



CA-CICA DU 15^{ème} ARRONDISSEMENT

LUNDI 3 DECEMBRE 2018

- Transcription des débats -

Sont présents :

Mesdames et Messieurs : Philippe GOUJON, Jean-Marc BOULENGER de HAUTECLOCQUE, Sylvie CEYRAC, Claude DARGENT, Claire de CLERMONT-TONNERRE, Elisabeth de FRESQUET, Jean-Raymond DELMAS, Marie-Caroline DOUCERÉ, Caroline DUC, Marc ESCLAPEZ, Agnès EVREN, Maud GATEL, Gérard GAYET, Valérie GIOVANNUCCI, Noémie KERMABON, Franck LEFEVRE, Isabelle LESENS, Audrey LEVAVASSEUR, Françoise MALASSIS, Jean-Philippe PIERRE, Laurent RACAPÉ, Olivier RIGAUD, Chantal ROLGEN, Nicole SCHNEIDER, Florian SITBON, Anne TACHENE et Marie TOUBIANA.

Sont absents et excusés :

Mesdames et Messieurs : Pascale BLADIER-CHASSAIGNE (ayant donné pouvoir à Marie-Caroline DOUCERÉ), Louise-Agathe CHARPENTIER (ayant donné pouvoir à Valérie GIOVANNUCCI), Hubert MARTINEZ (ayant donné pouvoir à Françoise MALASSIS), Jean-Yves PINET (ayant donné pouvoir à Chantal ROLGEN), Isabelle ROY.

Sont absents

Mesdames, Messieurs : Christine BRUNET, Anne-Charlotte BUFFETEAU, Pierre CHARON, Daniel-Georges COURTOIS, François-David CRAVENNE, Françoise DOROCQ, Louisa FERHAT, Anne HIDALGO, Jean-Manuel HUE, Jean-François LAMOUR, Ariane LAVERDANT, Jérôme LORIAU, Jean-François LOZIN, Youma-Aïcha NIARÉ, Jean-Baptiste MENGUY, Fabrice ORLANDI, Laurence PATRICE, Alphée ROCHE-NOËL, Anne-Claire TYSSANDIER, Bertrand VASNIER, Dominique VERSINI et Yann WEHRLING.

Monsieur le Maire : Bonsoir à toutes et à tous. Merci d'être présents à ce Conseil d'arrondissement du CICA. Il est vrai que la fréquence de nos réunions de nos Conseils d'arrondissement - nous en avons un lundi soir dernier, un chaque semaine - fait que nos collègues sont pris par ailleurs et ne peuvent pas non plus être présents tout le temps. Merci à ceux qui sont là d'être présents, surtout que nous nous réunissons un peu exceptionnellement dans la salle des Fêtes qui n'est pas la salle du Conseil, puisque dans la salle du Conseil a lieu un dîner en l'honneur des bénévoles des Petits Frères des Pauvres qui ont fort à faire en ce moment, à l'approche de l'hiver notamment.

1. Désignation des secrétaires de séance

Monsieur le Maire : Je voudrais tout d'abord désigner des secrétaires de séance. Madame KERMABON et Monsieur VASNIER, s'il arrive, et donner un certain nombre de pouvoirs.

Monsieur le Maire énonce les pouvoirs.

2. Question relative aux services publics de proximité du 15^{ème} arrondissement face aux besoins des habitants.

Monsieur le Maire : L'ordre du jour de la réunion de ce soir, adopté par le CICA et présenté au Conseil d'arrondissement du 29 octobre dernier par Marie-Caroline DOUCERE, mon adjointe chargée des associations et de la vie associative est le suivant : les services publics de proximité du 15^{ème} répondent-ils aux besoins des habitants de l'arrondissement ?

Pour aborder ce sujet, je remercie de leur présence d'abord Madame Véronique LEVIEUX à ma droite, adjointe à la Maire de Paris, en charge des ressources humaines, du dialogue social et de la qualité des services publics, Madame Maud GATEL à ma gauche, qui est déléguée auprès de moi en charge des services publics de proximité, Madame GAYRAUD, directrice générale des services de la mairie du 15^{ème}, Monsieur Raphaël RENE-BAZIN, directeur de l'agence de développement territorial de Paris de la RATP, Monsieur Guy HENICKER, directeur de la plateforme de préparation et distribution du courrier du 15^{ème} arrondissement, ainsi que Madame Faranti MCHINDA, chef de projet au réseau La Poste de Paris Sud, Monsieur François-Xavier MONDOLONI, adjoint à la directrice territoriale de Paris et Eric ETIENNE attaché aux relations à la Ville

de Paris d'ENEDIS. Voilà les personnalités présentes ce soir à cette tribune, en même temps que nos deux directrices générales adjointes des services.

Le mieux comme à l'accoutumée - c'est la tradition dans notre Conseil d'arrondissement tenu en présence du CICA - est que l'association va poser sa question par la voix de Madame BEAUDEAU, que je ne vois pas.

Madame BEAUDEAU : Je suis mal placée Monsieur le Maire.

Monsieur le Maire : Excusez-moi. Vous êtes très, très loin.

Madame BEAUDEAU : Oui, je suis mal placée. Je ne vois même pas ces Messieurs, Dames.

Monsieur le Maire : Oui, mais voilà, c'est la configuration « salle des Fêtes ». C'est ainsi. Je vous passe la parole. En tout cas, la sonorité de la salle est suffisante pour que nous vous entendions, donc, je vous passe la parole au nom de votre association et du CICA.

Madame BEAUDEAU : Merci. Monsieur le Maire, Madame la Maire-Adjointe de la Ville de Paris, Mesdames et Messieurs les Conseillers Municipaux, Madame et Messieurs représentant les entreprises publiques de services publics, chers amis responsables d'associations du 15^{ème}, Mesdames et Messieurs. Je vous remercie Monsieur le Maire d'avoir proposé de mettre à l'ordre du jour d'un CA-CICA la question des services publics dans notre arrondissement.

Je n'insiste pas sur une conception que nous devons tous partager : la place centrale des services publics dans le développement économique, dans le lien social, dans le cadre de vie suivant des principes fondamentaux - la continuité, la neutralité, l'égalité de traitement. Défendre et améliorer les services publics ainsi considérés, dans un contexte économique et structurel en pleine évolution, est l'objet de notre réunion de ce soir, du moins à partir des besoins du 15^{ème} arrondissement. Nous n'avons pas l'ambition de traiter de tous les services publics ce soir. D'autres réunions ont eu lieu et auront lieu, je l'espère, sur la santé ou l'école, sur la propreté ou les services municipaux.

Je voudrais évoquer cependant Mesdames et Messieurs les élus, Monsieur le Maire, l'importance urgente d'une discussion et d'une intervention sur les services des finances publiques Impôts et Trésor. Les difficultés des derniers

mois que nous vivons ou que nous relaient nos adhérents, en annoncent de plus graves encore, avec le manque de moyens face à la mesure, qui complexifie, tous contre tous, du passage au prélèvement à la source.

Dans la préparation de cette réunion où un représentant de la SNCF était annoncé, beaucoup nous ont demandé de relayer leur refus de la fermeture prévue des agences commerciales de la rue du Commerce et de la rue de la Convention. Nos questionnements, nos critiques et nos propositions ce soir, se porteront donc sur les grands services publics représentés - RATP, EDF-ENEDIS et La Poste. Vous comprendrez que nous allons surtout parler de ce qui ne va pas, plutôt que de ce qui va bien et vous nous en excuserez.

Nous tenons toutefois à exprimer nos remerciements aux agents et salariés qui avec dévouement, efficacité et conscience, font fonctionner les transports, l'énergie et La Poste, dans le sens des valeurs du Service Public sur lequel lorgnent, avec de plus en plus d'insistances les intérêts privés.

Mesdames et Messieurs les représentants des entreprises de Service Public, nous vous demandons d'une part de relayer nos inquiétudes d'usagers à vos directions, sur les questions nationales et d'autre part, de répondre sur des questions particulières d'application de leurs choix dans le 15^{ème}.

Mesdames et Messieurs les élus, nous vous demandons de continuer à développer la concertation et le débat, d'intervenir, de prendre notamment au niveau de la Mairie de Paris, Madame la Maire-Adjointe, des décisions en tant que régulateurs et donneurs d'ordres.

Transports et RATP. Je commence par les transports et la RATP. Nous faisons remonter des appréciations positives, sur l'augmentation de l'offre ces dernières années, notamment en termes d'amplitudes horaires, mais, si les moyens ne suivent pas, l'extension de l'offre risque de se traduire par une baisse de la qualité moyenne du service. Je vous fais état et je témoigne de la protestation montante devant la fréquence insuffisante et l'irrégularité croissante des lignes de bus. Ce n'est pas nouveau, mais cela ne s'arrange pas : 20 minutes entre deux bus 62, puis trois bus d'affilée ; souvent le dimanche, 40 minutes d'attente sur le 95 ; parfois une attente qui dépasse ce que l'écran lumineux est en état d'afficher. C'est exaspérant.

Les conducteurs en première ligne des critiques de ce dont ils ne sont pas responsables nous expliquent : premièrement, il n'existe pas de régulation de proximité dans les dépôts, ligne par ligne, mais un dispositif centralisé, déshumanisé, qui fait la preuve de son dysfonctionnement. Deuxièmement, la politique d'économie sur les dépenses d'entretien et de maintenance et de suppression de personnels qualifiés, multiplie les situations de pannes à milieu de services avec toutes les conséquences également pour la sécurité et la circulation en général. En résumé, nous a-t-on expliqué, au lieu de vérifier le bon état des bus tous les jours, pour qu'ils partent en sécurité, on préfère les réparer en cas de pannes, parce que cela coûterait moins cher. Monsieur RENE-BAZIN, faites-vous pareil avec votre voiture personnelle quand vous partez en week-end ? Que comptent faire vos services, vos collègues, face à une situation que nous ne sommes certainement pas les seuls à dénoncer ?

Dans le 15^{ème}, une augmentation précise de l'offre déçoit partiellement les promesses d'avant les élections municipales de 2014 : la Traverse Brancion-Commerce. Son trajet a déjà dû être adapté depuis à la réalisation des besoins, ce dont nous nous félicitons, mais la fréquence et la régularité laissent à désirer et ne permettent pas d'atteindre la fréquentation espérée. Entre deux navettes, c'est bien plus souvent 30 minutes que les 15 prévues. L'entretien des véhicules laisse à désirer. Pour les usagers, le lancement de la Traverse ne devait pas relever de l'effet d'annonce. Le choix par la municipalité de Paris de l'exploitant privé B.E. Green n'est pas concluant. Sa maison-mère, le groupe Dominique, peut se prévaloir du soutien de la Mairie de Paris pour guigner d'importants marchés, mais elle n'assure même pas le minimum, avec un car sur quatre inutilisable. La délégation de service public à B.E. Green aurait été prolongée d'un an, jusqu'en 2020, mais nous vous demandons de nous le préciser.

Madame la Maire-Adjointe de Paris, il est temps de confier la Traverse à un service public, vraiment public, la RATP, plutôt que proposer en plein air, des cars sur des voies qui devraient être publiques à la Porte de Versailles. Pourquoi ne les abritez-vous pas au dépôt de la Croix-Nivert ?

