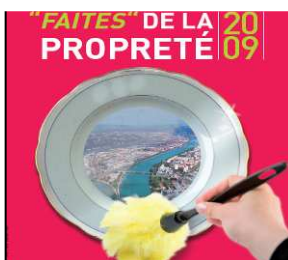




Plan d'actions stratégiques de la politique de propreté urbaine

2010-2014



Pour une métropole post-carbone et respectueuse de son environnement

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
PLAN D'ACTIONS PAR OBJECTIFS	6
1. Agir à la source pour diminuer le niveau de salissure	7
1.1. La stratégie de communication fédérale du Grand Lyon	8
1.2. Une communication de proximité plus ciblée	10
1.3. Un programme d'actions éducatives auprès des scolaires	13
1.4. L'animalité urbaine, une action volontariste	14
2. Contribuer à la mise en œuvre d'une métropole post carbone et respectueuse de son environnement	16
A. Préserver les ressources naturelles	17
2.1. Limiter la consommation d'eau lors des opérations de nettoyage	17
2.2. Valoriser les déchets du nettoyage pour diminuer l'enfouissement	18
B. Limiter les impacts sur l'environnement (eau, air, sol)	19
2.3. Promouvoir un désherbage et un fauchage raisonnés pour limiter l'usage des pesticides et préserver la biodiversité	19
2.4. Limiter la consommation de sel lors des opérations de déneigement	20
2.5. Limiter l'émission des Gaz à Effet de Serre (GES) et le bruit dans les opérations de propreté urbaine	21
C. Agir sur la santé et le bien-être au travail	22
2.6. Mesurer les impacts sur la santé et la pénibilité au travail des activités propreté et déchets	22
3. Agir sur les modes de faire et concevoir la propreté urbaine	23
3.1. Favoriser la réactivité et l'adaptabilité	24
3.2. Valoriser les métiers de la propreté	25
3.3. Développer une stratégie d'achat innovante	26
3.4. Une stratégie patrimoniale en adéquation avec l'évolution des modes de faire	27
3.5. Favoriser des marchés propres et des manifestations responsables en proposant des pratiques partenariales de nettoyage	28
3.6. Évaluer la propreté urbaine globale	29

4.	Responsabiliser l'ensemble des acteurs de la propreté urbaine	30
4.1.	Des engagements clairs et partagés avec les territoires : la convention qualité propreté	31
4.2.	Un règlement communautaire pour la propreté	33
4.3.	Une mobilisation de l'ensemble des directions du Grand Lyon autour d'objectifs communs	34
4.4.	Des partenariats opérationnels pour une propreté globale des espaces	35
5.	Maîtriser les coûts globaux de la prestation nettoyage	36
5.1.	Améliorer la connaissance des coûts du nettoyage	37
5.2.	Évaluer annuellement la mise en œuvre du plan d'actions	38
CONCLUSION		39
ANNEXE : FICHES-ACTIONS		40

INTRODUCTION

Le plan de mandat 2008-2014, adopté par le conseil communautaire en novembre 2008, repose sur des objectifs volontaristes de développement équilibré et pérenne de notre territoire. Cela suppose que chaque politique publique évolue pour construire la métropole lyonnaise de demain, une métropole post carbone, respectueuse de son environnement.

La propreté des espaces, qui implique nécessairement une responsabilité partagée, est un élément important du vivre ensemble et du bien être collectif.

Cette mission essentielle de service public, réalisée en milieu urbain et périurbain par plus de 2 000 agents de la direction de la Propreté du Grand Lyon (nettoieement et collecte des ordures ménagères), est accomplie dans un souci de qualité, d'efficacité technique et économique. Elle doit être exemplaire et force d'entraînement, compétitif et capable d'évoluer et sera conforté au cours de ce mandat. Le présent plan d'actions réaffirme donc l'importance et la qualité du service public (en régie, comme en entreprise).

Dans cette perspective, un comité de pilotage, composé d'un élu communautaire de chaque groupe politique et co-présidé par messieurs Thierry PHILIP, vice président en charge de la propreté et du bien être dans la ville et Jacky DARNE, vice président en charge des finances et de l'évolution institutionnelle a été mis en place en janvier 2009. Il a élaboré un cadre stratégique puis un plan d'actions pour répondre à ces enjeux de cohésion.

Voté par délibération du 11 mai 2009, le cadre stratégique de la politique de propreté urbaine :

- définit les axes majeurs de la nouvelle politique en matière de propreté urbaine, déclinés en objectifs à moyen et long terme,
- permet d'expérimenter un conventionnement territorial sur des engagements respectifs en matière de propreté, afin de développer une responsabilité partagée de chacun des acteurs du territoire (habitants, élus, services municipaux et communautaires).

De juin à décembre 2009, le comité de pilotage a poursuivi ses travaux, notamment en auditionnant des élus pour mutualiser les expériences (la commune de Feyzin sur l'expérience du contrat propreté menée lors du précédent mandat et les villes de Lyon et de Vienne sur la problématique des marchés propres).

Ces réflexions prospectives ont permis d'identifier le besoin d'une organisation globale, coordonnée et concertée entre les différents intervenants, responsables de la propreté du territoire pour :

- améliorer la qualité du nettoieement dans le respect de l'environnement et responsabiliser les usagers à leur cadre de vie,
- engager une démarche « qualité » avec une évaluation de la politique en matière de propreté,
- garantir une maîtrise des coûts.

Compte tenu des nécessaires évolutions dans les modes de faire de la propreté et dans la conception des espaces publics, l'accompagnement au changement (qu'il soit en interne pour les agents de la propreté ou en externe pour les usagers) est central. Il implique nécessairement des actions de communication, de sensibilisation mais aussi de répression.

Le présent document détaille le contenu du plan d'actions stratégiques de la politique de propreté urbaine 2010-2014, pour une métropole post carbone et le décline par objectifs. Chaque action proposée dispose d'indicateurs techniques, environnementaux, sociaux et financiers permettant d'évaluer annuellement la réalisation du plan.

PLAN D'ACTIONS 2010-2014 PAR OBJECTIFS

Le plan d'actions 2010-2014, pris en application du cadre stratégique de la politique de propreté urbaine adopté le 11 mai 2009, comprend **5 objectifs** :

- 1. Agir à la source pour diminuer le niveau de salissure**
- 2. Contribuer à la mise en œuvre d'une métropole post carbone, respectueuse de son environnement**
- 3. Agir sur les modes de faire et de concevoir la propreté urbaine**
- 4. Responsabiliser l'ensemble des acteurs de la propreté urbaine**
- 5. Maitriser les coûts globaux de la prestation nettoyage**

Chaque objectif est décliné en différentes actions définies ci-après et reprises en annexe, sous forme de fiches synthétiques. Chacune comprend un descriptif des moyens mis en œuvre, les résultats attendus, les acteurs concernés, les indicateurs de suivis, le planning de mise en œuvre et le budget prévisionnel.

OBJECTIF 1 : Agir à la source pour diminuer le niveau de salissure

Aujourd'hui, les surfaces à entretenir augmentent de 2,5% par an. Pour garantir un niveau de propreté acceptable et maîtriser les coûts des prestations de nettoyage, il est indispensable d'agir en amont du problème de salissure.

Cet objectif vise à modifier le comportement des usagers, premiers responsables du niveau de l'incivilité en matière de propreté. Dans cette optique, la politique de communication doit être renforcée pour mieux informer les habitants sur la nécessaire coproduction et influencer sur leurs comportements éco-responsables. Elle doit également faire l'objet d'une évaluation en termes d'impact par rapport aux coûts engagés.

Cette stratégie de communication s'articulera autour de quatre actions essentielles :

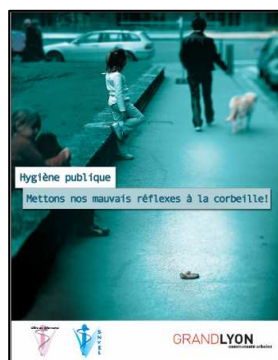
- Action 1.1. La stratégie de communication fédérale du Grand Lyon
- Action 1.2. Une communication de proximité plus ciblée
- Action 1.3. Un programme d'actions éducatives auprès des scolaires
- Action 1.4. L'animalité urbaine, une action volontariste

ACTION 1.1 : La stratégie de communication fédérale du Grand Lyon

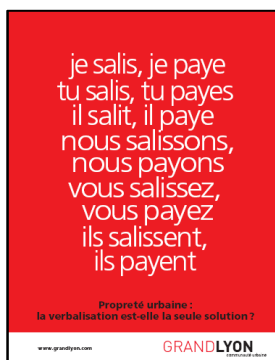
La sensibilisation aux bons gestes de propreté n'est pas une préoccupation nouvelle au Grand Lyon. Jusqu'à présent, les **campagnes d'affichage annuelles** ont été l'outil le plus utilisé pour tenter d'enrayer les phénomènes d'incivilités.

