



5^{es} Assises Nationales de
la Qualité de l'Environnement
Sonore
11 au 13 décembre 2007

Evaluation de TEMPO

Logiciel de traitement des plaintes de
bruits de voisinage

Tempo_{1.0}

DDASS de l'Indre
Service Santé-Environnement

DRASS du Centre
Service Santé-Environnement

Origine



**CNB - Rapport sur les difficultés
d'application de la réglementation
- Proposition cadre n°4 :**

***«inciter les maires à faire usage de
la médiation, à travers un outil
d'assistance informatique»***

Les objectifs

- **aider les communes**
- **traiter les plaintes liées aux bruits domestiques**
- **privilégier la médiation**
- **contribuer à l'évaluation**

Tempo développée sur la base d'une procédure de traitement

établie dans le cadre
de la démarche qualité
initiée en 1999 par la
DDASS de l'Indre



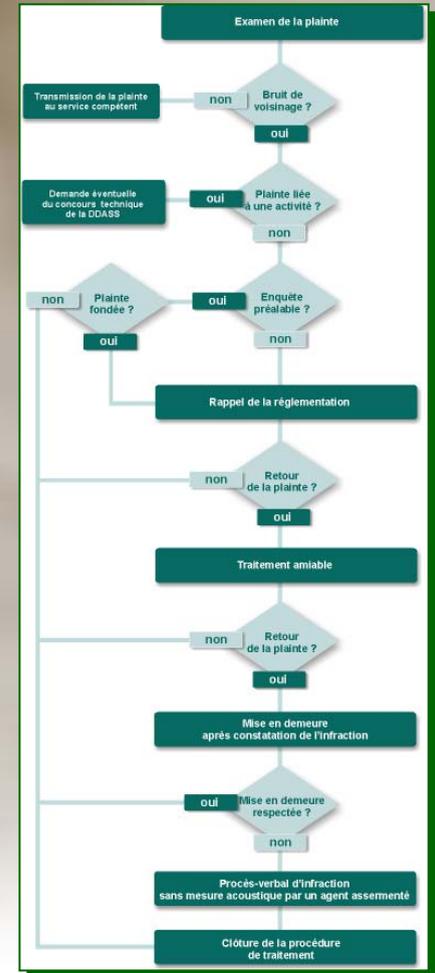
**DDASS de l'Indre certifiée
ISO le 26 juin 2002**



La procédure

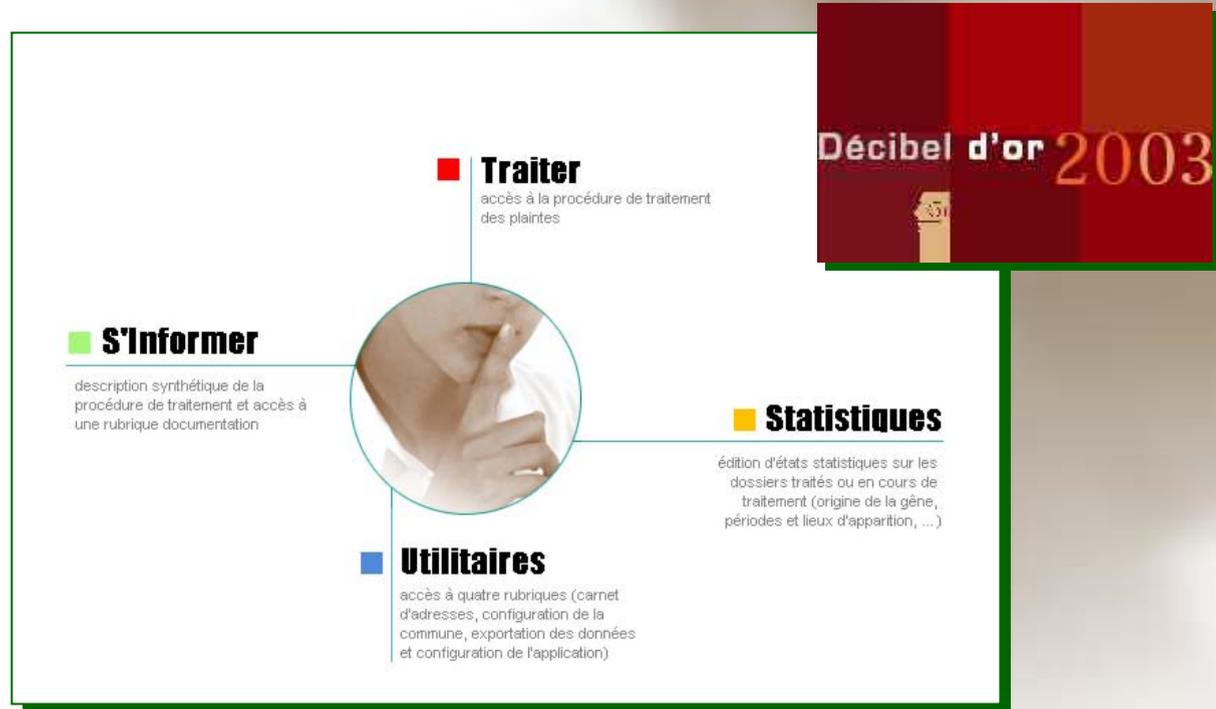
4 étapes successives :

- rappel à la loi
- démarche amiable
- mise en demeure
- procès-verbal



La concrétisation

un outil informatique simple...



... et gratuit

Concepts

utilisation à la commune

The image shows a screenshot of a software application window titled "Ipo version monoposte 1.0 - [Configuration de la commune]". The main window displays a navigation path "IPO 1.0 > Utilitaires > Configuration de la commune" and a form for entering commune details. Two callout boxes, outlined in green, highlight specific parts of the form:

- Left Callout Box:** Shows the "Commune" section with the following data:
 - Commune: VERSAILLES
 - Département: Yvelines
 - Arrondissement: VERSAILLES
 - Canton: VERSAILLESBelow this, it shows the "Coodonnées de la commune" section with the following data:
 - Adresse: 4, av. Paris
 - Code Postal: 78011
 - Téléphone: 01-30-97-80-00
 - Télécopie: 01-30-97-80-01
 - Email: (empty field)
- Right Callout Box:** Shows the same "Commune" and "Coodonnées de la commune" sections as the left callout, but with a different layout, possibly representing a different view or a specific configuration state.

Concepts

un dossier, des procédures, des étapes

TEMPO 1.0 > Traiter > Traiter une plainte existante

Dossier 03_PBV_0001

Dossier 03_PBV_0001

...rs pour le dossier est résumée ci-dessous. Vous pouvez engager une action en cliquant sur le bouton
...céder à l'historique de traitement.

