

ANNEXE 2

<p>Minute de la réunion de lancement Fes – 21-22/05/01</p>
--

- Objectifs

I.1. Généralités

La Communauté Urbaine de Fes-Agdal, ONYX et CITTAL en relation avec des partenaires marocains (SEGU, Université de Fes) ont déposé en septembre 2000, une proposition d'action pilote visant à améliorer la collecte des déchets dans le cadre du Programme « Gestion durables des déchets et de l'assainissement urbain ».

Cette proposition a été retenue par le Comité Scientifique de ce Programme en décembre dernier, mais avec une nécessaire révision budgétaire.

La proposition revue, intégrant en particulier une plus grande implication financière de ONYX pour la mise en place des actions pilotes, a été acceptée en février 2001.

Les aspects contractuels entre le responsable de l'étude, CITTAL, et le Ministère des Affaires Etrangères étant en cours de finalisation, le programme de recherche tel que défini dans la proposition peut être maintenant mis en œuvre, et en particulier la réunion de lancement.

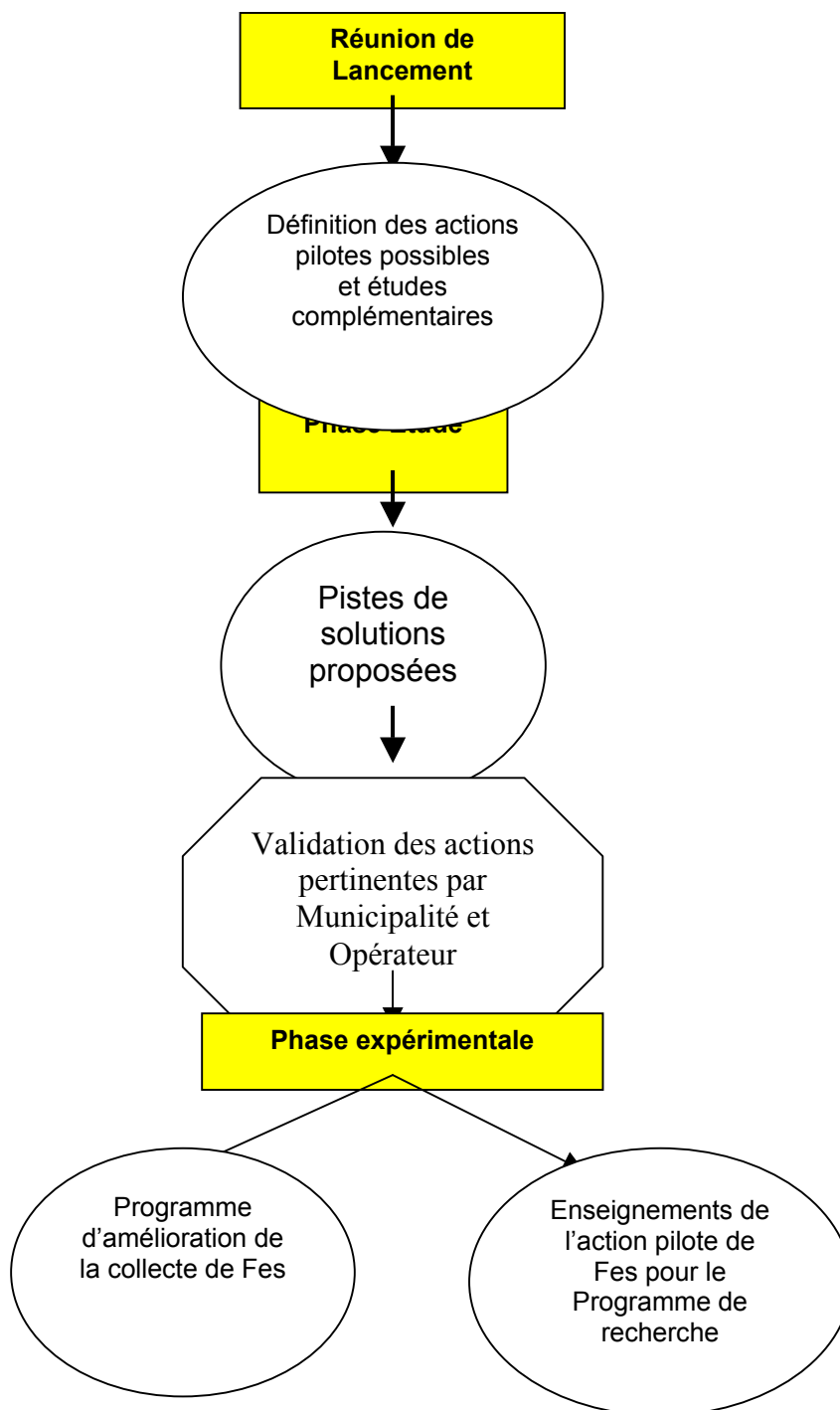
I.2. Objectifs de la Réunion de lancement

