

Thème de la fiche

Démarches participation citoyenne

- 1. Démarches participation citoyenne**
- 2. World Clean Up Day**
- 3. Recueil des doléances citoyennes**

Dernière mise à jour : juin 2026

1. Démarches participation citoyenne

Bayonne – 03/12/2020

Nous sollicitons vos retours d'expérience sur les démarches de participation citoyenne en propreté urbaine que vos collectivités auraient pu engager ces dernières années.

Agen – 03/12/2020

Nous avons sur la ville d'Agen des conseils de quartier.

A été mis en place des contrats de quartier pour les rues commerçantes rappelant à chacun (habitants, commerçants, ville) ses obligations et ses moyens d'intervention.

Contrats qui engagent également le service.

En parallèle a été déployé l'application tell my city

En ce début de nouveau mandat, des états généraux des quartiers ont été organisés.

Il en ressort :

- Une forte volonté de participer à l'organisation du schéma de propreté (photo ci-dessous)
- De disposer d'outils de communication sur divers aspects (y compris propreté, via un classeur rassemblant les circuits, les interlocuteurs, etc.)
- D'essayer de mettre en place des relais citoyens (porte-parole)

14/ ASSOCIER LES CONSEILS DE QUARTIERS AU SCHÉMA DE PROPRETÉ DE LEUR TERRITOIRE

- Détection des points noirs
- Signalements des dépôts sauvages
- Circuit des balayeurs
- Intervention de la brigade propreté
- Positionnement des Points d'Apport Volontaires

Montpellier – 03/12/2020

Nous avons testé cette démarche dans ma collectivité avec des habitants.

Ce travail consistait à produire un avis et des propositions sur le plan de propreté. Nous avons opté de co-construire avec des Conseils de quartier volontaires.

1^{ère} phase d'information sur la réglementation, les moyens disponibles, les principes de la propreté urbaine.

2^{ème} phase, du diagnostic habitants par un système d'indicateurs choisis par les conseillers eux-mêmes

3^{ème} phase, des propositions de modifications de fréquences de passages ou type d'action, ou encore d'emplacement de corbeilles.

Très bonne dynamique, sujet suscitant une grande adhésion et très bonne participation, changement de regard sur les services, visions de la propreté (et non plus de la saleté), éducation du citoyen pour passer de la quantité (« je paie mes impôts donc j'ai droit ») vers de la qualité, avec des indicateurs factuels, priorisés par leurs perceptions et leurs attentes.

Niort – 04/12/2020

A Niort, le service de la propreté urbaine travaille beaucoup avec le service proximité et relations aux citoyens. Ce service anime le réseau des conseils de Quartiers, filtre et répond aux nombreuses demandes citoyennes.

Nos 2 Services organisent ensemble et quelques fois avec la Direction des Déchets de Niort Agglo des animations et des évènements qui sont :

- La semaine de la propreté et de la valorisation de déchets (voir le programme en PJ), chaque année, à l'exception de cette année compte tenu de la crise sanitaire.
- La participation des conseils de quartiers à la mesure de la propreté de leur quartier à l'aide de la grille AVPU/IOP, après formation.
- L'organisation de rando-collectes dans les quartiers à la demande des associations, des écoles, des lycées, etc.
- L'organisation du Word Clean Up Day chaque année dans tous les quartiers de la ville.
- Dans le cadre de la GUP (Gestion Urbaine de Proximité) la présentation des services et missions (propreté et collecte des déchets) par :
 - des animations et des sensibilisations au tri, aux bons gestes, etc. ;
 - des diagnostics en marchant dans certains quartiers en zone urbaines sensibles où se retrouvent tous les acteurs et les habitants.

Saint-Brieuc – 04/12/2020

Nous avons, sensiblement, le même fonctionnement que Jean-Marc à Niort, beaucoup d'interactions avec le service de proximité. Ce fonctionnement permet de désamorcer en amont, la plupart des situations à problèmes.

