

**ANNEXE 13**

# Liste des indicateurs de qualité

### **Indicateurs de qualité**

*Grille pour l'évaluation de la qualité du service de collecte des OM et de nettoyage sur le territoire de la Commune Fès Agdal*

#### **La collecte des ordures ménagères**

1. Les moyens matériels
  - 1.1. Les bacs
    - Nombre
    - Propreté (lavage)
    - Etat (maintenance)
  - 1.2. Les camions
    - Etat mécanique (fumée)
    - Etanchéité (pas de jus qui coule)
    - Aspect (propreté et esthétique)
2. Les moyens humains (les ripeurs)
  - 2.1. Aspect (état et propreté de la tenue)
  - 2.2. Qualité du travail
    - Ramassage de ce qui tombe par terre ou de ce qui se trouve autour des poubelles
    - Remise des poubelles à leur place
    - Soins dans la manipulation du matériel
    - Comportement vis-à-vis des usagers
3. Les moyens humains (les chauffeurs)
  - Respect du code de conduite (stop, vitesse...)
4. La gestion
  - Ponctualité de passage

#### **Le balayage**

1. Les moyens humains (les balayeurs)
  - 1.1. Régularité de passage du balayeur
  - 1.2. Qualité du travail du balayeur
  - 1.3. Quantité du travail réalisé (couverture de l'ensemble de l'espace dont le balayeur à la charge)
2. Les moyens matériels
  - 2.1. Petit matériel
  - 2.2. Corbeilles (nombre, répartition dans l'espace, vidage).

#### **Eradication des points noirs**

##### **Etat général de la propreté du quartier**

##### **Contact avec l'entreprise**

1. Qualité de l'information des usagers par la société en ce qui concerne son travail et tout ce qui concerne la collecte des OM et la propreté
2. Qualité de l'accueil des usagers ou des responsables des amicales au standard téléphonique de l'entreprise
3. Efficacité dans la résolution des problèmes signalés à la société

#### **Autres observations éventuelles**

Chacun de ces indicateurs doit être noté de la manière suivante :

++ très satisfaisant + satisfaisant - pas satisfaisant -- pas du tout satisfaisant

# Convention de partenariat

## Convention de Partenariat

Entre l'association .....  
Demeurant à .....  
Représentée par M..... Tél.....  
M.....Tél .....

La Compagnie d'Entreprise Automobile (CGEA), 4, rue Khouribga, BP 123, Dokkarat, Fès, Tél 055 94 31 40, représentée par M. Thierry Siegrist;

En concertation avec la Commune urbaine de Fès Agdal représentée par son Président M. Abderrahim Filali Baba,

Il a été convenu et arrêté, ce qui suit :

### Préambule

Soucieuse de garantir une propreté durable sur son territoire, la commune urbaine de Fès Adgal a délégué la gestion du service de la propreté (Collecte des déchets ménager, balayage, etc.) à une société spécialisée (CGEA/EMV) selon les modalités d'un cahier des charges.

La présente convention vise à constituer le cadre d'un partenariat actif entre la société déléguée par la Commune et les amicales de quartier qui constituent aujourd'hui un acteur important dans le domaine de la propreté comme dans d'autres domaines de la vie de la ville et de ses habitants.

### Article 1.

La CGEA s'engage à :

- Régler le plus rapidement possible les difficultés rencontrées par la population et les associations, dans le cadre du contrat liant la CUFA à la CGEA.
- Elaborer une charte QUALITE qui soit la base de la rectification et/ ou de l'amélioration de la qualité du service.
- Recevoir et étudier toute proposition visant l'amélioration du service de la part des Associations.
- Faciliter et participer aux campagnes de propreté, aux campagnes d'information et de sensibilisation relatives à la propreté organisées par les amicales en mettant à leur disposition des moyens matériels (Affiches, prospectus, petit matériel de balayage et de nettoyage...)
- Fournir aux amicales du petit matériel de travail (brouettes, balais, etc.)
- Mettre en place des petites poubelles à accrocher par les amicales dans leurs quartiers (si non réglementé par le cahier des charges).
- Favoriser l'échange entre associations à travers la participation à l'organisation d'un prix annuel de meilleures pratiques dans le domaine de la propreté à offrir à celle parmi les associations qui le mérite.

### Article 2

L'Association s'engage à

- Œuvrer pour la rationalisation de la sortie des déchets
- Sensibiliser la population (en particulier les jeunes) à la propreté de son environnement
- Expliquer les termes du service de la Société à la population

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

- Sensibiliser et former les gardiens travaillant pour l'Association aux bonnes pratiques relatives à leur travail dans le domaine de la propreté
- Jouer le rôle d'intermédiaire entre la population et CGEA