

ANNEXE 19

RAPPORT D'ENQUETE

La préparation et la direction de l'enquête ainsi que la rédaction du rapport ont été assurés par Ahmed Bouziane, en collaboration avec Abderrahmane Elmaliki, Mustapha Brakez, Thibault de la Laurencie et Hervé Conan.

Ont participé à la réalisation de l'enquête qualitative sur le terrain Jilali Hamdaoui, Mohcine Rahouti, Abdallah El Abbadi et Souâd Zoulou.

Khalid de Segu a facilité le déroulement de l'enquête en mettant à sa disposition sa connaissance fine du terrain et des aspects techniques de la collecte.

Remerciements

Cette enquête a été possible grâce à la collaboration de plusieurs personnes et entités que nous tenons à remercier chaleureusement ici.

Nos remerciements s'adressent en premier aux habitants de la commune qui nous ont ouvert les portes, accueillis dans l'intimité de leurs foyers et nous ont consacré leur temps sans compter.

Ils vont également au Conseil municipal, à son président et aux responsables du service de nettoyage de la Commune qui ont mis à notre disposition leurs documents, répondu à nos questions chaque fois que nous les avons sollicités et mis à notre disposition un cadre de travail agréable lors de l'analyse des données.

Nous exprimons notre gratitude aussi aux responsables des amicales et aux responsables locaux de CGEA

Présentation

Ce document présente les résultats d'une enquête portant sur le service de collecte des ordures ménagères dans la commune d'Agdal à Fès, menée en août et septembre 2001. Il s'agit d'une enquête qualitative par entretien semi directif approfondie auprès des acteurs concernés par ce service urbain crucial. Les usagers d'abord qui l'enquête s'est adressée en premier lieu, mais aussi les responsables des amicales, les élus municipaux, les gardiens des rues et des immeubles et les chineurs.

La première des parties qui le composent retrace les contours du contexte de l'enquête, présente son objet et sa méthode.

Les quatre parties qui suivent présentent les résultats de l'enquête.

Ainsi, la deuxième partie est-elle consacrée aux pratiques et aux représentations relatives aux déchets au sein de l'espace domestique et à celles qui accompagnent son itinéraire vers l'extérieur.

La perception du service par les habitants, les motifs de leur satisfaction et de leur insatisfaction à son égard et leurs propositions pour l'améliorer sont présentés dans la troisième partie.

Dans la quatrième partie, sont analysées les diverses formes et les différentes modalités de participation de la population à la prise en charge de la pré collecte des ordures ménagères.

La dernière partie, quant à elle est composée de deux chapitres, l'un consacrée à la présentation de ce phénomène que constituent les "chineurs" et à l'analyse succincte de son impact sur la collecte des ordures ménagères au sein de la commune d'Agdal et l'autre consacré aux élus du conseil municipal, à leur perception de l'état actuel du service de collecte et de la mise en œuvre et de l'expérience de la délégation de la gestion de la collecte par la municipalité à un opérateur privé.

Première partie

Contexte, objet et méthode de l'enquête

1. Le contexte de l'enquête : la commune d'Agdal,

La commune d'Agdal, l'une des cinq communes urbaines que compte le grand Fès, se situe au cœur de la ville. Elle s'étend sur une superficie de ha sur laquelle se situe le centre urbain de la ville, les principales administrations et les principaux équipements urbains. Sa population compte habitants (recensement de 1994) dont une importante proportion des couches aisées et moyennes de la ville.

Quant à son tissu urbain, il est très hétérogène. Les belles villas et les immeubles de haut standing construits récemment y côtoient les bidonvilles, l'habitat non réglementaire et les immeubles vétustes construits il y a des décennies. Cependant, c'est la partie de la ville où il y a le moins d'habitat insalubre et où l'infrastructure viaire est la plus large et la plus accessible à l'automobile.

Or malgré ses atouts que sont une infrastructure viaire permettant une collecte par camion et une population plutôt solvable, le service de la collecte des ordures ménagères était loin d'être satisfaisant. Sa gestion posait à la commune plusieurs problèmes qu'elle n'arrivait pas à résoudre ; ce qui se répercutait négativement sur l'état de la propreté de la commune.

D'où l'initiative de déléguer la gestion de ce service à un opérateur privé qui a eu lieu au début de l'année 2000.

Le nouvel opérateur a engagé un changement d'envergure dans les domaines de l'équipement, de la communication, de la gestion du personnel et dans le domaine de la gestion de la collecte en général. Des efforts qui ont produit des résultats que tous les acteurs concernés reconnaissent. Cependant, plusieurs problèmes subsistent dont le règlement améliorerait sans doute de manière significative le service et partant la propreté de la commune.

2. Objet, méthode et déroulement de l'enquête

2.1. Objet de l'enquête

Les problèmes les plus importants qui subsistent, après la délégation de la gestion du service de collecte, se concentrent dans la phase de pré collecte, celle du passage des ordures du logement vers le point de regroupement où elles sont prises en charge par l'opérateur.

Le bon déroulement de cette phase dépend du comportement des usagers, du comportement de l'opérateur et de l'articulation entre les comportements des deux. Il dépend aussi du comportement d'autres acteurs qui interviennent dans cette phase soit positivement soit négativement. Il s'agit en premier lieu des amicales dont plusieurs prennent en charge la pré collecte dans l'espace que couvre leur action. Il s'agit ensuite des « chineurs » qui, en triant les ordures à la recherche de produits à récupérer, les dispersent et constituent une entrave au bon fonctionnement du service.

C'est justement les comportements de ces différents acteurs et les représentations qui les fondent qui constituent l'objet principal de cette enquête.

Cependant, s'agissant d'une étude qui vise à définir de manière participative les meilleures pistes pour améliorer le service, il était capital qu'elle porte aussi sur la perception qu'ont du service les

usagers mais aussi les autres acteurs concernés que sont les responsables des amicales et les élus du Conseil municipal.

2.2. Méthode de l'enquête

2.2.1. Terrain d'enquête : typologie de l'habitat et choix des enquêtés

Le tissu urbain de la commune d'Agdal est, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, très hétérogène. Il comprend des situations résidentielles très variées à la fois par les caractéristiques des logements, par le niveau de vie des habitants et par les caractéristiques du tissu, des infrastructures et des équipements. Autant de facteurs qui ont un impact sur la pré collecte des ordures ménagères. Il était donc nécessaire de procéder, préalablement à l'enquête, à l'élaboration d'une typologie urbaine qui donne cohérence à cette grande hétérogénéité en y identifiant des types représentatifs des grands ensembles qui la composent à partir des facteurs ayant un impact sur la collecte ou sur le comportement des habitants à ce sujet.

Cette typologie devait servir d'une part, à proportionner le choix des ménages à enquêter et d'autre part à constituer la base de l'élaboration des propositions d'amélioration de la pré collecte que l'enquête devait tester.

2.1.1.1 Les variables utilisées dans l'élaboration de la typologie

L'élaboration de la typologie urbaine s'est basée sur un ensemble de variables permettant d'appréhender le tissu urbain dans tous ses aspects qui ont une influence sur la collecte ou sur le comportement des habitants au sujet de la collecte des ordures ménagères. Chaque variable a été déconstruite en plusieurs indicateurs. Il s'agit de trois variables principales :

- La construction ;
- Le tissu
- La densité d'occupation

La construction

- Superficie :
 - grande
 - moyenne
 - petite
- Jardin :
 - sans jardin
 - avec jardin :
 - entourant l'ensemble du bâtiment,
 - entourant deux ou trois côtés du bâtiment,
 - situé uniquement à l'entrée du bâtiment

- Nombre de niveaux :
 - R+1
 - R+2
- R+n

Le tissu

- Situation des constructions les unes par rapport aux autres :
 - dispersé
 - en bande
 - groupé
- Situation des constructions par rapport à la voie carrossable
 - Avec accès direct
 - Sans accès direct
 - donnant sur une rue inaccessible (aux automobiles) de part son étroitesse
 - donnant sur une impasse
 - donnant sur une rue privatisée ou semi privatisée
 - située dans un lotissement privatisé
- Espaces collectifs
 - Sans espaces collectif
 - Avec espaces collectifs (jardins, terrains nu)
 - Grands
 - Petits
- **Densité d'occupation**
 - Un ménage par construction
 - Deux à trois ménages par construction
 - Plus de trois ménages par construction

Le classement de l'habitat de la commune selon ces différents facteurs combinés nous donne quatre grands types d'habitat :

- Habitat individuel
- Habitat semi collectif
- Habitat collectif

- Habitat marginal

Chacun de ces quatre grands types se compose de plusieurs sous-types de la manière suivante :

- ***Habitat individuel***
 - Habitat individuel 1
 - Habitat individuel 2
 - Habitat individuel 3

