

LABELLISATION DU SERVICE PUBLIC DE COLLECTE DES DÉCHETS

Fiches d'illustration
des bonnes pratiques
Version Mars 2012



Pourquoi des fiches d'illustration des bonnes pratiques ?

1. Thème : Services

Définir le fonctionnement du service et les obligations à respecter - critère 1.1.

Connaître l'avis des usagers - critère 1.1.

Informers et sensibiliser les usagers : Rapport annuel - critère 1.2., éliminatoire

Informers et sensibiliser les usagers : documents de communication - critères 1.3. et 1.4.

Informers et sensibiliser les usagers : communication de proximité - critères 1.3. et 1.4.

Suivre les demandes - critère 1.5.

Proposer des points de collecte propres, sécurisés et aménagés - critère 1.6.

Mettre à disposition des usagers des contenants pour les ordures ménagères résiduelles - critère 1.7.

2. Thème : Economie

Connaître les coûts et les recettes - critère 2.1., éliminatoire

Maîtriser les coûts en engageant une étude d'optimisation - critère 2.2.

Adapter le mode de financement du service - critère 2.3., éliminatoire

Suivre l'exploitation de la collecte - critère 2.4., éliminatoire

3. Thème : Environnement

Mettre en place des actions de prévention de la production de déchets - critère 3.1.

Mesurer les performances du recyclage et de la collecte sélective : - critère 3.4.

Evaluer les impacts environnementaux des véhicules de collecte : Connaissance de la consommation et approche de l'impact environnemental - critère 3.5.

Evaluer les impacts environnementaux des véhicules de collecte : Réduction de ces impacts - critère 3.6.

Collecter les déchets dangereux - critère 3.7.

Gérer les effluents et déchets générés par le service déchets de la collectivité - critère 3.8.

Appliquer une politique environnementale - critère 3.9.

4. Thème : Social

Prévenir les risques professionnels : Document unique d'évaluation des risques - critère 4.1., éliminatoire

Prévenir les risques professionnels : Identification des points noirs - critère 4.2., éliminatoire

Prévenir les risques professionnels : Suivi des accidents du travail - critère 4.3.

Gérer les ressources humaines - critère 4.4.

Former le personnel à la sécurité - critère 4.5.

Améliorer les conditions de travail des agents de collecte - critère 4.6.

L'ADEME et Eco-Emballages ont mis en place une démarche de labellisation pour améliorer la qualité globale des services de collecte des déchets ménagers et assimilés avec pour objectifs :

- La promotion de l'amélioration continue ;
- La capitalisation d'expériences et l'échange de bonnes pratiques.

Ces fiches de présentation des critères de la Labellisation découlent directement du troisième point. Elles doivent permettre :

- Pour tous, de bénéficier de la capitalisation d'expériences d'autres collectivités et d'y puiser des pistes d'amélioration de la qualité du service dans un large panel de domaines.
- Pour les futurs candidats aux labels, d'éclairer la lecture et la compréhension des critères par des exemples de pratiques de collectivités locales qui ont été labellisées,

Ces fiches sont présentées par critère en suivant les 4 grands thèmes (Services, Economie, Environnement et Social) abordés dans la démarche de Labellisation.

Chaque fiche comporte :

- Une présentation du critère, de son objectif et de son intérêt ;
- Des exemples de réalisation de collectivités (ou de leurs prestataires) ayant été labellisées ;
- Des recommandations pratiques relatives à la mise en œuvre des actions citées par les critères.

La réalisation de ce document de présentation des bonnes pratiques n'aurait pas été possible sans la participation active des partenaires regroupés au sein du Comité National de Labellisation d'une part et des collectivités candidates d'autre part qui ont tous donné de leur temps, puisé dans leurs expériences pratiques respectives et accepté de les mettre à disposition pour être diffusées à travers ce document et enfin du bureau AWIPLAN mandaté pour le pilotage de la démarche de labellisation.

Qu'ils en soient tous remerciés et félicitations aux collectivités labellisées !

Les membres du Comité National de Labellisation :

- ADEME – Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (www.ademe.fr)
- AMF – Association des Maires de France (www.amf.asso.fr)
- AMORCE (www.amorce.asso.fr)
- CNR – Cercle National du *Recyclage* (www.cercle-recyclage.asso.fr)
- Eco-Emballages (www.ecoemballages.fr)
- FNADE – Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'environnement (www.fnade.org)



LISTE DES COLLECTIVITES
LAUREATES A LA LABELLISATION
DU SERVICE PUBLIC DE COLLECTE DES DECHETS



Nom de la CL	Dén	Région	Population	Année d'obtention du Label	
				QualiTri	QualiPlus
Communauté Urbaine de Strasbourg	67	Alsace	> 100 000	2007&2010	
SMICTOM d'Alsace Centrale	67	Alsace	> 100 000	2008&2011	2008&2011
SMICTOM Laînde le Buisson	24	Aquitaine	10-25 000	2007&2010	
Communauté de Communes de Montesquieu	33	Aquitaine	25 à 40 000	2009	
Communauté d'Agglomération Bassin d'Arcachon Sud	33	Aquitaine	40-100 000	2007&2010	
Communauté de Communes Bassin d'Arcachon Nord Atlantique	33	Aquitaine	40-100 000	2010	
SMICVAL du Liboumiais-Haute-Gironde	33	Aquitaine	> 100 000	2007&2010	2010
Communauté d'Agglomération du Grand dax	40	Aquitaine	40-100 000	2010	
SICTOM du Marsan	40	Aquitaine	40-100 000	2007&2010	
SICTOM Sud des Landes	40	Aquitaine	> 100 000	2007&2010	2010
Communauté d'Agglomération d'Agen	47	Aquitaine	40-100 000	2011	
Val de Garonne Agglomération	47	Aquitaine	40-100 000	2011	
Communauté de Communes de Nive Adour	64	Aquitaine	10-25 000	2007&2010	
Communauté de Communes de Ousse-Gabas	64	Aquitaine	10-25 000	2010	
Communauté de Communes du Mieux de Béarn	64	Aquitaine	10-25 000	2007&2010	
SICTOM du Haut Béarn	64	Aquitaine	25-40 000	2010	
Syndicat Mixte Bizi Garbia	64	Aquitaine	25-40 000	2011	
Communauté d'Agglomération Vichy Val d'Allier	3	Auvergne	40 à 100 000	2009	2009
SICTOM de la Région Montluçonnaise	03	Auvergne	40-100 000	2010	
SICTOM Sud Allier	03	Auvergne	40-100 000	2010	
Syndicat du Bois de l'Aumône	63	Auvergne	> 100 000	2008&2011	2011
SMISMB	14	Basse-Normandie	25-40 000	2010	
SIDOM Creully	14	Basse-Normandie	10-25 000	2011	
SMICTOM de la Bruyère	14	Basse-Normandie	25-40 000	2011	
SIRTOM de la Baie et Vallée du Thar	50	Basse-Normandie	10-25 000	2010	
Communauté Urbaine d'Arçonn	61	Basse-Normandie	40-100 000	2011	
Communauté de Communes Rives de Saône	21	Bourgogne	10-25 000	2010	
Communauté d'Agglomération Beaune Côte et Sud	21	Bourgogne	40-100 000	2011	
Communauté de Communes du Pays de Nuits Saint Georges	21	Bourgogne	10-25 000	2011	
Communauté de Communes du Pays Charlois	58	Bourgogne	10 à 25 000	2008&2011	
SICTOM du Maconnais	71	Bourgogne	40-100 000	2010	
SIVOM du Louhannais	71	Bourgogne	25-40 000	2007&2010	
Communauté Urbaine Creusot Montceau	71	Bourgogne	40-100 000	2011	
Communauté de Communes du Sénonais	89	Bourgogne	40-100 000	2010	
Communauté d'Agglomération de Saint-Brieuc	22	Bretagne	> 100 000	2007&2010	2010
Lamballe Communauté	22	Bretagne	10-25 000	2010	
Communauté de Communes de la Presqu'île de Crozon	29	Bretagne	10-25 000	2008	2010
Communauté d'Agglomération de Quimper	29	Bretagne	40-100 000	2010	
SMICTOM du Nar	35	Bretagne	40-100 000	2010	2010
SMICTOM Sud Est d'Ille et Vilaine	35	Bretagne	> 100 000	2007&2010	2010
Communauté d'Agglomération du Pays de Lorient	56	Bretagne	> 100 000	2008&2011	
Communauté d'Agglomération du Pays de Vannes	56	Bretagne	> 100 000	2007&2010	
SMIRTOM du Saint Amandois	18	Centre	40-100 000	2011	
Communauté d'Agglomération du Drouais	28	Centre	40-100 000	2007&2010	
SYMCTOM	36	Centre	25-40 000	2011	
Communauté de Communes de l'Est Tourangeau	37	Centre	25-40 000	2010	
Communauté de Communes du Vouvrillon	37	Centre	10-25 000	2010	
SICTOM de Montoire la Chartre	41	Centre	25-40 000	2010	2011
SMIEEDM Val de Cher	41	Centre	40-100 000	2011	2011
SMIRTOM de la Région de Montargis	45	Centre	40-100 000	2010	
SIEDMTO	10	Champagne-Ardenne	25-40 000	2011	
Communauté d'Agglomération de Chalons-en-Champagne	51	Champagne-Ardenne	40-100 000	2010	2011
Syndicat de Collecte des Ordures Ménagères de l'Ouest Rémois	51	Champagne-Ardenne	25-40 000	2010	
Syndicat Mixte de Collecte Plaine et Montagne Remoise	51	Champagne-Ardenne	40-100 000	2007&2010	2010
Reims Métropole	51	Champagne-Ardenne	> 100 000	2008&2011	
Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard	25	Franche-Comté	> 100 000	2008	2010
SICTOM du Val de Saône	70	Franche-Comté	40-100 000	2011	2011
Communauté de Communes de l'Agglomération de Vesoul	70	Franche-Comté	25-40 000	2011	
Communauté d'Agglomération Beltoiraine	90	Franche-Comté	40-100 000	2010	
SIVOM Sud Territoire Belfort	90	Franche-Comté	10-25 000	2010	