Monsieur le Maire, je suppose que vous ne manquerez pas d'intervenir dans ce sens.

Toujours concernant la RATP, les questions de sécurité et d'accessibilité sont des préoccupations transversales récurrentes. J'évoquais à l'instant les pannes et les accidents. Nous voudrions, Monsieur RENE-BAZIN, connaître station par station, ligne par ligne, le calendrier d'aménagement pour le 15^{ème} pour les personnes à mobilité réduite.

Sur l'aménagement des stations, nous nous félicitons que les escalators de la ligne 6 aient été enfin adaptés à la largeur des rampes. Les riverains et salariés de Beaugrenelle demandent plus que jamais, avec les afflux de visiteurs, l'aménagement de la station Charles Michels, que nous savons évidemment techniquement délicat.

Mesdames et Messieurs, des bouleversements structurels sont prévus dans les prochaines années dans l'organisation des transports en commun de surface en Ile-de-France. Les Gouvernements successifs s'obstinent à vouloir que la Régie des Transports Parisiens fasse du profit à Londres ou à Johannesburg, mais cèdent des lignes et des dépôts à Paris. Ce n'est pas le lieu d'en discuter, je le sais, mais les usagers du 15^{ème} n'entendent pas payer les conséquences de cette politique.

Une restructuration générale des tracés des lignes de bus, notamment celle du monopole historique RATP dont fait partie le 15^{ème} est prévue. Elle pourrait aboutir à un grand chamboule-tout. Ici ou là, nous lisons qu'à Paris et dans le 15^{ème}, nous serions trop bien lotis, et situés dans une zone économique où les profits des prochains opérateurs concurrents sont assurés sans prendre la peine d'améliorer le réseau voire même en le réduisant.

Nous sommes d'autant plus inquiets de la restructuration annoncée. Les premières phases de concertation sont passées inaperçues pour les habitants. A l'ère de la démocratie participative, vantée pour tout et rien, le développement des discussions, l'implication dans les discussions des usagers, riverains, salariés, entreprises, associations, dans la nouvelle carte de bus à Paris, sont devenus une nécessité absolue. Nous ne sommes pas contre les changements, bien au contraire, mais les moyens doivent être déployés suivant les besoins et non suivant les profits d'opérateurs privés.

Nous venons d'avoir un Conseil de quartier à Emeriau-Zola, peu concluant sur l'allongement de la ligne 30. Il répond surtout à l'appétit de chiffre d'affaires du

centre commercial Beaugrenelle et de son immobilier galopant, bien plus qu'aux besoins des habitants qui risquent de nouveaux encombrements sous la dalle Beaugrenelle et dans les rues avoisinantes. Monsieur RENE-BAZIN, nous vous demandons de communiquer aux habitants, salariés et associations du 15^{ème}, un état précis de la restructuration du réseau de bus concernant notre arrondissement, ainsi que le calendrier prévisionnel vu de la RATP.

Mesdames et Messieurs les élus, Monsieur le Maire, Madame la Maire-Adjointe, nous vous suggérons le lancement d'une vaste campagne d'information et de concertation, démarrant des Conseils de quartier avec des moyens équivalents à ceux alloués à la campagne du Budget participatif, pour une conception démocratique du nouveau réseau de bus répondant aux principes et objectifs du service public.

Réseau d'électricité. J'en viens aux questions relatives au réseau d'électricité. Je veux relayer deux préoccupations en particulier ce soir en votre direction, Messieurs MODOLONI et ETIENNE.

La première est celle des pannes de courant. Bien des jeunes nous demandent pourquoi nous, moins jeunes, nous avons toujours quelques bougies dans un tiroir en réserve. Les pannes de courant intempestives, ils ne les avaient pas connues et nous allons les oublier. Les restructurations d'EDF, d'ERDF et, depuis, d'ENEDIS - le changement de sigle prend son sens - nous rappellent ce bon vieux temps. Messieurs, vous le savez mieux que moi, il existe les grandes pannes, telle que celle qui a frappé il y a quelques jours 250 000 usagers du centre de Paris et nécessité l'évacuation du Louvre.

Mais de plus en plus, il y a aussi les petites pannes provoquées par exemple par un chantier dans une rue voisine, la rue Castagnary : dix petites coupures par jour, puis des coupures en soirée durant des dizaines de minutes et vos produits qui périssent ou s'infectent dans le congélateur, sans que nous ne nous en rendions toujours compte et ces minuterics qui sont dérégées et notre travail qui est interrompu.

Sur les grandes pannes, nous vous demandons de relayer nos inquiétudes. Quelles explications donne l'entreprise EDF-ENEDIS à leur recrudescence ? Sur les petites pannes, dans le 15^{ème}, nous vous demandons des explications également et nous vous demandons de nous donner le nombre d'emplois affectés au 15^{ème},

supprimés depuis la filialisation d'ERDF dans l'entretien et la sécurité sur réseau et de la distribution électrique. Votre entreprise compte-t-elle en supprimer plus ? Ou bien, avec le soutien des élus, je l'espère, obtiendrons-nous les postes nécessaires à notre sécurité ? Quel contraste avec les moyens mis en œuvre pour imposer, ici comme ailleurs, les compteurs Linky aux abonnés qui n'y trouvent que des conséquences graves pour aucun avantage !

Ici, je me fais le relais d'une lutte portée par de très nombreuses associations et de très nombreux citoyens. La question est nationale, mais les agressions et la riposte citoyenne sont aussi locales, immeuble par immeuble, foyer par foyer, propriétaires occupants et locataires du secteur marchand ou du secteur social. Tous ensemble confondus.

Je ne vais pas reprendre ici tous les arguments - il y en a au moins cinq - principaux défendus par des associations. Ils sont imparables comme le montrent les louvoisements d'Enedis et les réactions des décideurs. Pour le 15^{ème}, nous vous demandons, Messieurs les responsables d'ENEDIS, si vous comptez continuer d'appliquer votre politique d'intrusion et d'agression pour imposer vos Linky. Nous demandons aux élus d'afficher leur soutien, au rejet des Linky imposés, et à la municipalité de Paris de prendre un arrêté comme l'ont fait quantité d'autres municipalités de toute couleur politique pour interdire les compteurs mouchards.

La Poste. Mesdames et Messieurs, dernier dossier pour ce soir, et non le moindre. Vous êtes ici deux représentants, si j'ai bien entendu. Monsieur HENICKER et Madame Faranti MCHINDA. Avec vous, nous discutons avec des interlocuteurs locaux qui vont pouvoir nous apporter des réponses précises, du moins je l'espère.

Dans le 15^{ème}, les pétitions pour La Poste se comptent par dizaine de mille, depuis la votation de 2009 en passant par la défense du bureau Beaugrenelle ou le soutien à nos facteurs contre les six restructurations successives (la dernière en décembre 2017), qui ont, au nom de l'Europe et de la concurrence, réduit les effectifs du centre de distribution de 617 à quelques 255 depuis 2000 pour un volume en baisse, certes, mais seulement de 15% et un volume publicité non-adressée en nette explosion.

Tant d'emplois de facteurs ont été supprimés que dans le 15^{ème}, nous atteignons une situation critique : va-t-elle servir à casser encore le service public ou bien,

usagers, particuliers, entreprises, élus, allons-nous obtenir d'inverser la tendance ?

Tant d'emplois ont été supprimés que le recours aux CDD court et l'intérim repart de plus belle. Les tournées des facteurs titulaires ne cessent par ailleurs de changer. Comment obtenir un minimum d'humanité dans le travail, comme le vantent les spots publicitaires lorsque le facteur ou son remplaçant intérimaire de quelques jours changent constamment de tournées, ne restent que quelques jours dans l'entreprise. 50 secondes : c'est le temps demandé en moyenne à un facteur pour délivrer un recommandé. Faire le code, appuyer sur l'interphone, repérer l'étage, respirer, monter les six étages, sonner, attendre et les 50 secondes sont largement passées.

La visite quotidienne, six jours sur sept à toute la population du pays dans le cadre du service public est un acquis national inestimable. Dans le 15^{ème} comme ailleurs, nous ne voulons pas qu'il disparaisse. Qu'entendons-nous du côté des rapports parlementaires ? La possibilité offerte à la direction de La Poste de passer à la distribution du courrier tous les deux jours pour des tarifs toujours plus abusifs. Dans de nombreux quartiers du 15^{ème}, nous avons l'impression que cela est déjà du vécu.

Madame, Monsieur, les responsables du courrier Paris Sud, je vous pose la question précise de vos prévisions d'effectifs de facteurs titulaires pour le 15^{ème} pour les deux prochaines années d'ici les élections municipales.

Mesdames et Messieurs les élus, comment comptez-vous avec nous dans les commissions de présence postale intervenir contre la désertification postale ? N'y aurait-il pas aussi une absurdité à voir les lieux de dépôt des colis se multiplier anarchiquement pendant que les bureaux de Poste sont restructurés ou fermés les uns après les autres.

Sur ce dernier point, le constat est grave dans le 15^{ème}. La casse du service public et le gâchis riment. Il nous était dit : « on ferme les bureaux de poste à la campagne, parce que la population n'est pas assez dense ». Dans le 15^{ème}, nous avons 13 bureaux correspondant à six receveurs pour 235 000 habitants et 140 000 emplois. Et pourtant, le processus est enclenché : le bureau de la Tour Montparnasse a été fermé il y a deux ans. Les activités courrier des autres bureaux sont à peu près et y compris la réception des recommandés, renvoyés

vers des supérettes. Ce n'est pas acceptable pour le service public. Et je n'évoque même pas le surplus de travail pour les caissières dont ce n'est pas le métier d'être postière. Se pose la question de la confidentialité des plis et la sécurité, amenée à zéro, le temps d'attente maximum.

Dans d'autres arrondissements, dont le 14^{ème}, les sections courriers des bureaux de Poste ferment. Au nom des associations et des usagers, Monsieur et Madame les responsables de la direction du courrier Paris Sud, je vous demande de nous indiquer si en 2020, tous les bureaux de poste courrier existeront toujours dans le 15^{ème}. Votre réponse sera inscrite dans le compte rendu. Vous avez le droit aussi de ne pas répondre, mais cela ne correspondrait pas aux relations entre tenants du service public et usagers telles que nous les concevons suivant les valeurs du service public.

Monsieur le Maire, au nom du CICA, du monde associatif et du 15^{ème}, dans la diversité de ses centaines de composantes, je vous remercie de permettre ces débats essentiels dans la ville du 15^{ème} de ses habitants et des salariés qui y travaillent. Mesdames et Messieurs, je vous remercie de votre attention.

Applaudissements.

Monsieur le Maire : Merci. Je suis obligé de vous demander de ne pas exprimer votre satisfaction ou votre mécontentement dans la salle, puisque l'expression du public est prohibée par le règlement intérieur des Conseils municipaux et Conseils d'arrondissements. Donc, exprimez votre joie intérieurement, mais ne la manifestez pas de façon extérieure. Merci pour la sérénité de nos débats. Merci du travail aussi élaboré par Madame BEAUDEAU et son association, qui effectivement a fait une présentation très complète des difficultés que l'on pouvait ressentir dans l'usage des services publics de proximité dans le 15^{ème}.