- ***Habitat semi collectif***
 - Habitat semi collectif 1
 - Habitat semi collectif 2
 - Habitat semi collectif 3
 - Habitat semi collectif 4

- ***Habitat collectif***
 - Habitat collectif 1
 - Habitat collectif 2
 - Habitat collectif 3

- ***Habitat marginal***
 - Habitat marginal 1
 - Habitat marginal 2

Le tableau suivant fait une description succincte de chacun des sous-types d’habitat à partir des variables retenues ci-dessus :

Typologie de l'habitat dans la commune d'Agdal

Type d'habitat	Sous-type d'habitat	Description	Quartiers
Habitat individuel	Habitat individuel 1 : grandes villas	Construction : grande superficie (+400 m ²), jardin entourant le bâtiment, R+1 à R+2. Tissu : dispersé, accès directe à la voie carrossable, espaces collectifs limités. Densité d'occupation : un seul ménage par construction	Rte Imouzzer, Bourammana, Derb Louard, avenue Allal Ben Abdallah, Amal
	Habitat individuel 2 : petites et moyennes villas	Construction : superficie moyenne (200 à 400 m ²), jardin de trois, deux côtés du bâtiment ou uniquement à l'entrée, R+1 à R+2. Tissu : en bande, accès direct à la voirie carrossable avec espaces collectifs limités. Densité d'occupation : un ménage par construction	Bourammana, Derb Louard, Saâda, Lot. Ryad, Lot. Mernissi (côté Raha), My Slimane, Alqods, Mimoza, Champs de course, Atlas, Zitoune.
	Habitat individuel 3 :	Construction : petite superficie (moins de 100 m ²), jardin à l'entrée et au dos du bâtiment, R+1. Tissu : en bande, accès direct à la voie carrossable, nombreux espaces collectifs, (terrains nus). Densité d'occupation : un seul ménage	Zaza,
Habitat semi-	Habitat semi-collectif 1	Construction : type villa, superficie moyenne (autour de 200 m ²), jardin à l'entrée ou sur deux côtés du bâtiment), R+2. Tissu : en bande avec accès direct à la voie carrossable, espaces collectifs (jardins et terrains nus) Densité d'occupation : plusieurs ménages par construction	Adarissa, Badr, Yasmine, Tarik2, Lot Sijilmassa, (Aït Skato), Farah 3, Saâda, Narjis

collectif	Habitat semi-collectif 2	<p>Construction : superficie petite à moyenne (100 à 200 m² environ), sans jardin (exceptionnellement petit jardin à l'entrée), R+2.</p> <p>Tissu : En bande avec accès direct à la voie carrossable, espaces publics (jardins et terrains nus)</p> <p>Densité d'occupation : plusieurs ménages par construction</p>	Hay Frah, Raha, Hay Salam, Ennour, Aït Skato, Azhar, (Ibn Khatib), Lahbabi, Hay Azzallah, Najah (Sidi Brahim), Fonctionnaires
	Habitat semi collectif 3 Habitat semi collectif 4	<p>Construction : superficie petite à moyenne, pas de jardin, R+2.</p> <p>Tissu : groupé, accès direct ou indirect à la voie carrossable, petit espace collectif (ruelles, cours).</p> <p>Densité d'occupation : plusieurs ménages par construction</p> <p>Construction : superficie petite, pas de jardin, R+2.</p> <p>Tissu : groupé, important réseau piétonnier et semi piétonnier,</p> <p>Densité d'occupation : plusieurs ménages par construction.</p>	Tarik1, Saâda Amal (côté champs de course)
Habitat collectif	Habitat collectif 1	Immeuble avec gardien et local ordures	
	Habitat collectif 2	Immeuble sans gardien avec local ordures	
	Habitat collectif 3	Immeuble avec ou sans gardien sans local ordures	
Habitat marginal	Habitat marginal 1	<p>Construction : précaire, Rdc.</p> <p>Tissu : groupé, important réseau piétonnier et semi piétonnier, espaces collectif.</p> <p>Densité d'occupation : 1 à plusieurs ménages par construction.</p>	Bab Lghoul, Douar Laskar, Kasbah
	Habitat marginal 2	<p>Construction : en dur, petite superficie, R+2.</p> <p>Tissu : groupé, pas d'accès direct à la voie carrossable, important réseau piétonnier et semi piétonnier.</p> <p>Densité d'occupation : plusieurs ménages par construction.</p>	Douar Génie, Douar Listiklal

2.2.2. Techniques de recueil des données

Lorsque l'objet d'une enquête porte sur des représentations et sur des pratiques plutôt que sur des faits quantitativement mesurables, les techniques qualitatives de recueil de données s'imposent

comme les plus adéquates. S'agissant d'analyser essentiellement des représentations et des pratiques de la population en ce qui concerne les ordures ménagères, nous avons privilégié l'entretien semi directif approfondi. C'est la technique qui a été privilégiée lors de l'ensemble des étapes de l'enquête et auprès de tous les acteurs touchés par l'enquête, les ménages, les responsables des amicales, les élus et les « chineurs ». Cependant, nous avons aussi eu recours à l'observation directe, outil valeureux face à un objet qui a plusieurs aspects physiques qui se donnent aisément au regard de l'observateur.

2.2.3. Déroulement de l'enquête

Notre enquête sur le terrain s'est déroulée essentiellement pendant les mois d'août et septembre. L'équipe des enquêteurs était constituée de cinq personnes. Quatre garçons et une fille, tous étudiants de troisième cycle en psychologie ou en sociologie à l'Université de Fès ayant déjà une expérience de recherche sur le terrain.

Elle a touché au total 163 personnes :

- 110 ménages dont 93 par entretien approfondis et 17 par entretien informel focalisé sur une question particulière (les points noirs en particulier : 13 entretiens).
- 16 amicales par entretien approfondi
- 19 gardiens dont 11 par entretien approfondi et 8 par entretien informel
- 8 chineurs par entretien approfondi
- 6 élus par entretien approfondi

2.2.3.1. L'enquête auprès des ménages

Regardé sous l'angle de son impact sur la pré collecte des ordures ménagères, l'habitat de la commune d'Agdal est, comme nous l'avons souligné ci-dessus très hétérogène. Il est hétérogène d'abord par sa forme urbaine (cf. typologie urbaine). Il est hétérogène ensuite, par les niveaux très différents d'organisation et d'implication de la population dans la gestion de la pré collecte des ordures ménagères. Il est hétérogène enfin par la nature et l'ampleur des problèmes qu'on y rencontre relativement à la collecte des ordures ménagères et à la propreté en général.

Afin que l'étude se garantisse de couvrir les situations principales qui existent dans la commune des trois points de vue évoqués ci-dessus, nous avons délibérément dépassé le nombre de ménages prévu initialement (70) pour atteindre 110 ménages au total dont 93 par entretien approfondi.

2.2.3.2. L'enquête auprès des amicales

A la procédure d'élaborer un questionnaire, de le faire envoyer aux amicales et de le recueillir rempli par l'intermédiaire de la commune, prévue initialement, qui nous a semblé comporter un

risque évident d'échec, nous avons préféré aller à leur rencontre nous-mêmes directement et recueillir les données auprès de leurs responsables par entretien semi directif approfondi.

Les informations recueillies auprès des ménages et surtout auprès des gardiens (voir plus bas) en plus de notre connaissance préalable du terrain, nous a permis d'identifier 16 amicales réalisant des activités effectives de nettoyage et de gestion de la pré collecte des ordures ménagères. Etant donné le rôle qu'elle jouent actuellement dans la pré collecte et la place que prévoit pour elles la suite du projet, nous avons considéré utile de procéder à une enquête exhaustive auprès d'elles.

2.2.3.3. L'enquête auprès des gardiens

L'enquête sur le terrain nous a révélé l'importance d'un acteur que l'enquête ne prévoyait pas de toucher au départ : les gardiens. Recrutés par les amicales là où elles existent et par les habitants à l'initiative d'une ou de plusieurs personnes là où il n'y a pas d'amicales, pour garder l'entrée des immeubles dans l'habitat collectif, pour garder les voitures dans l'habitat semi collectif et l'habitat individuel, leur rôle s'est élargit petit à petit pour inclure la pré collecte des ordures ménagères. Ainsi, s'occupent-ils aujourd'hui, dans beaucoup de cas et selon des formules très variées, de l'acheminement des ordures des logements au point de leur regroupement et du nettoyage des espaces publics.

Il était donc incontournable de les inclure parmi les acteurs à interroger. Nous en avons touché 19, 11 par entretien approfondi portant sur leur rôle dans la pré collecte, sur les comportements des habitants relativement aux ordures ménagères (présentation en particulier) et sur leur condition et 7 par entretien informel.