Labellisation du Service Public de Collecte des Déchets

Document de valorisation des résultats, Version de Janvier 2012

Nom de la CL	Dép	Région	Population	Année d'obtention du Label	
				QualiTri	QualiPlus
Communauté de l'Agglomération Rouennaise	76	Haute-Normandie	> 100 000	2009	
Communauté d'Agglomération Havraise	76	Haute-Normandie	> 100 000	2008 & 2011	2011
Communauté de Communes de Fécamp	76	Haute-Normandie	25-40 000	2011	
Communauté de Communes Seine Ecole	77	Ile de France	10-25 000	2010	
SIETREM de Lagny	77	Ile de France	> 100 000	2008 & 2011	
Communauté de Communes du Pays de la Goële et du Multien	77	Ile de France	25-40 000	2011	
Communauté de Communes du Pays de l'Ourocq	77	Ile de France	10-25 000	2011	
SMICTOM de la Région de Coulommiers	77	Ile de France	40-100 000	2011	
Communauté d'Agglomération de Mantes en Yvelines	78	Ile de France	40 à 100 000	2009	
Commune de Montigny-Le-Bretonneux	78	Ile de France	25-40 000	2011	
Commune d'Épinay-Sur-Orge	91	Ile de France	10-25 000	2010	
SIOM de la Vallée de Chevreuse	91	Ile de France	> 100 000	2010	2010
SIOM Vallée Yerres et Sénarts	91	Ile de France	> 100 000	2007 & 2010	2010
Communauté d'Agglomération Sud de Seine	92	Ile de France	> 100 000	2009	
Commune de la Garenne Colombes	92	Ile de France	10 à 25 000	2009	
Commune de Bois-Colombes	92	Ile de France	10-25 000	2011	
Communauté d'Agglomération Plaine Centrale du Val de Marne	94	Ile de France	> 100 000	2009	
Commune de Fontenay-Sous-Bois	94	Ile de France	40-100 000	2010	
Commune de Vincennes	94	Ile de France	40-100 000	2010	
Commune de Vitry-Sur-Seine	94	Ile de France	40-100 000	2010	
Commune de Joinville-le-Pont	94	Ile de France	10-25 000	2011	
Commune de Villiers-sur-Marne	94	Ile de France	25-40 000	2011	
Syndicat TRIACTION	95	Ile de France	> 100 000	2011	
Communauté des Communes du Sud	97	La Réunion	> 100 000	2009	
Territoire de la Côte Ouest	97	La Réunion	> 100 000	2009	
Communauté Intercommunale des Villes Solidaires	97	La Réunion	> 100 000	2010	
Communauté Intercommunale du Nord de la Réunion	97	La Réunion	> 100 000	2011	2011
SMICTOM du Carcassonnais	11	Languedoc-Roussillon	40-100 000	2010	
SICTOM de la Région d'Uzes	30	Languedoc-Roussillon	25-40 000	2010	
Communauté d'Agglomération de Montpellier	34	Languedoc-Roussillon	> 100 000	2009	
Thau Agglo	34	Languedoc-Roussillon	40 à 100 000	2008 & 2011	
Communauté de Communes Nord-Bassin de Thau	34	Languedoc-Roussillon	10-25 000	2010	
SICTOM de Pézenas-Agde	34	Languedoc-Roussillon	> 100 000	2011	
SIERS	23	Limousin	40-100 000	2007 & 2010	
SIRTOM de Briey Vallée de l'Orne Jamisy	54	Lorraine	40 à 100 000	2009	
Communauté de Communes du Bassin de Pompey	54	Lorraine	40-100 000	2010	
Communauté de Communes Moselle et Madon	54	Lorraine	10-25 000	2010	
Communauté Urbaine du Grand Nancy	54	Lorraine	> 100 000	2008 & 2011	
SICTOM du Couserans	09	Midi-Pyrénées	25-40 000	2010	
SMECTOM du Plantaurel	09	Midi-Pyrénées	40-100 000	2010	
Communauté d'Agglomération du Grand-Rodez	12	Midi-Pyrénées	40 à 100 000	2009	
SIOM Montastruc Verfeil	31	Midi-Pyrénées	10 à 25 000	2009	
SICOTAL	31	Midi-Pyrénées	40 à 100 000	2007 & 2011	2008 & 2011
SIOM Saint-Gaudens Montrejeau Aspet	31	Midi-Pyrénées	25 à 40 000	2007 & 2011	2008
Communauté de Communes Axe Sud	31	Midi-Pyrénées	10-25 000	2011	
Communauté d'Agglomération du Muretain	31	Midi-Pyrénées	40-100 000	2011	2011
Commune d'Auch	32	Midi-Pyrénées	10 à 25 000	2008 & 2011	
SYMAT	65	Midi-Pyrénées	40-100 000	2010	
Communauté d'Agglomération de l'Albigeois	81	Midi-Pyrénées	40 à 100 000	2009	
Communauté d'Agglomération Castres-Mazamet	81	Midi-Pyrénées	40 à 100 000	2008 & 2011	
SICTOM de Lavaur	81	Midi-Pyrénées	25 à 40 000	2008 & 2011	
Communauté de Communes Sor et Agout	81	Midi-Pyrénées	10-25 000	2011	
Communauté d'Agglomération du Pays de Montauban et des Trois Rivières	82	Midi-Pyrénées	40 à 100 000	2008 & 2011	2011
SIEEOM du Sud Quercy	82	Midi-Pyrénées	10-25 000	2007 & 2010	
SMEEOM Moyenne Garonne	82	Midi-Pyrénées	25-40 000	2010	
Communauté d'Agglomération de l'Atois	62	Nord-Pas de Calais	> 100 000	2011	
Communauté Urbaine de Dunkerque	59	Nord-Pas de Calais	> 100 000	2007 & 2011	2008 & 2011
Communauté de Communes de Noeux et Environs	62	Nord-Pas de Calais	10 à 25 000	2009	
Communauté d'Agglomération de Saint-Omer	62	Nord-Pas de Calais	40-100 000	2009	2010
Communauté Urbaine d'Arras	62	Nord-Pas de Calais	40-100 000	2010	2010
Syndicat Mixte de la Région de Bapaume	62	Nord-Pas de Calais	25-40 000	2010	

