »¹⁰.

La mission d'audit constate que si les véhicules ne sont effectivement pas mis à la disposition des inspecteurs de salubrité à titre permanent, il existe un risque qu'ils

⁹ Conseil d'État, n° 276262 du 26 novembre 2007.

¹⁰ Cour de cassation, chambre civile 2, n° 16-13855 du 15 juin 2017.

puissent, dans les faits, être utilisés à titre privé en dehors du travail, dès lors que les inspecteurs en disposent pour regagner leur domicile et qu'ils n'ont pas l'obligation de les restituer en fin de semaine.

En outre, comme ces agents ne bénéficient d'aucune autorisation de remisage à domicile, ils ne sont pas censés appliquer les règles définies par la DILT qui interdisent l'usage privatif et imposent une restitution des véhicules pendant les congés et RTT.

Dès lors, les conditions potentielles d'utilisation des véhicules de service par les inspecteurs de salubrité, permises par l'absence de cadre posé par la direction affectataire, pourraient s'apparenter à l'octroi d'un avantage en nature et nécessiter de ce fait une délibération nominative en application des dispositions précitées de l'article L. 2123-18-1-1 du CGCT.

Afin d'écartier tout risque d'utilisation privée des véhicules et les conséquences qui en résulteraient pour la collectivité et les agents, le recours à d'autres modes de transport pourrait être privilégié à l'occasion des déplacements de fin de semaine dans Paris intra-muros.

En conséquence, compte tenu du risque de requalification en avantage en nature de la possibilité laissée aux inspecteurs de salubrité de conserver en fin de semaine le véhicule de service utilisé à l'occasion de leur dernière mission, il est recommandé à la DPSP d'interdire le remisage à domicile en fin de semaine, et de proposer des modes de déplacement alternatifs en priorité à l'occasion de la dernière mission hebdomadaire.

Recommandation 11 : Substituer au remisage à domicile en fin de semaine des modes de transport alternatifs.

- *Programmer les déplacements suffisamment à l'avance dans le cadre d'une planification hebdomadaire préalable des sorties de terrain*

La délibération n° 2017 DPSP 8 des 3 et 4 juillet 2017 prévoit en son article 1^{er} que « *Les agents exerçant des fonctions d'inspecteurs de salubrité au sein du bureau d'action contre les nuisances professionnelles relèvent de l'horaire variable de droit commun. Ces agents sont autorisés, selon une planification hebdomadaire établie par leur hiérarchie, à travailler à domicile ou à se déplacer sur le terrain. Le travail à domicile ne pourra excéder 3 jours par semaine* ».

En pratique, un tableau partagé de réservation des véhicules a été mis en place au BANP. Il permet aux inspecteurs de gérer leurs sorties nocturnes en fonction de la disponibilité des véhicules.

Les cadres du BANP ont indiqué être informés des seuls déplacements nocturnes le jour même de la mission, et ont fait savoir qu'il n'y avait pas de contrôle visant à s'assurer que les réservations étaient bien honorées par les agents.

La mission d'audit observe qu'aucune planification hebdomadaire, supposant un travail de préparation et de validation des missions, n'est établie par la hiérarchie du BANP.

En conséquence, elle appelle la DPSP à mettre en application sans tarder les dispositions précitées de la délibération de juillet 2017.

Recommandation 12 : Effectuer une planification hebdomadaire des missions.

➤ *Assurer un suivi fiable de l'utilisation des véhicules*

Les carnets de bord communiqués à la mission d'audit sont constitués de feuillets numérotés de 1 à 21. Ils sont dans l'ensemble bien tenus, à la réserve près que plus de 15 % des feuillets communiqués ne se suivent pas dans une numérotation en série et qu'en moyenne 7 % des rubriques ne sont pas renseignées.

Tableau 21 : Tenue des carnets de bord

Tenue des carnets de bord	Nombre de pages	Nombre de pages numérotées en série	Taux de rupture de série	Nombre de rubriques	Nombre de rubriques non renseignées	Taux de rubriques non renseignées
[.....]	14	14	0,0%	564	49	8,7%
[.....]	3	3	0,0%	120	16	13,3%
[.....]	4	0	100,0%	342	15	4,4%
[.....]	8	5	37,5%	300	24	8,0%
[.....]	16	16	0,0%	630	33	5,2%
	45	38	15,6%	1 956	137	7,0%

Source : BANP (copies des carnets de bord)

Il est à craindre que les déplacements ne soient pas systématiquement et exhaustivement consignés. En effet, un nombre important de rubriques des carnets de bord (19 %), surtout celles des véhicules immatriculés [.....] et [.....], semblent avoir été renseignées par d'autres agents que ceux ayant utilisé les véhicules, ce qui laisse supposer des écritures de régularisation effectuées à l'occasion du contrôle de ces documents de nature à faire peser un risque sur la fiabilité des informations saisies.

Tableau 22 : Régularisation et tenue manuscrite des carnets de bord

Immatriculation	Nombre de rubriques renseignées	Nombre de rubriques régularisées	Taux de rubriques régularisées	Saisies informatiques	Saisies manuscrites	Taux de saisies manuscrites
[.....]	515	15	2,9%	121	394	76,5%
[.....]	104		0,0%	0	104	100,0%
[.....]	327	70	21,4%	0	327	100,0%
[.....]	276	31	11,2%	0	276	100,0%
[.....]	597	240	40,2%	134	463	77,6%
	1 819	356	19,6%	255	1 564	86,0%

Source : BANP (copies des carnets de bord)

Par ailleurs, l'exhaustivité et la fiabilité des données transmises sont sujettes à caution, dans la mesure où le nombre de 320 sorties consignées dans les carnets de bord semble faible au regard du temps nécessaire aux opérations de mesurage (6 missions par sortie en binôme¹¹), du nombre de kilomètres parcourus et de la vitesse moyenne constatée des véhicules dans Paris, en particulier celui immatriculé [.....].

Tableau 23 : Kilométrage des véhicules

	Nombre de sorties	Nombre de kilomètres parcourus yc trajets domicile travail	Nombre de kilomètres parcourus trajets domicile travail	Distance moyenne par sortie	Distance moyenne par sortie hors domicile travail	Vitesse moyenne en km/h par sortie de 6 heures
[.....]	91	13 203	5 727	145	82	14
[.....]	19	2 821	1 408	148	74	12
[.....]	57	5 709	2 995	100	48	8
[.....]	48	7 278	3 019	152	89	15
[.....]	105	20 905	8 781	199	115	19
	320	49 916	21 930	156	87	15

Source : BANP (copies des carnets de bord)

Les tableaux et les membres de phrases qui précèdent ont été partiellement occultés conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

L'article 1^{er} de la délibération n° 2017 DRH 40 des 9, 10 et 11 mai 2017 relative à l'indemnisation des sorties effectuées en dehors des horaires administratifs prévoit qu'une sortie doit correspondre, pour un même agent, à une durée de trois heures et comprendre trois enquêtes.

Le BANP a indiqué que les sorties étaient effectuées en binôme et que le conducteur du véhicule accompagnait son collègue.

L'analyse suivante présente un biais méthodologique, comme le souligne la DPSP dans sa réponse au rapport provisoire, car une sortie au cours de laquelle un inspecteur est passager n'est pas comptabilisée comme telle alors qu'elle lui permet de traiter 3 affaires.

Pour autant, elle illustre la fréquence d'utilisation des véhicules de service par les inspecteurs de salubrité en tant que conducteur.

¹¹ Selon la réponse du BANP à la question n° 25, et conformément aux dispositions de l'article 1^{er} de la délibération n° 2017 DRH 40 des 9, 10 et 11 mai 2017 relative à l'indemnisation des sorties effectuées en dehors des horaires administratifs par certains personnels de la ville de Paris pour réaliser les enquêtes dans le domaine des nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle.

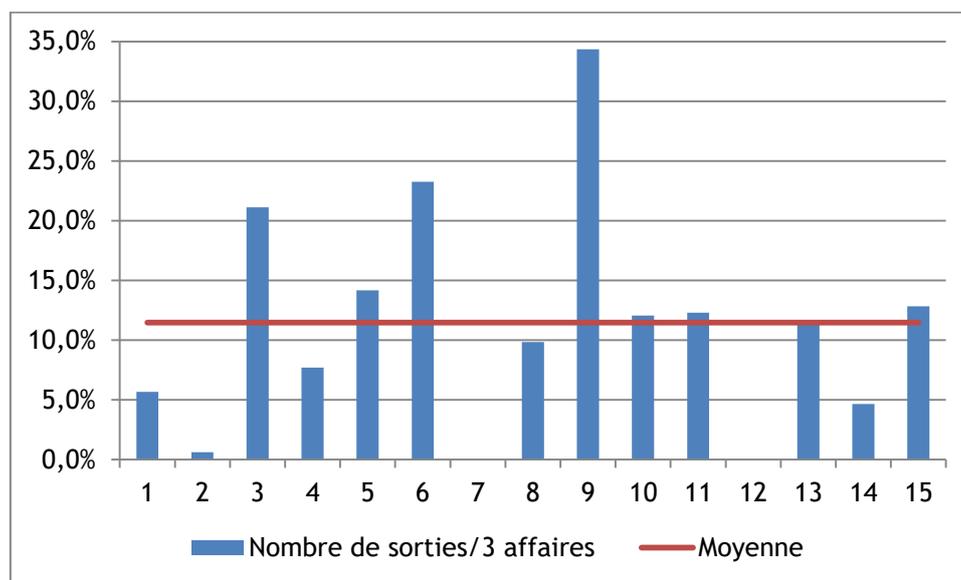
Cette fréquence est très variable. Deux inspecteurs de salubrité n'ont jamais utilisé les véhicules de service, deux autres y ont eu recours moins de dix fois, huit autres moins de trente fois, et trois inspecteurs les ont utilisés plus de quarante fois.

Le rapport entre le nombre de sorties et celui des affaires distribuées témoigne de la fréquence d'utilisation des véhicules dans la conduite des enquêtes, sous réserve du biais méthodologique précédemment évoqué.

Trois inspecteurs de salubrité ont fait une utilisation beaucoup plus fréquente que les autres des véhicules de service comparativement au nombre d'affaires qui leur ont été confiées.

La raison d'un tel écart avec les autres inspecteurs de salubrité ne tient pas au nombre d'affaires « à revoir », car même si les trois inspecteurs totalisent un tiers de ces affaires, cette part, qui ne représente que 7% du total des affaires confiées, ne suffit pas à expliquer à elle seule une telle disparité.

Graphique 2 : Nombre de sorties rapportées au nombre d'affaires distribuées



Source : BANP (copies des carnets de bord)

Même si, dans l'ensemble, le rapport de 6,2 % entre le nombre de sorties (160 = 320/2 en raison des sorties en binôme) et le nombre d'affaires distribuées (2579 = 7736/3 en raison du nombre d'affaires traitées par sortie) n'excède pas la force de travail d'un inspecteur de salubrité (1/15^{ème} soit 6,67 %), la mission d'audit ne peut que constater cet écart et engager le BANP à en rechercher les causes en menant concomitamment une action de fiabilisation des données saisies dans les carnets de bord. Au surplus, les cas où les rubriques « kilométrage départ » et « kilométrage retour » sont mal renseignées ou laissent à penser que des déplacements n'ont pas été consignés représentent une part non négligeable du kilométrage total des véhicules.

