

<http://pierre-alainmillet.fr/La-qualite-de-service-public-et-le>



Parking sécurisé Pyramide

La qualité de service public et le vandalismeâ€¦

- Rencontres -

Date de mise en ligne : vendredi 13 septembre 2013

Copyright © Blog Vénissien de Pierre-Alain Millet - Tous droits réservés

A plusieurs reprises cette année, j'ai été interpellé par des usagers du parking sécurisé Pyramide mécontents devant la répétition des pannes de la barrière et la lenteur de réparation. Etant moi-même usager de ce parking, je ne peux que confirmer cette répétition des pannes.

J'ai donc organisé une visite de chantier sur place avec tous les acteurs de la ville et des prestataires afin de faire un point précis et prendre des décisions pour sortir de cette situation.

[http://pierre-alain-millet.fr/local/cache-vignettes/L300xH400/20130912_111538-d8f5c.jpg]

Nous avons donc regardé avec attention le dispositif de la barrière avec pour la ville,

- le directeur de la direction prévention sécurité de la ville
- avec son adjointe en charge notamment des parkings
- le service du patrimoine qui gère les marchés pour les installations techniques pour les prestataires
- le prestataire de surveillance des parkings
- le prestataire pour la maintenance de la barrière
- le prestataire pour l'électronique de commande et de gestion des badges

J'ai demandé à tous de partager leur connaissance de l'installation dans un objectif simple, améliorer le service aux usagers et rendre robuste l'équipement.

- assurer qu'une panne soit détectée rapidement et qu'une intervention soit déclenchée et suivie
- étudier les causes de ces pannes répétées, faire la part entre les problèmes techniques de l'installation et les problèmes liés à de mauvais usages, voire à du vandalisme
- proposer une amélioration technique de l'équipement
- mettre en place une communication forte sur cette situation et les procédures mises en place

L'objectif est simple, permettre un fonctionnement 365 jours par an ou presque et en toute transparence pour les usagers.

La réunion de travail a été utile, tous les acteurs ont joué le jeu et on peut en tirer de premières conclusions

- le service de gestion des parkings, comme le service technique et leurs prestataires sont intervenus à plusieurs reprises et ils peuvent normalement intervenir et remettre en fonctionnement rapidement. Les délais d'attentes qui ont été constatés sont donc anormaux.
- les pannes sont principalement causés par ce qu'il faut bien appeler du vandalisme sur la barrière. Un seul exemple, la ventouse qui permet à la barrière de se « coller » sur le pied et permet donc qu'elle assure bien son rôle de fermeture, cette ventouse a déjà été changée 3 fois, car elle est volée. Elle n'est pourtant pas facile à décrocher puisque le boulon qui la tient est à l'intérieur de la barrière, et qu'il faut donc un matériel adapté pour la décrocher. La barrière elle-même a été pliée à plusieurs reprises et les traces sont bien visibles
- les services confirment plusieurs interventions dans l'année pour débloquer un usager dont le badge ne fonctionne plus à l'entrée ou pire, à la sortie ce qui fait que l'usager est bloqué. Dans ce cas, les techniciens ville (en semaine) ou du service d'astreinte en dehors des heures ouvrées, interviennent dans un délai court entre 10 mn et 1/2 heure.

Les services vont étudier un certain nombre d'améliorations qui seront validés et mises en œuvre le plus vite possible

- un renforcement technique de la barrière, et notamment de la fixation des ventouses
- une signalétique solide et claire sur les procédures en cas de dysfonctionnement, l'affichage des dates d'incident et de résolution, le rappel des sanctions en cas de vandalisme, de stationnement non autorisé
- une coordination entre les services techniques qui gèrent les réparations et les services de police pour mettre sous surveillance la barrière
- une simplification du contrat de maintenance pour avoir un seul intervenant assurant à la fois la partie mécanique et électronique
- la formation du prestataire de surveillance pour qu'il puisse faire des interventions techniques sur les boîtiers de commande.
- une étude pour un système beaucoup plus robuste est de plus évaluée pour être proposée aux élus en 2014 (du type des barrières de Home Box pour ceux qui connaissent)

Nous avons discuté sur le principe de fonctionnement et notamment de la nécessité de badger en sortie. Certains parkings fonctionnent avec une boucle de détection qui ouvre la barrière automatiquement en sortie, sans avoir besoin de badge. Cela supprime le risque d'être coincé, mais cela réduit aussi la protection contre le vol que représente la barrière. C'est un point qui sera proposé à la discussion du conseil de quartier.

Dès que les services auront finalisés ces points, je demanderai à l'adjoint concerné d'écrire aux usagers pour les informer.

En conclusion, il faut que chacun sache qu'une part importante des difficultés sur ce parking vient du vandalisme sur la barrière. Il faut donc le faire savoir. La ville va s'organiser pour identifier les auteurs, qui bien sûr, seront alors sanctionnés. Car personne ne peut justifier de fragiliser un service public utile aux habitants. D'autant que le parking libre restant n'est jamais plein et donc que tout le monde peut stationner, bénéficiant même de la vidéosurveillance