

Programme

« Gestion durable des déchets et de l'assainissement urbain »

**A Fès, un opérateur
privé international :
Un vecteur possible de
l'innovation ?**

CITTAL

Questions ?

⌘ Impact de la gestion déléguée sur :

- ☒ Qualité du service
- ☒ Évolution du jeu des acteurs
- ☒ Evolution des comportements des usagers

Hypothèse initiale des élus

Choix d'un opérateur privé international

+

Définition des moyens
(humains et matériels)

=

Excellente qualité de service

Solution retenue

⌘ Opérateur international :

☒ ONYX (Groupe Vivendi Environnement)

⌘ Solution technique :

☒ Conteneurisation par bacs plastiques collectifs

☒ Collecte quotidienne

⌘ Moyens humains :

☒ Mise à disposition du personnel communal

Situation actuelle

⌘ Pour les usagers :

- ☒ Qualité de service améliorée
- ☒ Evolution du comportement dû au changement très net de l'image du bac

⌘ Pour les élus :

- ☒ Qualité de service améliorée
- ☒ Déception / aux attentes initiales

⌘ Pour ONYX :

- ☒ Problème de rentabilité
- ☒ Problème lié à la gestion du personnel communal

Evolution de la qualité du service

⌘ Importante

⌘ Evolution très nette du comportement des usagers (sans action d'éducation particulière) : « On s'installe dans la rationalité »

⌘ Adhésion des usagers au service proposé

Mais :

⌘ Demande pour une amélioration du service :

- ☒ Bacs plus nombreux et mieux entretenus
- ☒ Horaire de collecte plus adapté
- ☒ Eradication des points noirs (en particulier dans les rues commerçantes)

Evolution du jeu des acteurs

- ⌘ La relation élus-opérateur est gérée par le contrat de délégation de services :
 - ☒ Une précision bloquante
 - ☒ Un objectif de moyens et non de résultat
 - ☒ Un mode de contrôle favorisant une approche ponctuelle
 - ☒ Une absence d'espace de discussion pour une évaluation objective du service

06/03/2002

CITTAL

7

Discussions contractuelles

- ⌘ Nombre de bacs insuffisants →
 - ⌘ Nombre (et volume) de bacs installés > de 30% au contrat
 - ⌘ \$ des bacs supplémentaires pas clairement défini
- ⌘ Transfert du personnel communal →
 - ⌘ Pb d'autorité de l'opérateur vis à vis d'agents payés par le MO
 - ⌘ Fort taux de syndicalisation
 - ⌘ Personnel mal préparé
 - ⌘ Evolution statutaire des agents mal définie
- ⌘ Absence de balayeuse →
 - En panne pendant près d'un an

06/03/2002

CITTAL

8

Nécessité d'un espace de concertation

⌘ Nécessité d'une approche différenciée pour proposer un service équitable dans le contexte pluriel de Fes-Agdal :

- ☒ Typologies urbaines
- ☒ Organisations socio-économiques
- ☒ Accessibilité
- ☒ Présence de relais locaux (Amicales)

Création d'un Comité de suivi de la qualité de service

Mise en place d'outils d'appui

- ⌘ Mise à disposition d'un facilitateur (Univ.Fes)
- ⌘ Outils cartographiques d'aide à la discussion
- ⌘ Définition d'indicateurs de qualité de service
- ⌘ Suivi d'actions pilotes

Des résultats tangibles dans la coopération MO-opérateur

Actions pilotes

⌘ Mobiliers urbains :

- ☒ Fixation des bacs roulants à leur emplacement consensuel
- ☒ Solutions spécifiques pour les rues commerçantes

⌘ Convention de partenariat avec les Amicales

- ☒ Recrutement par ONYX d'un animateur

⌘ Résorption définitive d'un point noir par concertation avec les riverains

Opérateur international et innovation ?

⌘ Professionnalisation du service :

- ☒ Rigueur et continuité de la prestation

→ **Adhésion des usagers au service proposé**

⌘ Expérience & prise en compte de la pluralité du contexte urbain :



Mise en place d'espace de concertation public-privé-usagers