

Recommandation d'évolution de Dans Ma Rue

Sommaire

- A. Rappel du contexte
- B. Solutions proposées
- C. Suggestions d'évolution de DansMaRue
- D. Annexes : nature des nuisances sonores nocturnes à Paris

A. Rappel du contexte

Contexte ancien

Les nuisances sonores nocturnes à Paris sont un phénomène ancien, en augmentation, et insuffisamment traité par les autorités depuis longtemps.

- [L'étude sur les victimes des nuisances sonores nocturnes à Paris](#) (1200 répondants – Septembre 2020) réalisée par le Collectif Droit au Sommeil Paris a montré :
 - Que le problème des nuisances sonores nocturnes ne fait qu'augmenter au fur et à mesure des années à Paris.
 - Qu'il a un impact important sur le sommeil des Parisiens et des conséquences graves sur leur santé et leur bien-être.
 - Qu'il n'est pas correctement traité par les autorités et il entraîne une **défiance des Parisiens vis-à-vis des autorités**.
- Ainsi, l'étude montre :
 - Que les sphères d'intervention de la Préfecture de Police et de la Mairie de Paris sont complexes et méconnues des Parisiens, d'autant plus que ces services « se renvoient la balle » régulièrement.
 - Que les victimes dénoncent un manque de prise en considération du problème des nuisances sonores nocturnes par les autorités ainsi qu'un **manque de réactivité, d'efficacité et de suivi** dans leur action.
 - Que les horaires d'ouverture du 3975 (lun-ven 8h30-18h00) ne sont pas adaptés et que les renseignements donnés en matière de nuisances sonores nocturnes sont souvent erronés (renvoi fréquent vers la PPP alors que le problème est du ressort de la Mairie).

Contexte récent

Terrasses dites éphémères, COVID, déconfinement

- Le non respect de la charte des terrasses dites éphémères a intensifié les nuisances sonores nocturnes ainsi que le **sentiment d'impunité** des auteurs de troubles.
- Ces terrasses, non fermées après 22h00, ont permis une alcoolisation massive, dont on sait qu'elle favorise le non respect de la distanciation sociale et le non port du masque.
- Leur débordement sur l'espace piéton diminue également la possibilité de distanciation sociale, augmentant le risque Covid, d'autant plus que les trottoirs sont aussi occupés par des fumeurs non masqués.
- Les membres de nos collectifs et associations sont très anxieux de revivre au printemps prochain l'enfer qu'ils ont vécu pendant 4 mois en 2020 (juin à septembre). Nous alertons les autorités sur les risques que certains finissent par vouloir se faire justice eux-mêmes si la Mairie de Paris ne fait pas appliquer les lois et les chartes qu'elle a elle-même édictées.

Le respect des lois et des chartes est INDISPENSABLE

- au respect du sommeil des Parisiens,
- à la lutte contre la reprise de l'épidémie,
- à la restauration de la confiance entre les victimes des nuisances sonores et la Mairie de Paris.

B. Solutions proposées

Solution 1 : un numéro de téléphone unique joignable 24H/24

- **Un numéro de téléphone unique joignable 24H/24 pour signaler les nuisances**
 - Actuellement, les services de la Mairie ne sont ouverts que du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et ne permettent pas de traiter les problèmes nocturnes immédiatement.
 - Le téléphone nous paraît être un outil plus inclusif et plus transgénérationnel que les services en ligne ou les applis comme DansMaRue qui nécessitent l'usage d'un ordinateur ou d'un smartphone.
 - C'est pourquoi lors de notre RDV du 28/09/2020 avec Emmanuel GREGOIRE et des élus concernant les terrasses éphémères, nous avons demandé un numéro de téléphone unique ouvert 24h/24 permettant à l'opérateur de basculer les demandes à la Préfecture de Police ou à la Police Municipale selon leurs domaines de compétences afin d'apporter des réponses adaptées et immédiates aux signalements des Parisiens.
 - **Emmanuel GREGOIRE** nous a expliqué qu'il ne saurait pas faire cela, mais il **s'est engagé** :
 1. A mettre en place **une adresse mail dédiée et partagée entre la Ville de Paris (DPSP) et les services de la préfecture de police** pour permettre d'alerter en cas de non-respect des engagements pris par les établissements pour l'installation de terrasses éphémères.
 2. A ce qu'une **catégorie dédiée sur l'application « dans ma rue »** soit proposée afin de signaler spécifiquement le cas de non-respect de la charte

Nous pensons qu'une catégorie dédiée au non respect de la charte dans DansMaRue serait un progrès, mais nous estimons qu'il faut aller plus loin avec l'outil pour traiter la question des nuisances sonores. En effet, DansMaRue peut être un outil d'objectivation et de résolution du problème des nuisances sonores.

Solution 2 : utiliser Dans Ma Rue pour objectiver et résoudre les problèmes de nuisances sonores à Paris