Effectivement, beaucoup de questions se posent. Il s'agit d'un sujet extrêmement large qui recouvre une multitude de domaines d'intervention et d'acteurs. Lors des précédentes réunions de notre CA-CICA, nous avons d'ailleurs eu l'occasion d'évoquer des services publics essentiels. C'est la raison pour laquelle, je le dis aussitôt, nous avons déjà examiné des questions comme la propreté, la sécurité, la santé, l'éducation avec les rythmes scolaires, etc. Nous ne reviendrons donc pas sur tous ces sujets car chacun mériterait plusieurs heures de débats.

Il est donc intéressant je crois d'avoir centré la réunion de ce soir sur ces autres services publics de proximité qui ne relèvent pas nécessairement d'ailleurs de l'action municipale mais qui ont un impact tout aussi important sur le quotidien des habitants : services postaux, transports, fournitures d'électricité, etc.... Comme le rappelle Madame BEAUDEAU, la préservation d'un maillage territorial de service public au plus près des habitants et surtout à leur écoute est évidemment essentielle et une priorité pour tous.

L'époque aussi est en effet à la dématérialisation, aux services publics en ligne ou encore à la recentralisation - comme nous avons pu le constater avec un autre sujet d'ailleurs qui est un service public d'Etat qui est le déménagement du Tribunal d'Instance du 15^{ème} pour le TGI des Batignolles, ce qui n'est pas très pratique évidemment pour nos concitoyens, ce qui ne va pas dans le sens de la justice de proximité.

Il ne faut pas oublier que de nombreux usagers n'ont pas toujours la possibilité de se déplacer sur de longues distances ou de procéder seuls à leurs démarches Internet. Le maintien de services publics de proximité de qualité est donc un enjeu essentiel d'inclusion et de maintien aussi d'une vie de quartier, de fonctionnement d'une ville.

Je sais que Madame Véronique LEVIEUX, adjointe à la Maire de Paris, que je présentais tout à l'heure, en charge de la qualité du service public, que je remercie encore de sa présence, est très attentive à cette question des services publics municipaux plus particulièrement, notamment au travers - je cite cet exemple qui est important - du label QualiPARIS. Ce label pose un référentiel qualité commun ainsi que des engagements spécifiques pour les différents équipements municipaux. A titre d'exemple, l'accueil et les services de la mairie du 15^{ème} ont ainsi été labellisés en mars 2017 par l'AFNOR, avec notamment des engagements portant sur l'accès facilité des usagers, un accueil attentif et courtois, des réponses claires données dans des délais attendus et un traitement systématique des réclamations. C'était l'objet de cette qualification. C'est la raison pour laquelle, en tant que Maire du 15^{ème}, j'en dis un mot. Madame GAYRAUD, directrice générale des services, précisera davantage cette démarche, mais juste un chiffre : l'enquête réalisée auprès des usagers il y a un an, affiche un taux de satisfaction de 90%.

En outre, nous avons mis en place, à la Mairie du 15^{ème}, une borne de facilitation numérique à l'accueil de la Mairie, qui permet aux personnes ayant des difficultés à réaliser des démarches en ligne d'être accompagnées par un agent. C'est vrai qu'il faudra renforcer sans doute cet accompagnement. Des projets sont en cours d'élaboration pour la facilitation numérique, aussi bien à la ville de Paris que dans notre arrondissement.

La prise de rendez-vous déjà possible pour les titres d'identité, va être aussi élargie par exemple pour les inscriptions en crèche ou à l'école. Nous sommes donc fondamentalement attachés à l'amélioration constante des services publics de proximité que ce soit au sein de la Mairie mais également hors-les-murs bien sûr, au travers d'une multitude de sites relevant de la Mairie ou de partenaires associatifs.

Le Point d'Accès au Droit, dont nous discutons il y a un instant avec Madame LEVIEUX, excentré, rue de la Saïda, serait sans doute mieux localisé dans les locaux justement de l'ancien Tribunal d'Instance, tellement je pense que beaucoup de nos concitoyens fréquenteront encore le Tribunal d'Instance pensant qu'ils auront un accueil juridique qui n'existera plus. L'une de mes intentions est de rétablir un pôle juridique avec des permanences d'avocats, de conciliateurs, de médiateurs, mais aussi avec des associations de défense, des actions d'aides aux femmes victimes de violence, etc., dans ce Tribunal d'Instance et, pourquoi pas - j'en fais la demande à la Mairie de Paris - un Point d'Accès au Droit qui jusqu'à présent est rue de la Saïda, tout à fait au sud de l'arrondissement, près de la porte de Vanves. Il s'agit là aussi de garantir un accès facilité des habitants à leurs droits, malgré le départ du Tribunal.

En complément de la maison de la vie associative et citoyenne de la Saïda, qui accueille de manière régulière 600 associations - je parle sous le contrôle de mon adjointe Marie-Caroline DOUCERE, chargée de la vie associative dans le 15^{ème} - et où une centaine d'associations y est domiciliée juridiquement, nous avons aussi la Maison communale, tout juste rénovée, qui accueille également de nombreuses activités et associations du 15^{ème}. Je pourrais également évoquer l'espace jeunesse, la régie de quartier Vaugirard, le centre de développement local Brancion co-géré par une quinzaine d'associations locales. J'avance même avec le Préfet de région sur la mise en œuvre d'outils de la politique de la ville dans notre arrondissement.

J'inviterai également, juste après mon introduction, Madame LEVIEUX à s'exprimer pour compléter mes propos et vous délivrer sa vision de l'avenir des services publics parisiens et chacun bien sûr s'exprimera dans le domaine de ses compétences.

Parmi les intervenants présents ce soir, il sera également intéressant d'avoir la vision de La Poste, pour répondre aux questions de Madame BEAUDEAU, plus précisément d'ailleurs sur les démarches qu'elle peut mener pour améliorer l'accueil des usagers, qu'il s'agisse, il est vrai, du temps d'attente aux guichets, de l'organisation ou encore des horaires d'ouverture. Ce serait également l'occasion de nous rassurer sur la pérennité des différents bureaux de Poste localisés dans le 15^{ème}, ainsi que sur l'avenir de la distribution du courrier, l'expérimentation dans certains arrondissements d'une distribution du courrier l'après-midi, faisant bien sûr débat.

J'inaugurais cet après-midi avec La Poste d'ailleurs, la première consigne automatique de rue qui n'est pas loin de la Mairie d'ailleurs et qui est là aussi un service rendu aux habitants qui est très, très intéressant (en plus bien sûr de ce qui peut arriver au niveau des livraisons dans les bureaux de poste).

Cette question du maillage se pose d'ailleurs pour tous les services publics, notamment de santé, même si encore une fois, nous pourrions détailler ce sujet ce soir et nous avons eu un CICA sur la politique de santé. Je comprends d'ailleurs l'inquiétude des habitants face au risque de fermeture du Centre médical de la rue Viala, la CAF ayant souhaité récupérer des locaux à la suite d'un litige financier. Il semble que la justice ait fait droit aux demandes de la CAF : nous devons maintenant très rapidement - et des locaux sont visités encore, il n'y a pas très longtemps - trouver une solution de transfert pour ce Centre.

De son côté, la Mairie du 15^{ème} aussi se mobilise pour développer l'offre de santé dans l'arrondissement. Notamment grâce au budget participatif, elle a obtenu la création de cinq Maisons de santé. Deux ont déjà vu le jour rue du Pic de Barrette et à proximité du square du Docteur-Calmette. Une troisième suivra l'année prochaine dans le quartier Brassens, une rue André-Theuriet aussi. Des sites sont actuellement recherchés pour deux Maisons de santé votées au titre du Budget participatif 2018, mon objectif étant d'en ouvrir 10 - nous sommes

très au point là-dessus avec l'ARS, la Ville, la CAF, etc. - d'ici la fin de ma mandature, une par secteur de Conseil de quartier finalement.

Pour les transports, l'enjeu des services publics est non seulement de proposer un maillage cohérent, mais aussi d'assurer une fréquence de passage qui évite les temps d'attente trop longs et la saturation des lignes. Ceci est valable bien sûr sur le RER - je déplore l'absence de la SNCF qui n'a pu se faire représenter - mais aussi des lignes du métro qui, pour certaines d'entre elles atteignent souvent un point de saturation.

A ce sujet, nous pouvons nous réjouir de l'arrivée confirmée cet été par Ile-de-France Mobilités, de trois rames supplémentaires pour la ligne T2 du Tramway, dont la Présidente de la Région a fait l'annonce cet été.

Madame BEAUDEAU a également rappelé l'existence de la Traverse Brancion-Commerce mise en service en 2013, venue pallier les manques dans le réseau de dessertes. Mais la fréquence de certaines lignes - par exemple le bus 39 qu'il est souvent nécessaire d'attendre plus de 15 minutes - reste largement insuffisante.

La RATP nous présentera aussi les différents chantiers en cours, comme la concertation menée sur la refonte des lignes de bus avec la ligne 30 qui est prolongée dans le 15^{ème} ou encore la modernisation de la ligne 6 du métro qui est très importantes pendant les travaux boulevard de Grenelle.

A cela s'ajoute la question de l'accessibilité, largement insuffisante évidemment dans le métro. Les ascenseurs y sont rares, les escalators pas systématiques. Or, il s'agit là aussi d'un aspect tout à fait essentiel de la qualité du service rendu. Je pose la question de savoir quelles sont les perspectives, parce que nous avons du mal à avoir une réponse à cette question, de mise en accessibilité. Et quelles stations du 15^{ème} seraient éventuellement concernées ?

Enfin, la présence d'ENEDIS est l'occasion d'évoquer la qualité, la fiabilité de la distribution d'électricité, mais également d'obtenir des réponses directes sur la question des compteurs communicants Linky. Madame BEAUDEAU y a fait largement allusion. J'ai moi-même reçu plusieurs dizaines de courriers d'habitants qui refusent tout bonnement l'installation de ces compteurs en raison d'inquiétudes sur les ondes électromagnétiques ou sur la collecte des données. Je pense que nous aurons des réponses là-dessus aussi. J'avais été saisi d'ailleurs,

dans différentes réunions d'habitants d'une demande pour une réunion d'explication d'ENEDIS là-dessus et nous avons convié les personnes concernées.

D'ailleurs, le Président du directoire d'ENEDIS, Monsieur MONLOUBOU m'avait assuré que le refus des habitants serait respecté. ENEDIS pourra donc nous dire ce qu'il en est du respect ou non de cet engagement par ses sous-traitants.

Comme vous l'avez compris, les sujets sont nombreux. Et nous ne pourrions pas évoquer tous les services œuvrant au quotidien pour les habitants. J'ai voulu pour ma part, rappeler quelques services municipaux de la Mairie du 15^{ème}. Les quelques sujets que le comité de défense Beaugrenelle a souhaité mettre à l'ordre du jour sont évidemment très importants, des plus essentiels pour nos concitoyens.