Labellisation du Service Public de Collecte des Déchets

Document de valorisation des résultats, Version de Janvier 2012

Nom de la CL	Dép	Région	Population	Année d'obtention du Label	
				QualiTri	QualiPlus
Communauté d'Agglomération de Sophia-Antipolis	06	PAC A	> 100 000	2010	
Communauté d'Agglomération Pôle Azur Provence	06	PAC A	40-100 000	2010	
Commune de la Seyne-Sur-Mer	83	PAC A	40-100 000	2010	
SMED	83	PAC A	40-100 000	2011	
COVE	84	PAC A	40-100 000	2010	
Communauté de Communes de Pomio	44	Pays de la Loire	25 à 40 000	2009	
CARENE	44	Pays de la Loire	> 100 000	2010	2010
Communauté de Communes Coeur Pays de Retz	44	Pays de la Loire	10-25 000	2010	
Communauté de Communes Sud Estuaire	44	Pays de la Loire	10-25 000	2010	
Nantes Métropole	44	Pays de la Loire	> 100 000	2007&2010	2010
Cap Atlantique	44	Pays de la Loire	40-100 000	2011	2011
Communauté de Communes de la Région de Blain	44	Pays de la Loire	10-25 000	2011	
SMITOM Sud-Saumurais	49	Pays de la Loire	40 à 100 000	2009	
Communauté d'Agglomération du Choletais	49	Pays de la Loire	40-100 000	2007&2010	
Communauté d'Agglomération Saumur Loire Développement	49	Pays de la Loire	40-100 000	2010	
SIRDOMDI de Beaufreau	49	Pays de la Loire	40-100 000	2010	2010
SMICTOM de la Vallée de l'Authion	49	Pays de la Loire	25-40 000	2011	
Communauté de Communes du Pays de Loiron	53	Pays de la Loire	10-25 000	2008	2010
Communauté de Communes de Sablé sur Sarthe	72	Pays de la Loire	25 à 40 000	2009	
Communauté de Communes du Pays Flechois	72	Pays de la Loire	10-25 000	2007&2010	
SMIRGEOIM Est Sarthe	72	Pays de la Loire	40 à 100 000	2008	2009
Communauté de Communes Côte de Lumière	85	Pays de la Loire	25 à 40 000	2009	
Communauté de Communes du Pays de Saint-Gilles Croix de Vie	85	Pays de la Loire	40-100 000	2010	
Communauté de Communes Océan Marais de Monts	85	Pays de la Loire	10-25 000	2008	2010
SYCODEM Sud Vendée	85	Pays de la Loire	40-100 000	2011	
SIRTOM du Laonnais	02	Picardie	40-100 000	2007&2010	2010
Communauté d'Agglomération du Beauvaisis	60	Picardie	40 à 100 000	2009	
Communauté de Communes du Pays de Valois	60	Picardie	40 à 100 000	2008&2011	
Communauté de Communes de l'Aire Cantilienne	60	Picardie	25-40 000	2010	
Communauté d'Agglomération Arriens Métropole	80	Picardie	> 100 000	2008&2011	
CALITOM	16	Poitou-Charentes	> 100 000	2007&2011	
Communauté d'Agglomération de la Rochelle	17	Poitou-Charentes	> 100 000	2009	
Communauté de Communes du Pays Santon	17	Poitou-Charentes	40-100 000	2007&2010	
SICTOM de Coulonges-Champdeniers	79	Poitou-Charentes	10 à 25 000	2007&2011	
Syndicat Mixte du Pays Thouarsais	79	Poitou-Charentes	40 à 100 000	2008&2011	2008&2011
Communauté de Communes de Villedieu-Du-Clain	86	Poitou-Charentes	10-25 000	2010	
Communauté de Communes Vonne et Clain	86	Poitou-Charentes	10-25 000	2011	
Communauté de Communes de Miribel et du Plateau	01	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
Communauté de Communes du Pays de Bage	01	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
Communauté de Communes Bievre est	38	Rhône-Alpes	10 à 25 000	2009	
Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais	38	Rhône-Alpes	40-100 000	2010	2010
Communauté de Communes Charente-Guiers	38	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
Communauté d'Agglomération Grenoble Alpes Métropole	38	Rhône-Alpes	> 100 000	2008&2011	2011
SICTOM Région de Morestel	38	Rhône-Alpes	40-100 000	2007&2010	2010
SIVOM Pont-De-Chéruy	38	Rhône-Alpes	25 à 40 000	2008&2011	2011
Syndicat Mixte Nord Dauphiné	38	Rhône-Alpes	> 100 000	2009	2011
SICTOM du Guers	38	Rhône-Alpes	10-25 000	2011	
Communauté d'Agglomération Saint-Etienne Métropole	42	Rhône-Alpes	> 100 000	2010	2010
Communauté de Communes du Pays de Charlieu	42	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
Communauté de Communes Entre Loire et Rhône	42	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
Communauté d'Agglomération Loire Forez	42	Rhône-Alpes	40-100 000	2011	
Communauté de Communes Vallons du Lyonnais	69	Rhône-Alpes	10 à 25 000	2008&2011	2011
SITOM Sud Rhône	69	Rhône-Alpes	40-100 000	2007&2010	2010
Communauté de Communes Beaujolais Val de Saône	69	Rhône-Alpes	10-25 000	2011	
Communauté d'Agglomération Chambéry Métropole	73	Rhône-Alpes	> 100 000	2007&2010	2010
Communauté d'Agglomération d'Annecy	74	Rhône-Alpes	> 100 000	2009	2011
Communauté de Communes du Pays de Fillière	74	Rhône-Alpes	10-25 000	2010	
SITOA	74	Rhône-Alpes	25-40 000	2010	
Commune de Thonon-les-Bains	74	Rhône-Alpes	25-40 000	2011	

THEME 1 : Services

- Définir le fonctionnement du service et les obligations à respecter
- Connaître l'avis des usagers
- Informer et sensibiliser les usagers : Rapport annuel
- Informer et sensibiliser les usagers : Les documents
- Informer et sensibiliser les usagers : La communication de proximité
- Suivre les demandes
- Proposer des points de collecte propres, sécurisés et aménagés
- Mettre à disposition des usagers des contenants pour les déchets résiduels

THEME 1 : Services

CRITERE 1.1 – DEFINIR LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET LES OBLIGATIONS A RESPECTER

Dans l'idéal, tous les services de collecte devraient pouvoir se baser sur un règlement de collecte, qui est un document opposable. Son approbation par l'ensemble des communes adhérentes étant parfois compliquée, la collectivité devrait au moins communiquer aux usagers les modalités de collecte de TOUS les déchets. En effet, les guides du tri réalisés par les collectivités ne mentionnent pas toujours tous les flux collectés.

EXEMPLES :

Documents de communication

- ✧ [CA de Rouen \(76\)](#) ; 404 100 habitants : Guide déchets très complet comportant les informations sur les modalités de collecte de tous les flux et avec un calendrier de collecte à personnaliser
- ✧ [CC Rives de Saône \(21\)](#) ; 15 900 habitants : Mémo sur la collecte des OMR
- ✧ [CA de Quimper \(29\)](#) ; 86 200 habitants : Guide pratique complet débutant par les actions de prévention
- ✧ [Saint Briec Agglomération Baie d'Armor \(22\)](#) ; 106 900 habitants : Information sur site Internet (calendrier téléchargeable par commune, avec rappel des principales consignes)
- ✧ [SMICVAL du Libournais Haute-Gironde \(33\)](#) ; 181 400 habitants : Information sur site Internet, avec plusieurs possibilités de filtrage (par commune, listing complet, ...)
- ✧ [CA de Reims Métropole \(51\)](#) ; 211 000 habitants : Calendrier 2009 sous forme de disque rappelant les principales informations pour la collecte

Règlement de collecte

- ✧ [CARENE \(44\)](#) ; 110 300 habitants : Règlement de collecte bien réalisé et complet
- ✧ [CA de Montpellier \(34\)](#) ; 366 900 habitants : Règlement de collecte très complet précisant pour chaque thème les engagements de la collectivité et les obligations des usagers.
- ✧ [CC du Pays de Loiron \(53\)](#) ; 14 700 habitants : Extrait du règlement de collecte synthétique et illustré, s'adressant aux usagers
- ✧ [CA de Grenoble - Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants – en annexe : Estimation des volumes de stockage des bacs, préconisations d'aménagement des voiries
- ✧ [SICOVAL \(31\)](#) ; 63 700 habitants – en plus de son règlement de collecte, cette collectivité a rédigé :
 - Une [Charte Qualité](#) habitants fixant les règles d'aménagement pour les constructions nouvelles (p. 14 : Gérer les déchets d'activités, p. 20 : Les déchets (déchets de chantier/locaux de stockage des déchets/signaletique sur le tri des déchets/accès extérieurs), p. 21 : Mener une action de sensibilisation et d'information auprès des futurs usagers).
 - Une [annexe sanitaire au PLU](#) présentant toutes les modalités de collectes et indiquant notamment les caractéristiques minimales des locaux à poubelles et les volumes de contenants à prévoir.