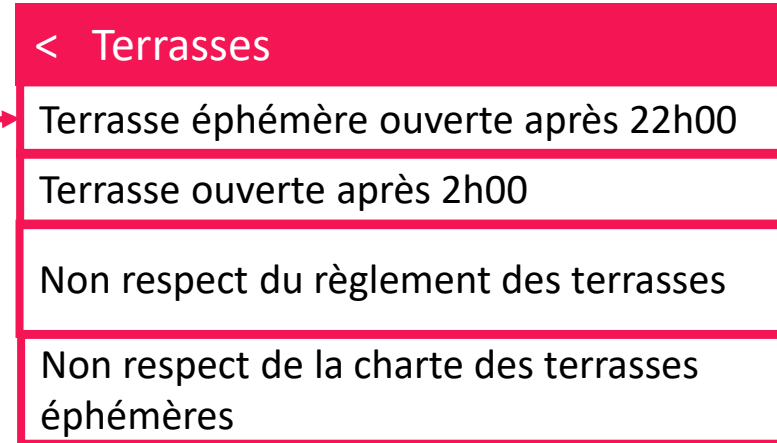
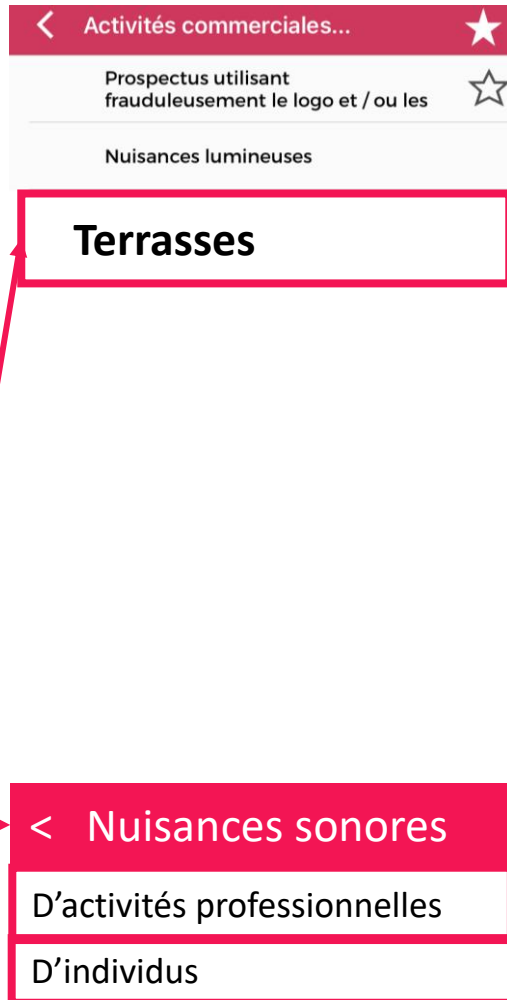
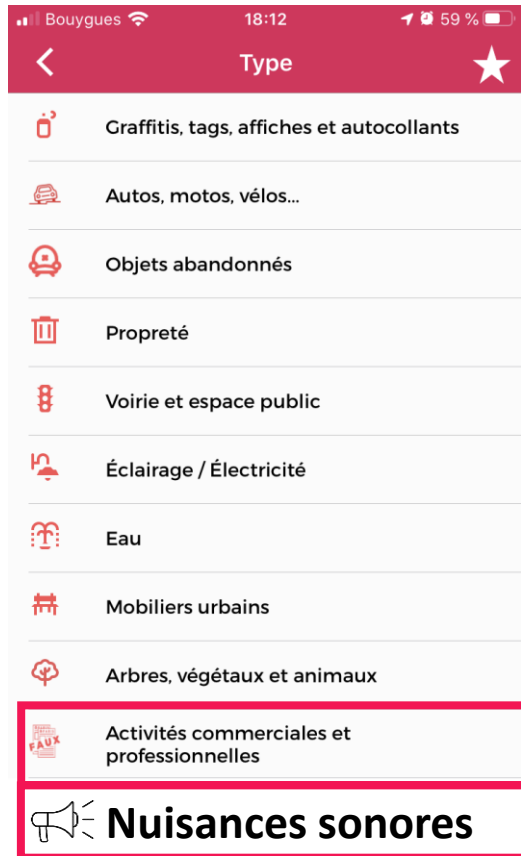
- Jusqu'ici, les actions de la Ville de Paris se sont concentrées sur les nuisances sonores issues des véhicules. (cf. [Plan de Prévention du Bruit dans l'environnement 2015-2020](#)).
- Or, dans l'étude de Droit au Sommeil Paris, **les nuisances sonores issues des cafés-restaurants et d'individus bruyants dans la rue sont citées plus fréquemment que les bruits de véhicules** parmi les causes de nuisances sonores nocturnes.
- Dans le cadre de sa mission de tranquillité publique, la nouvelle Police Municipale pourrait :
 - Utiliser Dans Ma Rue afin de :
 - **traiter** les problèmes de nuisances sonores,
 - **communiquer** sur leur traitement effectif avec les Parisiens déclarant ces nuisances,
 - Servir de support de discussion dans le cadre des **commissions locales de régulation de l'espace public** qui vont être mises en place par les Mairies d'Arrondissement ([cf. engagement d'Emmanuel Grégoire à l'issue de la rencontre avec Rendez-Nous Paris du 28/09/2020](#)), notamment afin de cibler les sources de nuisances récurrentes.
 - Utiliser les statistiques de signalement Dans Ma Rue afin :
 - **d'objectiver** les nuisances sonores,
 - connaître le niveau de **satisfaction** des Parisiens sur son action.
- L'objectivation des nuisances sonores nous paraît d'autant plus intéressante à mettre en place que la Mairie est en train de créer une direction de la Santé Publique ainsi qu'une Cellule Bruit à la direction des affaires sociales. Elle constituerait un véritable outil de pilotage des nuisances sonores pour ces directions.

C. Suggestions d'évolution de Dans Ma Rue

Nous suggérons la mise en place de

1. **nouvelles catégories dans l'outil Dans Ma Rue** afin de traiter plus efficacement les nuisances sonores.
2. **formulaire de signalement remplissable en ligne** pour les nuisances sonores professionnelles relevant du BANP et pour la musique amplifiée relevant de la PPP.
3. la **datation (date + heure) des signalements** dans l'outil et de leur résolution.
4. la **possibilité pour les agents de la Mairie de répondre au signalement de nuisances sonores** une fois celui-ci clôturé, notamment en expliquant l'action menée, sa date et son heure.
5. un **système d'évaluation de la satisfaction des usagers** et d'échange avec les services, qui permettrait une meilleure communication entre les services de la Ville et les usagers.
6. une **rubrique FAQ et/ou Aide** permettant de mieux comprendre le fonctionnement de l'outil et des Services de la Mairie.

1. Mise en place de nouvelles catégories dans Dans Ma Rue



Pour action immédiate de l'équipe de nuit

Pour action équipe de jour

Voir tableau page suivante

Issues d'activités professionnelles	Commerces	Clientèle bruyante sur la voie publique	DPSP pour action immédiate
		Clientèle bruyante au sein du commerce	PPP – Appel direct au 3430
		Clientèle de terrasse bruyante	DPSP pour action immédiate
		Musique amplifiée	PPP Pôle Etudes & Contrôles – Formulaire de signalement
		Personnel bruyant	DPSP pour action immédiate
		Bruit de mobilier	BANP (bureau d'actions contre les nuisances professionnelles) – Formulaire de signalement
		Equipements (appareils, outillages, four à pain...)	BANP – Formulaire de signalement
		Installation (extraction/ ventilation / climatisation)	BANP – Formulaire de signalement
	Véhicules	Scooters de livraison	BANP – Formulaire de signalement
		Camions de livraison entre 22h00 et 7h00	BANP – Formulaire de signalement
		Camions de poubelles entre 22h00 et 7h00	STPP (service technique de la propreté de Paris)
		Engins de nettoyage entre 22h00 et 7h00	STPP
		Gestionnaires de trottinettes/ vélos / velib entre 22h00 et 7h00	BANP – Formulaire de signalement
		Chantier / Travaux	
		Transports en commun	
		Autres	
	Issues d'individus	Dans la rue	Individus bruyants sur la voie publique
		Individus bruyants dans un jardin ou un équipement municipal	DPSP pour action immédiate
		Rodéos urbains	PPP – Appel direct au 3430
Dans l'immeuble		Tapage nocturne/diurne dans un meublé de tourisme	PPP – Appel direct au 3430 + Bureaux de la protection des locaux d'habitation
		Tapage nocturne/diurne de voisinage	PPP – Appel direct au 3430
		Intrusion d'individus bruyants dans une propriété privée	PPP – Appel direct au 3430

