

PROPRETÉ

Vers une normalisation de la qualité de la propreté urbaine ?

Par Frédéric Goydre, attaché principal

Pour bon nombre de territoires, communes et communautés, la thématique de la propreté urbaine constituait un enjeu fort pour la population. De plus en plus de collectivités s'inscrivent dans des démarches « qualité » pour améliorer la gestion de leur espace public et les résultats de leurs politiques de propreté urbaine tout en tenant compte des contraintes budgétaires.

Auparavant, le terme de propreté urbaine recouvrait la collecte des déchets (ordures ménagères, tri sélectif, encombrants, déchets verts...) mais également le nettoyage (balayage manuel, balayage mécanique, lavage, enlèvement des tags...). Aujourd'hui, les réflexions engagées en matière de qualité ne se limitent plus seulement à la propreté. Elles sont nécessairement plus larges et concernent tout l'espace public, de sa conception à la gestion ultérieure de ces lieux. En effet, une collectivité ne peut avoir une gestion globale efficace de sa propreté et des opérations de nettoyage que si les aménagements urbains sont conçus pour résister aux différents usages de la rue. Dans ce cadre, les mobiliers urbains doivent être judicieusement pensés et localisés, et les matériaux choisis pour être facile à entretenir et à maintenir en bon état.

Par ailleurs, les opérations de nettoyage ne peuvent être efficaces que si la collecte des déchets, ordures ménagères et tri sélectif est qualitative, si les déchets ne restent pas au sol et si les bacs vides ou pleins ne restent pas à demeure sur l'espace public. De la même manière, ces interventions ne peuvent porter leurs fruits que si les usagers, commerçants, marchands ambulants, manifestations, bénéficiaires de terrasses ou de droit d'occuper l'espace public respectent les lieux.

Dans le même temps, la démarche qualité doit prévoir les outils et le process permettant d'objectiver les résultats dans un domaine où ils sont très difficiles à évaluer a posteriori,



L'ESSENTIEL

- Les exigences d'efficacité et les contraintes pesant sur les moyens font que les collectivités adoptent des démarches qualité.
- Ces plans globaux ou démarches qualité permettent de cibler et prioriser les actions.
- Ces démarches comportent nécessairement différentes dimensions à prendre en considération.

dans un domaine où chacun peut avoir sa définition de ce qui est propre ou sale.

Enfin, la démarche qualité en matière de propreté urbaine doit tenir compte des contraintes financières fortes auxquelles sont aujourd'hui confrontées toutes les collectivités. Avec moins de ressources financières ou des ressources moins dynamiques, celles-ci réduisent les moyens humains, matériels et les consommables affectés aux missions de service public. Une démarche qualité en matière de propreté urbaine doit donc aider à mieux cibler les interventions, et à prioriser les lieux à traiter en calibrant au mieux le type de matériel, le nombre d'agents et les méthodes à

mettre en œuvre en fonction du type de salissures à nettoyer.

Qualité globale de l'espace public

Qu'on l'appelle plan propreté ou démarche qualité, un état des lieux constitue toujours une étape préalable indispensable afin de connaître précisément comment évolue l'état du domaine public au fil de la journée, de la semaine, des mois et des saisons. Cette connaissance fine permet d'organiser les équipes de la façon la plus pertinente possible, de prévoir et de programmer les moyens adéquats qui favoriseront de bons résultats en matière de propreté et de qualité de l'entretien de l'espace public. ●●●

PROCESSUS DE NORMALISATION ENGAGÉ

En 2009, à l'initiative de l'Italie, un processus de normalisation « des niveaux de performance et d'acceptation pour les services de gestion des déchets municipaux et de propreté » a été lancé au niveau du Comité européen de normalisation. En France, un groupe de travail a été constitué début 2012 pour suivre ces questions. Ce processus de normalisation doit préciser les exigences à prendre en compte pour rédiger et piloter les contrats de prestations de services. Cette normalisation couvre le nettoyage manuel et mécanique des chaussées, l'évacuation des eaux pluviales, l'enlèvement des graffitis ou la collecte pneumatique des déchets.

Vers une normalisation de la qualité de la propreté urbaine ?

••• Différentes méthodes sont envisageables et il paraît important de retenir celle qui sera la mieux adaptée à la situation de sa collectivité, aux attentes de ses élus et de sa population. L'Association des villes pour la propreté urbaine (AVPU) a, par exemple, élaboré une méthode qui consiste à définir cinq ou six types de secteurs (commerces, gare, collectif, pavillonnaire, école, jardin) puis à dénombrer la présence de déchets (avant d'aboutir à un nombre de déchets pour 100 mètres carrés de surface). Cette méthode offre à la collectivité la possibilité de quantifier objectivement la propreté ou la saleté de ses secteurs, d'en suivre l'évolution mais également de comparer ses résultats avec ceux des autres villes faisant l'objet d'un suivi identique. Elle fournit également une analyse plus fine, par typologie de déchets.