Tableau 24 : Kilométrages excessifs ou douteux

Immatriculation	Nombre de sorties à kilométrage douteux ou excessif	Part sur total des sorties	Distances parcourues kilométrage douteux ou excessif	Part sur distance totale
[.....]	20	22,0%	6 074	46,0%
[.....]	3	15,8%	1 338	47,4%
[.....]	3	5,3%	977	17,1%
[.....]	11	22,9%	4 347	59,7%
[.....]	47	44,8%	14 430	69,0%
	84		27 166	

Source : BANP (copies des carnets de bord)

Le tableau qui précède a été partiellement occulté conformément aux dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs.

La sous-direction en charge de l'appui logistique a indiqué ne pas avoir connaissance de règle opérationnelle d'utilisation des véhicules. Elle projette de mettre en place une centralisation des carnets de bord.

Dans ces conditions, la mission d'audit considère que les incertitudes fortes pesant sur l'exhaustivité et la fiabilité des informations saisies dans les carnets de bord, au vu des informations collectées, font courir un risque sérieux d'usage des véhicules de service à d'autres fins que professionnelles.

Dès lors, en complément de la mise en place d'un cadre d'utilisation conforme aux règles fixées par la délibération précitée n° 2012 SG 188 des 24 et 25 septembre 2012 et précisées par note de la DILT du 3 octobre 2019, il importe que l'encadrement du BANP et le chef du pôle technique contrôlent régulièrement l'application qu'en font les inspecteurs de salubrité, en particulier l'inscription systématique dans les carnets de bord des kilométrages départ et retour et leur cohérence avec les missions planifiées.

2.3.2.3. Une localisation géographique peu optimale

La localisation actuelle du service dans le 17^{ème} arrondissement est fortement critiquée par les inspecteurs.

Excentrée dans la capitale elle entraîne un allongement des temps de déplacement de la plupart d'entre eux à l'exception des agents intervenant dans le 17^{ème} et les arrondissements limitrophes.

Les inspecteurs regrettent tous leur localisation précédente, Quai de Gesvres qui réduisait leur temps de transport au sein de la capitale, leur permettait de regagner régulièrement le bureau et d'avoir ainsi des échanges avec leurs collègues et un contact plus fréquent avec leur hiérarchie.

2.3.2.4. Une répartition inéquitable et déséquilibrée de l'activité des inspecteurs de salubrité

La répartition géographique entre les inspecteurs a été réalisée sans formalisme, par consensus interne entre eux, lors du transfert vers la Ville, sur la base de la carte des arrondissements et des quartiers parisiens. Le nouvel encadrement du BANP n'a pu qu'en prendre acte lors de sa prise de fonction.

L'analyse des données d'activité par arrondissements révèle un éparpillement des interventions sectorielles des inspecteurs de salubrité, dû à des redécoupages successifs, essentiellement en raison de l'arrivée de nouveaux agents, et aux redéploiements des IS vers d'autres secteurs.

Les 20 arrondissements parisiens voient intervenir en moyenne 5 IS.

Mis à part les 6^{ème} et 14^{ème} arrondissements relevant d'un seul IS, les autres arrondissements parisiens sont partagés entre 2 à 14 IS.

Chaque IS intervient en moyenne dans 7 arrondissements parisiens, mais là encore, de fortes disparités existent entre eux car certains interviennent ou sont intervenus dans 2, 4 ou 5 arrondissements, tandis que d'autres traitent ou ont traités les nuisances de 9, 10, voire 13 arrondissements.

Dans le tableau ci-dessous, les écarts à la moyenne apparaissent en gris clair lorsqu'ils lui sont inférieurs d'au moins deux points et en gris foncé dans le cas contraire.

Tableau 25 : Dispersion géographique des interventions des IS

ARD IS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	NR	Tot	Nbre
1				3	4				49	1						3	468					528	6
2		1			1		2	245								230					2	481	6
3				6	2		91		1	4	9				491		7					611	8
4				2					34	80	33						6	40				195	6
5			2	4								174	325	3								508	5
6	140	236	343	6	2					7	6						7	1				748	9
7		2		12	5				1	17	575	18					4					634	8
8	141			2	5	232	60	1	1	8	11		2				7		1	17		488	13
9			6	204	252			2		12	11	3	4				4					498	9
10								6		10	5				3							24	4
11										403	20											423	2
12				4	7					10	2						10	699				732	6
13				7	5					10	6	412	228				6	1				675	8
14									1	1	163				2		5		2	442		616	7
15		149	1	2	6				467	10	3						8					646	8
16				5	3					102	6	4	3				6	65	387	3		584	10
	281	388	352	257	292	232	153	254	554	675	850	437	411	325	496	236	538	806	390	462	2	8391	7
Nbre	2	4	4	12	11	1	3	4	7	14	13	4	5	1	3	3	12	5	3	3	1	5	

Source : BANP (NR = non renseigné)

La dispersion des IS par arrondissement n'est pas corrélée au nombre d'affaires à traiter par arrondissement, comme le montre le tableau *infra*.

Tableau 26 : Lien entre le nombre d'affaires et le nombre d'arrondissements

Arrondissement	Nombre total d'affaires	Nombre d'IS	Nombre moyen d'IS/affaire
11	850	13	65
18	806	5	161
10	675	14	48
9	554	7	79
17	538	12	45
15	496	3	165
20	462	3	154
12	437	4	109
13	411	5	82
19	390	3	130
2	388	4	97
3	352	4	88
14	325	1	325
5	292	11	27
1	281	2	141
4	257	12	21
8	254	4	64
16	236	3	79
6	232	1	232
7	153	3	51
ND	2	1	2

Source : BANP

L'examen de la sectorisation par quartiers parisiens montre également de fortes disparités entre IS et remet en question la pertinence des interventions plurisectorielles, dans la mesure où l'essentiel des affaires est traité dans peu de quartiers par chaque IS.

La moyenne du nombre de quartiers par IS devrait s'établir à 5 ou 6 (80/15), or elle est de 16 sur l'ensemble de la période et de 12 pour les affaires de l'année 2019.

Là encore, ce résultat remet en cause la pertinence de l'actuel découpage.

La moyenne du nombre d'IS intervenant ou étant intervenu par quartier s'établit à 3 au cours de la période et à 2 en 2019.

Sur les 80 quartiers existants, 61 ont vu intervenir de 1 à 3 IS, et 19 plus de 3, mais dans ces derniers, la part de l'IS majoritaire est réellement prépondérante avec en moyenne 78 % des mises en enquêtes qui lui sont confiées.

En 2019, ce sont au total 51 quartiers (64 %) qui ont vu intervenir plus de 2 IS.

Tableau 27 : Les quartiers faisant intervenir le plus d'IS (2017 à 2019)

Quartiers	75	39	41	37	67	65	66	68	14	20	13	38	18	17	15	40	34	71	19	43
Nombre d'IS	15	13	12	12	10	10	9	9	9	8	8	7	7	6	6	5	5	4	4	3
Mises en enquête	171	180	232	140	153	136	138	106	84	98	95	246	72	68	56	103	77	164	52	286
% sur total	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%
Part de l'IS majoritaire	63%	78%	62%	68%	90%	87%	88%	84%	82%	89%	82%	67%	89%	82%	66%	90%	64%	74%	85%	95%

Source : BANP

La charge de travail, conséquence de ce découpage territorial, se répartit de manière inégale entre les inspecteurs. Elle varie de 5,18 % à 9,15 % des affaires mises en enquête.

Six inspecteurs de salubrité sur 14 totalisent depuis 2017 un nombre d'affaires mises en enquête inférieur à la moyenne établie à 584. Un inspecteur de salubrité se situe à la moyenne et six autres la dépassent. Le nombre total d'affaires mises en enquête des 6 IS se situant en-deçà de la moyenne ne représente que 36 % du nombre total d'affaires mises en enquête. À l'inverse, les 6 IS se situant au-delà de la moyenne ont eu à leur charge 57 % des affaires mises en enquête depuis 2017.

Tableau 28 : Répartition de la charge de travail

IS	Nombre d'affaires mises en enquête depuis 2017	Part relative	Écart à la moyenne (en nombre d'affaires mises en enquête)	Écart à la moyenne en %
1	528	6,46%	-56	-9,5%
2	481	5,89%	-103	-17,6%
3	611	7,48%	27	4,7%
4	508	6,22%	-76	-13,0%
5	748	9,15%	164	28,1%
6	634	7,76%	50	8,6%
7	488	5,97%	-96	-16,4%
8	498	6,09%	-86	-14,7%
9	423	5,18%	-161	-27,5%
10	732	8,96%	148	25,4%
11	675	8,26%	91	15,6%
12	616	7,54%	32	5,5%
13	646	7,91%	62	10,7%
14	584	7,15%	0	0,0%
Ensemble	8 172			
Moyenne	584			
Part des IS < moyenne	36%			
Part des IS > moyenne	57%			
Part de l'IS à la moyenne	7%			

Source : BANP

La DPSP explique que l'éparpillement sectoriel des interventions permet de pallier les absences.

Quoi qu'il en soit, la charge de travail doit être mieux répartie entre les inspecteurs de salubrité, grâce à un redécoupage territorial permettant de mettre fin aux disparités constatées en termes d'affaires à traiter.

Pour des raisons de reprises de données et de souplesse en organisation, il importe aussi que la carte des secteurs soit stabilisée, ce qui ne peut être le cas lorsque, comme actuellement, le périmètre des secteurs évolue avec le nombre d'enquêteurs. Cette disparité se retrouve par ailleurs dans le nombre de rapports rendus par inspecteur qui s'échelonne en 2018 entre 122 et 334 (rapport de 2,7), la moyenne se situant à 222 rapports (elle est de 215 en 2019). Huit inspecteurs sur 14 se situent au-dessus de cette moyenne, et un 9^{ème} approche les 200 dossiers. Les cinq autres sont très en décalage.

On note toutefois que le nombre total de rapports rendus a significativement augmenté entre 2014 et 2018, passant de 2 494 à 3 101.

La moyenne, passant dans le même temps de 178 à 222, atteste d'un effort manifeste pour faire face à l'accroissement du nombre des affaires entrantes et tenter d'épuiser le stock important d'affaires.

L'ensemble de ces constats interroge sur la pertinence de rapprocher la cartographie des secteurs du BANP de la cartographie des circonscriptions ou de toutes nouvelles entités créées à l'occasion de la mise en place de la future police municipale (cf. paragraphe 2.4.3 ci-dessous).

