

A detailed, light-colored map of Lyon, France, showing the city's layout, streets, and the Rhône river. The map is the background for the entire slide.

Promotion des services publics

Revue de projets 2021

SOMMAIRE

1

L'appui au personnel municipal

- L'adoption du pacte social
- 150 nouveaux postes pour le service public
- Un big-bang salarial sans précédent à la Ville de Lyon
- Un bouclier social sur la durée annuelle du temps de travail
- Plus de 30 millions € pour la rénovation des locaux du personnel
- Un premier bilan encourageant pour l'égalité professionnelle
- Un accès renforcé au logement social pour les agents municipaux
- Une consolidation de la couverture santé des agents municipaux
- L'adoption d'un forfait mobilité durable
- Un engagement fort pour les salariés sur le télétravail
- Un déroulé de carrière accéléré pour les agents municipaux
- Un coup de pouce sur l'insertion professionnelle des jeunes
- Un pacte social pour les agents des écoles et des crèches
- Une attractivité renforcée pour notre police municipale
- Une extension des services gérés en régie publique
- Un dialogue social favorisé
- L'élaboration d'un projet d'administration fédérateur

2

La qualité de service à l'utilisateur

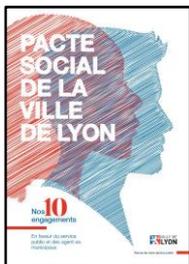
- Appuyer les arrondissements dans la relation aux usagers
- Associer les usagers à la gestion des équipements de proximité
- Un baromètre usager sur les services publics du quotidien
- L'utilisateur au cœur de la nouvelle organisation des services
- Une meilleure qualité d'accueil pour les personnes malentendantes
- Un médiateur de la Ville de Lyon pour dénouer les difficultés

Revue de projets 2021



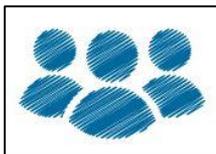
L'appui au personnel municipal

L'adoption du « Pacte social »



Lors du conseil municipal du 27 mai 2021, les élus ont adopté le pacte social de la Ville de Lyon en faveur du service public et des agents municipaux, soit plus d'**une centaine d'engagements** de l'employeur pour renforcer les effectifs du service public, améliorer les conditions de travail des agents, garantir un dialogue social actif, promouvoir un projet d'administration collectif.

150 nouveaux postes pour le service public



A rebours du plan « marges de manœuvre » du précédent mandat, l'exécutif s'engage sur le renforcement des effectifs sous ce mandat, avec un solde net de +100 postes sur 2021 et une programmation de +50 postes 2022, de manière à répondre à de nouveaux défis (mission transition écologique, mission démocratie ouverte, rénovation des bâtiments...) et à **renforcer les services publics du quotidien** (éducation, petite enfance, police municipale...). Avec la **construction de nouveaux équipements publics** d'ici la fin du mandat, ce sont plus de 400 postes au total qui pourraient voir le jour. A titre de comparaison, le solde net du précédent mandat s'élevait à +83 postes sur 6 ans.

Un big bang salarial sans précédent à la Ville de Lyon



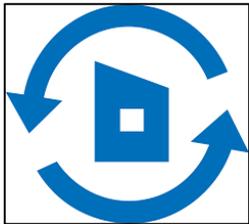
La Ville de Lyon a décidé de procéder à une revalorisation sans précédent du salaire des agents municipaux avec une enveloppe de **plus de 7 millions d'euros** en 2022. Après plus de dix ans du gel du point d'indice des fonctionnaires, la collectivité souhaite saluer l'engagement des agents et assoir une meilleure reconnaissance des métiers du service public. L'effort porte sur les **agents les plus modestes** (catégorie C), **l'égalité salariale femmes-hommes** (rattrapage des filières les plus féminisées) et les **métiers en tension**, de manière à pourvoir plusieurs dizaines de postes sur des services en forte expansion (crèches, police municipale, techniciens...).

Un bouclier social sur la durée annuelle du temps de travail



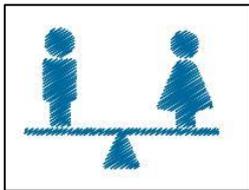
Alors que la loi de transformation de la fonction publique contraint les collectivités à revenir sur tous leurs aménagements horaires au 1^{er} janvier 2022, la Ville de Lyon regrette un texte qui stigmatise les agents publics et plaide pour une réforme nationale en faveur de la réduction du temps de travail. La collectivité s'engage pour la prévention de l'usure professionnelle : près de **60% des effectifs**, soit environ 5000 agents, obtiennent une **reconnaissance de pénibilité** et voient leur **temps de travail inchangé**. Pour les autres agents, un nouveau cycle horaire est proposé, de manière à ne pas perdre des journées de repos annuels.