En 2009, une **opération événementielle fédératrice** a été impulsée : « Faîtes de la propreté ».

① Les campagnes de communication annuelles :



2002 : La qualité de vie dans la ville



2003 : Le caractère incivique et répressible des actes de malpropreté



2005 : La coproduction avec les agents de la propreté



2006 : La complémentarité du travail des agents et des efforts quotidiens



2008 : La valorisation des bons gestes de propreté des citoyens



Aujourd'hui, le message doit renforcer l'idée de responsabilité nécessairement partagée entre les services de la propreté et les usagers de l'espace public. La complémentarité des efforts a déjà été illustrée. Il s'agit désormais d'inverser la logique du « on ne vous en demande pas tant », en soulignant l'étendue et les limites du travail accompli par les services du nettoyage :

- les moyens déployés et la détermination, dont fait preuve le Grand Lyon en matière de propreté, doivent être mis en lumière,
- ce travail est inefficace s'il n'est pas accompagné par un comportement plus discipliné de la part des usagers. Les « petits gestes » doivent être présentés comme déterminants pour que l'idée d'une coresponsabilité soit mieux comprise.

L'objectif est de mettre en lumière les actions de propreté et de montrer que la qualité du résultat dépend en grande partie du comportement éco-citoyen de tous les usagers.

Pour cela, le Grand Lyon doit continuer à communiquer sur un rythme annuel, en ciblant ses messages avec une diffusion sur l'ensemble du territoire du Grand Lyon en cohérence avec les actions de communication des communes.

A la communication institutionnelle doit s'ajouter un évènement fédérateur autour du thème de la propreté.

② Une communication événementielle : « Faîtes de la propreté » :

Le 28 mai 2009, la direction de la Propreté a lancé « Faîtes de la propreté » en partenariat avec les communes volontaires pour sensibiliser les habitants au maintien d'un cadre de vie de qualité. Pour la première édition, tous les acteurs (institutionnels, politiques, associatifs) ont été invités à mettre en place des initiatives sous forme d'animations.

Le Grand Lyon a coordonné l'ensemble des actions et a mis à disposition ses moyens et ses outils. Il a assuré également la médiatisation de cette journée.

Programmée chaque année, cette journée « Faîtes de la Propreté » permet à chacun, à son niveau, de s'investir dans la propreté de l'agglomération.

Cette démarche de sensibilisation concrète à « l'acte de propreté » est primordiale pour rappeler à chacun la nécessité de respecter l'espace public afin de garder un environnement agréable, convivial, garantissant un coût d'entretien maîtrisé.



2009 : Affiche pour la promotion de « Faîtes de la propreté »

ACTION 1.2 : Une communication de proximité plus ciblée

Parallèlement à la stratégie de communication fédérale sur la propreté, des actions de proximité doivent être développées en lien avec les territoires. Elles proposent des messages « forts » et des outils adaptés aux problématiques de propreté. Cette communication s'appuie essentiellement sur les acteurs de terrain.

① Les actions, vecteurs de message :

L'objectif de ces actions est de faciliter la réalisation des bons gestes pour enrayer l'incivilité.

✓ Valoriser les bons comportements : les Trophées de la propreté :

Pour renforcer la détermination de toutes celles et de tous ceux qui se sentent responsables de la propreté de leur espace de vie, les efforts qu'elles et qu'ils consentent, doivent être valorisés.

Depuis quelques dizaines d'années, les concours récompensant les actions pour améliorer le cadre de vie se sont multipliés en Europe. Le concours des villages fleuris est un bon exemple : 12 000 communes y participent et apposent les petites fleurs du comité sur les panneaux d'entrée de leur territoire. Les habitants des communes concernées sont souvent partie prenante.

Au regard de cette expérience, il convient de susciter l'adhésion des habitants et d'inciter les Grand Lyonnais à traduire de façon concrète l'attachement qu'ils ont à leur cadre de vie. Dès 2011, des « trophées » seront décernés par un jury (responsables locaux, agents de nettoyage, citoyens...) lors de « Faites de la propreté » pour récompenser les actions collectives à l'échelle du quartier, dans les écoles...

✓ Rendre visible l'incivilité sur les points sensibles :

Les problèmes d'incivilité en matière de propreté urbaine varient selon les territoires. Un effort de communication plus localisé sur les secteurs dégradés, en pointant la nature de la salissure (dépôts sauvages, déjections canines, problèmes liés aux poubelles...) est nécessaire et permettra :

- d'une part, d'interpeler le citoyen et d'appeler à un changement radical de comportement,
- et d'autre part, de témoigner de la volonté du Grand Lyon à enrayer le phénomène.

✓ Nettoyer en profondeur un secteur dégradé :

A une date définie, des opérations de nettoyage en profondeur (ramassage des détritiques, détagage, entretien des végétations...) pourraient concerner un quartier précis. Pouvant associer les usagers, cette opération exceptionnelle doit être visible pour signifier aux usagers qu'un effort particulier a été fourni par la collectivité, qu'il a un coût, et qu'il est désormais de leur ressort de maintenir ces lieux propres.

② Les outils accompagnant la démarche :

Parallèlement aux actions de sensibilisation, le Grand Lyon peut mettre à disposition des outils pour faciliter les bons gestes de propreté. Ils permettent de lever les obstacles trop souvent mis en avant pour justifier l'inaction. Plusieurs outils sont à disposition des usagers, d'autres pourraient être créés.

✓ Les cendriers de poches :



2007 : cendrier de poche pour les mégots de cigarettes distribué par les agents de la propreté

✓ Les sacs à déjections canines :



2008 : 3 sachets de propreté pour chien remis aux propriétaires

✓ Les plaquettes d'informations :



2008 : plaquette d'information grand public sur la propreté

L'accès à l'information doit être facilité. L'édition de guides pratiques (adresses et horaires d'ouverture des déchèteries, aspects réglementaires, emplacement des espaces sanitaires canins...) distribués en mairie et/ou publiés dans les journaux municipaux permettra de démultiplier le message, au plus près des citoyens.

✓ Une plateforme Internet :

La création d'un site internet, entièrement dédié au thème de la propreté urbaine et associant activités ludiques et informations complètera le dispositif de sensibilisation.

✓ Des panneaux d'affichage

Une signalétique rappelant les règles essentielles de la propreté dans l'espace public pourra être développée sur les secteurs dégradés de façon récurrente.

③ Les acteurs de terrain, relais de sensibilisation :

La propreté d'un environnement ne dépend pas seulement des services gérant le nettoyage mais de l'ensemble des acteurs de l'espace public (élus, services techniques, usagers ...). Pour diffuser et relayer l'ensemble de cette communication de proximité, les acteurs de terrain sont essentiels :

✓ **Les mairies :**

Les citoyens en quête d'information se tournent en premier lieu vers leurs mairies. Les campagnes de communication peuvent facilement être insérées dans les magazines communaux et une opération pédagogique autour du plan stratégique peut être menée en mairies. A Lyon, les mairies d'arrondissement sont la porte d'entrée des réclamations et le lien avec la mairie centrale doit être renforcé.

✓ **Les agents de nettoyage :**

Les agents de nettoyage, près de 900 personnes, présents en permanence sur le terrain, sont le contact le plus évident entre les usagers de l'espace public et les services de propreté du Grand Lyon. Il convient donc de les associer au projet pour qu'ils se fassent relais de l'information et deviennent de véritables **ambassadeurs du Grand Lyon**. Leur matériel (gilet de sécurité, tenue vestimentaire, chariot, camions, ...) peut également véhiculer des messages comme cela fut le cas lors de « Faites de la propreté ».

✓ **Les conseils de quartier, les commerçants, les associations et les particuliers :**

Les acteurs de proximité sont invités à devenir des ambassadeurs de la propreté dans leurs quartiers. Une information détaillée sur le travail du Grand Lyon et la portée des actes inciviques pourraient leur être régulièrement fournies. En contrepartie de ces efforts, une affichette aux couleurs de la Communauté urbaine et attestant de leur participation à cette démarche pourront être apposée dans leurs locaux. D'une autre manière, des articles dans le magazine du Grand Lyon valoriseront leur engagement.

Pour que les messages soient efficaces, il est nécessaire d'appréhender les usagers dans leurs diversités : habitants, migrants pendulaires, touristes... :

✓ **Les seniors :**

Actifs dans leur quartier, les seniors sont très présents dans le secteur associatif. Ils peuvent devenir de bons ambassadeurs du geste de propreté.

✓ **Les organismes en lien avec les touristes :**

(Office du tourisme, le site lyonresa.com, les TCL...)