-  étape interdite
-  étape en cours ou conseillée
-  étape pouvant être engagée

-  Rappel à la loi sans enquête
-  Rappel à la loi avec enquête
-  Médiation
-  Mise en demeure
-  Procès-verbal



Concepts

une application personnalisable et évolutive

une navigation simple et intuitive

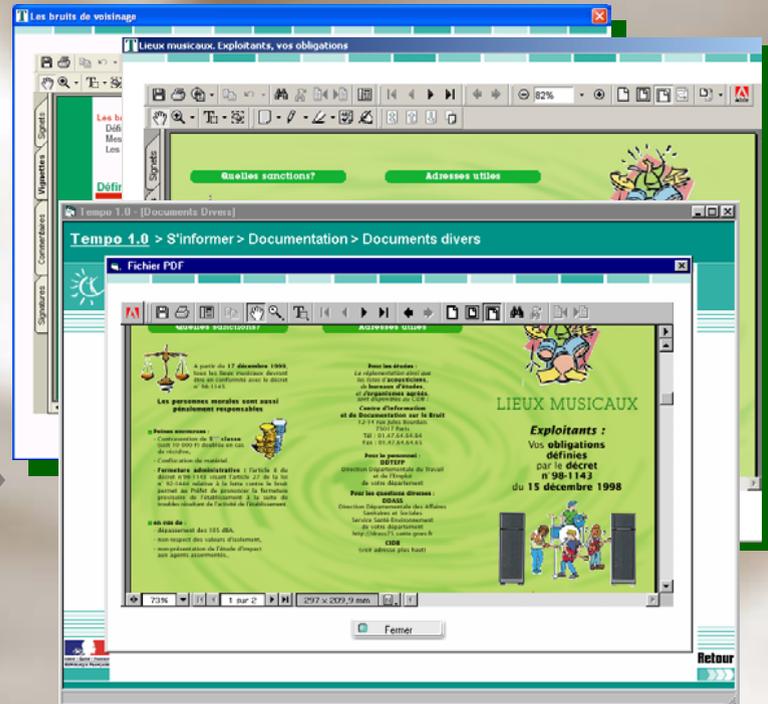
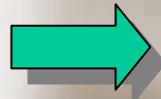
Fonctionnalités

- **une source de connaissances**
- **le traitement des plaintes**
- **l'édition de statistiques**

une source de connaissances

accès à des documents d'information :

- . réglementation
- . jurisprudence
- . risques auditifs
- . lieux musicaux
- . urbanisme
- . deux-roues
- . isolation logement
-



le traitement des plaintes

- caractérisation :

- ✓ origine de la gêne,
- ✓ source de bruit,
- ✓ plaignants et bruiteurs.

The screenshot shows the 'TEMPO 1.0 > Traiter > Editer une plainte existante' interface. The main window is titled 'Dossier 03_PBY_0001'. It is divided into three main sections: 'Informations générales', 'Plaignants', and 'Bruiteurs'. The 'Informations générales' section contains fields for 'Date de réception du dossier' (19/10/2004), 'Agent en charge du dossier' (DUPONT Jean), 'Origine de la gêne' (Bruits de voisinage), 'Source de bruit' (Cris d'animaux), 'Jour d'apparition', 'Période d'apparition', and 'Commentaires'. The 'Plaignants' section shows 'BRUITEUR Jean' with 'Nouveau', 'Modifier', and 'Supprimer' buttons. The 'Bruiteurs' section shows 'PLAIGNANTE Gisèle' with 'Nouveau', 'Modifier', and 'Supprimer' buttons. At the bottom, there are buttons for 'Enregistrer', 'Modifier', 'Annuler', 'Traiter', and 'Imprimer'. A 'Retour' button is visible in the bottom right corner.

- orientation sur la gestion

le traitement des plaintes

- édition des documents

TEMPO 1.0 > Traiter > Traiter une plainte existante

Dossier 03_PBV_0001

La procédure en cours pour le dossier est résumée ci-dessous. Vous pouvez engager une action en cliquant sur le bouton correspondant ou accéder à l'historique de traitement.

- Rappel à la loi sans enquête
- Rappel à la loi avec enquête
- Médiation
- Mise en demeure
- Procès-verbal

Information procédure Historique de traitement

modèle

données

relative à la lutte contre les bruits de voisinage
_0001

vous informer que M. BRUTEUR m'a signalé que vous seriez à l'origine de bruits domestiques
teinte à la tranquillité du voisinage.

enée sur place, il s'avère que ce signalement est fondé.

C'est pourquoi, il me semble utile de vous rappeler que les bruits de voisinage sont réglementés par le Code de la Santé Publique.

Enregistrer Imprimer Fermer

le traitement des plaintes

- sauvegarde des opérations

The image displays two overlapping windows from the TEMPO 1.0 software. The main window, titled "TEMPO 1.0 > Traiter > Traiter une plainte existante", shows a workflow for a complaint (Dossier 03_PBV_0001). It includes a "Procédure" section with a dropdown menu set to "du 19/10/2004 (EN COURS)" and a list of actions: "Rappel à la loi sans enquête", "Rappel à la loi avec enquête", "Médiation", "Mise en demeure", and "Procès-verbal". Below this is an "Historique de la procédure" section with a single entry: "19/10/2004 Plainte fondée - Courrier au bruiteur et au pla...". The "Détails de l'étape" section shows the current step as "Etape: Rappel à la Loi avec Enquête", with an action of "Plainte fondée - Courrier au bruiteur et au plaignant" and a date of "19/10/2004". A list of documents is shown, with "03_PBV_0001_6_1.rtf" and "03_PBV_0001_7_1.rtf" selected. A green arrow points from this document list to a second window titled "au bruiteur". This window displays a document with the following text:

Roman | 14

VERSAILLES, le

Mlle PLAIGNANTE
78000 VERSAILLES

contre les bruits de voisinage

J'ai l'honneur de vous informer que M. BRUTEUR m'a signalé que vous seriez à l'origine de bruits domestiques susceptibles de porter atteinte à la tranquillité du voisinage.

Après enquête menée sur place, il s'avère que ce signalement est fondé.

C'est pourquoi, il me semble utile de vous rappeler que les bruits de voisinage sont réglementés par le Code de la Santé Publique.

Buttons at the bottom of the document viewer include "Enregistrer", "Imprimer", and "Fermer".

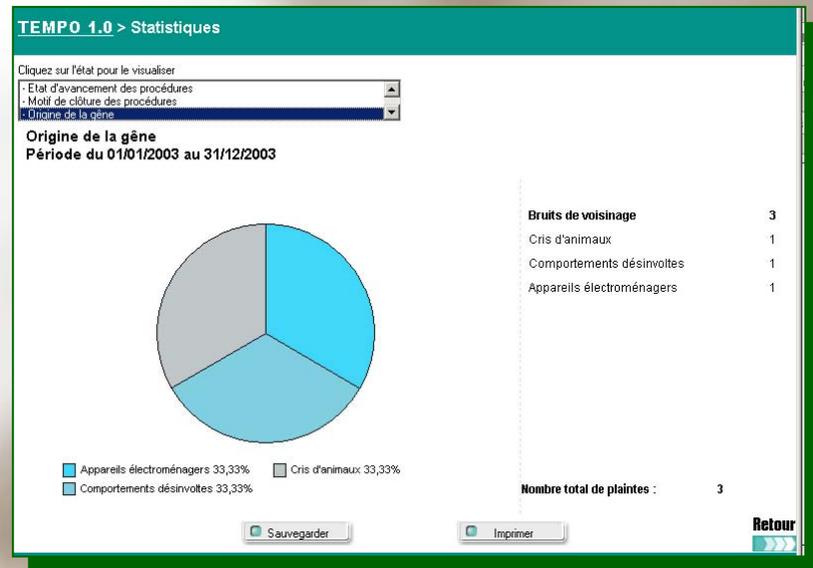
L'édition de statistiques

- différentes statistiques :

- ✓ état d'avancement des procédures,
- ✓ motif de clôture des procédures,
- ✓ origine de la gêne,
- ✓ répartition mensuelle,
- ✓ lieu et périodes d'apparition de la gêne,
- ✓ modes de traitement des plaintes.

