



VILLE DE LAVAL

DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE TRANSITIONS ÉCOLOGIQUES AU QUOTIDIEN

DÉPARTEMENT NATURE EN VILLE

SERVICE PROPRETÉ URBAINE

Auteur : Marine HEMMER

Version validée :
Version de travail : 17/11/2023

Visa :
David MOREL : Validé le 17/11/2023
Yoann CHÂTEAU : Validé le __/__/__



La propreté urbaine à la Ville de Laval : état des lieux et diagnostic



Coordonnées Auteur : marine.hemmer@laval.fr

Coordonnées Direction : david.morel@laval.fr

Table des matières

1. Périmètres, mobiliers urbains et équipements.....	4
1.1. Les différents périmètres d'intervention	4
1.2. État des lieux des mobiliers et équipements	6
1.3. Éléments de diagnostic et axes d'amélioration.....	8
2. Le service et ses missions : état des lieux et réflexions.....	9
2.1. Organisation administrative du service.....	9
2.2 Organisation géographique : implantation des sites du service	10
2.3 Organisation du travail	12
Les agents de propreté - ilotiers.....	12
Deux quartiers entretenus par une association d'insertion.....	12
Les agents de propreté – équipes volantes, interventions et chauffeurs.....	12
3. Premiers éléments de diagnostic et pistes d'actions	14
3.1. Remarques d'ordre général.....	14
Suivi des activités du service	14
Relation inter-services.....	15
Relation avec acteurs extérieurs	16
Avantages et pistes d'amélioration	16
3.2. Indicateurs service.....	17

Avant-propos

Le service propreté urbaine a vu le jour début 2023, avec la nouvelle organisation. Auparavant, il s'agissait d'un pôle, directement piloté par la direction voirie-espaces publics. L'absence d'un cadre intermédiaire, durant plus de trois ans, n'a pas permis d'élaborer un plan de propreté conformément aux volontés affichées par la nouvelle gouvernance. En outre, le pôle a assuré les missions essentielles pour assurer la salubrité publique sur le territoire, mais aucune modernisation des pratiques et méthodes n'a pu être mise en œuvre.

L'essentiel du travail mené depuis le mois de février 2023 a donc consisté à établir un état des lieux des moyens humains et techniques existants, analyser les pratiques organisationnelles en vigueur, formaliser les procédures d'entretien et questionner les méthodes employées.

Pour ce faire, plusieurs actions ont été entreprises :

- une édition cartographique des mobiliers et équipements a été réalisée. Elle permet de connaître avec précision la nature, la localisation et l'état des différents éléments. Il s'agit d'une base de travail indispensable pour programmer les travaux, réaliser des cartes de secteur aux agents et anticiper le plan particulier d'investissement du mobilier.
- la réalisation de cartes de secteur pour les agents de propreté-ilotiers. Elle leur permet de disposer d'une carte à jour avec la délimitation de leur secteur, les mobiliers urbains à prendre en compte, les points d'apport volontaire existants. Elle sert également de support pour annoter des particularités relevées sur le terrain (ex : dépôt sauvage, armoire électrique ouverte,...) et en référer au chef d'équipe.
- des tableurs permettant l'enregistrement des travaux menés quotidiennement ont été réalisés. Ils permettront ainsi de répondre à certaines requêtes d'usagers, mais également d'analyser les fréquences de passage dans les quartiers pour mieux anticiper à l'avenir les travaux.

Ce travail de fond a mis en exergue la nécessité de bâtir un plan pluriannuel propreté nature, afin de porter opérationnellement les politiques publiques en matière de propreté urbaine, améliorer les pratiques existantes, dans un contexte de transition écologique, et améliorer l'attractivité du territoire.

La démarche est rendue possible notamment grâce à une gouvernance claire et sans équivoque.

En effet, cette politique est portée par Mme EYMON, 2^{ème} adjointe au Maire en charge de la transition environnementale, de l'écologie urbaine et de la politique foncière, appuyée par deux conseillères municipales : Mmes FERRON et COQUEREAU, respectivement en charge de la propreté et de l'entretien et de la biodiversité et des espaces verts.

Outre un portage politique fort, les questions relatives à la propreté des espaces publics sont abordées en commission TUEC.

1. Périmètres, mobiliers urbains et équipements

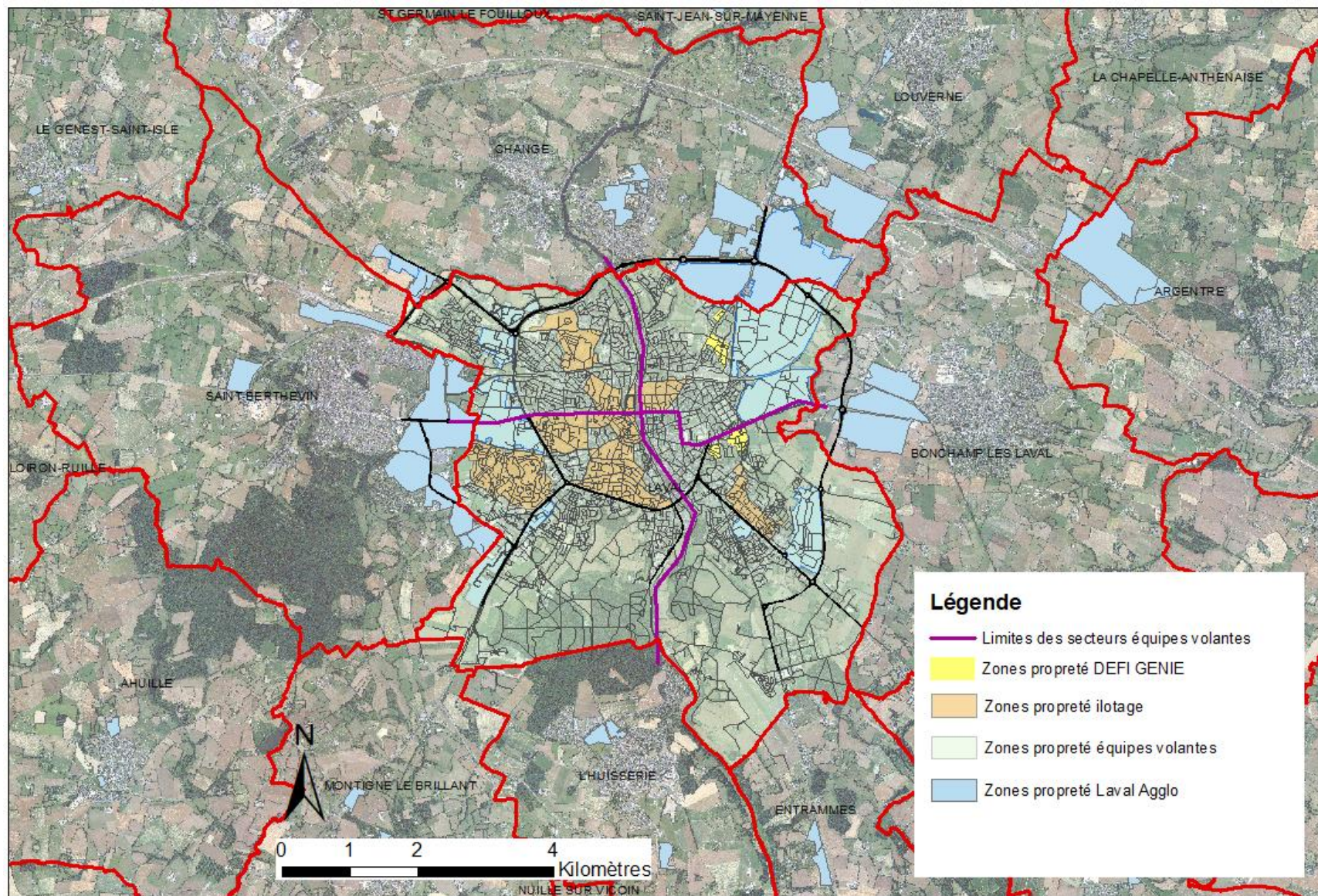
1.1. Les différents périmètres d'intervention