2.3.2.5. Un rattachement organique qui peut être interrogé

La mission d'inspection relève que :

- les inspecteurs de salubrité ont des missions exclusivement déconcentrées ;
- ils sont sectorisés sur des zones géographiques bien déterminées ;
- ils se plaignent à juste titre de pertes de temps dans les transports depuis leur installation dans le 17^{ème} arrondissement, bien qu'ils y soient peu présents ;
- les circonscriptions sont compétentes dans plusieurs domaines en matière de lutte contre les nuisances sonores : bruits de chantier depuis le 1^{er} juin 2019, nuisances sonores causées par la présence extérieure d'une clientèle (terrace par exemple) ou par un événement ou une manifestation sur la voie publique ; or un certain nombre de ces nuisances peuvent être accompagnées de nuisances qui relèvent du BANP (le cas des restaurants est emblématique ; ils peuvent générer des nuisances sonores et olfactives intérieures et des nuisances sonores extérieures) ; les circonscriptions interviennent sur des sujets comme les activités commerciales ou la malpropreté qui peuvent mettre en cause les mêmes entreprises ;

- les chefs de circonscription sont les interlocuteurs privilégiés des mairies d'arrondissement, y compris sur les nuisances professionnelles, or ils ne disposent pas aujourd'hui des éléments de réponse sur les questions relatives aux nuisances professionnelles ;
- le lien entre pôle administratif et pôle technique au sein du BANP est aujourd'hui quasi inexistant, sauf au niveau du secrétariat général de ce bureau et ne peut être évoqué comme un obstacle à la déconcentration ;
- la direction de la DPSP souhaite instaurer une plus grande synergie entre BANP et circonscriptions.

Ces éléments conduisent inévitablement à s'interroger sur l'intérêt que pourrait présenter le positionnement des IS en circonscription : renforcement de la cohérence du champ d'intervention des circonscriptions et de la maîtrise des sujets par leurs responsables, limitation des temps de déplacement des IS, encadrement de proximité de leurs interventions, et complémentarité des actions en matière de nuisances sonores.

Ce positionnement plus local irait dans le sens prôné par Eurogroup Consulting dans son rapport d'un « renforcement de la cohérence des acteurs en matière de sécurité via une gouvernance adaptée notamment au niveau local ».

2.4. 2. Une organisation à optimiser : deux scénarios qui dépendent de la vision que la Ville de Paris entend donner à sa politique publique de lutte contre les nuisances sonores et olfactives professionnelles

2.4.1. Une réforme commune aux deux scénarios : la transformation du pôle administratif du BANP en un guichet unique consacré aux nuisances sonores et olfactives de toutes origines

2.4.1.1. Le concept de guichet unique

Ce guichet unique résoudrait la dérive actuelle qui voit le BANP saisi de multiples plaintes qui ne relèvent pas des strictes nuisances d'origine professionnelles sonores ou olfactives.

Le BANP est, de fait, devenu un guichet de réception et de réorientation de saisines variées ne relevant pas, pour une partie non négligeable, de sa compétence.

Le pôle administratif du BANP est aujourd'hui embolisé par ce travail de réorientation d'affaires qui ne relèvent pas de lui. Il est ainsi saisi, sans que cette énumération soit exhaustive de questions relevant de la préfecture de police, de la brigade des sapeurs-pompiers de Paris, de la SNCF, de la RATP, d'ENEDIS, ou d'autres services de la Ville, et pouvant avoir trait à bien d'autres sujets que celui des nuisances professionnelles sonores ou olfactives.

Le tableau suivant met en évidence qu'en 2018, 23,4 % des signalements reçus par courrier, ainsi que 11,2 % des signalements reçus par courriels ne relevaient pas de la compétence du BANP, soit au total 15,2 % de l'ensemble des dossiers dont est saisi ce bureau.

La mission d'audit observe que 20,6 % des saisines relèvent de compétences partagées entre le BANP, les circonscriptions de la DPSP, d'un autre service de la Ville, de services de la préfecture de police ou d'une entité extérieure.

Or ces dossiers nécessitent un double travail, l'identification et la saisine des autres acteurs compétents, et le traitement au fond du signalement pour la partie concernant le BANP (ANNEXE 22).

Tableau 29 : Origines des signalements

2018	Reçus	Hors compétence totale	Pourcentage de hors compétence totale	Hors compétence partielle	Pourcentage de hors compétence partielle
Courriers de signalement	1560	365	23,40%	351	22,50%
Courriels de signalement	3110	348	11,20%	613	19,70%
TOTAL	4670	713	15,20%	964	20,60%

Source : BANP

Ce constat rejoint celui du premier RETEX sur la période juillet-septembre 2019 de Allo-incivilités, qui a mis en évidence le fait que plus d'un tiers des appels relatifs à une incivilité traités par le 3975 ne concerne pas la DPSP mais un autre service municipal pour 61 % d'entre eux et une autre institution pour 39 % (ANNEXE 23).

De ce même RETEX il ressortait que 39 % des appels concernent des nuisances sonores traitées par les circonscriptions dont on peut penser qu'elles auraient pu aboutir au BANP si l'utilisateur avait utilisé le formulaire proposé par paris.fr.

Ces éléments confirment bien la non compréhension par les usagers de qui est compétent et pour quoi, à tout le moins en matière de nuisances sonores.

Le diagnostic sur la sécurité des Parisiens dans leur vie quotidienne, mené par Eurogroup consulting en 2018 faisait déjà le constat que : « ce nouveau partage des compétences (entre la Ville et la préfecture de police) est très peu lisible des Parisiens, des élus et des services/agents eux-mêmes et n'est pas opérationnel (...) les habitants ignorent globalement qui est en charge des nuisances sonores... ». Ce diagnostic est confirmé par l'analyse des flux entrant au BANP.

Pour pouvoir fonctionner normalement et remplir les missions qui lui sont assignées, le BANP ne doit plus être noyé sous un flux d'affaires ne relevant pas de sa compétence ou alors doit être réorganisé pour y faire face. C'est cette deuxième option que suggèrent les rapporteurs.

Situé en aval du 3975, ce guichet unique issu de l'actuel pôle administratif rénové du BANP serait saisi par le 3975, par courriel sur une adresse dédiée, par un véritable formulaire en ligne, ou par courrier, de toutes nuisances sonores ou olfactives, sans distinction d'origine.

Il procéderait à l'enregistrement de la plainte et à son orientation vers les inspecteurs de salubrité lorsque l'affaire relève bien du domaine des nuisances

sonores et olfactives d'origine professionnelle pour lesquelles la Ville est compétente.

Il orienterait la plainte vers un autre service de la Ville, ou vers la préfecture de police (bureau des actions de prévention et de protection sanitaire(BAPPS) pôle études et contrôles (PEC), commissariats) ou toute autre institution compétente, dans les autres cas.

Il accuserait réception de la plainte et informerait le plaignant de la prise en charge de son dossier ou de sa transmission à l'interlocuteur compétent.

Les missions actuelles du bureau d'ordre du BANP serait ainsi officialisées, clairement affichées, et son organisation adaptée en conséquence.

L'utilisateur n'aurait pas à s'interroger sur l'entité compétente. Il lui suffirait de savoir qu'il peut saisir un service qui orientera sa plainte vers le bon interlocuteur.

2.4.1.2. Un guichet unique décloisonné et des agents polyvalents

Ce guichet unique concentrerait les missions aujourd'hui couvertes par le bureau d'ordre, les rédacteurs et le secrétariat général du BANP.

Les agents traiteraient les dossiers dans toutes leurs composantes administratives de l'ouverture à la clôture de l'instruction : enregistrement de l'affaire, transmission aux services concernés pour les affaires hors compétence BANP ou aux IS pour les affaires de la compétence du BANP, accusé de réception au plaignant, tous courriers intermédiaires aux plaignants et mis en cause (autres que ceux adressés directement par les IS), courriers de clôture et courriers liés à la procédure judiciaire en cas de rédaction d'un procès-verbal.

L'utilisation de GEDNSO adaptée, un formulaire de saisine en ligne fiabilisé, une banque des courriers type enrichie, un accompagnement de certains agents en termes de formation, le recrutement d'un ou deux nouveaux agents au profil adapté et d'un encadrement de proximité renforcé devrait permettre au service d'entrer sans trop de difficultés dans cette nouvelle configuration. Elle offrirait aux agents un travail beaucoup plus varié et enrichissant, leur permettant de suivre l'évolution d'un dossier depuis sa création jusqu'à son aboutissement.

Ce nouveau service demeurerait l'interlocuteur privilégié de l'institution judiciaire.

Il fournirait par ailleurs à la DPSP, à l'échelle de la capitale, l'ensemble des données statistiques relatives aux nuisances sonores et olfactives professionnelles et élaborerait une cartographie de ces nuisances.

Sur la base de l'activité actuelle du BANP et d'une évaluation des temps de traitement de chaque étape d'un dossier, le dimensionnement de ce guichet pourrait être de sept agents de catégorie C, encadrés par deux agents de catégorie B et un cadre A, au lieu des 5,43 ETPT (hors cadre A) chiffrés par le BANP dans une version minimaliste de la charge de travail du pôle administratif (**ANNEXE 24**).

Il pourrait aussi se voir confier, avec un effectif adapté, les procédures mises en œuvre au titre de l'article L. 171-8 du code de l'environnement si la Ville faisait ce choix.

Recommandation 13 : Réorganiser le pôle administratif du BANP pour en faire un guichet unique de réception des plaintes pour tous types de nuisances sonores et olfactives.

2.4.2. Le scénario du statu quo organisationnel avec optimisations internes

Ce scénario réaffirme la spécificité de la politique publique de lutte contre les nuisances sonores et olfactives professionnelles au travers d'un service dédié et bien identifié en aval du guichet unique. L'ensemble étant encadré par un cadre A supervisant guichet unique et BANP.

Ce scénario consisterait à créer un guichet unique (sur le modèle proposé *supra*), à restructurer le pôle technique et à repositionner l'encadrement.

La restructuration du pôle technique nécessiterait la mise en œuvre de quatre actions spécifiques :

- adopter un cycle de travail adapté à l'activité des inspecteurs ;
- répartir la charge de travail équitablement par un redécoupage lisible des secteurs géographiques ;
- redimensionner le pôle ; la mission d'audit estime que le stock de dossiers en retard peut être résorbé en une année par 3 inspecteurs et préconise compte tenu de la difficulté à pourvoir ce type d'emplois le recrutement de 3 postes de contractuels pour un an dans un premier temps et de réexaminer le besoin une fois le stock purgé et le niveau d'activité confirmé ;
- nommer un cadre A technique à la tête du pôle pour animer l'équipe, planifier le travail, notamment les sorties nocturnes et l'utilisation des véhicules, construire l'échange sur les pratiques professionnelles et poser un référentiel métier partagé, assurer la veille réglementaire et technique. Le support budgétaire pourrait être dégagé à partir d'un dimensionnement plus restreint que celui actuellement envisagé de l'équipe des IS (effectif cible de 20 IS), ou de la diminution à terme de l'équipe administrative (passage de 14 à 10).