2. Mise en place de formulaires de signalement en ligne



DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC
SOUS-DIRECTION DE LA PROTECTION SANITAIRE ET DE L'ENVIRONNEMENT
BUREAU DES ACTIONS DE PREVENTION ET DE PROTECTION SANITAIRES
POLE ETUDES ET CONTROLES

**FORMULAIRE DE SIGNALEMENT POUR NUISANCES SONORES
CAUSEES PAR LA DIFFUSION DE SONS AMPLIFIES PROVENANT DE LIEUX OUVERTS AU
PUBLIC OU RECEVANT DU PUBLIC, CLOS OU OUVERTS, A PARIS**

Nom et prénom du plaignant : _____
Adresse / Code Postal : _____
Bâtiment : _____ Escalier : _____ Etage : _____ Porte : _____
Digicode / Interphone : _____
☑ Domicile : _____ ☑ Travail : _____ ☑ Portable : _____
Répondeur : Oui Non
Adresse mail : _____

IMPORTANT :
Pour instruire votre plainte, une prise de contact peut être nécessaire. Où pouvez-vous être joint(e) par téléphone la semaine entre 9 heures et 17 heures ? _____

Renseignements sur la gêne perçue :
Nom et adresse du lieu ou de l'établissement présumé être à l'origine de la nuisance : _____


Décrivez la nuisance :

Source de nuisance : interne à l'immeuble externe à l'immeuble côté cour côté rue
Nature de la gêne : de jour de nuit
Sa fréquence est-elle ? ponctuelle – régulière – permanente (*barrer les mentions inutiles*)
Précisez si nécessaire les jours et heures : _____

Depuis quand subissez-vous cette gêne ? : _____
Vous êtes-vous déjà plaint(e) : _____
- Si oui, à qui ? _____
- Quel a été le résultat de cette démarche ? : _____

Fait à Paris, le : _____ Signature du plaignant : _____

Formulaire à compléter et à renvoyer à :
PREFECTURE DE POLICE
DTPP/SDPSE/BAPPS/Pôle Etudes Et Contrôles
11bis rue de Lutèce
75195 Paris cedex 04
☑ nuisances-musiquecomp@interieur.paris.fr
Accueil téléphonique : Pour toute information complémentaire, vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h00 à 16h00 au ☎ 01.49.96.34.24

 VILLE DE PARIS | Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection

**Signalement de nuisances sonores
provenant d'un local professionnel situé à Paris**
LES NUISANCES CAUSEES PAR LA DIFFUSION DE MUSIQUE OU DE SONS AMPLIFIES SONT A ADRESSER A LA PREFECTURE DE POLICE (NUISANCES-MUSIQUEAMPLIFIEE@INTERIEUR.PARIS.FR)

Nom et prénom du ou de la déclarant-e : _____
Adresse : _____
Code postal : _____ Bâtiment : _____ Escalier : _____
Etage : _____ Porte : _____
Digicode / Interphone : _____
Tél domicile : _____ Tél travail : _____
Portable : _____
Pour instruire votre signalement, une prise de contact est nécessaire.
Où pouvez-vous être joint par téléphone entre 9h et 17h pendant la semaine : _____
Courriel : _____

Nom et adresse de l'établissement(s) présumé(s) être à l'origine de la nuisance : _____

Décrivez précisément la nuisance :

Provenance et nature de la gêne : interne à l'immeuble externe à l'immeuble côté cour côté rue de jour de nuit

À quelle fréquence ? ponctuellement régulièrement permanente

Quel(s) jour(s) ? Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche Tous les jours

À quelle heure ? _____ H _____ ou indiquer la tranche horaire entre _____ H et _____ H

Depuis quand subissez-vous cette gêne ? _____

Vous êtes-vous déjà plaint-e ? non oui

Si oui, auprès de qui ? _____

Quel a été le résultat obtenu ? _____

Fait à Paris, le : _____

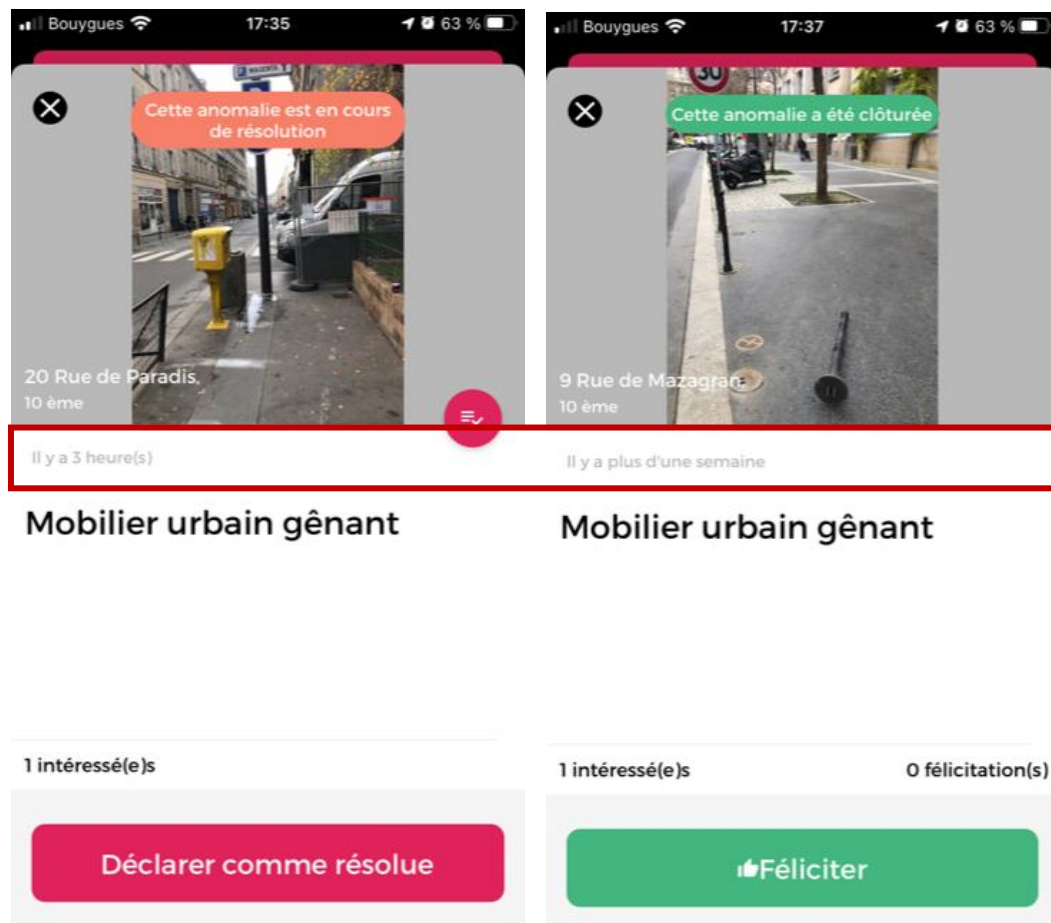
Ce formulaire est à compléter et à renvoyer :
• par courriel : nuisances-pro@paris.fr
• par courrier : Ville de Paris
Bureau d'Actions contre les Nuisances Professionnelles,
Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la Protection
5, rue de Lobau, 75004 Paris

