



MA1- 00115

Mairie du 1<sup>er</sup> arrondissement

**DELIBERATION DU CONSEIL  
D'ARRONDISSEMENT DU  
15 JANVIER 2020**

*Objet : Question écrite au Maire de Lyon – Formation des agents d'accueil du SYTRAL lors des travaux impactant les lignes de transports en commun*

Mesdames et Messieurs,

Le Conseil Territorial du 1er arrondissement est une instance de participation citoyenne qui fédère les acteurs locaux du territoire (associations, collectifs, instances participatives...).

Le Conseil Territorial s'inscrit dans le fonctionnement traditionnel d'un CICA (article L.2511-24 du CGCT) et se conforme aux dispositions fixées par l'article 21 du règlement du conseil d'arrondissement.

Lors de sa séance du 7 novembre 2019, le Conseil Territorial a souhaité interroger le Maire de Lyon concernant la formation des agents d'accueil du SYTRAL lors des travaux impactant les lignes de transports en commun.

**Madame Claude Morizet**, membre du Conseil des Aînés, a été désignée au nom du Conseil des Aînés avec l'accord du Conseil Territorial pour rapporter en séance du conseil d'arrondissement, la question suivante à l'attention du Maire de Lyon :

*« Au cours de l'été 2019, pour répondre aux difficultés occasionnées par le déplacement fréquent de nombreux arrêts de bus exigé par les travaux en cours (d'Hôtel de Ville à Cordeliers, et à la Gare de Perrache), le SYTRAL a mis en place des équipes d'agents chargés d'informer les usagers des transports en commun.*

*Si la bonne volonté et l'amabilité du personnel était au rendez-vous, en revanche tous les témoignages attestent de leur difficulté à répondre de manière concrète et efficace aux questions posées, en dépit de leur équipement : ignorance des horaires de passage, absence de connaissance de la géographie lyonnaise (pas de point de repère -équipement, magasin- à indiquer aux usagers), difficulté à s'exprimer clairement, etc.*

*De sorte que nous nous interrogeons sur la formation dont ont bénéficié ces agents, manifestement insuffisante, une formation que nous jugeons à la fois nécessaire pour qu'ils soient en capacité de rendre effectivement service aux usagers, et à la fois utile pour leur propre parcours socio-professionnel. Par ailleurs, il serait sans nul doute utile de prévoir un accompagnement dédié aux personnes en situation de handicap : mal-voyantes, à mobilité réduite, etc.*

*Au regard de l'ensemble de ces éléments, quelles actions seront-elles mises en œuvre, à l'avenir, pour réduire l'impact des travaux sur les usagers eux-mêmes et maintenir la qualité de service public ? »*

Je vous demande de bien vouloir délibérer de la saisine du Conseil Territorial et vous prononcer sur sa transmission au Maire de Lyon, sous la forme d'une question écrite du Conseil d'arrondissement.

**Lyon, le 15 janvier 2020**  
**La Maire du 1er arrondissement**  
**Nathalie PERRIN-GILBERT**