L'édition de statistiques

- impression et sauvegarde des résultats



- exportation des données non nominatives

TEMPO en novembre 2007

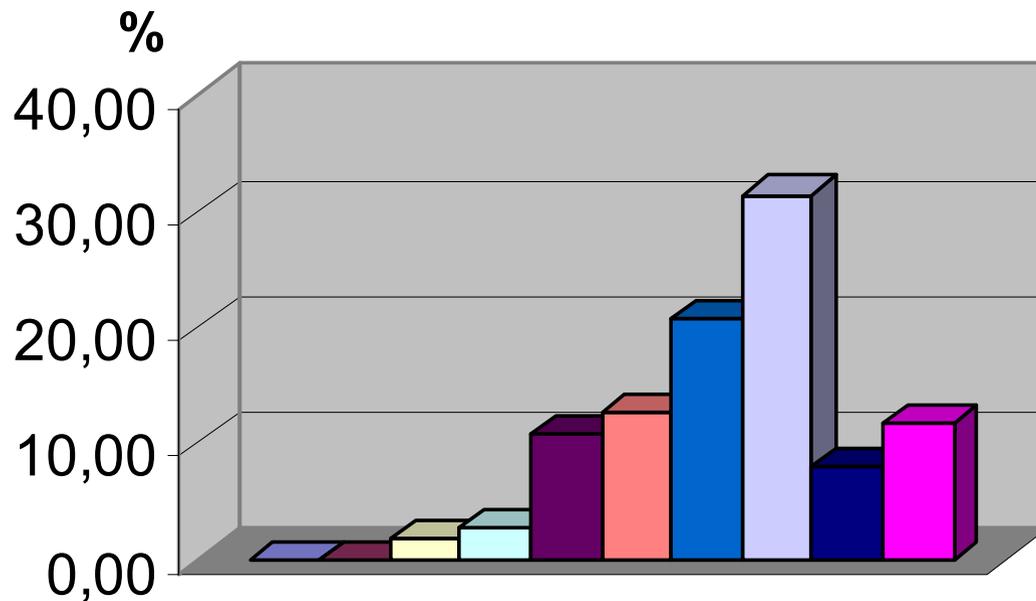
- depuis 2003, diffusion à plus de 3400 communes volontaires (circulaire Direction Générale de la Santé du 12 juillet 2004)

Evaluation TEMPO

- questionnaire transmis aux DDASS courant Juillet 2007
- 353 communes ont répondu
(départements : Meurthe et Moselle, Meuse, Corse, Indre et Loire, Ardennes, Val d 'Oise, Eure et Loir, Indre, Cher, Loiret, Nord, Ardèche, ...)

Evaluation sur la présentation de TEMPO

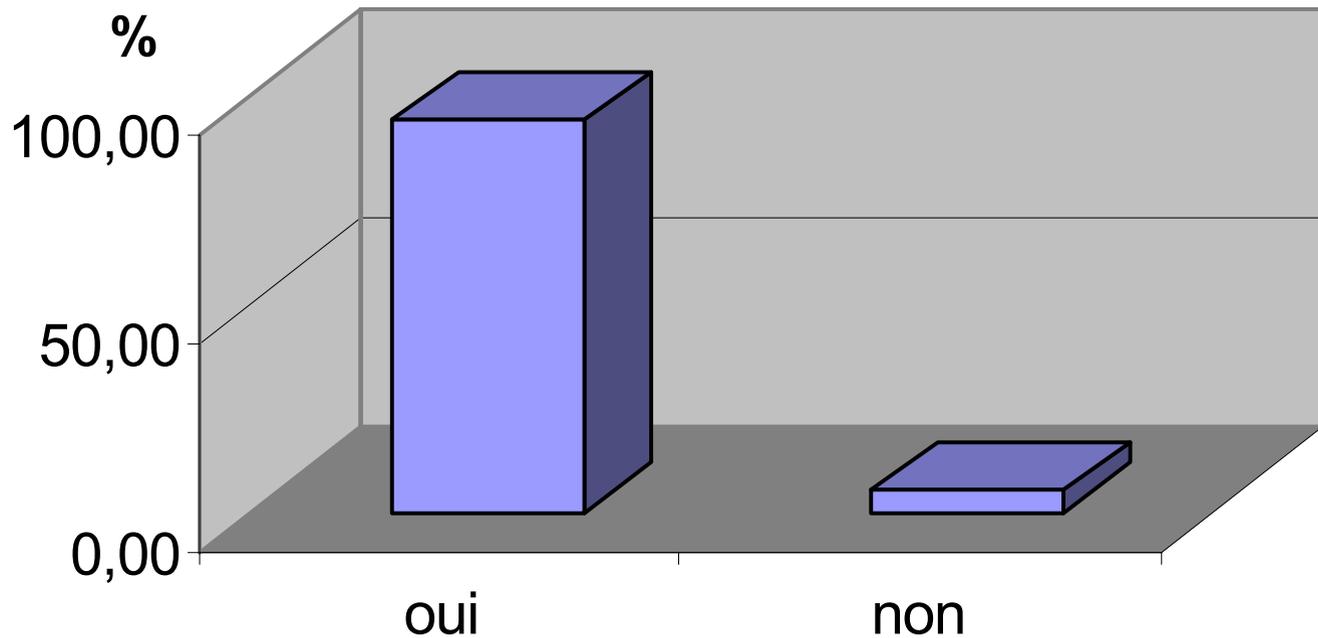
Note sur la navigation



- 1 (mauvais)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (excellent)

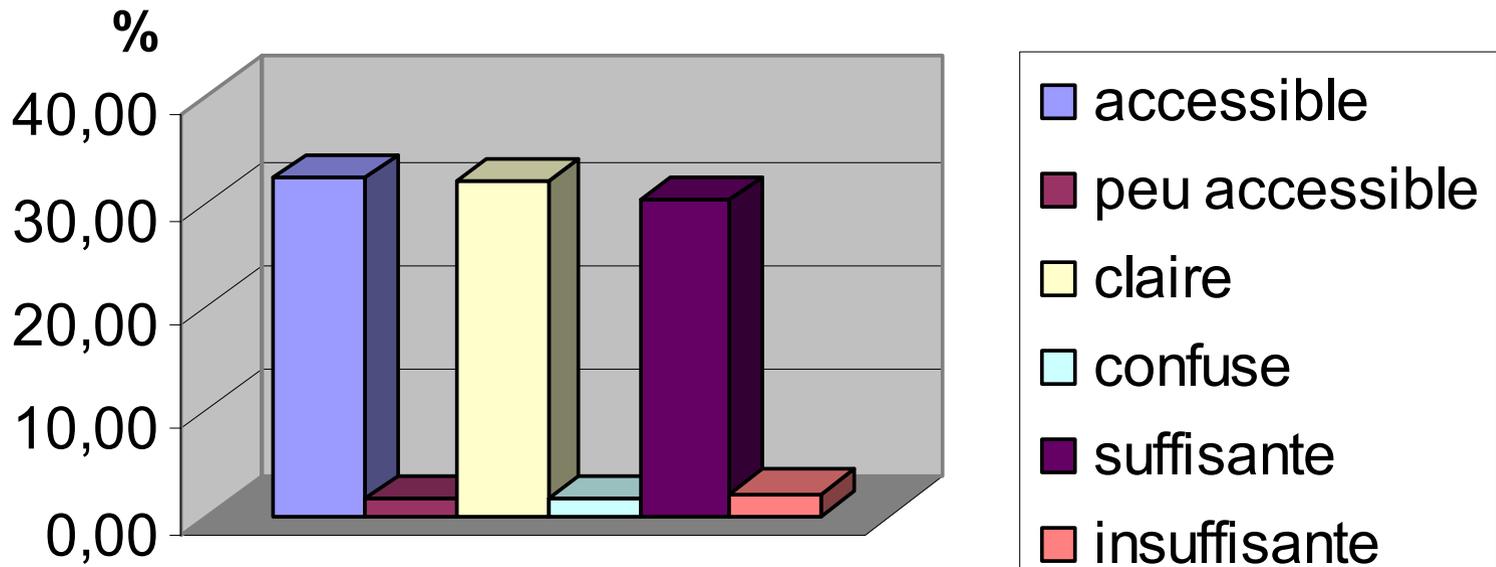
Evaluation sur la présentation de TEMPO

Menus facilement repérables ?