Le service propreté urbaine œuvre sur l'ensemble du territoire de Laval, hormis sur les terrains privés et les zones d'activités de Laval Agglomération.

La carte présentée page suivante présente les différents périmètres d'intervention, découpés comme suit :

- Le périmètre de la Ville de Laval est délimité par le trait rouge, tandis que les zones bleues correspondent aux zones d'activités de Laval Agglomération ;
- Les zones d'ilotage sont spécifiées en orange : on retrouve sur chacune un agent de propreté dit "ilotier", qui y travaille à pied quotidiennement ;
- Les secteurs des équipes volantes sont colorés en vert et délimités par les axes violets : un binôme doté d'un fourgon d'intervention est affecté à chacun des quatre secteurs ;
- Les quartiers entretenus par l'association DEFI-GENIE sont en jaune.

Carte générale des périmètres propreté urbaine



1.2. État des lieux des mobiliers et équipements

La Ville de Laval comporte différents mobiliers et équipements installés et entretenus par le service propreté urbaine.

Tous ont pour objectif de contribuer à la propreté des espaces publics, en permettant aux usagers réguliers ou de passage sur le territoire de disposer aisément des ressources nécessaires pour ne pas abandonner sur le domaine public mégots et déchets, ou bien encore pour lutter contre certaines incivilités (déjections canines, urine sur la voie publique).

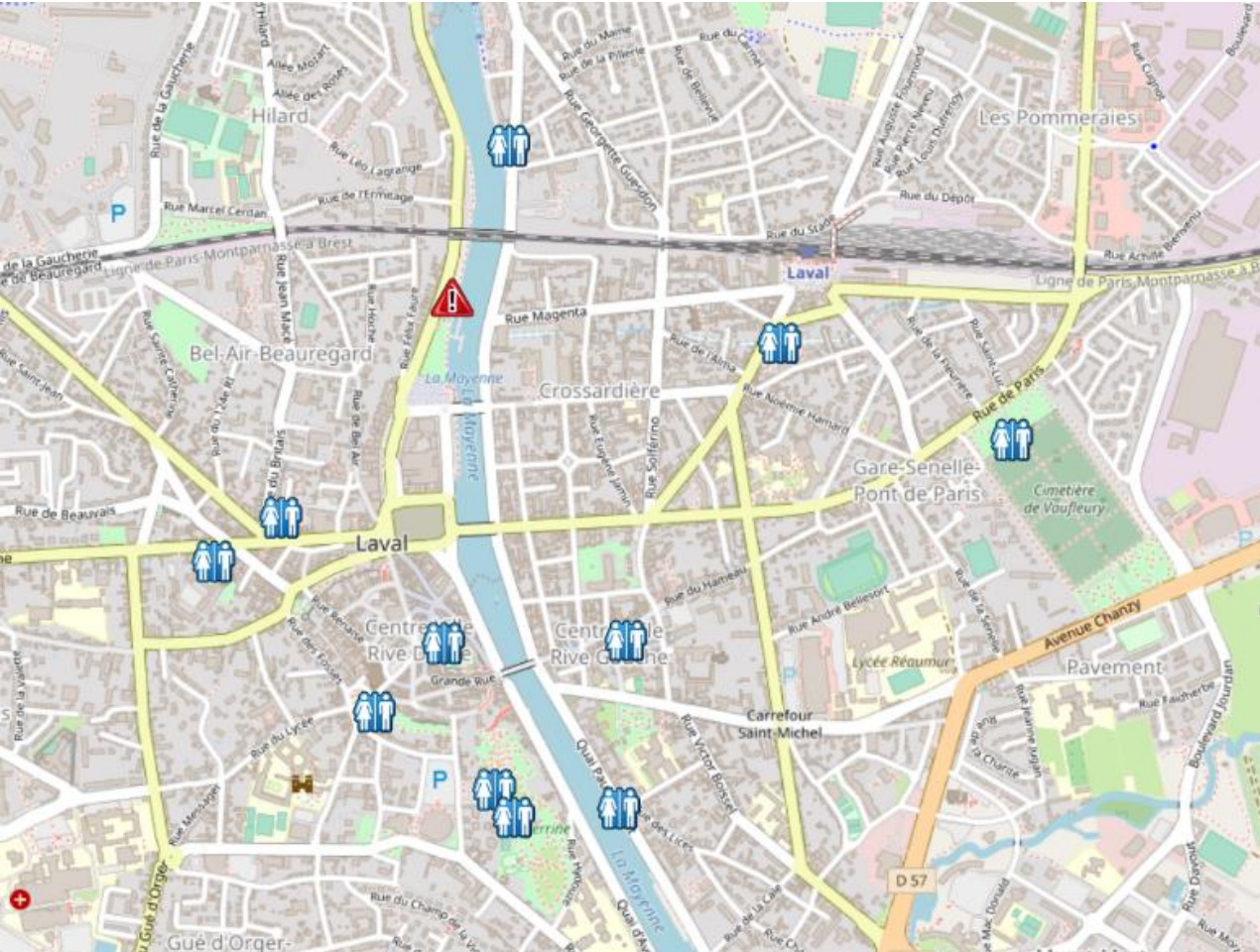
Ainsi, à ce jour, **34 mégotiers** sont disposés à proximité des endroits dans lesquels une forte concentration de mégots est recensée ou possible (parvis des maisons de quartier, gare, entrée des bâtiments publics tels que le Théâtre, le musée, l'hôtel de Ville, le Centre Administratif municipal, l'hôtel communautaire, à proximité de certains commerces de bouche ou sur les axes les plus fréquentés par les piétons).

