

Rencontres européennes

AVPU

01/12/2023

Présentation de la ville de Metz

Situation géographique

Metz profite d'un axe de circulation Nord-Sud qui suivait le cours naturel de la Moselle, aussi appelé « sillon Mosellan ».

Cet axe, matérialisé aujourd'hui encore par l'A31 (9000 camions par jours en moyenne contre 3000 camions par jours en moyenne sur les autoroutes françaises), relie « **la ville jardin** » à Lyon au Sud et à l'Europe du nord dans le sens opposé. Cet axe majeur est aujourd'hui complété par une autoroute reliant Metz à Paris (à l'Ouest) et à Strasbourg ou Sarrebruck (Allemagne) à l'Est.

La ville de Metz, qui compte environ **123 776 habitants**, est la plus importante ville de Lorraine d'un point de vue démographique. L'agglomération messine compte environ 200 000 habitants. Pour l'anecdote, la voisine nancéenne est moins peuplée « intra muros » mais son agglomération est plus importante.



Présentation de la ville de Metz

En quelques chiffres

- 6 jours sur 7
- Du lundi au samedi de 6h00 à 21h00 - dimanche de 6h à 14h (en HS)
- 350 km de voies communales
- 2 425 tonnes/an de déchets collectés sur le domaine public
- 1413 corbeilles collectées
- 202 distributeurs de canipoches
- 1 600 interventions par an d'enlèvement des marquages muraux
- 2240 facturations dressées en 2022 par la brigade propreté
- 170 agents dont 10 chefs d'équipe, 5 techniciens et 3 cadres



Une nécessaire modernisation du pôle propreté urbaine

Des fragilités et difficultés identifiées de manière participative

- Locaux nombreux, non adaptés et vétustes
- 14 équipes de petits formats (entre 2 et 12 agents),
- Hétérogénéité des niveaux d'autonomie des chefs d'équipe,
- Organisation partiellement achevée et reposant sur des logiques différentes,
- Articulations à renforcer entre nettoyage manuel et mécanique,
- Pôle structuré sur le plan opérationnel mais insuffisamment organisé pour traiter des enjeux plus stratégiques (dialogue avec MM, étude prospective ZAC, analyse des charges, contrôle de gestion...)
- Le paradoxe d'une incivilité croissante en lien avec un niveau d'exigence qualitatif de plus en plus élevé
- Une action terrain budgétivore et énergivore
- Une sur-réactivité traduite par une déresponsabilisation de l'utilisateur

L'innovation dans le domaine de la propreté

- Campagne de communication
- Programme pédagogique
- Mobilisation citoyenne



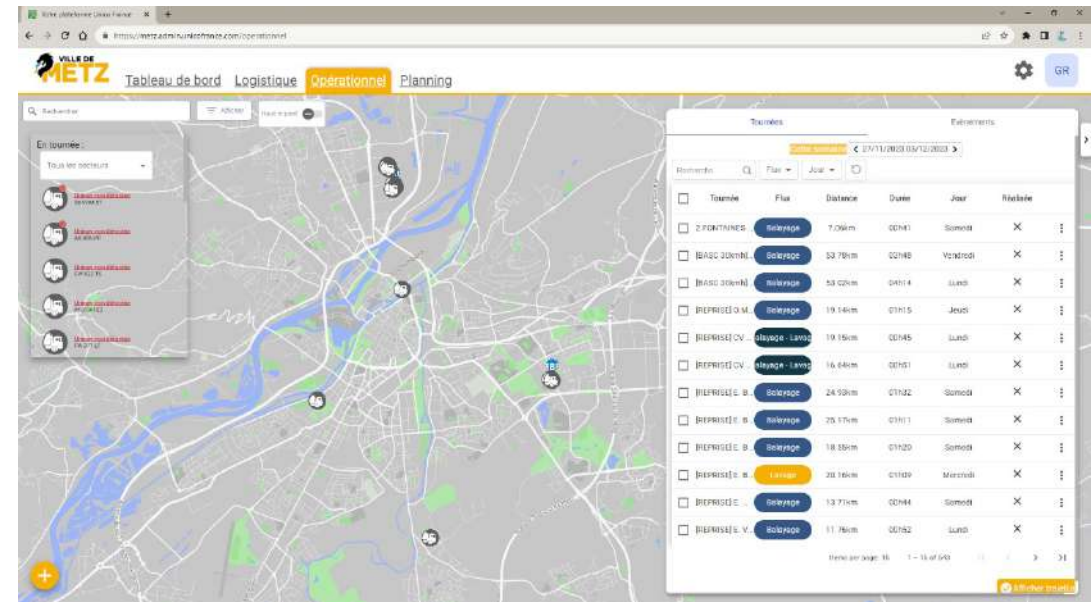
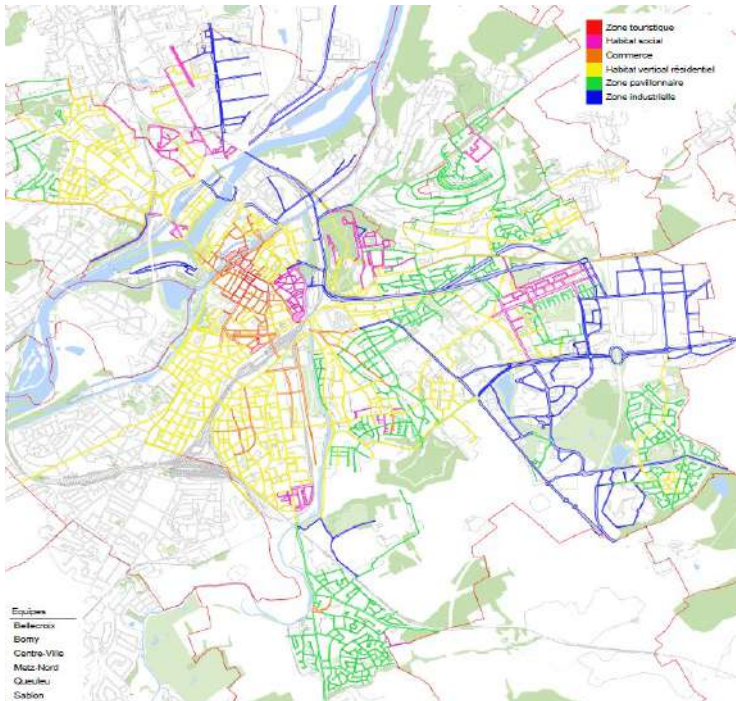
La dimension humaine