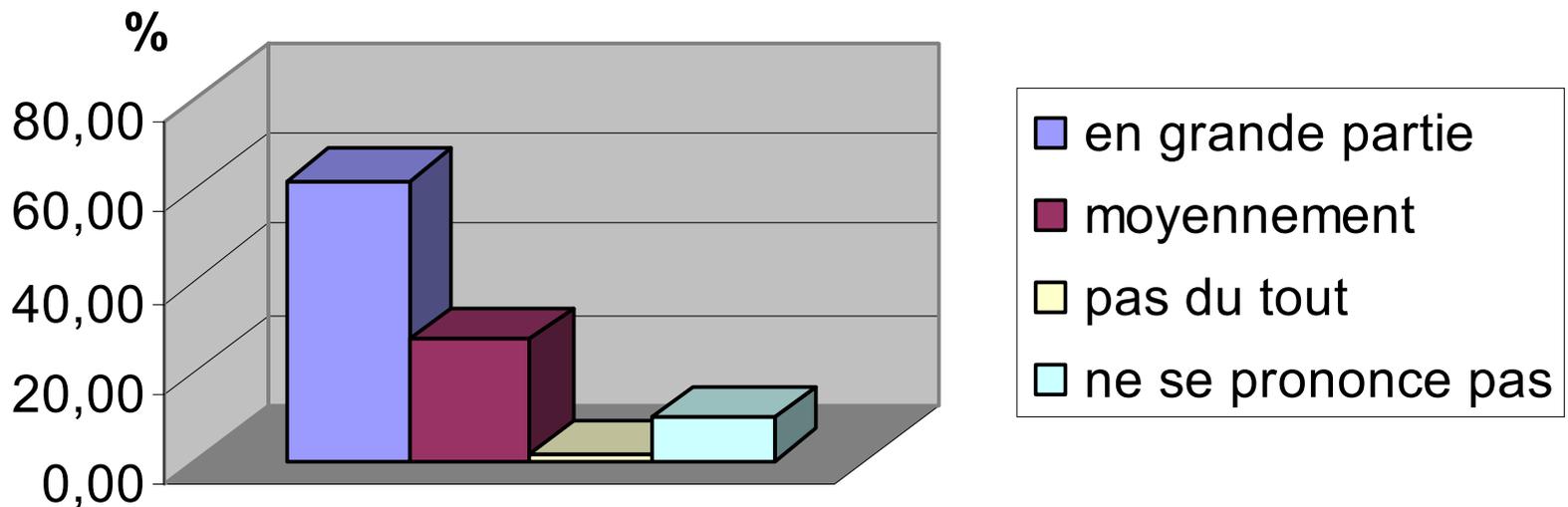
Evaluation sur la présentation de TEMPO

Aide en ligne



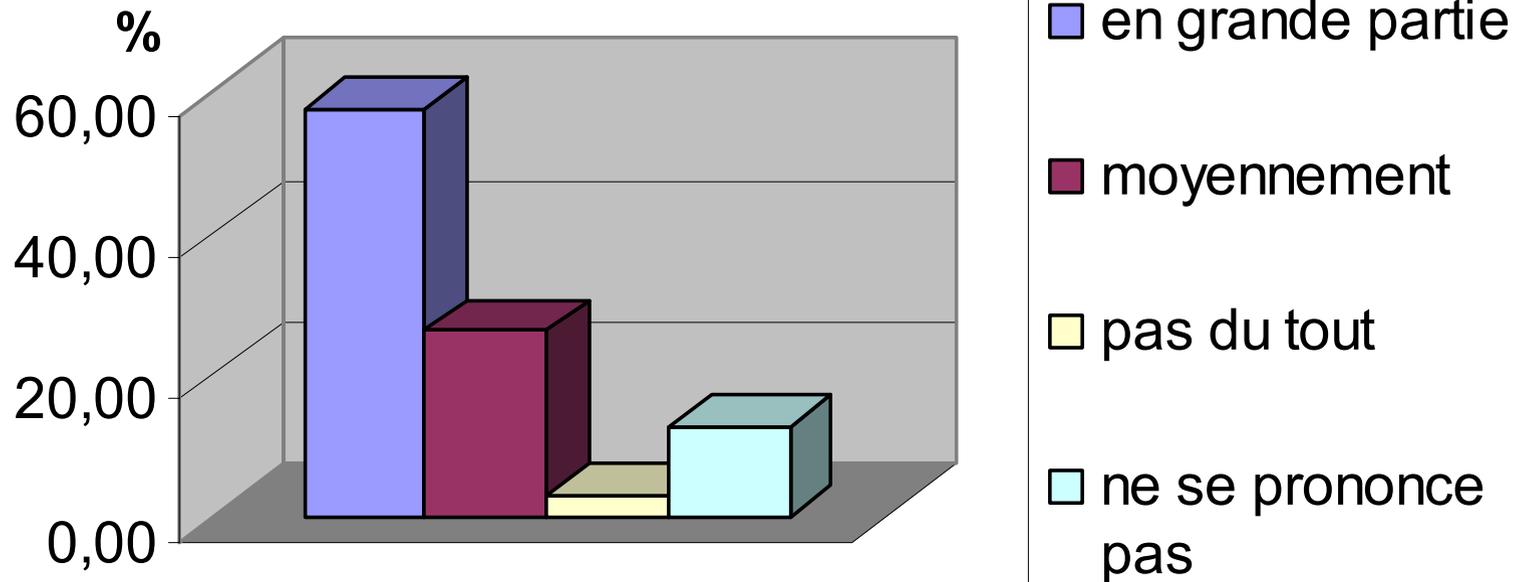
Evaluation sur ce que fait TEMPO

Tempo utile pour traiter les plaintes



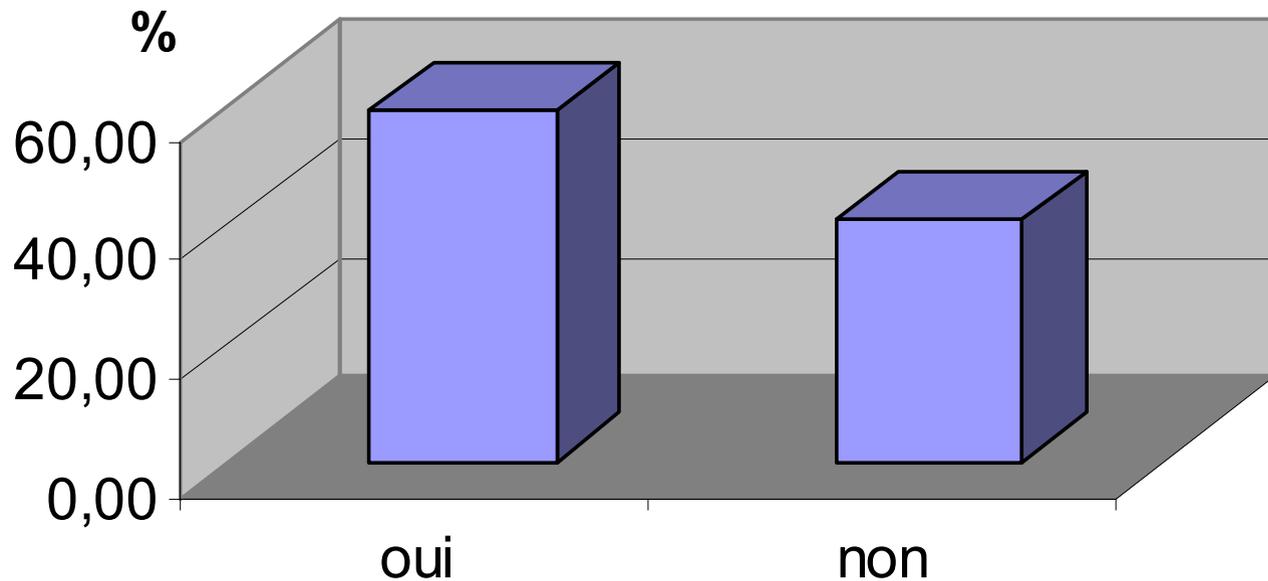