- Mise en relation des partenaires de l'action pilote
- Présentation de la situation actuelle de la collecte des déchets à Fes-Agdal
- Etat des connaissances
- Définition des pistes de solutions permettant d'améliorer la collecte des déchets (Groupe de travail)

I.3. Résultats attendus

- ◆ Pistes de solutions
- ◆ Programme d'études complémentaires nécessaires pour valider les différentes pistes de solution
- ◆ Planning prévisionnel de la première phase

I.4. Rappel de l'articulation du programme de recherche



- **Présents**
 cf liste en annexe

- **Programme de la réunion de lancement: 21 et 22 mai 2001**

21 mai		Intervenant
09h00	. Présentation de l'ordre du jour	
	. Exposé des objectifs du programme PSEAU	
	. Etat d'esprit de l'étude et objectifs de la réunion de lancement	H. Conan
10h00	. Présentation des participants (cf. page de garde)	Tous

ANNEXE 2

REFLEXION CONCERTEE POUR UNE GESTION INTEGREE DE LA PROPRETE ENTRE POPULATION,
 PUISSANCE PUBLIQUE ET OPERATEUR PRIVE : LE CAS DE FES

10h30	. Présentation de la situation avant le contrat de gestion	
	. Résultats attendus avec ce contrat	
	. Objectifs long terme de la municipalité	Municipalité
11h30	. Exposé des réponses apportées par ONYX aux attentes de la municipalité	
	. Présentation de l'organisation actuelle de la collecte	
	. bilan de la situation au 21.05.2001	ONYX
12h30	. Déjeuner	
14h00	. Définition du champ d'action de l'étude: de la production des déchets au point de regroupement	H. Conan
	. Articulation de l'étude en deux phases: - 1ère phase: études/recherche. - 2e phase: expérimentation pilote.	T. de La Laurencie
	ETAT DES CONNAISSANCES	
14h30	. lecture spatiale, sociologique et culturelle: observation des comportements par rapport au cadre physique: - observation des pratiques existantes - inventaire des contraintes liées à l'organisation urbaine (partition spatiale, administrative, sociologique) - transposabilité des pratiques jugées positives.	T. de La Laurencie
15h30	. lecture technique: - la mise en place du plan de conteneurisation	T. Dor
16h30	. Présentation et bilan des études réalisées, enseignements sur les initiatives observées ailleurs:	
	- "le déchet, indicateur social: le cas des ordures ménagères à Agadir"	M. Brakez
	- "Les habitants de Fès face à leurs déchets"	A. Tauveron
18h30/19h00	. Conclusion de la journée: - résumé des grands enseignements de la journée	T. de La Laurencie
	- définition des thèmes de travail et des groupes de réflexion du lendemain.	H. Conan

22 mai		
08h30	. Organisation des groupes de réflexion	
	- groupe n°1: Quels services envisageables pour les différents contextes rencontrés ?	
	- groupe n°2: Localisation et aménagement des points de regroupement	
09h00	. Groupes de réflexion	Tous
11h00	. pause	
11h30	présentation des axes de réflexion du groupe n°1	groupe 1
12h00	présentation des axes de réflexion du groupe n°2	groupe 2
12h30	. Synthèse et définition des pistes de réflexion pour l'après-midi.	H. Conan T. de La Laurencie
13h00/14h00	. Déjeuner	
14h00	. Organisation des groupes de réflexion	Tous
	- groupe n°1: Comment travailler avec les relais sur le terrain ?	
	- groupe n°2: Revue de la Campagne de communication définie fin 2000.	
14h30	. Groupes de réflexion	Tous
15h30	. pause	
16h00	présentation des axes de réflexion du groupe n°1	groupe 1
16h30	présentation des axes de réflexion du groupe n°2	groupe 2
17h30	. Clôture et synthèse des grands enseignements des deux journées	H. Conan

- **Contexte de la collecte des déchets à Fes**

IV.1. Rappel du contexte

La Communauté Urbaine de Fes-Agdal, après de nombreuses réflexions menées avec l'appui de bailleurs de fonds, a décidé en 2000 de privatiser son service de collecte des déchets ménagers, en harmonie avec la volonté politique de privatisation au niveau national.

Cette privatisation devait permettre une augmentation des moyens humains et logistiques ainsi qu'une plus grande réactivité dans la maintenance du parc d'équipements.

En avril 1990, la Société franco-marocaine CGEA-ONYX/EMV a été retenue après Appel d'offres international.

