



## L'observatoire de la netteté : améliorer la propreté dans les quartiers grenoblois

Grenoble, ainsi que son agglomération, fait figure de précurseur en matière de GSUP (Gestion sociale et urbaine de proximité). Aujourd'hui, au sein de la direction de l'action territoriale décentralisée de la ville de Grenoble, un pôle, composé de six antennes, est entièrement dédié à cette question. Mais l'intérêt de la ville pour cette démarche, et notamment pour l'amélioration de l'entretien des espaces publics, remonte à plusieurs années. Par exemple, l'observatoire de la netteté, dispositif faisant partie d'une démarche plus globale de qualité, fonctionne depuis 2005. Cécile Allibe, responsable de l'antenne mairie du secteur 3 (Mistral), revient sur les objectifs, les modalités et les effets de ce dispositif qui a permis une meilleure organisation et efficacité des services en charge de l'entretien de ces espaces.

PARLER DE GSUP aussi bien dans des services techniques (voirie-circulation, espaces verts, propreté urbaine) que dans des services qui interviennent davantage sur le champ du social, (développement social urbain, prévention, logement, etc.) est un **usage très récent**, à la ville de Grenoble (environ deux ans). C'est le résultat d'une **nouvelle orientation** soutenue par les élus et les directions qui questionne les méthodes, les pratiques et les organisations de chacun des services et la manière dont ils répondent en coopération aux attentes des habitants. Les six **antennes-mairie** de secteur ont été positionnées au **cœur de ce dispositif** : pilotage des coordinations de secteur, gestionnaire d'une « main courante » informatisée pour le suivi des réclamations, engagement dans des programmations annuelles thématiques.

Ces évolutions à l'œuvre ne doivent pas pour autant tourner le dos aux **actions** menées depuis plus longtemps sur le **territoire grenoblois**. L'enjeu est aussi de prendre appui sur celles-ci pour renforcer le dispositif, développer de nouveaux outils et généraliser des façons de faire. La démarche qualité et l'observatoire de la netteté font partie de ces initiatives engagées il y a plusieurs années pour répondre à la **préoccupation d'améliorer la propreté dans les quartiers**.

### LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le lancement de cette démarche était fondé à la fois sur le besoin de reconnaissance du service et sur celui d'objectiver la question de la propreté sur l'espace public. Une plus grande motivation pour le personnel effectuant un travail souvent mal considéré était également recherchée.

La démarche qualité est née de la mobilisation des équipes du service propreté urbaine et de ses

partenaires (y compris les bailleurs sociaux), sur les secteurs 3 et 5, dans **des échanges croisés sur la propreté**. Ces échanges ont ensuite débouché sur des **groupes de travail** et des **actions diverses** concernant les méthodes d'intervention des agents, le renforcement de la coopération entre services, le développement de la coordination inter-institutionnelle, l'adéquation entre moyens humains et moyens matériels, et une communication repensée en direction des habitants.

Une question s'est très vite posée : **qu'est-ce qu'une rue propre ?** À partir des points de vue différents entre l'usager, l'agent, l'encadrement, les élus, il a fallu définir un langage commun qui a été consigné dans un référentiel. La réflexion a conduit à retenir le terme de **netteté** comme étant le plus adapté pour caractériser l'observation : une rue peut être considérée par beaucoup comme sale alors que son dysfonctionnement n'est pas le fait de son nettoyage, mais d'autres paramètres (plantes sauvages, trous, voirie, etc.).

### L'OBSERVATOIRE DE LA NETTÉTÉ

La démarche qualité a donné naissance à l'observatoire de la netteté. L'implication de divers partenaires a été nécessaire à sa construction, afin de définir la méthode, les critères, les indicateurs et leur pendant informatisé. L'observatoire est conçu comme un **outil d'évaluation** servant de point d'appui pour maintenir dans le temps une **dynamique de coopération entre services, de lecture et d'analyse de la propreté sur l'espace public**. Il permet de prendre du recul et de se glisser dans le regard que porte l'usager sur l'espace public. Concrètement, une **grille d'observation** permet d'aborder la question de la netteté sous plusieurs angles : évaluer la pertinence de l'action des services, recueillir des informations précieuses sur l'espace public, auto-contrôler les résultats des services, observer le comportement des habitants.

### Comment fonctionne-t-il ?

Actuellement l'observation est **mensuelle** sur les trois secteurs sud de la ville de Grenoble. Les parcours sont tirés au sort et une notation est faite de chaque observation.