En complément, **370 corbeilles** agrémentent les trottoirs et arrêts de bus, parcs et squares, places et parkings de la Ville, réparties selon 13 modèles différents.

39 distributeurs de sacs canins implantés sur le territoire sont également à la disposition des lavallois et touristes, soit près de 8 000 sacs distribués par an.

Enfin, les **sanitaires publics** à la Ville de Laval sont au nombre de **13 sites distincts** (dont cinq sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) et un seul est adapté pour les enfants). La carte ci-après précise leur localisation, leur typologie (nombre et caractéristiques des sanitaires présents) et leur état de fonctionnement. L'objectif de cette cartographie mise à jour en temps réel est qu'elle puisse être mise à disposition du grand public, via notamment le site internet de la Ville, afin d'aider au repérage des sites.

Tous les sites sont accessibles gratuitement et entretenus par le service tous les matins, du lundi au vendredi. Un entretien des sites situés en Centre-Ville et sur le quartier Gare-Préfecture est également réalisé chaque samedi matin. Durant la saison estivale, pendant les illuminations ou bien encore à l'occasion de manifestations particulières, un entretien est effectué les dimanches matins.



1.3. Éléments de diagnostic et axes d'amélioration

Mégotiers

Les mégotiers ont été installés sur le domaine public à partir de 2021. Pour la plupart, il s'agit de mégotiers artistiques.

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
Les mégotiers constituent une solution pérenne pour les fumeurs afin de limiter l'abandon de mégots sur l'espace public.	Les nouveaux habitants ou touristes ne font pas forcément le rapprochement avec un cendrier.
Ils sont facilement repérables compte tenu des couleurs employées.	Le caractère artistique des mégotiers ne leur confèrent pas une durée de vie importante.
Les mégots sont collectés et recyclés.	Tous les hotspots ne sont pas couverts par le dispositif.
	Il est nécessaire de coupler la mise en place de mégotiers avec des opérations de communication/sensibilisation.

Corbeilles

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
Il n'existe que de très rares espaces non couverts par des corbeilles. Il s'agit pour la plupart du temps de nouveaux espaces aménagés.	Les 13 modèles différents ne permettent pas de créer une identité et un esthétisme sur l'ensemble du territoire et rendent complexe leur gestion.
	Aucune corbeille ne permet la possibilité de trier ses déchets sur l'espace public, comme la loi AGEC de 2020 l'impose au 1 ^{er} /01/2025
	Les corbeilles ne sont jamais nettoyées/désinfectées.

Distributeurs de sacs canins

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
L'ensemble du territoire est correctement couvert par les distributeurs de sacs canins.	Suivre les nouveaux aménagements pour évaluer l'opportunité de doter de nouveaux espaces.
Les distributeurs et panneaux sont quasi-uniformes (2 modèles) ce qui facilite leur repérage et leur gestion.	

Sanitaires publics

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
La Ville de Laval, avec 13 sites distincts de sanitaires publics entretenus quotidiennement et gratuits pour les usagers, présente une bonne dotation.	L'emplacement des sanitaires publics est méconnu des habitants et du public de passage à Laval.
La gestion en régie de la propreté des sanitaires confère une réelle réactivité et une bonne qualité de service aux usagers.	La majeure partie des sanitaires se situe dans le cœur de Ville et des quartiers entiers ne proposent pas de solution.

2. Le service et ses missions : état des lieux et réflexions

2.1. Organisation administrative du service

Le service propreté urbaine assure la gestion quotidienne de l'entretien des espaces publics sur le territoire de la Ville de Laval. Plus précisément, le service réalise :