Evaluation sur ce que fait TEMPO

Tempo remplit le rôle attendu



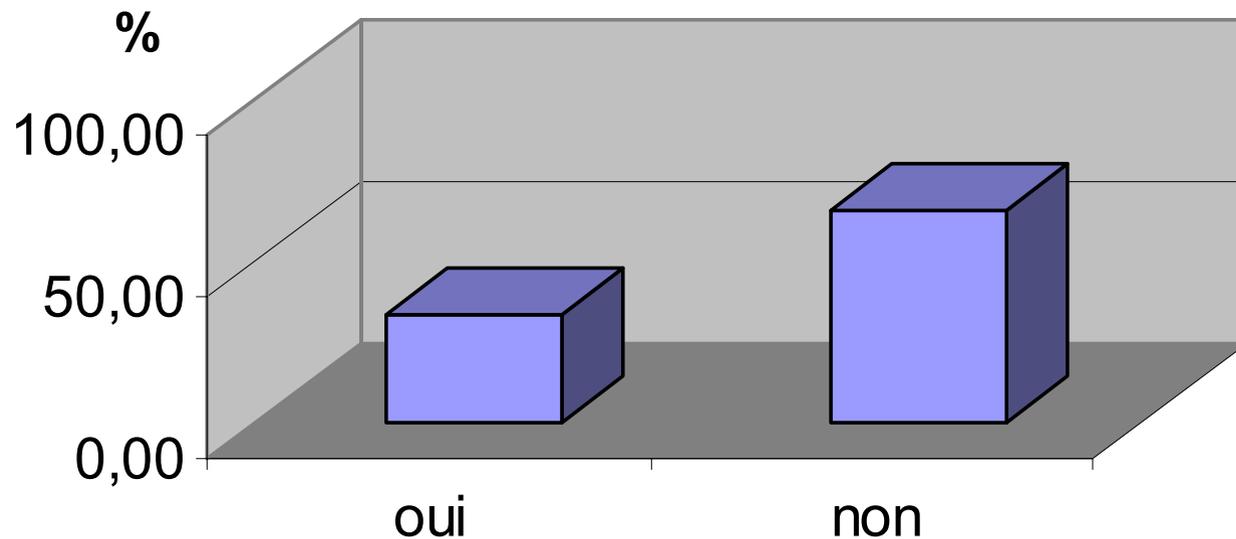
Evaluation sur le profil de l'utilisateur

Connaissances sur la gestion des plaintes



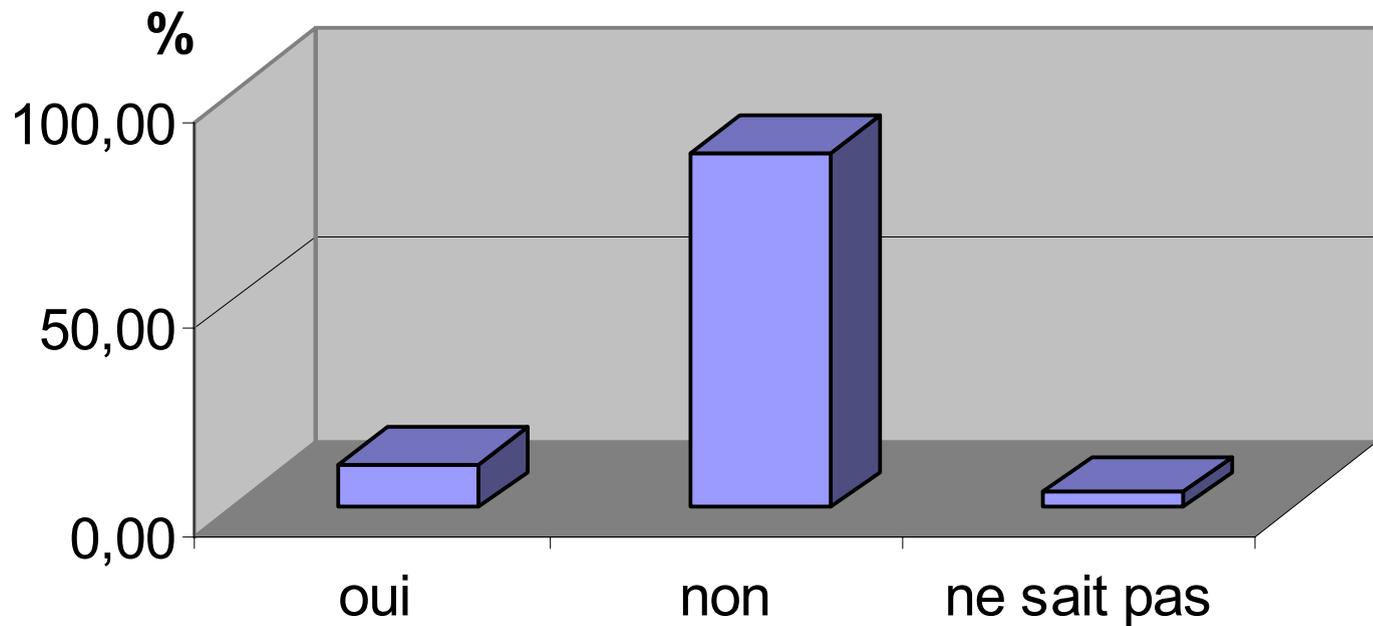
Evaluation sur le profil de l'utilisateur