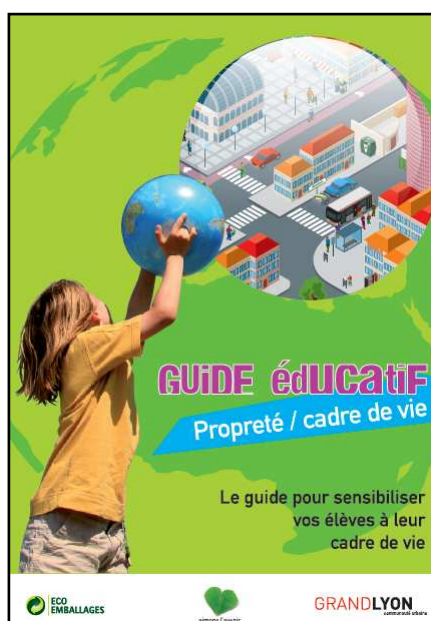
Les touristes investissent fortement certains secteurs de l'agglomération. Les organismes en lien avec les touristes peuvent ainsi être un relai intéressant pour inciter les visiteurs au respect des espaces.

ACTION 1.3 : Un programme d'actions éducatives auprès des scolaires

Pour agir à la source des incivilités, il convient de sensibiliser les enfants, dès le plus jeune âge, à la propreté et au respect du cadre de vie.

Depuis de nombreuses années, la direction de la Propreté du Grand Lyon a développé des outils pédagogiques sur le tri des déchets ménagers. Depuis peu, elle élargit ses outils aux problématiques de propreté et au cadre de vie en général. En 2009, un guide éducatif a été édité pour aider les enseignants et les animateurs à travailler sur ces thèmes.

Le Grand Lyon doit continuer à développer une stratégie de communication spécifique auprès des scolaires, citoyens de demain. Il est nécessaire de travailler avec l'ensemble des acteurs du champ de l'éducation (directeurs des écoles, enseignants...) pour inscrire la thématique « propreté et cadre de vie » dans les programmes scolaires et organiser des interventions dans les écoles, notamment dans le cadre de « Faites de la propreté ».



Guide éducatif 2009



Jeu du guide éducatif

ACTION 1.4 : L'animalité urbaine, une action volontariste

En 2005, le Grand Lyon s'est doté d'une mission « Animalité urbaine » permettant de développer une réflexion spécifique sur la présence de l'animal en ville. Engagée dans un travail partenarial important avec les communes et les professionnels du secteur, cette mission s'est construite dans une approche globale qui s'articule autour de cinq volets :

- l'aménagement d'espaces dédiés,
- la formation et la sensibilisation des possesseurs d'animaux,
- l'information et la communication,
- l'entretien et le ramassage,
- et la réglementation.

Au delà des nuisances et de la seule gestion du chien, la mission "animalité urbaine" doit prendre en compte le monde animal dans son ensemble, notamment les oiseaux, les chevaux, les chats, les moutons, les poissons, les insectes... C'est sur ces aspects que la mission Animalité urbaine a organisé un Symposium International du Vivant en Ville en 2007 et 2009 à Lyon sur le thème plus large du « vivant en ville ». Après cinq années d'existence, un bilan sur l'efficacité de cette approche globale sera réalisé en 2010.

Le problème des déjections canines, sur les secteurs à forte concentration urbaine de l'agglomération, reste entier malgré la réussite incontestable de ces actions de prévention. Sur les territoires périurbains, d'autres déjections animales sont source de nuisances.

Il s'agit donc, dans le cadre du plan d'action propreté, d'agir sur le comportement des propriétaires d'animaux mais aussi de leur offrir des solutions alternatives.

① Les actions pour modifier le comportement des propriétaires d'animaux :

Il convient de réorienter les actions autour de trois axes :

✓ La prévention :

Les actions de sensibilisation sont nécessaires pour lutter contre l'incivisme de certains possesseurs d'animaux. Les actions engagées dans le cadre de la mission « Animalité urbaine » doivent être poursuivies. Il s'agit, notamment :

- des balades canines hebdomadaires,
- des modules de formation à l'éducation canine,
- la mise en réseau des acteurs,
- l'expertise menée sur des animaux et végétaux dans l'espace urbain.

✓ L'information :

La signalétique actuelle, peu visible, informe sur les différents types d'espaces canins sans insister sur ce que doivent faire les possesseurs d'animaux :

Espace sanitaire



Espace de liberté



Espace partagé



Face à ce constat, il paraît nécessaire de faire évoluer la communication existante vers :

- une communication globale sur l'obligation de ramasser partout,
- une signalétique informant clairement de l'obligation de ramasser (à travers un message incitatif ou dissuasif), notamment sur les points sensibles et aux abords des espaces dédiés,
- des actions de communication de proximité en lien avec les commerces, les conseils de quartiers et les professionnels du secteur.

✓ **La répression :**

Pour s'assurer du respect des espaces urbains, les aspects règlementaires et répressifs doivent accompagner, en dernière instance, les deux premiers volets, à savoir la prévention et l'information. Aujourd'hui, les arrêtés relatifs aux déjections canines sont municipaux et ils n'existent que sur certains territoires. Trois axes de travail peuvent donc être engagés (cf. action 4.2.) :

- un travail d'homogénéisation des différents textes municipaux pour faciliter la responsabilisation des différents acteurs,
- une étude sur le transfert du pouvoir de police spéciale des maires au Président du Grand Lyon,
- des campagnes de verbalisation, coordonnées entre les communes et le Grand Lyon, ciblées sur les secteurs sensibles en matière de déjections canines.

🕒 **Les solutions alternatives :**

✓ **Concernant les aménagements dédiés :**

Depuis 2005, plusieurs typologies d'espaces dédiés ont été aménagées :

- les espaces sanitaires canins pour lesquels l'entretien est réalisé par la commune ou le Grand Lyon selon la domanialité,
- les espaces canins de liberté dans lesquels les chiens peuvent s'ébattre sans laisse et dans lesquels les propriétaires ont obligation de ramasser les déjections de leur animal,
- les espaces de cheminement libre pour lesquels l'espace est partagé et dans lesquels les propriétaires ont obligation de ramasser les déjections de leur animal.

Aujourd'hui, le fonctionnement de ces espaces dédiés fait l'objet de critiques en termes d'aménagement, d'entretien et d'information.

Il convient donc de repenser globalement ces espaces en définissant précisément les critères prévalant à leur implantation (typologie, localisation, signalétique, capacité d'entretien...).

✓ **Concernant les sacs à déjections canines :**

Pour faciliter le geste du ramassage, des moyens doivent être prévus pour les possesseurs d'animaux. Dès lors, la distribution de sacs à déjections canines doit être évaluée avec les communes et au sein du Grand Lyon (quel financement ? quelle distribution ? quel approvisionnement ?).

OBJECTIF 2 : Contribuer à la mise en œuvre d'une métropole post-carbone et respectueuse de son environnement

Le Grand Lyon a développé de nombreuses actions qui s'inscrivent dans une stratégie plus durable de nos territoires. Elles concernent des projets urbains, des politiques publiques spécifiques, mais également les pratiques professionnelles de l'institution. Ces actions ont été formalisées dans l'Agenda 21 du Grand Lyon voté en 2005 et actualisé en 2007 et 2009. Face au changement climatique, le Grand Lyon s'est également engagé dans l'élaboration d'un plan climat pour réduire les gaz à effet de serre (GES) émis sur son territoire.

Agir pour la santé et l'environnement est un enjeu majeur des prochaines années. Le présent plan d'actions doit contribuer à une prise de conscience de l'impact des activités de la propreté sur l'environnement.

En continuité et en cohérence avec l'Agenda 21, le présent plan d'actions insiste sur trois enjeux essentiels :

- la préservation des ressources naturelles :
 - Action 2.1. Limiter la consommation d'eau lors des opérations de nettoyage
 - Action 2.2. Valoriser les déchets du nettoyage pour diminuer l'enfouissement
- la limitation des impacts sur l'environnement :
 - Action 2.3. Promouvoir un désherbage et un fauchage raisonné pour limiter l'usage des pesticides et préserver la biodiversité
 - Action 2.4. Limiter la consommation de sel lors des opérations de déneigement
 - Action 2.5. Limiter l'émission des Gaz à Effet de Serre (GES) et le bruit dans les opérations de propreté urbaine
- la question plus spécifique de la santé et du bien être au travail :
 - Action 2.6. Mesurer les impacts sur la santé et la pénibilité au travail des activités propreté et déchets

A - Préserver les ressources naturelles

L'un des grands enjeux du 21^{ème} siècle est la diminution des ressources naturelles par rapport aux besoins des êtres humains. Promouvoir un développement durable et raisonné, c'est donc veiller à la préservation de ces ressources.

ACTION 2.1 : Limiter la consommation d'eau lors des opérations de nettoyage (Action de l'Agenda 21)

La consommation d'eau sur le territoire du Grand Lyon connaît une baisse de 4,3 % depuis 2004.