2. World Clean Up Day

Chartres – 26/08/2022

Nous aurions besoin de vos retours, s'il vous plaît, concernant votre degré d'implication par rapport à la "World Clean up day qui se déroule en septembre.

En effet, le mouvement semble prendre de l'ampleur et les "intéressés" s'organisent (entreprises, associations, communes...). La ville de Chartres participe activement à une manifestation appelée "l'Agglo fait son nettoyage de printemps " qui est pilotée par Chartres Métropole et qui réunit les communes de l'agglomération qui le souhaitent. (66 communes au total avec un taux de participation avoisinant les 2/3)

Nous nous interrogeons donc chaque année un peu plus quant à la participation de la ville à la WCUD. Pourriez-vous nous éclairer en répondant aux 2 questions ci-dessous:

- Est-ce que votre collectivité organise un événement commun dans le cadre du mouvement Clean Up Day avec les entreprises ou associations qui le souhaiteraient ?
- Est-ce que votre collectivité a une manifestation propre (de type l'Agglo fait son nettoyage de printemps sur Chartres métropole) ?

Belgique – 26/08/2022

La commune de Schaerbeek soutient l'évènement sans l'organiser.

Depuis quelques années, c'est un groupement de plusieurs sociétés privées qui organise un ramassage sur le territoire communal. Ils nous contactent environ 2 mois avant.

Nous soutenons le projet en fournissant le matériel (sacs, gants, pinces...). L'équipe des médiateurs est présente au début du ramassage pour informer, sensibiliser et inciter les passants à se joindre au groupe.

A l'issue de la journée, nos équipes viennent ramasser les sacs.

Cet évènement rassemble une centaine de personnes.

Lyon – 26/08/2022

Question très intéressante ! J'ai constaté effectivement que chaque collectivité n'avait pas le même niveau d'implication dans cet évènement international qui prend de l'ampleur.

Ci-dessous les réponses concernant la métropole de Lyon.

Grenoble – 26/08/2022

Grenoble fonctionne sur le même principe que Schaerbeek, nous n'organisons pas mais apportons une aide logistique : matériel (pinces, gants, sacs), et ramassage sur précision du lieu de collecte. Pour les gros rassemblement, nous mettons à dispo engins avec chauffeurs, bennes...

Sur le WCUD, et tout au long de l'année, nous aidons plusieurs associations, entreprises ou groupements de particuliers.

Nous ne faisons plus (pour l'instant) de journée « ville », car peu de participants. L'activité de soutien aux cleanwalks a pris beaucoup d'ampleur ces deux dernières années, nous développons ce système qui semble plus porteur.

Avignon – 26/08/2022

Pour Avignon, idem nous apportons un soutien logistique avec fournitures et récupération

des déchets.

Pour l'instant nous n'avons pas de manifestation propre.

Epinay – 26/08/2022

Plaine Commune soutien également la World Clean up Day. Nous apportons une aide logistique. Sur ville où je travaille, c'est une Elue à l'environnement qui organise la journée. Nous mettons à disposition du matériel : Pincés, gants, sacs poubelle...

La propreté passe après pour l'enlèvement des sacs.

#Concernant les Uri trottoirs, nous n'en avons pas sur l'EPT. Les rues avec les coins d'urines représentent un vrai problème de salubrité. C'est une question que nous aborderons lors d'une prochaine réunion de quotidienneté avec les élus.

Les Mureaux – 26/08/2022

Pour les Mureaux, la ville organise Pas mais nous fournissons des pincés et des sacs ainsi que le ramassage de ceux ci.

En parallèle, nous avons l'opération berges saines.

Trappes – 26/08/2022

La Ville de Trappes appartient à l'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines.

L'agglo organise les réunions (12 communes) pour les aspects communication et mise à disposition des chasubles.

