

Fiche méthodologique

Préambule

Pour garantir un niveau de service de qualité en centre ville, dans le respect des contraintes budgétaires, Nantes-Métropole a confié à un stagiaire du service voirie, Denis GATEAU, une étude d'organisation de la surveillance de l'espace public, dans le cadre du « plan qualité centre ville ».

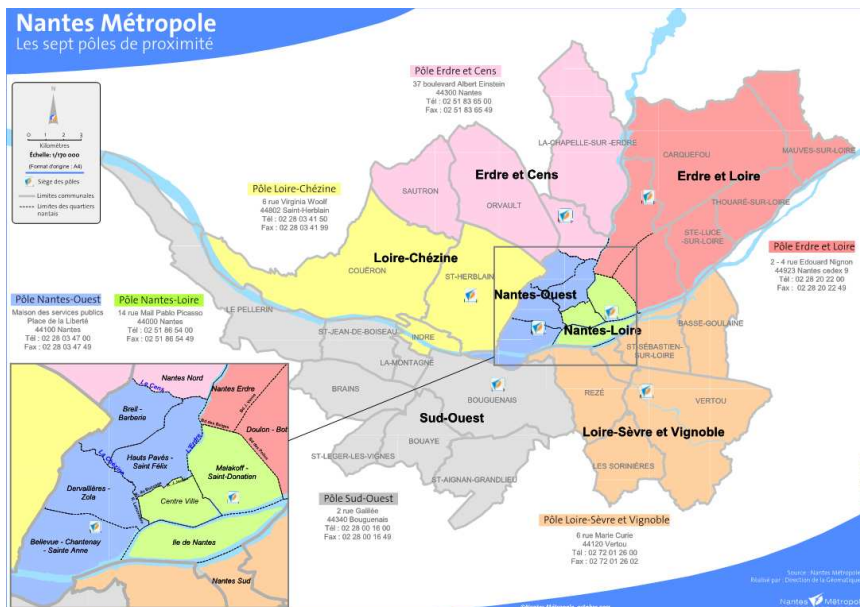
Cette étude s'est appuyée sur des méthodes de surveillance et d'entretien de l'espace public pratiquées depuis plusieurs années par certains pôles de proximité.

Dans un deuxième temps, le pôle Nantes Loire a décliné une organisation pour mettre en œuvre les préconisations de l'étude précitée.

Ainsi, un suivi régulier du niveau de dégradation du domaine public est apparu nécessaire pour anticiper les besoins d'interventions dans une démarche de recherche d'efficacité et de traitement équitable des habitants.

La fiche présente la démarche mise en œuvre au pôle Nantes Loire à fin de capitalisation et de partage d'expérience avec les autres pôles étant entendu que chacun adopte une organisation propre adaptée à son territoire et à son contexte.

