

**Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?**

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Abribus				
Dégradation	Questions à poser : adresse exacte de l'abribus ? Numéro de la ligne de bus, nom de l'arrêt et direction?			PC Bus des TCL : 04.69.66.80.05 (contactera DECAUX pour la remise en état)
Demande de modification d'abribus			X	
Animaux / Insectes				
Enlèvement des animaux morts		X		
Enlèvement des nids de frelons	Y compris dans les arbres métropolitains	X		
Enlèvement des chenilles processionnaires	Sauf dans les arbres privés (enlèvement à la charge des propriétaires)		X	
Nuisances corbeaux et pigeons		X		
Nettoyage des espaces canins		X		
Nettoyage des déjections canines sur le domaine public métropolitain			X	
Nettoyage des déjections canines sur le domaine communal ou privé		X		
Installation de panneaux indiquant l'interdiction de déjections canines		X		
Distribution de sacs à crottes	Si ce service a été mis en place par la commune	X		
Moustiques	Signalement à faire sur le site de l'EID : https://www.grandlyon.com/services/lutte-contre-le-moustique-tigre.html			EID : https://www.grandlyon.com/services/lutte-contre-le-moustique-tigre.html
Rats				
Dans la rue ou sur les trottoirs	Notre service Assainissement ne gère que les rats sortant des réseaux (rue, trottoir)		X	
Dans les squares, espaces verts, parcs (sauf Parilly et Lacroix Laval qui sont gérés par la Métropole)		X		
Dans les caves, maisons, cours d'immeubles	Le propriétaire ou gestionnaire du bien doit procéder à la dératisation.			Propriétaire ou gestionnaire d'immeuble
Bâtiments métropolitains			X	
Bâtiments municipaux		X		
Assurance (dommages aux biens ou aux personnes)	La Métropole ne complète aucun constat pour des sinistres sur le domaine public. L'utilisateur doit faire une déclaration à son assurance en indiquant les coordonnées de la Métropole. Possibilité de déposer une réclamation : - via le formulaire "Dommage aux biens ou aux personnes" sur Toodego ; - par courrier : Métropole de Lyon Direction des Assurances 20 rue du Lac CS 33569 69505 LYON CEDEX 03			

Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Collecte des déchets				
Demande de <u>bac gris à ordures ménagères</u>	<p>La Métropole ne fournit pas de bac gris : celui-ci est à la charge de son utilisateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si l'utilisateur est <u>propriétaire</u> d'une maison, l'inviter à se procurer un bac gris auprès d'un fournisseur (liste sur grandlyon.com) - Si l'utilisateur est <u>locataire</u>, l'inviter à contacter sa régie 			Régie ou bailleur (si usager locataire)
Demande de réparation ou de remplacement du <u>bac gris à ordures ménagères</u> , en cas de <u>dommage lors des opérations de collecte</u>	<p>La Métropole ne fournit pas de bac gris : celui-ci est à la charge de son utilisateur.</p> <p><u>Pour Lyon, Villeurbanne, Tassin, Bron et Vaulx-en-Velin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la Métropole est responsable des dommages ou de la disparition du bac, il sera remplacé dans les 5 jours, - Sinon, inviter l'utilisateur ou la régie à acheter un bac gris ou à le faire réparer. <p><u>Pour les autres communes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inviter l'utilisateur à se procurer un nouveau bac ou à le faire réparer - En parallèle, inviter l'utilisateur ou la régie à faire une demande de remboursement sur Toodego sur le lien suivant https://www.toodego.com/obtenir-ou-reparer-un-bac-de-tri/ 		X	Usager
Demande de <u>bac de tri</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Si l'utilisateur habite un <u>immeuble</u>, l'inviter à contacter sa régie, qui en fera la demande auprès de la Métropole - S'il habite une <u>maison</u>, l'inviter à faire une demande sur Toodego sur le lien suivant https://www.toodego.com/obtenir-ou-reparer-un-bac-de-tri/ (il lui sera demandé un justificatif d'achat ou une photo du <u>bac gris à ordures ménagères</u>) <p>Attention si bac de tri volé ou brûlé : plus de dépôt de plainte à fournir. Faire la demande sur le formulaire https://www.toodego.com/obtenir-ou-reparer-un-bac-de-tri/ sur lequel une déclaration sur l'honneur sera à effectuer (case à cocher). Si l'utilisateur n'a pas accès au numérique, déclaration sur l'honneur "papier" à transmettre par courrier à la Métropole.</p>		X	
Demande de <u>bac de tri</u> supplémentaire, ou demande de réparation/remplacement d'un <u>bac de tri</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Si l'utilisateur habite un <u>immeuble</u>, l'inviter à contacter sa régie, qui en fera la demande auprès de la Métropole - S'il habite une <u>maison</u>, l'inviter à en faire la demande sur Toodego sur le lien suivant https://www.toodego.com/obtenir-ou-reparer-un-bac-de-tri/ 		X	
Bacs laissés en permanence sur la voie publique	Sauf pour Lyon et Villeurbanne (si l'adresse bénéficie du service complet de collecte : entrée et sortie des bacs par nos agents)	X		
Demandes d'aménagement de voirie	Question à poser : s'agit-il ou d'une demande de nouvel aménagement (modification carrefour, rond point...) ou d'une réclamation sur un aménagement existant ?			

Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Demande de nouvel aménagement (modification d'un carrefour, rond point, ...)	Demande à soumettre par les services municipaux aux services métropolitains lors des réunions de concertation (RIS)	X		
Réclamation sur un aménagement existant	Courrier à adresser à la Métropole		X	
Eau	Question à poser si fuite : demander s'il s'agit d'eau claire ou usée ? S'il s'agit d'eau claire, orienter les usagers/régies vers Eau Publique du Grand Lyon,			
Fuite d'eau claire	Si vous êtes locataire d'une maison ou habitez un immeuble, je vous invite à vous rapprocher de votre propriétaire ou de votre régie. Si l'utilisateur est propriétaire d'une maison individuelle et que la fuite provient de son réseau, l'inviter à contacter directement Eau Publique du Grand Lyon			Eau Publique du Grand Lyon 09 69 39 69 99
Fuite d'eau usée	Précisions : intervention de la Métropole uniquement sur le réseau et les ouvrages métropolitains. Sur les ouvrages et réseaux privés, la réparation incombe à son gestionnaire. En cas de problème de salubrité, la mairie peut contraindre ce dernier à effectuer les travaux.		X	
Poteau incendie	Question à poser : nature du dysfonctionnement (fuite, poteau ouvert ou détérioré), adresse précise et si possible n° du poteau.		X	
Fontaines		X		
Problème sur facture d'eau				Eau Publique du Grand Lyon 09 69 39 69 99
Litige sur facture d'eau entre un usager(ère) et Eau Publique du Grand Lyon			X	
Eclairage public				
Sur toutes les voies sauf cas ci-dessous		X		
Sur boulevards urbains et tunnels			X	
Sur autoroutes				Sociétés d'autoroutes
Arbres	Questions à poser : Où se situe l'arbre (en bordure de voie, sur une parcelle de terrain ? L'arbre est-il tombé sur la chaussée ou sur le trottoir (notion de danger) ?			
Arbre situé sur le domaine public métropolitain en général en bord de chaussée ou sur trottoir, sur les places publiques et sur les quais.	En cas de danger : bien le préciser (par téléphone ou par mail) ou en cochant la case "danger/risque" si création de la demande dans GRECO ou dans le back-office de Toodego La Métropole intervient pour l'entretien des arbres, l'abattage et la plantation.		X	
Arbre communal	Le plus souvent dans un square, un espace vert.	X		
Arbre sur parcelle privée	En cas de danger pour autrui, la mairie peut contraindre le propriétaire à élaguer son arbre			Propriétaire de l'arbre
Arbre provenant d'une parcelle privée tombé sur la chaussée (à l'occasion ou pas d'une tempête)	Si l'arbre empêche la circulation dans la rue, notre service Nature et Fleuves intervient, dans le cadre de la mission de service public, pour dégager la rue et permettre la circulation. Cette intervention peut également être réalisée par les pompiers. Dans ces deux cas : seules les opérations de dégagement de la voie sont réalisées, l'arbre est mis sur le côté de la voie et il doit être évacué par son propriétaire.		X (à titre exceptionnel)	

Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Taille de haies				
Haies ou végétation basse sur le domaine public en bordure de voie		X		
D'une maison, d'un immeuble	En cas de danger pour autrui, la mairie peut contraindre le propriétaire à tailler sa haie			Propriétaire de la haie (très souvent un particulier)
Aux abords d'une voie de tramway				SYTRAL 04 72 84 58 00 (téléphone communicable aux usagers) contact@sytral.fr (adresse mail réservée aux collectivités)
Aux abords d'une voie SNCF				SNCF contact.aura@reseau.sncf.fr (adresse mail communicable aux usagers)
Enlèvement de dépôts sauvages				
	<p>Questions à poser : quelle est l'adresse exacte du dépôt sauvage ? Où est-il situé (sur domaine public, sur emprise copropriété, logette ENEDIS...) ? Quelle est sa nature (matelas, gravas, électroménager, sacs...) ? Quel est le volume approximatif ? Existe-t-il un danger (dépôt sur la chaussée, produits dangereux...) ?</p> <p>A noter : si dépôt sauvage autour d'une benne à vêtements ==> compétence mairie</p>			
Sur une voie communale		X		
Sur une voie privée	Rechercher le gestionnaire de la voie, à qui incombe l'enlèvement du dépôt. En cas de danger ou de problème de salubrité, la mairie peut contraindre le propriétaire à évacuer les déchets	X		
Dans un square ou un parc		X		
Sur une voie privée sous convention de gestion avec la Métropole			X	
Sur le domaine public métropolitain			X	
Sur des parcelles appartenant à la Métropole			X	
Sur l'emprise d'une copropriété (attention aux renforcements souvent domaine privé)	En cas de danger ou de problème de salubrité, la mairie peut contraindre le gestionnaire de la copropriété à évacuer les déchets.			Régie ou syndic gestionnaire
Dans un renforcement de logette ENEDIS				ENEDIS 09 72 67 50 69 (communicable aux usagers) colloc-lm@enedis.fr (adresse mail réservée aux collectivités)
Déchets dans le Rhône ou la Saône	Concernant les déchets flottant sur le Rhône ou la Saône, la Métropole de Lyon a des zones bien définies pour la gestion des voies fluviales. Le long du quai Rambaud, sous le pont du chemin de fer, et la pointe de Confluence où se rejoignent la Saône et le Rhône sont gérés par VNF (voies navigables de France). Lorsqu'il y a des déchets stagnants sur les fleuves (là où il y a des péniches), ce sont les péniches qui doivent enlever les déchets flottants.			Voies Navigables de France (VNF) 0800 86 30 00 /dt.rhonesaone@vnf.fr (téléphone et adresse mail communicables aux usagers)

**Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?**

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Déchets aux abords des autoroutes	Carte à disposition			Sociétés d'autoroutes
Déchets à proximité d'une voie de tramway				SYTRAL 04 72 84 58 00 (téléphone communicable aux usagers) contact@sytral.fr (adresse mail réservée aux collectivités)
Déchets à proximité d'une voie de chemin de fer				SNCF contact.aura@reseau.sncf.fr (adresse mail communicable aux usagers)
Enlèvement d'encombrants	Pas d'enlèvement d'encombrants à domicile par la Métropole. Eventuellement donner le nom d'associations par exemple Le Grenier (modalités sur site Ville de Lyon).			
A domicile	Si ce service a été mis en place par la commune	X		
Enlèvement gros électroménagers à domicile	Assuré par Ecosystem (liste exhaustive sur grandlyon.com.) Les demandes sont à formuler par Toodego https://www.jedonnemonelectromenager.fr/ Nb : toute modification ou annulation du rendez-vous doit être signalée au plus tard 24 h avant la collecte par mail à contacteznous@ecosystem.eco Pour les usagers n'ayant pas accès au numérique, demandes à faire par téléphone (de 8 h 30 à 18 h) au 0 809 540 590 (service gratuit + prix d'un appel).		X (par le biais de l'organisme Ecosystem)	
Mise en place d'une benne	Autorisation donnée par la mairie	X		
Enlèvement des tags				
Sur les chaussées ou trottoirs métropolitains			X	
Sur le mobilier urbain métropolitain, les bâtiments ou ouvrages (tunnels, ponts) métropolitains			X	
Sur les murs (sauf cas ci-dessous) ou façades		X		
Ouvrages d'art (pont, passerelle)			X	
Sur les logettes (EDF, GDF, privées...)				EDF, GDF ou le propriétaire de la logette (si habitation privée)
Sur les chaussées ou trottoirs communaux		X		
Enlèvement des voitures abandonnées et des deux roues	L'enlèvement relève de la police municipale (y compris les épaves) Les services métropolitains interviennent, si nécessaire, pour le nettoyage après enlèvement.	X		
Incivilités/Verbalisation/Mise en place de mesures dissuasives (panneau, sensibilisation...)	Compétence Ville, y compris pour les déjections canines (la Métropole ne sera compétente que pour le nettoyage sur le domaine public métropolitain)	X		

Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
<i>Logettes (ouverture ou détérioration des portes)</i>		X		

**Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?**

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Nature et parcs				
Entretien et nettoyage des parcs (sauf Parilly, Lacroix Laval, Miribel Jonage), des squares et jardins publics		X		
Parcs de Parilly, Lacroix Laval			X	
Parc de Miribel Jonage				SEGAPAL 04 78 80 30 67 / info@grand-parc.fr (téléphone et adresse mail communicables aux usagers)
Entretien des aires de jeux pour enfants		X		
Entretien des espaces verts		X		
Entretien des espaces verts sur parcelle métropolitaine			X	
Nettoiemment				
	Questions à poser si le nettoyage est lié à un accident sur chaussée : y-a-t-il une notion de danger/risque (case à cocher si création demande dans GRECO ou dans le back office de Toodego) ? S'il s'agit d'une demande de nettoyage du trottoir voir si un arrêté municipal existe (souvent le nettoyage/déneigement des trottoirs doit être fait par le résident devant le pas de sa porte d'entrée).			
Sur une voie communale		X		
Sur une voie privée	Rechercher le gestionnaire de la voie, à qui incombe l'entretien	X		
Sur une voie privée sous convention de gestion avec la Métropole			X	
Sur une voie métropolitaine			X	
Dans les squares, jardins publics, parcs (sauf 2 parcs Métropole de la rubrique "Nature" et parc Miribel Jonage géré par SEGAPAL)		X		
Demande d'installation d'une corbeille de propreté			X	
Vidage d'une corbeille de propreté sur espace public			X	
Vidage d'une corbeille de propreté dans les parcs, squares et aires de jeux (sauf Parilly, Lacroix Laval)		X		
Nids de poule				
	Questions à poser : quelle est l'adresse exacte ? Où se situe-t-il (chaussée, trottoir, parcelle magasin, parking...) ? Y-a-t-il un danger ? (case danger/risque à cocher si demande créée dans GRECO)			
Sur une voie ou parcelle métropolitaine			X	
Sur une voie ou parcelle communale ou privée	Si voie privée, rechercher le gestionnaire à qui incombe l'entretien	X		
Sur une parcelle privée (exemple : parking d'un magasin)				Propriétaire de la parcelle

Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Nuisances chantiers	<p>Questions à poser : s'agit-il d'un chantier de construction privée (immeuble ou maison) ? => Si oui, c'est la mairie qui délivre les autorisations de chantier. Si non, possibilité de rechercher sur Lyvia le gestionnaire du chantier.</p> <p>Pour information, il incombe à chaque gestionnaire de faire une réfection provisoire du revêtement de la chaussée ou du trottoir. Notre service Voirie intervient pour la réfection définitive du revêtement.</p>			
Chantiers de construction privée (immeubles, maisons)	Dans tous les cas, la mairie délivre les autorisations de travaux sur son territoire.	X		
Chantiers métropolitains (voirie, assainissement, aménagements urbains)			X	
Autres concessionnaires				Selon le cas ENEDIS, GRDF, Eau Publique du Grand Lyon, opérateur de téléphonie...
Barrières de chantiers abandonnées				L'organisme ou la collectivité responsable du chantier
Panneaux de signalisation	<p>Questions à poser : est-ce une demande d'installation, de renfort, de signalisation ou de réparation ? De quel panneau s'agit-il ?</p>			
Installation d'un nouveau panneau de signalisation (jalonnement)	L'installation d'un panneau de signalisation est soumise à la prise d'un arrêté municipal. Les services de la Métropole interviennent pour l'installation sur sollicitation de la mairie et après réception de l'arrêté.	X		
Renfort ou déplacement de signalisation	Pas d'arrêté à fournir		X	
Réparation d'un panneau de signalisation routière (Code de la Route)			X	
Réparation d'un panneau de jalonnement (directionnel)			X	
Réparation d'un panneau de signalisation d'équipement municipal (médiathèque, piscine, salle municipale), de signalisation touristique		X		
Plaques	<p>Questions à poser : quelle est l'adresse exacte ? La plaque est-elle ronde, carrée ou rectangulaire ? Y-a-t-il une inscription notée sur la plaque ? Présente-t-elle un danger (plaque enlevée ou qui s'effondre) ? Si oui case danger/risque à cocher dans GRECO ou dans le back-office de Toodego. Si possible, demander une photo.</p> <p>La Métropole est compétente pour les plaques (rondes) d'assainissement. Notre service Voirie met en sécurité en cas de danger des plaques sur chaussée, trottoir dont la réparation incombe au gestionnaire (opérateurs de téléphonie, EDF, GRF, Eau Publique du Grand Lyon...).</p>			
Plaque égout (ronde)			X	
Plaque carrée aux abords des immeubles ou maisons				Gestionnaire de l'immeuble ou propriétaire de la maison
Autres plaques	En cas de danger, le service voirie intervient pour une mise en sécurité. En revanche, la réparation de la plaque incombe à son gestionnaire.			Selon le cas, opérateur de téléphonie, ENEDIS, GRDF Si plaque Orange, demande à effectuer sur le site https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/app/home

**Traitement des demandes et réclamations concernant l'espace public
Métropole de Lyon, communes, autres partenaires : qui fait quoi ?**

Version du 12/07/2023



Ne pas diffuser sans l'autorisation du Centre de contacts de la Métropole de Lyon

Thème de la demande	Questions à poser aux usagers(ères) Observations	Institution compétente		
		Communes	Métropole de Lyon	Autres partenaires
Poteau ou câble téléphonique détérioré				Signalement à faire directement sur le site d'Orange https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/app/home
Silos / Déchets aux abords des silos	Questions à poser : à côté de quel type de silo se trouvent les déchets ? Pour information, chaque gestionnaire de silo est responsable de l'enlèvement des déchets aux abords.			
Silo à verre (y compris déchets aux abords)			X	
Conteneurs de vêtements (y compris déchets aux abords)		X		
Silo enterré d'ordures ménagères et de tri			X	
Silo déchets alimentaires (y compris déchets aux abords)			X	
Taxis	Saisir les demandes dans GRECO ou nous transmettre la demande via la boîte mail du centre de contacts ou remplir un formulaire toodego : https://demarches.toodego.com/sve/probleme-suite-a-une-course-en-taxi/?cancelurl=https%3A//www.toodego.com/services/			
Réclamation (tarif, attitude chauffeur, perte d'objet...)	Questions à poser : le n° de licence du taxi ou d'immatriculation (si connu), les coordonnées de l'utilisateur, si perte objet (caractéristiques de l'objet), jour et heure de la course.		X	
Vélo'v et vélos				
Vélo'v abandonnés				JC DECAUX par mail à : contact.velov@jcdecaux.com ou par téléphone : 01 30 79 33 40 (communicables aux usagers)
Vélos de particuliers abandonnés (y compris les carcasses)	=> Police municipale	X		
Ajout ou suppression de stations vélo'v			X	
Installation d'arceaux vélos			X	
WC publics	Questions à poser : s'agit-il d'un WC automatique ? Quelle est la nature du dysfonctionnement (WC sale, bouché, cassé ou enlèvement de tags) ?			
Nettoyage des WC			X	
WC automatiques		X		
Enlèvements de tags			X	
Maintenance (WC cassés, bouchés)		X		