Bien sûr, je compte sur chacun des services, chacune des administrations représentés ici pour répondre de son mieux, de façon concrète, précise et ponctuelle aux questions qui sont posées concernant le fonctionnement de ses services dans le 15^{ème}. Je vous remercie de votre écoute. Dans un premier temps je vais passer la parole aux responsables qui sont autour de la table pour qu'ils puissent répondre aussi à leur tour aux nombreuses questions qui ont été posées par nos interventions. En premier lieu, je passe bien sûr la parole à Madame LEVIEUX qui est adjointe à la Maire de Paris en charge de ces questions afin qu'elle puisse également faire part de sa vision sur le devenir et le fonctionnement des services publics de proximité municipaux. Vous avez la parole.

Mme LEVIEUX : Merci Monsieur le Maire. Merci tout d'abord de m'avoir conviée à ce CICA. J'avais eu l'occasion de venir vous voir, mais j'avais une autre casquette il y a un an ; c'était la délégation du patrimoine. Nous avons eu le plaisir d'échanger sur certains sujets. Malheureusement, je n'ai pas eu l'occasion de poursuivre ce travail, mais je salue Claire de CLERMONT-TONNERRE avec qui nous partageons les bancs de la commission du Vieux-Paris très régulièrement (un peu moins souvent maintenant pour moi).

Mesdames et Messieurs, Mesdames et Messieurs les élus. Je remercie tout d'abord Madame la Présidente de l'association d'avoir inscrit ou souhaité inscrire ce sujet à l'ordre du jour de ce CICA. Je suis un peu, pas intimidée, mais je suis élue du 2^{ème} arrondissement. Dans le 2^{ème} arrondissement, nous avons à peine

21 000 habitants. Je crois que pour vous, le chiffre est d'à peu près 240 000. Plusieurs salles de Conseils d'arrondissement peuvent se tenir dans cette salle.

Cela dit, cela me fait penser qu'actuellement - vous le savez peut-être - nous sommes en réflexion sur le regroupement des arrondissements 1, 2, 3 et 4, qui feront un secteur d'à peu près 100 000 habitants. Se pose évidemment la question de la part des habitants, de comment créer une Mairie centrale, avec quels services de proximité et comment maintenir des enjeux de proximité auprès d'un public qui avait la chance, dirais-je, d'avoir un lien physique très direct sur un territoire très petit et avec un nombre d'habitants plus restreint. Souvent, nous revenons à la réflexion : « *nous allons perdre ce lien de proximité avec nos élus* ». C'est un risque, mais néanmoins, nous nous permettons, pour toutes celles et ceux qui défendent ce projet, de leur rappeler que d'autres arrondissements sont dans des configurations géographiques et en nombre d'habitants et d'enjeux dans d'autres proportions et que le lien de proximité existe et vous le démontrez aujourd'hui. Il faut donc se servir de l'expérience des uns et des autres et je pense que nous sommes en capacité de répondre à cette demande qui est bien légitime.

Vous l'avez dit : ma délégation est la qualité des services publics et les ressources humaines. Je mets de côté la partie dialogue social, où je suis en position depuis deux mois seulement. Par avance, je serais désolée si je ne pouvais pas répondre à toutes les questions, mais je vais m'y efforcer. J'ai une vision plutôt transversale de ces problématiques à l'échelle de Paris et compte tenu des propos tenus en préalable, nous voyons bien que de nombreux autres adjoints sectoriels à l'équipe municipale auraient pu être ici pour répondre à des questions, mais néanmoins, je vais quand même répondre à la sollicitation de Monsieur GOUJON.

Je dirais que la première des préoccupations concernant notre attention à l'égard des services publics municipaux, outre les équipements, c'est d'abord en priorité de mettre à votre disposition des agents compétents formés, à votre disposition. La Ville de Paris a près de 55 000 agents. Tout un travail énorme est fait pour accompagner la carrière de ces agents du début de leur recrutement à leur formation, jusqu'à leur retraite. Certains font toute leur carrière. L'enjeu pour nous est qu'à la fois ces agents là soient bien dans leur parcours de vie professionnel au sein de la Ville de Paris et qu'ils soient bien dans leur relation

avec vous notamment quand ils sont dans des services de proximité. Nous pourrions faire tous les équipements que nous voulons, si nous n'avons pas des équipes, des personnes, des ressources humaines à vos côtés pour rendre vivants ces équipements, ceux-là n'auront pas de sens. Donc, pour nous, c'est évidemment cette priorité. Il s'agit d'un travail qui n'est pas visible - je l'entends bien - de la part des habitants, mais il est évidemment essentiel. Je tenais à le dire au préalable.

Monsieur le Maire, vous connaissez mieux que moi l'ensemble des équipements de proximité. Dans votre arrondissement, il y en a un très grand nombre : des équipements sportifs, des crèches, des équipements scolaires. Certains sont actuellement en rénovation ; certains seront prochainement livrés. Tous les secteurs sont évidemment concernés dans votre arrondissement. Nous y sommes évidemment très vigilants et donc nous nous préparons à mettre les ressources humaines nécessaires à vos côtés dans ces livraisons de différents sites. Je pensais à un certain nombre de piscines aussi qui sont en cours de rénovation, à des crèches.

De manière transversale et vous l'avez dit, notre souci est d'apprécier et de répondre à cette qualité rendue et c'est la raison pour laquelle la Ville de Paris s'est lancée dans le dispositif QualiPARIS, il y a quelques années maintenant, qui a permis d'objectiver un certain nombre d'engagements et au regard de la réalisation, du respect de ces engagements, qui a permis de délivrer, à travers un organisme extérieur qui est l'AFNOR, la labellisation QualiPARIS.

Ce travail se généralise quels que soient les secteurs d'activités des équipements : cela va des mairies d'arrondissement aux crèches. Je dis les crèches et les PMI, parce que c'est le dernier secteur qui est en cours de labellisation au sein de la ville, mais bien d'autres structures le sont. Vous l'avez rappelé, Monsieur le Maire, votre Mairie a été labellisée en mars 2017. Il y a eu un travail en amont. Un questionnaire a été fait. Je crois que ce travail a reçu un haut niveau de satisfaction si j'en juge ces 90% mais peut-être vous atteindrez les 100%. Mais vous y avez mis les moyens, parce que j'ai été accueillie, ce n'est pas pour vous, ce n'est pas un reproche, mais par un androïde « Pepper ». Je ne sais pas comment vous l'appellez.

Monsieur le Maire : « Pepper »

Mme LEVIEUX : Que j'ai eu le plaisir de tester et qui m'a bien orientée, pour arriver à la salle des Fêtes. Je salue aussi cet esprit d'innovation, puisque cela rejoint aussi un esprit que nous avons tous en partage au sein de la Ville de Paris, de comment contribuer, se servir des nouveaux outils, notamment des nouvelles technologies pour renforcer cette qualité de service sans mettre de côté évidemment la présence humaine, qui est évidemment essentielle.

QualiPARIS est un travail qui embarque beaucoup de services dans notre ville. Nous pouvons être tentés encore de rechercher le « tout numérique ». Cela correspond à une attente des habitants. C'est la raison pour laquelle la ville de Paris développe depuis ces dernières années un grand nombre de services accessibles par Internet, mais tout le monde n'a pas accès à cet usage. Il peut parfois y avoir des ratés : des dispositifs peuvent être complexes. Il faut que nous améliorions des choses au niveau de la technologie. Donc, il va de soi que tout en mettant en œuvre ces évolutions technologiques, il faut faciliter cet accès au numérique. C'est la raison pour laquelle, que ce soit auprès de mairies d'arrondissement - je sais que vous l'avez cité tout à l'heure - mais aussi auprès d'autres organismes (je pense au PIMS), nous mettons en œuvre des dispositifs pour accompagner les usagers à cette appropriation des moyens du numérique et que personne ne soit laissé sur le côté. C'est un enjeu pour nous.

Vous parliez des points d'accès au droit. Vous en avez un. Je pense donc que nous aurons l'occasion d'en parler à l'avenir. Il a une histoire géographique et territoriale pour sa localisation, mais j'entends aussi votre souhait de renforcer l'offre d'accès au droit au sein de votre mairie. Il va y avoir peut-être différents dispositifs que nous pourrions travailler. Pour en revenir aux points d'accès au droit, ils ont mis en place un dispositif d'accessibilité au numérique, d'accompagnement. Ce ne sont pas uniquement des postes d'ordinateurs qui sont mis en accès libre. Ce sont des gens qui sont mis à disposition pour accompagner, pour expliquer les démarches et que les gens puissent être autonomes dans la gestion de ces services.

Nous utilisons donc tous les dispositifs : soit des agents de la Ville mis à disposition par exemple dans les mairies d'arrondissement, mais aussi les réseaux associatifs qui travaillent avec la ville dans le cadre de marchés, que ce soit les PIMS ou les Points d'accès au droit. Je crois qu'il s'agit d'un service absolument nécessaire et incontournable si nous voulons réaliser ou réussir des processus de

dématérialisation qui ont de nombreux avantages, qui nous facilitent la vie bien souvent, mais qui peuvent être un risque et nous en avons bien conscience.

Voilà rapidement rappelés les éléments que je voulais signifier dans le cadre de ces propos. Il est vrai que l'intervention première a ciblé un certain nombre de sujets. Je pense que les représentants des opérateurs qui sont sur notre gauche, auront du temps d'intervention, et je sais que Madame la Directrice générale des services pourrait étayer un peu certains sujets. Voilà ce que je voulais dire comme entrée en matière en vous remerciant. Et, à disposition évidemment pour répondre à un certain nombre de questions.

Monsieur le Maire : Merci de votre intervention. Dans le complément et pour une déclinaison du 15^{ème} en quelque sorte, je passe la parole à Madame GAYRAUD qui est Directrice générale des services à la Mairie du 15^{ème}.

Madame GAYRAUD : Bonsoir à tous. Merci Monsieur le Maire de me donner l'occasion de parler de la Mairie du 15^{ème} et des services qui reçoivent les usagers en particulier. La Mairie du 15^{ème} s'est engagée depuis plusieurs années sous l'impulsion de Monsieur le Maire du 15^{ème} dans la mise en œuvre de mesures en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services rendus aux usagers.

Dès 2011, afin de bien orienter le public, un réseau d'accueil d'informations sociales s'est mis en place, permettant aux agents d'accueil de la Mairie, du Service social polyvalent, du Centre d'Action sociale, du point Paris-Emeraude, de se rencontrer et d'échanger afin de mieux connaître leurs accueils respectifs. La Mairie du 15^{ème} a également développé la polyvalence au sein des services permettant ainsi d'assurer les missions de service public dans des conditions satisfaisantes pour l'utilisateur.

En 2012, la banque d'accueil du service de l'état civil a fait l'objet d'une adaptation avec une partie basse de manière à améliorer l'accueil des usagers porteurs de handicap. La responsable du service de l'état civil s'est également formée à la langue des signes. Par ailleurs, afin de faciliter l'attente des usagers, un gestionnaire de file d'attente a été mis en place dans le service des affaires générales. Pour le confort des usagers, les sanitaires inter-paliers de l'aile Lecourbe ont été refaits.

En 2013, une restructuration importante au deuxième étage a permis de créer le pôle enfance, famille, jeunesse (RIF). Les familles sont désormais accueillies dans des espaces agréables, aérés, lumineux. Une salle d'attente leur est dédiée avec un espace de jeux pour les enfants. Les démarches d'inscription scolaire, de demandes de place en crèche ou de recensement des jeunes s'effectuent dans de meilleures conditions.

