

Casablanca/Propreté

Les délégataires défendent leur 1er bilan

• 9 mois d'activité avec le nouveau matériel

• Renforcement du contrôle et du suivi via Casa Prestation

• 1.400 infractions enregistrées en 5 mois

SUIVI GPS, numéro vert, application mobile, matériel dernier cri... Une nouvelle ère de propreté et du nettoyage s'est ouverte à Casablanca, il y a quelques mois. En effet, Sita Blanca et Averda viennent de dresser un premier bilan de leurs activités, 9 mois après l'introduction du nouveau matériel de collecte. «Démarrée en mars 2014, la 2e génération de la gestion déléguée de la propreté de Casablanca a enregistré des réalisations palpables», insiste Houda Chichaoui, chef de division de la gestion des déchets solides au Conseil de la ville. Composée d'une quinzaine de personnes, son équipe vient de passer dans le giron de «Casa Prestation», qui assure, entre autres, le contrôle et le suivi de la gestion déléguée. Un volet défaillant lors du précédent contrat de gestion déléguée (2004-2014).

Ce sont les services de la nouvelle SDL qui veillent aujourd'hui sur l'application des termes du cahier des charges (plus verrouillé) liant les délégataires à l'autorité déléguée. Durant les 5 premiers mois de 2015, les équipes de Casa Prestation ont effectué 5 sorties de contrôle sur le terrain par jour (2 à 3 contrôles par délégataire).

En tout, 1.400 constats de non-conformité (principalement liés à

la surcharge ou à des camions arrivant à la décharge sans filet) ont été enregistrés donnant lieu à des pénalités, sachant que le contrat définit pas moins de 90 types de non-conformité. «Ces pénalités se chiffrent à quelques millions de DH», précise Houda Chichaoui, sans donner de chiffre exact.

En cas de manquements plus flagrants, une mise en demeure est adressée pour rectifier le tir (comme ce fut le cas en juillet 2014). Outre les services de Casa Prestation, un représentant dans chaque arrondissement assure également le suivi.

Pour leur faciliter la tâche, ces derniers disposent de moyens techniques (Geored, SIG, traçabilité GPS...) pour suivre à la minute près le tracé des camions et les interventions sur le terrain. L'outil permet de retracer les tournées grâce à la géolocalisation et de comparer les circuits réalisés ou en cours de réalisation avec les circuits

planifiés. Il retrace également l'histoire de la trajectoire des véhicules (selon code du véhicule, matricule, chauffeur, circuit...). Il est même possible de suivre les activités détaillées (levage de bac, temps d'activation de la brosse...). Une chose est sûre, un meilleur service

de collecte des ordures passe aussi par des équipes motivées, car qui dit nouveau matériel, dit nouvelles méthodes, charge de travail plus lourde... D'ailleurs, une série de grèves chez les 2 délégataires ont ponctuellement entaché la qualité de service. «A notre arrivée, nous avons hérité des salariés de

vice dédié, «Allô propreté», permet de recueillir les réclamations des citoyens. Géré par Atento, ce numéro vert (080004545) peut recevoir des centaines de demandes d'informations ou réclamations (4/5 des appels), avec des pics en période de grève (1.095 en mars dernier). «Les conteneurs et la collecte font l'objet de la majorité des appels: demande de bacs additionnels, horaire de passage...», explique Chichaoui. Un autre numéro vert est consacré aux élus de la ville qui peuvent aussi appeler pour soumettre leurs propositions ou réclamations.

Autre nouveauté, le lancement d'une application mobile «CasaMdinti Propreté». Compatible avec les principaux smartphones et tablettes du marché, l'application se télécharge gratuitement depuis les plateformes Apple Store ou Google Play.

Une vaste enquête satisfaction des habitants de Casablanca, quartier par quartier, sera également lancée dans les semaines à venir. Ses résultats devront permettre d'engager les plans d'actions pour améliorer le service de collecte. L'objectif à terme est d'obtenir la certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités déléguées à partir de 2016. Celle-ci sera reconduite jusqu'à la fin du contrat. □

Aziza EL AFFAS

Chiffres clés par jour



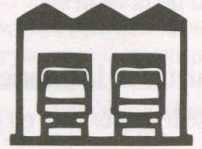
26.200 km

parcourus par jour pour la collecte



20.800

conteneurs collectés par jour



237 circuits par jour



4.700

agents sur le terrain par jour



570 km

balayés par jour



160 appels reçus par jour

Source: Casa prestation

La métropole, qui produit 3.000 tonnes de déchets par jour, mobilise des moyens humains et techniques considérables pour la collecte des ordures ménagères

3.000 tonnes/jour

CASABLANCA produit chaque jour l'équivalent de 3.000 tonnes de déchets, dont 2.600 tonnes d'ordures ménagères ramassées par les 2 délégataires. Le reste (400 tonnes) est composé de déchets industriels. 24% des déchets conduits à la décharge sont des déchets non ménagers (gravats, déchets verts, industriels...). □

3 sociétés, avec des niveaux de salaires divergents et des manières de travail différentes», explique Firas Arakji, DG d'Averda, qui couvre 60% du territoire du Grand Casablanca. L'entreprise libanaise a aussi décroché en avril dernier le lot du balayage et la collecte des déchets verts et gravats au niveau de l'ensemble de la ville de Rabat (cf. édition du 8 avril 2015).

Pour rétablir la paix sociale, il a fallu aligner les salaires au niveau supérieur, tout en augmentant les primes (fêtes, productivité...). Les deux délégataires ont aussi déployé des actions de formation au nouveau matériel, avec ce qui s'ensuit comme période d'adaptation. Ce qui s'est traduit par une période de flottement qui a suivi l'entrée en service du nouveau matériel en septembre 2014.

Aujourd'hui, les choses semblent reprendre leur cours normal. Un ser-

Pour réagir à cet article: courrier@leconomiste.com