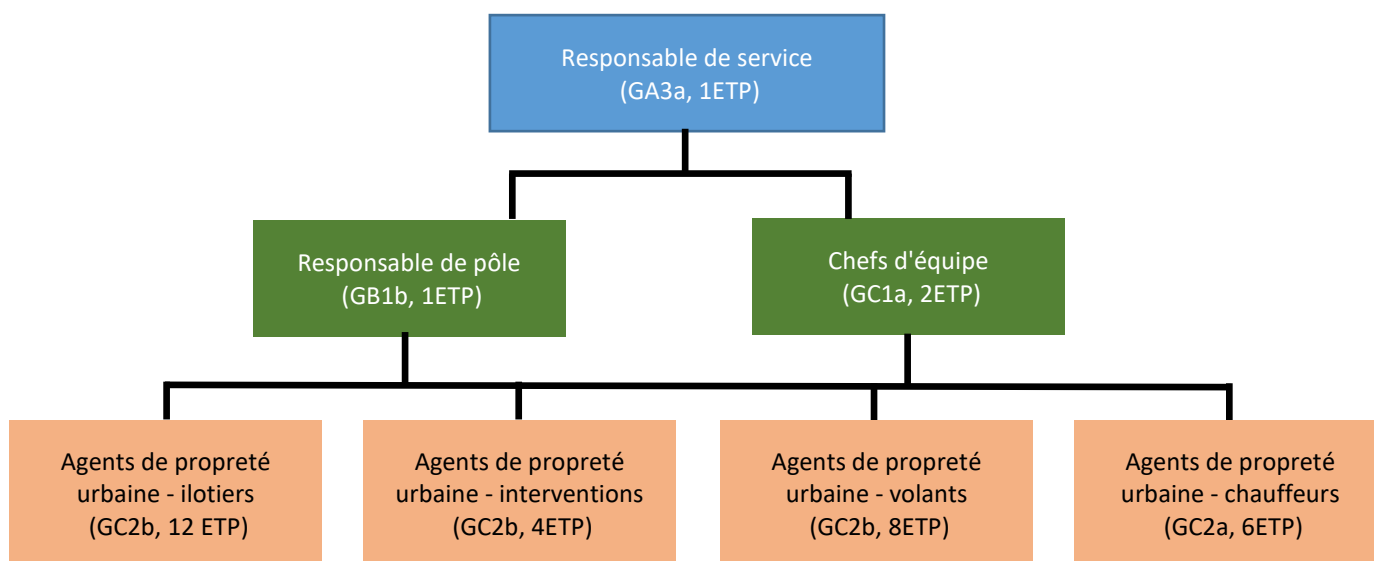
- l'entretien des trottoirs, bordures et voiries communales (désherbage, balayage, lavage, ramassage de débris et déjections canines), représentant 393 kms de voirie ;
- le vidage des corbeilles ;
- l'entretien quotidien des treize sites de sanitaires publics, du lundi au samedi ;
- la gestion et le nettoyage des marchés du mardi et du samedi en centre-ville ;
- l'entretien de la trentaine de mégotiers et des panneaux d'affichage légaux ;
- le nettoyage des tags et graffitis sur les mobiliers urbains, les façades publiques ou privées ;
- le collectage des containers du cimetière Vaufleury, une fois par semaine en moyenne ;
- le nettoyage des cours d'école et plateaux sportifs en renfort des espaces verts, notamment avant la rentrée scolaire de septembre ;
- le lavage régulier de différents sites salis par les fientes de pigeons ou urines/alcool ;
- le lavage périodique
- l'entretien de la passerelle de la gare et de ses ascenseurs.

De manière ponctuelle, le service peut intervenir pour Laval Agglomération, dans les zones jouxtant le territoire de la Ville, pour les missions suivantes :

- gestion de fuites de carburant ou des chutes de chargement sur les axes routiers ;
- balayage des feuilles sur le parking de l'entrée du stade lavallois (4 fois par an) et le nettoyage des points d'apports volontaires pour espaces verts installés sur la saison printemps/été ;
- le collectage des bacs 4 roues Rue Alfred Jarry tous les samedis matins.

Pour ce faire, le service comporte 34 postes à temps plein, répartis comme suit :

- 1 poste de responsable de service, cat. A (GA3a)
- 1 poste de responsable de pôle projets, cat. B (GB1b)
- 2 postes de chefs d'équipe, cat. C (GC1a)
- 6 postes de chauffeurs, cat. C (GC2a)
- 4 postes d'agents de propreté urbaine – interventions (GC2b)
- 8 postes d'agents de propreté urbaine – volants (GC2b)
- 12 postes d'agents de propreté urbaine – ilotiers (GC2b)



Organigramme fonctionnel actuel du service propreté urbaine

Les agents travaillent du lundi au vendredi, et par roulement le samedi en heures supplémentaires (1 samedi sur 3 pour les chauffeurs, 1 samedi sur 5 pour les autres agents).

Le responsable de pôle projet et l'un des chefs d'équipe assurent la gestion quotidienne des équipes, qui travaillent une semaine sur deux du matin, de 6h à 13h (5h30 le vendredi) et une semaine sur deux de journée, de 8h00 à 11h45 puis de 13h à 17h (17h15 les mercredis et jeudis, 12h le vendredi). Pour ce faire, l'un travaille une semaine sur 3 du matin et 2 semaines sur 3 de journée, tandis que le second fait l'inverse. Le 2^{ème} poste de chef d'équipe est occupé par un agent absent depuis plusieurs années.

Les ilotiers ont, quant à eux, deux rythmes de travail différents : certains travaillent de 6h à 13h également (5h30 le vendredi), tandis que les autres réalisent leurs missions de journée, de 8h à 11h45 puis de 12h30 à 16h45 (12h le vendredi).

En période estivale ou durant certains événements particuliers (ex : Festival des 3 éléphants, Chañon manquant, illuminations), le service travaille également le dimanche, en heures supplémentaires et sur la base du volontariat.

Afin de préserver la santé des agents durant la saison estivale (fortes chaleurs), mais également de manière à garder une organisation de travail optimale, l'ensemble du service travaille du matin, de 6h à 13h sans exception, du 1^{er}/07 au 31/08. En outre, ce même régime de travail est appliqué durant les vacances de Noël, car la fréquentation accrue du territoire rend difficile le travail l'après-midi.

Il n'existe pas d'astreinte à la propreté urbaine, car les missions du service ne le justifient pas. En cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture, c'est l'astreinte voirie qui intervient.

L'organisation actuelle présente des avantages et des inconvénients, pointés ici :

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
L'organisation permet de couvrir une plage d'intervention importante et maximale (6h-17h) en continu et donc de bénéficier d'une réactivité en cas d'urgence ou suite à des événements culturels ou météorologiques particuliers.	L'un des deux postes de chefs d'équipe, aujourd'hui pourvu par un agent en congé de longue maladie inapte à ses fonctions, est voué à disparaître lorsque l'agent partira, ce qui contraint le responsable de projets à encadrer une équipe.
Le démarrage de bonne heure permet d'intervenir dans des endroits trop fréquentés aux heures habituelles (ex : Centre-Ville, Gare, Boulevards) pour y travailler efficacement et en toute sécurité.	
Les heures supplémentaires générées lors du travail le weekend donnent lieu, au choix de chacun, à de la récupération ou de la rémunération, ce qui est apprécié des agents et constitue un point attractif pour travailler dans le service.	Les heures supplémentaires générées par les marchés du samedi ne sont pas règlementaires, puisqu'il s'agit d'une activité prévisible et régulière.