Plus de 30 millions d'euros pour la rénovation des locaux du personnel



Afin d'**améliorer les conditions de travail des agents** municipaux, la programmation pluriannuelle d'investissement, adoptée au conseil municipal de mars 2021, fait la part belle à la rénovation des locaux du personnel avec une enveloppe de plus de **30 millions d'euros** : hôtel de ville, annexe de l'hôtel de ville, quadrilatère du 6^e arrondissement, mairies d'arrondissement, locaux techniques des espaces verts et des sports... L'amélioration du site de Jaurès est à l'étude avec la SACVL. Ces chantiers ont tous été déclarés prioritaires au sein de la PPI avec des études lancées d'ici 2022-2023 pour des **livraisons effectives en fin de mandat**.

Un premier bilan encourageant pour l'égalité professionnelle



Le conseil municipal a adopté en janvier 2021 un plan d'actions (2021-2022) avec près de **40 mesures en faveur de l'égalité femmes-hommes**. Parmi les premiers projets concrétisés ou en cours : une revalorisation du salaire des filières les plus féminisées, une autorisation spéciale d'absence pour les examens médicaux liés à une PMA, des autorisations spéciales d'absence pour les conjoint-es lors d'examens prénataux, un dispositif de signalement pour les violences ou harcèlements sexistes, un hébergement temporaire pour les victimes de violences conjugales, un suivi statistique des avancements de grade entre femmes et hommes, un partenariat avec l'ANACT pour établir des plans de prévention des risques professionnels au prisme du genre...

Un accès renforcé au logement social pour les agents municipaux



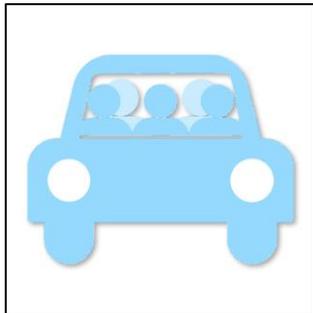
La Ville de Lyon attribue désormais près 20% des logements sociaux dont elle est réservataire aux agents municipaux les plus modestes, souvent contraints de vivre de plus en plus loin de leur lieu de travail. Cette avancée, entérinée lors du conseil municipal du 30 septembre 2021, précède d'autres dispositifs qui seront lancés sous le mandat : partenariat avec un bailleur social pour disposer d'un parc de logements supplémentaires, rénovation et reconversions d'anciens logements municipaux d'instituteurs, accompagnement renforcé du service logement pour optimiser sa recherche... Une politique sociale de l'employeur complémentaire de la politique de droit commun, menée avec l'encadrement des loyers, le bail réel solidaire ou encore l'objectif de 25% de logements sociaux sur Lyon.

Une consolidation de la couverture santé des agents municipaux



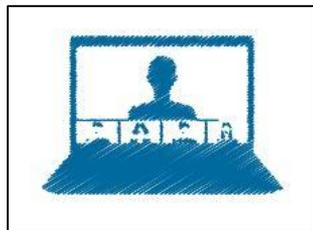
Alors que la mutuelle de santé et de prévoyance des agents augmente ses tarifs de 6% pour l'année 2022, la Ville de Lyon a souhaité prendre en charge la moitié de cette augmentation tarifaire, soit **une participation de 140.000€ de l'employeur**. La collectivité a également négocié **des tarifs plus avantageux pour les familles monoparentales** (+ 50.000€) afin de leur faciliter l'accès à la couverture santé. Enfin, un **fonds d'urgence annuel** de 40.000€ a été créé pour couvrir les frais de santé exceptionnels d'agents en difficulté socio-économique. Ces décisions ont été entérinées au conseil municipal du 16 décembre 2021.

L'adoption d'un forfait mobilité durable



La Ville de Lyon a mis en place au conseil municipal de mars 2021 un forfait mobilité durable, d'un montant annuel de **200€**, au bénéfice des agents municipaux qui viennent au travail à vélo ou en covoiturage. Cette nouvelle disposition vient compléter les aides existantes, comme la participation de l'employeur à l'abonnement « transports en commun ». D'autres actions ont été engagées sur les déplacements des agents : la mise à l'étude d'un plan de déplacement mobilité employeur, l'extension du parc à vélos de l'Hôtel de Ville (300 agents), un nouveau parc vélo sur le site de de Jaurès (500 agents), l'adoption d'une charte du télétravail afin de réduire les trajets domicile-travail.

Un engagement fort pour les salariés sur le télétravail



La Ville de Lyon a adopté sa charte du télétravail au conseil municipal de mai 2021, après une concertation importante portée depuis l'été 2020. Les salariés peuvent désormais disposer de **deux jours par semaine** de télétravail. L'engagement premier de la Ville de Lyon est d'assurer des conditions matérielles optimums : **plus de 3200 postes ont été équipés d'ordinateurs portables** (et équipements connexes) en une année seulement ; un travail de prévention des risques et de partage des pratiques est acté (avec un travail sur le droit à la déconnexion à venir en 2022) ; le maintien des tickets restaurants sera conservé malgré le travail à distance.

