



Défendre et adapter les services publics  
pour  
garantir la qualité et l'équité du service au public.

-----

Le cas du service de la propreté à Marseille.

*Contribution aux réflexions de l'intersyndicale de MPM.*

## **I- Réflexions générales**

La dégradation du service du nettoyage sur le territoire de MPM suscite la colère légitime des citoyens et porte atteinte à l'image de la Ville.

Cette dégradation intervient alors même que lors des élections municipales de 2008, la résolution de la question du nettoyage avait été présentée, notamment à Marseille, comme prioritaire par tous les candidats. Certains candidats, plus fier-à-bras que les autres, se faisant forts de régler le problème en 6 mois ! On allait voir ce qu'on allait voir ! En effet, on a vu ! La dégradation s'est accentuée allant même jusqu'à inaugurer l'intolérable, savoir : « la grève » organisée pour contester le résultat d'un appel d'offres ! souillant la Ville et son image pendant 15 jours ; c'était en octobre 2009.

Face à cette situation, les agents du service, qu'ils soient agents de la ville ou sous traitants, subissent une « double peine ». Ils sont atteints comme citoyens/usagers mais ils le sont aussi dans leur travail car ils subissent directement le ressentiment de leurs concitoyens.

Dans cette situation, la Convention Citoyenne considère avec un grand intérêt et elle soutient l'initiative de l'Intersyndicale de MPM ayant pour objet de contribuer à l'amélioration indispensable de la qualité du service ainsi qu'à la valorisation/considération du travail des agents.

Il en est de ce service comme de toutes les activités professionnelles ; la qualité du service ou des produits est largement liée au « bien-être au travail » et à la considération portée aux salariés par les responsables. La considération passe nécessairement par une totale équité professionnelle et par le respect des instances représentatives et du pluralisme syndical. Nous sommes, ici, à Marseille, très loin du compte.

On le voit, la résolution des problèmes de propreté nous confronte à des questions techniques tenant à la morphologie urbaine et au poids des mauvaises habitudes mais elle nous confronte surtout et en préalable à des questions politiques et managériales et à des pré-requis de probité publique.

Améliorer la propreté suppose évidemment d'agir sur deux plans, c'est un des « slogans positifs » inscrit sur les véhicules de MPM « Salir moins et nettoyer mieux ».

Salir moins suppose une action civique en profondeur. Il faut rompre avec le « laisser aller » et l'irresponsabilité dans la dégradation de l'espace public. Nous croyons à la nécessité d'une action éducative et participative qui conjuguerait prévention, éducation mais aussi répression des dégradations volontaires ou simplement désinvoltes. Nous vous proposons quelques axes de travail et notamment la mise en place d'un outil structurant « l'observatoire local de la propreté ».

Nettoyer mieux suppose d'agir mieux dès le stade du tri des ordures ménagères et d'organiser la collecte et le nettoyage de l'espace public comme un réel service de proximité réactif.

La conduite et la réussite de ce type d'action ne dépend que de nous, citoyens et responsables, élus et techniciens. Inutile d'aller chercher ailleurs des excuses à d'éventuelles difficultés. Il faut le marteler, la propreté ne dépend que de nous alors, si nous ne savons pas résoudre des problèmes qui ne dépendent que de nous, comment prétendre en résoudre de bien plus complexes qui sont conditionnés par des facteurs extérieurs qui pour certains nous échappent.

C'est parce que la propreté ne dépend que de nous que nous voulons, nous Convention Citoyenne, porter notre contribution à l'initiative de l'intersyndicale et, en tant qu'association politique, contribuer ainsi au renouveau civique au service d'une démarche de progrès que l'on pourrait résumer ainsi :

« Ensemble, citoyens, associations, syndicats, élus

et agents du service public,

nous allons combattre les incivilités et rendre notre Ville propre »

## **II- Nature du service public et optimisation de son organisation.**

Les débats sur les services publics, ici les services publics locaux, opposent couramment les tenants des solutions en régie directe aux tenants des solutions concessives assimilées à des privatisations. Procéder ainsi c'est débattre et souvent polémiquer sur les solutions sans avoir pris au préalable le soin de bien poser les questions relatives à la nature du service et aux avantages et inconvénients de telle ou telle solution. Il faut donc remettre les éléments du raisonnement qui conduit à une décision dans le bon ordre. Qui plus est, les moyens de communications permettent désormais plus facilement d'informer et d'associer utilement les citoyens au processus de décision et au contrôle de la qualité du service. S'agissant d'un service dont les citoyens sont à la fois usagers et acteurs, la démarche participative si nécessaire est possible. La mise en œuvre d'une telle démarche est un des éléments importants des réflexions actuelles de la Convention Citoyenne.