Pour toute information complémentaire, contactez le **3975*** ou consultez paris.fr
* Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe

VILLE DE PARIS - DTPP/SDPSE - 31/01/2019

- Actuellement, il faut être équipé d'une imprimante et d'un scanner pour pouvoir faire un signalement à la PPP ou au BANP.
- Créer des formulaires de signalement en ligne pourrait permettre un meilleur accès aux services pour les usagers.

3. Ajout des dates et horaires de signalement



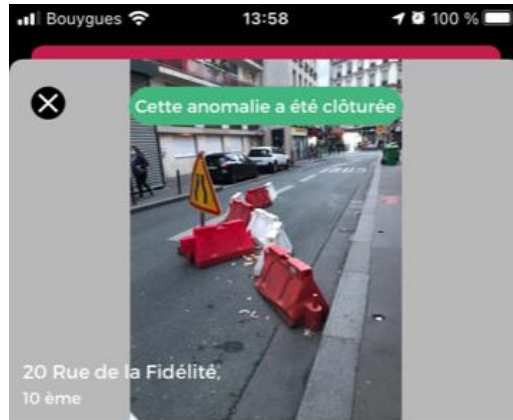
Afin d'adapter Dans Ma Rue à la problématique des nuisances sonores, nous suggérons de modifier l'affichage temporel en indiquant plutôt la date et l'heure du signalement.
Ex : « Signalement du 04/01/2021 à 23h30. »

4. Demande forte des usagers d'un retour sur le traitement de leur signalement

- Les victimes de nuisances sonores nocturnes sont nombreuses à regretter que leurs signalements via le 3975 ou @Parisjecoute ne fassent pas l'objet d'un suivi.
- Il y a une vraie demande de suivi sur les actions qui ont été mises en place pour renouer la confiance entre les services de la Mairie et les victimes.
Exemple :
 - « La DPSP s'est déplacée tel jour à telle heure et a pu constater l'infraction. L'établissement a reçu une amende de X€ / une mise en demeure / un retrait de son droit de terrasse ».

Dans le cas des nuisances sonores particulièrement, serait-il possible d'intégrer ce type de suivi à Dans Ma Rue, plutôt que des messages standardisés de type « Une équipe est intervenue afin de résoudre l'anomalie.» ?

5. Mise en place d'un système d'évaluation de la satisfaction des usagers



Il y a plus d'une semaine

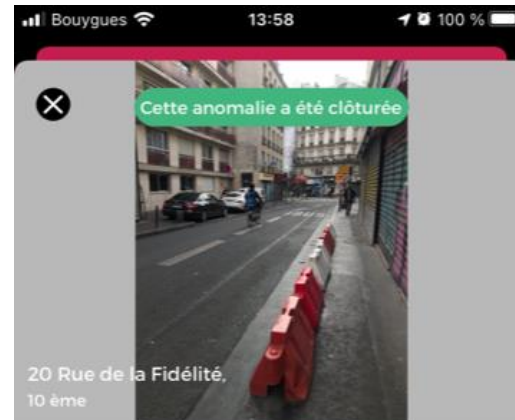
Incohérence des informations sur un chantier

Une partie des plots du chantier a été retirée, mais pas le reste. Les bus sont obligés de se deporter sur la piste cyclable

1 intéressé(e)s

0 félicitation(s)

👍 Féliciter



Il y a plus d'une semaine

Chantier de voirie sans barrière ou information et p...

Bonjour, Pourriez-vous faire retirer ces plots inutiles qui rétrécissent le trottoir ?

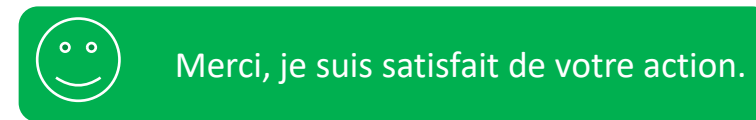
1 intéressé(e)s

0 félicitation(s)