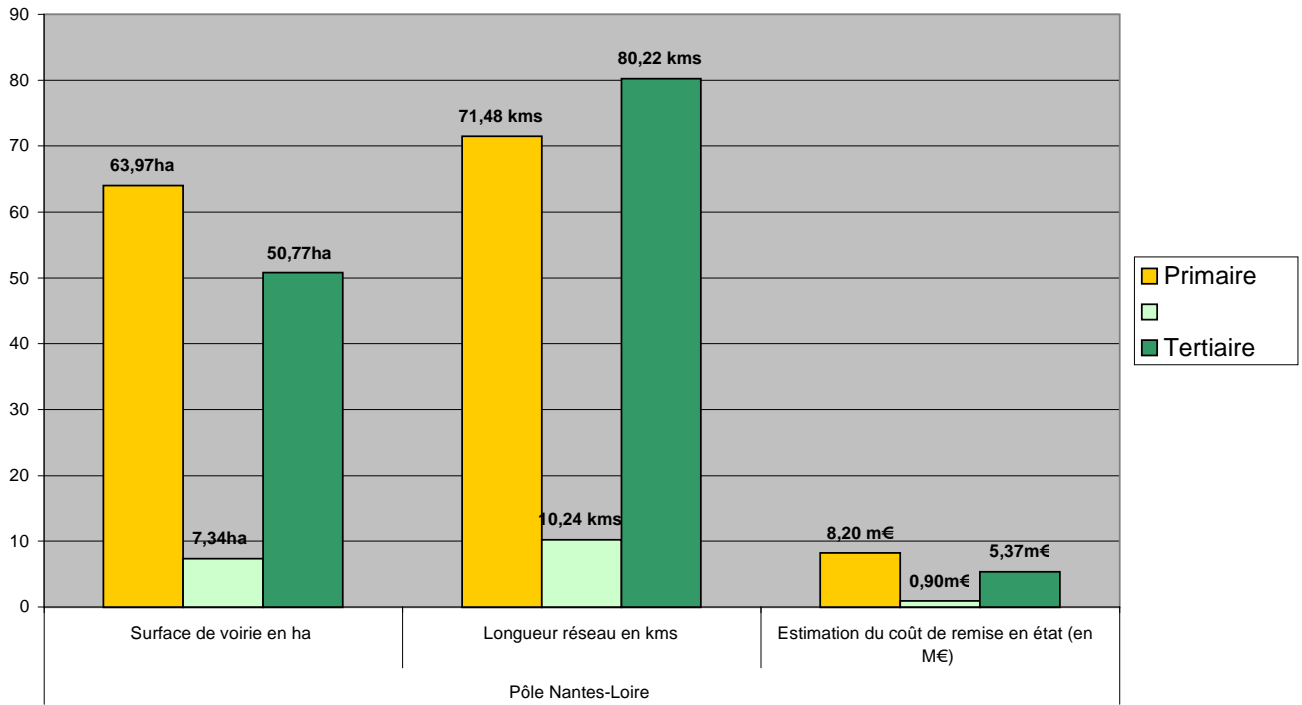
Contexte du Pole NANTES LOIRE



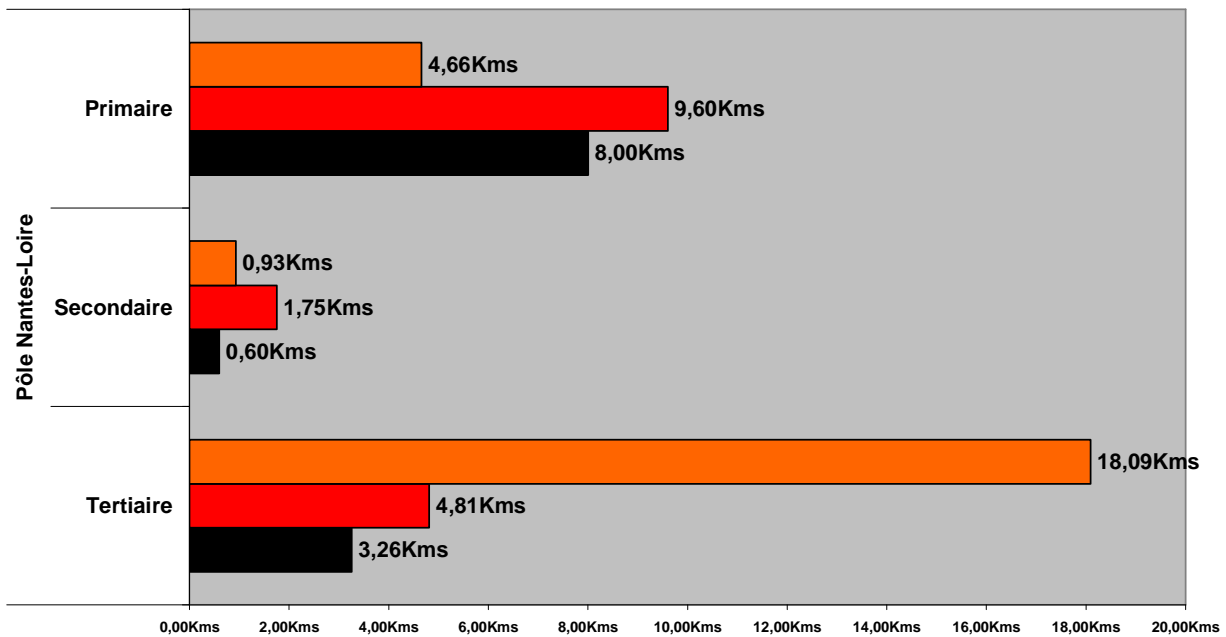
**Pole Nantes
Loire**

**74612 habitants
recensés en 2007
1300 Ha de
superficie**

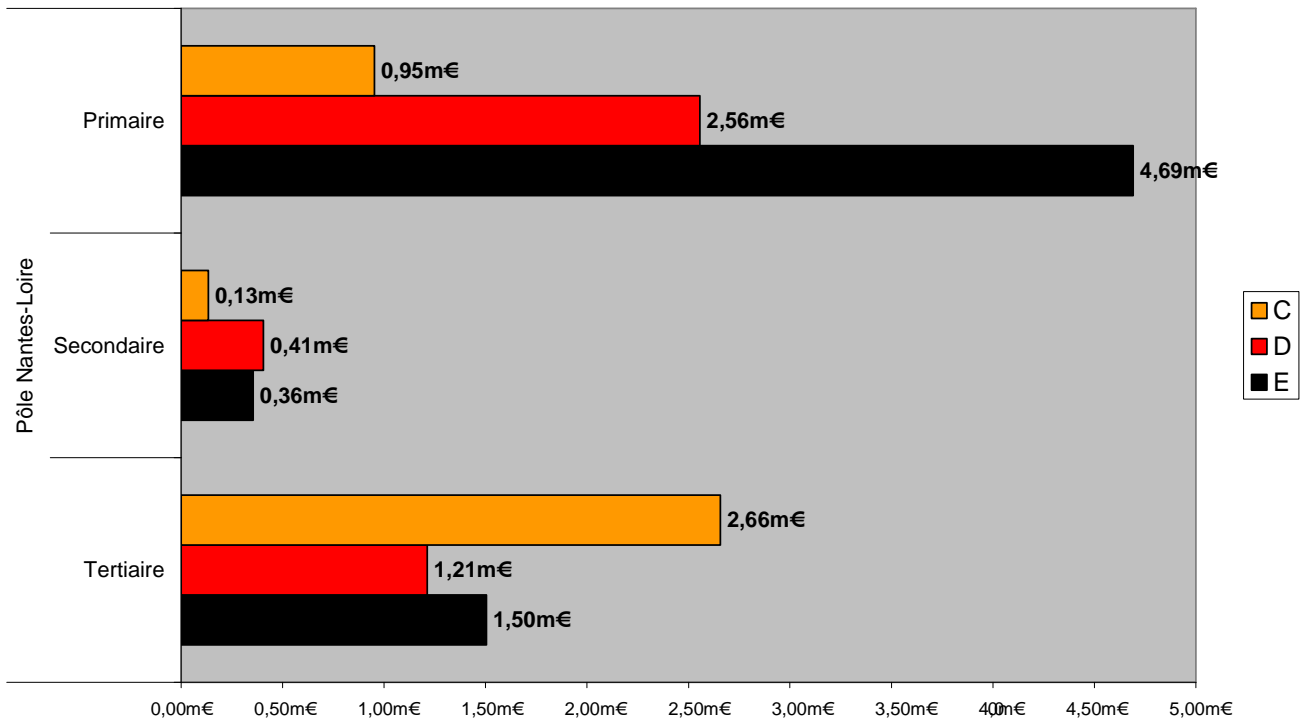
INVENTAIRE PATRIMOINE NANTES LOIRE



NANTES LOIRE Etat des Voiries linéaires par réseau



COUT DE REMISE EN ETAT DU RESEAU NANTES LOIRE



Objectif de réalisation

Appréciation de la qualité de service

La maintenance du patrimoine urbain est un travail de tous les instants. La pleine réussite des missions qui caractérisent cet objectif, s'apprécie de plusieurs façons objectives. Ainsi nous déclinons :

➤ *Le relevé visuel des dégradations*

L'absence de tags, de bordures descellées, de potelets couchés, de marquages effacés, des nids de poules sur la chaussée, etc, sont des indicateurs du niveau de qualité.

➤ *Les réclamations*

Le système OASIS, de gestion des réclamations est le second indicateur du niveau d'entretien atteint. Atteindre une baisse significative voir une absence de fiche de dégradations traduit un niveau de maintenance élevé ; à l'inverse des fiches redondantes pour un même secteur nécessitent une attention particulière. La mise en œuvre d'une organisation plus rationnelle par le pôle Nantes Loire vise la baisse du nombre de fiches OASIS.

➤ *Les courriers plaintes diverses*

Tout comme les remontées du terrain via Oasis, les courriers classés « T2 » indiquent et situent des problèmes importants ou des situations mal gérées. Les courriers par les réponses directes faites à leurs auteurs, sont des balises importantes d'objectifs non concrétisés. La meilleure gestion d'un secteur se caractérise par la disparition de ces courriers.

Gestion des interventions

➤ *Personnels concernés*

Afin de pouvoir couvrir l'ensemble du territoire du pôle et disposer au plus vite des informations concernant la situation de l'espace urbain, l'ensemble des agents du pôle - voirie, nettoyage, signalisation- sont impliqués dans la démarche.

➤ *Division et organisation géographique*

• Circuit de veille

Le distinguo est fait entre les priorités liées à la fréquentation, à l'environnement et à l'activité. Ces différents paramètres déterminent des circuits de visite, dits « circuits de veille » qui ont des fréquences de visites mensuelles, trimestrielles, voir semestrielles

• Secteurs et circuits.

