

ANNEXE 14

Comptes-rendus des réunions Amicales/Opérateur/ Commune

**Compte-rendu de la réunion Amicales / Opérateur
Fes 13/09/2001**

(Participants: cf. liste en annexe.)

Lors de la réunion de lancement, les associations d'habitants ou amicales, avaient été identifiées comme des partenaires actifs de la pré-collecte, et qui partageaient les mêmes objectifs de propreté que l'opérateur.

Il est vérifié que la présence d'une amicale active coïncide avec la propreté du quartier dont elle a la charge.

Les enquêtes ont fait apparaître un désir fort de la part de ces associations à communiquer avec l'opérateur sur les questions de propreté.

Lors des enquêtes réalisées au mois d'août, 16 amicales actives ont été identifiées, dont la zone d'influence couvre environ 5% de la superficie de Fès Agdal.

Malgré une faible couverture du territoire, le phénomène est dynamique et susceptible de se développer si ces associations trouvent un véritable intérêt dans leur collaboration avec l'opérateur.

Susciter la constitution d'associations dépasse le cadre de l'étude ainsi que la mission de CGEA, mais l'organisation d'un vrai partenariat ne peut que favoriser l'éclosion de ce genre d'initiatives positives.

C'est pourquoi il a été convenu d'organiser une concertation avec ces associations afin de mettre en place un cadre de travail permanent entre les partenaires.

Les 16 amicales identifiées ont été convoquées pour une réunion le 13 septembre en présence des élus, des services techniques, de l'opérateur et des autres intervenants de l'étude (CITTAL, SEGU, Université). En raison des délais très courts de la convocation, seules 10 amicales étaient représentées.

Après un bref exposé sur le cadre de l'étude, et une allocution du Président de la Communauté Urbaine, les associations se sont exprimées.

Celles-ci ont fait part de soucis d'ordre concret et particuliers qui sont au cœur du sujet mais qui ne pouvaient être traités dans ce type de réunion, mais aussi de problèmes plus généraux touchant à la mise en place d'un cadre de travail et de négociation entre les partenaires (associations/opérateur) :

- Problèmes de communication entre les associations et la société :
 - les amicales se sont réjouies très clairement de cette première réunion qu'elles souhaitent être le point de départ d'une vraie communication ; elles demandent :
 - une information précise sur la mission de CGEA à Fès, qui pourrait prendre la forme d'une brochure.
 - Une communication directe amicales/opérateur pour une plus grande efficacité.
 - Un interlocuteur identifié au sein de la société, qui serait chargé des relations avec les amicales.
- Problèmes exprimés liés au service :
 - Manque de bacs
 - Problèmes liés au personnel (manutention des bacs, balayage , ramassage incomplet,...)
 - Horaires de passages plus réguliers.
 - Certaines associations sont prêtes à se charger complètement d'une partie du service (balayage, pré-collecte, entretien et nettoyage des bacs) si la société met le matériel à leur disposition.

Conclusion et action :

Les participants se réjouissent de cette réunion qu'ils souhaitent être la première étape d'un partenariat actif et équilibré.

Il convient maintenant de mettre en place un cadre de travail efficace entre la société et les amicales avant la fin du mois de novembre (réunion de clôture de l'action de recherche).

M. Siegrist rencontrera individuellement chacune des amicales présentes pour réfléchir à ce cadre de travail, et pour présenter aux responsables des associations la personne chargée des relations avec les amicales. Il pourra leur proposer à cette occasion une brochure expliquant la mission de CGEA à Fès.

CITTAL rédigera le compte-rendu de la réunion, auquel sera joint le rapport de l'enquête auprès des amicales réalisée cet été.

L'étude menée peut à son niveau contribuer à cette nouvelle phase, en définissant les outils méthodologiques facilitant la définition de solutions et le dialogue entre acteurs.

Compte-rendu de la réunion du 27/02/02

(Documents joints : ordre du jour et liste des participants)

Introduction

Cette réunion qui s'est tenue à quelques mois de la réunion de lancement de cette dynamique de concertation avec les amicales (13 septembre 01) s'est donnée pour objectif principal de consolider la dynamique lancée et de mettre en place les conditions de sa pérennisation, en particulier en la formalisant par une convention de partenariat.