👍 Féliciter

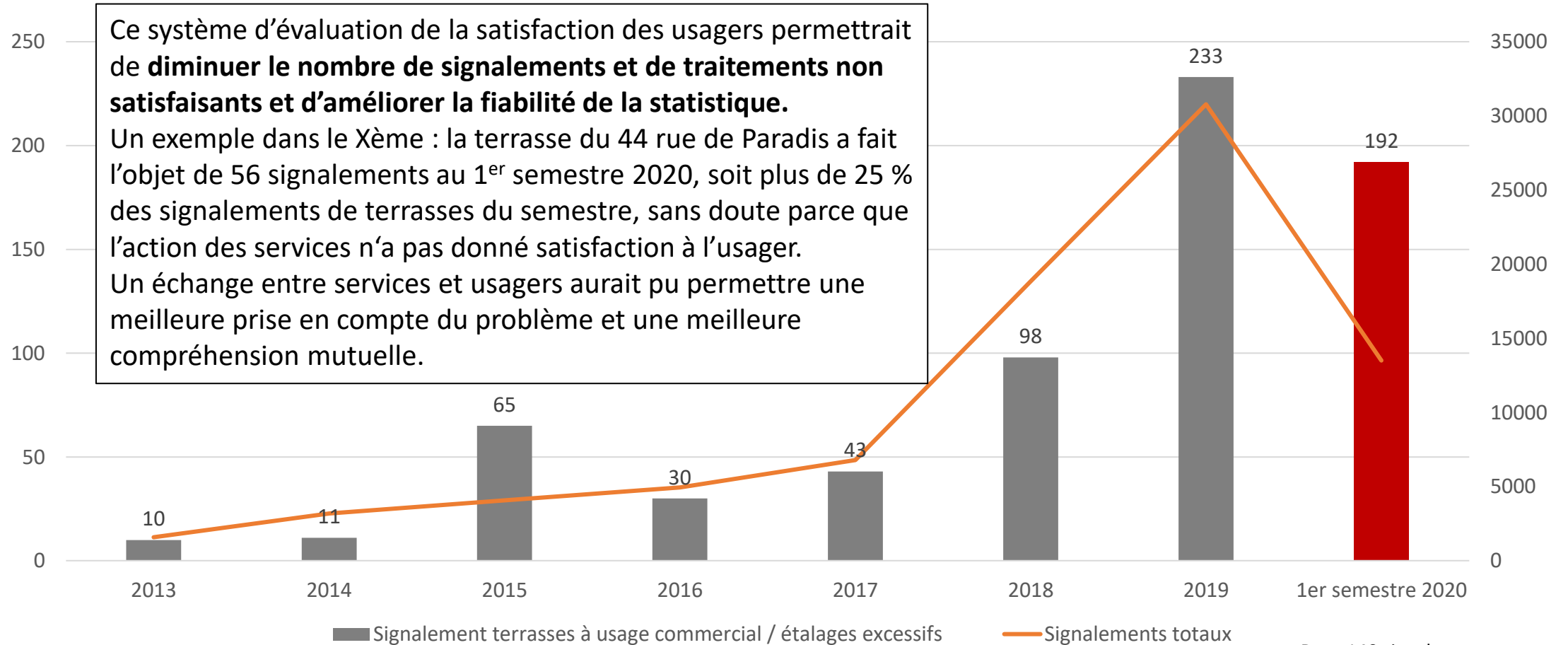
Dans cet exemple, les services n'ont fait que déplacer un problème : des plots gênant la circulation routière ont été déplacés sur un trottoir étroit, créant une gêne pour les piétons. Il a fallu créer une nouvelle anomalie pour signaler le traitement erroné de l'anomalie.

Plutôt qu'une seule case « Féliciter », nous suggérons de créer 2 cases :



La case « pas satisfait » renverrait à un espace de commentaire et déclôturerait l'anomalie.

Exemple de multi-signamelements DMR dans le Xème du fait de l'insatisfaction d'un usager



Dont 140 signalements de terrasses en juin 2020
Dont 56 signalements au 44 rue de Paradis

Annexe

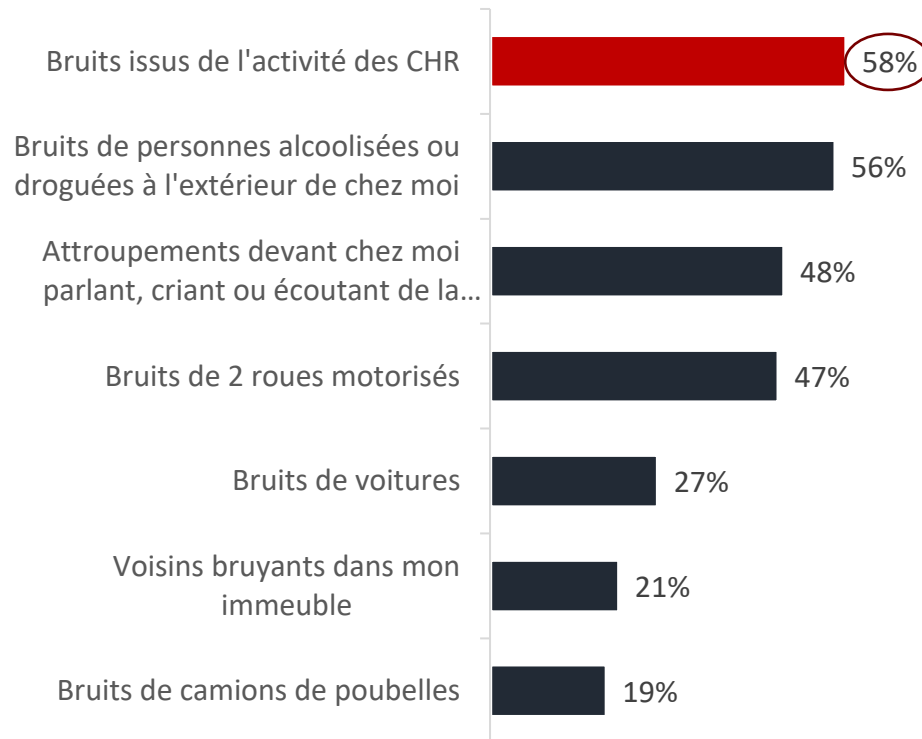
Nature des nuisances sonores nocturnes à Paris
selon l'étude du Collectif Droit au Sommeil Paris.

- Paris tous arrondissements
- L'exemple de Paris Centre.

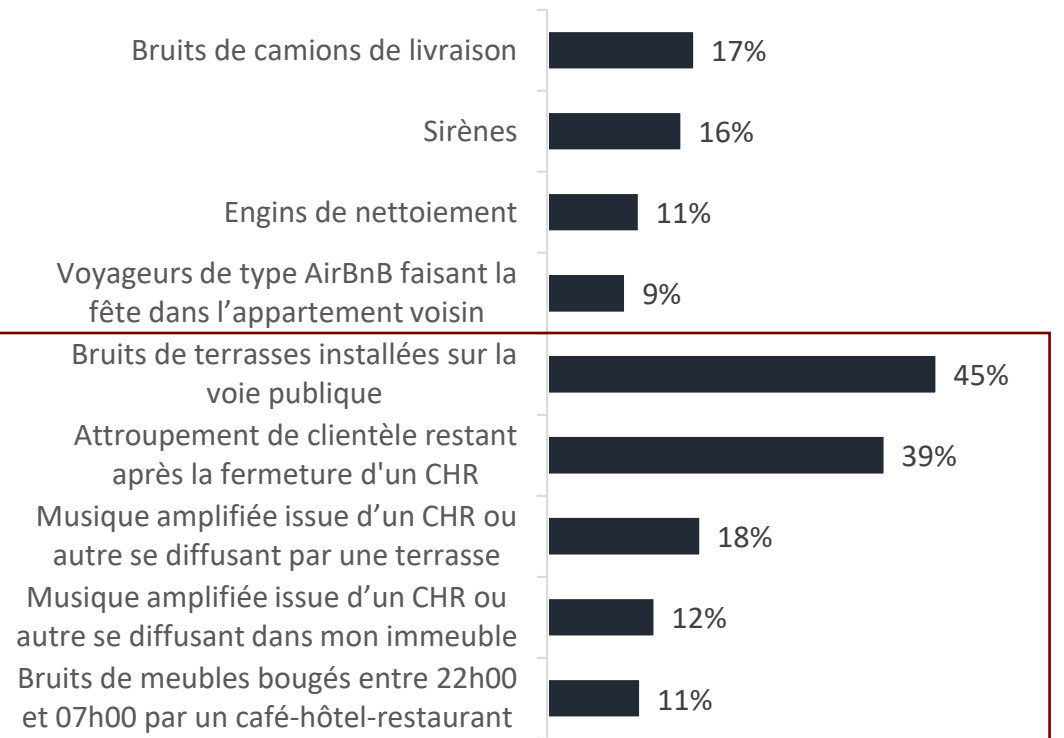
Focus sur la nature des nuisances recensées à Paris

QUESTION : Quelle est la nature des nuisances sonores qui perturbent votre sommeil ?