2.2 Organisation géographique : implantation des sites du service

Actuellement, le service propreté urbaine dispose de plusieurs lieux de travail, compte tenu de l'organisation du travail existante.

Ainsi, la grande majorité du service (tous les agents sauf les ilotiers) est installée au Centre Technique Municipal (CTM), Zone des Touches. Les locaux y sont vétustes mais la place disponible y est adéquate et les installations sur site facilitent le travail quotidien (station essence, présence des autres services techniques pour l'emprunt de matériels et travaux communs, aire de lavage, garage).

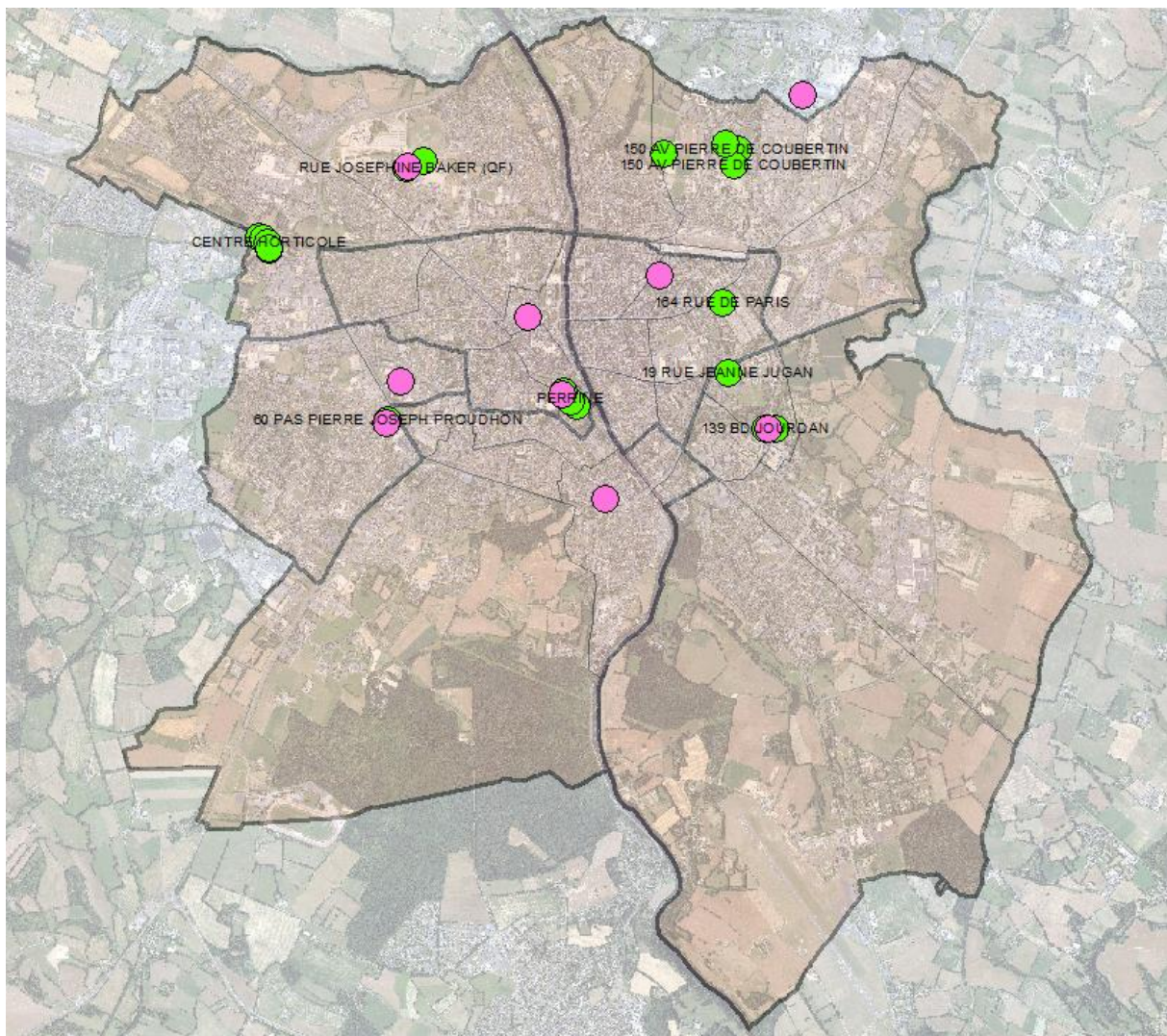
Les ilotiers, répartis sur différents quartiers de la Ville, disposent chacun d'un local leur permettant de se changer et d'entreposer leurs matériels, sans perdre de temps.

Si certains espaces sont adaptés (ex : secteur Avesnières/Dacterie, Vieux Laval, Bourny, Quartier Ferrié, Fourches) d'autres sont rudimentaires (ex : Gare-Préfecture) et/ou n'offrent pas des conditions de travail décentes aux agents (ex : Saint Nicolas, Centre-Ville).

Dans ces deux derniers en effet, les agents occupent des locaux vieillissants, n'ont pas accès à une douche, et doivent entreposer leurs équipements dans des espaces situés sur d'autres lieux dans le quartier qu'au niveau de leur vestiaire).

Il est à noter que cinq locaux ne peuvent accueillir de personnel de sexe féminin, ce qui constitue un frein au recrutement.

La carte ci-après localise les différents sites d'embauche pour les services espaces verts, Centre Horticole/aire de jeux/terrains de sport (en vert) et propreté urbaine (rose).



Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
Les agents embauchent directement sur leur lieu de travail et au CTM, disposent d'un environnement adapté pour travailler efficacement.	Les locaux des ilotiers Saint Nicolas et Centre-Ville sont inadaptés en termes d'organisation et de conditions de travail.
	Les vestiaires du CTM sont vétustes et non équipés d'armoires séchantes pour les tenues de travail et EPI en période automnale.

2.3 Organisation du travail

Pour assurer ses missions, le service propreté urbaine est organisé comme suit :

Les agents de propreté - ilotiers

Certains quartiers sont dotés d'un ilotier : il s'agit d'un agent de propreté urbaine à pied, qui assure les missions décrites dans le précédent paragraphe chaque jour. Les quartiers concernés sont au nombre de 8 : Gare-préfecture, Centre-Ville, Ferrié, Bourny, Fourches, Saint Nicolas, Avesnières-Dacterie et Vieux Laval.