Formation sur les bruits de voisinage



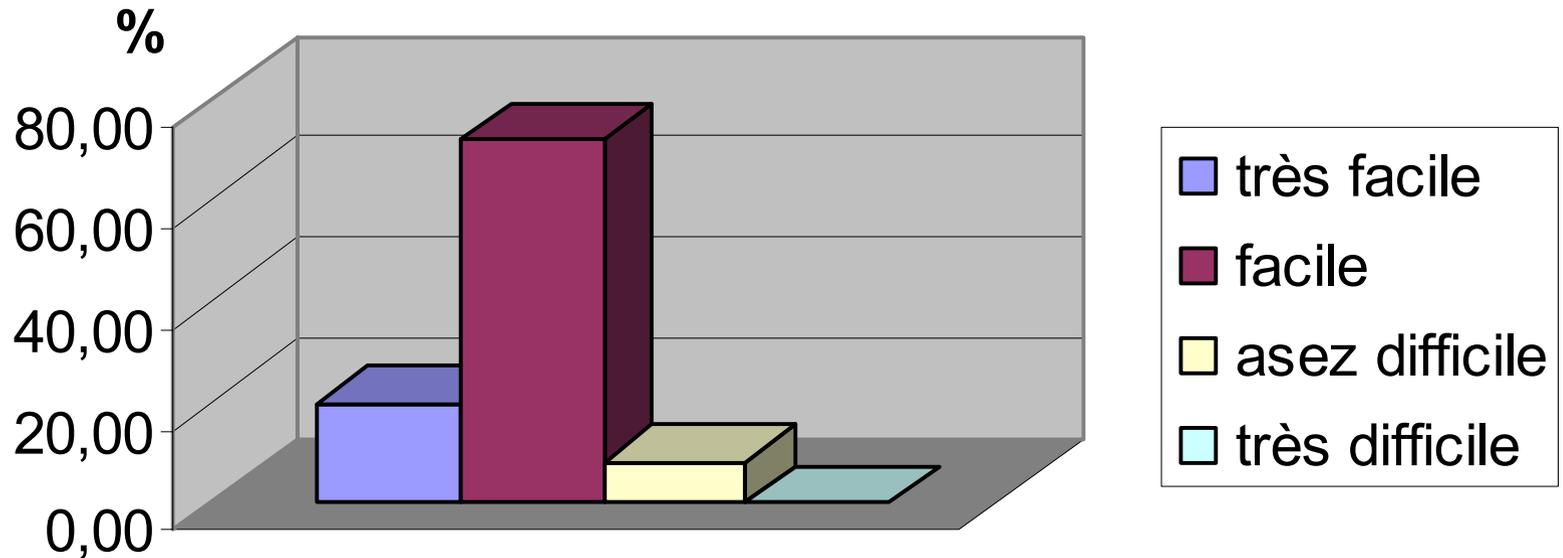
Evaluation de TEMPO

Difficultés d'installation de Tempo



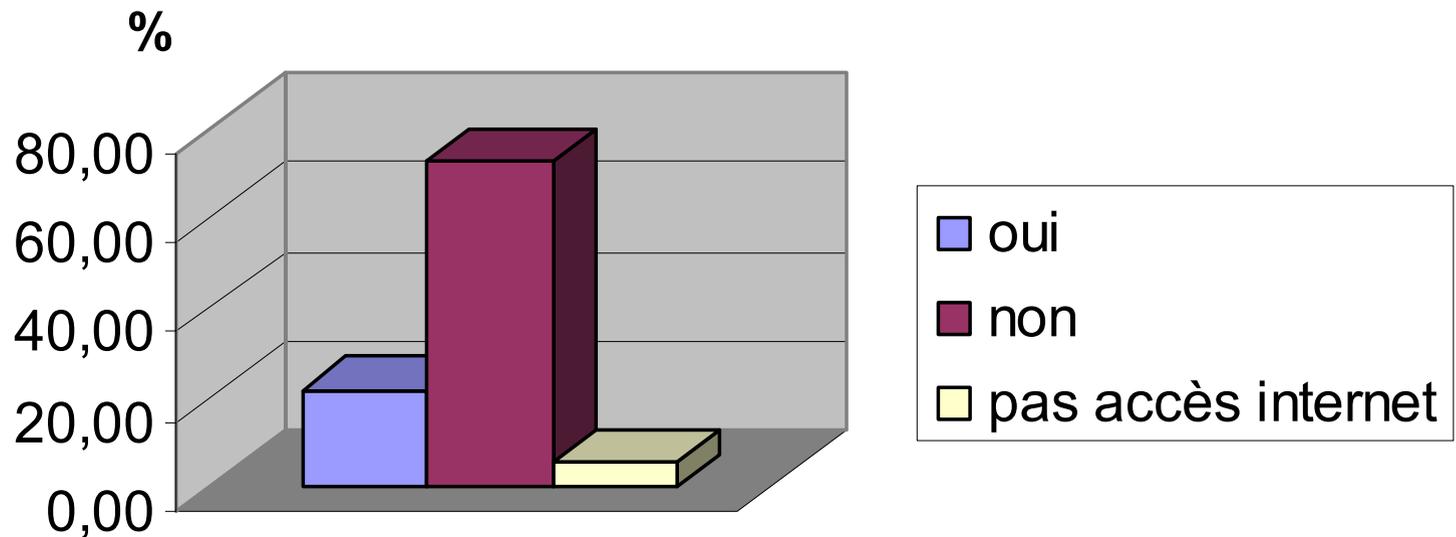
Evaluation de TEMPO

Globalement, utilisation de Tempo



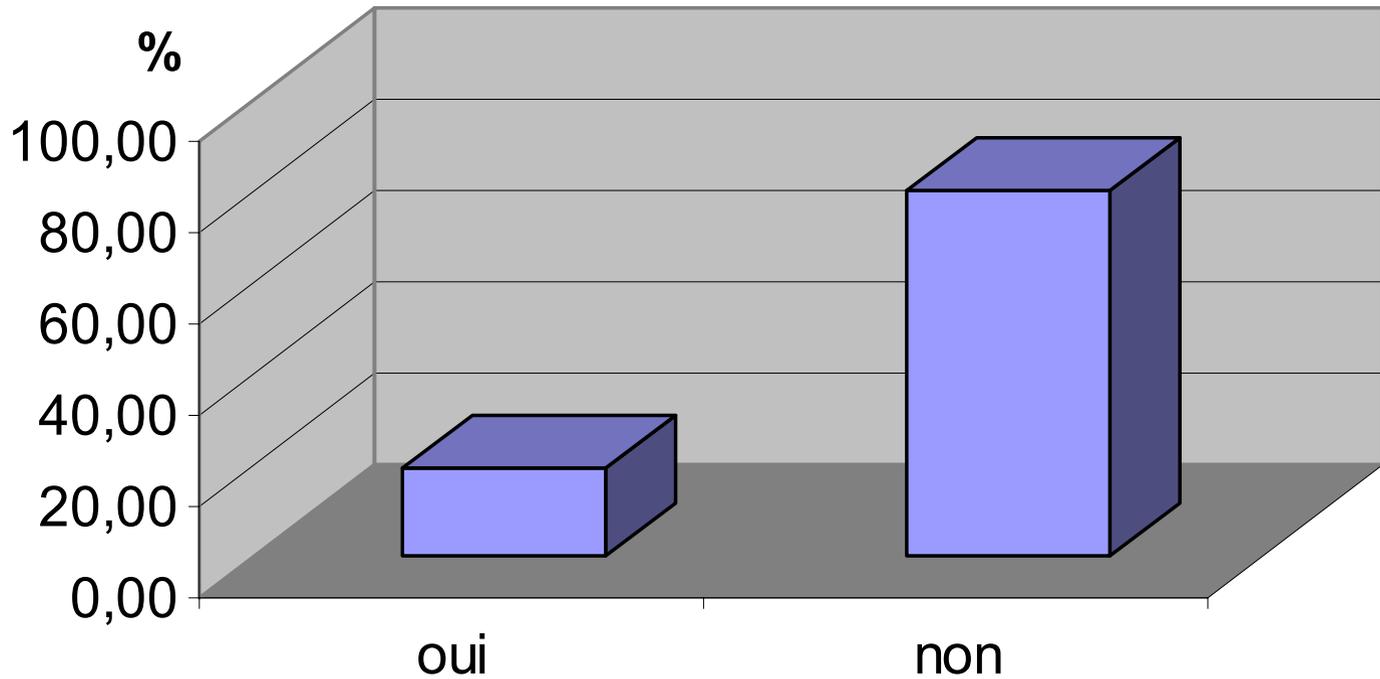
Evaluation de TEMPO

Consultation du site Internet DRASS du Centre