CAUSES PRINCIPALES



AUTRES CAUSES

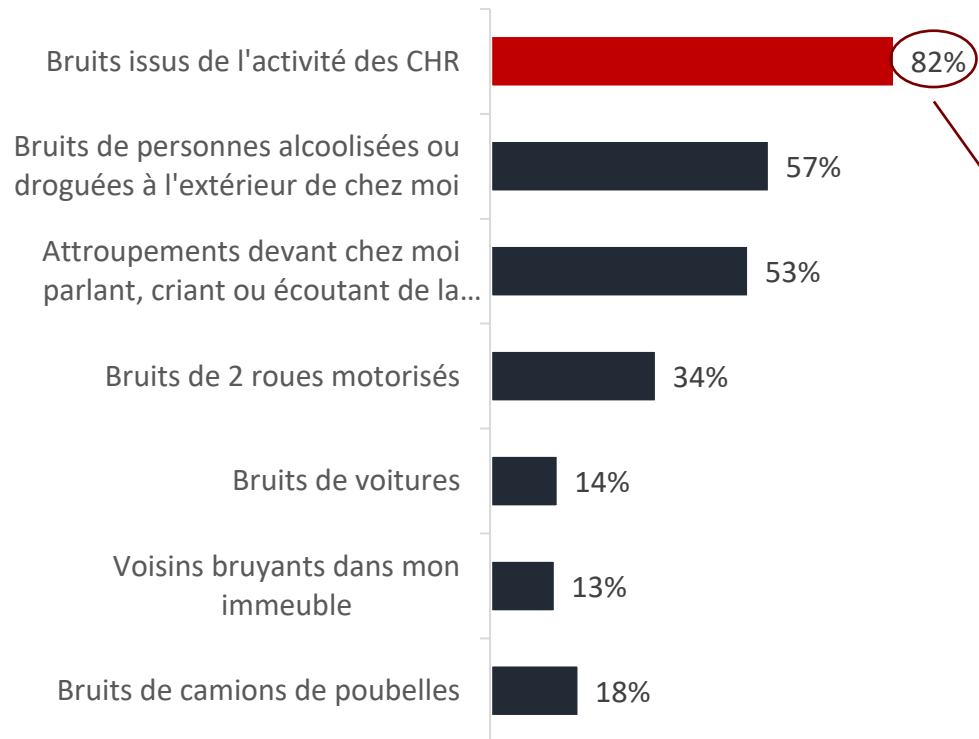


Sont également mis en cause les bruits de terrasses intérieures (immeubles, rooftops), les trains, bus et métros, les travaux, les klaxons, les systèmes de ventilation, les voitures des gestionnaires de trottinettes, les salles de sport, les joueurs d'argent dans la rue, les prostituées, les dealers, les commerces ouverts la nuit...

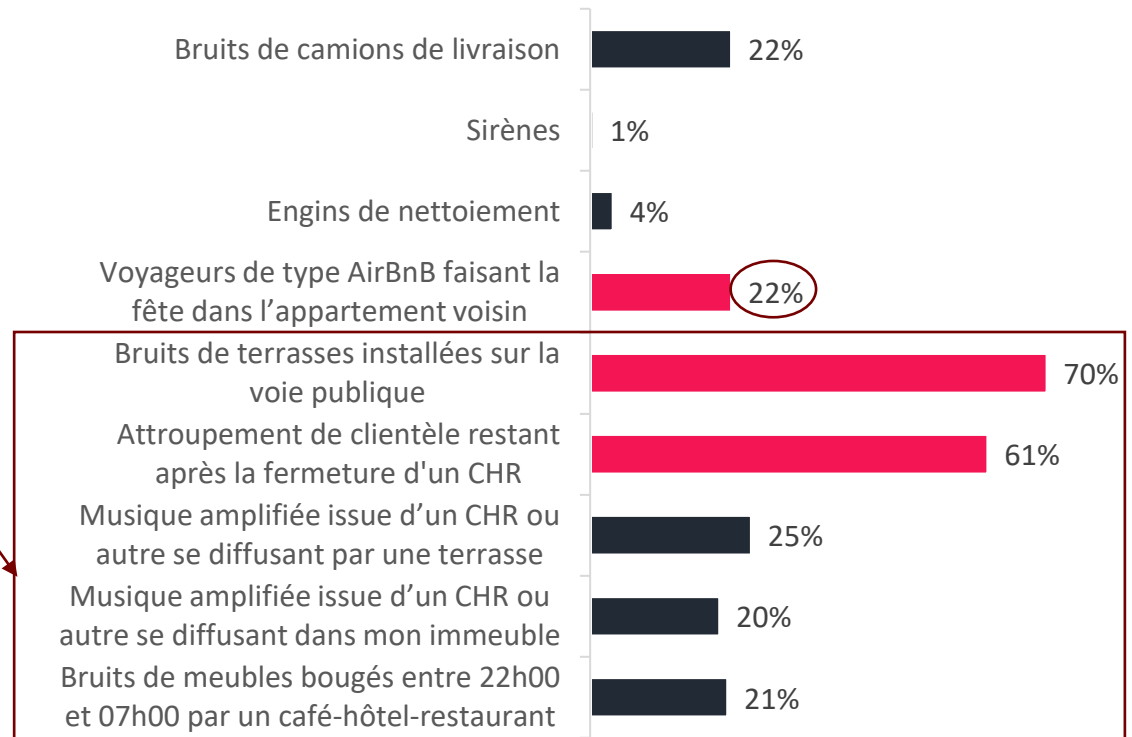
Focus sur la nature des nuisances recensées à Paris Centre

QUESTION : Quelle est la nature des nuisances sonores qui perturbent votre sommeil ?