THEME 1 : Services

RECOMMANDATIONS

De façon générale :

- ✓ Faciliter la collecte (types de contenants autorisés, pas de dépôts à côté des bacs, positionnement des bacs sur la voie publique...).
- ✓ Préciser la nature des déchets acceptés et refusés, les modalités de leur présentation à la collecte.
- ✓ Limiter les dysfonctionnements : quels déchets ne sont pas admis du fait de leur caractère dangereux, de leur nature (déchets végétaux par exemple) ou de leur volume (encombrants).
- ✓ Faciliter l'accès à l'information : site Internet avec un agenda des déchets, un calendrier s'affichant selon le secteur choisi...

Pour le document d'information aux usagers (susceptible d'être adapté au fur et à mesure des modifications de détail, contrairement au règlement de collecte) :

- ✓ Permettre aux habitants nouvellement arrivés de s'informer facilement sur les jours, horaires de collecte et modes de présentation des déchets à la collecte (sacs, bacs, points d'apport, ...).
- ✓ Indiquer les horaires de collecte et de sortie des contenants suivant les secteurs.
- ✓ Informer les usagers sur les modalités d'attribution des conteneurs, leur entretien et leur remplacement éventuel.
- ✓ Expliquer les modalités de collecte pour les professionnels.
- ✓ Indiquer les contacts pour obtenir des informations.

Pour le règlement de collecte :

- ✓ Intégrer la collecte des déchets dans tout projet d'aménagement (voies de circulation, locaux, surtout pour l'habitat collectif), y compris dans le PLU (nécessaire en cas de spécificité pour la construction de nouveaux bâtiments).
- ✓ Prévoir et appliquer des sanctions en cas de non respect du règlement (ce qui nécessite la mise en place d'un contrôle).

Pour en savoir plus :

ADEME, ASCOMADE : Evaluation des règlements de collecte des déchets ménagers en Franche Comté (nov 2006)

AMORCE / ADEME : le service public de gestion des déchets : Guide juridique et fiscal à l'intention des décideurs locaux (avril 2010).

AMORCE / ADEME : Règlement de collecte des déchets : Guide d'aide à l'élaboration et à la rédaction pour le Règlement de collecte des déchets (mars 2011)

THEME 1 : Services

CONNAITRE L'AVIS DES USAGERS

Une enquête de satisfaction est un outil permet tant d'adapter au mieux les évolutions du service aux attentes exprimées et préparer la communication d'accompagnement pour les changements de dispositifs à venir.

Ces enquêtes sont souvent réalisées sous forme de l'enquête « opinions et usages, satisfaction », mais d'autres réalisations sont tout à fait envisageables (enquête en vis-à-vis lors de la distribution de documents de communication, ...).

EXEMPLES

Enquête de satisfaction – du type « baromètre » :

- ✧ [CA de Saint-Omer \(62\)](#) : 65 500 habitants
- ✧ [CA Vichy Val d'Allier \(03\)](#) : 48 400 habitants

Enquête spécifique à l'habitat collectif :

- ✧ [CA de Reims Métropole \(51\)](#) ; 211 000 habitants : Rapport d'enquête - enquête menée en face à face

Enquête de satisfaction menée en vue de la réorganisation des collectes :

- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#), 257 300 habitants (N.B. : enquête réalisée en 2004, les résultats ne sont donc aujourd'hui plus valables, mais la méthode de travail l'est toujours)

Actions suite à une enquête de satisfaction :

- ✧ [CC de la presqu'île de Crozon \(29\)](#) ; 20 700 habitants : Propositions d'actions correctives après exploitation de l'enquête de satisfaction

RECOMMANDATIONS

- ✓ Retenir le mode d'enquête qui semble approprié : face à face dans des lieux passants, téléphonique, porte-à-porte lors de distributions de calendriers du tri, courrier électronique, blog...
- ✓ Choisir un échantillon de taille suffisante (soit au moins 80 à 100 personnes) et, dans l'idéal, représentatif de la population (méthode des quotas, soit au moins 400 personnes).
- ✓ Poser les mêmes questions à tous les usagers.
- ✓ Communiquer les principaux résultats de l'enquête à un large public permet de donner un retour aux personnes ayant participé à l'enquête.
- ✓ Profiter de l'enquête pour sonder l'avis des usagers également sur les évolutions du service.
- ✓ Disposer d'un outil de recensement des contacts usagers (appels téléphoniques, courrier, remontées terrain, etc.) qui donne en continu les réactions de la population sur le service en place.

Pour en savoir plus :

- [Eco-Emballages : Opinions et usages, satisfaction](#)

THEME 1 : Services

CRITERE 1.2 – ELIMINATOIRE - INFORMER ET SENSIBILISER LES USAGERS : RAPPORT ANNUEL

La rédaction de ce document est une obligation qui se base sur le renforcement de la protection de l'environnement grâce à la transparence et l'information des usagers (loi Barnier 1). Les informations qu'il doit contenir sont listées dans l'annexe du décret n°2000-404 du 11 mai 2000 relatif au rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets.

Le rapport annuel doit être mis à disposition des usagers au moins au siège de l'établissement et dans les mairies des communes adhérentes.

Il a pour but de mieux connaître et faire connaître les conditions techniques, organisationnelles et économiques dans lesquelles le service public d'élimination des déchets s'exécute. C'est également une possibilité de sensibiliser les usagers au fait que la gestion des déchets représente un coût qu'ils peuvent contribuer à maîtriser (prévention, recyclage, acceptation d'une diminution du service...).

EXEMPLES :

Rapport annuel – documents techniques, à la fois exhaustifs et accessibles grâce à des illustrations commentées :

- ✧ [SMICTOM du Sud-Est d'Ille et Vilaine \(35\)](#) ; 109 200 habitants.
- ✧ [Nantes Métropole \(44\)](#) ; 554 500 habitants : Rapport complet et agréable à consulter
- ✧ [SMICVAL du Libournais Haute-Gironde \(33\)](#) ; 181 400 habitants : Rapport complet
- ✧ [CA de Rouen \(76\)](#) ; 404 100 habitants
- ✧ [CA de l'Albigeois \(81\)](#) ; 73 700 habitants : Rapport annuel basé sur le modèle de rapport proposé par l'Ademe.

Synthèse « grand public » du rapport annuel

- ✧ [SICOVAL \(31\)](#) ; 63 700 habitants : Chiffres-clés sur les thématiques Déchets, Eau potable et Assainissement
- ✧ [CC Cœur du Pays de Retz \(44\)](#) ; 12 400 habitants : Synthèse en 4 pages du rapport annuel de la collectivité

RECOMMANDATIONS

- ✓ Inclure un synoptique illustré des différents flux précisant les collecteurs et les lieux de traitement pour permettre une approche claire et générale de la gestion locale des déchets.
- ✓ Pour les collectivités sans compétence Traitement, penser à demander le rapport annuel du syndicat de traitement.
- ✓ Utiliser ce document comme un tableau de bord de suivi de la gestion des déchets pour donner des repères à tous les acteurs, techniciens, élus, associations et usagers.
- ✓ Présenter l'évolution des quantités de déchets pris en charge depuis plusieurs années.
- ✓ Mettre à disposition le rapport annuel sur le site Internet de la collectivité pour favoriser son accessibilité au plus grand nombre.
- ✓ Illustrer de façon pédagogique et transparente les coûts de la gestion des déchets.
- ✓ Diffuser une synthèse « grand public » à partir du document complet et utiliser les documents de communication existants (journal du tri, journal de votre collectivité...) pour la diffuser.

THEME 1 : Services

Pour en savoir plus :

- [Décret n°2000-404 du 11 mai 2000 relatif au rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets](#)
- [ADEME : Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'élimination des déchets - Guide de mise en œuvre \(juin 2001\)](#)
- [ORDIF : Guide pour la réalisation du Rapport annuel sur le service public \(juillet 2008\)](#)

THEME 1 : Services

CRITERE 1.3 ET 1.4 – INFORMER ET SENSIBILISER LES USAGERS : LES DOCUMENTS

Ce critère concerne les documents relatifs à l'information et la sensibilisation des usagers :

- Plan de communication,
- Supports de communication.