Après la présentation de l'ordre du jour et des enjeux de la réunion M. Jilali Hadaoui nouveau animateur de la relation de la société avec les amicales a été présenté aux participants par le directeur de la société, puis la discussion des points de l'ordre du jour a commencé.

1. L'état du service

Un tour de table lors duquel l'ensemble des participants se sont exprimés a permis de dégager un double constat :

D'abord un constat globalement positif en ce qui concerne l'évolution du service de collecte. Les responsables des amicales ont relevé plusieurs éléments d'évolution positive, en particulier le fait que les camions ne laissent plus couler de "jus d'ordures". L'état de propreté satisfaisant a été souligné par les intervenant aussi.

Cependant, les participants ont relevé le problème des containers (nombre insuffisant et état insatisfaisant).

En ce qui concerne le balayage, il est présenté plutôt comme un problème : "Les balayeurs ne passent que rarement et quand ils passent il font mal leur travail". Dans la majorité des quartiers où interviennent les amicales présentes le balayage pose problème en termes de fréquence de passage du balayeur mais aussi en termes de mauvaise qualité du travail fait par les balayeurs.

Le responsable de CGEA Fès a rappelé les termes du contrat relatifs à cette question et s'est engagé de renforcer le contrôle de la société sur ses employés.

2. La convention.

La discussion du principe et du contenu d'une convention qui lierait les trois partenaires principaux de la propreté sur le territoire de la commune (commune, opérateur et amicales) a été l'occasion d'un débat utile et fécond à la fois sur le rôle de chacun de ces acteurs et les relations qu'il doit avoir avec les autres acteurs.

La discussion s'est en particulier étendue sur les bases de la définition des obligations de chacun des acteurs. En effet, si les obligations de l'opérateur sont fixées dans le cahier des charges qu'il a signé avec la commune qui lui a délégué ce service, sur quelles bases fixer les obligations des amicales ?

Certains responsables d'associations se sont même demandés sur un ton affirmatif si en prenant en charge en tout ou en partie les opérations de précollecte ils ne faisaient pas le travail de l'opérateur à sa place ?

Les débats ont amené les participants à se mettre d'accord sur le principe de la nécessité non seulement que chacun des trois acteurs fasse son travail de la meilleure façon possible mais aussi qu'ils travaillent de manière coordonnée. Car même dans le cas d'une situation où il existe un opérateur parfait, il y aurait besoin de l'intervention des organisations communautaires, car la propreté n'est pas uniquement une question technique qui se résout par des moyens matériels et financiers et par un personnel professionnel mais aussi une questions de représentations, d'attitudes et de comportements de la population sur lesquels ne peut intervenir de manière efficace que des organisations qui sont l'émanation de la population même telles que les amicales.

Les responsables des amicales ont demandé un délai un délai pour mieux étudier le contenu du texte qui leur a été proposé et pour élaborer leurs propositions d'ajouts ou de modification.

Dans un souci d'efficacité, il a été proposé que chacune des amicales élabore par écrit sa réponse à la proposition du texte de convention et la remette dans un délai de 15 jours à Monsieur Jilali Hamdaoui, chargé de la part de l'opérateur du suivi du travail avec les amicales. Monsieur Hamdaoui et Monsieur Bouziane se chargeront d'intégrer les propositions ainsi recueillies et de les incorporer au projet initial. Ceci facilitera le travail de la réunion prochaine qui aura à valider un texte prêt.

3. Les indicateurs de qualité

L'élaboration d'une liste d'indicateurs de qualité à laquelle participent tous les acteurs concernés et qui serve d'outil commun pour évaluer l'état du service de collecte et de nettoyage répond au souci

ANNEXE 14

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

exprimé lors de discussions antérieures entre l'opérateur, la commune et les autres intervenants (Cittal, Ségu et Université) et du besoin qui est ressorti de l'étude réalisée pendant l'été de fonder le jugement du service sur une base objective commune.

Un brainstorming (garantie d'une dimension participative que n'aurait pas permis une liste préparée par les organisateurs de la réunion à l'avance) a permis d'identifier les thèmes principaux suivants :

La collecte

- Les moyens humains
- Les moyens matériels
- La gestion

Le balayage

- Les moyens humains
- Les moyens matériels

La qualité de contact et de réaction des réclamations de la part de l'entreprise

L'état de propreté générale de l'espace considéré (quartier ou commune).

