

Annexe à la délibération sur la contractualisation politique et territoriale

A - Les **objectifs des contrats politiques territoriaux** ont été définis tels qu'il suit :

- **Objectif global** : avoir un cadre de vie agréable pour une métropole attractive, en ayant un niveau de qualité perçue des services publics satisfaisant et une co-responsabilisation des acteurs.
- **Objectifs du contrat décliné par territoires** :
 - Avoir une approche globale de la propreté,
 - Définir le résultat partagé et attendu,
 - Optimiser les prestations pour une cohérence d'ensemble,
 - Évaluer les mesures appliquées.

B - Les grandes lignes du **contenu des contrats seront** :

① **Objet du contrat** :

- Définir des engagements respectifs fondés sur le principe de responsabilité partagée et une logique de résultat.
- Instituer une coordination permanente entre les parties.
- Évaluer l'efficacité d'action de l'ensemble des parties.

② **Champ d'application** :

- Périmètre territorial :
 - Territoire contractuel à définir permettant une gestion globale du nettoyage,
 - Secteurs particuliers pour lesquels il est difficile de maintenir un niveau de qualité perçue acceptable : coordination / mutualisation (type Berges, traboules, secteur GPV).
Objectif : optimisation de la prestation de nettoyage sur ces secteurs.
- Périmètre fonctionnel : description des compétences de chacune des parties (qui fait quoi).

③ **Engagements des parties** :

- Sur l'organisation et la gouvernance territoriale nécessaires pour atteindre l'objectif de qualité égale sur l'ensemble du territoire, couvert par le contrat au vue des compétences respectives des signataires,
- Sur les niveaux et les délais d'intervention selon des critères liés à :
 1. la sécurité,
 2. la salubrité,
 3. l'environnement.
- Sur les actions à la source : communication, sensibilisation, réglementation, exercice du pouvoir de police..,

④ **Mesure des résultats** :

Évaluation objectivée et partagée sur la base d'un référentiel et d'outils d'évaluation de la qualité perçue globale et non par prestation :

- Besoin d'un référentiel de perception objectivée, énumérant les rubriques ayant une incidence sur la propreté perçue et comportant une appréciation globale.
- Exemples d'outils de mesures du résultat proposés :
 - Analyse des réclamations du public,
 - Diagnostic en marchant,
 - Évaluation par un prestataire externe,
 - Enquête de satisfaction annuelle des usagers.

C - Les **points à traiter** dans le cadre de l'expérimentation sont les suivants :

① **La pertinence des territoires** :

- Du contrat territorial
- Des secteurs sensibles (difficulté à garantir le niveau de propreté attendu)

② **Les actions à la source** :

Information / Sensibilisation / Communication / Pouvoir de police

③ **L'organisation, la gouvernance et l'estimation des coûts de la prestation** :

- Délais d'intervention (fonction de la sécurité, salubrité...),
- Typologie des salissures (déjections canines, dépôts sauvages, ramassage des poubelles...),
- Coordination/mutualisation des interventions entre communes et communauté urbaine.

④ **L'évaluation de la qualité attendue et les outils** :

Mise en place d'un référentiel « qualité » commun avec le nombre de visites minimales, de rencontres, le mode de pilotage, les parties présentes ...