2.2.3.4. L'enquête auprès des chineurs

Les chineurs, ces hommes et ces enfants qui arpentent les rues de la commune de nuit comme de jour à la recherche d'objets à récupérer jouent un rôle parasite dans la collecte des ordures ménagères reconnu par tous. Mais pour éliminer ou au moins minimiser leur impact négatif sur la collecte, il fallait les connaître, leurs profils, leur motivation, la pratique et la représentation de leur "métier". Pour ce faire, l'enquête prévoyait au départ de reconstituer les récits d'une journée de travail de deux ou trois chineurs. Nous avons finalement opté pour une formule à mi chemin entre le "récit de vie" et "l'entretien" étant donné que la journée d'un chineur est souvent discontinuée comportant une partie le matin et une partie l'après-midi et que la pratique de la fouille qui constitue l'essentiel de son travail est relativement répétitive. En effet, au lieu de deux ou trois nous avons touché huit chineurs que les enquêteurs ont accompagné lors d'une partie de leur journée de travail et avec lesquels ils ont réalisé un entretien approfondi chacun.

2.2.4. L'analyse

Quant à l'analyse des données recueillies selon les modalités décrites ci-dessus, tout en restant essentiellement qualitative, elle a néanmoins procédé à une exploitation quantitative sommaire des données recueillies. Le fait d'avoir touché un nombre aussi important de ménages nous a, en effet, incité à chercher à constituer des repères quantitatifs indicatifs des ordres de grandeurs et des tendances.

Ainsi le dépouillement des données a-t-il commencé par soumettre l'entretien de chaque interviewé à un traitement quantitatif sommaire afin d'en extraire les pratiques et les faits relatés. Puis nous avons soumis le discours de chaque interviewé à une analyse qualitative afin de dégager les représentations, les attitudes qui se profilent derrière les comportements et les pratiques et l'argumentation par laquelle l'interviewé leur donne sens.

Deuxième partie

Pratiques et représentations relatives aux déchets au sein du logement

Les pratiques relatives aux déchets, la gestion de leur itinéraire en dehors du logement sont le plus souvent en parfaite continuité avec les pratiques relatives aux déchets au sein du logement. C'est pourquoi il est utile de commencer par analyser ces pratiques avant de passer à l'analyse de la perception qu'ont les habitants du service en dehors du logement.

1. Ordures et déchets : définitions

Le déchet est défini par la majorité des interviewés par référence à la notion d'utilité. « Z'bel c'est ce qui ne nous sert plus à rien, comme les déchets de la cuisine » dit une interviewée (I59). « Nous jetons tous ce qui ne sert à rien comme les épluchures des fruits et légumes » dit un autre interviewé (I19). Mais les exemples donnés réfèrent essentiellement aux déchets de la cuisine.

En fait, le terme de Zbel (ordures) le plus utilisé est consacré exclusivement aux déchets cités en exemple par nos deux interviewés, c'est-à-dire les déchets organiques fermentables issus de la préparation des repas.

En tout cas, une différence relativement claire apparaît dans les réponses des enquêtés tous contextes résidentiels confondus entre les déchets organiques fermentables issus de la cuisine et le reste des déchets. Les premiers sont qualifiés de *Zbel*, terme chargé de négativité dont l'image extrême est figurée par les entrailles de poisson et de poulet. C'est sale et salissant car c'est humide et ça laisse des traces. C'est surtout malodorant. Z'bel, l'« ordure » étant ainsi associé à la saleté « *oussekh* » et à la mauvaise odeur « *khnez* » deux termes aussi chargés de négativité.

A l'opposé, on trouve le pain qui relève du sacré et à l'égard duquel les pratiques sont codifiées par référence à la religion. Il n'est pas jeté dans la poubelle ni mélangé avec les autres objets et produits qui la remplissent. Il est emballé séparément dans un sac plastique et donné directement aux personnes qui viennent frapper à la porte à sa recherche ou mis à leur disposition à côté du container ou sur son couvercle. « Le pain n'est pas du Z'bel. On ne le jette pas. » (I29). « Si tu le jette, tu le regrettera un jour »(I50).

2. Les déchets jetés immédiatement

Les déchets que l'on jette immédiatement, aussitôt produits, sont d'abord incontestablement les entrailles de poisson et de poulet. Ils sont cités par 74% des interviewés tous types d'habitat confondus. Suivent les déchets de pastèques et de melon (c'est sans doute dû au fait que l'enquête ait eu lieu pendant l'été) cités par 12 %. Les restes alimentaires sont cités par 11 % des interviewés. Il faut signaler ici que certains ménages, au lieu de jeter les ordures nuisibles immédiatement, les emballent dans des sacs plastiques et les gardent dans leur poubelle jusqu'à l'heure habituelle de sa sortie.

Quant aux raisons qui amènent à jeter certains déchets immédiatement, les interviewés invoquent unanimement deux nuisances principales qu'ils génèrent : la saleté et les mauvaises odeurs auxquelles certains ajoutent les insectes qu'ils attirent ou produisent (les mouches et les moustiques).

3. Le tri

La majorité absolue des interviewés (97 %) pratiquent le tri. Ils ne jettent pas tous les déchets mais en récupèrent une partie soit pour la réutilisation soit pour le don ou pour la vente.

Les objets triés sont alimentaires, le pain et les restes de la nourriture que l'on donne aux nécessiteux, les habits et chaussures que l'on donne aussi, les récipients plastiques réutilisés dans la cuisine : les bouteilles des sodas et limonades réutilisés pour mettre l'eau à refroidir dans le réfrigérateur les sacs plastiques pour emballer, les meubles et autres ... vendu le plus souvent.

Il faut noter ici la différence dans la pratique du tri d'un type d'habitat à un autre. Plus, on va des types d'habitat riche vers les types d'habitat pauvre plus le tri se développe et ses formes varient.

4. Le lieu de stationnement des ordures ménagères dans l'espace domestique

Il faut tout d'abord noter la forte propension des ménages interviewés à garder les ordures au sein de la cuisine. Une propension qui transcende tous les déterminismes. En effet, 71 % des ménages interviewés placent leur récipient poubelle dans la cuisine. Un autre espace intérieur est utilisé par une proportion très limitée de ménages, 6,4 %. C'est le WC utilisé dans l'habitat marginal. Les autres espaces utilisés pour le stationnement des ordures au sein de l'espace domestique sont les espaces découverts, le jardin pour les habitants de villas, la terrasse, la cour ou le patio pour les habitants des autres types urbains.

5. Récipient de stockage

Le récipient de stockage le plus courant est le seau hermétique doublé d'un sac plastique à son intérieur. C'est une pratique que l'on trouve chez à peu près la moitié de nos interviewés (46%). Le seau hermétique sans sac plastique est utilisé par 18% des ménages interviewés. Le seau sans couvercle est utilisé par 19 % et le sac plastique seul par 11 %.

Il faut noter ici que les types de récipients sont bien répartis selon les types d'habitat et que notre enquête ne montre pas de lien avéré entre type d'habitat et type de récipient de stockage. Ce qui dénote une évolution dans les pratiques relatives à ce sujet. En effet, nos enquêteurs ont remarqué dans des maisons de bidonville des poubelles hermétiques bien entretenues.

6. Récipient de présentation

Un peu plus de 55 % des ménages enquêtés présentent leurs ordures emballées dans des sacs en plastique. Le reste les sort dans des seaux. Ce qui montre que même si la pratique de présenter ses ordures emballées dans un sac plastic a gagné du terrain, elle est encore loin d'être généralisée.

7. Heure de sortie des déchets de la maison

Le moment privilégié pour sortir les ordures est la nuit. 56 % de nos interviewés sortent leurs ordures tard le soir. Dans la justification de ce choix les interviewés évoquent deux facteurs : d'une part, on ne veut pas que les ordures passent la nuit chez soi et d'autre part, c'est après le repas du soir que la production journalière des ordures prend fin et que l'ensemble des ordures de la journée ont été mises dans la poubelle.

Le deuxième moment pour sortir les ordures par ordre de fréquence est le matin tôt. En effet, 22,5 % préfèrent sortir leurs ordures tôt le matin. Ce qui est justifié par l'opportunité de sortir les ordures au moment de partir au travail ou au moment de se rendre à la prière de l'aube. Le reste des ménages les sortent soit à n'importe quel moment de la journée soit au passage de la collecte.