La mise en place graduelle du nouveau service de collecte basé sur un plan de conteneurisation à l'échelle de la ville après une phase pilote, n'a pu être menée du fait de pressions politiques pour un traitement homogène et systématique de l'ensemble de la commune.

IV.2. Cadre du Contrat de délégation

Le Contrat de délégation de gestion est basé essentiellement sur des obligations de moyens et d'activités :

- ◆ Moyens :
- ◆ moyens logistiques (camion, bennes tasseuses, pick-up,..)
- ◆ nombre de conteneurs calculés sur la base de 1,2 l/p/j soit environ 1000 conteneurs,
- ◆ plan de conteneurisation basé sur 1 conteneur tous les 100m environ,
- ◆ reprise de l'ensemble du personnel communal affecté préalablement à la collecte des déchets ménagers

ANNEXE 2

- ◆ Activités :
- ◆ collecte 7j/7 des déchets ménagers dans tous les quartiers de la ville,
- ◆ balayage de la voirie publique (cartographie définie) selon une périodicité définie pour chaque rue.

IV.3. Bilan de la première année pour la Commune

Les élus municipaux et les Services techniques communaux reconnaissent la très nette amélioration de la propreté de la ville perçue comme telle par la population. L'image de la Délégation de service est bonne dans son ensemble.

Toutefois, la Municipalité note un certain nombre de problèmes, et estime qu'elle doit être plus exigeante par rapport à certains problèmes rencontrés :

- ◆ disparité de services selon les quartiers : manque de conteneurs dans certains quartiers pour permettre une collecte satisfaisante des déchets ménagers,
- ◆ plan de conteneurisation mal adapté pour certains quartiers
- ◆ horaires des circuits mal adaptés pour certains quartiers ou rues,
- ◆ manque d'information avec la population, nécessaire pour faciliter l'adaptation des habitants à de nouveaux équipements de collecte.
- ◆ problème du tri au niveau des bacs par les chineurs

La Commune juge que certains points correspondants à une «obligation de moyens» du Cahier des charges n'ont pas été respectés :

- ◆ nombre de camions : 4 au lieu de 5
- ◆ nombre de conteneurs mis en place de la ville, le nombre indiqué dans le cahier des charges étant un nombre minimum devant être adapté aux besoins,
- ◆ absence de communication/sensibilisation

La Municipalité et CGEA-ONYX ont décidé lors d'une récente réunion, la mise en place d'un Comité de pilotage et de suivi du contrat de délégation de service.

IV.4. Bilan de la première année pour l'opérateur

L'opérateur juge qu'un travail important a été fait pour améliorer la situation de la propreté de la ville, avec des résultats très positifs sur :

- ◆ l'élimination quasi-totale des points noirs (actions menées de mai à août 2000)
- ◆ l'évolution des habitudes de travail du personnel issu principalement de la commune (60%)
- ◆ le relatif respect des horaires et circuits définis,
- ◆ une propreté satisfaisante sur la majorité des bacs.

Les problèmes liés au plan de conteneurisation et la faible communication vis à vis des usagers sont en partie expliqués par :

- ◆ l'impossibilité de mise en place d'une phase-test dans un quartier-pilote,
- ◆ la nécessité de démarrer trop rapidement la phase opérationnelle du fait de l'absence de budget de fonctionnement de la Commune, deux mois après l'appel d'offres (Juillet 1999), alors que le contrat de délégation a été signé par l'administration centrale en janvier 2000 (8 mois après les résultats de l'appel d'offres et 7 mois après le démarrage de l'exploitation),
- ◆ les problèmes rencontrés dans l'acheminement des conteneurs,
- ◆ la gestion rapide du personnel communal n'ayant pas été impliqué dans ce transfert et évolution statutaire.

Concernant la communication, l'opérateur attend un «feu vert» de la Municipalité pour le lancement de la campagne de communication présentée en décembre 2000 au Conseil Municipal.

L'opérateur marque son grand intérêt pour la mise en place du Comité de suivi, vu comme une structure permettant de rationaliser les relations avec les élus et ses services techniques.

Un des enseignements majeurs de cette première année, est du point de vue contractuel, la nécessité de prévoir une période de transition plus longue pour le passage de l'exploitation de la Municipalité à un opérateur privé (phase test, communication avec les usagers, gestion du transfert du personnel communal,...).