Les raisons qui justifient la présence d'un agent au quotidien sont diverses : la densité de population du quartier, la présence de nombreux habitats collectifs, la configuration d'un quartier ne permettant pas le passage aisé de véhicules,...

Aujourd'hui, chaque agent dispose d'un chariot de propreté équipé et deux aspirateurs électriques de marque Glutton ont été acquis respectivement en 2022 et 2023, afin de couvrir l'intégralité des secteurs Centre-Ville et Gare-Préfecture. Ces équipements présentent l'avantage de gagner en efficacité et de protéger la santé au travail des utilisateurs.

Deux quartiers entretenus par une association d'insertion

Deux quartiers sont entretenus par une association de réinsertion professionnelle, via un marché à bon de commande : les Pommeraiès-Vigne et le Pavement. Depuis le 1^{er}/06/2023 et jusqu'au 31/12/2026, il s'agit de l'association GENIE. L'entretien hebdomadaire consiste à assurer les missions de propreté urbaine, mais également les tâches dévolues aux espaces verts (tonte, taille,...), pour un budget annuel alloué de 55 000€. L'association assure également, sur la saison estivale, un entretien par semaine de la Plaine d'Aventure, dans le quartier Saint Nicolas.

La volonté de faire appel à une association de ce type est de permettre aux habitants du territoire et des communes environnantes de se réinsérer dans l'emploi de manière pérenne, mais également de leur faire prendre conscience de l'importance de prendre soin des espaces publics.

Les agents de propreté – équipes volantes, interventions et chauffeurs

Les autres espaces publics de la Ville de Laval sont entretenus par des agents de propreté répartis dans quatre secteurs : Nord Est, Nord-Ouest, Sud-Ouest et Sud Est. La Mayenne et les boulevards intérieurs découpent la sectorisation mise en œuvre.

Pour ce faire, ils disposent de fourgons type "master", équipés de matériels manuels et thermiques.

Une équipe d'interventions assure l'entretien quotidien des sanitaires (un agent) et les autres missions particulières (tags, gestion des panneaux d'affichage légal, pose et entretien du mobilier urbain, nettoyages,...) de 6h à 17h. Les déplacements de l'équipe s'effectuent grâce à deux fourgons équipés notamment d'une tonne à eau et d'un karcher eau froide.

Enfin, six agents de propreté ayant la spécificité d'être conducteurs de balayeuse assurent l'entretien régulier de l'ensemble des quartiers (soit en complémentarité des autres agents, soit en autonomie, ce qui s'appelle faire du linéaire).

Le parc roulant les concernant comprend une laveuse eau froide haute pression et trois balayeuses : une petite capacité, compacte, permettant un passage aisé dans les rues étroites et impasses, et deux grandes capacités.

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
Les agents disposent d'un parc roulant adapté à leurs missions et récent. Le suivi du PPI limite les indisponibilités matérielles sur les engins classiques.	Les matériels de désherbage/soufflage sont tous actuellement thermiques, de même que le parc roulant classique.
L'acquisition des deux aspirateurs <i>Glutton</i> a permis d'améliorer le niveau de service rendu sur l'hyper centre, de chaque côté de la Mayenne et constitue une innovation à connotation écologique.	Les ilotiers disposent de chariots de propreté contraignants sur le plan physique.
Le partenariat avec l'association de réinsertion professionnelle permet de créer du lien avec les habitants des quartiers prioritaires, qui peuvent ainsi (re)trouver un emploi et participer à leur vie de quartier. Il s'agit, en outre, d'un vivier non négligeable pour de nouveaux recrutements à la Ville de Laval.	Les balayeuses sont régulièrement hors service (en moyenne sur les années 2022 et 2023, l'équivalent d'une balayeuse a été en arrêt toute l'année).
La nouvelle configuration du service a rendu possible un travail concerté entre ilotiers et autres agents de propreté et un lien plus adéquat entre collègues du service.	

3. Premiers éléments de diagnostic et pistes d'actions

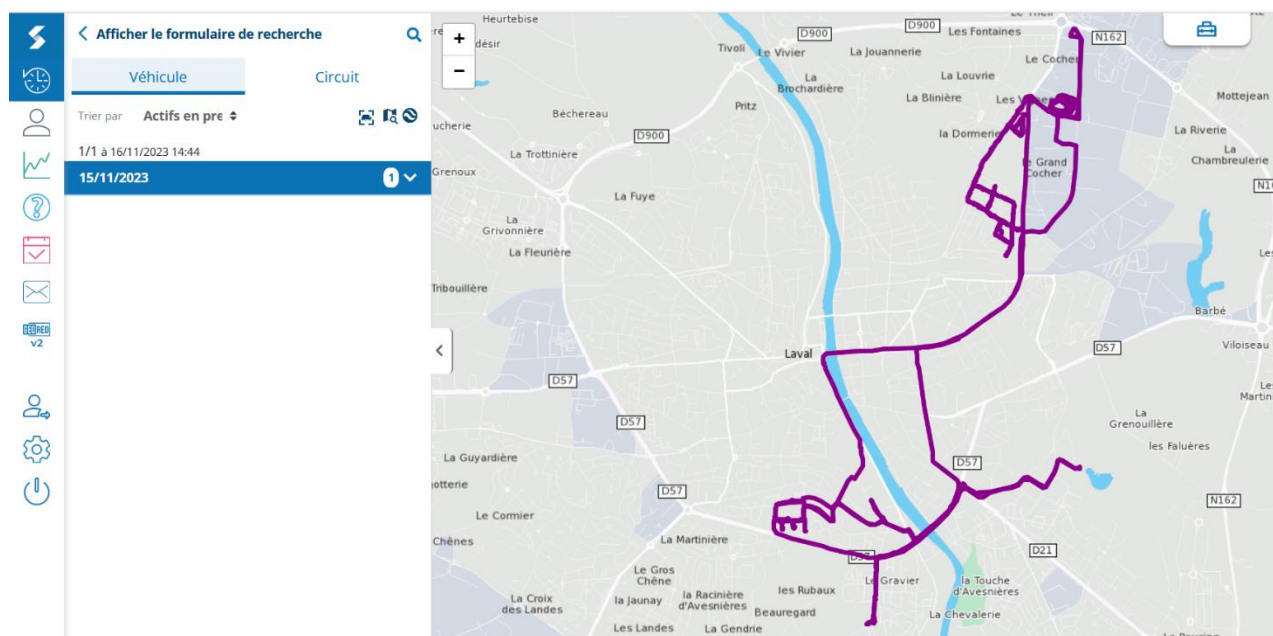
3.1. Remarques d'ordre général

Suivi des activités du service

Auparavant, les missions dévolues au service ne faisaient pas l'objet d'analyses et d'anticipation et aucun projet n'a été porté par le service depuis plusieurs années.