Ce réaménagement s'est accompagné du développement de permanences d'associations destinées aux familles : Familles de France, Association pour le couple et l'enfant, la FEPEM, FRAVEILLANCE. Par ailleurs, une borne CAF a été installée, permettant aux allocataires de consulter leurs prestations sociales et familiales.

Par ailleurs des permanences sur le logement sont assurées par l'ADIL, ainsi que par SOLIHA. Des permanences juridiques, comme l'a indiqué Monsieur le Maire, sont assurées par les avocats, médiateurs de la Ville, conciliateurs de justice, défenseurs des droits. D'autres associations y tiennent également des permanences.

Il faut également souligner l'importante activité de la Maison communale qui accueille également de nombreuses associations qui contribuent à apporter aux habitants des services de qualité et du lien social : l'UIS, la DIPRP pour toute information en direction des préretraités et retraités. Nous avons des cours d'italien, des associations qui sont là pour aider les personnes en recherche d'emploi ou défavorisées. Des conférences littéraires s'y tiennent, des danses folkloriques également, de la généalogie, des associations d'anciens combattants, des rencontres culturelles, artistiques, des ateliers créatifs avec Familles de France notamment. Des associations de quartier y tiennent également des permanences. Nous avons des cours de *Scrabble*, des échanges linguistiques. Beaucoup d'activités contribuent effectivement à apporter un service supplémentaire aux habitants du 15^{ème}.

Depuis 2014, l'offre des services s'est également élargie. La Mairie accueille des permanences destinées aux futurs parents co-animées par une sage-femme, une puéricultrice et une psychologue. Depuis peu, nous avons également l'atelier du futur papa. A ceci s'ajoutent des permanences de directeurs et de directrices de crèches afin de répondre aux futurs parents sur les différents modes de

garde. Afin de permettre une meilleure information sociale de l'utilisateur, le réseau d'échange entre différentes structures du 15^e, créé en 2011, a été étendu au point d'accès au droit, à l'espace Paris Insertion et au point d'information médiation multi-services.

Dans la continuité de ces mesures et des travaux en faveur de la qualité d'accueil dans les services, la Mairie du 15^{ème} a été, comme l'a souligné Monsieur GOUJON, labellisée QualiPARIS en mars 2017 par l'AFNOR. Ainsi, même si les services recevant du public sont déjà très performants et investis dans la recherche de la qualité, ce label qualité atteste de la qualité du service rendu au sein de la Mairie. Ce label se formalise autour d'un référentiel Qualité qui se décline en différents engagements tels que la courtoisie, la délivrance d'informations claires, des délais de réponses garantis pour les réclamations, une écoute permanente, l'accessibilité de nos locaux, la confidentialité des échanges, l'amélioration de l'information des usagers sur les démarches administratives, l'engagement sur la fiabilité et l'exhaustivité des informations communiquées, la formalisation de fiches de procédure par service, l'amélioration de la signalétique, et j'en oublie.

Cette démarche s'accompagne par ailleurs d'une enquête de satisfaction annuelle, comme l'a indiqué Monsieur le Maire. Cette enquête est réalisée déjà depuis plusieurs années. Elle a permis de mesurer un taux de satisfaction des usagers reçus en Mairie de plus de 90%. Prochainement sera installée une borne dans le hall de la Mairie qui permettra tout au long de l'année de mesurer la satisfaction des usagers.

Le référentiel QualiPARIS va également évoluer à compter de janvier 2019 avec l'intégration des services numériques et le compte parisien, comme vous l'avez si justement souligné. Il est important effectivement de pouvoir aider tous les usagers en situation de difficultés par rapport au numérique, que ce soit les personnes âgées ou les personnes plus particulièrement fragiles.

Nous allons également mettre en place une gestion de l'attente, avec la mise en place de plannings d'affluence. Nous développons, comme l'a dit Monsieur GOUJON, la gestion de la prise de rendez-vous. Nous allons effectivement mettre en place ce nouveau référentiel et espérons pouvoir relever ce nouveau défi. Le personnel de la Mairie du 15^{ème} est très motivé, ayant toujours le sens

du service public et le souci de toujours donner le meilleur de lui-même par rapport à l'accueil des usagers. La qualité est en effet toujours perfectible. C'est un travail de longue haleine sans cesse renouvelé. Je vous remercie.

Monsieur le Maire : Merci d'avoir indiqué les services proposés en Mairie du 15^{ème}. Maintenant, je vais passer la parole à d'autres représentants que des services municipaux et notamment à Monsieur Raphaël RENE-BAZIN qui dirige l'agence de développement territorial de Paris de la RATP.

Monsieur RENE-BAZIN : Merci Monsieur le Maire. Mesdames et Messieurs les élus, bonsoir. En quelques secondes, je vais juste vous redire ce qu'est la RATP dans le 15^{ème} arrondissement, parce qu'effectivement, la RATP c'est toute l'Ile-de-France. C'est ailleurs aussi un petit peu, mais c'est surtout toute l'Ile-de-France. Dans le 15^{ème} arrondissement, la RATP, c'est 1 000 emplois, dans des sites que vous connaissez : le centre bus de Croix-Nivert, les ateliers du métro de la ligne 8 et la ligne 12, le centre de remisage du tramway et l'atelier du tramway aussi de Lucotte et puis des stations évidemment. C'est à peu près 1 000 emplois.

C'est également à peu près 400 habitants du 15^{ème} arrondissement qui travaillent à la RATP et 45 habitants du 15^{ème} arrondissement sont rentrés à la RATP en 2017 et 15 jeunes ont été accueillis en stage à la RATP également. Sur cet aspect là, en fait, nous participons d'ailleurs à la demande du Maire du 15^{ème} arrondissement au Forum Emploi dans le 15^{ème} et dans les activités de la RATP, d'ailleurs, dans les différents arrondissements, nous essayons de nous rapprocher notamment des publics jeunes pour essayer de les attirer puisque, comme nous avons de nombreux emplois, tant qu'à faire, si les jeunes qui sont du 15^{ème} arrondissement veulent venir travailler à la RATP en proximité, ce n'est pas idiot, plutôt que de faire de longs trajets en transports en commun. Nous sommes donc très ouverts sur ce point.

Je rappelle qu'un certain nombre des métiers de la RATP, dans l'exploitation notamment, ne requièrent pas de conditions de diplômes, ni de nationalité. En fait, nous formons les jeunes à conduire des bus, à être agents de sécurité, à être agents de station. C'est ouvert. Si des jeunes veulent rentrer, qu'ils n'hésitent pas à venir nous rejoindre.

150 logements de la RATP sont dans le 15^{ème} arrondissement également. Ils ne logent pas que des agents de la RATP, mais ils font aussi partie de la politique d'ensemble de la RATP, qui est de dire : si nous pouvons loger nos salariés, des conducteurs de bus, des jeunes conducteurs de bus, des jeunes agents de station ou des mainteneurs, c'est mieux qu'ils soient logés à côté. Il y a donc une politique de logement social pour essayer de loger notamment les agents de la RATP. C'est ce que nous connaissons un peu moins.

Nous connaissons plus effectivement les six lignes de métro, les 17 lignes de bus, les deux lignes de tramway qui circulent en partie dans le 15^{ème} arrondissement. Là-dessus vous avez effectivement d'abord gentiment dit que les agents faisaient un travail important. C'est bien de le dire d'abord et puis après, effectivement, d'autres éléments peuvent être plus difficiles.

Il faut rappeler que le métro de la RATP, c'est 365 jours par an. C'est quasiment 24 heures sur 24, puisque des lignes de bus circulent la nuit et le métro ne ferme que le week-end pendant quatre heures. En permanence, il y a des agents et quand le métro est fermé d'ailleurs, nous en profitons pour réparer les voies et faire toute la maintenance entre 1 heure du matin et 5 heures du matin. Nous travaillons donc sur les lignes notamment ou dans les stations.

Sur la performance du réseau de bus qui est une des critiques que vous avez soulevées, nous en sommes également bien conscients et nous sommes conscients que la circulation et la performance du réseau ne sont pas satisfaisantes.

Alors, quelle en est la raison ? Il s'agit d'une question de circulation dans Paris mais également des questions liées à une incivilité des uns et des autres, du livreur qui va s'arrêter cinq minutes avec ses feux, ses *warning* pour aller livrer quelqu'un qui a commandé sur *Amazon* et qui va se mettre dans un endroit qui n'est pas pratique. Il peut y avoir des automobilistes qui s'engagent dans des carrefours, alors qu'ils ne peuvent pas en sortir. Je rappelle que le code de la route - et nous l'avons tous oublié, probablement - indique que si on ne peut pas sortir d'un carrefour quand on s'y engage, on ne doit pas s'y engager. Cela est effectivement un élément important car cette situation bloque les lignes de bus. Tout le système peut donc assez vite se bloquer. La différence entre un automobiliste qui met 10 minutes de plus pour faire son trajet et un conducteur de bus, c'est qu'un conducteur de bus a un temps de travail et il ne peut pas tous

les jours mettre un quart d'heure, une demi-heure en plus de temps de travail. A un moment, soit on lui paie du temps supplémentaire, (mais il n'a pas envie de rentrer tous les soirs chez lui ou tous les midis ou tous les matins plus tard), soit nous sommes obligés de prendre des mesures d'exploitation. Ce que vous voyez assez régulièrement, ce sont des bus qui, au lieu d'aller au terminus, tournent avant, parce que nous devons souvent ramener le conducteur au point de départ pour qu'il finisse son service. Cela peut être une solution et une contrainte.

Un autre élément : pris dans les embouteillages, vous l'avez souligné, il peut y avoir trois bus de suite. Ces trois bus vont se retrouver à un terminus et à l'autre terminus, il n'y aura plus de bus.

Sur cet aspect de régulation, vous l'avez dit, des conducteurs de bus se plaignent d'un manque de régulation, alors qu'effectivement, le choix qui a été fait, avec tous les outils modernes de régulation (puisque chaque bus est géolocalisé) est d'avoir un centre de régulation qui se situe à Romainville et qui supervise l'ensemble des bus de la RATP. Les régulateurs sont devant des pupitres et en contact permanent avec les conducteurs de bus et essaient d'optimiser au mieux les bus avec les questions de circulation. Puisque ces salles sont dédiées à Paris et à la banlieue, nous organisons le fait qu'à chaque fois un régulateur a en général une ligne de Paris compliquée (car Paris a beaucoup de circulation, de manifestations et autres) et des lignes de banlieue plus faciles à réguler, car il y a moins de pression sur la circulation automobile. Nous le faisons de cette manière là. Les régulateurs sont très attentifs à essayer de garantir l'intervalle.

Je rappelle aussi que 1 200 bus environ circulent toute la journée dans Paris. Il y a un million de voyageurs sur le réseau de bus à Paris. Effectivement, ce n'est pas *optimum*. Nous essayons d'y travailler, mais je ne veux pas nier ce que vous avez dit : il s'agit d'une réalité que vous constatez. Nous essayons de l'améliorer.