- Formation
 - Management
 - Gestion des conflits – self défense
 - Ecrits professionnels
 - Collecte déchets amiantés
 - Conduite en situation difficile
- Concertation du pôle propreté
 - Exister dans les instances de décisions
 - Avoir une démarche proactive et stratégique

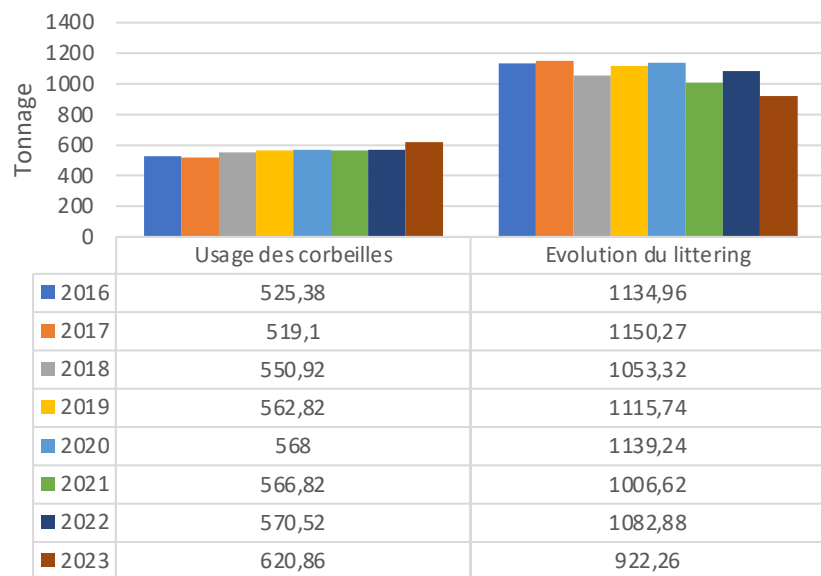
La dimension technique

- Développement du SI propreté
 - Matrice des moyens (contrat de service avec les élus, création de parcours)
 - Suivi du réalisé
 - Géolocalisation des véhicules et mobiliers urbains