IV.5. Quelques chiffres :

Tonnage de déchets collectés en 2000	:	57 700 T/an
Taux d'utilisation du volume des bacs	:	80-90%
% de containers ayant disparu	:	25%
Nombre de bacs disparaissant chaque mois	:	10 environ
Personnel CGEA	:	220

IV.6. Principaux enseignements de la première année d'exploitation

- ◆ Le plan de conteneurisation homogène à l'échelle de la commune (1 bac environ tous les 100m) ne répond pas de manière satisfaisante aux différents besoins des différents quartiers.
- ◆ Nécessité de favoriser l'affectation des conteneurs à des groupes d'usagers spécifiques (immeuble avec gardien, lotissement avec Amicale,...)
- ◆ Nécessité d'une meilleure communication entre Municipalité, Opérateur et Usagers : décision de mise en place un Comité de pilotage et de suivi.
- ◆ Nécessité d'un meilleur suivi de la maintenance des bacs roulants.

- Autres lectures de la situation

V.1. Enseignements issus de l'étude réalisée en 1987-88 par Mr Tauveron

Le temps ne semble pas avoir profondément modifié le contexte de la collecte des déchets mis en évidence dans l'étude réalisée par Mr Tauveron sur la collecte des déchets à Fes en 1987-88 :

- Contraintes d'une situation

Fes est une ville plurielle présentant une variété de contextes qui nécessite une gamme de services «à la carte» en fonction des quartiers desservis. La mise en place de la collecte suppose une approche détaillée tronçon par tronçon.

- Opposition intérieur/extérieur

Lié à la religion, la propreté est d'abord corporelle et induit deux idées très claires :

- ◆ le corps doit être propre
- ◆ la maison doit être propre et c'est le rôle de la femme

En opposition, la propreté de l'espace public est du rôle de la puissance publique. Les espaces publics appropriés par les habitants sont naturellement plus propres en devenant des espaces intermédiaires. Par contre, les espaces libres (non bâtis) sont naturellement des espaces utilisés pour le dépôt des déchets, car disponibles.

- Notion de propre et sale

N'est déchet que ce qui n'est plus récupérable ou valorisable.

Au Maroc, l'association suivante prédomine :

Ordure = putréfaction = odeur = maladie.

De ce fait les déchets putrescible ne peuvent être conservés très longtemps à la maison (surtout en saison chaude), ce qui à une incidence sur la périodicité des tournées (qui pourrait sur certains quartiers être différente en été et en hiver).

Pour tenir compte des réalités et des mentalités actuelles les pistes suivantes de réflexion peuvent être indiquées:

- ◆ ne pas chercher une solution uniforme à des situations variées,

ANNEXE 2

- ◆ étudier dans le détail les situations-types et le rôle des acteurs (autorités, gestionnaire, personnels, usagers,...)
- ◆ tenir compte de la vision de propreté des habitants pour les associer à la construction de solutions concrètes,
- ◆ mobiliser tous les acteurs en «valorisant le déchet» autour d'une communication par l'exemple.

V.2. Lecture urbaine

Une approche qualitative de l'espace urbain permet de dégager des typologies d'occupation du sol qui orienteront la réflexion sur le service lui-même.

- ◆ **Structure urbaine:**
 - Le centre-ville présente un tissu urbain dense, regroupant la majorité des commerces, bureaux, administrations d'envergure municipale.
 - Les lotissements: l'expansion de la ville s'opère au sud du centre-ville, par lotissements successifs (urbanisation en "puzzle"). Ces lotissements sont essentiellement résidentiels.
 - Entre les différents lotissements, des interstices non réellement traités subsistent, plus ou moins étendus: les espaces libres.

- ◆ **La collecte initiale:**

L'amélioration de la propreté de la ville est visible et perçue nettement par les habitants.

Cependant, le traitement homogène des différents tissus urbains empêche d'optimiser la propreté de l'espace urbain et engendre quelques désordres qui persistent:

- déplacement des bacs, vols.
- détérioration des bacs (vandalisme)
- surcharge des points de regroupement
- présence de déchets verts dans les bacs d'OM
- Tri informel sur les points de regroupement.
- Points noirs

- ◆ **Typologie de l'Habitat:**

La délimitation nette qui existe entre les différentes opérations d'urbanisation ou de promotion (lotissements) permet de dégager 3 types généraux, qu'il conviendra d'affiner:

- Habitat dispersé: maisons individuelles, villas
- Habitat groupé: maisons en bande, maisons jumelées.
- Habitat collectif: immeubles

Chacun de ces types présente des caractéristiques propres en matière d'accès à l'espace public, mode d'habiter et de catégorie sociale.

Les réactions à la conteneurisation sont donc très différentes et donnent des pistes de réflexion sur l'adaptation du service de collecte et l'organisation de la précollecte.