Une fois qualifiée, la propreté de la rue, les résultats de ces observations peuvent être intégrés dans les systèmes d'information géographique (SIG) illustrant sur la base de données cartographiques l'évolution de la propreté de la ville au fur et à mesure du déroulement de la semaine, d'identifier les secteurs les plus sales et les moments où ils se salissent, mais aussi d'identifier l'évolution de

la présence de chaque déchet dans la semaine. Ces résultats sont ensuite mis en rapport avec la cartographie des moyens déployés sur le terrain pour voir s'ils sont efficaces, s'ils sont correctement localisés ou s'ils peuvent être redéployés dans d'autres secteurs. En complément de ces éléments cartographiques, des tableaux synthétiques peuvent être réalisés pour analyser globalement l'état de la propreté, par secteur et par créneaux horaires.

ÉCHANGE FRANCO-ALLEMAND SUR LA PROPRETÉ URBAINE

L'AVPU organise les premières Rencontres franco-allemandes de la propreté urbaine, à Versailles, les 23 et 24 mars 2015. Ces rencontres, inédites en Europe, s'adressent aux élus et responsables de service des collectivités locales en charge de la propreté urbaine. Elles seront l'occasion de rencontrer et d'échanger avec les plus grandes villes allemandes.

Adaptation au quotidien

Cet état des lieux permet d'établir une programmation globale théorique mais celle-ci doit nécessairement être adaptée au quotidien en fonction des circonstances (fréquentation des lieux, manifestations, météo...). Pour réaliser cette adaptation en temps réel, il est essentiel d'organiser une surveillance efficace de chaque secteur en modulant l'intensité de la surveillance en fonction de la typologie de chaque secteur. Cette surveillance doit permettre de déclencher les actions de nettoyage strictement nécessaires pour atteindre le niveau de résultat attendu. Ce niveau de résultat peut être déterminé en associant des usagers et/ou riverains dans une démarche participative.

Ce dispositif évite des interventions systématiques pas complètement indispensables, et donc limite les cas de « sur-qualité » et rationalise l'allocation des ressources.

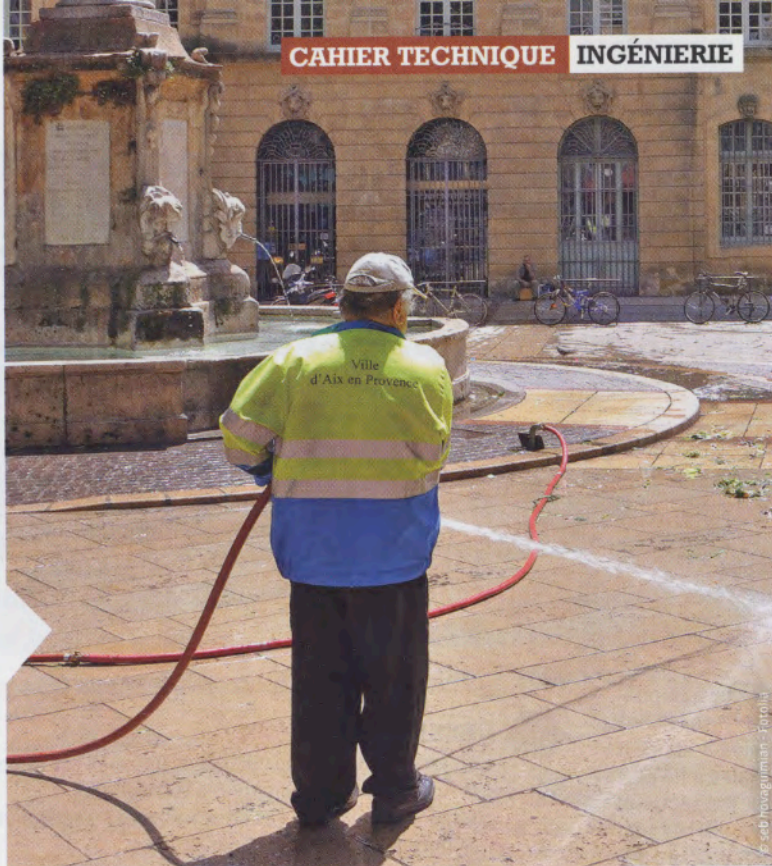
Cette démarche qualité doit également conduire à s'assurer que tous les services intervenant sur le domaine public sont bien coordonnés et ont bien pris en considération les impératifs de la propreté et du nettoyage dans leurs actions quotidiennes.