Trappes participe à cet évènement en fournissant :

- Circuits de nettoyage (avec accompagnement des agents de propretés et des animateurs des centres sociaux).
- Gants, pincés et sacs.
- Éventuelles ateliers via des prestataires.
- Goûter ou verre de l'amitié.

La Ville organise également d'autres opérations similaires mais de façon plus simple (4 à 5 fois par an).

Metz – 26/08/2022

Même Principe, la Ville de Metz accompagne les habitants, associations, écoles et entreprises qui organisent des opérations de nettoyage durant le WCUD, en mettant à disposition du matériel (gants, pincés, sacs, bacs, bennes) et en collectant les déchets. Dans certain cas nous pouvons prendre des arrêtés ou autorisations spécifique à certaines actions (arrêté de circulation, accord VNF pour les opérations le long des berges ou dans les rivières, autorisation sur des espaces relevant de la Métropole, etc).

Plus largement nous accompagnons les actions de nettoyage citoyens tout au long de l'année.

Mais nous organisons également des opérations spécifiques de nettoyage avec des associations lors de notre semaine de la propreté, pour valoriser les actions de nos partenaires.

Troyes – 30/08/2022

Bonjour, la collectivité accompagne le world clean day, organisé par des associations notamment Zéro déchets. Nous n'avons pas de journée spéciale pour "nettoyer " la ville, je suis intéressée par vos actions en ce sens.

Niort – 30/08/2022

la ville de Niort participe chaque année au WCUP à la date officielle.

Pour l'édition 2021

Les chiffres :

- 29 parcours de collecte :
- 24 parcours piétons,
- 4 parcours sur et sous la Sèvre,
- 1 parcours de course à pied (plogging)
- 9 quartiers représentés : 8 conseils de quartier investis, plusieurs associations et entreprises .
- 281 participants aux collectes (50% d'enfants, 43 participants l'après-midi à la base nautique)
- 5600 litres de déchets ramassés (dont 2400 litres de déchets recyclables) • 59 masques collectés
- 66000 mégots collectés

Nous avons reçu de nombreux retours très positifs vis-à-vis des agents de la PU présents pour accompagner les collectes : de la pédagogie, une bonne sensibilisation et des informations très souvent méconnues des usagers.

La MACIF a aussi partagé l'information sur sa plateforme Diffuz' et nous avons relayé les parcours auprès du site officiel du World Clean Up Day.

Les retombées (en termes d'impressions et d'interactions) sur les réseaux sociaux sont très fortes : 248 réactions sur le post Facebook final de l'événement.

Chartres – 30/08/2022

Notre événement propre est organisé par notre service Collecte au niveau de l'agglomération. Leur rôle est de fédérer les communes de l'agglomération sur une thématique que nous connaissons tous bien et pour laquelle nous avons des difficultés à obtenir des résultats.

En tant que service propreté de la ville de Chartres, nous y participons bien entendu. Cette année, nous étions 42 communes sur 66.

A la fin de la collecte dans chaque commune, tous les participants se retrouvent sur une des communes (on change chaque année) et un repas est offert ainsi que des animations gratuites.(spectacle pour enfants...)

Le but est de retrouver les riverains et leurs enfants et de communiquer sur notre actualité et sensibiliser encore et encore.

C'est vraiment organisé de manière festive et nous créons le lien entre les agents, les élus et les riverains.

Malheureusement notre mouvement ne glane qu'une centaine de personnes (nous souhaitons davantage) mais l'élément positif est que nous comptabilisons plus d'enfants d'année en année.

Je vous fais suivre la PPT de 2021 pour laquelle nous n'avions pas fait de rassemblement en raison des contraintes sanitaires mais en 2022, nous avons repris nos habitudes avec plus de précautions mais nous avons pu nous réunir.

Rennes – 07/09/2022

À Rennes nous organisons un évènement ce jour-là de 10h à 12h30. Chaque direction de quartier choisit un site : 6 sites sont retenus. Sur chaque site : une tente avec du matériel : pinces, sacs,... des outils de communication. Un agent de propreté, un agent de la Direction des Jardins, du personnel de la Direction de Quartier... et une animation musicale pour rendre l'évènement plus festif.