8. Qui sort les ordures ?

Dans la majorité des cas, il n'y a pas une personne désignée pour assurer cette tâche continuellement. C'est fait par n'importe qui parmi les membres du ménage, celui qui est là au moment opportun... Cependant, sortir les ordures de la maison semble néanmoins une tâche plutôt masculine. En effet, dans 16% des ménages enquêtés ce sont les hommes qui se chargent de sortir les ordures ménagères contre 4% seulement où cette tâche est assurée par les femmes. Ce qui concorde avec les résultats de la réponse à la question précédente. En effet, une femme ne sort pas les ordures tard le soir, c'est une tâche d'homme.

Troisième partie

Perception du service par les habitants

1. Un constat de changement

Une première appréciation globale du service de collecte est donnée par les interviewés à travers la réponse à la question : avez-vous constaté cette dernière année un changement dans la collecte des ordures ménagères ?

Une large majorité des interviewés (73%) a constaté un changement positif, contre 10,75% pour qui rien n'a changé et seulement 3,22% pour qui le changement qu'il y a eu est négatif.

L'aspect principal du changement observé par les interviewés est la conteneurisation. Le fait de placer des bacs dans les rues par "la société" est perçu comme une action positive par la majorité des enquêtés. Il a eu pour effet d'améliorer la propreté de l'espace limitrophe du logement et du quartier, de libérer les habitants des contraintes du ramassage au porte à porte par camion et de rendre le paysage des seaux d'ordures stationnant devant les maisons, parfois pendant des heures dans l'attente du camion, un souvenir.

Le deuxième aspect du changement par ordre d'importance est l'amélioration de l'état de la propreté de l'espace limitrophe et du quartier sans que cette amélioration soit liée directement à la conteneurisation. "Maintenant, c'est plus propre !" est une affirmation qui revient dans le discours de plusieurs interviewés.

La gestion de la collecte (l'heure de passage, la ponctualité, la rigueur du contrôle et l'application du personnel dans son travail) vient en troisième lieu.

Le nettoyage, la fréquence de passage des balayeurs, l'étendue du périmètre touché par leur travail qui n'est plus limité aux grands axes, la qualité de leur travail est la quatrième manifestation principale du changement.

L'aspect et l'état des camions sont relevés aussi comme des indicateurs de changement. Les adjectifs "propre", "neuf", "en bonne état" sont les adjectifs qui reviennent le plus dans la qualification des camions.

L'aspect des éboueurs est aussi pour une partie des interviewés un aspect du changement qu'ils ont remarqué. On parle de leur tenue "neuve", "propre" et "reconnaissable".

Quant à ceux pour qui il n'y a pas eu de changement (10,75%), la moitié d'entre eux habitent des immeubles modeste (Habitat collectif 3) situés dans des contextes résidentiels qui souffrent de problèmes particuliers qui persistent jusqu'à ce jour : le quartier *Habitat* en particulier.

2. Une perception globalement positive du service

Les deux tiers des interviewés à peu près (65,5%) se disent satisfaits du service de collecte des ordures ménagères. Un tiers n'est pas satisfait.

Cependant il faut noter que ce sentiment majoritaire de satisfaction est accompagné chez la majorité de ceux qui l'on exprimé de critiques et de doléances exprimées de manière abondante.

Les motifs de satisfaction se rapportent à trois thèmes principaux : l'état satisfaisant de propreté du quartier et de l'espace limitrophe (souvent lié à la conteneurisation). La qualité de la gestion de la collecte (fréquence, heure de passage et ponctualité), les moyens matériels, l'aspect du personnel et la qualité de son travail.

Les motifs d'insatisfaction (y compris les critiques), eux, sont plus nombreux. Ils se rapportent :

- à la gestion de la collecte (fréquence de passage, heure de passage et ponctualité),
- aux problèmes posés par la conteneurisation (nombre, emplacement, maintenance et entretien des bacs),
- à l'état et l'aspect des camions : le liquide résultant du tassement des ordures qui coule dans la rue en particulier,
- aux éboueurs qui font un travail hâtif sans soins et qui manipulent sans précaution le matériel (les bacs en particulier) ce qui conduit à sa détérioration,

2.1. La conteneurisation

La conteneurisation, est, comme on l'a signalé ci-dessus, la pièce maîtresse du changement. C'est autour d'elle que se focalisent à la fois la satisfaction et l'insatisfaction des habitants par rapport au service.

Si elle est jugé globalement de manière positive (77,4% de jugements positifs contre seulement 7,5% de jugement négatifs et 15% de non réponses) elle n'en est pas moins l'objet de critiques abondantes.

Les raisons qui motivent le jugement positif que l'on porte sur la conteneurisation sont

- qu'elle permet de regrouper les ordures dans un seul endroit
- qu'elle améliore l'état de propreté du quartier et du limitrophe
- qu'elle permet de se débarrasser de ses ordures sans contrainte d'heure
- que grâce à elle il n'y a plus d'ordures dispersées sur les trottoirs.

Le jugement négatif se rapporte

- au salissement de l'emplacement (traces noires à cause du liquide qui reste sur place, points noirs..),
- aux nuisances que les ordures stationnant à proximité génèrent (mauvaises odeurs, insectes)
- aux problèmes d'emplacement proximité des portes d'entrée, des fenêtres...

Il faut noter ici que les résultats de l'enquête ne montrent pas de lien systématique entre contexte résidentiel et perception de la conteneurisation. En effet, l'engouement pour la conteneurisation est général. Cependant, l'attitude négative à l'égard de la conteneurisation exprimée par certains de nos interviewés s'explique par les caractéristiques physiques de leurs quartiers où le placement des bacs a conduit à des problèmes particulier de gestion de la distance par rapport aux logements. C'est le cas notamment dans plusieurs quartier de l'habitat semi collectif 2 (*Aït Skato, Hay Raha, Hay Farah*) et de l'habitat marginal 2 (*Douar listiqlal* en particulier).

Il faut rappeler que cette attitude positive générale vis-à-vis de la conteneurisation est un fait d'aujourd'hui. Au départ, les habitants de plusieurs quartiers avaient manifesté une hostilité parfois agressive à l'égard du placement des bacs dans leurs quartiers. C'est le cas de plusieurs des quartiers de l'habitat semi collectif en particulier. En fait, cette attitude négative ne visaient pas le principe de placer des bacs lui-même mais l'emplacement choisi par la société qui était souvent inadéquat. Aujourd'hui que les bacs ont été établis dans l'emplacement le plus réaliste car négocié entre l'ensemble des acteurs concernés, on réclame que leur nombre soit augmenté

2.1.1. Le bac

Le bac, instrument principal du changement qu'a constitué la conteneurisation est perçu positivement par 68 % des interviewés contre 23% qui en ont une perception négative.

La perception positive se rapporte à son aspect (jugé propre), au fait qu'il soit hermétique, au fait qu'il soit pratique.

Les critiques ou les jugements négatifs se rapportent

- au nombre .43% des interviewés trouve le nombre des bacs insuffisant ce qui conduit à leur débordement, au salissement de l'espace qui les entoure et parfois à la constitution de points noirs.
- à l'entretien. 40,8% le trouvent sale et malodorant car il n'est pas lavé assez fréquemment ni assez régulièrement.
- à la maintenance. 37 % le trouvent en mauvais état (fissuré, sans couvercle...).

Emplacement du bac

L'un des problèmes les plus importants auxquels s'est heurtée la conteneurisation est celui de l'emplacement des bacs par rapport aux logements.

Dans plusieurs endroits le refus par les riverains de l'emplacement choisi par la société a conduit au déplacement du bac, à son éloignement voire à sa disparition.

L'enquête a permis d'expliquer ce qui fonde ce refus ainsi que l'emplacement adéquat du point de vue des habitants.

La réponse à la question "acceptez-vous que le bac soit mis devant votre logement?" éclaire cette question.

53 % des réponses formulent un refus catégorique et 30 % acceptent si toutefois certaines conditions sont remplies.

Ces conditions principales sont les suivantes (par ordre de fréquence)

- que le bac soit lavé et désinfecté régulièrement et à une fréquence acceptable (cela va d'un lavage quotidien à un lavage une fois par quinzaine);
- qu'il soit maintenu en bonne état (l'accent est mis sur la fermeture);
- qu'il soit affecté à un nombre limité et identifié de logements;
- qu'il soit placé loin des fenêtres et de l'entrée de la maison;
- que son emplacement soit aménagé;

Les raisons principales du refus sont les suivantes

- Les nuisances (odeurs et insectes)
- Les nuisances esthétiques et /ou symboliques
- Le refus "d'avoir les ordures des autres à sa porte"

3. Les principaux problèmes

Deux sortes de problèmes sont soulevés par les interviewés : les problèmes de la saleté de l'espace publique; les défaillances du service de collectes.

3.1. La saleté de l'espace publique

La manifestation la plus importante de la saleté de l'espace publique est constituée par les points noirs.