Revenons aux appréciations préalables sur la « nature » du service public.

L'exemple le plus immédiat et évident de service public local est celui de l'approvisionnement et de la distribution de l'eau. Il s'agit là d'un bien commun à la fois vital et rare. La tendance au retour du régime des concessions vers des formules de régie directe est forte. Ceci s'explique par des raisons économiques au sens où la concurrence n'est ici d'aucun effet, sauf négatif, sur les coûts et sur les prix. En outre, le passé des relations, lourdes de conflits d'intérêts, qui se sont nouées au fil du temps entre les grands groupes oligopolistiques et les collectivités concédantes pèse aussi en faveur d'un retour strict à la maîtrise publique et ceci du stade du cahier des charges au stade de l'exploitation et de la gestion du service. La Convention Citoyenne s'est déjà longuement exprimée sur cette question. Retenons que, en toute hypothèse, l'essentiel reste la maîtrise, et l'expertise technique qui lui est associée, par la collectivité concédante. Notre appréciation s'agissant de l'eau est que la solution la plus adaptée est celle de la régie directe mais ceci sous condition de mise en place d'un « contrat social » adapté à une situation monopolistique prévoyant notamment la transparence de gestion et l'instauration des conditions du pluralisme et de l'équité syndicale. L'obstacle au retour souhaitable à la régie n'est ni technique ni réellement financier mais il est organisationnel et politique, il tient au retour à la confiance laquelle est conditionnée à la transparence et au pluralisme. Ces vérités doivent être dites aux citoyens.

Le service de la propreté de l'espace public est évidemment d'une tout autre nature. Il est lui aussi sous le contrôle de la puissance publique mais son économie ne relève pas d'un « monopole naturel » et les citoyens bénéficiaires du service en sont également les acteurs en tant que producteurs de la pollution/salissure de l'espace public.

On constate partout la réalité de la « spirale », spirale de la propreté ou spirale de la saleté. On salit moins facilement un endroit propre alors que le laisser aller prévaut sur les lieux déjà pollués.

Nous n'allons pas aujourd'hui délivrer la solution clé en mains. Nous avons pointé les questions institutionnelles et de probité publique, l'initiative de l'intersyndicale est un élément clé vers une solution. Nous souhaitons aujourd'hui mettre l'accent sur les 2 dimensions : la participation citoyenne et le parti pris de la proximité comme facteurs de réussite de cette ambition.

### III- « tous ensemble » pour une ville propre.

Comment entrer et rester dans la spirale vertueuse évoquée précédemment ?

L'expertise technique existe en abondance qui permet de concevoir des solutions de collecte des ordures ménagères adaptées aux caractéristiques physiques de Marseille. Mais la réussite de leur mise en œuvre est conditionnée par une mobilisation citoyenne et par une remise en confiance des agents du service.

#### **« Salir moins »**

Les incivilités dans l'usage de l'espace public sont légion, à Marseille un peu plus qu'ailleurs. Deux « plaies » doivent être citées ; le stationnement anarchique des automobilistes et la désinvolture des propriétaires de chiens qui n'ont les uns aucun égard pour la praticabilité des trottoirs par les piétons (enfants et personnes âgées en premier lieu) et les autres aucun égard pour leur propreté.

Il faut rendre les trottoirs et l'espace public aux piétons et les rendre propres. A cet effet une campagne éducative/informative de grande ampleur doit être lancée auprès de la population, notamment en milieu scolaire et auprès des commerçants et cette action doit être suivie d'une campagne adaptée de répression des infractions.

Sur ces 2 points, nous partons quasiment de zéro !