3. Recueil des doléances citoyennes

Thonon-les-Bains – 06/10/2020

Je recherche des retours d'expérience de collectivités qui auraient mis en place un dispositif d'alertes via un téléphone mobile, l'idée étant qu'un administré puisse signaler rapidement un problème de voirie ou de propreté urbaine ou autre. Pour celles concernées, pouvez-vous préciser :

- Le dispositif ?
- L'organisation en place pour la réception des appels et leur traitement ?
- L'organisation en place pour la réponse aux appels ?
- Les avantages et les inconvénients, les points positifs et négatifs ?

Niort – 08/10/2020

A sa demande, je prends le relais de Jean-Marc CAILLEAUD pour vous apporter des éléments de réponse au sujet du système de recueil des doléances de la population.

En 2009, la ville de Niort a mis en place une cellule « Demandes citoyennes », dispositif d'interface entre les usagers pour recueillir les doléances et les signalements d'anomalies sur l'espace public et l'ensemble des services d'intervention sur la voie publique. Dès cette époque, cette cellule a été positionnée comme la porte d'entrée unique pour ce type de demandes ou signalements.

A l'époque, le seul outil de suivi était un simple tableur Excel.

En 2017, après 18 mois de travail poussé avec la direction des systèmes d'information sur un cahier des charges de dématérialisation d'un service en ligne, un outil de gestion des signalements d'anomalies a été déployé pour les agents de la cellule rebaptisée « Demandes de proximité ».

Cet outil permet :

De proposer un service en ligne pour l'utilisateur qui peut déclarer directement en ligne une anomalie (avec géolocalisation, possibilité d'intégrer des photos,...) :

<https://www.vivre-a-niort.com/fr/services-publics/vos-demarches/vos-demarches/signaler-une-anomalie-sur-la-voie-publique/index.html>

- offrir à l'utilisateur qui déclare une anomalie le suivi de prise en charge de son signalement
- pour les agents de la cellule « Demandes de proximité » d'instruire le signalement, de le transmettre aux services techniques concernés. Le logiciel de traitement des signalements d'anomalies est directement connecté au logiciel métier utilisé par les services techniques.
- d'assurer la réponse à l'utilisateur sur le suivi de son signalement.

La cellule « Demandes de proximité » est composée de :

- 2 opératrices à temps plein pour l'accueil, le recueil du signalement (via l'outil en ligne (50%) et par téléphone ou au guichet (50%), l'instruction, la transmission des demandes d'intervention, le suivi pour l'utilisateur, la relance des services d'intervention (via des temps réguliers de suivi avec les services d'intervention).
- un responsable à temps plein pour la coordination, l'accompagnement, le conseil, le traitement des cas plus complexes.

Sur l'aspect gestion de la relation aux usagers :

- pour les signalements directement transmis par les usagers, le suivi se fait de manière automatique via l'outil en ligne
- pour les signalements réceptionnés par téléphone ou au guichet, il est demandé aux usagers une adresse mail pour qu'ils disposent du suivi dématérialisé ; si les usagers ne communiquent pas d'adresse mail, alors le suivi de leur signalement est assuré par téléphone par les opératrices

Le dispositif est maintenant bien rodé, 4500 signalements sont traités par le biais de ce dispositif chaque année, entre 15 et 20 par jours ouvrés.

Il fonctionne de manière très efficace pour tout ce qui concerne les signalements liés aux questions de la propreté urbaine : 27% des signalements en 2019 ont nécessité l'intervention du service Propreté urbaine qui a fait le choix d'une analyse par priorisation des interventions.

Aujourd'hui, l'outil utilisé nous montre régulièrement des limites, mais de nombreux autres éditeurs de logiciels proposent des solutions clé-en-main opérationnelles.