3.1.1. Les points noirs

Ils sont deux sortes :

- Les points noirs qui se constituent dans les lots de terrains non construits, sur les bords des oueds qui traversent la ville et sur les bords de la voie ferrée. Les parcelles de terrains non construits parsèment le territoire de la commune. Leur degré de nuisance a diminué grâce au travail de nivellement fait par la société fréquemment. La voie ferrée continue à être une décharge sauvage pour les riverains à plusieurs points (notamment Michelin).
- Les points noirs constitués autour des containers placés par le service. Les caissons placés à côté de l'habitat précaire à Dher Merhraz (Bab Lghoul et Lido), et à Tarik en particulier sont ceux qui causent le plus de nuisances et produisent le plus d'insatisfaction. Mais il y a aussi les points noirs qui se constituent autour des bacs notamment à certains endroits caractérisés par un usage mixte (résidents et activités économiques) des bacs comme dans la rue de Obeida Ibnou Al Jarrah près du consulat français.

Mais les points noirs les plus volumineux sont ceux qui résultent à la fois de l'existence d'une condition physique favorable (un terrain vague dans un cas et un oued dans l'autre) et de la défaillance du service. C'est le cas en particulier à Douar Mechmach où les habitants sont livrés à eux mêmes quant au dégagement de leurs ordures ménagères.

C'est un endroit où aucun service de collecte n'existe pour l'instant. Les habitants se contentent de jeter leurs ordures dans le terrain vague situé devant leurs logements. C'est le cas aussi à Zitoune dans les habitations longeant Oued Mehraz. Là aussi, d'après les interviewés, le service ne semble pas régulier.

3.2. Les défaillances du service

Les problèmes les plus importants liés au service sont :

La conteneurisation. Le point le plus important est l'insuffisance du nombre de bacs qui pose plusieurs problèmes dont le plus important est leur débordement sur leurs alentours.

Le problème du liquide qui coule du camion résultant du tassement des ordures.

Le problème du manque de soins dans le travail des éboueurs "qui ne ramassent pas ce qui tombe par terre".

4. Les propositions pour améliorer la collecte des ordures ménagères et l'état de la propreté au sein de la commune

Les propositions des interviewés pour l'amélioration de la collecte et de la propreté ont été sondés de deux manières. En testant la validité des propositions émises par l'atelier de lancement et en interrogeant les interviewés sur leurs propres propositions pour améliorer le service. Nous allons présenter le résultat de la validation des propositions émises par l'atelier de lancement en ce qui concerne les différents types d'habitat, avant de présenter les propositions des habitants.

4.3. Validation des propositions de l'atelier de lancement

L'atelier organisé au moment du lancement du projet avait émis des propositions à propos de chaque type d'habitat que les participants avaient jugés à même d'y améliorer la collecte des ordures ménagères et le niveau de propreté.

L'enquête a soumis ces propositions aux interviewés dans chacun des 12 types d'habitat auxquels nous nous sommes adressés.

4.3.1. Habitat individuel

Deux propositions étaient à tester en ce qui concerne l'habitat individuel.

La première est relative aux déchets verts qui consiste à mettre à la disposition des habitants un numéro vert qu'ils appelleraient pour ramasser leurs déchets verts au lieu de les mettre dans les bacs destinés aux ordures ménagères

Les enquêtés acceptent unanimement cette proposition.

La deuxième proposition est relative à la gestion de l'évacuation des ordures ménagères. Elle préconise que chaque maison dispose de son propre bac qu'elle gèrerait et entretiendrait et que le camion viderait à une fréquence moins soutenue que celle de la collecte aujourd'hui.

La réaction des enquêtés à cette proposition est majoritairement négative. Les arguments sur lesquels repose ce refus sont formulés de manière positive et de manière négative. D'une part, le système actuel est perçu comme convenable. "Le système actuel me convient tout à fait." (I10) D'autre part, le fait de garder les ordures chez soi plus d'un jour comporte, selon nos interviewés, le risque de nuisances d'autant plus qu'on craint toujours le risque que le service de ramassage ne soit pas ponctuel. "Moi je n'accepte pas chez moi un bacs contenant des ordures de trois jours. Les ordures doivent être dégagées le plus vite possible car les ordures sont nuisibles. Elles peuvent générer des insectes de toutes sortes dans la maison." (I15). "Moi je ne voudrais pas avoir un bac chez moi. Imaginer qu'un jour le camion ne vienne pas ou qu'il passe alors que nous ne sommes pas là, la maison deviendrait une décharge (Mazbala)". Les nuisances que risquent de générer les ordures gardés chez soi plus d'une journée sont liées à la nature des ordures au Maroc en majorité organiques. "Mettre les bacs dans les maisons et les vider une ou deux fois par semaine peut convenir à des pays où les ordures sont sèches et peu fermentables pas chez nous qui avons des ordures humides et fermentables." (I 13)

4.3.2. Habitat semi collectif

Les interviewés de l'habitat semi collectif (les quatre sous-types compris) affirment aussi que le système actuel est satisfaisant. La conteneurisation est perçue là aussi comme un acquis dont la remise en cause paraît comme un retour vers la situation antérieure et ses inconvénients encore vifs

dans les esprits. C'est une position qui se dégage des interviews réalisés dans l'ensemble des sous-types de l'habitat semi collectif. Cependant les habitants des parties intérieures de Saâda (semi collectif 4) où la collecte se fait par un charretier semblent satisfaits de ce système qui fonctionne chez eux depuis plusieurs années.

4.3.6. Habitat collectif 1

La proposition que chaque immeuble dispose d'un bac qui lui soit propre et qu'il s'occuperait de gérer (l'entretenir, le garder et le sortir quotidiennement au passage du camion) est généralement acceptée. Même si le bac à l'intérieur est lié dans l'esprit de plusieurs interviewés au vide ordures qui pose beaucoup de problèmes.

4.3.7. Habitat collectif 2

La proposition que les immeubles où il n'y a pas de gardien dispose d'un bac qui lui soit propre et que les ouvriers de la "société" s'occupent de sortir et de rentrer au sein de l'immeuble n'est pas acceptée car selon les interviewés l'existence d'un local ordures où on placerait le bac n'est pas suffisant. S'il n'y a pas de gardien qui gèrerait le bac et la précollecte la local où est placé le bac risque de vite devenir une décharge.

4.3.8. Habitat collectif 3

La proposition de mettre des bacs accessibles sur la voie publique pour ces immeubles qui correspond à la situation actuelle est perçue comme le seul mode de précollecte réaliste pour ce genre d'habitat.

4.3.9. Habitat marginal

Les habitants de l'habitat marginal quant à eux sont servis par des système de collecte différents. Ce qui fait que leurs réactions aux propositions sont divergentes. Ainsi les habitants de la la Kasbah (Marginal 1) bidonville menacé d'élimination depuis plusieurs années où la société a placé des bacs sont satisfaits. Ils perçoivent les bacs comme un signe de reconnaissance par l'Etat et comme un signe de promotion puisqu'ils sont servis comme les habitants des villas. C'est pour eux la situation idéale.

Les habitants des bidonvilles de Lido et de Bab Lghoul (Marginal 1) préfèrent que le ramassage soit fait au porte à porte par Pick-up là où c'est possible où par charrette. Les grands containers leurs causent beaucoup de nuisances.

Quant aux habitants des quartiers Douar Listiqlal et Douar Génie (habitat margial 2), ils préfèrent le système bacs/camion au système des caissons à condition que l'emplacement des bacs soit soigneusement choisi afin qu'il ne cause de nuisances à personne.

4.2. Propositions

Les propositions de nos interviewés pour améliorer le service de collecte des ordures ménagères et l'état de la propreté en général concernent trois types d'acteurs : la société qui s'occupe de la collecte, les habitants usagers du service et la Municipalité. Ces différentes propositions sont soutenues par l'idée que l'amélioration du service de la collecte et de l'état de propreté dépend de l'amélioration du comportement de ces trois acteurs.

4.2.1. Propositions pour l'amélioration du service

Les propositions relatives à l'amélioration du service peuvent être regroupées sous trois thèmes :

- des propositions relatives au matériel de la collecte ,
- des propositions relatives à la gestion de la collecte
- des propositions relatives aux comportement du personnel de la collecte et au renforcement du contrôle

4.2.1.1. Le matériel de la collecte

Les propositions relatives au matériel concernent essentiellement les bacs et dans un second lieu les camions.

La principale proposition relatives aux bac est en fait une réclamation : pourvoir la commune en bacs en nombre suffisant.

La deuxième concerne leur emplacement. "le bac doit être placé dans un lieu où il n'est nuisible pour personne et où il n'est loin de personne" (I58).

La troisième concerne son entretien. Il faut le laver et le désinfecter fréquemment et régulièrement.