Un déroulé de carrière accéléré pour les agents municipaux



En janvier 2021, la Ville de Lyon s'était engagée à **accélérer le rythme des promotions internes** (tous les deux ans désormais) des agents municipaux, de manière à leur permettre un meilleur déroulé de carrière. Cet engagement a été respecté sur l'année 2021 avec l'examen des cadres d'emploi de Technicien, d'Animateur, de Chef de service de Police Municipale et de Rédacteur. Par ailleurs, ces promotions ont été présentées en 2021 aux représentants du personnel, là où la loi de transformation de la fonction publique prévoyait de supprimer cette consultation préalable.

Un coup de pouce sur l'insertion professionnelle des jeunes



Dans un contexte prolongé de crise sanitaire, la Ville de Lyon a souhaité faire bouger les curseurs en matière d'insertion professionnelle des jeunes au sein de la collectivité. Un effort budgétaire a été consenti sur l'exercice 2021 afin d'accueillir **40% de plus d'apprentis, 30% de plus de stagiaires** universitaires gratifiés, **20% de plus de jobs d'été**. Une convention de partenariat avec les acteurs de l'emploi sera proposée à l'adoption lors du conseil municipal de janvier 2022. Enfin, un processus est engagé pour accueillir des services civiques en mairies d'arrondissement au 2^{ème} semestre 2022.

Un pacte social pour les agents des écoles et des crèches



Alors que les écoles et les crèches sont touchées depuis des années par des mouvements de grève répétés, dommageables pour les agents comme pour les enfants et leurs familles, la Ville de Lyon s'est engagée à mener à bien un **grand chantier social en faveur des conditions de travail de ces personnels**. Temps de travail inchangé, revalorisation salariale, déroulé de carrière amélioré, équipes de remplacement renforcées, maintien d'un taux d'encadrement qualitatif, développement d'un réseau d'agents de prévention des risques professionnels, budget dédié à la qualité de vie au travail... Au-delà des mesures fortes annoncées par l'exécutif en septembre 2021, des « **conférences de salariés** » seront ouvertes au printemps 2022 pour recueillir les propositions complémentaires des agents.

Une attractivité renforcée pour notre police municipale



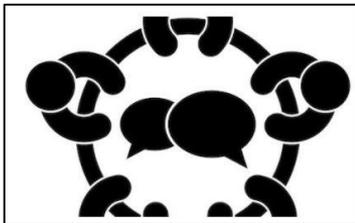
La Ville de Lyon souhaite recruter sous ce mandat près d'une soixantaine de policiers municipaux supplémentaires (+20%), afin d'assurer des missions de proximité auprès des Lyonnaises et des Lyonnais. Compte-tenu d'une tension très forte sur le marché de l'emploi, avec des difficultés rencontrées par toutes les collectivités pour pourvoir des postes, la Ville de Lyon a élaboré à un **plan d'actions pour renforcer l'attractivité de sa police municipale**, en consultant sur plusieurs mois des panels d'agents municipaux. Il en résulte l'officialisation de mesures avantageuses comme **l'augmentation des salaires** (+120€ brut/mois pour catégories B et C) au conseil municipal de décembre 2021. D'autres engagements à venir en 2022: la rénovation d'antennes de police, l'acquisition de nouveaux équipements, la création à venir d'une équipe d'appui aux arrondissements en soirée...

Une extension des services gérés en régie publique



En ce début de mandat, l'exécutif a fait le **choix du service public** dans un certain nombre de domaines. Ainsi, la **Halle Tony Garnier**, équipement culturel de renom, a été conservée en régie publique, quand la précédente majorité envisageait la possibilité de la déléguer à des grands groupes. Plusieurs équipements associatifs en fragilité, comme **deux relais d'assistants maternels** ou encore **une épicerie sociale et solidaire**, ont été intégrés aux effectifs municipaux au printemps 2021. Enfin, après des années de concession au seul secteur privé, la nouvelle majorité s'engage sur la **création de nouvelles crèches municipales** dans sa programmation pluriannuelle d'investissements.

Un dialogue social favorisé



Le Pacte social, c'est aussi l'engagement d'approfondir le dialogue avec les organisations syndicales. Les actions du Pacte social sont instruites dans **un agenda social**, élaboré chaque année en concertation avec les représentants du personnel. Mise à jour deux fois par an, la programmation de l'agenda social permet ainsi de garantir un dialogue social de qualité et d'accorder le temps nécessaire aux services pour instruire les dossiers. Cette démarche d'agenda social est effective depuis janvier 2021.