L'année 2006 a été marquée par une amélioration du rendement, qui conforte les tendances observées en 2004 et 2005. Cette diminution des quantités d'eau utilisées s'explique notamment par une modification des comportements. Il convient de poursuivre les efforts selon trois axes :

① Encourager une utilisation raisonnée de l'eau lors des opérations de nettoyage :

- Réaliser un inventaire des bouches de lavages (10 600 au total) peu ou pas utilisées par le Grand Lyon pour les supprimer, rationaliser leur usage (objectif de diminution de 30%, soit environ 3 000 de moins) et remettre aux communes celles utilisées pour l'arrosage des espaces verts,
- Maîtriser les volumes d'eau consommée par les bouches de lavage, en équipant certaines d'entre elles de compteurs, permettant d'évaluer la consommation réelle dans le cadre d'une modélisation.

② Améliorer et optimiser les pratiques de nettoyage :

- Installer, dans les centres urbains denses, des bornes de puisage avec monétique et suivi des consommations en fonction des circuits de nettoyage des véhicules en régie et des prestataires.

③ Sensibiliser les agents de la propreté à une utilisation raisonnée de l'eau :

- Mieux former les agents à un usage raisonné de l'eau, lors du nettoyage manuel, en s'appuyant sur le centre de formation de la direction,
- Mettre en place un dispositif spécifique de nettoyage, sans eau, en cas de sécheresse.



Agent nettoyant le caniveau
avec l'eau d'une bouche de lavage

ACTION 2.2 : Valoriser les déchets du nettoyage pour diminuer l'enfouissement
(Action de l'Agenda 21 et du plan d'actions stratégique des déchets 2007-2017)

Le Grand Lyon s'est doté d'un plan d'actions stratégique de la gestion des déchets pour les années 2007-2017. Conformément aux principes du développement durable, son objectif est de réduire l'enfouissement en augmentant la valorisation matière et en limitant le recours à l'incinération. Cela permettra, par ailleurs, d'économiser le coût de la Taxe Générale sur les Activités Polluantes (TGAP) pour laquelle le Grenelle a prévu une augmentation dans les années futures.

En cohérence avec cette stratégie « déchets », la direction de la Propreté s'engage à mieux valoriser ses propres déchets liés à l'activité de nettoyage. Sur 11 000 tonnes collectées annuellement, 9 000 tonnes ont été enfouies en 2006. L'objectif fixé est de passer à 3 000 tonnes. Il s'agit de développer des filières pour les déchets encore enfouis :

- déchets d'ébouage (déchets déposés sur la voie publique, dont une partie peut être valorisée, après tri dans les subdivisions),
- déchets de balayage, dont le sable peut être valorisé par un traitement identique à celui des produits de curage de la direction de l'Eau,
- déchets encombrants non recyclables pour les valoriser énergétiquement.

Depuis fin 2007, des espaces de pré-tri ont été mis en place dans les subdivisions territoriales de nettoyage. En partenariat avec la direction de l'Eau, la direction de la Propreté développe la valorisation des déchets de balayage sur le site de Pierre Bénite. En 2008, 503 tonnes ont ainsi été recyclées sur les 8 000 tonnes collectées. Les années 2008-2009 ont vu :

- le lancement d'études pour optimiser l'unité de traitement des produits de curage de Pierre Bénite
- le projet de construction en 2010-2011 d'un site de dépotage sur la future station d'épuration de la Feyssine.

Tri des déchets d'ébouage dans les dépôts des subdivisions :



Bennes Ferraille, Cartons et déchets ultimes



Bungalow Déchets dangereux des ménages



Caisson Déchets Électriques et Électroniques

B - Limiter les impacts sur l'environnement (sol, eau, air)

La direction de la Propreté mène, depuis plusieurs années, des actions et des réflexions visant à limiter l'impact de ses activités sur l'environnement (eau, air, sol). Aujourd'hui, elle souhaite non seulement poursuivre ses efforts mais également amplifier ses actions.

ACTION 2.3 : Promouvoir un désherbage et un fauchage raisonnés pour limiter l'usage des pesticides et préserver la biodiversité (sol) (Action de l'agenda 21)

Préserver la biodiversité du territoire et protéger la richesse des milieux naturels sont devenus des enjeux majeurs pour le territoire communautaire. Dans cette perspective, il est nécessaire de modifier les pratiques de désherbage et de fauchage sur l'agglomération par :

- l'apprentissage des techniques alternatives respectueuses de l'environnement,
- une utilisation limitée des pesticides par le développement de la lutte biologique,
- une sensibilisation des acteurs locaux (communes, entreprises, particuliers, agriculteurs...)

Dans ce cadre, il convient :

- d'élaborer des plans de désherbage et de fauchage et de poursuivre la planification de fauchage d'ambrosie en concertation avec les communes et le Conseil Général du Rhône,
- d'encourager le développement de techniques respectueuses de l'environnement,
- de fixer des objectifs en matière de réduction progressive de l'utilisation des produits chimiques et de gaz à effet de serre,
- d'améliorer la prise en compte de la problématique de désherbage dans la conception des projets d'aménagement urbains (choix des matériaux...),
- de développer des actions de sensibilisation des habitants pour accompagner le changement des pratiques individuelles (direction de la Voirie), faire accepter l'herbe dans la ville par les usagers,
- de poursuivre la mise en place d'échanges des pratiques (syndicat mixte des Monts d'Or, les communes, biologistes...) dans le cadre du fauchage raisonné.



Désherbage thermique



Fauchage raisonné



2007 : plaquette d'information sur le désherbage alternatif

ACTION 2.4 : Limiter la consommation de sel lors des opérations de déneigement des voies (eau)
(Action de l'Agenda 21)

L'utilisation du sel en période hivernale entraîne une pollution des eaux souterraines. Soucieux de réduire les impacts sur l'environnement, le Grand Lyon s'engage à limiter sa consommation de sel lors des opérations de déneigement des voies.

Deux objectifs sont poursuivis : l'optimisation de la gestion du sel et la sensibilisation des agents.

① Optimiser la gestion du sel lors des opérations de déneigement :

- Amélioration du parc de véhicules d'intervention pour diminuer les taux d'épandage en sel (régulateur électronique d'épandage, acquisition de boîtiers d'épandage...),
- Couverture des dépôts de sel pour diminuer la perte de sel par écoulements,
- Amélioration des techniques de traitement (bouillie de sel généralisée, diminution des traitements préventifs, classification des voies, utilisation de saumure et grammage plus régulier lors de l'épandage sur la chaussée : ramener, hors période d'intempérie neigeuses importante, l'épandage de 17g/m² à 10g/m²),
- Élaboration d'une charte d'implantation des bacs à sel,
- Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation des opérations de déneigement (Galimède : informatique embarquée).

② Sensibiliser les agents au bon usage du sel :

- Formation en subdivisions des agents à l'utilisation du boîtier d'épandage dans les véhicules,
- Sensibilisation des agents sur les impacts du sel sur l'environnement et formation aux bonnes pratiques de déneigement (épandage manuel...) par le centre de formation de la direction.



Opération de salage

ACTION 2.5 : Limiter l'émission des Gaz à Effet de Serre (GES) et le bruit dans les opérations de la propreté urbaine (air)

Face au changement climatique en cours, le Grand Lyon a pris l'engagement de réduire les Gaz à Effet de Serre (GES) émis sur son territoire et la consommation d'énergie de 20 % d'ici 2020 dans la perspective de diminuer par quatre les émissions de GES d'ici 2050.

Le plan climat du Grand Lyon identifie trois échelles d'intervention :

- les activités et le patrimoine propres de l'institution (batiments, véhicules, équipements...) qui représentent environ 5% des GES émis sur le territoire du Grand Lyon,
- les politiques publiques mises en œuvre ou planifiées par l'institution (urbanisme, déplacement, habitat ...) qui ont un impact sur environ 20% des GES du territoire,
- l'ensemble des autres activités (activités économiques, bâtiments à usage professionnel et résidentiel ...), soit environ 75 % des GES du territoire.

Sur la première échelle d'intervention, le Grand Lyon dresse le bilan carbone de ses activités. La direction de la Propreté souhaite s'inscrire dans cette démarche pour :

- diminuer les émissions de GES, émis par les engins et les locaux dédiés à l'activité de propreté urbaine, ainsi que la consommation d'énergie,
- et réduire le niveau de bruit des véhicules spécialisés utilisés.

Dans cet objectif, la direction de la Propreté doit étudier l'opportunité d'utiliser des véhicules hybrides ou électriques.