La quatrième concerne son maintien en bon état. Il faut réparer les bacs troués ou les bacs qui ont perdu leurs couvercles ou les changer lorsqu'ils atteignent un état de dégradation qui ne permet de les remettre en bon état.

Une proposition concerne les camions. Elle relative à leur étanchéité. Il faut que la société fasse en sorte qu'ils ne laissent pas couler le "jus d'ordures" lors de leurs passage.

4.2.1.2. La gestion de la collecte

Les propositions relatives à la gestion du service concernent en particulier l'heure de passage. Plusieurs interviewés considèrent que la collecte des ordures ménagères le soir est mieux que le collecte pendant le jour.

4.2.1.3. Le comportement du personnel de la collecte doit aussi être amélioré. Les ouvriers doivent faire un travail plus soigné, ne rien laisser par terre et manipuler le matériel avec précaution. Pour

aboutir à cela les interviewés préconisent le renforcement des mécanismes de contrôle et de suivi du travail sur le terrain.

4.2.2. Propositions pour améliorer le comportement des habitants

Pas d'amélioration durable de la collecte des ordures ménagères sans l'amélioration du comportement des usagers du service de collecte. Tel est le constat qui semble se profiler derrière les propositions relatives à l'amélioration du comportement des habitants.

Cette amélioration peut se réaliser de deux manières combinées ou indépendantes l'une de l'autre. La répression et la sensibilisation .

4.2.2.1. La répression

La majorité des interviewés considèrent que pour avoir un comportement adéquat par rapport à la collecte des ordures ménagères et à la propreté de la part des habitants la répression est inévitable. La forme la plus citée de cette répression est les contraventions et le paiement d'amendes en cas d'infraction au code de bonne conduite dans la gestion de ses ordures ménagères.

4.2.2.2. La sensibilisation

A côté de la répression, il faut sensibiliser les habitants à changer de conduite et les convaincre d'adopter des comportements propres. Quant aux moyens de la sensibilisation, ils sont variés : mass médias, bouche à oreille, etc.

Quatrième partie

La participation de la population à la prise en charge de la gestion de la pré collecte

1. La participation effective

La population de la commune d'Agdal a développé plusieurs formes de participation à la prise en charge de la collecte des ordures ménagère. Les amicales, ces associations de quartier qui ont connu un essor important depuis quelques années sont la forme la plus connue et la plus importante et peut-être la plus durable. Mais, il y a d'autres formes moins structurées comme le recrutement de gardiens chargés d'assurer la sécurité mais auxquels on confie de plus en plus des tâches de nettoyage et de prise en charge de la précollecte des ordures ménagères. Ces gardiens sont recrutés le plus souvent à l'échelle d'un derb et à l'initiative d'une ou de plusieurs personnes ayant un statut de notabilité.

Notre analyse dans les paragraphes qui suivent va porter sur ces deux formes de participation.

1.1. Les amicales

1.1.1. Présentation du phénomène

Il faut distinguer d'abord les syndicats appelés souvent aussi amicales par leurs adhérents constitués par les copropriétaires des immeubles des amicales de quartier. Les syndicats sont différents des amicales de quartier par leur cadre juridique spécifique mais aussi par les élans participatifs que les unes et les autres impliquent. Les syndicats sont le plus souvent une nécessité voire une obligation de par la loi, tandis que la constitution des amicales de quartier est un acte tout à fait volontaire.

Notre analyse de la participation de la population à la gestion de la pré collecte des ordures ménagères s'est focalisée particulièrement sur les amicales de quartier que nous avons cherché à identifier et à couvrir par notre enquête de manière exhaustive.

Nous en avons recensé 16 qui interviennent dans les domaines de la collecte des ordures ménagères et du nettoyage des espaces collectifs.

Nous allons d'abord les situer dans l'espace de la commune, relever les facteurs qui nous semblent expliquer leur présence dans tel type d'habitat et pas dans tel autre, avant d'aborder leur rôle dans la collecte, leur perception du service de la collecte, leurs attentes et leurs propositions relativement à l'amélioration de la propreté dans la ville et relativement aux possibilités de travail en commun avec les autres acteurs concernés.

1.1.1.1. Les amicales dans l'espace de la commune.

Parmi les 16 amicales que nous avons recensées, 14 se trouvent dans l'habitat semi collectif et seulement deux dans l'habitat individuel. La majorité des amicales se concentrent donc dans les quartiers de l'habitat semi collectif. Au sein de celui-ci, c'est les deux premier sous-types qui connaissent la plus forte propension à s'organiser en amicales (Cf. typologie urbaine ci-dessus). Six amicales parmi 14 sont situées dans l'habitat semi collectif 1 et 7 dans l'habitat semi collectif 2, une dans l'habitat semi collectif 3 et aucune dans l'habitat semi collectif 4.

Il faut noter ici que les deux amicales les plus entreprennantes et qui enregistrent les meilleures réussites sont celles qui se trouvent dans des contextes résidentiels qui se prêtent à la privatisation des espaces communs. C'est le cas des "résidences". Les exemples des résidences, Mimoza, Anas, Sijilmassa, qui constituent un habitat tout à fait groupé et recroquevillé sur lui-même sont connus. On peut y ajouter les quartiers relativement homogènes de par leur structure physique et de par la population qui y habite comme la résidence des orangers donnant sur l'avenue Allal Ben Abdallah et la résidence dite résidence Tajmouâti donnant sur l'avenue Imam Ali. Les habitants de ces différentes "résidences" ont développé des formes plus ou moins avancées de privatisation des espaces communs dont le signe physique le plus imposant est les barrières placées aux différents points d'accès à ces résidences. Les amicales sont chargées d'entretenir cette "privatisation" en veillant à assurer la sécurité, la propreté et parfois même des équipements collectifs de jeux, des espaces verts...

1.1.1.2. L'histoire des amicales enquêtées

Quant à l'histoire des amicales dans le tissu de la commune d'Agdal, elle est globalement relativement récente. En effet, sur les 16 amicales recensées, 5 n'existent que depuis quelques mois (2001), 5 autres ont été constituées entre 1995 et 2000, 5 entre 1990 et 1995 et seule une est ancienne de plus de 10 ans. Ce qui s'explique en partie par l'histoire récente de certains des quartiers concernés. Mais on peut aussi avancer l'hypothèse d'un certain renouveau de l'action associative dans le domaine de la gestion des problèmes de la vie urbaine.

1.1.2. Rôle des amicales dans la gestion de la pré collecte

La mission principale assignée aux amicales au moment de leur création est en général d'assurer la sécurité. Celle des voitures en premier lieu mais aussi celle des logements. C'est le problème principal auquel les habitants cherchent à répondre par la création d'amicales. Mais une fois ce problème réglé, on s'attaque au problème de la propreté (collecte des ordures ménagères et nettoyage).

Toutes les amicales que notre enquête a touché jouent un rôle dans le nettoyage et la pré collecte des ordures ménagères dans les quartier où elles opèrent. Mais l'importance de ce rôle varie d'une

amicales à une autre. Cela peut consister en une prise en charge totale de la pré collecte des ordures ménagères et du nettoyage des espaces communs (c'est le cas de 11 amicales) comme cela peut se limiter au nettoyage ou à la participation à la pré collecte sans la prendre en charge complètement (c'est le cas de 5 amicales).

Cette variance du rôle des amicales dépend en premier lieu de leurs moyens, qui eux-mêmes dépendent du niveau de vie des habitants mais aussi de la capacité de mobilisation de l'amicale. Elle dépend aussi de l'état d'esprit des responsables (esprit d'initiative...).

Ainsi, certaines amicales, celles de la résidence Mimosa, de la résidence Anas par exemple, disposent de leur propre matériel de nettoyage et de pré collecte des ordures ménagères : bacs, outils de nettoyage habits de travail pour les ouvriers, etc. Les autres utilisent des bacs fournis par la commune, par la société ou qu'ils se sont appropriés de leur propre chef.

Concrètement la participation des amicales au nettoyage et à la pré collecte des ordures ménagères se fait de trois manières :

- Le recrutement d'ouvriers qui assurent (à côté de leurs tâches de gardiennage) le nettoyage et la pré collecte dont l'activité est supervisée et suivie par les responsables de l'amicale. Leur travail dans le domaine qui nous concerne consiste d'une part à balayer les espaces collectifs à une fréquence qui dépend du nombre d'ouvrier (une à plusieurs fois par semaine) et d'autre part à collecter les ordures ménagères chez les habitants et les mettre dans les bacs collectifs.
- L'achat de matériel (outils de travail, équipement, etc.)
- La sensibilisation des habitants en vue de lutter contre les comportements salissants. Ce qui se fait par divers moyens : messages affichés sur des lieux visibles (Mimoza, Anas par exemple) mais aussi par le bouche à oreille et par des campagnes de propreté impliquant des volontaires parmi les habitants.