La formalisation de plans de communication ne fait plus partie des engagements contractuels avec les sociétés agréées mais il demeure un document important qui constitue la base du travail de communication que réalise la collectivité. Il définit, à partir d'objectifs fixés, les actions à mener et les moyens qui y sont affectés.

Quant aux supports de communication, ils peuvent se présenter sous des formes multiples (plaquettes, autocollants, journaux, vidéos, site Internet, ...) pour s'adapter à différents publics et à une grande variété de situations.

EXEMPLES :

Plan de communication

- ✧ [CA de Saint-Brieuc \(22\)](#) ; 106 900 habitants : Plan de communication détaillé avec un paragraphe descriptif par action.
- ✧ [CA Pole Azur Provence \(06\)](#) ; 72 800 habitants : [Plan de communication complet commençant par un bilan de l'année N-1.](#)
- ✧ [CA Sud de Seine \(92\)](#) ; 140 100 habitants : Plan de communication inclus dans le bilan des actions prévues par la collectivité.
- ✧ [SITCOM Côte Sud des Landes \(40\)](#) ; 126 400 habitants : Plan de communication classé par thème, détaillant le constat actuel et les objectifs.

Supports de communication

- ✧ [CA Plaine Centrale du Val de Marne \(94\)](#) ; 136 000 habitants : Panneaux pédagogiques rappelant la durée de vie des déchets et l'historique de la gestion des déchets depuis la préhistoire.
- ✧ [CA de Grenoble - Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants : *Abécédaire des déchets.*
- ✧ [CA de Reims Métropole \(51\)](#) ; 211 000 habitants : Campagne originale de « rappel » sur la collecte du verre.
- ✧ [SITCOM Côte Sud des Landes \(40\)](#) ; 126 400 habitants : Affiche sur les cartons des cadeaux de Noël.
- ✧ [Grand Montauban Communauté d'Agglomération \(82\)](#) ; 68 000 habitants : Autocollants apposés sur les bacs pour inciter les usagers de façon sympathique à rentrer leurs bacs après la collecte.

Actions de communication adaptées à différents publics

- ✧ [SMIEEOM Val de Cher \(41\)](#) ; 54 100 habitants : Affiche sur la démarche éco-citoyenne effectuée au sein de la maison de la petite enfance.
- ✧ [Ville de Puteaux \(92\)](#) ; 40 800 habitants : Support de communication à destination des gardiens d'immeubles
- ✧ [CC Sablé sur Sarthe \(72\)](#) ; 28 400 habitants : formation pour les personnes relais des pieds d'immeubles
- ✧ [CA du Pays de Montbéliard \(25\)](#) ; 121 000 habitants : compte rendu annuel des actions menées par le service communication

THEME 1 : Services

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Fixer des objectifs (réalistes) pour la communication et les moyens de les atteindre.
- ✓ Planifier les actions du plan de communication dans le temps.
- ✓ Réaliser et/ou utiliser des supports de communication clairs et faciles à consulter.
- ✓ Adapter ou utiliser les supports par rapport au public visé.

Pour en savoir plus :

- Eco-Emballages : Catalogue des outils de la communication (document remis aux collectivités partenaires)
- Cercle National du Recyclage : [Guide de l'élu local](#) Chapitre VIII Fiches 92 à 94

Supports de communication :

Verre avenir : <http://www.verre-avenir.org>

Valorplast : <http://www.valorplast.com/site-enseignant/enseignant/index.html>

THEME 1 : Services

CRITERE 1.3 ET 1.4 – INFORMER ET SENSIBILISER LES USAGERS : LA COMMUNICATION DE PROXIMITE

La communication de proximité est un mode de communication oral (porte-à-porte, animations, réunions d'information et de sensibilisation, réunions de quartier).

Pour une bonne communication de proximité, il faut :

- des moyens humains dédiés et formés,
- un suivi des actions réalisées,
- des actions réalisées pour différents publics.

La communication de proximité est nécessaire en complément des supports de communication. En effet, ceux-ci, même interactifs, ne peuvent remplacer le facteur humain et l'approche personnalisée.

EXEMPLES :

Tableau de bord de suivi

- ✧ [SICTOM de la Région de Morestel \(38\)](#) : 59 800 habitants : Tableau bilan du nombre de personnes sensibilisées par action de communication établi sur la base du plan de communication.
- ✧ [CC du Pays de Loiron \(53\)](#) : 14 700 habitants : Exemple des indicateurs suivis pour une action de communication.
- ✧ [SMICTOM Alsace Centrale \(67\)](#) ; 111 700 habitants : Tableau mensuel résumant le nombre de personnes sensibilisées : (scolaires, personnels encadrant, visiteurs centre de tri, foyers, nombre d'appels, ...)
- ✧ [CU de Dunkerque \(59\)](#) ; 209 000 habitants : Tableau mensuel des personnes sensibilisées par « catégorie » : (maternelles, primaires, collèges, lycées, centres sociaux, conseils municipaux des jeunes, entreprises, ...).
- ✧ [CA Chambéry Métropole \(73\)](#) ; 125 300 habitants : Récapitulatif synthétique et illustré des actions menées sur l'année.

RECOMMANDATIONS

- ✓ Disposer de moyens humains correspondant aux objectifs fixés.
- ✓ Adapter le mode de communication au public ciblé (scolaires, touristes, commerçants, personnels de bureaux ...).
- ✓ Suivre les actions afin d'estimer leur impact (nombre de personnes sensibilisées, thèmes abordés...).

Pour en savoir plus :

- [Eco-Emballages : Les ambassadeurs du tri](#) dans les collectivités locales
- Réseau TEE : [La communication locale et l'emploi d'animateur de collecte sélective](#)
- Rudologia : [Profil d'emploi : Education/ Environnement](#)

THEME 1 : Services

CRITERE 1.5 – SUIVRE LES DEMANDES

Suivre les demandes (orales, écrites) des usagers en notant au moins la date d'appel, le motif et la réponse apportée, constitue un outil simple pour mieux suivre et améliorer le fonctionnement du service.

Si les collectivités sont soucieuses de répondre aux demandes des usagers, elles n'ont pas toutes le réflexe de noter systématiquement ces demandes.

EXEMPLES :

Tableau de suivi des demandes

- ✧ [CARENE \(44\)](#) ; 110 300 habitants : Procédure de gestion des appels téléphoniques.
- ✧ [CA Vichy Val d'Allier \(03\)](#) ; 48 400 habitants : Tableau de suivi complet avec détail des actions immédiates et des actions correctives menées.
- ✧ [CA du Beauvaisis \(60\)](#) ; 79 400 habitants : Extrait du logiciel permettant de saisir les réclamations et les actions à réaliser.
- ✧ [Ville d'Auch \(32\)](#) ; 21 800 habitants : Extrait d'un tableau simple, partagé entre les personnes susceptibles de répondre aux appels.

Exploitation du tableau de suivi

- ✧ [SMIRGEOM Est Sarthe \(72\)](#) ; 80 800 habitants : Tableau de synthèse très complet avec détail par thème et par collectivité.
- ✧ [Territoire de la Côte Ouest \(97\)](#) ; 199 500 habitants : Tableau de synthèse très complet avec analyse mensuelle des résultats.
- ✧ [CA du Pays de Vannes \(56\)](#) ; 114 400 habitants : Descriptif de la base de données développée en interne et illustration des exploitations réalisées.
- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#) ; 257 300 habitants : Tableau de synthèse des réclamations par thème avec délais de traitement et comparaison année précédente. Ce tableau résulte d'une application informatique et d'un fonctionnement mutualisé au sein des services techniques et des communes.
- ✧ [CU de Dunkerque \(59\)](#) ; 209 000 habitants : Compte rendu annuel relatif à la qualité du service avec une présentation des réclamations, avec graphiques détaillés par type d'anomalie, par secteur, par agent concerné...

RECOMMANDATIONS

- ✓ Avoir une ligne d'appel (type numéro vert ou n° azur) facilement identifiable.
- ✓ Identifier les personnes qui reçoivent les demandes des usagers et définir le circuit de l'information (qui fait quoi, qui répond ...).
- ✓ Construire un tableau de suivi simple et organiser la saisie (ou la prise de note) par plusieurs personnes (fiches, tableau partagé).
- ✓ Utiliser des catégories pour l'objet d'appel afin de faciliter l'exploitation.
- ✓ Renseigner le profil de l'interlocuteur (usager, professionnel, ...).
- ✓ Quantifier les sujets des demandes (demande de contenant, oubli de collecte, renseignement sur le tri, demande d'autocollant stop pub, ...) tout au long de l'année.
- ✓ Mesurer d'éventuelles variations au cours de l'année ou d'une année à l'autre en suivant quelques indicateurs (nombre de demandes, délai de réponse, localisation et motifs des demandes, ...).
- ✓ Utiliser des outils de partage des demandes avec les prestataires (web ou extranet).