La discussion sur ce point s'est terminée par la décision que MM. Bouziane élabore à partir du contenu des discussions une liste achevée d'indicateurs qui sera soumise à la prochaine réunion pour validation.

Documents joints

1. Ordre du jour

- Le point sur le service
- La convention
- Les indicateurs de qualité

2. Liste des participants

Nom	Organisme	Téléphone	Adresse
A. Elmalki	Amicale Raha	055 60 40 41	72, Hay Raha
Ali Alaoui abdel.		055 61 11 23	68, lot. Bennis
Mohamed Boujoujou	Amicale Hay Zineb	068 20 79 86	23, Rue 1 Dokkarat
Mohamed Bourassi	Amicale Rachad	055 62 26 56	29, rue 2, Les fonctionnaires, Dokkarat
Driss Sabbar	Amicale Hay Salam	064 02 80 07	20, Hay Salam Bourkayz
Mohamed Boutaleb		055 60 82 83	26, Hay Salam Bourkayz
Driss Abdallaoui	Amicale Amal	----	40, Hay Amal
Ahmed Bennis	Amicale Mimoza	061 17 38 64	71, Hay Mimoza
Ali L'hams	Amicale Q. Ryad	055 60 82 07	44, rue Jihad, Hay Ryad
Mohamed Landri	Commune Agdal	068 41 19 88	
Mohamed Chabab	Commune Agdal	063 08 78 58	
M. Alaoui Ismaili	Ingénieur Commune		
Jilali Hamdaoui	CGEA	066 73 63 51	-----
Thierry Siegrist	Directeur CGEA	055 94 31 40	-----
Ahmed Bouziane	Université	061 48 20 43	-----

Compte-rendu de la réunion du 19 avril 02

(Documents joints : ordre du jour, liste des participants liste des indicateurs de qualité)

Préparation de la réunion

Le travail de préparation de la réunion a consisté à

-préparer, à partir des résultats de la réunion précédente, la version finale de la liste des indicateurs de qualité ;

-intégrer les propositions des amicales à propos du texte de la convention et proposer une nouvelle version à la validation

Le recueil des réactions des amicales au texte de convention ont été pour M. Jilali Hamdaoui l'occasion de tisser des liens plus étroits avec les responsables des amicales et d'entretenir un travail de mobilisation avec eux.

Par ailleurs, un dossier relatif à la réunion comprenant, l'ordre du jour, le compte rendu de la réunion précédente, la liste des indicateurs de qualité et la dernière version de la convention a été distribué à chacune des amicales, ce qui était l'occasion de consolider encore plus les liens directe avec leurs responsables.

La réunion

La réunion qui s'est tenue au siège de la commune, a connu une présence soutenue des responsables municipaux. En effet, en plus des deux conseillers chargés par le conseil de suivre le dossier de la propreté, il y avait le Président et le premier vice président de la commune. Les services techniques étaient représentés par l'ingénieur municipal et par son adjoint. Quant aux amicales, elles étaient au nombre de 15 (nombre significativement élevé par rapport au nombre d'amicales présentes lors de la réunion précédente.

Après une allocution du Président de la commune lors de laquelle il a réaffirmé l'engagement de la commune dans cette démarche de partenariat avec les amicales et les associations de quartier, le débat sur les trois points de l'ordre du jour a commencé.

Le point sur la situation du service de collecte et de nettoyage

Le tour de table lors duquel tous les représentants des amicales se sont exprimés a mis en évidence trois constats partagés :

Une évolution positive du service qui se manifeste en particulier dans la réaction plus rapide aux réclamations des amicales de la part de la société.

Cependant les containers continuent à susciter des critiques sur les deux thèmes du nombre et de l'état et du lavage. C'est le cas aussi du balayage qui selon la majorité des représentants des amicales continue à poser problème.

Les indicateurs de qualité.

Après quelques petites modifications relatives aux point concernant le balayage, la liste a été validé et il a été décidé de procéder périodiquement (une fois par mois) au remplissage de la grille des indicateurs afin qu'elles servent de base pour les discussions que ce soit avec les amicales ou au sein du comité de suivi.

La convention

Les résultats du travail fait entre les deux réunions a été présenté. Le contenu des propositions écrites recueillies auprès de cinq amicales a été présenté. (cinq amicales ont présenté des propositions écrites et 4 ont exprimé leur accord avec la version de la convention présentée lors de la réunion précédente.

