



Conteneur conçu  
pour les déchets des  
commerçants à Fès  
Agdal (Maroc)



Cittal

**Cittal**

## Réflexion concertée pour une gestion intégrée de la propreté entre population, puissance publique et opérateur privé

### Contexte et enjeux

Depuis le début de l'année 2000, la société privée CGEA-Onyx assure le service de collecte et d'évacuation des ordures ménagères et assimilées sur l'ensemble de la communauté urbaine d'Agdal à Fès, au Maroc. L'opérateur a signé un contrat de gérance d'une durée de 5 ans et dont le montant représente 25 % du budget annuel de fonctionnement de la communauté urbaine. Pour l'année 2000, 57 700 tonnes de déchets ont été collectées auprès de 1 600 000 usagers ; 220 personnes sont affectées au service de collecte des déchets. Après un an de prestations, la privatisation du service se heurte à des problèmes de gestion des relations entre les différents acteurs de la collecte : commune-opérateur et opérateur-usagers.

### Objectifs

Les objectifs de l'action visaient à définir et tester des solutions relatives à :

- l'amélioration de la collecte des ordures ménagères du point de production aux points de regroupement ;
- l'élimination du tri sélectif effectué au niveau des points de regroupement par des petits récupérateurs ;
- une méthodologie d'intervention pour mieux impliquer les usagers dans le nouveau système privatisé de collecte des déchets ménagers ;
- la mise au point d'outils de communication adaptés favorisant une évolution des mentalités et des comportements des habitants vis-à-vis des déchets.

### Description de l'action

L'action s'est concentrée sur le renforcement de la communication et de l'aptitude au travail commun entre les acteurs. Quatre processus de concertation touchant l'ensemble des acteurs concernés (opérateur, municipalité, habitants, associations) ont été mis en œuvre :

- comité de suivi réunissant municipalité et opérateur ;
- réflexion pour l'amélioration du service dans le cadre d'un partenariat regroupant opérateur, municipalité et associations d'usagers ;
- aménagement d'une rue commerçante (espaces et conteneurs spécifiques pour la collecte) en collaboration avec les riverains ;
- compréhension et résorption d'un point noir en associant les habitants.

### Résultats obtenus

#### • Évolution des comportements

Un an après la signature du contrat de délégation, la qualité du nouveau service apporté par l'opérateur privé a favorisé auprès des habitants une meilleure compréhension et appréciation du service de collecte et d'évacuation des déchets.

En réponse à ce service amélioré, des comportements nouveaux et adaptés sont apparus comme l'acceptation de conteneurs à proximité du domicile.

### • Partenariat avec les associations

Des réunions régulières avec des associations de quartiers (amicales) ont constitué un cadre participatif qui a abouti à la définition commune d'indicateurs de qualité utilisés comme outils d'évaluation objective de la qualité du service. Une convention de partenariat tripartite regroupant les amicales, l'opérateur et la commune a permis une véritable collaboration entre l'amicale (assurant la pré-collecte des déchets) et l'opérateur (proposant des services personnalisés et adaptés).

### • Structuration de la demande

Les différents processus de concertation combinés à un service de collecte performant ont favorisé la formulation par les usagers d'une demande concrète et exigeante pour améliorer le service. Le changement en terme de propriété urbaine lié à l'arrivée du nouvel opérateur a permis l'apparition d'une demande cohérente qui auparavant relevait plus de la récrimination.

### • Amélioration du service

Un travail de communication réalisé avec un médiateur a permis de définir dans une rue commerçante, de manière consensuelle avec particuliers et commerçants, l'emplacement des conteneurs ainsi que des aménagements spécifiques autour des bacs. De la même manière, des rencontres avec des riverains sur le problème récurrent des points noirs ont mis en lumière certaines déficiences du service et ont permis de trouver des solutions communes. Dans les deux cas, le service de collecte a été durablement amélioré suite à un processus de concertation.

### • Un dialogue nécessaire entre municipalité et opérateur

Hormis la décision initiale de privatiser, la municipalité a fait preuve par la suite de réticences pour s'engager dans un dialogue visant à améliorer le service en définissant des indicateurs de qualité et un plan de conteneurisation idéal. La privatisation ne doit pas conduire la municipalité à « se défaire » sur l'opérateur mais à promouvoir une dynamique partenariale continue.

### Impacts et perspectives

Cette action a montré l'intérêt, pour la mise en oeuvre de services urbains, de définir des modes d'intervention qui s'appuient sur des structures existantes. Au-delà de la dimension technique, la composante sociale (concertation et collaboration avec les usagers) a été fondamentale pour l'amélioration du service. Le partenariat public-privé-

usagers sur les déchets, fructueux et mobilisateur, peut constituer un support pour la démocratisation de la gestion municipale et les démarches participatives avec la société civile.

### Quels enseignements tirer ?

Cette action a permis d'identifier les facteurs de réussite d'une gestion déléguée : une municipalité déterminée, un mouvement associatif urbain vivant, un opérateur privé ouvert à l'innovation dans la gestion, une médiation sociale de proximité. Le médiateur social recruté par l'opérateur s'est révélé l'acteur incontournable de cette action. Il a favorisé la création d'espaces de dialogues participatifs qui ont débouché sur la formulation et la mise en oeuvre de solutions efficaces et approuvées par tous. Le service des déchets est une problématique mouvante (l'offre de l'opérateur doit s'adapter à l'évolution des comportements des habitants) et multiple (l'opérateur doit proposer des prestations adaptées aux diverses typologies de la ville). Le processus de concertation continue entre acteurs apparaît comme l'élément nécessaire pour autoriser une offre de services évolutive basée sur la redéfinition régulière du contrat de délégation avec la municipalité et des partenariats avec le milieu associatif. Ce principe de gestion de contrats flexibles pour des services évolutifs nécessite des mécanismes de régulation de proximité sur la qualité des services qui restent à mettre en oeuvre.

**Thèmes de recherche :** Valorisation des déchets – Optimisation de la précollecte et de la collecte des déchets – Financement durable de la filière – La commune face aux déchets

**Budget :** 45 000 euros

**Mots clés :** gestion déléguée des services urbains, décentralisation, jeux d'acteurs

**Partenaires associés :** Commune de Fès Agdal, Université de Fès, CGEA-Onyx (France), CGEA-Onyx Fès, Segu (Maroc), programme Rexcoop

#### CONTACT

Thibault de La Laurencie, Cittal

9, rue de l'Abbé Groult – 75015 Paris France

T. 33 (0) 1 56 56 65 00 – F. 33 (0) 1 42 50 13 60

Email : th.delalaurencie@cital.com