THEME 1 : Services

CRITERE 1.6 – PROPOSER DES POINTS DE COLLECTE PROPRES, SECURISES ET AMENAGES

Le point d'apport volontaire ou de regroupement est un maillon important de la collecte des déchets, surtout dans les collectivités où c'est le seul mode de collecte sélective. Sans entre l'usager et la collectivité, il se doit d'être attrayant – donc propre – et d'une utilisation facile.

Une réflexion sur l'adaptation du point d'apport volontaire à l'environnement peut permettre de collecter quelques tonnes supplémentaires (conteneurs en terrés pour certains types d'habitat, aires fermées, espaces aménagés et adaptés au paysage, travail sur le volume des conteneurs en fonction de la population ciblée, ...).

Pour les collectes d'ordures résiduelles fonctionnant avec des points de regroupement, la collectivité devrait proposer un service de lavage pour ces récipients. Les bacs en habitat collectif ne sont pas concernés par ce critère.

EXEMPLES :

Dispositif d'enlèvement des dépôts

- ✧ [CC de la Région de Blain \(44\)](#) ; 14 700 habitants : Convention d'occupation temporaire du domaine public passée avec les communes.
- ✧ [CA Belfortaine \(90\)](#) ; 94 400 habitants : Convention passée avec les communes et montant des subventions accordées.
- ✧ [CC Océan Marais de Monts \(85\)](#) ; 17 200 habitants : [Cartographie des PAV en fonction de la fréquence des dépôts et des tonnages collectés puis en fonction des projets d'aménagements.](#)
- ✧ [CA de Montpellier \(34\)](#) ; 366 900 habitants : Extrait du CCTP indiquant les délais à respecter pour l'enlèvement des dépôts.
- ✧ [CA du Pays de Vannes \(56\)](#) ; 114 400 habitants : Descriptif de l'organisation de nettoyage et illustration des consignes données aux agents de collecte.
- ✧ [Ville d'Auch \(32\)](#) ; 21 800 habitants : Bordereau de surveillance de l'état des contenants et de leurs abords.

Dispositif de lavage des bacs de regroupement

- ✧ [CA Grenoble Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants : CCTP pour le lavage des bacs.

Descriptifs ou photos des points aménagés en fonction du site d'implantation

- ✧ [CA Grenoble Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants : [Guide des prescriptions techniques de la collecte des déchets par un système de points d'apport volontaire.](#)
- ✧ [CA de Saint-Brieuc \(22\)](#) ; 106 900 habitants : [Etude d'aménagement des PAV en fonction du type d'habitat.](#)
- ✧ [SICTOM de la Région Montluçonnaise \(03\)](#) ; 99 000 habitants : [Fiches de présentation de chaque PAV du parc accompagnées de photographies.](#)
- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#) ; 257 300 habitants : Descriptif synthétique des différents types d'aménagement présents sur l'agglomération.
- ✧ [CA du Pays de Vannes \(56\)](#) ; 114 400 habitants : Descriptif des différents types d'aménagement retenus.

THEME 1 : Services

RECOMMANDATIONS :

- ✓ S'assurer que l'enlèvement des dépôts autour des points d'apport volontaire et/ou de regroupement est régulier et effectif : existent-ils des documents qui formalisent les responsabilités des acteurs (communes, prestataires, ...) ?
- ✓ Vérifier que les points d'apport volontaire sont placés sur une surface facile à nettoyer (éviter les surfaces simplement gravillonnées, le gazon, ...).
- ✓ Sécuriser l'approche piéton ou l'arrêt voiture (sortie du conducteur) ainsi que l'accès aux véhicules de collecte (arbres, lignes électriques).
- ✓ Afficher les consignes de tri sur les bornes (autocollants, totems, ...) et vérifier régulièrement l'état de cette signalétique.
- ✓ Equiper les points d'apport volontaire à fortes variations de balises de remplissage pour éviter les débordements, et doubler les points sous dimensionnés et passer à une obligation de résultats (pas de débordement) plutôt que de moyens (fréquence pré-définie); permet une optimisation des tournées.
- ✓ Laver les bacs à ordures ménagères disposés en points de regroupement à une fréquence adaptée. Pour les bacs destinés aux déchets fortement salissants (ordures ménagères notamment) prévoir un lavage-désinfection intérieur.
- ✓ Etudier l'aménagement des points d'apport en fonction de la typologie du territoire et des exigences des usagers : est-il nécessaire ou non d'insonoriser les contenants à verre, avons-nous besoin d'une signalétique spécifique en centre-ville, des bornes enterrées, de panneaux pour cacher les bornes ?

Pour en savoir plus :

- Cercle National du Recyclage : [Guide de l'élu local](#) Chapitre V Fiche 52

THEME 1 : Services

CRITERE 1.7 – METTRE A DISPOSITION DES USAGES DES CONTENANTS POUR LES ORDURES MENAGERES RESIDUELLES

Pour des raisons de santé et de sécurité pour les agents de collecte, la collecte des déchets résiduels devrait dans l'idéal être réalisée à l'aide de bacs roulants standardisés. Des règles minimales de protection des travailleurs lors de la manutention de charges sont d'ailleurs prescrites par un décret de 1992 créant les articles R 231-66 à 72 du code du travail.

Dans certaines configurations (centre ville historique notamment ou écarts ruraux d'accès difficile), la mise en place de ce type de contenants peut être difficile : des solutions adaptées devront alors être recherchées au cas par cas (points de regroupement, collecte en sacs, ...).

Si les collectivités locales mettent généralement à disposition des usagers des contenants pour les différents types de collecte sélective, ceci n'est pas systématique en France pour la collecte des ordures ménagères résiduelles. Proposer un contenant (bac ou sac) pour ces déchets contribue à rendre cette collecte plus « propre » pour les usagers et à améliorer ainsi le service proposé.

Pour aller plus loin, une conteneurisation systématique ainsi qu'un service de maintenance des bacs apporte plus de service et plus de sécurité aux usagers et aux agents de collecte.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Choisir la formule adaptée : les contenants (sacs ou bacs) peuvent être gratuits ou payants, achetés, loués ou directement achetés par les particuliers via un groupement de commandes par la collectivité.
- ✓ Eviter la solution d'achat individuel car elle ne garantit pas l'homogénéité du parc (volumes, systèmes de préhension...) et ne facilite pas non plus les démarches de rationalisation (maintenance intégrée, redevance, efforts de prévention, etc.).
- ✓ Privilégier autant que possible le bac roulant standard au sac pour les ordures ménagères résiduelles.
- ✓ Faire attention à la compatibilité des bacs avec les systèmes de lève-conteneur (système normé).
- ✓ Homogénéiser les contenants montre une certaine cohérence au sein de la collectivité.
- ✓ Adapter les volumes de bacs à la fréquence de collecte.
- ✓ Etudier au cas par cas les solutions les mieux adaptées dans certaines configurations (centre ville historique et notamment ou écarts ruraux d'accès difficile) : points de regroupement, collecte en sacs, ...
- ✓ Prévoir, en cas de conteneurisation, des temps de collecte plus longs (compter 10 à 20 secondes par bac avec un lève-conteneur). En revanche, la conteneurisation peut permettre de diminuer certaines fréquences de collecte avec des volumes de bac ajustés en conséquence.
- ✓ Saisir l'opportunité d'une conteneurisation pour définir une grille de dotation, établir un fichier des bacs, voire préparer les bases pour un mode de financement « incitatif » (réflexion sur les volumes, identification des bacs, ...).
- ✓ Pour aller plus loin, proposer un service de maintenance des bacs mis à disposition.