- ◆ **Habitat dispersé:**

Caractéristiques

- zones exclusivement résidentielles (commerces quasi inexistantes)
- réseau viaire uniforme et homogène: fonction de distribution uniquement.
- population à niveau de vie plutôt aisé: présence de personnel affecté à la propreté, l'entretien.
- très faible densité de population.
- espace public "libre" d'automobiles: faible circulation, garages individuels.

. Très forte personnalisation de l'espace privé (architecture, végétation) débordant sur l'espace public (traitement des trottoirs, plantations, revêtement)

. Perception négative du bac collectif:

- la population n'est pas accoutumée à un fonctionnement collectif
- les bacs sont extrêmement visibles sur une voirie "déserte" et font tâche dans l'esthétique du quartier.
- grande distance à parcourir de la maison au point de regroupement.

Désordres:

- Appropriation du bac collectif et affectation à un usage privé
 - . manque de bacs
 - . apparition de points noirs dans les zones intersticielles.
- Présence de déchets verts dûs à l'entretien des jardins

Hypothèses de réflexion:

- réflexion sur un service individuel (porte-à-porte) mieux adapté aux caractéristiques du quartier
- fréquence de la collecte.

◆ **Habitat groupé:**

Caractéristiques

- maisons en bande R+1, R+2.
- distribution des logements par des zones collectives semi-piétonnes plus ou moins étendues (accessibilité aux véhicules)
- jardins inexistantes ou réduits.

. Appropriation et entretien des zones collectives (ruelles, impasses, cours): plantations, obstacles aux véhicules (bornes, jardinières)

. "Abandon" de l'espace public (voirie) qui n'affecte pas directement l'accès au logement

Désordres

- Vol et déplacement des bacs d'autant plus aisé que ceux-ci ne sont pas dans la sphère d'influence du logement (absence de surveillance collective), et n'ont pas d'emplacement affecté.
- Le manque de bacs qui en résulte augmente encore la distance entre le logement et le point de regroupement, ce qui provoque des dépôts sauvages d'ordures.
- Absence de responsabilisation individuelle sur les bacs, qui ne sont pas identifiés ou affectés.

Hypothèses de réflexion:

- système de pré-collecte en porte-à-porte dans les zones collectives appropriées;
- localisation et traitement des points de regroupements
- appropriation/affectation des conteneurs collectifs (regroupement de la population en "collectivités logiques", réelles ou potentielles)

◆ **Habitat collectif:**

Caractéristiques

- immeubles d'habitation avec (le plus souvent) un commerce en rez-de-chaussée.
- population familiarisée avec le mode de vie urbain
- forte densité de population.
- flux automobiles et piétons importants
- espace public conçu comme un espace fonctionnel devant répondre à des fonctions précises.
- rareté de l'espace libre

Désordres:

- Captation des bacs collectifs par les commerces à forte production d'ordures (cafés, restaurants, hôtels,...)
- forte activité des chineurs (dans un secteur où les déchets sont plus riches qu'ailleurs), éparpillement des déchets sur la voirie.
- déplacement des bacs mobiles qui gênent dans un espace très fonctionnel (pas d'emplacement identifié, aménagement)
- surcharge des bacs
- décalage entre le pic de production des déchets (le soir) et la collecte (le matin)

Hypothèses de réflexion:

- affectation des bacs aux immeubles gardés, à des groupes de commerçants.
- réflexion sur les aménagements urbains autour des points de regroupement restants (identification de la fonction).
- localisation des bacs dans des espaces consensuels et logiques.
- horaires et fréquence de collecte

◆ **Les situations positives:**

L'observation et la compréhension des situations positives et leur degré de transposabilité conduit à la mise en place de solutions intégrées:

- les associations, amicales qui jouent un rôle de relai très efficace entre la population et l'opérateur.
- les immeubles gardés
- des situations urbaines particulières:
 - . Quartier "Michelin": espace public dilaté (place pour un emplacement dédié) et affectation d'un bac par cage d'escalier
 - . Quartier des "Fonctionnaires": repérage d'emplacements consensuels et "logiques".

ANNEXE 2

. des initiatives intéressantes: 1 débardeur au porte-à-porte (quartier "Saada"), adaptation d'un service traditionnel pour les espaces collectifs peu accessibles.