La **première étape est l'observation**. Un agent des espaces verts et un technicien des espaces publics vont parcourir ensemble trois ou quatre blocs du quartier pendant environ deux heures. Chacun se positionne d'un côté d'une même rue et va remplir en avançant la grille d'observation composée de critères pré-établis, communs à tous les secteurs. Il s'agit, d'une part, de **compter** le nombre de déchets non

naturels et naturels, les graffitis, les affiches et auto-collants collés en dehors des zones autorisées, d'autre part, de donner une **appréciation codifiée** de l'état de la chaussée, du trottoir, du mobilier urbain, des espaces chiens, des bacs à verre. Il faut aussi remplir des rubriques complémentaires (heure, conditions climatiques, première impression et observations particulières), apporter des précisions, et ce pour mieux comprendre les chiffres indiqués dans les tableaux. Au bout de la rue, un point est fait entre les deux observateurs pour compiler leurs informations de manière à avoir une seule fiche d'évaluation par rue. Puis l'opération est ainsi renouvelée sur trois, quatre autres rues et un espace vert.

La deuxième étape est l'analyse et la discussion des données récoltées. Celles-ci sont soumises dans les jours suivant au traitement informatique. Il en ressort une **note globale** et une **note de propreté**. L'ensemble du document est envoyé au secteur concerné. La semaine suivante tous ceux qui ont réalisé une observation, ainsi que les responsables des équipes propreté et espaces verts des secteurs, sont conviés à se retrouver. Chaque observateur **commente** les tableaux et les notes puis un **échange** s'instaure avec les représentants du secteur observé.

L'observatoire étant opérationnel depuis trois ans environ, nous pouvons donc en tirer quelques enseignements.

#### Intérêt de l'observatoire

La **démarche qualité** a conduit au **décloisonnement** entre les agents de terrain des services propreté urbaine et espaces verts et a, d'une manière plus générale, amélioré leurs relations et leurs conditions de travail. En effet, il est devenu plus habituel et spontané de se solliciter mutuellement pour l'organisation d'opérations spécifiques, ou encore de concevoir des **situations d'entraide**. Au niveau de l'encadrement des équipes de secteur, le dialogue et la mise en commun des questionnements sont facilités. Ce rapprochement a permis d'apporter des **solutions sur des conflits non résolus**, en matière de partage d'entretien du territoire par exemple. Ce sont aussi les représentations et la reconnaissance respectives de ces métiers qui ont évolué.

L'**observatoire** de la netteté a eu quant à lui un impact plus marqué sur l'**organisation** du service propreté. Cet outil permet de questionner les pratiques professionnelles dans des domaines divers comme la fréquence des passages, les natures d'intervention ou encore les tâches non prises en compte. **Les temps de**

**restitution** s'avèrent un complément indispensable. C'est le moment où se partage une analyse plus fine **objectivant la notation**. Cet aller-retour entre approche quantitative (note) et données qualitatives (absence de personnel, passage juste avant la tournée, autre priorité, etc.) conduit à prendre de la distance sur un outil dont l'usage aurait pu être limité au contrôle des agents. Enfin l'usage de l'observatoire sur plusieurs années, et sur un même secteur, donne la possibilité d'effectuer des comparatifs montrant ainsi des évolutions dont on peut tirer des enseignements.

#### Difficultés et perspectives

La **vitalité** des relations inter-services ou inter-institutions **insufflée par la démarche qualité**, puis entretenue par l'observatoire, nécessite régulièrement d'être réactivée. Il s'agit de remettre en perspective des problèmes qui restent non résolus ou des sujets pour lesquels une marge d'amélioration est encore attendue.

Dans son projet initial, la ville avait envisagé d'élargir très rapidement aux quatre autres secteurs l'utilisation de l'observatoire. En 2008, seuls trois secteurs sont observés. Bien que l'**outil** ait été opérationnel immédiatement, il n'en reste pas moins **chronophage** : préparation des tournées par le service propreté urbaine, mobilisation de deux agents par secteur observé (soit six actuellement), au minimum cinq heures par mois (observation et restitution), saisie et mise en forme des données. Cependant, l'observatoire apportant une dynamique de questionnement sur les pratiques, **la ville souhaite poursuivre cet élargissement**.

Dans le même temps un **certain essoufflement** de l'observatoire est perceptible dans des secteurs où il a bien joué son rôle en ayant un impact sur les organisations et les méthodes. On peut se questionner sur une « deuxième génération » d'observatoires, adaptée à une évaluation au plus long cours, nécessitant de réajuster le rythme, la nature et les modalités de l'observation ; en d'autres termes adapter l'observatoire là où la démarche qualité est déjà bien ancrée. ■

Cécile ALLIBE