

<http://pierre-alainmillet.fr/une-rencontre-utile-avec-les>



une rencontre utile avec les agents de la collecte.

- Rencontres -

Date de mise en ligne : jeudi 24 janvier 2013

Copyright © Blog Vénissian de Pierre-Alain Millet - Tous droits réservés

Ce mardi 22 Janvier, la direction de la collecte du Grand Lyon avait organisé une rencontre avec les agents à ma demande. Après une courte visite des locaux de Gerland, j'ai donc discuté avec une bonne partie des équipes de chauffeurs et rippeurs qui assurent les tournées de collecte dans Vénissieux, et avec la direction qui organise et suit les tournées.

Accompagné de mon collègue adjoint Eleazar Bafounta, et de la responsable du service environnement, Cécile Vigouroux, j'ai présenté brièvement la démarche de la ville qui avait sollicité cette rencontre avant d'échanger avec les agents :

Quelques mots d'introduction

C'est certainement une première qu'un élu de la ville rencontre l'ensemble des agents d'un service du Grand Lyon. Mais cela souligne l'engagement de la ville pour le service public de la propreté, qui est une des clés du quotidien et du vivre ensemble. La ville a organisé avec le Grand Lyon et Eco-Emballage une grande opération pour le tri sélectif en 2010, pour la 5e fois, nous allons organiser une « semaine de la propreté » en Mai où les questions liées aux déchets seront comme les années précédentes très présentes.

Nous le faisons en tout franchise avec tous les acteurs en ne cachant rien des difficultés et des points noirs de la propreté, notamment ce qui concernent les incivilités comme les dépôts sauvages de sacs d'ordures, les dépôts d'encombrants sur la voirie et depuis deux ans, la ville sanctionne dès que c'est possible avec des PV et la facturation du coût de nettoyage au responsable quand il peut être identifié.

Donc, nous ne passons pas sous silence les problèmes, mais nous voulons bien sûr aussi valoriser l'énorme travail fait par tous les agents de la ville, du Grand Lyon, des bailleurs qui assurent une ville qui est propre malgré ces points noirs.

Car nous faisons très clairement le choix du service public qui est une condition de ce vivre ensemble tellement important dans une ville marquée par le chômage et la pauvreté. Pour nous, il n'y a pas de ville sans service public.

Nous savions que le changement d'organisation allait demander un peu de temps de réglage, et que tout ne serait pas réglé tout de suite, mais nous constatons que les problèmes persistent, et même se sont aggravés pendant les fêtes. Une part de ces problèmes vient certainement du comportement d'habitants, comme le stationnement sauvage qui bloque le passage du camion, la mauvaise gestion des bacs qui débordent dans certains points sans tenir compte du jour de collecte sélective. Mais une part vient certainement du fonctionnement du service public.

Donc, nous voulons nous parler franchement de ce qui ne va pas pour ne pas nous laisser entrainer dans un cercle vicieux.. Plus les problèmes s'accumulent moins les habitants font confiance au service public, et moins le service public peut résoudre ces problèmes. Donc, j'espère que cette rencontre pourra aider à mieux comprendre les difficultés que nous constatons et comment nous pouvons les résoudre ensemble.

la discussion :

Il y a eu bien sûr des allers et retours mais j'ai noté une série de points qui sont revenus plusieurs fois sur les causes des difficultés vues par les agents de la collecte. La discussion a permis d'aboutir à des propositions d'actions.

- les outils techniques mis en place ne sont pas parfaits. Il y a eu des logiciels en erreur, des cartes de circuits pas à jour, des GPS qui se déconnectaient
- il y a beaucoup de confusions sur les horaires, des habitants qui ne savent pas ou ne comprennent pas comment et quand les circuits sont organisés, ce qui fait qu'ils ne sortent pas les bacs au bon moment.
- du côté des agents, le changement des circuits a demandé un temps d'adaptation, surtout que les circuits ne sont pas les mêmes chaque jour. Les agents de la collecte avaient auparavant la même tournée tous les jours et donc en prenaient l'habitude et pouvaient la réaliser sans l'aide des outils techniques. Si un problème empêchait la collecte un jour, le même équipage pouvait se récupérer le lendemain
- comme les circuits ont été redéfinies, les horaires ont changé et dans plusieurs cas, le camion de collecte passe avant 7h, alors que les bacs ne sont pas sortis, ou après 11h après la fin de service d'un gardien qui peut donc avoir rentrer ses poubelles
- avant, c'était la tournée du lundi qui était énorme. la réorganisation a lissé les charges de travail, mais le vendredi en fréquence trois et le jeudi en fréquence 6 restent difficiles car ce sont les lendemains de collecte sélective, donc la charge est plus importante et les tournées deviennent parfois très longue, jusqu'à 13h30

Au total, les agents témoignent de leur engagement pour assurer le service public, des difficultés pour réaliser leur travail. La rencontre a donc été utile pour faire converger tous les acteurs autour de cette idée simple d'apporter la qualité de service à la quelle les habitants ont droit.