CAUSES PRINCIPALES



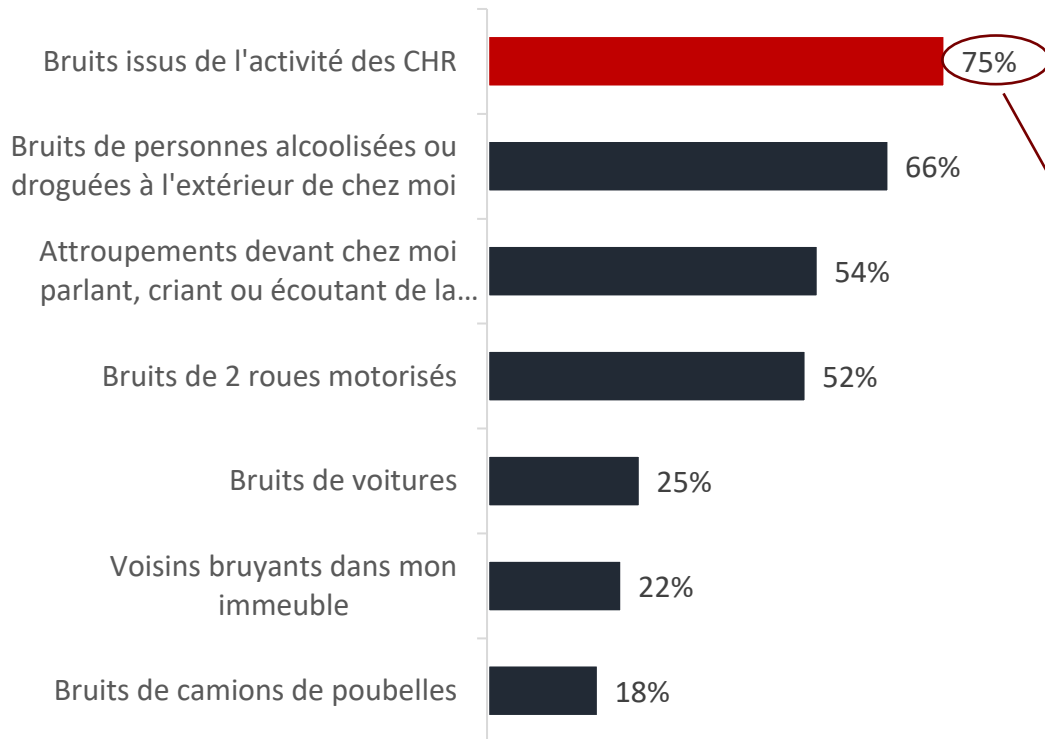
AUTRES CAUSES



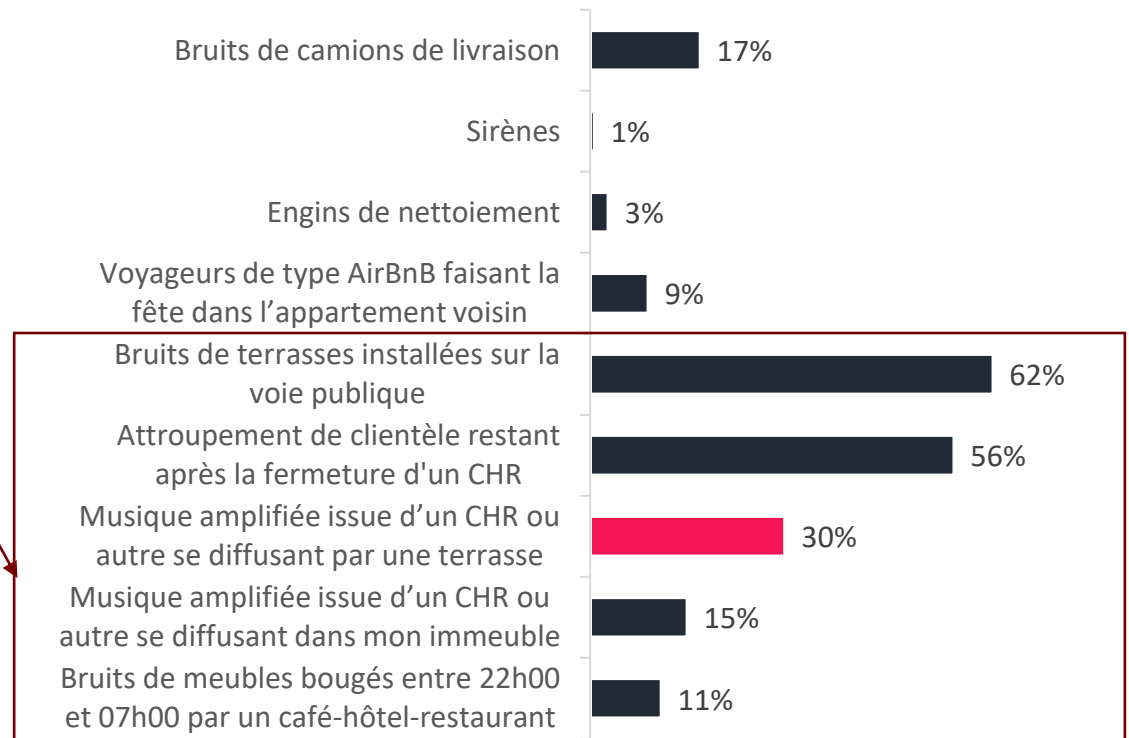
Focus sur la nature des nuisances recensées à Paris XIème

QUESTION : Quelle est la nature des nuisances sonores qui perturbent votre sommeil ?