Pour en savoir plus :

- Cercle National du Recyclage : [Guide de l' élu local](#) Chapitre V Fiches 50 à 52

THEME 2 : Economie

- **Connaître les coûts et les recettes**
- **Maîtriser les coûts en engageant une étude d'optimisation**
- **Adapter le mode de financement du service**
- **Suivre l'exploitation de la collecte**

THEME 2 : Economie

CRITERE 2.1 – ELIMINATOIRE – CONNAITRE LES COUTS ET LES RECETTES

Connaître les dépenses et les recettes de la gestion des déchets de façon détaillée (par étape de gestion d'une part et par flux de déchet d'autre part) devient essentiel pour les collectivités locales. Afin de pouvoir échanger et se comparer avec d'autres collectivités, le Comité National de Connaissance des Coûts a adopté un cadre standard, la matrice standard d'expression des coûts. Créé à l'initiative de l'ADEME en 2005, ce comité réunit les représentants des différents acteurs concernés : collectivités locales, opérateurs, sociétés agréées, usagers ménagers et entreprises, pouvoirs publics.

Pour faciliter la pérennisation de la connaissance des coûts, la mise en œuvre d'une comptabilité analytique peut être utile.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Détailler par type les dépenses (fonctionnelles, techniques) et recettes (industrielles, soutiens, aides), par étape de gestion (pré-collecte, collecte, transport, traitement) et par flux de déchet.
- ✓ Utiliser un mode de présentation reproductible d'année en année (Type Matrice standard d'expression des coûts).
- ✓ Présenter et analyser les résultats afin de pouvoir en tirer les principales conclusions : quelles sont les principales dépenses, quel est le poids des recettes, quelles évolutions, où sont les marges d'optimisation ?
- ✓ Etablir des indicateurs simples (ratios en kg/ habitant, Euros/ habitant, Euros/ tonne...) à commenter et à suivre d'une année sur l'autre.
- ✓ Travailler en étroite collaboration entre le service comptable et le service technique permet de valider les chiffres et d'établir une méthode pérenne de présentation des coûts.

Pour en savoir plus :

- [Ademe : Présentation de la matrice standard d'expression des coûts](#)
- [Ademe : Méthode ComptaCoût](#)
- [Ademe : Référentiel national des coûts de gestion du service public d'élimination des déchets en 2007/2008](#)

THEME 2 : Economie

CRITERE 2.2 – MAITRISER LES COÛTS EN ENGAGEANT UNE ETUDE D'OPTIMISATION

La connaissance des leviers d'optimisation dans la gestion des déchets est la suite logique de la connaissance des coûts. Cette seconde étape permet d'identifier les leviers d'amélioration et de quantifier les impacts prévisionnels de leur mise en place.

Cette étude peut prendre la forme d'un rapport d'études ou encore d'un plan d'actions avec des indicateurs de suivi.

EXEMPLES :

Rapport d'étude de connaissance des leviers d'optimisation

- ✧ [SYCODEC \(51\)](#) : 41 600 habitants : Synthèse en 4 pages de l'état des lieux et des pistes d'optimisation.
- ✧ [CA de Rouen \(76\)](#) : 404 100 habitants : Rapport complet réalisé par un bureau d'études.
- ✧ [CA Vichy Val d'Allier \(03\)](#) : 48 400 habitants : Rapport complet réalisé par un bureau d'études.
- ✧ [Syndicat Mixte du Pays Thouarsais \(79\)](#) : 46 100 habitants : Etude d'optimisation réalisée en interne.

Plan d'actions pour l'optimisation de la gestion des déchets :

- ✧ [CA de Montpellier \(34\)](#) : 366 900 habitants : Plan d'actions rappelant notamment par action les objectifs et les indicateurs de suivi.
- ✧ CC de la presqu'île de Crozon (29) ; 20 700 habitants : [Bilan 2007 des fiches action](#) et [évaluation des résultats](#) atteints par rapport à l'objectif fixé.
- ✧ [Thau Agglo \(34\)](#) ; 93 600 habitants : Plan d'action 2005-2010 avec présentation des indicateurs de suivi.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Faire un état des lieux de la gestion des déchets sur le territoire.
- ✓ Analyser les contraintes et les opportunités locales.
- ✓ Analyser ce qui se fait ailleurs.
- ✓ Etablir un diagnostic des résultats obtenus pour situer les marges de progrès.
- ✓ Définir clairement les orientations politiques de la collectivité en matière de déchets.
- ✓ Fixer des objectifs de progrès atteignables, chiffrés et mesurables.
- ✓ Définir les leviers qui permettront d'atteindre les objectifs fixés.
- ✓ Composer des scénarii d'optimisation reprenant ces leviers.
- ✓ Préciser le Plan d'Actions de mise en œuvre du scénario retenu par votre collectivité avec un calendrier d'actions réaliste.
- ✓ Retenir le scénario offrant le meilleur compromis sur les plans techniques, sociaux, économiques, environnementaux et politiques.

Pour en savoir plus :

- [Eco-Emballages : Etude SCL0](#)
- Cercle National du Recyclage : [Guide de l' élu local](#), Chapitre I Fiche 4, Chapitre V Fiche 56 et Chapitre IX Fiches 97 à 103

THEME 2 : Economie

CRITERE 2.3 – ELIMINATOIRE – ADAPTER LE MODE DE FINANCEMENT DU SERVICE

La mise en œuvre de la Redevance Spéciale est, depuis la loi sur les déchets du 13 juillet 1992, une obligation pour les collectivités qui financent leur service déchets via la TEOM ou le budget général. Cette mesure est destinée à faire appliquer le principe du « pollueur payeur », mais elle n'est toujours pas généralisée en France.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Préparer la mise en place de la redevance spéciale : elle demande du temps et de l'investissement, et doit surtout être portée et soutenue par les élus.
- ✓ Associer dès le départ tous les acteurs à la réflexion sur la mise en œuvre de cette redevance : chambres consulaires, associations de commerçants, prestataires, ...
- ✓ Être transparent et pédagogique : quels sont les coûts générés par ces producteurs, quelle est actuellement la recette correspondante ?
- ✓ Anticiper les comportements de gros producteurs en fonction de la grille tarifaire prévue (attraction ou diversion des tonnes), et des règles d'exonération envisagées.

Pour en savoir plus :

- ADEME : fiche sur la Redevance spéciale (septembre 2010)
- Cercle National du Recyclage : [Guide de l' élu local](#) Chapitre VI Fiches 77 à 84
- ORDIF : [Le financement du service public d'élimination des déchets en Ile-de-France](#) , juillet 2008

THEME 2 : Economie

CRITERE 2.4 – ELIMINATOIRE – SUIVRE L'EXPLOITATION DE LA COLLECTE

Le suivi des tournées en routine (durées, kilométrages, tonnages, voire consommations de gasoil) permet de connaître les conditions d'exploitation et de les améliorer au fil de l'eau (équilibre des durées entre équipes, limitation des surcharges, ...).

Afin de permettre ces améliorations, la définition d'une démarche d'actualisation des plans de tournées peut être utile.

Dans le cas de la collecte en points d'apport volontaire (partie non éliminatoire du critère), il est utile de suivre la fréquence de relevage et le taux de remplissage des contenants afin d'adapter au mieux les fréquences de vidage.

EXEMPLES:

Tableau de suivi des tournées

- ✧ [CC du Pays de Fillière \(74\)](#) ; 13 000 habitants : Exemple des indicateurs suivis pour une tournée (amplitudes minimales, maximales et moyennes).
- ✧ [SMICVAL du Libournais Haute-Gironde \(33\)](#) ; 181 400 habitants : Extrait du tableau de suivi des tournées complet et bien mis en forme.
- ✧ [CC Sablé sur Sarthe \(72\)](#) ; 28 400 habitants : Tableau de suivi complet par tournée avec suivi des différentes rotations effectuées.
- ✧ [SMICTOM Lalinde le Buisson \(24\)](#) ; 20 800 habitants : Exemple de tableau de suivi par véhicule et par jour.
- ✧ [CAP l'Orient \(56\)](#) ; 185 400 habitants : Extrait du site Intranet fournissant toutes les informations relatives au suivi des tournées.

Démarche d'actualisation des plans de tournées

- ✧ [SITCOM Côte Sud des Landes \(40\)](#) ; 126 400 habitants : Procédure de mise à jour des plans de tournées.
- ✧ [SIVOM Vallée Yerres et Sénarts \(91\)](#) ; 159 200 habitants : Tableau de suivi des mises à jour des plans de tournées.
- ✧ [CU de Nantes \(44\)](#) ; 554 500 habitants : Extrait de l'appel d'offres précisant les conditions de mise à jour des plans de tournées.
- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#) ; 257 300 habitants : Méthodologie d'actualisation des plans de tournées (document du prestataire, RIMMA)

Tableau de suivi des fréquences de relevage et du taux de remplissage des PAV

- ✧ [SIOM Vallée de Chevreuse \(91\)](#) ; 166 400 habitants : Présentation du système d'optimisation de la collecte en PAV par « télé relève » du niveau de remplissage.
- ✧ [CA de l'Albigeois \(81\)](#) ; 73 700 habitants : Relevés des tournées par numéro de conteneur avec indication du taux de remplissage et du poids collecté.

