

REDIGER UN CAHIER DES CHARGES PRESTATAIRE

Thèmes à intégrer dans le cahier des charges

Les détenteurs

Ils doivent être définis :

- Activité & effectif
- Nombre & localisation
- Contraintes par rapport au tri (surface, sécurité)

Les déchets à collecter

Ils doivent être définis précisément :

- les quantités collectables, dans la mesure du possible
- les natures (cartons, bois...)
- le classement par rapport à la réglementation (inertes/banals/dangereux, emballages)

Il est préférable de demander au prestataire d'être clair sur :

- le cahier des charges des déchets acceptés (pourcentage et la nature d'impuretés tolérées)
- les procédures en cas de non-respect de ce cahier des charges par les détenteurs

La nature et la qualité du service

Selon l'opération envisagée (collecte en porte à porte, collecte sur un point de regroupement, orientation vers le traitement ou la valorisation selon les déchets ...), la nature du service sera clairement définie.

La qualité du service est un point essentiel pour le choix du prestataire. La réussite d'une opération de gestion collective dépend, en partie, du service effectivement réalisé par le prestataire. Cette qualité se mesure notamment à ses systèmes de traçabilité, suivi, respect des exigences réglementaires mais également à son engagement dans des démarches d'assurance qualité et/ou de management environnemental.

La notion d'amélioration continue de la performance doit être intégrée, en terme notamment de la valorisation maximale des déchets.

Les lots

La notion de lots en terme de service (collecte, traitement) ou de déchets (banals, dangereux...) permet de présenter un cahier des charges clair et précis.

Les aspects réglementaires

Le prestataire retenu se doit au minimum d'être en règle avec les exigences légales qui lui sont applicables. Les arrêtés préfectoraux des sites de tri, d'enfouissement, de traitement ou de valorisation, ainsi que les agréments de transport, de négoce et de courtage des déchets sont des garanties minimum quant à la qualité du service proposé par les prestataires, et il semble essentiel de les exiger, lors d'un appel d'offres. En outre, cette démarche s'inscrit parfaitement dans le cadre de démarches d'entreprises souhaitant mettre en œuvre un système de management environnemental. Ces exigences s'appliquent bien sûr aux sous-traitants éventuels des prestataires.



Les méthodes et outils de suivi et de traçabilité

Tous les éléments nécessaires à une traçabilité des déchets ainsi qu'à une évaluation continue de la démarche doivent être pris en compte. Il s'agit, en particulier :

- des systèmes de pesée, des bons de pesée,
- des BSD (bordereau de suivi des déchets), notamment pour les déchets dangereux
- des taux de valorisation, des garanties liées aux lieux de destination (justificatifs de l'élimination des déchets),
- des indices de qualité du tri.

Ces éléments sont une garantie permanente de la qualité du service effectué, et permettent une évaluation qualitative et quantitative de la démarche, qui peut, ainsi, être recadrée si besoin est. Les bilans demandés aux prestataires, en particulier sur les tonnages et les quantités de déchets valorisés, doivent être réalisés en continu. De plus, il est important que chaque entreprise ait un retour individuel de ces informations : c'est un élément de sensibilisation et de motivation ; en outre, en cas de problème individuel, celui-ci peut être facilement identifié et solutionné.

Le rôle du porteur de projet et du Comité de Pilotage dans la gestion de ces informations doit être clairement défini.

Ces outils de suivi n'excluent pas la possibilité pour le Comité de Pilotage du projet d'effectuer des contrôles inopinés ou des audits.

Des procédures et pénalités inhérentes en cas de non-respect des engagements pris

- Vis à vis du prestataire : qualité du service, valorisation des déchets, informations transmises.
- Vis à vis des détenteurs : qualité du tri, informations transmises
- Vis à vis du porteur de projet : gestion des informations.

Le rôle de sensibilisation/ communication des prestataires vis à vis des entreprises

Ce rôle peut se décliner à plusieurs niveaux :

- Tout d'abord, de manière corrective : en cas de présence de déchets dangereux ou d'autres indésirables dans une benne DIB ou un conteneur de collecte sélective, les prestataires ont un rôle à jouer auprès des entreprises afin de les informer de ces problèmes, et de leur expliquer ce qu'il convient de faire (rappelons que parmi les exigences qui leur sont applicables, figure celle de ne traiter ou collecter que les déchets pour lesquels ils sont autorisés et compétents).
- Ensuite, de manière préventive : au niveau de la signalisation des conteneurs, mais également par l'intermédiaire de guides de tri, de visites sur site, afin de rappeler les règles de tri, conditionnement, sécurité qu'il convient de respecter. Ces informations permettent de responsabiliser les entreprises, notion à intégrer tout au long d'une démarche de gestion collective.
- Enfin, le prestataire peut être intégré à des enquêtes de terrain, outil de sensibilisation et de mesure de satisfaction : cet outil permet d'impliquer le prestataire et de l'inciter à une amélioration continue de ces services.

Les contrats individuels et la charte globale éventuelle

Le cahier des charges devra faire référence à l'obligation d'un contrat individuel entre prestataire et détenteur. Si on prévoit une charte globale pour encadrer le fonctionnement du service (par exemple une charte tri-partite), le cahier des charges devra s'y référer.



A éviter lors de la rédaction du cahier des charges

- ✗ Confusion sur la nature des déchets à collecter ;
- ✗ Trop insister sur des éléments administratifs et juridiques, sans prendre en compte les éléments pratiques liés à la qualité du service, qui doit répondre avant tout aux attentes des entreprises ;
- ✗ Ne pas intégrer le prestataire à la « vie du projet » : il peut être utilement associé, en phase opérationnelle, au comité de pilotage du projet.