S'agissant du repositionnement de l'encadrement, force est de constater que l'embolie actuelle du BANP, aggravée par la fragilité de l'équipe administrative, éloigne l'échelon de direction et de pilotage du bureau des missions qui devraient être les siennes. La cheffe de bureau et son adjoint sont ainsi obligés quasi quotidiennement de suppléer les absences des agents, et d'effectuer certaines des tâches élémentaires qui leur sont dévolues (par exemple les communications téléphoniques avec les usagers). Moyennant quoi ils ne peuvent consacrer le temps nécessaire aux travaux de conception, de pilotage, d'animation, et de management du bureau.

Dans le nouveau schéma proposé, l'encadrement retrouverait de véritables missions de cadres A.

Le cadre A encadrant le guichet unique serait chargé de son animation et du management direct de l'équipe. Il assurerait l'exploitation des données de GEDNSO. Il serait l'interlocuteur habituel de l'institution judiciaire.

Le cadre A technique assurerait les missions précédemment décrites : animation du réseau des inspecteurs de salubrité, planification des missions, suivi et harmonisation des pratiques métiers, formation, veille technologique. Le chef de service assurerait la coordination entre le guichet unique et l'équipe des IS, et le management global de l'ensemble des équipes.

2.4.3. Le scénario territorial

Dans ce scénario, l'hypothèse du guichet unique évoquée plus haut resterait la même. La réelle alternative provient de la disparition du poste de chef de service, de la non création d'un poste de A technique, mais surtout de la territorialisation des inspecteurs de salubrité par déconcentration dans les circonscriptions actuelles ou futures.

Ce scénario entérine la sectorisation actuelle des missions des IS et le caractère déconcentré et de terrain de leurs missions. Il apporte une solution pragmatique aux inconvénients de leur localisation actuelle. Il renforce la cohérence d'action des circonscriptions.

Les modalités de répartition territoriale des inspecteurs ne sont pas évidentes. La solution simple qui consisterait à affecter deux inspecteurs de salubrité dans chacune des 10 circonscriptions actuelles, n'apparaît pas pertinente, car le nombre d'affaires à traiter par circonscription est très variable (4 % pour la CIRCO 19, à 18 % pour la CIRCO 8/9/10), et conduirait, si cette solution était retenue, à une forte disparité de la charge de travail entre les IS (cf. colonne D du tableau n° 30 *infra*).

L'hypothèse de la territorialisation a été construite à partir du nombre moyen d'affaires mises en enquêtes en 2018 et en 2019 (3 302). Une telle référence est cohérente au regard du nombre d'affaires traitées en 2019 (3 302). Cette hypothèse postule la neutralisation des stocks de fin d'année (affaires non traitées des années antérieures) qu'un traitement ponctuel pendant un an par 3 agents dédiés à cette tâche suffirait à faire disparaître.

Tableau 30 : Maquette territoriale des IS en CIRCO

CIRCO (A)	Nombre d'affaires à traiter 2020 hors stock 2019 (B)	% (C)	Nombre moyen d'affaires* (hypothèse à 2 IS par CIRCO) (D = B/2)	Nombre théorique d'IS (E = B/206)
CIRCO 1/2/3/4	502	15%	251	2
CIRCO 8/9/10	580	18%	290	3
CIRCO 11/12	524	16%	262	3
CIRCO 5/13	268	8%	134	1
CIRCO 6/14	223	7%	112	1
CIRCO 7/15	258	8%	129	1
CIRCO 16/17	307	9%	154	1
CIRCO 18	314	10%	157	2
CIRCO19	146	4%	73	1
CIRCO 20	180	5%	90	1
Total d'affaires	3 302		Total théorique d'IS	16
Nombre moyen d'affaires à traiter par IS en 2020 hors stock			206	

Source : BANP (*2019 année pleine - stock fin d'année 2017)

Il est proposé de répartir les IS par CIRCO au regard du nombre d'affaires mises en enquête dans leur ressort, en prenant pour référence un nombre moyen d'affaires à traiter de 206 (3 302/16).

Toutefois, cette hypothèse ne permet pas de garantir un binôme d'IS dans chaque CIRCO, et laisse persister, à la marge, une disparité de charge de travail (principalement au détriment des CIRCO 16/17, 5/13 et 7/15) sauf à opérer des regroupements d'IS pour les faire dépendre de plusieurs CIRCO, avec l'effet contre-productif de compliquer l'encadrement des équipes nouvellement reconstituées.

Au-delà de l'hypothèse proposée, il convient de s'interroger sur le degré de technicité requis, notamment lors des interventions en binôme où un seul IS procède à la mesure chez le plaignant, le second répondant, chez le mis en cause, aux demandes du premier IS (par exemple de mettre en route tel équipement ou au contraire de le stopper).

Sans remettre en cause le savoir-faire des inspecteurs, les auditeurs observent que la mobilisation de deux agents de même niveau de qualification lors des mesures n'est pas optimale, même s'ils ont bien pris note que chaque IS mettait à profit la sortie commune pour effectuer le nombre d'enquêtes prévues. Le temps consacré par chaque IS à l'accompagnement du collègue effectuant des mesures pourrait être consacré à la réalisation de mesures pour son propre compte. La productivité serait ainsi doublée, à condition de pouvoir constituer un binôme avec un autre agent (ISVP ou agent de la CCLCI). En effet, sous réserve d'une évaluation précise du niveau de technicité requis, il pourrait être envisagé une montée en compétence de certains agents des circonscriptions, notamment en sein des CCLCI qui pourraient alors constituer des binômes avec les IS. Cela permettrait de libérer les IS pour conduire d'autres enquêtes et de remédier aux quelques disparités de charge de travail subsistantes. Mais cela nécessiterait une évolution du cycle de travail des agents des CCLCI qui pourraient être amenés à participer à ces enquêtes en soirée.

Les IS seraient rattachés organiquement aux chefs de circonscription, têtes du réseau déconcentré de la DPSP. Leur intégration au sein des CCLCI apparaîtrait, pour les chefs de circonscription rencontrés, la solution la plus adaptée. Il pourrait être souhaitable de tenir compte de l'existence actuelle de certains binômes d'IS, mais aussi d'en profiter pour raccourcir les distances domicile/lieu de travail.

Il pourrait être conservé en central un IS expérimenté qui animerait le réseau des IS des circonscriptions, veillerait à l'application du référentiel métier, assurerait les veilles techniques et réglementaires, gèrerait les équipements et formerait les agents des cellules de coordination de la lutte contre les incivilités (CCLCI).

La partie administrative du travail intervenant après la saisine des inspecteurs de salubrité pourrait être répartie entre les inspecteurs eux-mêmes (quelques courriers déjà rédigés par ceux-ci et les procès-verbaux de contravention) et les équipes administratives des circonscriptions éventuellement renforcées par certains agents du pôle administratif du BANP qui ne souhaiteraient pas rester affectés au guichet unique.

L'encadrement de la circonscription assurerait la relecture et la correction des procès-verbaux. Le guichet unique du BANP continuerait de centraliser les relations avec le tribunal.

Ce scénario territorial présente néanmoins deux risques :

- une perte de compétences techniques, mais qui peut être jugulée par une animation dynamique du réseau des inspecteurs et une formation solide des agents qui seraient amenés à travailler à leurs côtés ;
- une conduite du changement insuffisante et une absence de définition d'objectifs préalables ; pour y remédier, la territorialisation devrait s'accompagner d'une explication du sens de la réforme avec des objectifs clairement posés, et d'un accompagnement de l'ensemble des agents du BANP.

Recommandation 14 : Réorganiser le pôle technique du BANP dans un cadre limité d'optimisation interne ou préférentiellement dans un nouveau cadre territorialisé.

2.5. Le contrôle interne de l'activité du BANP

2.5.1. Rappel sur les finalités du contrôle interne

Le Committee of Sponsoring Organizations of the Commission (COSO) est l'instance de référence internationale en matière de gestion des risques, de contrôle interne et de prévention des fraudes.

Il a défini le contrôle interne comme « *le processus mis en œuvre par l'organe d'administration, les dirigeants et le personnel d'une organisation en vue de fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation de ses objectifs* ».

L'État français en a donné une définition à l'article 1^{er} du décret n° 2011-775 du 28 juin 2011 relatif à l'audit interne dans l'administration, aux termes duquel « *le contrôle interne dans les ministères est l'ensemble des dispositifs formalisés et permanents décidés par chaque ministre, mis en œuvre les responsables de tous les niveaux, sous la coordination du secrétaire général du département ministériel, qui visent à maîtriser les risques liés à la réalisation des objectifs de chaque ministère* ».

La loi ne fait pas obligation aux collectivités territoriales de mettre en œuvre en leur sein des dispositifs de contrôle interne. Toutefois, les collectivités ayant manifesté leur volonté de participer à l'expérimentation préalable à une certification de leurs comptes, en vertu des dispositions de l'article 110 de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, y sont en pratique obligées pour donner une assurance de maîtrise des risques comptables et financiers.

Le contrôle interne comptable et financier participe du dispositif plus global de contrôle interne dont il constitue l'un des quatre objectifs opérationnels identifiés par le COSO au titre de la fiabilité et de l'intégrité des informations financières et opérationnelles.

Les trois autres objectifs opérationnels du contrôle interne sont le respect des lois, règlements et contrats, la protection du patrimoine (actifs, agents et image), et l'efficacité et l'efficience des opérations.

D'après le cadre conceptuel élaboré par le COSO, les dispositifs permettant à une organisation de maîtriser ses activités peuvent être classés en 5 composantes déclinées en 17 principes d'action :

- environnement de contrôle (principes n° 1 à 5) ;
- évaluation des risques (principes n° 6 à 9) ;
- activités de contrôle (principes n° 10 à 12) ;
- information et communication (principes n° 13 à 15) ;
- pilotage (principes n° 16 et 17).

Si le référentiel COSO ne renseigne pas sur le niveau de granularité à atteindre, le bon sens voudrait que la mise en œuvre par les organismes publics des principes n° 6 Définir des objectifs appropriés, et n° 7 Identifier et analyser les risques, commande un choix axé en priorité sur la satisfaction des besoins des usagers, et, ce faisant, implique la remontée de cette préoccupation au niveau des objectifs stratégiques tout autant que sa prise en compte par les entités directement en relation avec eux.

Il a paru logique de rechercher si, dans le cadre du déroulement du schéma de maîtrise des risques auquel se réfère la démarche itérative préconisée par le COSO, les missions du BANP avaient été déclinées en objectifs afin de cartographier les risques susceptibles d'en empêcher la réalisation et de déterminer les moyens permettant d'y remédier.

2.5.2. Les prérequis à la mise en place d'un contrôle interne de l'activité du BANP

La DPSP a fait savoir que le secrétariat général avait souhaité que la mise en œuvre du contrôle interne ne soit pas déclinée, dans un premier temps, au niveau des bureaux.