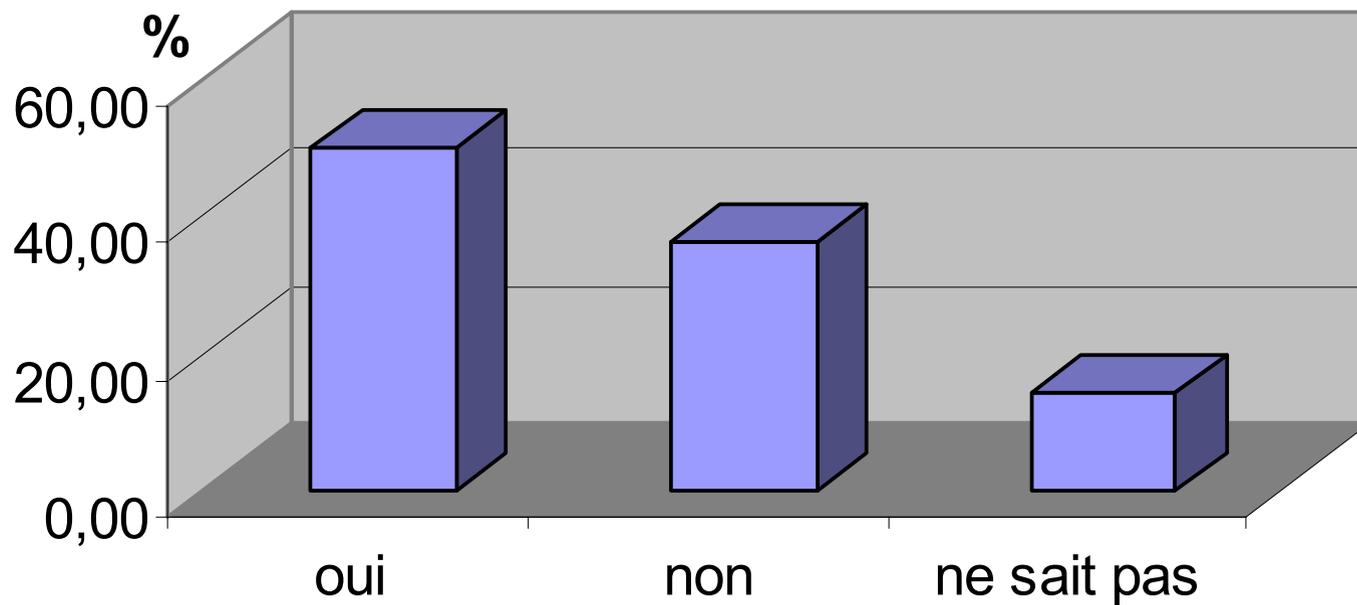
Evaluation de TEMPO

Téléchargement mise à jour



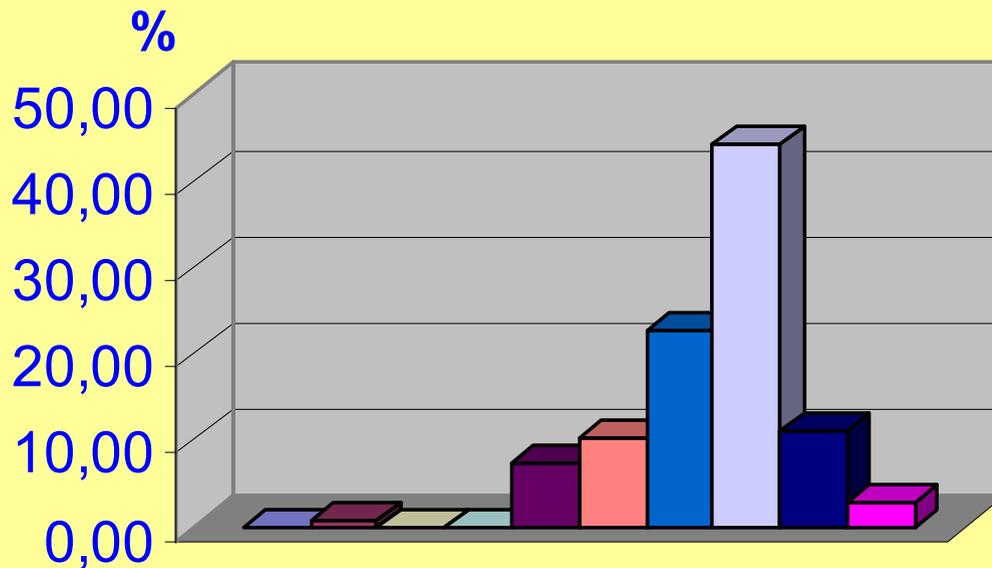
Evaluation de TEMPO

Pris connaissance déclaration CNIL



Evaluation de TEMPO

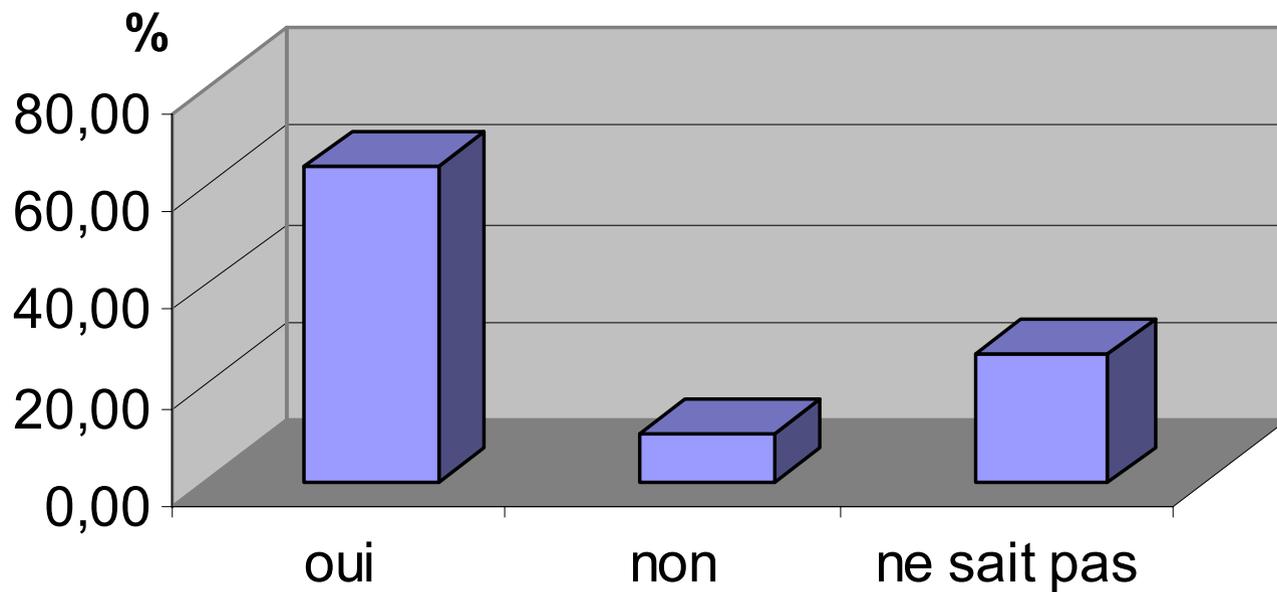
Note globale sur Tempo



- 1 (mauvais)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 (excellent)