Concernant la question des pannes, je peux vous garantir là aussi que les autobus, contrairement d'ailleurs à la voiture de Monsieur-tout-le-monde - je n'ai pas de voiture pour répondre à votre question - sont en permanence entretenus. Là où se trouve le garage des bus, le parking des bus, il y a en même temps le garagiste. Donc, en permanence, les bus sont entretenus. Tous les bus sont équipés de capteurs et à chaque fois que le bus rentre au centre bus, toutes les données du bus sont transmises à des systèmes qui permettent en permanence

de voir si la consommation des pneus est bonne, si le système électrique va, etc. et qui permettent justement au mainteneur d'intervenir en anticipation. Sur cet aspect là, sincèrement, ils sont extrêmement suivis et nous essayons à chaque fois en anticipation de traiter les sujets et en général, cela se passe bien.

Concernant la Traverse, ce n'est pas la RATP. Nous serions ravis de l'exploiter.

Sur le Grand Paris des bus, effectivement Ile-de-France Mobilité est l'organisme qui organise les transports en Ile-de-France. Pour rappeler en quelques secondes le principe : Ile-de-France Mobilité est une institution qui majoritairement est composée d'élus de la région Ile-de-France et d'élus des cinq départements d'Ile-de-France dont la Ville de Paris qui cumule le fait d'être département et ville. Il y a des élus parisiens mais c'est la région qui est majoritaire à Ile-de-France Mobilité. Elle a souhaité avec la Ville de Paris également revoir le réseau de bus parisien qui n'avait pas évolué depuis 70 ans à peu près, parce que notamment les habitants ont changé d'endroits, la périphérie s'est plutôt densifiée et le réseau n'avait pas bougé.

Tout un travail a été mené : un travail de concertation. Il y avait eu une réunion de concertation à laquelle personnellement j'avais participé, organisée par Ile-de-France Mobilité à côté de Montparnasse. Ile-de-France Mobilité a retenu un certain nombre d'évolutions du réseau de bus. Certaines évolutions concernent le 15^{ème} arrondissement dont une nouvelle ligne de bus pour être sur les quais. La ligne 30 est donc prolongée depuis Trocadéro jusqu'à l'hôpital Georges Pompidou pour aller à un endroit sur cette partie de la rive gauche où il n'existait pas de desserte en bus. Un élément supplémentaire a donc été apporté. D'autres éléments sont apportés comme la ligne 88, prolongée du côté du 16^{ème} arrondissement. Des éléments sont complémentaires pour essayer finalement d'avoir des bus où il y avait des trous de dessertes. Il existait des métros, mais pas de bus.

Cela renvoie à la question que vous avez également posée et que Monsieur le Maire a posée, de l'accessibilité. A Paris, le réseau de métro n'est pas accessible en dehors de la ligne 14 parce qu'elle est récente, des RER, qui sont accessibles en tout cas pour les lignes A et B gérées par la RATP. Nous terminons là l'accessibilité de la gare de Luxembourg et toutes les gares parisiennes des RER A et B, mais effectivement en surface, le bus fait l'accessibilité avec le tramway

et pour mailler l'ensemble du territoire, sur les stations de métro et sur le réseau de métro, ce n'est pas accessible pour un certain nombre de raisons. Des raisons qui sont qu'il faudrait pouvoir assurer une vraie continuité pour les personnes utilisatrices de fauteuil roulant. Cela devient extrêmement difficile. Il faudrait créer vraiment un réseau en soi, sinon vous rentrez à un endroit et vous ne pouvez pas sortir à un autre si vous êtes en fauteuil.

Par ailleurs, s'il existe des stations non accessibles, il faut pouvoir mettre en sécurité les utilisateurs de fauteuils roulants et aujourd'hui la législation impose des espaces d'attente sécurisés. Il faudrait donc construire dans chaque station des endroits qui seraient hors sinistre en cas d'incendie, ce qui est un élément de complexité supplémentaire. Pour rendre accessibles les stations de métro - en tout cas, une grande partie - entre les égouts, les réseaux, les boyaux des couloirs, nous avons une impossibilité avérée techniquement dans un très grand nombre de cas et dans d'autres cas, des travaux pharaoniques à réaliser, qui, aujourd'hui, ont conduit Ile-de-France Mobilité et l'ensemble des décideurs à considérer que nous avons une alternative avec le réseau de surface et le tramway.

Cela ne veut pas dire que nous ne développons pas d'autres aspects. Nous essayons de développer des stations avec des ascenseurs. Il y en a un certain nombre dans Paris et quelques-unes dans le métro aérien. Nous essayons de développer des escaliers mécaniques qui permettent là aussi d'améliorer l'accessibilité aux stations de métro. Nous essayons de développer aussi un autre aspect dans l'accessibilité : c'est toute l'accessibilité pour les déficiences sensorielles. Nous mettons des bandes podo-tactiles sur les bords de quais, sur des escaliers, des rampes avec des éléments qui permettent aux malvoyants de pouvoir se déplacer, etc. Nous essayons de développer tous les autres aspects et de former les personnels à l'accueil des personnes en situation de handicap. C'est que sur le handicap physique et les fauteuils roulants, il s'agit d'une réelle difficulté.

Sur les projets à venir, effectivement, nous avons plusieurs projets. Concernant les transports, il existe un grand projet de modernisation de la ligne 6 du métro. Le matériel roulant de la ligne 6 du métro est du matériel qui date de 1973. Il est en fin de vie. Il va donc être démantelé. Il va être remplacé par du matériel de la ligne 4 qui est le matériel sur pneus à intercirculation, qui permet d'aller

d'un bout à l'autre de la rame. Nous prenons ce matériel de la ligne, parce que la ligne 4 va être automatisée et donc aura un matériel sans cabine de conduite, alors que le matériel actuel de la ligne 4 a une cabine de conduite : nous allons donc le mettre sur la ligne 6. En même temps, nous allons moderniser l'ensemble du système de la ligne 6 pour accueillir ce matériel roulant, que nous allons de plus améliorer : quand il passera de la ligne 4 à la 6, il sera amélioré. Nous allons donc le rénover à l'occasion du passage sur la ligne 6. Voilà le paysage de ce que je pouvais vous raconter. Et puis je répondrai à vos questions après, pour laisser les autres peut-être s'exprimer.

Monsieur le Maire : Effectivement, il y a beaucoup de choses à dire sur votre intervention. Je pense qu'il y aura de nombreuses questions évidemment, et très précises. Nous allons passer des transports à l'électricité avec une prise de parole de François-Xavier MONDOLONI, adjoint à la Directrice régionale de Paris ENEDIS. Ce ne sera pas Monsieur MONDOLINI : ce sera Monsieur ETIENNE.

Monsieur ETIENNE : Monsieur le Maire, Mesdames et Messieurs les élus, Madame, Monsieur. ENEDIS a une mission de service public du système électrique parisien. Ce sont 1 300 agents au sein de Paris qui exploitent, développent, modernisent, dépannent le réseau parisien. Sur le 15^{ème} arrondissement, nous avons un site que vous connaissez certainement, boulevard de Grenelle sur lequel il y a environ 200 personnes qui travaillent chaque jour.

Vous avez posé la question sur la qualité de fourniture de l'énergie. Il faut savoir qu'ENEDIS est au premier rang des métropoles mondiales, notamment sur Paris. Il faut savoir que le temps de coupure moyen, vu par chacun des Parisiens est d'environ 13 minutes. Nous sommes vraiment dans les premières villes-métropoles mondiales. C'est grâce à l'investissement que nous faisons de manière régulière sur notre réseau en renouvelant justement ces réseaux. Actuellement, nous avons des chantiers qui sont dans les quartiers Alleray, Georges Brassens, Saint-Lambert et Vaugirard qui nous permettent de renouveler justement nos câbles haute-tension et basse-tension.

Sur le sujet des compteurs Linky, très clairement, nous ne sommes pas du tout intrusifs. Ce ne sont pas les valeurs de notre entreprise. Les prestataires ont vraiment les mots d'ordre d'accepter les refus de compteurs. Pour ce qui est des

collectes de données, il faut savoir que nous sommes contrôlés par la CNIL ; nous respectons les directives de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Concernant le sujet controversé sur les ondes, il faut savoir que l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire a rendu dernièrement un rapport, montrant qu'il n'y a pas de risques pour la santé concernant le compteur Linky. Voilà pour les sujets sur lesquels vous nous avez interpellés.

Monsieur le Maire : Monsieur ETIENNE a été synthétique, mais je ne doute pas que des questions lui seront posées également. Maintenant, il me reste à passer la parole peut-être à Madame Faranti MCHINDA cheffe de projet Réseau La Poste de Paris Sud.

Mme Faranti MCHINDA : Bonjour. Merci Monsieur le Maire. Excusez-moi, j'ai un petit souci de microphone. Nous avons une présentation visuelle. Je ne sais pas s'il est possible de la diffuser.

Monsieur le Maire : Oui. Nous allons nous y employer.

Monsieur HENICKER : Monsieur le Maire.

Monsieur le Maire : Oui, je vous écoute. Qui intervient ?

Monsieur HENICKER : Guy HENICKER pour le courrier.

Monsieur le Maire : Guy HENICKER, Directeur de la plateforme de préparation et distribution du courrier du 15^{ème}.

Monsieur HENICKER : Tout à fait.

Monsieur le Maire : Vous avez la parole.

Monsieur HENICKER : Bonjour à tous. Déjà, pour présenter le courrier : c'est 288 agents qui travaillent.

Monsieur le Maire : Si vous pouvez parler plus près du micro, je pense que nous vous entendrons mieux. Et si, dans la salle, il est possible de cesser les conversations particulières, nous pourrions aussi mieux vous entendre, parce que cette salle résonne. Nous ne sommes pas dans notre salle du Conseil. La sonorité n'est pas la même. Je vous en prie, allez-y.

Monsieur HENICKER: Merci. Les effectifs sont de 288 agents qui travaillent sur deux sites. L'un est situé rue de Bourseul : c'est ce que nous appelons les facteurs ménages. Le second établissement est situé au 48 boulevard Pasteur. C'est la partie CEDEX qui s'occupe donc des sociétés.

Par rapport aux éléments de trafic, 200 000 objets jour sont traités. C'est également environ entre 9 000 et 10 000 objets tracés ; ce sont les recommandés, les objets suivis de toute forme. Et puis nous avons également un troisième produit qui est en pleine expansion, qui est le PPI (petit paquet import) et qui a une croissance de 20% par an.

Une question avait été posée, effectivement, concernant les effectifs. Effectivement, des réorganisations sont faites de façon régulière à La Poste. Je voudrais simplement donner un chiffre qui est important : en 2009, la part du courrier est de 11 milliards d'euros. En 2023, les prévisions sont de 6 milliards. En 2017, nous sommes déjà à 9 milliards.

Cela veut dire que les milliards manquants, effectivement, sont réassurés de plusieurs façons. Il y a les réorganisations, puisque nous ajustons les effectifs au courrier, au volume. Donc, effectivement, nous retravaillons les tournées, parce que bien évidemment, si nous ne le faisons pas, nous mettrions en péril le groupe La Poste. Pourquoi ? Parce que nos facteurs ont des tournées qui sont de 35 heures par semaine. Nous devons donc fournir du travail pour 35 heures par semaine. Cela est difficile dans le contexte actuel. Pourquoi ? Parce que, pour pallier au courrier, justement, La Poste est à un virage très important qui est celui du monde du service.