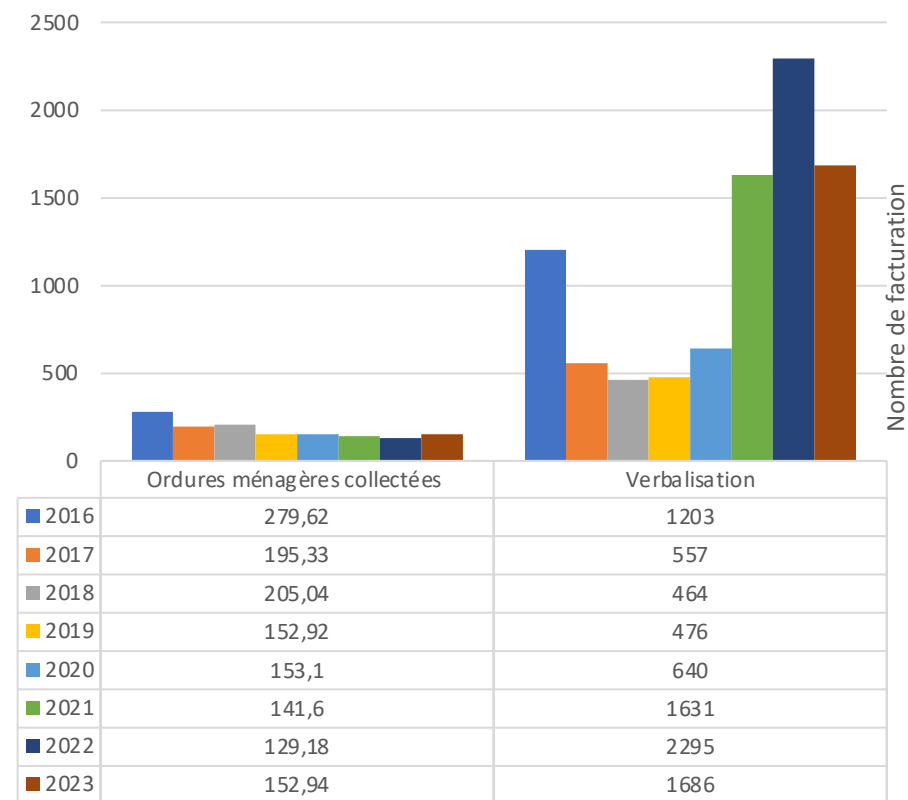


Les résultats

Evolution des tonnages collectés



Evolution de la coercition

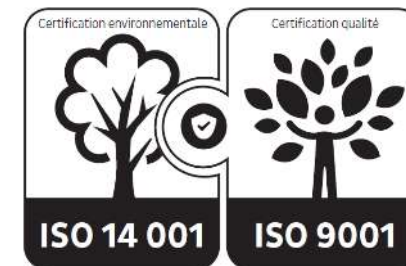


Les résultats

- Etude de perception de la propreté à Metz

Études réalisées sur des échantillons de :

- 823 habitants de Metz âgés de 18 ans et plus
 - 200 commerçants recevant du public, installés à Metz
 - 214 non-résidents mais vivant à proximité de Metz
 - 219 touristes français ou étrangers
- Interviews téléphoniques pour les habitants et commerçants du 20 au 30 janvier 2023 – méthode des quotas (selon critères définis)
 - Interviews en face à face pour les non-résidents et touristes du 10 au 22 juillet 2023



Les résultats

| | habitants | commerçants | non-résidents | touristes |
|---------------------------|-----------|-------------|---------------|-----------|
| <i>image de la ville</i> | 83,00% | 80,00% | 83,00% | 95,00% |
| <i>niveau de propreté</i> | 83,00% | 81,00% | 87,00% | 97,00% |



Les résultats

Synthèse:

Bonne image de ville propre et bien entretenue, satisfaction du niveau de propreté **pour tous les usagers**

Les touristes et les non-résidents considèrent la ville comme respectueuse de l'environnement par un engagement **écologique**

Les habitants et les commerçants se déclarent, pour une majorité, respectueux de la propreté de la ville et dire adopter de bonnes pratiques – **par contre le jet de mégot par terre est assumé pour plus de 1 usager sur 10**

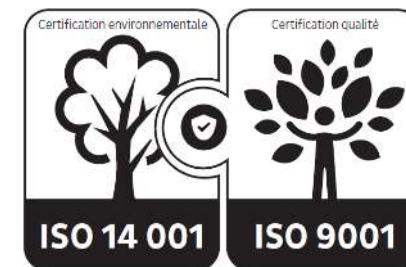
L'ensemble des usagers se disent prêts à trier plus leurs déchets avec des poubelles adaptées

Méconnaissance notable des différents acteurs de la propreté (2 sur 10 savent identifier les compétences des acteurs)

Mais satisfaction du travail des acteurs de propreté (nettoyage trottoirs, détagage, ramassage encombrants) – nettoyage déjections animales, satisfaction moins marquée

Les actions mises en place par la municipalité en matière de propreté ainsi que les services relatifs à la propreté **sont jugées utiles mais peu connues** (appli mobile ville de Metz, Connect Metz, service enlèvement graffitis seul Allo Mairie se démarque) mais ceux qui les ont utilisés sont satisfaits.

De nombreuses actions suggérées par les usagers ont déjà été déployées par la municipalité mais **sont passées inaperçues**



L'innovation dans le domaine de la propriété



FOCUS: Le projet VIPARE