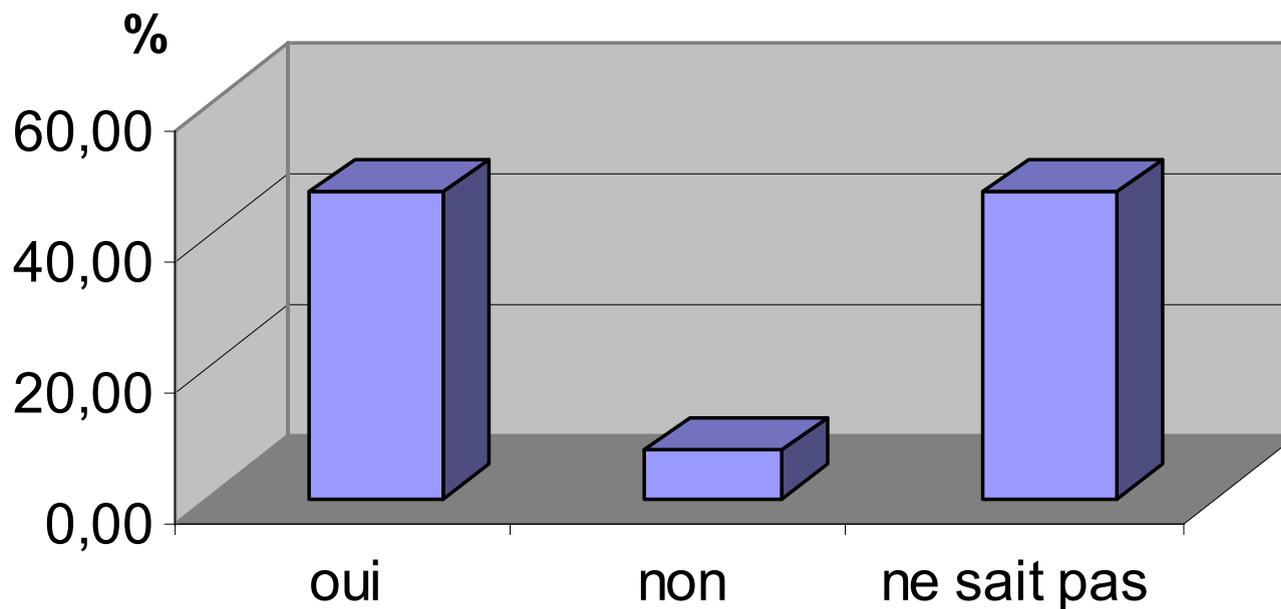
Evaluation sur la suite de TEMPO

Intégration Tempo dans méthodes de travail



Evaluation sur la suite de TEMPO

Développement d'autres thèmes sur même support



Principales qualités

*schéma de traitement des plaintes
statistiques
outil bien pensé
transposable pour types de plaintes
efficace simple et clair
lisibilité et navigation
facilité et rapidité lors de la recherche des dossiers
statistiques
procédure explicite
modèles de courriers
suivi et historique des dossiers
rubrique réglementaire
présentation
possibilité de visualiser les conflits récurrents
facilité de création des dossiers
procédure détaillée
documentation très fournie
accessibilité
répond facilement aux questions
suivi des procédures
menus clairs
orientation des plaintes
flexibilité
rapidité
nombreux modèles de courriers*

Principaux défauts

*si peu de plaintes, à chaque fois réappropriation de TEMPO
aucune extension aux autres troubles de voisinage
absence d'une rubrique pour prévenir les troubles
déclaration CNIL fastidieuse
difficultés pour modifier les modèles de courriers
compatibilité avec charte graphique d'une commune
impossibilité d'archiver les dossiers sur CDROM
erreurs sur certaines fonctions
obligation de remplir tous les champs
obligation de connaître les noms (victime et bruiteur)
utilisation limitée à certains utilisateurs
recherche d'un élément peut être longue
utilisation peu fréquente pour petites collectivités
mise en forme préconfigurée du texte des modèles de courriers
manque d'outils de traitement de texte (marges, tabulations, ...)
cadre de saisie trop petit
mise en page
menus compliqués
ne traite pas les bruits d'activités
longueur réduite des champs
formation utilisation logiciel
mot de passe inutile*

Témoignage d'un utilisateur de TEMPO

TÉMOIGNAGE

William Moreau, policier municipal à Buzançais (Indre)

« Des procédures claires et efficaces »



B. VEYSSET

« Environ quarante plaintes pour bruit sont déposées tous les ans. Le logiciel Tempo nous est alors très utile, car il met en place des procédures claires et efficaces. Nous l'avons utilisé la première fois en 2001, alors qu'il était en phase de test. Depuis, nous réglons 80% des litiges grâce aux courriers de mise en demeure élaborés selon le modèle fourni par le logiciel. Signés par un élu,

ceux-ci comportent un rappel de la réglementation, et sont envoyés au fauteur de troubles en recommandé avec accusé de réception. Le plaignant est ainsi rassuré. Le logiciel permet aussi de garder une trace des plaintes et de dresser rapidement l'historique d'un problème. Il identifie également les difficultés ne relevant pas de notre compétence, nous pouvons ainsi orienter les plaignants vers les organismes concernés. »

18

La Gazette _ 28 novembre 2005

Propositions sur l'évolution de TEMPO

- **extension aux plaintes liées à des bruits d'activités** (lieux musicaux, ball-trap, ...)
- **gestion centralisée de TEMPO via un portage national de l'application sur site Internet institutionnel :**
 - **gestion centralisée de la valorisation des données**
 - **fiabilité du plan de diffusion**
 - **téléchargement à partir d'un support unique**
 - **diffusion d'informations auprès des utilisateurs**

Pour obtenir TEMPO

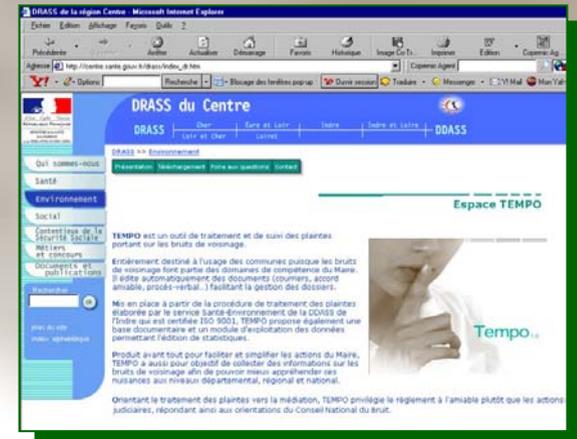
DDASS de l'Indre

B.P. 587 – 36019 Châteauroux cedex

☎ : 02.54.53.80.80 – 📠 : 02.54.27.56.44

💻 : dd36-sante-environnement@sante.gouv.fr

✓ espace TEMPO :
<http://centre.sante.gouv.fr>



Merci de votre attention