VI. Enseignements de la collecte des déchets au Maroc

VI.1. Enquête auprès des usagers menée à Agadir en 1996 :

- ◆ Le transport des déchets est assuré majoritairement par les femmes (50%), les enfants (20%) et les bonnes (8%), soit près de 80% directement par les femmes ou des personnes gérés par elles : la communication doit être dirigée principalement vers les femmes.
- ◆ Les personnes sont dérangées par les points noirs (y-compris les conteneurs débordants ou mal entretenus) pour des raisons hygiénistes : 64% citent les odeurs et 36% les maladies.
- ◆ Les usagers estiment que la résolution des points noirs est de la responsabilité de la Commune et des habitants.
- ◆ Les usagers sont prêts à faire des efforts (81%) pour améliorer la collecte et en particulier :
 - ◆ en sortant les déchets à heures fixes (39%)
 - ◆ à payer une taxe supplémentaire (17%).
- ◆ Comportement majoritairement individuel de la part des habitants pour améliorer la situation de la collecte des déchets (67%)

VI.2. Enseignements généraux :

- ◆ Conteneurisation : n'est pas un succès total au Maroc (cas de Meknes), mais le retour en arrière (porte à porte) semble difficile.
- ◆ les conteneurs sont perçus par la population comme des « dépôts d'ordures » : suppose une communication appropriée avec les usagers lors de leur mise en place.
- ◆ La réaction typique des habitants/ conteneur correspond au syndrome NIMBY : « Not In My Back Yard »
- ◆ Poids culturel vis à vis de la propreté de l'habitation qui est l'affaire de la femme, pour laquelle le déplacement vers un bac situé loin de l'habitation est difficile (espace privé/espace public).
- ◆ Nécessité d'aménager les espaces en fonction de l'usage.
- ◆ Importance de l'implication des élus dans l'adhésion des usagers
- ◆ La communication suppose que le service mis en place fonctionne de manière satisfaisante et régulière

◆ Les Pistes de solutions

Sur la base des discussions et présentations effectuées la première journée, 2 grands thèmes de travail ont été définis pour les discussions par groupe prévues la seconde journée :

Thème principal	Thème spécifique de travail
Conteneurisation	Quels services envisageables pour les différents contextes rencontrés ?
	Localisation et aménagement des points de regroupement
Communication	Comment travailler avec les relais sur le terrain ?
	Revue de la Campagne de communication définie fin 2000.

VII.1. Quels services

Sur la base du constat actuel, les solutions préconisées visent à rechercher une meilleure appropriation des conteneurs par les usagers en :

- ◆ affectant des conteneurs à tout groupe d'habitations (logement ou immeuble) ayant un gardien ou une amicale ou à un groupe de commerçants,
- ◆ localisant les conteneurs en dehors de la voirie publique (local spécifique dans immeuble, espace intermédiaire dans les lotissements,..)

ANNEXE 2

- ◆ supprimant les conteneurs dans les zones où un ramassage porte à porte est envisageable (villas).

L'ensemble de ces solutions devraient permettre de diminuer le nombre de conteneurs présents durant toute la journée sur la voie publique.

VII.1.1. Habitat

Type d'habitat	Type d'accès à la voie publique	Existence de relais		Pistes de solutions
		Gardien	Amicales	
Villa résidentielle	via jardin privé	/	OUI/NON	. porte à porte avec ou non conteneurisation individuelle et périodicité collecte différente . n° de tél spécifique pour collecte déchets verts
Villa individuelle (en bande)	Via petite cour privée	/	OUI/NON	. porte à porte avec ou non conteneurisation individuelle et périodicité collecte différente . n° de tél spécifique pour collecte déchets verts
Logement Groupé	à espace collectif réduit	/	OUI/NON	. pré-collecte en porte à porte avant passage benne et conteneur collectif affecté avec aménagement
	à espace collectif important	/	OUI/NON	. porte à porte avec pick-up avant passage benne avec point de regroupement aménagé (recherche espace spécifique dédié aux conteneurs dans l'espace intermédiaire)
	à accès direct sur voirie	/	OUI/NON	. conteneur collectif affecté
Immeuble avec local ou espace isolé pour conteneur	direct	OUI	OUI/NON	. conteneur collectif affecté géré directement par le gardien
	direct	NON	OUI/NON	. conteneur collectif affecté, avec entrée/sortie par les agents de ramassage
Immeuble sans local ou espace	direct	OUI/NON	OUI/NON	. conteneur collectif sur voie publique avec aménagement
Zone bidonville	via ruelle accessible seulement aux piétons	/	OUI/NON	. conteneur collectif affecté en frange de la zone.

VII.1.2. Activités professionnelles

Dès que possible, il est préférable d'affecter un conteneur individuel aux structures ou commerces ayant un espace permettant de le garder.

Une règle de mise à disposition (vente, location-vente, location, etc..) devra être définie par le Comité de Pilotage de suivi du contrat.

Conteneur individuel	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Hôtel, ◆ Café-restaurant ◆ Station service ◆ Clinique
Conteneur collectif affecté	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Groupe de commerces

Avant d'être testées, ces solutions devront être validées :

- ◆ dans le cadre d'une enquête-ménages auprès d'un échantillon d'usagers habitants les différents contextes définis,
- ◆ par une étude technique sur leur intégration dans l'organisation de la collecte.