De fait, la mission d'audit fait le constat de l'inexistence des dispositifs de contrôle interne au sein du BANP, ce qui ne signifie pas qu'il ne soit pas concerné par le dispositif de contrôle interne élaboré par la DPSP.

Ainsi, sur les neuf risques métiers répertoriés dans la version du 20 décembre 2018 de la cartographie des risques de cette direction (**ANNEXE 25**), six sont susceptibles d'intéresser les missions ou les agents du BANP :

- l'atteinte à la sûreté des biens meubles et immeuble ;
- le défaut ou la méconnaissance des outils ou procédures ;
- le dérapage physique ou verbal lors d'interventions sur l'espace public ;
- les risques professionnels liés à l'activité sur l'espace public ;
- l'usure professionnelle liée au caractère spécifique des missions ;
- un mécontentement social majeur.

Toutefois, ces risques très généraux ne sont pas directement rattachables à l'objectif premier du BANP qui est de traiter les plaintes des parisiens relatives aux

nuisances sonores et olfactives ayant pour origine des activités professionnelles, sportives, culturelles ou de de loisirs¹².

La notion de risque, définie dans la norme 31000 relative au management du risque¹³ établie par l'organisation internationale de normalisation (ISO), recouvre l'effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs. En d'autres termes, c'est la possibilité que se produise un évènement qui aura un impact sur la réalisation des objectifs. L'identification du risque se double d'une cotation en fonction de sa criticité (impacts et occurrence) permettant de le hiérarchiser dans une cartographie.

Aussi, sans préjuger des priorités arrêtées, la mission d'audit a-t-elle souhaité s'attacher à porter une appréciation sur la capacité actuelle du BANP à maîtriser son activité face aux risques qui ont pu être identifiés, en vue d'un prochain déploiement du contrôle interne au sein de cette entité.

2.5.2.1. Les procédures mises en place

Le BANP a entrepris la rédaction de fiches de « procédures » en 2018 en impliquant les agents des deux pôles. Les évaluations individuelles 2019 rendent compte de l'implication des agents dans ces travaux. À ce jour 41 fiches de « procédures » ont été arrêtées, dont 3 sont encore à écrire.

Ces documents, qui ont le mérite de laisser des consignes aux nouveaux agents, s'apparentent davantage à des fiches de tâches qu'à des fiches de procédure. Les informations qu'elles contiennent ne sont pas présentées sous forme de matrice des flux et elles décrivent des modes opératoires, qui sont pour une bonne partie des saisies informatiques ou des tâches d'exécution d'un niveau de précision beaucoup trop fin pour des procédures.

En outre, l'occasion n'a pas été saisie de décroiser l'organisation du BANP, particulièrement celle du pôle administratif où se côtoient trois secteurs, et de repérer dans des fiches de procédures transversales les actions de l'ensemble des agents, en interaction entre eux ou avec d'autres acteurs, qu'ils soient à l'origine des signalements ou qu'ils interviennent dans la procédure à un autre titre, en particulier les professionnels mis en cause, mais également le laboratoire central de la préfecture de police ou le parquet destinataire des procès-verbaux d'infraction.

À titre d'illustration dans le tableau *infra*, les fiches de la même couleur qui identifient les tâches traitant d'une question identique auraient pu faire l'objet d'une fiche unique.

¹² Arrêté du 28 novembre 2018 portant nouvelle organisation de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection

¹³ NFS ISO 31000 de janvier 2010

Tableau 31 : Fiches de « procédures »

Bureau d'ordre	Secrétariat général	Rédacteurs	Inspecteurs de salubrité
01-Arrivée des signalements par courrier	01-Préscription vers les rédacteurs et IS	01-Traitement des prescriptions SG support courrier	01-S'attribuer une tâche dans GEDNSO
02-Arrivée des signalements par courriel	02-Validation des rapports des IS et courriers associés et mise à jour propriétés	02-Traitement des prescriptions SG support courriel	02-Gestion du ou des plaignants au signalement
03-Arrivée des soit-transmis TGI	03-Traitement des affaires signalées	03-Modèles types de courriers	03-Traitement de l'enquête initiale sur le terrain
04-Départ des courriers et courriels	04-Traitement des signalements confiés au LCPP	04-Modèles types de courriels	04-Rédaction du rapport
05-Intégration d'un document dans la GED	05-Traitement des PV	05-Traitement des PV	05-Rédaction d'un rapport après préconisations par LCPP
06-Retour des mises en demeure non réclamées	06-Traitement des soit-transmis	06-Intégration d'un document dans la GED	06-Logistique véhicules scooter sonomètres informatique
07-Mise en parapheur	07-Traitement des alarmes	07-Rapports LCPP	07-Déclaration des horaires hors administratifs et tableau de permanence
08-Enregistrement des alarmes	08-Délivrance des autorisations pour travaux bruyants		08-Intégration d'un document dans la GED
09-Création suppression d'un dossier d'une affaire	09-Régularisation des comptes CHRONOGESTOR		09-Création d'un workflow
	10-Suivi des formations sur FMCR avec tableau de bord associé		10-Mise à jour des propriétés
	11-Liste des tâches transverses au titre de la CAL		11-Vérification
			12-Constat des nuisances sonores
			13-Constat des nuisances olfactives

Source : BANP

(en gras les fiches pouvant s'apparenter à des procédures)

Ce travail de synthèse et de mise en cohérence des interactions aurait pu s'inspirer de l'enchaînement des étapes réglementaires telles que décrites dans le paragraphe 2.2.1.4 *supra*, pour en inférer 6 procédures, et y ajouter éventuellement deux autres plus transversales identifiant le pilotage de l'activité du BANP et son soutien logistique.

2.5.2.2. Les nécessaires voies d'amélioration

La maîtrise des processus suppose, par définition, qu'ils aient été identifiés. Or tel n'est pas le cas en l'occurrence, car les fiches de « procédure » existantes ne sauraient avoir cette valeur.

Cette ambition suppose également que les objectifs de l'entité aient été définis en amont. Or ceux du BANP ne l'ont pas été (cf. paragraphe 2.1.1).

La mission d'audit a également mis en lumière que les objectifs individuels assignés aux inspecteurs de salubrité ne pouvaient suffire à eux seuls à répondre aux besoins des usagers, ni, de ce fait, à caractériser les objectifs du BANP (cf. paragraphes 1.3.2 et 2.1.2).

Enfin, le succès de cette démarche est assujéti à un pilotage performant et à un suivi d'activité fiable, deux conditions essentielles qui, si elles ne font pas totalement défaut compte tenu des efforts quotidiens d'organisation et d'animation du BANP par ses deux dirigeants, sont en l'état insuffisamment satisfaites dans la mesure où l'activité n'est pas totalement sous contrôle (planification et contrôle des missions inexistantes), et où son suivi doit être optimisé (procédures à bâtir et données pertinentes de suivi d'activité à refondre).

Force est de constater que l'organisation mise en place depuis juillet 2017, avec la création du BANP, n'a pas complètement mis la Ville de Paris en situation de s'approprier l'exercice des missions que lui a confiée la loi n° 2017-257 du 28 février 2017 relative au statut de Paris et à l'aménagement métropolitain en matière de bruits de voisinage causés par des activités professionnelles, sportives, culturelles ou de loisirs.

LISTE DES RECOMMANDATIONS ET DES RAPPELS À LA NORME

Recommandation 1 : Mettre à jour les fiches du 3975 et les informations figurant sur Paris.fr.....	15
Recommandation 2 : Consolider les données sur les nuisances sonores.	15
Recommandation 3 : Étendre le périmètre d'intervention du BANP aux nuisances sonores produites par les activités municipales et les lieux de culte et réinterroger sa compétence sur les dérogations horaires aux travaux bruyants sur la voie publique.	16
Recommandation 4 : Évaluer périodiquement les attentes et la satisfaction des plaignants pour mieux définir les objectifs du service.	21
Recommandation 5 : Faire évoluer régulièrement GEDNSO afin d'optimiser son ergonomie et ses fonctionnalités pour permettre de mieux piloter l'activité.	28
Recommandation 6 : Créer un véritable formulaire en ligne de signalement des nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle.	28
Recommandation 7 : Étudier la faisabilité de la sécurisation des données de GEDNSO.	28
Recommandation 8 : Refondre la comptabilisation des nuisances pour la mettre en cohérence avec les missions du BANP et permettre d'en assurer un suivi exhaustif.....	36
Recommandation 9 : Revoir dès 2020 le cycle de travail des inspecteurs de salubrité et mettre à jour la délibération fixant les modalités d'organisation du travail des agents de la DPSP.	45
Recommandation 10 : Décliner au niveau du BANP les règles d'utilisation des véhicules de service.	47
Recommandation 11 : Substituer au remisage à domicile en fin de semaine des modes de transport alternatifs.	48
Recommandation 12 : Effectuer une planification hebdomadaire des missions.	48
Recommandation 13 : Réorganiser le pôle administratif du BANP pour en faire un guichet unique de réception des plaintes pour tous types de nuisances sonores et olfactives.....	60
Recommandation 14 : Réorganiser le pôle technique du BANP dans un cadre limité d'optimisation interne ou préférentiellement dans un nouveau cadre territorialisé.	63

N°	Recommandations	Entités responsables	Échéance	Réponse DPSP
1	Mettre à jour les fiches du 3975 et les informations figurant sur Paris.fr.	DPSP-DDCT-DICOM	immédiate	Oui
2	Consolider les données sur les nuisances sonores.	DPSP	déc-20	Oui
3	Étendre le périmètre d'intervention du BANP aux nuisances sonores produites par les activités municipales et les lieux de culte et réinterroger sa compétence sur les dérogations horaires aux travaux bruyants sur la voie publique.	DPSP-DEVE-DVD	mars-21	Oui
4	Évaluer périodiquement les attentes et la satisfaction des plaignants pour mieux définir les objectifs du service.	DPSP	déc-20	Réservé
5	Faire évoluer régulièrement GEDNSO afin d'optimiser son ergonomie et ses fonctionnalités pour permettre de mieux piloter l'activité.	DPSP-DSIN	Mars 2021 pour les premières évolutions souhaitées	Oui
6	Créer un véritable formulaire en ligne de signalement des nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle.	DPSP-DSIN-DICOM	mars-21	Oui
7	Étudier la faisabilité de la sécurisation des données de GEDNSO.	DPSP-DSIN	déc-20	Oui
8	Refondre la comptabilisation des nuisances pour la mettre en cohérence avec les missions du BANP et permettre d'en assurer un suivi exhaustif.	DPSP	déc-20	Réservé
9	Revoir le cycle de travail des inspecteurs de salubrité et mettre à jour la délibération fixant les modalités d'organisation du travail des agents de la DPSP.	DPSP-DRH	déc-20	Oui
10	Décliner au niveau du BANP les règles d'utilisation des véhicules de service.	DPSP	immédiate	Oui
11	Substituer au remisage à domicile en fin de semaine des modes de transport alternatifs.	DPSP	déc-20	Oui
12	Effectuer une planification hebdomadaire des missions.	DPSP	Immédiat	Oui
13	Réorganiser le pôle administratif du BANP pour en faire un guichet unique de réception des plaintes pour tous types de nuisances sonores et olfactives.	DPSP	juin-21	Non
14	Réorganiser le pôle technique du BANP dans un cadre limité d'optimisation interne ou préférentiellement dans un nouveau cadre territorialisé.	DPSP	juin-21	Oui (1er scénario) Non (2ème scénario)