En 2008-2009, une étude particulière a été engagée pour mesurer les impacts environnementaux d'une subdivision territoriale de nettoyage. La méthodologie et les résultats produits (indicateurs environnementaux et programme d'actions) ont vocation à être étendus à l'ensemble des subdivisions territoriales de la direction. Cette étude s'est traduite par des objectifs concrets, sur les thèmes suivants :

- maîtrise des déplacements et des consommations de carburant,
- économie d'eau et d'énergie,
- tri et valorisation des déchets,
- sensibilisation des personnels.

Concernant les pollutions sonores, le contexte législatif impose aux agglomérations françaises de plus de 250 000 habitants l'élaboration de cartes du bruit urbain. Au regard de celles établies par le Grand Lyon, la direction de la Propreté doit s'engager dans une démarche volontariste de modification de ses modes d'intervention pour limiter le bruit généré par son activité.

Cette volonté de limiter l'émission des GES et le bruit doit être réalisée en lien avec les actions de l'objectif 3 relatives à la définition d'une stratégie d'achat : véhicules, prestations de services moins polluantes, innovations technologiques (action 3.3) et d'une stratégie patrimoniale (action 3.4).

C - Agir sur la santé et le bien être au travail

ACTION 2.6 : Mesurer les impacts sur la santé et la pénibilité au travail des activités propreté et déchets

L'objectif de cette action est de mieux prévenir les risques professionnels en renforçant la formation initiale et continue de ses agents et en développant une approche ergonomique et préventive des métiers du nettoyage.

Une étude pour mieux connaître les impacts sanitaires liés à la gestion des déchets vient d'être lancée par l'association Amorce, association nationale des collectivités, des associations et des entreprises pour la gestion des déchets, de l'énergie et des réseaux de chaleur, l'Observatoire régional de la santé et le centre Léon Bérard, établissement de soins spécialisé en cancérologie, à Lyon. Elle ciblera les travailleurs de l'ensemble de la filière de traitement des déchets (collecte et traitement des déchets), ainsi que les populations riveraines de ces activités.

Dans la même perspective, des études doivent être menées sur les divers métiers de la propreté, notamment ceux liés au nettoyage de l'espace public. Un rapprochement avec d'autres métropoles françaises et européennes pourrait être développé sur les actions menées en régie et celles réalisés par les prestataires du Grand Lyon.

OBJECTIF 3 : Agir sur les modes de faire et concevoir la propreté urbaine

Les espaces publics sont conçus pour répondre à des fonctions d'usage et de mobilité. Les concepteurs ont d'abord privilégié le « tout automobile » pour intégrer ensuite les transports en commun. Plus récemment, le Plan de Déplacements Urbains a conduit à maîtriser les flux de trafic en créant des zones 30, des ralentisseurs, des pistes cyclables et des espaces partagés.

Parallèlement, l'espace est devenu plus complexe à entretenir, car multifonctionnel dans ses usages, le jour, la nuit, le weekend.

L'évolution des modes de vie impacte aussi le fonctionnement et l'appropriation des espaces publics. Et pourtant, les attentes des usagers en matière de propreté, évolue en fonction du moment (loisir, travail, en journée, en soirée, le week-end, en voiture, en vélo, à pied, etc.).

A partir de cette analyse, il convient d'adapter les modes de faire, d'innover et d'évaluer par un référentiel et des indicateurs précis, un niveau de propreté acceptable, sans « sur-qualité » systématique pour maîtriser l'évolution des coûts et préserver l'environnement.

La démarche qualité, engagée par la direction de la Propreté, doit être amplifiée au travers des six actions suivantes :

- Action 3.1. Favoriser la réactivité et l'adaptabilité
- Action 3.2. Valoriser les métiers de la propreté
- Action 3.3. Développer une stratégie d'achat innovante
- Action 3.4. Développer une stratégie patrimoniale en adéquation avec l'évolution des modes de faire
- Action 3.5. Favoriser des marchés propres et des manifestations responsables en proposant des pratiques partenariales de nettoyage
- Action 3.6. Évaluer la propreté urbaine globale

ACTION 3.1 : Favoriser la réactivité et l'adaptabilité

Pour développer une démarche qualité, l'organisation du travail de nettoyage doit être adaptée au niveau de salissure de chaque territoire mais aussi favoriser la réactivité et la proximité.

Un diagnostic de l'organisation actuelle de la propreté (forces, faiblesses, attentes, moyens, coûts) a été réalisé au cours du premier semestre 2009 auprès des managers de subdivisions territoriales. Il fait apparaître :

- **une nécessaire responsabilisation territoriale par secteur**, clairement défini, pour une approche globale de la propreté : chaque niveau hiérarchique doit organiser et adapter les moyens, à tout moment, sur un territoire précis. Cela remet en cause la superposition actuelle des moyens et le caractère automatique des interventions (circuit type...),
- **une nécessaire adaptabilité de l'organisation**, en fonction de la salissure générée par le taux de fréquentation des espaces publics, la saisonnalité, les manifestations (rythmes de travail, postes de travail, désegmentation de certaines prestations...),
- **une meilleure coordination**, dans l'organisation des interventions par secteurs géographiques, en interne à la direction de la Propreté (entre subdivisions d'exploitation et subdivision des moyens mécaniques, avec les prestations d'entreprises, avec le service Collecte), mais aussi avec d'autres directions du Grand Lyon (Voirie, Eau, Développement Urbain, Foncier...) et avec des partenaires extérieurs au Grand Lyon intervenants sur le domaine public (Communes, Conseil Général, SYTRAL et son exploitant Kéolis...).

L'objectif de cette action est d'orienter les activités de la propreté vers une gestion territoriale des espaces à entretenir. Cela implique :

① Une évolution de l'organisation du travail en fonction du diagnostic

Pour permettre une meilleure adaptabilité et réactivité, cette évolution doit se réaliser en concertation avec les différents niveaux hiérarchiques de l'encadrement (constitution de Groupes de Travail spécifiques) et la consultation du Comité Technique Paritaire.

② Une clarification de l'organisation et de l'organigramme

Les responsabilités, notamment celles relevant de l'exploitation dans les subdivisions de nettoyage, doivent être clarifiées avec une meilleure distinction entre les ressources allouées à l'exploitation et celles venant en support pour l'exploitation, en privilégiant les besoins du terrain. Une simplification de la ligne hiérarchique doit permettre de favoriser un rapprochement entre l'encadrement et les agents de terrain.

③ Un accompagnement dans la conduite du changement à tous les niveaux de l'organisation (en lien avec l'action 3.2) :

Pour passer d'une logique de moyens superposés et d'actions segmentées, à une responsabilisation par territoire et par secteur, cet accompagnement doit intégrer la pénibilité du travail, les requalifications et proposer des parcours professionnels aux agents de la direction de la Propreté.

ACTION 3.2 : Valoriser les métiers de la propreté

Pour réussir dans une démarche qualité, le volet ressources humaines est primordial. Chaque jour, neuf cents agents du nettoyage sont présents sur le terrain. Ils constituent un lien de proximité avec les usagers de l'espace public et représente le Grand Lyon sur le territoire. Il convient donc de valoriser le travail effectué et d'associer les agents au projet pour qu'ils soient un relai d'information et de sensibilisation. Les agents de la propreté doivent devenir les ambassadeurs de proximité de la Communauté urbaine.

Le volet ressources humaines doit :

- placer les agents de la propreté au cœur du dispositif opérationnel du projet, avec un accompagnement adapté aux changements, tout au long du projet,
- valoriser les métiers de la propreté pour un meilleur respect du travail réalisé, pour diversifier le recrutement (et notamment féminiser les effectifs) en s'ouvrant plus sur l'extérieur (salons de l'emploi, milieu scolaire...),
- définir un dispositif portant sur les parcours professionnels, les plans de formation, l'insertion, la reconnaissance du métier et les modes d'intéressement,
- redéfinir les missions des agents de terrain : simplification des fiches de postes, insertion des missions de « veilleur » de l'espace public (signalement des anomalies), d'ambassadeur de proximité, et de relais d'information auprès du public (outils de communication à développer en interne pour la diffusion de l'information, de la sensibilisation...).

Ce vaste chantier demande un accompagnement au changement très soutenu, pour franchir trois étapes indispensables :

- ① **Co-construire, expliquer, faire comprendre les enjeux et le sens de l'organisation proposée,**
- ② **Reconnaître le travail des agents (notamment au travers de leur tenue) et proposer un système d'intéressement aux résultats,**
- ③ **Rassurer les agents, sur leurs capacités d'adaptation et proposer des formations facilitant les évolutions qui sont attendues.**



Maquettes des lauréats du concours lancé en 2009 par la direction de la Propreté entre écoles supérieures de communication au niveau national, ayant pour thème la valorisation des métiers de la propreté



ACTION 3.3 : Développer une stratégie d'achat innovante

La politique d'achat du matériel de nettoyage et des prestations commandées aux entreprises doit également être redéfinie. En parallèle, une stratégie d'investissement en termes d'outillage efficace et innovant pour accompagner le travail de terrain des agents à pied devra faire l'objet d'une réflexion.