Toutes les amicales recensés emploient des ouvriers qu'ils affectent aux deux tâches du gardiennage et de la propreté. Ce qui varie d'une amicale à une autre c'est le nombre d'ouvriers et leur condition (salaire en particulier) qui détermine leur motivation.

1.1.3. Perception du service de collecte par les amicales

Comment les responsables des amicales perçoivent-ils le service de la collecte ?

Il faut noter tout d'abord que les responsables des amicales ont une perception plus nuancée que celle des habitants. Comme les habitants, ils font état d'un changement positif dans le service de la

collecte dont le signe le plus tangible est l'amélioration de l'état de propreté des quartiers. Cependant, l'expression de la satisfaction à l'égard du service par les responsables des amicales est moins enthousiaste, plus nuancée et plus critique. Voici comment un responsable d'une amicale explique ce décalage : "Nous jugeons le service à partir d'une situation idéale à laquelle nous aspirons non à partir de la situation antérieure qui de toute façon était lamentable. En plus nous sommes sensibles aux doléances de la population et donc aux problèmes, à ce qui ne se fait pas ou à ce qui se fait de manière imparfaite plus qu'à ce qui se fait de manière parfaite." (A. 5)

Perception de la conteneurisation

Comme chez les autres enquêtés, les responsables des amicales ont une perception globalement positive de la conteneurisation. Une perception fondée sur des arguments similaires à ceux développés par les habitants. (Cf. ci-dessus). Cependant, cette perception positive est plus critique. La critique a pour objet principal l'insuffisance du nombre de bacs et les problèmes qui lui sont corollaires tels que le débordement des bacs pleins sur l'espace environnant et la constitution de points noirs autour d'eux, le salissement de l'endroit de leur placement, etc. Mais elle porte aussi sur les problèmes d'entretien (lavage et désinfection) et de maintenance (réparation) des bacs.

1.1.4. Les relations avec la société et la commune

Etat des lieux

Les contacts entre les amicales et la société sont très limités. Seuls 4 amicales parmi 16 affirment avoir eu des contacts avec les responsables de la "société". Des contacts qui se sont limités au traitement d'un problème et qui n'ont dans aucun cas eu de suite. Le reste n'ont jamais eu de contact avec les responsables de la société. Ils considèrent que c'est à la société de prendre l'initiative du contact avec eux après les avoir informés sur elle, son travail, ses prérogatives, etc. Ce déficit de communication contraste fortement avec la prédisposition exprimée unanimement par les responsables des amicales de travailler en commun avec la société.

Attentes à l'égard de la société et propositions

Les attentes des amicales à l'égard de la société concernent deux questions principales : la communication et l'équipement.

Voici des extraits d'entretiens avec des responsables d'amicales qui expriment l'attente de plus de communication de la part de la société. "Il faut que le contact soit direct et permanent entre les responsables des amicales et les responsables de la société." (A.7), "Il faut qu'il y ait coordination entre nous (les amicales) et la société" (A11). Quant aux formes concrètes que devrait prendre cette communication, les amicales proposent deux formules : un cadre institutionnel plus ou moins formel sous forme d'un comité par exemple regroupant des responsables de la société et des responsables des amicales qui se seront constituées en confédération, ou une cellule mise en place par la société pour s'occuper de la coordination avec les amicales.

Quant aux attentes dans le domaine de l'équipement, plusieurs des responsables des amicales considèrent que la société doit encourager les amicales à mieux faire leur travail en leur fournissant le petit matériel de nettoyage (brouettes, balais...).

1.2. Les gardiens

Les gardiens dans la commune d'Agdal : présentation du phénomène

Les habitants de plusieurs rues notamment dans l'habitat semi collectif 1, sans passer par cette structure formelle qu'est l'amicale louent les services de un ou plusieurs gardiens qui comme les employés des amicales sont chargés d'assurer la sécurité au départ mais deviennent responsables de la propreté dans le derb aussi par la suite.

Le rôle que jouent ces gardiens recrutés directement par les habitants dans la pré collecte et dans le nettoyage des rues est souvent le même que celui assigné aux ouvriers recrutés par les amicales. Ils nettoient les rues et collectent les ordures ménagères chez les habitants pour les amener aux bacs collectifs.

Il faut mentionner ici que le recrutement de gardiens est une pratique généralisée dans les quartiers dont les habitants disposent de voitures, en particulier ceux qui appartiennent à l'habitat individuel et semi collectif. Néanmoins ce n'est que dans l'habitat semi collectif 1 (maisons de types villas habités par plusieurs ménages chacune) que les gardiens ont, à côté du gardiennage des tâches relatives à la propreté.

2. La prédisposition à participer

L'enquête a cherché à mesurer la prédisposition des habitants à participer à la prise en charge de la pré collecte de deux manières. En les interrogeant s'ils souhaitent ou non qu'une amicale existe dans leur quartier (dans les contextes résidentiels où n'existe pas d'amicales) d'une part et en les interrogeant sur leur disposition à contribuer financièrement à payer quelqu'un pour s'occuper de la pré collecte.

2.1. Attitude à l'égard de la constitution d'une amicale

70% des interviewés résidants dans des contextes où il n'y a pas d'amicales formulent le souhait qu'il y en ait une contre 25% qui n'en voient aucune utilité où considèrent qu'ils n'en ont pas besoin. Les raisons qui justifient le souhait d'une amicale se rapportent au rôle attribué à l'amicale dans la propreté, dans l'organisation du quartier (habitants et espace), dans la médiation avec les autorités et avec la Municipalité et dans la résolution des problèmes du quartier en général.

2.2. Prédisposition à contribuer financièrement

Seuls à peu près 10% des interviewés n'acceptent pas de contribuer financièrement à la prise en charge de la pré collecte. Le reste payent déjà une amicale ou un gardien ou sont prêt à payer. Quant

aux sommes que nos interviewés sont prêts à payer, elles oscillent autour de 50 dh par mois, pour la majorité.

Cinquième partie
**Perception du service de la collecte par
les élus municipaux**

L'enquête auprès des élus a touché 6 membres du conseil dont le choix a visé la représentativité des courants politiques principaux qui sont aux commandes de la Commune ainsi que les conseillers chargé du service de la propreté au sein du conseil. Elle a été menée par entretien semi directif approfondi sur la base d'un guide dont les thèmes principaux portent sur la perception du service de la collecte aujourd'hui, les satisfactions et les insatisfactions qu'il suscite chez les élus, les problèmes qui existent relativement à la collecte des ordures ménagères et à la propreté au sein de la commune ainsi que les propositions pour les dépasser.

1. Perception du service et évaluation de la délégation du service à un opérateur privé

1.1. Le même constat de changement formulé par les usagers

Les interviewés parmi les élus affirment, sans exception, que la délégation de la gestion du service de la collecte et du nettoyage à l'opérateur privé qu'est Onyx s'est traduit par l'amélioration de la collecte des ordures ménagères et par une amélioration de l'état de propreté dans l'espace de la commune.

Cette évaluation positive de la situation actuelle a pour toile de fond la situation antérieure à la délégation de la gestion du service jugée très négativement et dont la description revient systématiquement chez les interviewés.

Les traits principaux de cette situation antérieure rappelés par la majorité des élus enquêtés sont les suivants :

- Les problèmes relatifs au comportement de la main d'œuvre et à sa gestion. "50 % des travailleurs ne faisaient rien, leur recrutement obéissait à des considérations qui n'avaient rien à voir avec le travail qu'ils étaient amenés à faire... et leur gestion obéissait à des considérations qui n'avaient rien à voir avec les impératifs du rendement ou de l'efficacité. Et bien entendu ils étaient très mal payés quand ils étaient payés." (E2)
- Les lourdeurs du système de gestion financière qui empêchait de réparer le matériel qui en avait besoin et l'entretien en général.

Quant aux indicateurs qui reviennent le plus dans la bouche des élus pour illustrer le changement positif opéré par la gestionnaire actuel ils sont les suivants :

- Mieux et plus de moyens de moyens

- Des moyens matériels mieux entretenus ou neufs
- Des moyens humains en nombre plus important, mieux équipés et mieux payés
- Une gestion plus efficace du travail de collecte et de nettoyage sur le terrain
 - La ponctualité et le respect des heures de passage de la collecte
 - La fréquence des passages et la régularité
 - Un travail mieux encadré et mieux contrôlé
- L'état de propreté significativement amélioré

La satisfaction est exprimée par certains interviewés par référence à son impact sur leur relation avec la population : "Plus personne ne vient taper à ma porte pour faire des réclamations relatives aux ordures ménagères. Alors que c'était très fréquent lorsque c'était la Commune qui s'en occupait" (E.3). Elle s'exprime parfois même par une notation qui quantifie la satisfaction "Pour la collecte je leur (L'opérateur privé) donne 14/20".