La quasi absence de policiers ou d'agents d'autorité de proximité sur la voie publique est absolument intolérable. Il faut avoir le courage d'affirmer qu'il n'y aura pas de résultats si les incivilités ne sont pas sanctionnées. C'est à ce prix que s'amorcera l'entrée dans la « spirale vertueuse » du respect de l'espace public.

La plupart des villes ont résolu ces questions en mettant en place des moyens techniques d'aide aux particuliers pour diminuer voire supprimer les pollutions visuelles (ex : poubelles enterrées) et les désagréments sanitaires dus aux déjections canines (ex : stations canines, sacs poubelles spécialisées etc.). Dans tous les cas, ces politiques ont été inscrites dans des actions de renforcement des moyens de surveillance et de sanction de proximité.

#### **« Nettoyer mieux »**

Nous n'allons pas ici développer les solutions possibles en matière de logistique de collecte des ordures ménagères et des encombrants divers et de nettoyage des espaces publics. Les techniques et solutions sont multiples. En tout cas la situation à Marseille est globalement très critique avec de fortes disparités selon les quartiers. La logistique et l'organisation doivent être revues en profondeur dans le cadre de l'équivalent d'un « plan d'entreprise » associant très étroitement les agents et leurs représentants, tous leurs représentants.

Mais les techniques qui produisent de bons résultats sont toutes basées sur une organisation du travail et l'attribution de responsabilités aux services à une échelle territoriale fine (quartier et rue). **La proximité et la réactivité sont ici les deux éléments clés de progrès.**

**« Mesurer les progrès »** ...Création d'un « **observatoire de la propreté** ».

En vertu du principe simple selon lequel on ne peut vraiment améliorer que ce que l'on sait mesurer, il nous semble opportun et efficace de constituer un « observatoire de la propreté ».

Cet observatoire doit être défini fonctionnellement et techniquement par des experts indépendants qui en définiront les conditions de pertinence.

L'outil technique de base est un serveur WEB accessible en consultation par tous les Marseillais.

L'objectif est de fournir, à la population et à la collectivité, un référent, le plus objectif possible, de « qualité de service » et de mesurer son évolution dans le temps et géographiquement.

Pour être pertinent, l'observatoire devrait nécessairement être basé sur une collecte des données à un échelon géographique fin (la rue) sur une périodicité courte (la semaine) et sur une collecte « pluraliste » des données d'observation/notation : (2 sources disjointes) associant :

- d'une part la collecte de l'information et la mise à jour périodique par un « panel de citoyens bénévoles » (environ 2000 panelistes)

- d'autre part, la collecte par les services de contrôle de la collectivité.

La confrontation de ces données « déclaratives » de « notation de la qualité » issues de 2 sources et surtout le suivi de leur évolution constituerait un élément participatif très mobilisateur de la population et des services de la collectivité sur un objectif commun de qualité de service et de propreté de la ville.

La fonction d'observation/suivi d'évolution serait utilement complétée par un forum citoyen thématique et participatif. Forum géré et modéré par les services compétents de la collectivité.

## **« Situer et identifier la responsabilité politique du service de propreté de l'espace public »**

On a vu récemment le Maire d'une commune de MPM, mécontent de la qualité de service, décider de se doter d'équipes propres à sa commune venant en complément des équipes de MPM pour nettoyer, c'est-à-dire finir le travail après le passage jugé « expéditif » des équipes de la Communauté Urbaine. Un tel gaspillage des moyens publics est inadmissible mais la décision de ce maire illustre le fait que « l'anonymat quant à la responsabilité du service est nuisible ». Il faut, pour ce type de service, revenir à la responsabilité politique et à la gestion opérationnelle de proximité.

A cet effet, le dispositif politique chargé de définir les objectifs et moyens du service pourrait être constitué ainsi :

- Un vice-président de MPM en charge de ce secteur.
- Un « comité civilité/propreté » de MPM constitué des maires (maires des communes et maires de secteurs pour Marseille) présidé par le Vice-président, chargé notamment d'élaborer le cahier des charges du service, de l'adapter autant que de besoin, de suivre l'évolution du service et de rendre compte à la population (observatoire).

Convention Citoyenne.

Marseille le 23 août 2011