À titre d'exemple, le travail mené quotidiennement ne faisait pas l'objet d'aucun enregistrement, qu'il s'agisse de celui des ilotiers, des chauffeurs, de l'équipe d'intervention ou bien des équipes volantes, même si des fiches journalières de travail existent. Seuls les travaux spécifiques sont enregistrés sous ATAL (manifestations particulières, travail dominical, marchés du samedi).

Sur ce point, une planification des travaux a été initiée mi-2023, partagée avec les agents du service, et est actuellement en cours de test. De plus, un système de géolocalisation des balayeuses a été mis en œuvre sur cette même période (*GEORED*) et permet d'enregistrer les tracés des circuits réalisés, afin d'optimiser leur utilisation et répondre aux éventuelles requêtes (Cf *imprim'écran* ci-dessous)



En outre, il n'existe pas de plan de propreté global et de déclinaison par quartier, ce qui explique qu'aucune démarche-projet n'a été engagée à ce jour.

De même, aucune évaluation objective du niveau de propreté des différents espaces n'existe actuellement.

Un plan nature-propreté est donc en cours d'élaboration, selon les quatre axes du plan nature du Département, et sera présenté au Conseil Municipal de début d'année, tandis que la mise en œuvre d'indicateurs objectifs de propreté constituera un objectif 2024.

En outre, les procédures et formations des agents ont été inexistantes depuis ces cinq dernières années (hormis les formations obligatoires type formation d'intégration, autorisation de conduite et mise en œuvre d'une signalisation temporaire de chantier).

Cela a pour conséquences :

- l'absence de professionnalisation du métier d'agent de propreté urbaine, notamment dans un contexte de transition écologique, ce qui ne suscite pas un regain de motivation chez les agents les plus anciens ;
- l'entretien non correct du matériel et des équipements (balayeuses, fourgons d'intervention, aspirateur à feuilles, compresseurs,..) amoindissant leur efficacité et leur durée de vie ;
- l'absence de maîtrise des risques professionnels auxquels sont exposés les agents (titre informatif, trois accidents de travail avec arrêt déclarés en 2022 et en 2023).

Relation inter-services

Enfin, le travail conjoint avec les autres services intervenants sur les espaces publics (voirie, espaces verts, déchets) est une réelle volonté depuis la mise en œuvre de la nouvelle organisation, mais se heurte parfois au manque de transversalité installé.

Une avancée concerne le lien avec les services espaces verts, intégrés au même département Nature et Ville depuis la dernière étape de la nouvelle organisation. Cette cohérence d'organisation confère des facilités de travail, sur des missions parfois similaires et exercées sur des périmètres conjoints. En effet, pour exemple, dans les secteurs couverts par un ilotier, la propreté des squares ou espaces de jeux est assurée quotidiennement, grâce à une répartition équitable des tâches entre agents de propreté et agents des espaces verts.

La gestion de chantiers particuliers tels que le nettoyage en profondeur des cours d'école et plateaux sportifs avant la rentrée scolaire ou bien encore le soufflage et la gestion des feuilles en période automnale sont deux autres illustrations des partenariats mis en œuvre.

Concernant les relations avec les autres services, deux problématiques illustrent les difficultés de transversalité encore existantes : le nettoyage des abords des points d'apport volontaire (PAV) et les modifications de voirie.

Concernant le premier point, sur le territoire de la Ville de Laval actuellement, la direction des déchets assure le ramassage quotidien d'environ une tonne d'encombrants déposés aux pieds des containers enterrés ou aériens, ainsi que la collecte régulière des points. La maintenance et l'entretien interne des containers est également assuré en régie. Toutefois, les dépôts d'ordures non adaptés déposés aux pieds des containers aériens notamment (ex : sacs d'ordures ménagères au pied d'un container emballages) ne sont pas collectés et le nettoyage des plateformes accueillant les PAV ainsi que de l'extérieur des containers n'est pas réalisé. Les points d'apport sont donc sales et une dizaine d'entre eux sur le territoire sont continuellement jonchés de détritrus en tout genre. Les mécontentements sont donc multiples.

Concernant le second point, de nouveaux aménagements de la voirie sont régulièrement mis en œuvre sur le territoire : ilot, potelets, balises J11 et K5D. Sans concertation avec le service propreté urbaine, ces nouveaux aménagements ont pour conséquence la réduction des possibilités de balayage linéaire et la nécessaire présence d'un agent à pied pour nettoyer les contournements des mobiliers et structures mis en place.

Quant au lien avec les habitants, jusqu'alors inexistant, a été initié dès cet automne avec les opérations "Jouons Collectif" menées par les services propreté urbaine/espaces verts pour entretenir et végétaliser les pieds de mur. À ce jour, quatre après-midis ont été réalisés sur cinq quartiers différents. En complément, des sachets de graines et modes d'emploi sont à la disposition des habitants dans les maisons de quartier et à l'accueil de l'hôtel de Ville.

Relation avec acteurs extérieurs

La propreté urbaine intéressant les espaces publics, les relations avec d'autres acteurs du territoire sont inévitables.

C'est par exemple le cas des bailleurs sociaux Mayenne Habitat et Meduane Habitat. Ces derniers assurent la gestion de plusieurs centaines d'ilots répartis dans chaque quartier de la Ville. Or, le diagnostic a montré que les périmètres d'intervention de chacun ne sont pas clairement définis et peuvent donc varier avec le temps (ils ne correspondent pas nécessairement au cadastre). Cela engendre parfois des problématiques particulières : des espaces peuvent être nettoyés très souvent ou, à l'inverse, ne plus être pris en considération.