TABLE DES TABLEAUX, GRAPHIQUES ET ILLUSTRATIONS

Tableau 1 : Répartition des compétences.....	14
Tableau 2 : Nuisances répétées présumée	20
Tableau 3 : Nuisances répétées avérées.....	20
Tableau 4 : Suivis individuels au 30/09/2019	24
Tableau 5 : Suivi des taux d'exécution et stocks d'affaires au 30/09/2019	25
Tableau 6 : Rapprochement des résultats en flux et en stocks au 30/09/2019.....	26
Tableau 7 : : Les statuts d'affaires.....	30
Tableau 8 : Étapes d'instruction des affaires.....	31
Tableau 9 : Évolution générale du nombre d'affaires instruites et à instruire	33
Graphique 1 : Évolution trimestrielle du nombre d'affaires.....	34
Tableau 10 : Flux et stocks d'affaires	34
Tableau 11 : Nuisances prises en charge	36
Tableau 12 : Nuisances instruites.....	37
Tableau 13 : Délais par types de nuisances	38
Tableau 14 : Délais moyens de traitement des affaires*	39
Tableau 15 : Évolution des absences et délais moyens de traitement des affaires*	39
Tableau 16 : Évolution des affaires à traiter et délais moyens de traitement des affaires*	40
Tableau 17 : Évolution des taux d'exécution et délais moyens de traitement des affaires*	40
Tableau 18 : Absentéisme	41
Tableau 19 : Nombre de badgeages en octobre 2019.....	45
Tableau 20 : Véhicules mis à disposition du BANP	46
Tableau 21 : Tenue des carnets de bord	49
Tableau 22 : Régularisation et tenue manuscrite des carnets de bord	49
Tableau 23 : Kilométrage des véhicules	50
Graphique 2 : Nombre de sorties rapportées au nombre d'affaires distribuées	51
Tableau 24 : Kilométrages excessifs ou douteux	52
Tableau 25 : Dispersion géographique des interventions des IS.....	53
Tableau 26 : Lien entre le nombre d'affaires et le nombre d'arrondissements	54
Tableau 27 : Les quartiers faisant intervenir le plus d'IS (2017 à 2019).....	55
Tableau 28 : Répartition de la charge de travail.....	55
Tableau 29 : Origines des signalements	58
Tableau 30 : Maquette territoriale des IS en CIRCO	61
Tableau 31 : Fiches de « procédures ».....	66

PROCÉDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire relatif à l'audit du bureau d'action contre les nuisances professionnelles de la direction de la prévention, de la sécurité et de la protection, a été transmis le 15 janvier 2020 au directeur de la protection, de la sécurité et de la prévention.

La réponse au rapport provisoire du directeur a été adressée par courrier le 21 février 2020.

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

1/ Observations sur l'exposé.

P. 10 : sous-chapitre -1-3-1/ 1^{er} paragraphe

Le régime de contravention de 3^{ème} classe cité ne concerne que les nuisances sonores. Les nuisances objectives sont sanctionnées par des contraventions de 3^{ème} et 4^{ème} classe quand il s'agit de fumées.

P. 11-1^{er} paragraphe et suivants

- L'application de l'article R 1337-8 du code de santé publique qui permet la confiscation de la chose qui a servi à commettre l'infraction relève de l'autorité judiciaire qui pourra être consultée à ce sujet.

Quoiqu'il en soit ce dispositif reste complexe à mettre en œuvre dans la mesure où les infractions constatées par le BANP proviennent en majorité d'installations techniques difficilement « confisquables ».

- Concernant la possibilité d'utiliser les dispositions des articles R. 1336-11 du CSP et L 17 1-8 du code de l'environnement à l'échelon de la Ville, incontestablement il s'agit d'une véritable évolution particulièrement désuivée vis-à-vis des mis en cause. Il faudra notamment concernant l'application de l'article 17 1-8 du code de l'environnement, définir les conditions de matérialisation de l'infraction pour garantir le résultat attendu de la procédure et prévenir les risques de recours. Il faut obtenir l'avis de la Direction des Affaires Juridiques sur les conditions de mise en œuvre et définir l'autorité compétente pour prononcer ce type de sanction.

P. 13 : sous-chapitre 1.2.2-1

La recommandation de récupérer au BANP les nuisances occasionnées par le fonctionnement d'établissements municipaux aujourd'hui traité par l'Agence d'écologie Urbaine de la DEVE va être examinée dans un sens positif, en effet elle est peu lisible. Il faut toutefois rappeler que les compétences du BANP se limitent aux nuisances provenant de l'intérieur des locaux. Il reste donc à régler le cas des nuisances sonores et objectives provenant des établissements de plein air (jardins, stades, terrains d'éducation physiques...). Quoiqu'il en soit cette reprise de compétence doit s'accompagner d'une récupération des moyens mis actuellement à la disposition de l'Agence d'écologie Urbaine pour traiter ces signalements.

P. 14- 2^{ème} paragraphe

La compétence de la SDRD pour les livraisons sur espace public se limite au contrôle du respect des horaires de livraison et non au traitement du bruit.

Les nuisances sonores sont signalées pour suite à donner aux circonscriptions de la DPSP et aux services de Police au titre de la tranquillité publique.

P. 17 et 18 : sous chapitre 1.2.A

Le fait que la police des nuisances objectives pourrait être exercée par les agents de la Préfecture de Police sur la base des articles L. 220-2 et L. 226-2 du code de l'environnement repris dans l'article L 1337-1 du code de la santé publique doit être étudiée avec l'aide de la DAJ.

Si cette possibilité se confirme, elle permettra notamment de reporter sur la Préfecture de Police la question des nuisances objectives présentant un risque pour la santé constatées par le laboratoire Central de la Préfecture de Police dont les conclusions sont à ce jour portées par le BANP bien que ne relevant pas toujours de sa compétence | exemple : prescription des dispositions du code de la

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

sécurité des ERP ou nuisances thermiques]. Les inspecteurs du laboratoire Central ne sont pas assésés mais il semble bien que les dispositions du code de l'environnement leur permettent de constater des infractions.

P. 18, 20 et 21 : sous chapitre 1.3.2

L'appréciation de la qualité de service ne doit pas se limiter à la cessation de la nuisance et les signalements successifs d'une même nuisance ne sont pas révélateurs d'une présomption de moindre qualité de service rendu. Tous les signalements ne constituent pas toujours une infraction (émergences insuffisantes pour les bruits de voisinage, nuisances trop aléatoires pour être constatées, nuisances objectives aléatoires pas constatées...). Dans ce cas, le travail du BANP n'est pas en cause mais le plaignant n'est pas toujours satisfait. De même considérer la récurrence d'une nuisance comme un facteur de moindre qualité de service rendu ne peut pas occulter les situations où le défaut d'entretien des installations techniques entraîne des plaintes à fréquence régulière. Dans ce cas la récurrence n'est pas un indicateur d'un problème de qualité de service rendu par le BANP. Enfin, les situations de récurrence ou de persistance des nuisances suite à des PV de contravention ne peuvent pas non plus être interprétées comme un problème de qualité de service.

Le rapport souligne que 280 établissements ont été impliqués dans 339 affaires instruites au stade de requête de vérification sans enquête initiale. Cela concerne les affaires issues du transfert de compétence. L'enquête initiale a été réalisée à l'époque de la Préfecture de Police et requête de vérification après la création du BANP.

P. 22 à 25 (jeu de complément page 64) chapitre 2.1

Au sujet du manque d'objectifs individualisés de délai de traitement des fiches pour les agents du pôle administratif, les responsables du BANP ont choisi comme objectif en l'absence de fiches décrivant les tâches réalisées transmises par la Préfecture de Police, l'établissement des fiches de procédure pour amener les agents à s'interroger sur leurs pratiques, favoriser un travail collectif avec des agents plutôt individualistes et préparer l'arrivée de nouveaux agents avec des fiches supports. Il s'agissait aussi de permettre d'arriver à de meilleures pratiques partagées et harmonisées. Enfin, ce travail a matérialisé les redondances de tâches pressenties par les responsables du BANP et également relevées dans l'audit. Cet objectif collectif avait été fixé aux agents du BANP dès la première année d'existence du bureau mais dans le contexte de forte augmentation de l'activité en 2018, priorité avait été donnée au traitement de l'activité.

Lors de l'entretien d'évaluation individuelle de 2019, tous les agents ont remonté le fait qu'ils étaient satisfaits de ce travail collectif qui leur a été fort utile y compris personnellement.

Cependant, il est précisé que des objectifs individuels doivent être assignés à tous les agents du pôle administratif.

Concernant les agents du pôle technique, les recommandations en faveur d'une amélioration du suivi des missions réalisées par les inspecteurs en prennent en compte la dynamique des résultats obtenus au cours des 3 dernières années ainsi que le renforcement du rythme des réunions de bilan à l'égard des agents dont les résultats apparaissent de mi-tendance vont être prises en compte mais il faut souligner que le suivi du travail et les objectifs fixés aux IS depuis la création du BANP ont malgré tout permis d'augmenter le nombre d'affaires traitées de 10% par rapport à la Préfecture de Police, en 2018 et 2019.

OBSERVATIONS A PROPOSER AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG REDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

Peu de meilleurs quatre inspecteurs de salubrité ont fait l'objet, en avril 2019, d'une lettre de recadrage signée par le Sous-Directeur suivi d'un entretien avec le Directeur suite à l'attente donnée par les encadrement sur le non-respect flagrant des objectifs assignés. Il est exact que d'autres agents éligibles des objectifs n'ont pas été recadrés, considérant alors que cela résultait plus de leur charge de travail que d'un défaut d'organisation ou un manque de motivation.

P. 25 à 27 : sous chapitre 2.2.1.1/2/3

Au titre des évolutions à apporter à l'outil GED-NSO associée à une utilisation plus optimale des fonctionnalités, les responsables du BANP rappellent qu'à leur arrivée ils ont dû composer avec un outil développé sans eux et quasiment sans explication sur les choix de développement de l'outil sinon avec des supports de formation présentant les grandes fonctionnalités. Le choix de la sectorisation dans l'outil a effectivement changé au dernier moment mais les responsables du BANP n'avaient pas été informés du parti pris d'alignement sur le découpage des circonscriptions DPSP. L'adaptation à l'outil s'est faite dans l'urgence du transfert de compétence au 1^{er} juillet 2017 et pour ne pas à l'entendre davantage les conditions de démarrage de l'activité, l'outil a été conservé en l'état.