- **Concernant le matériel mécanisé** : la technologie des machines évolue rapidement (multifonction : lavage, ramassage, balayage.. ; écologique : économe en eau, source d'énergie électrique ...) mais ce matériel reste fragile du fait de son utilisation intensive (2 postes par jour, 6 ou 7 jours sur 7).

Cela nécessite de faire évaluer la politique d'achat permettant de mieux maîtriser l'investissement au fil du temps et de mettre en place des indicateurs pour mesurer les coûts globaux acquisition-entretien et la maintenance au regard de la location-entretien (full service).

- **Concernant les prestations de services** : un diagnostic global (en concordance avec l'action 3.1) sur l'ensemble des marchés publics de prestations de services doit être réalisée afin d'éviter les redondances d'interventions sur un territoire donné.

Il est nécessaire d'orienter la politique d'achat de prestations de services (actuellement segmentée) vers une politique d'achat de prestations territorialisées. Il s'agit également d'améliorer la maîtrise des coûts de fonctionnement associés et de reprendre en régie, avec les mêmes objectifs de qualité, les prestations qui s'avèreraient moins coûteuses, qu'en prestations externalisées (en cohérence avec l'action 5.1).



Balayeuses de trottoir



Travail Homme-Machine
sur du lavage, ramassage

ACTION 3.4 : Développer une stratégie patrimoniale en adéquation avec l'évolution des modes de faire

La stratégie patrimoniale doit permettre une bonne coordination des activités pour assurer un service de proximité réactif.

Les 220 sites existants, qui accueillent les 2 079 agents et l'ensemble du matériel de la direction de la Propreté, sont le reflet de la diversité de ses besoins. Il en va du bungalow de proximité accueillant un agent, aux sites multi-activités, comme celui de Villeurbanne Kruger, site s'étendant sur plus de quatre hectares et rassemblant 400 personnes (soit deux subdivisions de collecte, un parc mécanisé de nettoyage, l'atelier poids lourds, une déchèterie et les équipements annexes au fonctionnement de ces services).

Pour la division gestion des déchets, les trois subdivisions de collecte sont rassemblées sur les deux sites multi-activités de Villeurbanne Kruger et Lyon Gerland ainsi que sur trois sites de proximité à Grigny (EPORA), à Caluire (route de Strasbourg) et à Lyon 1^{er} (place Sathonay). A cela s'ajoutent 17 déchèteries, l'usine d'incinération de Lyon sud, le centre d'enfouissement de déchets à Genas, l'unité Traitement Valorisation Matière et le site de Rillieux qui regroupe le Centre de Stockage des Déchets Ultimes (CSDU) en post-exploitation, un centre de transfert et d'égouttage des déchets de balayage.

Pour la division nettoyage, six subdivisions territoriales, recevant entre 130 et 230 agents, couvrent le Grand Lyon. Elles disposent chacune de centres de viabilité hivernale, d'aires d'ébouage et de 18 à 38 locaux pour les agents de proximité. L'unité nettoyage mécanisé installé sur les sites de Lyon Gerland et Villeurbanne Kruger vient en appui des six subdivisions territoriales.

Une cartographie synthétique des sites existants a été élaborée. Elle identifie, par unité organisationnelle, le nombre des agents et des besoins, traduits dans un schéma patrimonial de la direction de la Propreté.

La Direction de la Logistique et des Bâtiments (DLB) assure l'entretien courant des bâtiments existants. En 2008, 95 000 € de dépenses de fonctionnement, hors intervention des ateliers de Vaulx en Velin, ont été réalisées. Les réparations importantes et les adaptations courantes sont identifiées dans le cadre d'un programme annuel pour un montant de 890 000 € en 2008. Les réhabilitations et les constructions neuves sont intégrées dans le cadre de la PPI et font l'objet d'autorisations de programme individualisées.

Deux axes stratégiques d'affectation des locaux doivent être mis en œuvre :

① Optimiser les équipements en définissant des critères de localisation des locaux au vu du mode organisationnel et des besoins en terme d'activités :

Adapter les locaux pour les inscrire dans une typologie d'activités, développer la mutualisation des équipements avec d'autres services du Grand Lyon et avec les communes, lorsque cela est possible.

② Intégrer une culture de développement durable :

Valoriser les déchets, maîtriser l'impact sur l'environnement dans les constructions et les déplacements et intégrer la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE) dans les réflexions relatives aux constructions neuves ou aux réhabilitations.

ACTION 3.5 : Favoriser des marchés propres et des manifestations responsables en proposant des pratiques partenariales de nettoyage (Action de l'Agenda 21)

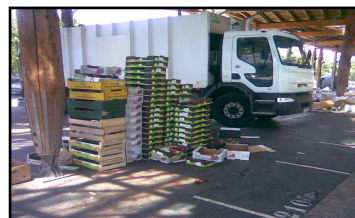
Sur le territoire du Grand Lyon, 159 sites sont dédiés aux marchés forains, représentant 11 544 jours de marché par an, soit 222 par semaine. Chaque année, 7 700 tonnes de déchets de fin de marché sont collectées et traitées pour un coût global d'environ 6 millions d'euros.

Cette action vise à améliorer les flux de déchets produits par les forains et à diminuer les coûts et délais de nettoyage des marchés, tout en :

- améliorant la sécurité des clients, des vendeurs et des agents de nettoyage,
- respectant l'environnement (utilisation plus raisonnée de l'eau, réduction de l'usage de moyens mécanisés...),
- redonnant rapidement à l'espace son activité initiale (parking de stationnement) et en assurant la sécurité des déplacements (cheminements piétons, entrée et sortie d'écoles...).



Fin d'un marché forain avec ses déchets dispersés



Suite à une opération « marché propre »

Aujourd'hui, il s'agit de généraliser la démarche expérimentale dite "marchés propres". En partenariat avec les forains, les communes et l'Association pour le Développement et la Promotion des Marchés (ADPM) et la direction de la Propreté, il est demandé aux forains de conditionner leurs déchets dans leurs propres emballages ou dans des sacs, pour ensuite les rassembler sur un point unique. Cette démarche s'accompagne d'une sensibilisation des forains sur leur responsabilité en matière de propreté (objectif 4 du plan d'actions) avec, en cas de maintien d'actes d'incivilité, des sanctions à l'appui.

Menée en partenariat étroit avec les communes, cette action donne lieu à l'établissement d'une charte de bonne conduite, qui doit inciter, dans ses principes, les organisateurs de manifestations utilisant l'espace public.

Un rapprochement sera également mené avec les gestionnaires du marché de gros de Corbas pour limiter les abandons de marchandises, compte tenu des services offerts sur ce site.

Exemples de communication de proximité sur les marchés forains de Lyon (2007) et sur Fontaines sur Saône (2008)



ACTION 3.6 : Évaluer la propreté urbaine globale

En matière de propreté, il est nécessaire de développer une évaluation globale en adaptant la prestation aux problématiques de salissure identifiées sur chaque territoire.

Pour mesurer l'activité du nettoyage, il convient :

- de définir et de développer un référentiel des différentes typologies de territoire selon les niveaux de salissure (centralité urbaine, habitat pavillonnaire, zone industrielle, quartier commerçant ...),
- de cartographier les points sensibles par nature,
- de définir les différentes typologies de prestations à y associer
- d'évaluer régulièrement l'évolution du niveau de propreté et d'y adjoindre les coûts correspondants (en lien avec l'action 5.1).

Pour mesurer les efforts mis en œuvre, deux types d'évaluation (l'un global et l'autre de façon spécifique) sont proposés :

① Développer un référentiel commun au Grand Lyon et aux communes pour l'évaluation de la propreté globale :

Ce document de référence doit permettre d'apprécier le niveau de propreté d'un espace public, globalement, sans faire de distinction entre ce qui relève du nettoyage ou non (un espace dégradé ou vieillissant peut être jugé comme sale) et de la domanialité (communale ou communautaire). Ce référentiel, défini par territoire, évalue le niveau de salissure, au regard des délais d'intervention acceptable pour rendre propre l'espace public.

② Développer des outils spécifiques d'évaluation :

Ces outils doivent s'appuyer sur le référentiel élaboré dans la phase décrite ci-dessus. Ils pourront être utilisés dans le cadre du conventionnement territorial et dans le contrôle des prestations, assurées en régie et par les entreprises. Les outils identifiés porteront sur :

- L'évaluation globale de la propreté,
- Le Suivi Des Réclamations (SDR) : futur projet GRECO,
- L'informatique nomade pour le contrôle des prestations.