Les syndicats de copropriété, les commerçants, les établissements publics des Conseils départemental et régional sont d'autres acteurs avec lesquels il est indispensable de travailler. Quelques contacts ont été établis en fonction des premiers besoins identifiés (ex : gestion des mégots aux abords des lycées), mais le développement de liens pérennes est indispensable.

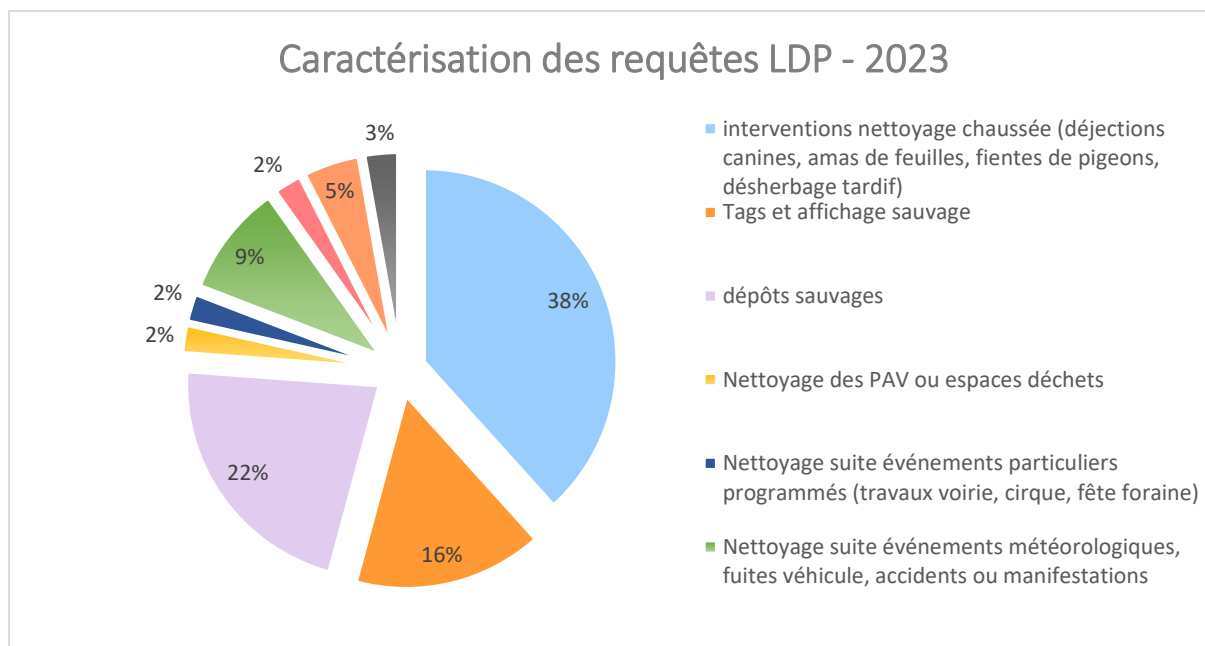
Avantages et pistes d'amélioration

Avantages du dispositif existant	Pistes d'amélioration
L'organisation actuelle permet un entretien de la Ville réactif et d'une bonne efficacité, répondant ainsi aux pouvoirs de police du Maire en matière de salubrité publique et de sécurité des usagers.	Il existe peu de liens entre habitants, usagers et agents du service propreté urbaine. Dans les quartiers prioritaires, les prémices d'une gestion urbaine et sociale de proximité sont lancées pour améliorer durablement du cadre de vie. Dans les autres quartiers, l'absence de sensibilisations, d'actions collectives et d'échanges entretient des incompréhensions et le non-respect du travail effectué.
	L'efficacité du service peut encore être améliorée, grâce à une planification efficace des travaux, un suivi plus précis des chantiers menés et la mise en place de circuits de balayage.
	La conduite des chantiers de propreté spécifiques (liés à un événement ponctuel), bien qu'efficace, doit être formalisée et partagée avec les équipes.
	Des procédures d'entretien et un plan de formation doivent être formalisés et engagés.
	La gestion des dépôts sauvages et l'entretien des PAV doit être formalisée, en concertation avec Laval Agglomération.
	Une meilleure transversalité doit être mise en œuvre dans les projets d'aménagement de voirie ou d'espaces, avec les services internes et les MOA extérieurs.

3.2. Indicateurs service

Aujourd'hui, peu d'indicateurs fiables et exploitables existent donc au service propreté urbaine.

Un indicateur apporte toutefois des éléments d'analyse complets et démontre le manque de planification : il s'agit des requêtes qui parviennent à Laval Direct Proximité (LDP) et au secrétariat espaces publics. Au 15/11/2023, elles sont au nombre de 285 concernant la propreté urbaine. Le graphique ci-après caractérise les requêtes en fonction de leur typologie.



Les premiers enseignements de cette analyse rejoignent les constats évoqués précédemment : de nombreuses sollicitations concernent des demandes de nettoyage de chaussée habituelles et bon nombre d'entre elles devraient être évitées. A l'inverse, les demandes de nettoyage suite à des événements programmés sont faibles, car bien anticipées.

Enfin, près d'un quart des requêtes LDP/espaces publics concerne l'enlèvement de dépôts sauvages. Ce point constitue un véritable point de difficulté sur le territoire, sachant qu'il s'agit des enlèvements situés en dehors des points d'apports volontaires, qui eux sont assurés quotidiennement par le service collecte des déchets de Laval Agglomération. Actuellement, il n'existe aucune mesure de prévention ou de coercition sur ce sujet : certains lavallois déposent donc impunément leurs ordures ou des déchets non acheminés en déchetterie sur les chaussées, les parkings ou bien dans les espaces verts.

En conclusion, cet état des lieux constitue une photographie exhaustive de la situation du service propreté urbaine de la Ville de Laval. Réalisé grâce aux observations menées durant neuf mois, à des entretiens avec les agents du service, du département ainsi que des autres services techniques, mais également aux analyses des pratiques existantes et indicateurs en vigueur, il a vocation à constituer les bases d'élaboration du plan pluriannuel nature propreté 2023-2026.