VII.2. Localisation et aménagement des points de regroupement

Le Groupe de Travail a discuté plus spécifiquement sur la nécessaire relation avec les relais locaux de terrain pour aborder ces thèmes : élus, amicales ou personnes leader ayant une légitimité dans le quartier.

ANNEXE 2

Pour les points de regroupements collectifs, il est nécessaire de définir avec précision la « collectivité » concernée pour discuter avec leurs représentants. Ce dialogue doit faciliter une meilleure appropriation et donc gestion du conteneur collectif qui devient alors affecté et non « orphelin ».

Deux situations ont été étudiées pour définir la démarche à suivre pour travailler avec les relais locaux :

Situation	Démarche
Lotissement	<ul style="list-style-type: none"> . identification des représentants par les élus . discussion avec les élus et représentants en particulier sur la localisation des conteneurs . nécessité de mettre en place des réunions régulières entre les acteurs : élus, représentants des usagers (amicale) et opérateur, pour faciliter la communication continue
Centre Ville	<ul style="list-style-type: none"> . identification des relais potentiels : association de commerçants, corporation de métiers, associations hospitalières, concessionnaires de stationnement, gardiens . discussion avec ces relais pour favoriser l'appropriation de conteneurs collectifs au travers d'une localisation choisie et d'un aménagement adapté. L'appropriation doit permettre un certain niveau de surveillance du point de regroupement.

VII.3. Comment travailler avec les relais locaux

Travailler avec les relais locaux apparaît comme une nécessité pour adapter le service aux différents contextes urbains ou sociaux et susciter la prise en charge de la propreté par la population.

Après l'identification ou l'émergence des relais locaux, le groupe a travaillé sur la mise en place d'une concertation régulière entre les intervenants ou leurs représentants, notamment sur les points suivants:

- comment recueillir, trier et hiérarchiser les revendications ou demandes diverses émanant de la population.
- comment adapter et mettre en place le service adéquat.

Deux espaces de concertation ont été identifiés, correspondant aux types de besoins suivants:

- *Adaptation du service au contexte social et spatial, sans modification du cadre contractuel:*
 - . concertation directe entre l'opérateur et les amicales: concertation régulière ou au "coup par coup", par lotissement, organisée à l'initiative de l'opérateur dans un premier temps (par exemple à l'issue du dépouillement des questionnaires écrits de l'enquête auprès des amicales)
- *Modification du service impliquant des changements de prestations:*
 - . les amicales adressent leurs besoins à l'élu de leur circonscription.
 - . l'élu transmet aux services techniques qui traitent les revendications ou les besoins (hiérarchisation).
 - . concertation entre élus/opérateurs et services techniques (au sein du comité de suivi) sur les modes d'application et les incidences sur la contractualisation

L'implication des relais dans la prise en charge de l'espace public dépendant directement de l'efficacité de la concertation et de ses implications sur le terrain, il importe d'établir des procédures claires à l'intention des amicales.

La présence d'un interlocuteur spécifique au sein de CGEA (animateur social) paraît indiquée pour le suivi et l'animation de cette concertation essentielle à la meilleure marche du service.

VII.4. Campagne de communication

CGEA-ONYX et la Municipalité ont défini fin 2000, avec l'appui d'une agence de communication, une campagne complète intégrant deux grandes orientations :

- ◆ campagne « grand public » avec affiches et plaquettes remises à chaque famille

- ◆ campagne de sensibilisation auprès des enfants au travers d'activités menées en relation avec les écoles, avec auto-collants, concours, jeux...

La campagne « grand public » a reçu l'accord de la Municipalité : elle repose sur une mascotte donnant quelques conseils pour la propreté de la ville : ne pas jeter les ordures au sol en particulier le soir, mettre les ordures dans les conteneurs, etc...

Le slogan « *la propreté de Fes, c'est aussi ma responsabilité !* » semble bien adaptée au contexte visant à responsabiliser chaque individu (au contraire d'un slogan du type « *cest l'affaire de tous* »).

La campagne dirigée vers le milieu scolaire n'a pas encore reçu l'aval de la Municipalité, en particulier pour le choix du quartier.

Suite à une discussion avec le Président de la Communauté urbaine de Fes-Agdal, il a été décidé les points suivants :

- ◆ lancement de la campagne de communication « grand public » début juin, à l'occasion de la semaine internationale de musiques sacrées,
- ◆ lancement de la campagne spécifique pour les enfants à la rentrée scolaire (septembre-octobre) après définition des zones d'intervention et mise au point du programme d'activités avec les Services de l'enseignement.