L'outil Galimède (Outil nomade permettant notamment la remontée d'anomalies), qui équipe les engins du nettoyage appuiera cette démarche, de même que les agents de terrain, en lien avec l'action 3.3.

Dans le cadre des diagnostics en marchant (ou des rencontres d'évaluation avec les Mairies), ces différents outils permettront d'évaluer la qualité de la propreté urbaine.

OBJECTIF 4 : Responsabiliser l'ensemble des acteurs de la propreté urbaine

Face à la diversité d'intervenants sur l'espace public (services de nettoyage, de sécurité, de transport...), aux évolutions de la ville, des usages et des attentes des administrés, le mode organisationnel du nettoyage doit évoluer pour améliorer la coordination du travail de chacun. L'activité doit s'orienter vers une logique de résultats mesurés pour mieux maîtriser les coûts.

En effet, la multiplicité actuelle des acteurs sur un même espace n'est ni lisible pour les élus et les administrés, ni responsabilisante pour les agents. La nécessaire rationalisation des activités s'articule autour des quatre actions suivantes :

- Action 4.1. Des engagements clairs et partagés avec les territoires :
la convention qualité propreté
- Action 4.2. Un règlement communautaire pour la propreté
- Action 4.3. Une mobilisation de l'ensemble des directions du Grand Lyon autour
d'objectifs communs
- Action 4.4. Des partenariats opérationnels pour une propreté globale des espaces

ACTION 4.1 : Des engagements clairs et partagés avec les territoires : la convention qualité propreté

Pour coordonner les actions de propreté entre les acteurs du territoire, il est proposé une démarche qualité, formalisée par la signature de Conventions Qualité Propreté, pour :

- définir les rôles, les responsabilités, les objectifs à atteindre par territoire,
- mettre en place une gouvernance territoriale sur les résultats, co-responsabilisant la Communauté urbaine, les communes, les représentants des usagers, les commerçants, le SYTRAL, les bailleurs...

Compte tenu du caractère novateur de cette démarche, qui s'inspire de l'expérience menée entre 2003 et 2007 avec la conférence des maires Portes Sud, le comité de pilotage a souhaité tester le dispositif sur deux territoires d'échelle et de problématique :

- un arrondissement de Lyon : le 3^{ème} arrondissement (secteur urbain dense, 90 074 habitants, environ 110 kilomètres de voiries communautaires, hors trottoirs et espaces type places),
- une conférence des maires : la conférence Val de Saône (avec des centralités urbaines, des secteurs périurbains, 16 communes, 45 831 habitants, environ 260 kilomètres de voiries communautaires, hors trottoirs et espaces type place).

L'expérimentation a porté sur quatre éléments :

① **La pertinence des territoires :**

- ✓ Pour définir les signataires de la convention qualité propreté,
- ✓ Pour identifier des secteurs sensibles dans lesquels existent des difficultés pour garantir le niveau de propreté attendu.

② **Les actions à la source :**

Information / Sensibilisation / Communication / Exercice du pouvoir de police.

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

- ✓ Les délais d'intervention (fonction de la sécurité, de la salubrité...),
- ✓ Les typologies dominantes de salissure (déjections canines, dépôts sauvages, ramassage des poubelles...),
- ✓ La coordination/mutualisation des interventions entre communes et communauté urbaine.

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

Par la mise en place de visites sur le terrain régulières, de rencontres avec les différentes parties présentes selon un mode de pilotage établi.

L'évaluation de cette expérience a montré que :

- L'établissement d'un dialogue et une meilleure coordination des services (en interne Grand Lyon et avec les communes) permettent d'améliorer le résultat global de propreté des secteurs sensibles,
- Les actions à la source sont indispensables et doivent être coordonnées : communication, sensibilisation...
- L'implication des élus dans les actions est nécessaire,
- La mise en place d'actions coercitives (police...) et une meilleure coordination avec les services de police des communes sont indispensables,
- La maîtrise des coûts, en maintenant un coût d'intervention constant, est possible, pour un résultat amélioré.

Pour s'adapter au plus des situations, la convention qualité propreté peut se construire sur des échelles de territoire différentes. Compte tenu des enjeux de citoyenneté, les conventions doivent être co-construites avec les communes (identification et suivi des points noirs). Pour favoriser une responsabilité collective, les communes peuvent associer les conseils de quartier et d'autres partenaires dans les évaluations de terrain et la diffusion des messages.

Les grandes lignes du contenu des conventions :

① Objet :

- ✓ Définir des engagements respectifs sur les espaces complexes ou à problème, fondés sur le principe de responsabilité partagée et une logique de résultat entre le Grand Lyon et les communes (élargi chaque fois que possible aux autres partenaires),
- ✓ Instituer une coordination permanente entre les acteurs de la propreté,
- ✓ Évaluer l'efficacité des dispositifs mis en place.

② Champ d'application :

- ✓ Le périmètre territorial :
 - Le territoire conventionné défini au cas par cas pour une gestion globale du nettoyage,
 - Les secteurs particuliers pour lesquels il est difficile de maintenir un niveau de qualité perçue acceptable : coordination / mutualisation (type Berges, traboules, secteur GPV). L'objectif est d'optimiser la prestation de nettoyage sur ces secteurs.
- ✓ Le périmètre fonctionnel : description des compétences de chacune des parties.

③ Engagements :

- ✓ Sur l'organisation et le pilotage nécessaires pour atteindre l'objectif d'une qualité équivalente sur l'ensemble du territoire couvert par la convention, au vue des compétences respectives des signataires,
- ✓ Sur les niveaux et les délais d'intervention selon des critères liés à la sécurité, la salubrité et l'environnement,
- ✓ Sur les actions de réduction de la salissure à la source, engagées de manière coordonnée par le Grand Lyon et les communes : communication, sensibilisation, réglementation, exercice du pouvoir de police...

③ Suivi et évaluation :

Évaluation objectivée et partagée de la propreté globale sur la base d'un référentiel commun au Grand Lyon et aux communes, et d'outils d'évaluation de la qualité perçue (action 3.6).

ACTION 4.2 : Un règlement communautaire pour la propreté

Il n'existe pas aujourd'hui de document établissant précisément les compétences nettoyage de la Communauté Urbaine sur l'ensemble des espaces à entretenir. De même, les arrêtés municipaux prévoyant des sanctions en cas d'incivisme n'existent que sur certaines communes et ne sont pas uniformisés. C'est pourquoi, il paraît nécessaire, en collaboration avec les communes, de normaliser les périmètres d'intervention de la propreté, ainsi que les mesures coercitives avec :

- un règlement communautaire du nettoyage précisant les domanialités, les compétences et le domaine d'intervention de la Communauté urbaine en matière de propreté, au regard de ceux des communes, des prestataires publics et privés (SYTRAL, organismes de logements...),
- des modèles d'arrêtés municipaux, à prendre par les communes, dans le cadre des conventions qualité propreté, sur les problématiques du non respect de propreté de l'espace public, et plus particulièrement des déjections canines, des dépôts sauvages, des déchets des marchés forains et des manifestations exceptionnelles,
- une étude sur la possibilité de transfert du pouvoir de police spéciale des maires au Président du Grand Lyon et sur les conditions de son exercice, en totale coordination avec les communes.

Si le volet répressif n'est pas l'élément majeur du plan d'actions, traiter la question des incivilités, sans mettre en place des moyens pour les sanctionner, nuit à l'efficacité globale des mesures proposées. Toutes les communes ne disposent pas d'équipes dédiées pour traiter au quotidien les incivilités.

En transférant le pouvoir de police spéciale, en matière de propreté au président du Grand Lyon, tout ou partie des 200 agents de maîtrise du nettoyage et de la collecte des déchets pourrait être assermenté, couvrant ainsi l'ensemble du territoire communautaire, sans coût supplémentaire pour les collectivités. Compte tenu de l'importance du sujet, le débat avec les maires doit être engagé dès 2010 pour aboutir à une décision de transfert du pouvoir de police spéciale en 2011.

Ce dispositif doit organiser, de façon transparente, les partenariats sur le nettoyage d'espaces publics relevant à la fois de la compétence des communes et de celle de la Communauté urbaine (voire d'autres partenaires). Il facilitera également la communication, sur le volet répressif, par rapport aux incivilités dans une démarche qualité volontariste.

