



GRANDLYON
communauté urbaine

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE**

Séance du **9 mars 2009**

Délibération n° 2009-0629

commission principale : **proximité et environnement**

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : **Suivi des réclamations relative à la propreté - Dispositif d'accès à l'application Suivi des réclamations (SDR) par les prestataires et les communes**

service : **Direction générale - Direction de la propreté**

Rapporteur : Monsieur Corazzol

Président : Monsieur Gérard Collomb

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 155

Date de convocation du Conseil : 27 février 2009

Secrétaire élu : Monsieur Marc Augoyard

Compte-rendu affiché le : 10 mars 2009

Présents : MM. Collomb, Bret, Darne J., Reppelin, Da Passano, Buna, Mme Guillemot, MM. Charrier, Daclin, Calvel, Mme Vullien, MM. Kimelfeld, Crimier, Philip, Mme Pédrini, M. Abadie, Mmes Besson, David M., MM. Barge, Passi, Brachet, Charles, Colin, Sécheresse, Barral, Desseigne, Mme Dognin-Sauze, M. Crédoz, Mme Gelas, MM. Claisse, Bernard R, Bouju, Mme Peytavin, M. Blein, Mme Farih, MM. Rivalta, Assi, Julien-Laferrière, Mme Ait-Maten, MM. Albrand, Appell, Ariagno, Augoyard, Auroy, Mme Bailly-Maitre, M. Balme, Mme Bargoin, MM. Barret, Barthélémy, Mme Benelkadi, M. Bernard B, Mme Bocquet, MM. Bousson, Braillard, Broliquier, Buffet, Chabert, Chabrier, Mmes Chevallier, Chevassus-Masia, MM. Cochet, Corazzol, Coste, Coulon, Darne JC., David G., Desbos, Mme Dubos, MM. Dumas, Ferraro, Flaconnèche, Forissier, Fournel, Gentilini, Geourjon, Mme Ghemri, MM. Gignoux, Gillet, Gléréan, Goux, Grivel, Guimet, Mme Hamdiken-Ledesert, MM. Havard, Huguet, Imbert A, Jacquet, Joly, Justet, Lambert, Le Bouhart, Lebuhotel, Lelièvre, Léonard, Lévêque, Lung, Longueval, Lyonnet, Meunier, Millet, Muet, Mmes Palleja, Perrin-Gilbert, M. Petit, Mme Pierron, MM. Pili, Pillon, Pillonel, Quiniou, Mme Revel, M. Roche, Mme Roger-Dalbert, MM. Rousseau, Rudigoz, Sangalli, Sturla, Suchet, Terrot, Thévenot, Mme Tifra, MM. Touléron, Touraine, Uhlich, Mme Vallaud-Belkacem, MM. Vaté, Vergiat, Mme Vessiller, MM. Vial, Vincent, Vurpas.

Absents excusés : Mme Elmalan (pouvoir à M. Jacquet), M. Vesco, Mmes Bab-Hamed (pouvoir à Mme Pierron), Baume (pouvoir à Mme Chevallier), Dagonne (pouvoir à M. Gignoux), MM. Fleury (pouvoir à Mme Vullien), Galliano (pouvoir à M. Bouju), Genin (pouvoir à M. Albrand), Giordano (pouvoir à M. Coste), Mmes Levy (pouvoir à M. Havard), Pesson (pouvoir à M. Lebuhotel), MM. Plazzi (pouvoir à M. Le Bouhart), Réale (pouvoir à M. Passi), Serres (pouvoir à M. Lambert), Terracher (pouvoir à M. Chabrier), Thivillier (pouvoir à Mme Peytavin), Turcas (pouvoir à M. Buffet), Mme Yéréman (pouvoir à M. Barthélémy).

Absents non excusés : M. Arrue, Mme Bonniel-Chalier, MM. Deschamps, Imbert Y, Kabalo, Louis, Morales.

Séance publique du 9 mars 2009**Délibération n° 2009-0629**

commission principale : proximité et environnement

objet : **Suivi des réclamations relative à la propreté - Dispositif d'accès à l'application Suivi des réclamations (SDR) par les prestataires et les communes**

service : Direction générale - Direction de la propreté

Le Conseil,

Vu le rapport du 17 février 2009, par lequel monsieur le président expose ce qui suit :

Afin d'améliorer la qualité du service rendu, la direction de la propreté a développé une application informatique interne afin de suivre les réclamations des usagers et des mairies relatives aux problèmes liés à la collecte des déchets ménagers et au nettoyage des voies. Cela a permis d'avoir une meilleure traçabilité dans la réalisation des prestations et de pouvoir informer rapidement les solliciteurs sur la résolution d'éventuels dysfonctionnements.

Pour optimiser le système, il est aujourd'hui proposé de permettre aux différentes communes de l'agglomération qui le souhaitent de pouvoir saisir directement dans l'application des réclamations liées à la gestion du service. De même, il est prévu que les prestataires puissent également accéder à l'application afin de pouvoir suivre directement leur plan d'intervention et mettre en place les correctifs nécessaires liés aux différentes réclamations.

A cette fin, une convention serait signée entre la Communauté urbaine et les prestataires, d'une part, et avec les mairies, d'autre part, afin de s'assurer de la protection des données informatiques dans le cadre la loi du 6 janvier 1978. Elle garantira qu'aucune information ne sera utilisée en dehors du traitement des réclamations. La mise à disposition de l'application se fera à titre gratuit.

Par ailleurs, la Communauté urbaine souhaite faire évoluer l'application et a mis en place une démarche pour que la gestion des réclamations soit traitée à travers une application transversale Gestion des demandes et des réclamations communautaires (GRECO). C'est pourquoi la durée de validité de la convention soumise au Conseil est fixée au 31 décembre 2010 avec la mise en place effective de ce nouveau dispositif ;

Vu ledit dossier ;

Oùï l'avis de sa commission proximité et environnement ;

DELIBERE

1° - Approuve la convention de mise à disposition du logiciel de suivi des réclamations aux prestataires et aux communes membres de la Communauté urbaine.

2° - Autorise monsieur le président à signer les conventions à intervenir.

Et ont signé les membres présents,
pour extrait conforme,
le président,
pour le président,

Reçu au contrôle de légalité le : 11 mars 2009.