



Titre du projet :

Campagne communale de propreté « Belle Ville » à La Louvière

Durée :

1 an

Date de début :

Janvier 2008

Date de fin :

Décembre 2008

Territoire :

Entité de La Louvière

Thématique :

Salubrité publique

Axes de travail :

Évaluation de la perception de la campagne « Belle Ville » par les différents publics cibles - Évaluation de la planification des équipes communales de la salubrité publique

Financier :

Administration communale de La Louvière

Contacts :

Eddy Bachorz (Espace Environnement) : ebachorz@espace-environnement.be

ÉVALUATION D'UNE CAMPAGNE COMMUNALE DE PROPRETÉ

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU PROJET

Le projet se décline en deux temps forts :

- Analyser la perception de la campagne « Belle Ville » auprès de différents publics cibles :

- › Grand public :

Espace Environnement a évalué la notoriété de la campagne « Belle Ville » auprès d'un échantillon représentatif de la population louviéroise. L'enquête téléphonique consistait à analyser le niveau de connaissance des actions mises en œuvre par la Ville de La Louvière en matière de salubrité publique.

- › Relais propreté et partenaires :

Des réunions de concertation avec les 80 relais propreté (bénévoles locaux) et les nombreux partenaires de la campagne (Centre culturel, Police local, TEC, IDEA...) ont permis de mesurer leur satisfaction par rapport à leur implication dans le projet « Belle Ville ».

- Evaluation de la planification des équipes communales de la salubrité publique.

Espace Environnement a évalué le travail effectué sur le terrain par les équipes du service « Propreté » de la Ville. Il s'agissait d'identifier les points faibles, les dysfonctionnements et les anomalies récurrentes du service de façon à faire progresser son efficacité.

IMPLICATION PARTICULIÈRE D'ESPACE ENVIRONNEMENT DANS LE PROJET

A la demande de la Ville de La Louvière, Espace Environnement a évalué l'impact de la campagne auprès de différents publics cibles et analysé objectivement l'organisation du travail au sein du service Propreté de la Ville en sa qualité d'opérateur neutre.

DÉMARCHE

Le premier volet de la mission a été consacré à mettre en place une stratégie d'évaluation auprès des parties prenantes de la campagne « Belle Ville ».

Enquête auprès du grand public :

Une enquête téléphonique a été réalisée auprès d'un échantillon de 400 personnes résidant à La Louvière afin de déterminer les causes de la malpropreté, leurs conséquences (en terme de qualité de vie et d'insécurité notamment) et la perspective de pistes d'actions correctives.

Les résultats de l'enquête ont permis de mesurer les perceptions, attitudes et comportements des citoyens en matière de propreté publique au fil du temps.

Enquête auprès des « relais propreté » :

Dans la mesure où les relais bénévoles ont été partie prenante de la campagne, Espace Environnement a mis



en place des outils d'évaluation afin de mesurer :

- la manière dont ils ont été impliqués et soutenus dans leur mission ;
- les moyens mis en œuvre lors de la campagne ;
- les actions réalisées ;
- l'accueil et les réactions des citoyens à l'égard de la campagne.

Enquête auprès des partenaires :

Plus d'une vingtaine de partenaires ont été mobilisés au démarrage de la campagne « Belle Ville ». Espace Environnement a évalué leur satisfaction par rapport à leur implication individuelle et collective et mis en évidence des pistes pour renforcer leur contribution.

Le second volet de la mission est consacré à l'évaluation des équipes de terrain du service propreté de la Ville de La Louvière.

Dans un premier temps, Espace Environnement a enrichi la connaissance de la problématique par le recueil de bonnes pratiques organisationnelles issues des expériences d'autres villes.

Par la suite, un large travail de concertation a été mené avec les acteurs de terrain de la Ville afin de déterminer des objectifs réalisables et mesurables au travers d'indicateurs cohérents et concertés.

ACTIONS

Pour le volet n°1 :

- Rédaction concertée du questionnaire d'enquête.
- Enquête téléphonique auprès de 400 personnes du territoire.
- Enquête téléphonique auprès des relais et des partenaires.

- Réunion de concertation avec les relais.
- Réunion de concertation avec les partenaires.
- Rédaction d'un rapport d'activités présentant les différents résultats des enquêtes et des concertations.

Pour le volet n°2 :

- Phase de récolte de bonnes pratiques en matière de salubrité publique issues d'expériences de villes belges et européennes.
- 3 réunions de concertation avec l'ensemble des acteurs de la propreté à La Louvière (Police, Service Environnement, Service Propreté).
- Observation des agents de la propreté sur le terrain.
- Mise en place d'indicateurs objectifs de la propreté.
- Rédaction d'un rapport d'activités agrémenté d'une série de recommandations pour améliorer l'efficacité du Service Propreté de la Ville.

RÉSULTATS

Au terme de sa mission, Espace Environnement a proposé une série de recommandations afin de renforcer l'efficacité du travail de terrain du Service Propreté et a présenté de nombreuses pistes de solutions pour améliorer la participation des relais et des partenaires dans le cadre de la campagne « Belle Ville ». L'ensemble de ces éléments a été apprécié par les autorités communales avec une perspective d'application dès 2009.

PERSPECTIVES

Etant donné la forte mobilisation des autorités communales en faveur de la propreté publique, Espace Environnement devrait collaborer à un projet de dynamisation citoyenne dans les quartiers de La Louvière en faveur de l'amélioration du cadre de vie.



Espace Environnement ASBL

rue de Montigny 29 - BE-6000 Charleroi - Tél. : 071/300 300 - Fax : 071/509 678

Espace Environnement

E-mail : info@espace-environnement.be - Site Internet : www.espace-environnement.be