ACTION 4.3 : Une mobilisation de l'ensemble des directions du Grand Lyon autour d'objectifs communs

Au sein du Grand Lyon, la direction de la Propreté est chargée du nettoyage des espaces publics communautaires horizontaux. Mais d'autres directions ont également en charge la propreté d'ouvrages, d'équipements ou de réserves foncières, relevant de leur compétence :

- Le service Collecte de la direction de la Propreté, pour une meilleure prise en compte des déchets laissés sur la voie publique (vidage de bacs, sacs, dépôts sauvages, nettoyage autour des silos),
- La direction de la Voirie, dans le cadre de ses actions de propreté sur les entourages d'arbres, le mobilier urbain (panneaux de police et de jalonnement, potelets, feux de signalisation...), et l'entretien des chaussées et des espaces publics communautaires (trou, boursofflure ...),
- La direction de l'Eau, au titre du curage des fossés, de l'entretien des poteaux d'incendie, des tampons d'égout, des bouches à clé, des bornes fontaines ...
- La direction de la Logistique et des Bâtiments, en tant que gestionnaire de bâtiments publics, relevant du domaine communautaire privé,
- La direction du Foncier et de l'Immobilier, gestionnaire de terrains et de délaissés, relevant du domaine communautaire privé,
- La délégation générale au Développement Urbain, pour anticiper les remises d'ouvrages publics des opérations d'aménagement urbain en projet.

Afin d'optimiser la prestation globale de nettoyage sur un même site, il est proposé de conforter ou de mettre en place des processus internes pour améliorer les échanges d'informations et les modes d'organisations.

Le règlement communautaire du nettoyage (action 4.2), clarifiant les domanialités, les compétences et les domaines d'intervention de chacun, constituera le socle juridique de cette démarche. Deux axes d'amélioration sont aujourd'hui envisagés :

① les échanges d'informations entre les services urbains, gestionnaires des espaces publics, les concepteurs et aménageurs de ces espaces :

- d'une part, pour sensibiliser les aménageurs (référentiel « Conception et Gestion des espaces publics »),
- d'autre part, pour anticiper l'évolution des espaces à entretenir (information sur les remises d'ouvrages et outil de suivi des surfaces actuelles et futures).

② les modes d'organisation entre les différentes directions :

A partir de l'analyse juridique de leurs compétences respectives et des résultats attendus en terme de propreté globale, les modalités de leurs interventions liées au nettoyage devront être définies et formalisées.

**ACTION 4.4 : Des partenariats opérationnels
pour une propreté globale des espaces**

Le Grand Lyon et les communes n'étant pas les seuls acteurs de la propreté urbaine, il est nécessaire de développer des partenariats avec les autres acteurs de l'espace public afin de :

- responsabiliser chacun, en fonction de ses compétences,
- mettre en place des modes organisationnels permettant d'optimiser le nettoyage de l'espace public,
- améliorer la qualité perçue,
- limiter les coûts.

La direction de la Propreté a expérimenté en 2009 un partenariat avec KEOLIS, exploitant du réseau du SYTRAL. Pour améliorer les activités de nettoyage, un seul donneur d'ordre a été identifié sur quatre secteurs différents :

- Kéolis pour les espaces de Jean Macé et Grange Blanche,
- la direction de la Propreté du Grand Lyon pour les espaces de la Guillotière et de la Part Dieu.

Au regard de cette expérience, deux pistes de travail sont à développer :

- soit la signature de conventions de coopérations techniques étendues à d'autres partenaires,
- soit des modes d'organisation spécifiques pour certains espaces complexes, engageant le Grand Lyon et un ou plusieurs acteurs.

OBJECTIF 5 : Maîtriser les coûts globaux de la prestation de nettoyage

La conception de l'espace public a beaucoup évolué ces dernières années : elle s'est complexifiée. Les contraintes de nettoyage sont plus fortes et les surfaces à nettoyer augmentent d'environ 2,5% par an. A titre d'exemple, courant 2010, les nouveaux espaces publics à prendre en charge par la direction de la Propreté représente 52,5 hectares supplémentaires.

Parallèlement, les ressources financières sont contraintes et supposent que des gains de productivité puissent être trouvés, notamment par l'innovation technique, dans les procédures, dans l'organisation du travail. Un suivi financier et qualité précis, avec des indicateurs s'inscrivant dans la durée, doit être établi.

Ce dernier objectif s'articule autour des deux actions suivantes :

- Action 5.1. Anticiper les évolutions en appréhendant mieux la décomposition des coûts
- Actions 5.2. Évaluer annuellement la mise en œuvre du plan d'actions

ACTION 5.1 : Améliorer la connaissance des coûts du nettoyage

Pour mieux maîtriser les coûts de nettoyage, il est nécessaire de mieux les connaître.

Ce suivi financier s'inscrit dans un double objectif :

- Assurer une transparence des coûts du service public pour les élus, les collaborateurs et les bénéficiaires,
- Optimiser les coûts de nettoyage pour améliorer la productivité du service en anticipant et en agissant sur les politiques d'achat (investissement et marchés publics de prestations).

Cette action ne consiste pas uniquement en la connaissance des coûts à un instant donné mais il s'agit de définir des méthodes et de construire des outils pérennes.

Sur le plan méthodologique, deux approches complémentaires seront mises en œuvre en lien avec la direction de l'évaluation et de la performance, la direction des finances et celle de la propreté :

- Une approche technico-économique :

Elle est adaptée à réalisation de simulations financières de projets d'évolution du service : recomposition des coûts par croisement d'indicateurs techniques (nombre d'agents, kilomètres parcourus par les véhicules...) et de coûts unitaires (masse salariale moyenne d'un cantonnier, coût unitaire d'un véhicule...),

- Une approche comptable :

Elle répond davantage au besoin de reporting des dépenses réelles du service : calcul des coûts par décomposition des dépenses réelles inscrites dans la comptabilité du Grand Lyon. Dans le cadre d'une comptabilité analytique bien structurée, sa mise en œuvre peut-être immédiate.

Cette action comprendra donc deux volets :

① la création d'un outil de simulation des coûts du nettoyage par typologie de territoire :

En lien avec l'action 3.6 et niveau de propreté recherché, il s'appuiera sur des coûts unitaires qu'il conviendra préalablement de déterminer. Cet outil permettra notamment d'estimer, dès la phase projet, le coût des espaces nouveaux (ou d'espaces existants en cas de requalification).

② la création d'un outil de calcul des coûts à partir des données de la comptabilité et de présentation de ces coûts par activité et par territoire :

Ce volet s'inscrit dans la perspective du développement de la comptabilité analytique au Grand Lyon et en particulier à la direction de la propreté. C'est cet outil qui permettra de mesurer l'atteinte des objectifs de maîtrise des coûts et d'établir, dans son volet financier le rapport annuel de mise en œuvre du plan (cf. action 5.2).

Pour ces deux volets, il est nécessaire de définir préalablement :

- Le niveau de détail souhaité, juste milieu entre un niveau trop agrégé, qui ne permet aucune analyse pertinente, et un niveau trop fin, qui complexifie inutilement les outils à mettre en place.
- Les axes d'analyse : axe « activités », axe géographique, axe temporel...

ACTION 5.2 : Évaluer annuellement la mise en œuvre du plan d'actions

Pour chaque action, formalisée sous forme de fiches en annexe, un chef de projet est désigné, les objectifs et modalités de mise en œuvre sont précisés, un planning est défini, et les indicateurs financiers et de développement durable sont établis.

Pour évaluer l'impact du plan d'actions, deux scénarii seront définis, avec et sans la mise en œuvre du plan d'actions) pour mieux identifier son apport.

Chaque année, un bilan d'avancement sera réalisé au regard des indicateurs définis dans chacune des fiche-actions. Ce bilan pourra être couplé avec une enquête de satisfaction auprès du grand public.

CONCLUSION

Le plan d'actions stratégiques de la politique de propreté urbaine 2010-2014, pour une métropole post-carbone et respectueuse de son environnement, est ambitieux.

Mené avec l'appui technique des services de la direction de la Propreté, ce travail est le fruit d'une réflexion approfondie du comité de pilotage qui, pendant plus d'un an, a regroupé tous les groupes politiques de la communauté urbaine, sous l'égide de Thierry PHILIP, vice président en charge de la propreté et du bien être dans la ville et Jacky DARNE, vice président en charge des finances et de l'évolution institutionnelle.

Après avoir défini et fait adopter le cadre stratégique en mai 2009, les élus ont auditionné divers intervenants, sur des problématiques spécifiques et engagé une expérimentation de terrain.

A travers une démarche partenariale, une convention-cadre qualité propreté a permis de formaliser la notion de responsabilité partagée en précisant les engagements de chacun en matière de propreté.

Le présent plan repose sur une prise de conscience collective pour un changement de comportement par rapport au respect de l'espace public. L'interpénétration des problèmes à traiter, pour construire un « mieux vivre ensemble », est au cœur de la fabrication de notre métropole post-carbone. Chacun à son niveau, peut et doit y contribuer.

Vingt deux actions ont été identifiées. Déclinée par objectifs, chaque action proposée dispose d'indicateurs techniques, environnementaux, sociaux et financiers permettant d'évaluer annuellement leur mise en œuvre.

C'est un parcours compliqué mais essentiel, auquel le plan d'actions stratégiques de la propreté urbaine a pour ambition d'y contribuer.