Concernant la meilleure prise en compte des fonctionnalités de l'outil, un échange avec la DGIN doit être établi. Le BANP va préciser ses besoins d'analyse et de restitution de l'activité pour que la DGIN puisse préciser comment obtenir ces informations à partir des fonctionnalités existantes dans le GED.

Il va également être nécessaire de travailler avec l'ensemble des agents à l'amélioration de la qualité de mise à jour des données saisies dans GED-NSO. On constate des faiblesses.

Il convient de préciser que l'objectif de participation à la réflexion des fonctionnalités de l'outil GED en 2020 a été partagé dès septembre 2019 avec les agents à l'occasion des entretiens d'évaluation annuelle. Sa mise en œuvre a été suspendue dans l'attente des résultats de l'audit de l'Inspection Générale.

P. 28 à 31 : sous chapitre 2.2.1.4

Sur le sujet d'une relative confusion dans les propriétés de la GED entre les étapes d'instruction et les résultats des enquêtes qui rendaient peu lisibles les propriétés de suivi d'avancement des affaires, il convient de préciser que si les listes déroulantes intégrées dans les deux propriétés concernées (étape d'instruction et résultats) sont en effet complexes, le travail réalisé dans le cadre de l'écriture des fiches de procédure visant à rationaliser l'utilisation des différents statuts d'avancement n'a pas permis d'atteindre les objectifs escomptés. Il sera utile de revoir ce sujet dans le cadre de la réflexion des profils autorisés à modifier les propriétés des affaires dans la GED mais aussi en actualisant et re-précisant la définition des étapes et résultats d'enquêtes. Cette réflexion sera engagée dans le cadre plus large de l'amélioration de l'outil.

Quant à un meilleur triage dans la GED des affaires hors compétence qui représentent une part significative de l'activité (environ 20 % des signalements reçus), cette question est posée depuis la création du BANP. Le suivi des signalements hors compétence a été fait de manière cyclique dans la GED et suspendu régulièrement compte tenu de la surcharge de travail en accord avec la hiérarchie afin de prioriser le traitement des signalements relevant de la compétence du BANP. Il faut toutefois préciser qu'un suivi a toujours été maintenu par le biais du tableau d'enregistrement des courriers/courriels arrivés. Depuis quelques mois une procédure a été mise en place afin de créer les affaires hors compétence dans la GED.

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

P.32 : sous chapitre 2.2.2

La remise en cause de l'augmentation de l'activité de 25% entre 2017 et 2018 évoquée par l'audit repose sur la base d'un nombre d'affaires créées en 2017 erroné, visiblement estimé en multipliant par deux le nombre d'affaires créées par le BANP sur le second semestre qui s'établissait à 1 789. Dans les faits, le nombre d'affaires créées en 2017 sur la base des chiffres du 1er trimestre 2017 extrait du tableau transmis par la Préfecture de Police est de 962 et le nombre total d'affaires créées en 2017 est donc de 2751 (et non 3 378). L'analyse de l'IG peut être revue en conséquence puisque l'augmentation d'affaires créées entre 2017 et 2018 est bien de 25%.

P.35 : sous chapitre 2.2.2.3.2

La démonstration sur l'évolution du nombre de signalements par type de nuisances pour la période 2017-2018 repose sur un chiffre erroné [surévalué] pour 2017. Voir commentaire ci-dessus [§ P.32].

P.38 : sur l'évolution des délais de traitement des affaires.

L'audit indique que le délai moyen de traitement des affaires est en hausse depuis 2017 alors que le nombre d'affaires mises en enquête est lui en diminution, ce qui semble contradictoire. L'explication tient dans la reprise du stock d'affaires en juillet 2017 hérité de la Préfecture de Police avec une augmentation significative en 2018 du nombre d'affaires créées à effectif constant. Cette situation a entraîné une augmentation brutale du stock à traiter et par conséquent avec un effectif sous dimensionné d'inspecteurs de salubrité, un allongement du délai de traitement qu'on retrouve dans le délai moyen d'instruction.

Par ailleurs, le délai de traitement de 2017 n'est pas le préstatif puisque les affaires créées pendant l'été après la création du BANP, correspondant à des signalements transmis par la Préfecture de Police pour la période d'avril à juin 2017 non traitées. De fait la date de création des affaires dans GED NSO était largement postérieure à la date du signalement ce qui relativise le délai de traitement du BANP sur cette période qui est en réalité plus important pour les plaignants.

Dès lors le suivi des encadrements pour tenter de réduire le stock a porté sur les affaires les plus anciennes en priorité avec des résultats inégaux selon les inspecteurs de salubrité.

L'insuffisance de l'effectif des inspecteurs de salubrité au regard de la charge de travail et de l'allongement des délais de traitement a été signalée dès les premiers mois d'activité du BANP par les encadrements relayés par la Direction auprès de la DRH. Il en résulte prochainement une augmentation significative du nombre d'inspecteurs de salubrité en cours de recrutement.

P.41 à 43 : sous chapitre 2.3.2.1

L'hétérogénéité de la pratique du travail relayée par l'audit souligne également que l'opportunité d'intervenir est laissée à la seule appréciation des inspecteurs de salubrité. Il faut préciser que les inspecteurs contactent eux-mêmes les plaignants pour caractériser la nuisance et choisir le moment le plus opportun pour intervenir en fonction des informations communiquées par les plaignants. Cette étape préalable pourrait être réalisée par un agent planificateur qui ne participerait pas aux sorties mais cette ressource n'existe pas au BANP. Concernant la pratique variable d'un inspecteur à l'autre du travail de nuit il convient de préciser que ceux qui interviennent souvent la nuit sont plutôt affectés dans des quartiers centraux ou périphériques très populaires avec une activité et une circulation soutenues en journée et où les constats de nuisances sonores sont plus faciles à révéler en soirée. Il est toutefois exact qu'il manque un outil de planification et de suivies missions et sera

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

doute un pilote qui devrait être le chef du pôle technique. Une tentative a été faite à la création du BANP avec tout le SIC mais dans le contexte de surcharge de travail à l'époque, dans la mesure où il revenait aux IG d'alimenter eux-mêmes les informations dans l'application, il a été renoncé à l'utilisation de cet outil.

La délibération 2017 DPSP 8 des 3 et 4 juillet évoque une planification hebdomadaire établie par la hiérarchie pour travailler à domicile ou se déplacer sur le terrain. Ces dispositions ne sont effectivement pas mises en œuvre et les IG gèrent leur planning en toute autonomie. Il faut tout de même préciser que tous les IG déclarent au préalable, même tardivement, toutes les sorties hors horaires administratifs. A l'occasion de la transmission du tableau de rémunération de ces sorties, un rapprochement est fait par les encadrements entre la liste des enquêtes déclarées et celle des enquêtes rémunérées et la concordance dans la déclaration des binômes est vérifiée.

P 48 à 50 : commentaires des tableaux 21-22-23

Les observations faites sur le sujet de l'utilisation des véhicules de service sont liées à la recommandation N° 10.

Concernant le nombre conséquent de kilomètres parcourus par certains inspecteurs de salubrité, il est à relativiser pour ce qui concerne la distance moyenne par sortie qui doit être rapportée au nombre de jours d'utilisation. En effet, la pratique veut que certains IG réservent pour plusieurs jours un véhicule en effectuant sur cette période plusieurs sorties nocturnes et donc autant d'alls/retours depuis leur domicile. Les auditeurs soulignent également l'utilisation plus fréquente des véhicules par certains inspecteurs. Ce constat doit être relativisé. L'essentiel des sorties s'effectue en binôme mais avec un seul réservoir, celui dont le domicile est le plus éloigné et qui en début ou en fin de mission va chercher et accompagner son collègue. Les binômes constitués sont souvent les mêmes, ce qui explique la récurrence des réservations par certains agents.

P 51 : sous chapitre 2.3.2.3

Le positionnement actuel du BANP dans le 17^{ème} ne facilite l'intégration des agents à la VDP et même motivé certains agents à le quitter. Il dissuade ou constitue un prétexte pour certains inspecteurs de ne pas passer au bureau en journée. Par ailleurs cela a posé et pose toujours des difficultés de management.

Le bureau a demandé s'il était possible de mixer un positionnement futur sur les locaux de la mairie de 4^{ème} arrondissement qui seront prochainement libérés. Cela permettrait également de rompre l'isolement de ce bureau avec sa sous-direction de rattachement.

P 52 à 55 : sous chapitre 2.3.2.4

Sur l'observation d'une répartition inéquitable et déséquilibrée de l'activité des inspecteurs de salubrité, il est précisé que la sectorisation initiale de 07/2017 a été revue le 01/04/2019 afin de rééquilibrer les secteurs à l'occasion de l'arrivée du 15^{ème} inspecteur. Elle s'est faite en concertation avec tous les techniciens.

Par ailleurs, les disparités relevées et répartition des interventions sectorielles alors que la dernière sectorisation a tenu compte de la continuité géographique s'explique par les répartition ponctuelles des affaires des inspecteurs de salubrité en cas d'absence prolongée ou de mutation sans remplacement concomitant, voire pour alléger des porteurs utiles d'IG en difficulté et ce afin de maintenir la continuité du service public.

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

Une nouvelle sectorisation est en cours de réflexion avec le recrutement des 3 inspecteurs de salubrité supplémentaires.

Toutefois il faut bien être conscient que la continuité de la nécessité de service ou le effort ponctuel sur des secteurs en difficultés nécessitent toujours de recourir à des répartitions ponctuelles entre inspecteurs avec en conséquence une relative dispersion géographique des autres traitées.

PS9 : 4ème paragraphe

Dans les faits les encadraments ne répondent aux usagers qu'à leur demande expresse ou lorsque les agents ne savent pas répondre aux questions posées. Il est néanmoins vrai qu'ils pallient régulièrement aux nombreuses absences du pôle administratif (cf. p.40 du rapport) pour la continuité du service et soulagent les autres agents présents sur sollicités.

2 / observations sur les recommandations :

- *Recommandation 1 : mettre à jour les fiches de suivi des conseils des 29-73 et les informations figurant sur Paris.fr.*

- Oui, nécessaire pour les bruits de chantiers et les bruits de livraisons sur l'espace public.

- *Recommandation 2 de consolider les données sur les nuisances sonores.*

- Oui, il existe déjà un nœud de la Direction un tableau consolidant ces données.

- *Recommandation 3 : étendre le périmètre d'intervention du BANP à ux nuisances sonores produites par les activités municipales et les lieux de culte et réinterroger sa compétence sur les dérogations horaires aux travaux de nuit sur la voie publique.*

- Oui, proposition à suivre pour les établissements municipaux en s'interrogeant toutefois sur les équipements de plein air (cf. commentaires supra p.13). Pour mémoire le BANP traite déjà les signalements concernant les lieux de culte (sauf pour les tintements de cloche qui sont traités par l'AEU).
- Concernant les autorisations de dérogation horaires le sujet d'un transfert de compétences a déjà été évoqué il y a quelques mois avec la Direction de la Voirie et des Déplacements. À l'époque l'interrogation portait sur la possibilité que le procès-verbal de réunion d'ouverture de chantier (ROC) établi pour les chantiers sur l'espace public (lieu d'autorisation de dérogation horaire, à charge pour la Direction de la Voirie de les compléter en conséquence. Le vis rendu par la Direction des Affaires Juridiques sollicité sur ce point est négatif, le Procès-Verbal de réunion d'ouverture de chantier ne peut pas en l'état être utilisé pour autoriser une dérogation horaire (pièce jointe). Cependant la discussion avec la Direction de la Voirie doit être reprise sur la base de la recommandation de l'IG.