Mr Le Président de la CU de Fes-Agdal a également proposé que se tienne l'an prochain une grande journée « environnement » rassemblant l'ensemble des écoles ayant participé à l'opération, pour des remise de prix. Cet événement, qui devrait s'inscrire dans la durée, pourrait devenir un rendez-vous annuel autour duquel pourrait être définie les différents plans de communication.

◆ Programme d'activités

Cf. Annexe 1

Le tableau présenté en annexe 1 servira de base aux fiches de suivi de projet qui seront mises à jour une fois par mois, et diffusées à tous les intervenants.

Il est donc essentiel au bon déroulement de l'étude d'observer quelques règles simples de communication, notamment:

- transmettre à CITTAL et à SEGU (et si possible par mail) les termes de référence des enquêtes, questionnaires, compte-rendus de réunions pour éventuelles corrections, approbation, et diffusion à l'ensemble des intervenants.

- accuser réception à chaque réception de document (les communications étant parfois capricieuses entre la France et le Maroc). A défaut, les documents devront être renvoyés jusqu'à réception.

◆ Organisation de la phase étude

Cette première phase d'étude doit permettre de définir avec précision les actions pilote devant permettre d'améliorer la situation de la collecte des déchets.

IX.1. Coordination de l'étude

Cette phase intégrant de nombreux acteurs, tant en France qu'au Maroc, il est proposé l'organisation suivante :

Coordination générale de l'étude et relation avec Programme de recherche	Thibault de La Laurencie (CITTAL)
Coordination des acteurs basés en France (CITTAL, ONYX)	Thibault de La Laurencie (CITTAL)
Coordination des acteurs basés au Maroc	Mustapha Brakez (SEGU)

IX.2. Suivi de l'étude

Pour faciliter une bonne communication entre les acteurs, il est proposé le schéma suivant, qui devra être effectué chaque mois :

	Activités	Responsable	Lieu	Résultats attendus
--	-----------	-------------	------	--------------------

ANNEXE 2

REFLEXION CONCERTEE POUR UNE GESTION INTEGREE DE LA PROPRIETE ENTRE POPULATION,
 PUISSANCE PUBLIQUE ET OPERATEUR PRIVE : LE CAS DE FES

1.	Réunion de coordination et de suivi	Mustapha Brakez	Fes	. Point d'avancement des différentes études et enquêtes . Echange de points de vue avec l'ensemble des acteurs pour informer et enrichir la réflexion . Réponse aux différentes interrogations ou informations utiles
2.	Tableau de synthèse et de suivi des activités Maroc envoyé à CITTAL	Mustapha Brakez	Maroc	. Information synthétique résumant la situation d'avancement des différentes études
3.	Tableau de synthèse général	Thibault de La Laurencie	France	. Compléments d'information ajoutés au tableau transmis par M.Brakez et envoi à l'ensemble des acteurs (en particulier les infos utiles sur le Programme et les autres études menées sur le secteur des déchets).

IX.3. Validation des différentes études et enquêtes

D'autre part, chaque étude ou enquête avant son lancement effectif sur le terrain devra faire l'objet d'une concertation Maroc-France en particulier sur les thèmes de référence et/ou les questionnaires d'enquêtes.

La réunion de coordination mensuelle pourra permettre ses validations, mais en cas d'urgence le courrier électronique pourra également être utilisé.

Avant tout démarrage, chaque étude ou enquêtes devront donc avoir validé :

- ◆ les termes de référence,
- ◆ le budget.

◆ **Planning prévisionnel**

Cf. Annexe 2.

◆ **Conclusion**

Cette première réunion de travail a mis en évidence les bons résultats obtenus par ONYX après plus d'un an d'exploitation, mais aussi la nécessité de mettre en place les conditions d'un dialogue permanent entre la Municipalité, l'opérateur (ONYX) et les usagers.

L'amélioration de la propreté à Fes-Agdal nécessite maintenant une approche plus fine des problèmes, en intégrant mieux les différents contextes socio-urbains rencontrés ainsi que les usagers, en particulier au travers des amicales.

Ainsi, après une première année technique ayant permis de mettre en place les principaux axes du dispositif de collecte (conteneurs, circuits de collecte, transfert du personnel,...), l'heure est venue d'un dialogue soutenu entre les différents acteurs locaux pour favoriser un service plus adapté au contexte pluriel de Fes.

La décision récente de la mise en place d'un Comité de Pilotage et de suivi du Contrat de concession va dans ce sens.

L'étude financée par le Ministère français des Affaires Etrangères peut à son niveau contribuer à cette nouvelle phase, en définissant les outils méthodologiques facilitant la définition de solutions et le dialogue entre acteurs.