L'ensemble du pôle est divisé en secteurs, qui eux mêmes comportent des circuits de priorité et donc de fréquences de visites différentes. (Voir cartographies en annexe)

• Planification

Les dates de visite sont programmées à l'avance. Elles sont fixes et déterminent le planning de l'activité. Il n'y a pas de dérogation. Cette procédure amène une souplesse pour la réponse aux courriers « T2 » en permettant une réponse avec soit une date prévue, certaine d'être tenue, soit pour le cas inverse, l'indication de la date du dernier passage. Les urgences relevant du traitement des imprévus, restent traitées dans un premier temps a minima, en attendant un traitement curatif complet à la date prévue.

➤ *Procédure de visite*

Les visites sont réalisées à pieds par des équipes de deux agents. Les équipes sont tournantes ainsi que les secteurs. Les agents procèdent en fonction des fréquences définies et doivent s'intéresser à tous les éléments de mobilier urbain, présents sur le domaine public visité. Ils relèvent les désordres en prenant des photos de ceux-ci. Cette méthode permet d'atténuer les risques d'appréciations divergentes, en fonction des métiers différents de chacun.

➤ *Synthèse*

L'ensemble des informations est regroupé par les agents de maîtrise des secteurs, qui à l'aide des photos, font un classement pour les urgences d'intervention.

Organisation et formatage du retour d'information

➤ *Procédure d'observation et d'investigation des circuits*

Ils sont tous référencés, et imprimés sur un document remis aux agents au départ de leur mission. Les sens de visites et les déplacements y sont notés pour tous. Les agents ont ce document pour guide de leur visite, qu'ils doivent suivre pour le moindre de leur déplacement, dans le détail. Cette façon d'opérer garantit l'inspection de l'ensemble du patrimoine, quels que soient l'équipe, le moment et les conditions, avec un phasage dans l'inspection restant toujours le même.

➤ *Saisie des observations*

Les agents disposent d'une fiche de saisie, sur laquelle est rappelé l'ensemble des éléments qui doivent être observés durant la visite.

Quatre familles sont répertoriées.

- Le revêtement
- Le mobilier
- La signalisation
- Autres

Pour chacun des thèmes, les agents utilisent les termes techniques rappelés dans la

fiche. Pour chaque observation, en plus de la date et du nom de l'agent, l'agent doit préciser par ligne la famille concernée, la rue, le numéro, de la photo prise, et indiquer à partir de la liste proposée la nature de la pathologie observée. Il précise en outre l'urgence à intervenir.

Au total il y a 5 thèmes à vérifier où peuvent se trouver 32 éléments concernant le marquage, la voirie, le nettoyage. 23 pathologies possibles sont répertoriées.

Règles de gestion des interventions

Les agents de maîtrise, une fois le premier classement effectué qui détermine la hiérarchisation des interventions, distinguent les origines des dégradations pour obtenir un second classement qui concerne :

➤ *La coordination*

La cellule de coordination du pôle est saisie de toutes les dégradations provoquées par des interventions de concessionnaires privés sur le domaine public. Saisie par l'agent de maîtrise elle devient responsable de la procédure qui oblige le concessionnaire privé responsable, à remettre en état le domaine public

➤ *La régie*

Pour une dégradation due à un usage naturel, la régie est sollicitée, le secteur concernée prend en compte le travail demandé, pour l'exécuter dans le plan de charges de travail défini. Ceci fait l'objet d'une saisie sur le logiciel « Octave ».

Outils informatiques de gestion

L'ensemble de la procédure utilise les logiciels « OCTAVE » et « OASIS ». Ce travail impacte également la base « PIVERT » car elle complète les relevés du correspondant dans le pôle.

La connexion des deux logiciels par le même graphe est souhaitable afin de simplifier les saisies. Une fiche oasis peut entraîner plusieurs interventions, de plusieurs métiers différents, à des dates différentes, avec pour conséquences de ne pas pouvoir clore la fiche, tant que tout n'est pas réalisé.

Une action déclenchée à partir d'Octave qui n'est pas liée à Oasis, peut générer des doublons, et maintenir viable une fiche Oasis ouverte par l'accueil du pôle. Les actions demandées sont réalisées, mais enregistrées sous Octave. Sans passerelle avec le logiciel Oasis, la mise à jour ne peut se faire automatiquement, empêchant de clore cette réclamation.