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

- **Recommandation 4 : évaluer périodiquement les attentes et la satisfaction des plaignants pour mieux définir les objectifs de service.**

- **Avis réservé :** La satisfaction des usagers doit être appréhendée en globalité et non ciblée sur un bureau spécifique.

- **Recommandation 5 : faire évoluer régulièrement GED-NSO afin d'optimiser son ergonomie et ses fonctionnalités pour permettre de mieux piloter l'activité.**

- Oui les demandes d'évolution doivent en effet être portées, notamment pour compléter et affiner les propriétés permettant de caractériser les affaires. Après discussion avec le responsable de la DSIN qui a développé l'outil, ce dernier suggère que le DPSP demande à un assistant à maîtrise d'ouvrage de l'aider à préciser ses besoins et établir un cahier des charges détaillé des évolutions attendues.

- **Recommandation 6 : créer un véritable formulaire en ligne de signalement des nuisances sonores et objectives d'origine professionnelle.**

- Oui effectivement un formulaire qui pourrait être complété en ligne en différentes étapes qui permettrait de caractériser la nuisance et d'orienter correctement le signalement serait bienvenu. Il serait également utile que les informations ainsi collectées puissent être directement intégrées dans des propriétés de la GED-NSO (sous réserve du RGPD) qui permettraient notamment de mieux gérer la planification des missions d'enquête des inspecteurs du BANP. Cette réflexion sera également intégrée dans le cadre de l'évolution de la GED-NSO.

- **Recommandation 7 : étudier la faisabilité de la sécurisation des données de GED-NSO**

- Oui comme évoqué un peu plus haut, il faut en effet faciliter la gestion des propriétés saisies dans toute GED-NSO. Il convient sans doute d'étudier la limitation des profils autorisés à modifier les propriétés dans la GED. Réflexion à intégrer dans les évolutions à étudier.

- **Recommandation 8 : refondre la comptabilisation des nuisances pour la mettre en cohérence avec les missions du BANP et permettre d'en assurer un suivi exhaustif.**

- **Avis réservé :** l'identification dans GED-NSO des affaires par type de nuisance comporte des catégories composites qui ne comptent que pour une seule affaire alors que plusieurs nuisances sont bien signalées. Il est vrai que le mode de décompte fait apparaître une seule affaire pour les catégories composites mais la comptabilisation du nombre de nuisances par type peut quand même être déduite grâce à cette catégorisation. Dans le tableau de la page 33 élaboré par les auditeurs il est assez facile par exemple de compter par année le nombre de nuisances objectives déclarées en additionnant les nuisances comportant « odeur ».
- Quant à la suggestion de substituer à la distinction entre les bruits de voisinage et les bruits de musique, celle entre les nuisances causées par des activités professionnelles, des activités sportives, des activités culturelles, des activités de loisirs et les équipements d'activités professionnelles (article R 1336-6 du code de la santé publique), le DPSP est réservée.

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

- *Recommandation 9 : revoir dès 2020 le cycle de travail des inspecteurs de salubrité et mettre à jour la délibération fixant les modalités d'organisation du travail des agents de la DSPS.*

- Oui, une première tentative a échoué dans un contexte de forte activité. À l'occasion de l'augmentation significative de l'effectif porté de 14 à 20 la discussion avec les inspecteurs de salubrité peut reprendre. Le recrutement d'un agent planificateur est à prioriser avec le support d'un outil de gestion des missions (planification et service fait).
- Cependant le calendrier envisagé (juin 2020) paraît court. La mise en œuvre de cette recommandation nécessite au préalable une concertation avec les agents, les partenaires sociaux, et nécessitera un nouveau passage devant le Conseil de Paris.
- De plus la direction doit composer avec la renégociation du protocole accord-cadre sur le temps de travail qui pourrait changer la donne. Notamment le cycle envisagé en 2019 était un cycle en horaires fixes, compte-tenu de la difficulté à trouver une solution viable sur les horaires variables. L'assouplissement éventuel du protocole sur les horaires variables pourrait ouvrir d'autres perspectives.

- *Recommandation 10 : définir au niveau du BANP les règles d'utilisation des véhicules de service.*

- Oui, c'est en effet une nécessité. La mise en place d'un véhicule de bord et des règles plus strictes de restitution des véhicules au plus tôt après la fin des missions doivent être étudiées.

- *Recommandation 11 : substituer au remisage à domicile en fin de semaine des modes de transports alternatifs.*

- Oui, il convient de répondre à cette recommandation mais la solution alternative d'autoriser l'utilisation en fin de semaine des véhicules personnels n'est pas concevable pour la DSPS et n'existe dans aucun autre service de la Direction.

- *Recommandation 12 : effectuer une planification hebdomadaire des missions.*

- Oui, l'application stricte de planification par les encadrements prévue par la délibération suppose un effectif dédié, piloté par le responsable du pôle technique, dont la mission sera de planifier les tâches de chaque inspecteur de salubrité. Cela nécessite le prise de contact avec les plaignants, avec les établissements mis en cause, la détermination de l'horaire de la mission (jour/soirée/nuits), une coordination avec tous les intervenants pour les essais concertés. Ce objectif dédié est envisagé (cf. recommandation n°9).
- Néanmoins, le délai envisagé par l'IG (application immédiate) est trop court et un délai plus long intégrant l'ouverture du poste, sa publication et la formation de l'agent est nécessaire.

- *Recommandation 13 : réorganiser le pôle administratif pour en faire un guichet unique de réception des plaintes pour tous types de nuisances sonores et objectives.*

- Non, il n'est pas de la vocation et les missions du BANP de faire fonction de guichet unique. Le pôle administratif n'est pas dimensionné pour cela. Par ailleurs, si la question d'un guichet unique doit se poser, son positionnement à un niveau plus central dans la Direction serait sans doute plus approprié. Un rapprochement avec la cellule relations usagers déjà créée pourrait être envisagé.
- Maintenant organiser la polyvalence des agents de ce pôle est incontournable afin de fluidifier le traitement des signalements et décloisonner les sous-services. Un

OBSERVATIONS APPORTÉES AU RAPPORT PROVISOIRE DE L'IG RÉDIGÉ À LA SUITE DE L'AUDIT DU BANP

l'accompagnement et des montées en compétence seront nécessaires compte tenu de la fragilité, soulignée par l'Inspection Générale, des agents composant le pôle.

- *Recommandation 14 : réorganiser le pôle technique de BANP dans un cadre limité d'optimisation interne ou préférentiellement dans un nouveau cadre territorialisé.*

- Le 1^{er} scénario proposé repose sur une nouvelle organisation interne avec un responsable du pôle technique, un responsable du pôle administratif (guichet unique) et un chef de service pour le pilotage, la animation et le management global.
 - Oui, ce scénario maintenant le BANP comme entité indépendante dans son état actuel avec une nouvelle organisation proposée par l'IG permettrait de maintenir l'expertise du pôle et de faciliter le maintien de la continuité du service sans lourdes remises en question.
- Le second scénario propose la territorialisation des IS par déconcentration dans les circonscriptions actuelles ou futures.
 - Non, dans le cadre de la réflexion sur le PMP, ce scénario n'est pas envisagé et le BANP resterait une entité experte à part entière.



DIRECTION DE LA PRÉVENTION, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA PROTECTION
Le Directeur

OBJET : Votre note du 10/06/2020

RELEVÉ : 020DPSF-000199

DATE : 21 FEV. 2020

Votre destination :

Directeur Général
Inspection Générale de la Ville de Paris

Objet : Observations sur les constats présentés par le rapport
numéroté n° 19-20 de l'Inspection Générale concernant
l'audit du Bureau d'Actions contre les Nuisances
Professionnelles (BANP) de la DPSP

1.1. En Résumé :

Il ressort de votre note n° 00 en référence concernent le rapport, précité n° 19-20 émis par votre
service relatif à l'audit du BANP, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, les observations de la
DPSP à titre d'accompagnement aux recommandations de la part de l'inspecteur Général.

Département des Services - 75004 Paris

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Lettre de mission

Annexe 2 : Liste des personnes rencontrées

Annexe 3 : Réponse de la ville de Lyon

Annexe 4 : Convention du 5 juin 2003 portant mise à disposition de services de la préfecture de police au profit de la Ville de Paris au titre de la lutte contre les bruits de voisinage

Annexe 5 : Fiche téléconseiller : appels sur les nuisances sonores et olfactives

Annexe 6 : Tableau des incivilités : qui fait quoi ?

Annexe 7 : Extrait du site Paris.fr

Annexes 8 et 9 : Formulaire de signalement des nuisances sonores et olfactives professionnelles en ligne sur Paris.fr

Annexe 10 et 11 : Guides à l'usage des maires

Annexe 12 : Rapport Eurogroup Consulting 2018 extraits

Annexe 13 : Fiches circulation des signalements dans le service et circulation des documents dans la GED

Annexe 14 : Délibération 2017 DRH 40 du 11 mai 2017 indemnisation des sorties effectuées en dehors des horaires administratifs par certains personnels de la Ville de Paris pour réaliser des enquêtes dans le domaine des nuisances sonores et olfactives d'origine professionnelle.

Annexe 15 : Présentation aux inspecteurs de salubrité d'une proposition de nouveau cycle de travail 2019

Annexe 16 : Délibération 2017 DSP 8 des 3,4 et 5 juillet 2017 fixant les modalités d'organisation du travail des personnels de la DPSP

Annexe 17 : Guide de l'ARTT (extraits)

Annexes 18 : Carnets de bord des véhicules

Annexe 19 : Délibération 2012 SG 188 des 24 et 25 septembre 2012 fixant les modalités d'utilisation des véhicules de service

Annexe 20 : Modalités d'usage des véhicules municipaux (MUVM 2019) et notes de la DILT du 30 juin 2017 et du 3 octobre 2019

Annexe 21 : Charte d'usage « Autorisation de remisage à domicile »

Annexe 22 : Liste des intervenants en matière de nuisances sonores et olfactives

Annexe 23 : RETEX Allo Incivilités été 2019

Annexe 24 : Évaluation des temps passés par tâche au sein du pôle administratif

Annexe 25 : Cartographie des risques de la DPSP du 20 décembre 2018

Avis : *La version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes. Sous réserve des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration, relatif à la communication des documents administratifs, et de la délibération 2014 IG 1001, celles-ci sont consultables sur place, sur demande écrite à la direction de l'Inspection générale.*