Pour vous citer les trois services qui fonctionnent le mieux sur Paris 15 :

- « Veiller sur mes parents » : c'est une visite qui est effectuée chez les personnes qui ont ce type de contrat ;
- les offres ardoises : ce sont des tablettes numériques faites pour les seniors ;
- Recy'go : c'est le recyclage sous toutes ses formes.

Donc, effectivement, cela modifie considérablement l'organisation du facteur, puisque nous livrons du courrier, mais nous pouvons même ramener des

capsules Nespresso, dans certains cas. Il faut donc adapter les véhicules avec des contenants spéciaux. Pour le VSMP, il faut bien entendu passer par une formation très importante. Nous contactons des personnes. Cela dure environ 10 minutes avec tout un tas de questions.

Sur les effectifs, dans les deux ans à venir, les effectifs des facteurs rue Bourseul ne bougeront pas puisque, pour pallier la baisse du courrier, une opération sera faite l'année prochaine. Elle se déroulera à partir de juin 2019 et créera entre 5 et 10 emplois. C'est effectivement l'insertion dans la sacoche du facteur de la PNA (publicité non adressée). C'est un transfert d'une société à une autre : la société MEDIAPOST nous transfère cette charge de travail. Nous ne toucherons pas aux réorganisations. Elles ne sont pas obligatoires. Tout dépend de la baisse du courrier, qui est d'environ 7 à 8% par an.

En revanche, une réorganisation sera à coup sûr faite sur le service des sociétés qui est situé boulevard Pasteur. Depuis le 1^{er} janvier 2018 à aujourd'hui, c'est moins 27% de trafic sur les sociétés (donc le courrier professionnel). Nous sommes effectivement obligés d'adapter la charge. Bien entendu, les agents de ce service seront affectés à d'autres tâches, mais effectivement, il y aura moins de tournées pour servir les sociétés. Je souhaite qu'elles reviennent, bien entendu, mais certaines grosses entreprises ont quitté le 15^{ème} arrondissement. Je vais donc passer la parole à ma collègue du réseau. Merci de votre écoute.

Mme Faranti MCHINDA : Je vais effectivement prendre le relais sur la partie Réseau. Je parle des réseaux des bureaux de Poste. Très rapidement sur le 15^{ème}, nous avons aujourd'hui 12 points de contact que vous voyez sur la carte projetée. Sur ces 12 bureaux de poste, nous avons cinq bureaux qui ont également le service Sas-Consignes, ce qui permet d'accéder aux services La Poste sur une plage horaire plus élargie (6 h 00 - 22 h 00 notamment). Dans ce Sas, nous pouvons faire certaines opérations comme l'affranchissement, retirer des colis, etc.

Pour compléter l'offre postale des bureaux classiques, nous avons également trois nouveaux points de contact dits « La Poste Relais » qui ont été ouverts depuis octobre 2016. Ils sont rattachés à des bureaux de poste : de Citroën, de Convention et de Vouillé. Ils proposent l'essentiel de l'offre La Poste, puisque nous y retrouvons l'affranchissement, le dépôt et retrait de lettres

recommandées et colis et la vente de produits, comme les carnets de timbres, les emballages, les pochettes, etc.

Pour faire face aussi à l'augmentation des volumes d'envoi de colis, le réseau *Pick Up* qui fait partie du groupe La Poste a renforcé son maillage. Vous trouverez sur la carte tous les commerçants qui proposent l'offre *Pick Up*, c'est-à-dire la possibilité de retirer et de déposer des colis. Vous avez aussi des consignes *Pick Up* situées dans certains bureaux de poste qui sont accessibles de 6 h 00 à 22 h 00.

La nouveauté - Monsieur le Maire en a parlé tout à l'heure - est une consigne qui est sur la voie publique, rue de Vaugirard. Cette expérimentation va durer un an. Cela permet aux clients de récupérer leurs colis en dehors d'un bureau de Poste, directement dans la consigne sur rue. Pour compléter d'ailleurs la présentation de mon collègue, nous avons également sur le réseau des nouveaux services qui ont été proposés par le réseau La Poste. Je vais donner juste un exemple puisque nous sommes dans le 15^{ème} de l'ETG (examen théorique général). C'est la possibilité pour des personnes de passer le code de la route dans les bureaux de poste. Le bureau de Boucicaut fait partie des premiers sites parisiens à proposer cette nouvelle offre.

Je vais juste en profiter pour répondre à quelques points qui ont été évoqués tout à l'heure. Pour compléter ce qu'a dit mon collègue, il est vrai que nous constatons une baisse de fréquentation dans les bureaux de poste entre 5 et 7%. Cette baisse est constante. Chaque année, nous avons à peu près ce taux là au national et sur Paris Sud - puisque je travaille vraiment sur la zone Paris Sud - elle est plus forte qu'ailleurs : elle est de 9%.

Cette baisse s'explique par beaucoup de raisons : la baisse de volume du courrier, (puisque nous le savons, nous-même au quotidien, nous envoyons beaucoup moins de courrier qu'il y a cinq ou dix ans), la dématérialisation. Cela nous pousse effectivement à réorganiser notre réseau. Vous l'avez mentionné : un bureau de poste a été fermé. Il s'agit de la Tour Montparnasse dans le 15^{ème}. Depuis 2016, nous n'avons fermé aucun autre bureau sur le 15^{ème}. Ce n'est pas la tendance ailleurs. Je tenais à préciser qu'aujourd'hui, nous sommes toujours à 12 points de contact bureaux sur le 15^{ème}.

S'agissant des services qui ont été - je vous cite - « renvoyés à des supérettes » : il s'agit de partenariats qui sont pour la plupart sous conventions nationales entre La Poste et des enseignes. Cela répond à des demandes de nos clients qui nous demandent plus d'amplitudes horaires, plus de proximité et donc ces partenariats ont été signés avec des enseignes. En 2017, il y a eu une étude de satisfaction justement sur les clients de La Poste Relais et à 95%, ils étaient satisfaits.

Nous savons, pour autant, qu'il existe beaucoup d'axes d'amélioration sur ces partenariats. D'ailleurs, nous y travaillons actuellement, puisque nous avons renforcé les formations des personnels dans les magasins. Nous avons renforcé l'animation aussi puisque ces partenaires sont rattachés à des bureaux de poste, donc les cadres des bureaux de Poste vont de plus en plus animer ces personnels. Nous travaillons aussi sur l'accueil des clients dans ces points relais.

Je voudrais juste vous rassurer sur un point, puisque vous l'avez évoqué : c'est la confidentialité. Déjà, une convention est signée au niveau national entre La Poste et ces enseignes. Ensuite des conventions locales sont signées, quand nous rentrons dans un magasin et que nous nous implantons. Et surtout, des chartes de déontologie sont signées par le gérant et par les agents qui sont formés. Cette charte comprend beaucoup de choses, notamment le respect de la correspondance. Cela est important.

Nous avons renforcé donc effectivement les offres de formation. Nous travaillons aussi sur l'optimisation des parcours clients, puisque le client demande à ce que le service soit rapide, donc, quand nous voyons que des choses sont à améliorer dans des points relais, nous modifions le parcours, nous modifions les emplacements des caisses, etc. Nous travaillons avec les enseignes pour améliorer le parcours client.

Je tiens aussi à préciser qu'un des objectifs de ces points relais est de désengorger les bureaux de poste, parce que je le répète, les points relais qui ont été créés dans le 15^{ème}, sont des points additionnels. Ils n'ont, en aucun cas, remplacé un bureau de Poste. Le but est de désengorger certains bureaux qui sont effectivement assez remplis et avec beaucoup d'objets, surtout pour proposer aux clients un service qui est beaucoup plus élargi, parce que ces magasins proposent le service en général jusqu'à 20 heures, 21 heures, etc.

Pour répondre à la question des bureaux de Poste en 2020, je travaille au niveau local, donc cette décision ne m'appartient pas. A cette date, décembre 2018, aujourd'hui, il n'y a pas de fermeture de bureaux de poste prévue. Pour autant, je ne peux pas du tout m'engager sur le nombre de bureaux de poste en 2020, puisque ces décisions sont prises au niveau national.

Monsieur le Maire : Merci de toutes ces précisions. Pour terminer cette présentation générale, je donne la parole à Maud GATEL, qui, je le rappelle, est Conseillère de Paris, du 15^e, et chargée auprès de moi des services publics de proximité.

Madame GATEL : Merci beaucoup Monsieur le Maire. Je voulais remercier très chaleureusement le CICA d'avoir mis ce sujet des services publics de proximité à l'ordre du jour, parce que comme vous le disiez, Madame BEAUDEAU, c'est au cœur du lien social et il est extrêmement important de veiller à leur pérennité et à la qualité de leur service.

Je voulais simplement rebondir sur quelques éléments qui ont été dits. D'abord - et vous l'avez souligné Madame BEAUDEAU - la question de la numérisation : la numérisation doit être un plus pour les usagers, pour les utilisateurs et aucunement une perte du lien social, du relationnel et de l'humain qui existent justement au cœur des services publics. Je m'associe là aussi absolument à ce que vous avez dit concernant la fermeture annoncée des points de vente SNCF, rue du Commerce et rue de la Convention. Tout le monde n'a pas envie ou n'a pas forcément toutes les clés pour faire toutes ses réservations sur Internet. Ce lien social, ce rôle social de services publics doivent absolument être préservés.

Je voulais juste remercier naturellement les représentants des services publics qui ont accepté de venir s'exprimer et peut-être juste vous poser quelques questions complémentaires. D'abord sur le sujet de la RATP, vous avez répondu sur la question de la régularité, mais je pense que sur le réseau de bus, au-delà de la question de la régularité, se pose aussi la question du nombre de bus, parce que le réseau est extrêmement emprunté, notamment pour les questions liées à l'accessibilité ou l'inaccessibilité du métro parisien. Vous avez évidemment répondu sur le sujet de l'accessibilité.

Simplement, quand il est question d'accessibilité, nous pensons immédiatement - et c'est bien normal - aux personnes à mobilité réduite, mais nous pensons

beaucoup moins aux familles avec poussettes et enfants, aux touristes avec des gros bagages ou tout simplement à quelqu'un qui s'est fait mal au genou, au pied et qui a des difficultés. Aujourd'hui, si le sujet de l'accessibilité, pour des raisons que vous avez expliquées, est mis de côté dans le réseau parisien, l'accélération de tout ce qui est escalators, escaliers électriques, en montée et en descente, est vraiment un impératif pour l'ensemble des utilisateurs du métro parisien et aujourd'hui, c'est encore trop peu le cas. Souvent d'ailleurs, lorsque des escalators mécaniques existent, c'est uniquement dans un sens et pas dans l'autre. Finalement, cela ne sert pas forcément.