Parmi les propositions, il y en a qui enrichissent la projet proposé, il y ont été incorporé et il y en a qui débordent de son cadre ou de son esprit, leur élimination a été proposée. La discussion a révélé la nécessité de laisser encore mûrir le texte de la convention d'autant plus que cela ne gêne en rien étant donné que la dynamique du travail en commun que la convention vise à formaliser va bon train. Le délai de la réunion suivante a été retenu pour valider définitivement le texte de la convention.

Il faut souligner que les débats ont souvent débordé de l'objet de la réunion notamment pour évoquer d'autres services municipaux tels que l'entretien de la voirie, l'éclairage public, etc.

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

Les participants ont profité de la présence du président pour réclamer qu'il y ait des espaces de concertations à propos des autres services municipaux, ce qui est un indicateur significatif de la dynamique créée par ce travail avec les amicales.

Documents joints

1.Ordre du jour

- Le point sur l'état du service
- La validation de la liste des indicateurs de qualité
- La validation de la convention de partenariat

2. Liste des participants

Nom	Organisme	Téléphone	Adresse
A. Elmalki	Amicale Raha	055 60 40 41	72, Hay Raha
M. Boujoujou	Amicale Hay Zineb	068 20 79 86	23, Rue 1 Dokkarat
M. Bourassi	Amicale Rachad	055 62 26 56	29, rue 2, Les fonctionnaires, Dokkarat
D. Sabbar	Amicale Hay Salam	064 02 80 07	20, Hay Salam Bourkayz
M. Boutaleb		055 60 82 83	26, Hay Salam Bourkayz
D. Abdallaoui	Amicale Amal	----	40, Hay Amal
Jwahri Chakib	Amicale Mimoza	068 10 15 72	Hay Mimoza
Labdaoui Jamal	Amicale Amal (Adarissa)	055 60 82 07	263, Bd Ahmed Ben Bouchta, Adarissa
Darkaoui Mohamed		061 83 62 25	275, même adresse
Bakchich Mohamed	Amicale Rabi (quartier Oulfa)	061 73 52 34	N° 6, Bloc 4, Hay Oulfa, Dokkarat
Tazi Nouredine	Amicale Anas 1	067 40 40 00	Lot. Anas,Route Aïn Smen
Lamrani A. Smaili	Amicale les Orangers	063 15099071	Avenu Allal Ben Abdallah
Benmakhlouf Abdelali	Amicale quartier Amir	065 10 40 76	Route Aïn Chkef
Hassani Abdelaziz	Amicale Bennis	063 59 23 83	229, Bd Bennis, Hay Raha
Lahssou Abdelkbir	Amicale El Baraka (Adarissa 2)	063 09 36 21	Route Aïn Chkef
Houmalek Ayad		062 40 99 83	Route Aïn Chkef
Rachik Jamal	Amicale Taj	055 64 39 49	52, Bd Aboubakr Seddik
Filali Baba Abderrahim	Président de la commune Agdal		
Khadouri Mohamed	Vice président commune Agdal		
Mohamed Landri	Commune Agdal	068 41 19 88	
Mohamed Chabab	Commune Agdal	063 08 78 58	
A. Kouhen	Ingénieur municipal		
M. Alaoui Ismaili	Ingénieur Commune		
Jilali Hamdaoui	CGEA	066 73 63 51	-----
Thierry Siegrist	Directeur CGEA	055 94 31 40	-----
Ahmed Bouziane	Université	061 48 20 43	-----

Indicateurs de qualité

Grille pour l'évaluation de la qualité du service de collecte des OM et de nettoyage.

La collecte des ordures ménagères

1. Les moyens matériels
 - 1.1. Les bacs
 - Nombre
 - Propreté (lavage)
 - Etat (maintenance)
 - 1.2. Les camions
 - Etat mécanique (pollution)
 - Etanchéité (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
 - 4.1. Fréquence de passage
 - 4.2. Ponctualité de passage
 - 4.3. Heure de passage

Le balayage

1. Les moyens humains
 - Régularité de passage du balayeur
 - Qualité du travail du balayeur
2. Les moyens techniques
 - Existence de matériel
 - Etat du matériel

Contact avec l'entreprise

1. Qualité de l'accueil des usagers ou des responsables des amicales au standard téléphonique de l'entreprise
2. Efficacité dans la résolution des problèmes signalés à la société

Autres observations éventuelles