Aujourd'hui Octave n'agit pas sur Oasis quand l'inverse est manuellement possible. Cette manipulation n'est possible que dans ce sens. Une action ne génère pas de fiche Oasis, mais plusieurs « bons de travail Octave » indépendants les uns des autres ce qui n'est pas le cas avec Oasis.

Préconisations retenues par le pôle

Le retour d'expérience du pôle permet de ressortir des paramètres incontournables qui conditionnent la viabilité de la procédure, au rang desquels on trouve :

- Choix de binômes avec des agents qui peuvent avoir des métiers différents
- Auscultation par tous les agents quel que soit leur métier
- Relevés effectués à pied
- Centralisation des informations par les agents de maîtrise
- Utilisation systématique de la photo
- Structure du système par secteurs et circuits
- Saisie et archivage des données via Octave
- Méthodologie rigoureuse de saisie et de déplacement des agents sur le lieu d'intervention.

Avantages et inconvénients de la méthode

➤ *Avantages de la méthode*

- Traçabilité du suivi du patrimoine
- Rationalisation des moyens
- Méthode de travail mobilisatrice pour le pôle
- Réappropriation du secteur par l'ensemble des agents
- Oblige à des choix objectifs car en rapport avec l'expérience et la connaissance du terrain
- Valorisation des métiers
- Souplesse qui permet de moduler en fonction des priorités
- Economie dans les déplacements de véhicule qui sont ciblés
- Fin des tournées de secteurs.
- Organisation du travail plus rationnelle par agents acquise par l'expérience et l'habitude d'utiliser « Octave ».
- Existence d'une feuille de mission

➤ *Inconvénients*

- Inapplicable dans son intégralité pour des pôles de grande étendue
- Nécessite des effectifs importants (25 agents Nantes Loire)
- Surcharge de travail et complexité des tâches au quotidien pour les agents de maîtrise

➤ *Impératifs de la méthode*

- Implique de manière incontournable une communication adaptée, sans laquelle cette méthode de travail n'est pas applicable.

Entretien et maintenance du patrimoine

➤ *Gestion de la maintenance*

Le rythme des visites sur les circuits induit celui des travaux de maintenance et d'entretien. Cette méthodologie permet de disposer d'une vue globale actualisée en permanence de l'ensemble des tâches et des travaux à réaliser.

En termes de délai d'intervention entre le moment où la dégradation est enregistrée sur la base octave et le moment de son traitement, le pôle n'a pas fixé d'intervalle de temps. Si ce système permet une gestion plus rationnelle en permettant d'optimiser les sorties, il complique les travaux de maintenance récurrent, comme les campagnes d'enrobé, d'élagage, de curage qui sont saisonniers, et nécessite sur des périodes relativement longues personnels et matériels en conséquence.

➤ *Entretien du patrimoine*

Les secteurs conservent des travaux de régie incontournables, comme le marquage au sol pour les pôles qui ont des équipes de peintres, qui s'effectuent en horaires décalés sur la période où les jours sont les plus longs rendant indisponibles ces effectifs pour de la reconnaissance. Enfin les retours concernant la sécurité des usagers, comme des marquages de sécurité effacés, impliquent un traitement dans des délais les plus brefs, du jour où ils sont répertoriés, diminuant d'autant les disponibilités en effectifs pour la reconnaissance.

Conclusions

Ce mode de gestion accentue la notion de rentabilité dans les interventions. Il impose un système de travail plus rationnel, une gestion qui amène une traçabilité pour répondre aux élus et a fortiori aux usagers. Ce système remplit parfaitement son rôle pour atteindre ces objectifs. Le pôle Nantes Loire a en fonction des ces spécificités adapté la

méthodologie de Denis Gateau, à son environnement et ses moyens.

Chaque pôle est particulier avec, des spécificités, qui obligent à adapter cette méthode, pour atteindre le même but définit plus haut, mais par d'autres voies.

Des organisations sont déjà en place. Elles permettent de disposer d'un réel recul. Ainsi sur des pôles plus étendus, comme le Sud Ouest, les secteurs sont sous la responsabilité nominative des agents de nettoyage qui gèrent l'ensemble des tâches de désherbages, nettoyage, corbeilles, et remontent les informations « multi métiers » à leurs agents de maîtrise.

Documents de référence

Rapport de stage Denis Gateau JUIN 2011

Contacts

Daniel RABILLIER DEP

Daniel BOUANCHAUD Pôle Nantes Loire

Annexes

Annexe 1

- Circuit d'inspection secteur 1

Annexe 2

- Circuit d'inspection n°2 du secteur 1

Annexe 3

- Fiche de relevé du circuit d'inspection n°2 du secteur 1