Concernant ENEDIS, je vous remercie des précisions que vous avez apportées. Juste une petite question que j'ajoute : c'est la question des travaux. Nous savons qu'à Paris, les travaux de voirie sont extrêmement nombreux. Ils durent parfois pendant des semaines et des semaines, sans que nous comprenions réellement pourquoi des trous béants continuent à embêter les riverains et les automobilistes. Parfois aussi, nous ne savons pas qui est responsable de quoi. Souvent, les choses ne sont pas coordonnées, donc nous avons l'impression que cela dure des semaines et des semaines. Je voulais donc vous poser la question de ce que vous mettiez en place pour prévenir que ces chantiers ne s'éternisent.

Enfin, sur le sujet de la Poste, vous avez précisément répondu à la question posée sur les points d'accès complémentaires liés à des partenariats avec certaines enseignes. Je siége à la commission départementale de présence postale territoriale et l'ensemble des élus attire vraiment l'attention de la Direction de La Poste sur la nécessité de peut-être proposer des choses en plus. Vous le disiez : cela répond aussi à des attentes de la part des citoyens en termes d'horaires élargis notamment. Mais cela n'a pas vocation effectivement à remplacer La Poste en tant que service public, notamment sur des sujets et de confidentialité, et de formations ou manque de formations et de manque de temps aussi de la part des salariés qui ont beaucoup d'autres choses à faire, notamment dans les supérettes.

Il est, me semble-t-il, extrêmement important de conserver le maillage, y compris à Paris, parce que, certes, nous sommes chanceux : il y a beaucoup de postes, néanmoins, dès qu'un bureau de poste ferme, nous le voyons bien, cela pose des difficultés d'accès pour une partie de la population et un engorgement des autres lieux. Il est vraiment important que des points soient supplémentaires

et en aucun cas, ne remplacent les bureaux de Poste tels que nous les connaissons actuellement.

Dernier point : je sais que des expérimentations ont lieu, liées aux tournées mixtes dans un certain nombre d'arrondissements. Cela signifie que le courrier pourrait être distribué, soit le matin, soit l'après-midi en raison d'un changement du mode de tournée qui s'explique totalement et vous l'avez dit, par rapport au fait que, face à la baisse inexorable du courrier, La Poste cherche de nouveaux relais de croissance à travers de nouveaux services, notamment en lien avec cette proximité dont La Poste est garante. La tournée mixte - le fait de recevoir son courrier et sa presse, soit le matin, soit l'après-midi - pose un certain nombre de questions. Je sais qu'aujourd'hui, seuls quelques arrondissements parisiens sont concernés, mais il semble que cette mesure inéluctablement soit élargie aux autres arrondissements. Cela pose évidemment des questions, notamment aux commerçants, puisque, si le courrier n'arrive pas le matin mais l'après-midi, cela change aussi beaucoup de choses dans l'organisation. Cela change aussi évidemment pour nos concitoyens qui attendent le courrier le matin et qui attendent des plis, notamment importants.

Je voulais donc savoir, première question, quand cette tournée mixte serait-elle déployée. Deuxième question : il s'agit moins de poser une question que d'attirer votre attention sur le fait que cela nécessitait un accompagnement extrêmement important de la part de la population à la fois usagers et commerçants. Je vous remercie de vos éclairages.

Monsieur le Maire : Bien. Nous allons donc peut-être répondre rapidement à ces questions. Avant de passer la parole, je voudrais juste aussi tenter de donner quelques éléments d'informations sur une question qu'a posée Maud GATEL, qui concernait les travaux et ces très nombreux chantiers de voirie qui existent non pas seulement dans le 15^{ème} mais dans tout Paris, puisque nous avons évoqué ce sujet récemment avec la Maire de Paris en Comité des Maires d'arrondissement à l'Hôtel de Ville. Celle-ci a demandé à ses services d'être beaucoup plus vigilants auprès des services techniques - notamment la Direction de la voirie - d'être beaucoup plus sélectifs, voire de sanctionner les concessionnaires qui mettraient trop de temps à réaliser des travaux, qui ne les réaliseraient pas suffisamment rapidement, voire ne rétabliraient pas la voirie dans l'état initial qui était le sien avant les travaux. J'espère que la situation va s'améliorer, parce qu'elle est quand

même très, très mauvaise aujourd'hui. Mais il s'agit d'une préoccupation que nous partageons tous, bien sûr.

Je voudrais juste rebondir très rapidement sur deux points. La numérisation de la société : bien sûr qu'il faut s'engager dans cette voie. Vous l'avez dit : la Mairie s'y engage ; tous, nous nous y engageons. Mais il ne faut pas négliger la fracture numérique. Cette fracture numérique existe bien sûr sur le territoire national, mais dans nos villes, à Paris même où nous pouvons imaginer que tout le monde utilise Internet, il existe de grandes difficultés parmi nos concitoyens qui viennent nous le dire et qui sont très, très handicapés et qui, finalement, se referment sur eux-mêmes et s'isolent, parce qu'ils ne sont pas en possession des outils pour communiquer finalement avec leurs concitoyens.

C'est la raison pour laquelle il est absolument indispensable de mettre en place des moyens. La Mairie du 15^{ème} commence à le faire, la Mairie aussi : d'ailleurs, nous avons voté au dernier Conseil d'arrondissement un projet de délibération là-dessus. J'ai moi-même eu des propositions sur la possibilité de mettre en place des écrivains publics numériques. Nous avons là, vraiment, des difficultés, même si nous multiplions les partenariats avec Orange, qui est dans le 15^{ème} en plus et avec d'autres entreprises et si nous essayons de remplir cette fonction dans nos mairies. Mais je constate là que c'est vraiment un sujet.

Le deuxième et dernier sujet sera l'accessibilité du métro : on ne peut pas dire qu'en rendant accessible le réseau de surface, on règle les problèmes. Ce n'est pas vrai. D'abord, il n'existe aucune comparaison entre la fréquentation du réseau de surface et le réseau souterrain. Je fais partie de la commission départementale d'accessibilité, comme l'un des représentants de la Ville. Et la RATP doit faire davantage avec Ile-de-France Mobilité. Il est nécessaire qu'il y ait des projets ; qu'il y ait des propositions. Aujourd'hui, lorsque nous parlons d'accessibilité dans le métro, à part les nouvelles lignes, bien sûr, automatiques, etc., la seule réponse de la RATP est de dire : « nous ne pouvons pas parce que ceci, parce que cela ». Non. Nous savons vos difficultés. Nous savons que cela coûte très cher, que cela coûte des milliards, que des problèmes sont nombreux ainsi que des risques, mais il faut s'engager là-dedans de façon résolue, même en commençant petit, mais, petit à petit, nous parviendrons à rendre un certain nombre de lignes accessibles.

D'ailleurs, sur d'autres sujets, c'est la même chose : nous en arrivons à ce que les gens s'isolent, soit parce que le *Pass Navigo* est trop cher - heureusement des mesures ont été prises récemment pour un retour à un état meilleur - soit parce que les gens ne peuvent pas descendre les marches du métro, soit parce qu'ils sont en état d'incapacité numérique. C'est la même problématique pour tout cela, même si ce sont des sujets différents. Attention donc à ce que nos concitoyens dans notre société, ne soient pas en situation de s'isoler davantage.

Peut-être une ou deux réponses par rapport à ce qu'a dit Madame GATEL. Je ne sais pas qui doit répondre. Et ensuite, je passe la parole rapidement aux élus et ensuite, bien sûr, à tous ceux qui sont dans la salle et qui voudraient s'expliquer.

Monsieur ETIENNE: Madame GATEL, concernant vos interrogations, et Mesdames et Messieurs, sur les travaux ENEDIS notamment dans le secteur du 15^{ème} arrondissement, à l'heure actuelle, comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure, nous avons deux chantiers majeurs de renouvellement de deux artères qui desservent tous les secteurs Alleray, Georges Brassens, Saint-Lambert, ainsi que Vaugirard. Nous avons environ deux kilomètres et demi de terrassement sur chacun des chantiers.

Nous avançons par des tronçons de 250 mètres qui est en fait la longueur d'un gros touret rond, d'un gros dérouleur de câbles. Nous sommes obligés de terrasser cette partie pour pouvoir en fait enfouir et remblayer la tranchée pour passer aux 250 mètres suivants. Effectivement, ce sont des chantiers qui peuvent paraître longs car ils sont quand même structurants et dérangeants pour les riverains bien que nous mettions en place des aménagements, par des passages adaptés.

Nous regardons aussi à maintenir l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Nous nous organisons également pour nous coordonner avec les commerçants et pour essayer de choisir les créneaux parfois les plus propices pour pouvoir ouvrir devant chacun des commerces. Nous avons également renforcé le contrôle de nos prestataires. Un chargé d'affaires rayonne sur l'ensemble de son chantier, qui contrôle lui-même chaque jour ce chantier. Nous avons également une association d'insertion qui vient faire des contrôles et des notations des chantiers, ainsi que, bien entendu, les contrôles que nous pouvons faire sur la qualité, faits par l'ensemble des responsables de notre entreprise.

En termes d'information, nous avons une distribution, une dizaine de jours avant notre arrivée sur le terrain, d'informations dans l'ensemble des secteurs concernés par l'emprise de nos travaux. Le chargé d'affaires également fait un travail de proximité, c'est-à-dire qu'il va à la rencontre des commerçants et souvent des gardiens et gardiennes d'immeubles.

Nous avons également un accueil téléphonique d'Info Travaux. Vous pourrez le voir sur notre *slide*. C'est celui qui est tout en bas. C'est le 01-40-28-37-80. Il pourra vous donner les informations sur le chantier et vous renseigner. Si besoin était, un correspondant spécifique du chantier vous rappellera - si vous laissez votre numéro de téléphone - pour vous donner de plus amples informations. Est-ce que j'ai pu répondre ?

Monsieur le Maire : Merci. Maintenant, je vais passer la parole aux élus qui souhaiteraient s'exprimer. Vous avez des micros sur les tables. Qui dans le Conseil souhaite la parole ? Monsieur LEFEVRE, Conseiller de Paris, vous avez la parole.

Monsieur LEFEVRE : Bonsoir. La question s'adresse à ENEDIS, aux représentants d'ENEDIS. Voilà plusieurs mois, voire une année et demi maintenant, qu'il y a un nouveau règlement de voirie à Paris. Ce nouveau règlement de voirie s'est traduit par la suppression du compte de tiers qui était le compte qui permettait à la Mairie de Paris de reboucher les tranchées lorsqu'un opérateur comme le vôtre avait effectué les travaux.

Ce compte de tiers a disparu : il appartient maintenant au concessionnaire de reboucher lui-même les trous jusqu'au bitume. Nous nous apercevons quand même que lorsque plusieurs concessionnaires sont sur le même chantier, tout cela est un peu difficile et semble long. J'aimerais avoir votre avis et votre retour d'expérience depuis ce changement de règlement de voirie. Merci.

Monsieur ETIENNE : ENEDIS a mis en place une agence spécifique qui traite justement de tout ce qui est réfection de sols de façon à pouvoir s'adapter et à être plus réactif. Effectivement, ce n'était pas notre cœur de métier. Il s'agit un d'un nouveau métier pour nous, très clairement. Notre métier est d'exploiter et de distribuer de l'énergie électrique. Il a donc fallu que nous nous adaptions à ce nouveau règlement de voirie. Nous avons vraiment mis les moyens en face, de façon à répondre au mieux aux exigences de ce nouveau règlement de voirie et