CAUSES PRINCIPALES



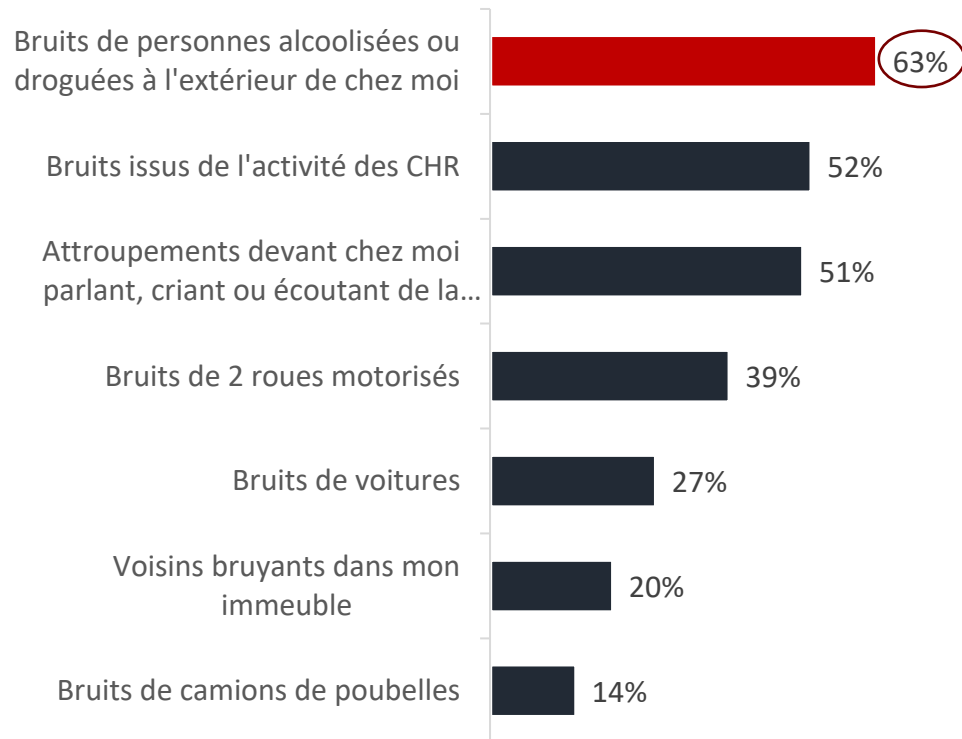
AUTRES CAUSES



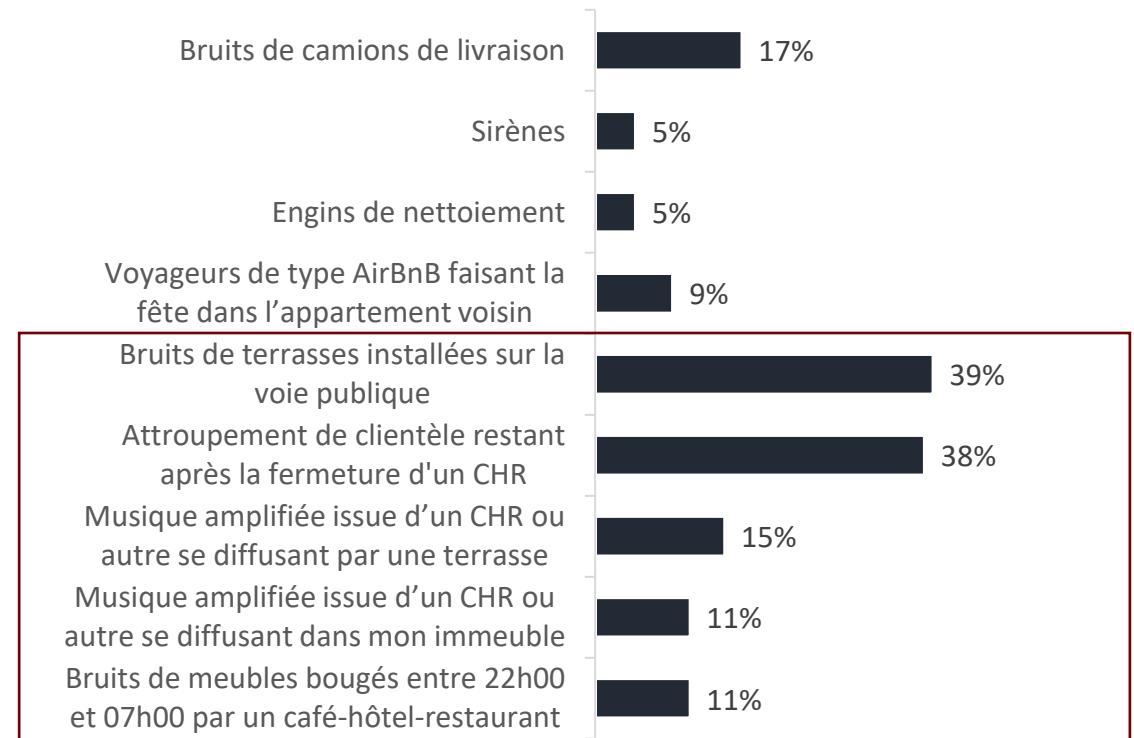
Focus sur la nature des nuisances recensées à Paris Xème

QUESTION : Quelle est la nature des nuisances sonores qui perturbent votre sommeil ?

CAUSES PRINCIPALES



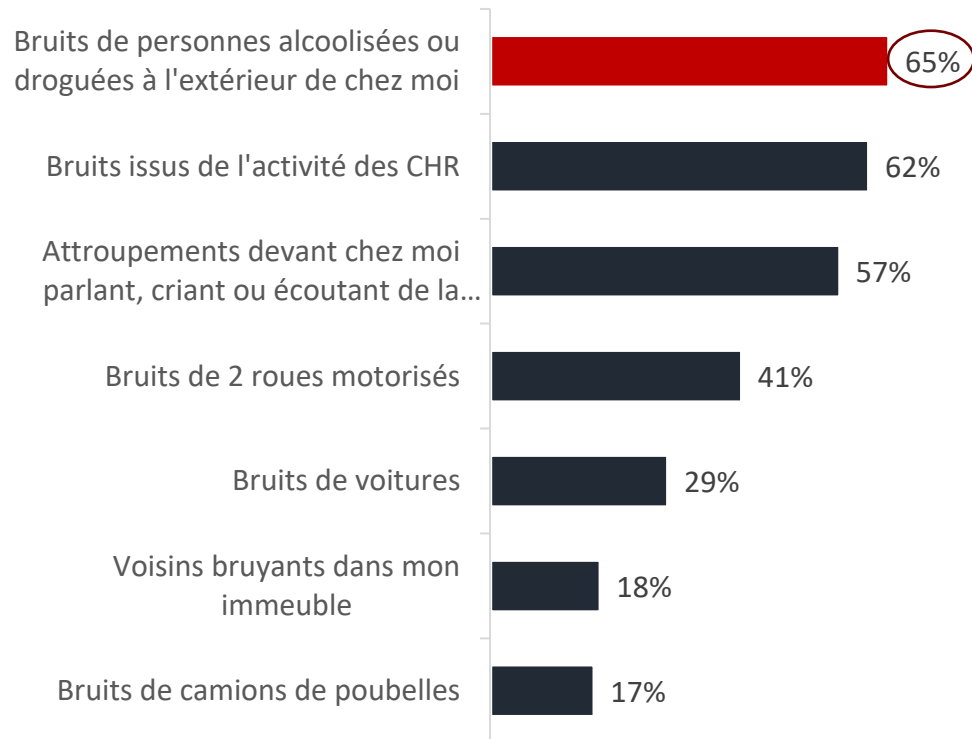
AUTRES CAUSES



Focus sur la nature des nuisances recensées à Paris XVIIIème

QUESTION : Quelle est la nature des nuisances sonores qui perturbent votre sommeil ?

CAUSES PRINCIPALES



AUTRES CAUSES