Bien évidemment, ces démarches qualité doivent s'appuyer sur des innovations en termes de matériels ou de pratiques managériales. En matière de matériel, les corbeilles compacteuses à énergies solaires, les corbeilles enterrées dotées de puces, les outils embarqués de signalement des dysfonctionnements et de programmation des actions de nettoyage sur tablette ou smartphone, les véhicules et matériels électriques de tout ordre occupent une place importante pour améliorer les conditions de travail des agents, leurs performances mais également pour changer le regard de la population sur ces métiers. En la matière, différentes stratégies de communication sont possibles mais, en tout état de cause, elles doivent être complétées par des démarches de conventionnement pour faire participer les usagers de l'espace public à la propreté des sites qu'ils fréquentent.

Enfin, la démarche qualité doit prévoir en amont les outils de pilotage et d'évaluation, ainsi que les différents indicateurs issus d'informations internes ou externes qui mesurent

L'amélioration des conditions de travail des agents nécessite également la mise à disposition de véhicules et matériels performants.





Une démarche qualifiée en matière de propreté aide notamment à mieux cibler et prioriser les interventions du service technique.

l'atteinte effective des résultats et la qualité de la démarche engagée.

Axes stratégiques et objectifs opérationnels

Le plus souvent, cette démarche qualifiée prend la forme d'un plan propreté. La ville de Versailles a ainsi décliné sa politique propreté en différentes orientations politiques, a identifié plusieurs leviers d'action principaux pour atteindre les résultats attendus et mobilise des outils dans le cadre de ces actions (lire encadré). Ces principes généraux constituent la colonne vertébrale, permettent de donner du sens à la démarche qualité globale engagée par la collectivité et structurent les actions envisagées pour éviter des listes d'actions ou des énumérations souvent désordonnées. La plupart des collectivités structurent ainsi leurs actions en axes stratégiques, se donnent des objectifs opérationnels à atteindre dans le cadre de chaque axe et prévoient de mettre en œuvre des actions pour atteindre ces objectifs. Parfois, les actions méritent d'être déclinées en mesures plus détaillées. Pour chaque action ou pour chaque mesure, une fiche technique doit être réalisée. Cette fiche doit préciser comme l'a fait la communauté urbaine du Grand Lyon lors de l'élaboration de son plan propreté de 2010 : l'état des lieux avant mise en œuvre de l'action, l'objectif et le descriptif de l'action, le pilote désigné, les résultats attendus,

le planning général de déploiement de l'action, la communication à mettre en œuvre ou encore les difficultés rencontrées ou à anticiper.

Ces fiches sont régulièrement actualisées pour permettre d'en suivre l'état d'avancement et les étapes déjà franchies mais également les résultats obtenus afin de corriger les actions si elles s'avèrent non pertinentes, si les préalables ne sont pas remplis ou si les difficultés rencontrées sont trop importantes.

Au-delà de cette démarche de planification assez traditionnelle, certaines collectivités et entreprises réfléchissent également depuis quelques années, au niveau européen, à une démarche de certification de leur politique propreté. ●

VILLE DE VERSAILLES

LE CHIFFRE 5 AU CŒUR DE LA PROPRETÉ

Dans son plan propreté, Versailles a défini cinq orientations : le traitement global de l'ensemble du territoire, le principe d'efficacité, d'efficience et de performance, la permanence de l'activité et la continuité du service public, la réactivité et l'objectivité.

Cinq leviers d'action ont été indiqués : la territorialisation de l'organisation, l'adaptation des programmations, la polyvalence des hommes et des matériels, le suivi, le contrôle et l'évaluation puis l'adaptabilité permanente aux contextes et aux situations particulières. Enfin, cinq outils ont été mobilisés par la ville : la mutualisation entre les différents services, une organisation en régie, un recours à des prestataires externes pour 20 % pour faire face aux pics d'activité, la mise à disposition de guides de procédures pour faciliter la programmation et améliorer l'efficacité des agents, et la participation à des réseaux professionnels permettant de se comparer et d'innover.

POUR EN SAVOIR +

- Grille d'évaluation élaborée par l'association des villes pour la propreté urbaine : http://www.avpu.fr/images/pdf/presentation-AVPU_grilleOP.pdf
- Normalisation de la performance des services de propreté urbaine : http://www.avpu.fr/images/pdf/pdf_rencontres/5.Presentation%20_afnor_14-03-12.pdf, <http://www.avpu.fr/normalisation.html>
- « Mettre en œuvre la propreté urbaine - Pour une gestion différenciée de l'espace public », réf. DE777, collection Dossiers d'Experts, Territorial Éditions (version papier : 65 euros, version numérique : 50 euros), 2014, www.territorial-editions.fr