Je sais que la direction a noté de son côté aussi des difficultés dans l'organisation du travail des agents, dans la mise en œuvre des consignes, de la distribution du travail.

Le risque de ces dysfonctionnements serait de chercher un seul coupable, les habitants, les agents, la direction dans un affrontement qui peut vite devenir un cercle vicieux. Un agent se dit par exemple que des habitants peuvent exagérer leur récriminations en accusant le camion de ne pas être passé alors qu'ils n'ont en fait pas sorti leur bac. A l'inverse, un habitant peut accuser un camion de ne pas avoir pris son bac sans réaliser que ce camion ne passe dans sa rue que pour rejoindre un autre quartier et que c'est un autre camion qui doit collecter. Au total, si la méfiance s'installe, tout le système peut se bloquer.

des pistes d'actions à concrétiser

La rencontre nous a au contraire permis d'évoquer des pistes d'actions pour entrer dans un cercle vertueux, les améliorations apportées par la direction permettant un meilleur travail des agents et de meilleurs pratiques des habitants.

- Bien sûr, tout commence par l'effort quotidien pour résoudre les problèmes posés. J'ai demandé à la direction de la collecte que l'encadrement soit temporairement renforcé pour résorber le plus gros des difficultés dans les semaines qui viennent.
- Entre autres, le message quotidien de la direction de la propreté aux communes pour signaler les points non collectés pour des problèmes d'accès du camion va être remis en place. Les circuits de collecte qui font passer le camion les jours de marché après 8h va être revu.
- Ensuite, un axe important de travail serait justement la communication pour mieux expliquer les problèmes d'horaires aux bailleurs, syndics et habitants. Je proposerai à Expression de réaliser un dossier sur le sujet avec des interviews d'agents, de gardiens, de différents responsables. Nous allons travailler pour une action forte pour la semaine de la propreté, qui devrait se faire dans un contexte où beaucoup des problèmes auront été

réglés

- Le Grand Lyon annoncera de son côté des décisions lors de la rencontre organisée avec les maires ce même 22 Janvier.
- Une information sera faite sur les prévisions d'horaires de passage par tranche de 2 heures et par jour. Des contacts particuliers auront lieu avec les bailleurs et syndicats.
- Une information spécifique sera faite pour les points de collecte qui sont collectés avant 7h certains jours
- Des actions de communication ciblées seront mises en œuvre par le Grand Lyon sur les points de dysfonctionnement restants.
- pour continuer le contact, j'ai proposé de participer à une tournée un jour prochain.. tous les agents étaient d'accord
- j'ai aussi proposé des rencontres à imaginer entre agents et délégués de quartier. Reste à imaginer sous quelle forme en relation avec les conseils de quartier et le Grand Lyon

Les agents, les outils et le service public

Je retiens ce pendant de toutes ces discussions une question de fonds, dont je tiendrai compte dans les prochaines réflexions du groupe de travail sur la collecte des déchets du Grand Lyon. Car de très gros moyens techniques sont mis en œuvre pour organiser les collectes. Des GPS, des cartes, des logiciels d'optimisation. Ces outils sont indispensables compte tenu de la complexité croissante de la collecte, avec les différentes fréquences, la revendication légitime des agents d'un samedi sur deux non travaillés, la part croissante de la collecte sélective, des silos enterrés.

Mais la collecte repose d'abord sur des agents qui font partie du service public de première ligne face aux incivilités, à l'inconscience parfois. Comme tous les travailleurs, ils ont des compétences, des habitudes de travail et ont besoin de s'approprier leur travail, ses objectifs pour être capable de réagir aux aléas, d'évaluer la qualité de service, les risques ou dysfonctionnements qui la mettent en cause.

Ils ont besoin de s'approprier un espace de travail qui n'est jamais totalement défini et prescrit par les outils techniques. La nouvelle organisation a effectivement modifié cet espace de travail, et il faut évaluer si ce nouveau système est plus efficace, avec un meilleur rapport qualité/coût, que l'ancienne organisation avec des circuits permanents et toute la ville en fréquence 6. C'est ce que nous saurons après avoir retrouvé une situation normale. Le Grand Lyon fera un bilan au bout d'un an, ce sera un moment important pour évaluer cette appropriation du nouveau cadre de travail par les agents.