L'élaboration d'un projet d'administration fédérateur



Après l'adoption du plan de mandat par le conseil municipal au printemps dernier, le personnel de la Ville de Lyon va à son tour concevoir un document stratégique à travers son « projet d'administration », une démarche collaborative, qui réunira les équipes autour d'objectifs partagés, de méthodes innovantes, en laissant **davantage d'autonomie et de responsabilité au personnel de terrain**. Lancé au mois d'octobre 2021 à travers la concertation d'un premier panel d'agents tirés au sort, ce processus doit permettre de donner plus de sens au travail des agents et de **renforcer le sentiment d'appartenance à un collectif**. L'objectif est d'aboutir à l'été 2022 à la réalisation de premiers chantiers partagés.

Revue de projets 2021

2 La qualité de service à l'usager

Appuyer les arrondissements dans la relation aux usagers



Afin d'améliorer la qualité de service aux usagers **les équipes des mairies d'arrondissement sont renforcées**. L'objectif est que les élus puissent répondre de manière plus réactive aux sollicitations du quotidien. Suite au conseil municipal de décembre 2021, les 9 mairies d'arrondissement seront dotées d'un **coordinateur technique**, chargé de suivre les demandes relatives à l'espace public et aux bâtiments, en lien avec les services de la Ville de Lyon et du Grand Lyon. Les arrondissements bénéficieront aussi d'un effectif renforcé sur le champ de la participation citoyenne (collaborateur de cabinet + service civique). D'une manière plus générale, la Ville de Lyon va travailler sur 2022 et 2023 à **renforcer l'articulation entre arrondissements et administration centrale**.

Associer les usagers à la gestion des équipements de proximité



Après avoir mis en place les commissions mixtes chargées de définir les conditions d'admission et d'utilisation des équipements de proximité, la plupart des mairies d'arrondissement ont prévu dans leur règlement intérieur que les associations d'usagers pourraient être associées officiellement aux travaux de ces commissions, de manière à **se nourrir de l'expertise d'usage des administrés pour faire évoluer les règles de vie des équipements**. Il s'agit donc d'une double avancée en ce début de mandat : les élus d'arrondissement sont enfin associés à l'élaboration des règlements d'équipements ; des contributions citoyennes peuvent également être entendues à la demande du maire.

Un baromètre usager sur les services publics du quotidien



Alors que les collectivités portent régulièrement des concertations sur les projets d'aménagement urbains, elles s'avèrent souvent moins actives sur les services à la personne : crèches, accueils de loisirs, activités sportives et culturelles, action sociale... La Ville de Lyon souhaite donc développer un « **baromètre usager** », à l'écoute des Lyonnaises et des Lyonnais, de manière à améliorer les services publics du quotidien. L'avis des agents municipaux sera également sollicité de manière à disposer du regard des artisans du service public. Une première enquête a été réalisée à la rentrée 2021 auprès des usagers et des agents de la plateforme d'accueil téléphonique « *Lyon en direct* ».

L'utilisateur au cœur de la nouvelle organisation des services



A l'occasion de la réorganisation des services de la ville, officialisée en mai 2021, **une délégation spécifique, dédiée à la proximité et aux relations aux habitants**, a été créée. Cette nouvelle délégation aura pour objectif de remettre le citoyen au cœur des politiques avec la création d'une mission « démocratie ouverte », l'intégration des 9 mairies d'arrondissements, la plateforme d'accueil téléphonique *Lyon en direct* et la mission « relation aux usagers ». A noter par ailleurs : les créations d'une **mission dédiée à l'inclusion numérique** et d'un **service « évaluation prospective »**, en charge notamment des enquêtes « écoute usagers » pour consolider la qualité de service public. Enfin, un comité de pilotage « Qualité de service » est constitué.

Une meilleure qualité d'accueil pour les personnes malentendantes



Au mois d'avril 2021, la Ville de Lyon s'est dotée d'une solution d'accueil multi-supports (tablette, smartphone, et ordinateur) qui permet aux usagers d'avoir gratuitement une **transcription en temps réel** ou une **traduction en langue des signes** française, pour faciliter leurs échanges. Ce nouveau service, qui permet l'inclusion des personnes malentendantes, est disponible auprès des 9 mairies d'arrondissement, de la plateforme téléphonique *Lyon en direct* et de la police municipale.

Un médiateur de la Ville de Lyon pour dénouer les difficultés



En 2021, une étude de préfiguration pour la création d'un médiateur de la Ville de Lyon a été lancée, de manière à juger de l'opportunité d'un tel dispositif d'aide aux usagers. L'objectif du médiateur de la Ville de Lyon serait double : **accompagner les usagers** qui estimeraient que la réponse, (ou la non-réponse) de l'administration est insatisfaisante ; **formuler des propositions** à la collectivité pour améliorer ses processus au regard des réclamations émises par les usagers. Ce projet sera débattu sur la seconde partie du mandat.