1.2. Les fortes nuances d'une perception positive

Derrière cette reconnaissance du changement par rapport à la situation antérieure se profile chez plusieurs interviewés de fortes nuances voire une franche insatisfaction due aux attentes et aux aspirations non satisfaites.

Ainsi si on juge que la collecte est globalement satisfaisante, on critique la conteneurisation qui s'est faite de manière hâtive et on juge qu'aujourd'hui le nombre de containers reste insuffisant même si certains parmi les élus nuancent ce jugement en se rappelant que ce qui était consigné dans le cahier des charge a été respecté.

Certains élus jugent la situation actuelle, non pas à partir de la situation antérieure mais à partir des ambitions affichées et défendues comme réalisables par la société lorsqu'elle était candidate et qu'elle n'a pas respecté après avoir gagné le contrat. Les limites de l'équipement et de la sensibilisation sont évoquées à ce propos.

Sixième partie

Les chineurs et la collecte des ordures ménagères

Le terme de "chineurs" désigne ces personnes dont le "métier" est de récupérer et vendre des produits ou des objets qu'ils collectent dans les poubelles. La prolifération de la pauvreté à cause notamment de l'aggravation du chômage, a hâté la croissance de leur nombre qui a augmenté considérablement ces dernières années. Leur activité parasite la collecte. Plusieurs parmi eux, font leur travail sans précaution et sans tenir compte de son impact sur la propreté des lieux où ils opèrent et sur la collecte des ordures ménagères. Ils vident par terre le contenu des containers qu'ils rencontrent sans le ramasser quand ils ont terminé leur fouille ou en le ramassant mal. Ils sont pointés du doigt par la majorité des interviewés de notre enquête tout comme par les élus et le service de la collecte comme l'un des parasite principaux du travail de la collecte. Notre enquête auprès des chineurs a cherché en premier lieu à dessiner leurs profils, leur origine sociale, leur manière d'organiser leur travail dans l'espace et dans le temps et leur manière de l'exercer (afin d'en déterminer l'impact sur la collecte et sur l'état de la propreté). Elle a cherché ensuite à saisir la perception qu'ont les chineurs de leur travail, de son impact sur la collecte et enfin à recueilli des propositions pour diminuer les aspects négatifs de cet impact.

1. Deux profils de chineurs

Deux profils de chineurs sont à distinguer, les chineurs "professionnels" et les chineurs "occasionnels". C'est sur la première catégorie, appelée à durer que s'est focalisée notre analyse.

1.1. Les chineurs "professionnels"

Pour ceux qui appartiennent à cette catégorie, être chineur est sinon un "métier" du moins un gagne pain, c'est leur source principale de revenu. Ils sont le plus souvent des adultes (plus de la trentaine, parfois ils l'ont dépassée de loin) et ils ont des familles à charge. L'exercice de cette activité chez eux s'inscrit dans la durée et se fait selon un code de conduite tacite qui consiste en particulier à ne pas nuire au travail du service de la collecte. Ils sont sensibles aussi à leur image aussi bien chez les habitants que chez le personnel de la collecte.

Mais, les chineurs "professionnels" ne constituent pas une catégorie homogène. Il convient de distinguer parmi eux plusieurs sous catégories en fonction de deux critères: le niveau d'équipement et le degré de spécialisation.

En effet, parmi les chineurs "professionnels", il y a ceux qui disposent d'une charrette et ceux qui ne disposent que d'un sac, de leurs mains pour fouiller et de leurs épaules pour le porter.

Ceux qui disposent d'une charrette sont les moins nombreux. Ce sont eux qui gagnent le plus (30 à 50 dh par jour voir plus à l'occasion). Ils parcourent plus d'espace et leur journée de travail durent plus longtemps. Avoir une charrette rend moins fatigant le déplacement avec une charge

de plus en plus lourde au fur et à mesure de la tournée. Ceux qui utilisent des sacs, quant à eux sont plus nombreux. Ils gagnent le plus souvent moins de 30 dh par jour chacun et font le plus souvent une journée de travail en deux parties une partie qui commence tôt le matin et qui se termine aux alentours de 11 heures (mais elle peut continuer parfois jusqu'à 13 heures.) et une partie qui commence en milieu ou en fin d'après midi et qui se termine le soir.

Il faut aussi distinguer parmi les chineurs ceux qui sont spécialisés dans la récupération d'un produit ou d'un objet particulier et ceux qui récupèrent ce qu'ils trouvent, trient et vendent par la suite. Le produit de prédilection des "spécialistes" est le pain. Ceux qui le récupèrent bénéficient de la bienveillance de la population et souffrent moins de l'image dévalorisée du chineur perçu comme nuisible. L'un des indicateurs de cette bienveillance est que les espaces résidentiels privatisés et gardés leur sont accessibles sans difficulté. Mais, il y a aussi ceux qui sont spécialisés dans la récupération des bouteilles de plastique, ceux qui sont spécialisés dans la récupération du carton et du papier...

1.2. Les chineurs occasionnels

Il s'agit le plus souvent d'enfants de la rue ou d'adultes SDF. Leur fouille des poubelles est occasionnelle. Elle a lieu lorsque les autres moyens (mendicité, vol...) ne leur permettent pas de satisfaire leurs besoins alimentaires. Les chineurs professionnels les désignent comme seuls responsables de l'image négative du chineur. D'après eux ce sont les enfants de la rue qui jettent le discrédit sur cette activité.

2. Perception de l'impact de l'activité des chineurs sur la collecte des ordures et sur l'état de la propreté

On retrouve dans l'analyse de l'impact de l'activité des chineurs sur la collecte des ordures ménagères et sur l'état de la propreté les deux profils qu'on a dessiné ci-dessus. En effet, les chineurs "professionnels", adultes, ayant des responsabilités familiales et se comportant conformément à un code de conduite à même de leur garantir une image auprès de la population et auprès du service de collecte semblent pratiquer leur activité avec des risques limités de nuisance à la propreté de l'environnement et à l'activité de collecte. Tandis que les enfants de la rue et les sdf semblent avoir un comportement nuisible.

Les citations suivantes extraites des entretiens avec les chineurs "professionnels illustrent ce constat.

"Les gens mûrs, dit un interviewé, ne trient pas les ordures. Ils prennent ce qu'ils trouvent sans trier les ordures. Ceux qui trient les ordures sont "Iklochara" (les clochards) qui s'en foutent. Ils

cherchent de quoi manger ou s'habiller. Tandis que nous c'est notre métier. Nous en vivons. Malheureusement , les gens font l'amalgame."(C.5).

Voici une typologie plus complète des "chineurs" dressée par un interviewé (chineur) à partir du critère de l'impact sur l'état de la propreté : "Il y a les chineurs qui salissent. Ils sont deux catégories : les chineurs chamkara (enfants de la rue) qui le plus souvent cherchent des restes de nourriture et les chineurs occasionnels qui cherchent coûte que coûte des objets qui peuvent leur rapporter un peu d'argent pour répondre à un besoin urgent. Tout les deux n'ont aucun souci de propreté et de préservation de l'état des poubelles. Ils renversent les bacs et déchirent les sacs plastics. Cela se passe surtout la nuit lorsque les rues sont vides et le nombre des gardiens limité. Puis il y a les chineurs baâkalhoum (dotés de raison) qui sont connus des gens et qui ne salissent pas car c'est leur métier et ils ont une image à préserver.

3. Propositions

Quatre types de propositions sont formulés par les chineurs pour limiter l'impact négatif de leur activité sur la propreté de l'espace de la commune.

1. La première est de nature répressive ou sécuritaire. Elle consiste à renforcer le gardiennage "il faut que dans chaque rue il y ait un gardien avec un gros bâton à la main" (C3)
2. La deuxième est de nature technique. Elle s'exprime de deux manières : "Il faut qu'ils y ait à chaque lieu de regroupement des déchets deux bacs distincts (par la couleur par exemple) dont 1 est consacré à Zbel (les ordures ménagères), l'autre aux déchets récupérables = plastiques carton, aluminium, cuivre... Celui qui cherche quelque chose y va directement sans tourner et retourner les bacs à ordures." (C8). Et celle qui consiste à aménager l'emplacement des bacs de façon à ce que cela limite la possibilité de fouiller.
3. La troisième se rapporte à la conteneurisation. Elle consiste à multiplier le nombre des bacs de façon à ce qu'il y ait toujours un espace vide dedans qui perme de fouiller sans que cela déborde.