THEME 2 : Economie

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Prévoir une procédure simple et efficace de collecte et de saisie des informations journalières.
- ✓ Ne pas multiplier le nombre d'intervenants dans le remplissage du tableau de suivi afin d'éviter les erreurs.
- ✓ Créer un tableau unique récapitulatif l'ensemble des données ce qui rend la consultation et l'analyse des données plus pratique.
- ✓ Rendre accessible les résultats : un tableau de suivi consultable par tout le service (notamment les rippers) permet de responsabiliser et d'informer l'ensemble des agents sur les résultats de la collectivité.
- ✓ Suivre les fréquences de relevage et les taux de remplissage permet de repérer les points les plus utilisés et ceux peu fréquentés.
- ✓ Equiper les points d'apport volontaire « sensibles » de balises de remplissage pour éviter les débordements.
- ✓ Pour aller plus loin, prévoir une procédure d'actualisation des plans de tournées afin d'optimiser les tournées au fil de l'eau et notamment en cas de travaux.

Pour en savoir plus :

Cercle National du Recyclage : [Guide de l' élu local](#) Chapitre V Fiche 55 (informatique embarquée)

Ademe : Guide d'aide à la rédaction d'un cahier des charges d'un marché de collecte (juillet 2002) « Document disponible au centre de documentation de l'ADEME »

THEME 3 : Environnement

- Mettre en place des actions de prévention de la production de déchets
- Mesurer les performances du recyclage et de la collecte sélective : Population desservie et suivi des erreurs de tri
- Evaluer les impacts environnementaux des véhicules de collecte : Evaluation de la consommation de carburant
- Evaluer les impacts environnementaux des véhicules de collecte : Réduction des impacts environnementaux des véhicules de collecte
- Collecter les déchets dangereux
- Gérer les effluents et déchets générés par le service déchets de la collectivité
- Disposer d'une politique d'achats de produits recyclés

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.1 – METTRE EN PLACE DES ACTIONS DE PREVENTION

La connaissance, par habitant d'une année sur l'autre, d'indicateurs simples, tels que les quantités d'ordures ménagères résiduelles, de recyclables secs et de refus, permet de suivre l'évolution de la gestion des déchets sur un territoire.

Les résultats obtenus permettent de confirmer les actions mises en place en amont et/ou de définir les orientations des prochaines.

La sensibilisation des usagers à la prévention de la production de déchets est devenue indispensable dans la gestion des déchets d'une collectivité.

EXEMPLES :

Descriptif des actions de sensibilisation à la prévention des déchets

- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#) ; 257 300 habitants : Guide du Père Noël Vert.
- ✧ [CARENE \(44\)](#) ; 110 300 habitants : Communication sur l'Eco-caddie
- ✧ [SMICTOM du Carcassonnais \(11\)](#) ; 68 600 habitants : Affiches lors de la semaine européenne de réduction des déchets
- ✧ [CA du Beauvaisis \(60\)](#) ; 79 400 habitants : Plan de prévention complet
- ✧ [CA Plaine Centrale du Val de Marne \(94\)](#) ; 135 900 habitants : Guide pratique sur la prévention des déchets

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Utiliser ces indicateurs dans le rapport annuel, notamment sous la forme d'un graphique, afin de familiariser les usagers avec ces données et de créer des « repères chiffrés ».
- ✓ Commenter et expliquer les évolutions des différents indicateurs permet de sensibiliser les usagers à la prévention des déchets.
- ✓ Afficher les évolutions de ces indicateurs sur une plus longue période permet une meilleure appréhension de la tendance d'évolution des déchets collectés.
- ✓ Intégrer la prévention de la production de déchets dans la politique globale de la collectivité : il ne s'agit pas d'actions isolées mais d'une modification des comportements.
- ✓ Etre exemplaire : politique d'achats pour la collectivité, pratiques d'emploi de phytosanitaires et d'autres produits au sein de la collectivité et dans les établissements qui en dépendent, organisation du tri dans ses propres locaux, ...
- ✓ Concrétiser ces actions par un plan local de prévention (PLP), et s'appuyer sur les recommandations émises dans le plan départemental de prévention s'il existe.

Pour en savoir plus :

France nature environnement : <http://preventiondechets.fne.asso.fr/>

Mini Déchets : <http://www.minidechets.org/>

Conseil Général de Gironde : <http://www.lesecomatismes.com/>

Programme Ademe « Réduisons vite nos déchets, ça déborde ! » : <http://www.reduisonsnosdechets.fr/>

Information Ademe sur le [Plan départemental ou le Programme local de Prévention](#)

Cercle National du Recyclage: [Guide de l' élu local](#) Chapitre V Fiche 63 (ressourcerie)

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.4 – MESURER LES PERFORMANCES DU RECYCLAGE ET DE LA COLLECTE SELECTIVE

Pour améliorer les performances des collectes sélectives, les collectivités devraient réaliser un suivi des erreurs de tri en amont de la collecte.

Ce suivi consiste en une identification des erreurs de tri et leur saisie informatique.

EXEMPLES :

Descriptif de l'organisation et tableau de suivi des erreurs de tri

- ✧ [SMICVAL du Libournais Haute-Gironde \(33\)](#) : 181 400 habitants : Présentation de la formation des agents de collecte pour la gestion des erreurs de tri
- ✧ [CARENE \(44\)](#) : 554 500 habitants : Procédure pour la gestion des refus et extrait du tableau de suivi
- ✧ [SIRDOMDI de Beaupréau \(49\)](#) : 82 100 habitants : Procédure pour les refus de bacs
- ✧ [CC du Sud \(97\)](#) : 118 300 habitants : Fiche de suivi utilisée pour le bilan des contrôles qualité
- ✧ [CA de Reims Métropole \(51\)](#) : 211 000 habitants : Tableau de synthèse des suivis réalisés par les ambassadeurs du tri
- ✧ [Thau Agglo \(34\)](#) : 93 600 habitants : « Jeu-test » pour les agents de collecte sur la reconnaissance rapide des erreurs de tri

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Organiser le contrôle visuel des contenants : Il peut être systématique (par le collecteur) ou occasionnel mais régulier (campagnes des agents de communication de proximité).
- ✓ Réaliser une saisie obligatoirement informatique pour la remontée d'information des erreurs de tri.
- ✓ Être réactif sur les erreurs de tri par un contact habitant rapide et un étiquetage sur le contenant lors du constat terrain.
- ✓ Limiter les intervenants pour la saisie informatique afin d'avoir une saisie homogène et d'éviter au maximum les erreurs.
- ✓ Réaliser ce suivi pour toutes les collectes sélectives au porte-à-porte.
- ✓ Identifier les secteurs d'erreur de tri afin de mieux cibler les actions.

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.5 – EVALUER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES VEHICULES DE COLLECTE - CONNAISSANCE DE LA CONSOMMATION ET APPROCHE DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

La consommation de carburant pour la collecte des déchets est un indicateur environnemental intéressant pour le service déchets. Il peut aisément être traduit en émission de CO₂ par une table d'équivalence.

Pour aller plus loin, il est possible de réaliser une approche plus complète de l'impact environnemental du service déchets.

EXEMPLES :

Approche de l'impact environnemental de la collecte

- ✧ [CA du Muretain \(31\)](#); 59 300 habitants : Synthèse de l'évaluation environnementale de la gestion des déchets.
- ✧ [SICTOM de la Région de Morestel \(38\)](#); 59 800 habitants : Bilan Carbone de la collectivité.
- ✧ [CA Chambéry Métropole \(73\)](#); 125 300 habitants : Synthèse du bilan Carbone de la collectivité.
- ✧ [CA Havraise \(76\)](#); 255 100 habitants : Présentation de l'empreinte écologique du service collecte.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Obtenir la consommation de carburant auprès de tous les acteurs de collecte et prendre en compte l'ensemble des collectes du service déchets.
- ✓ Mettre le tableau de suivi en parallèle avec les kilomètres parcourus afin d'obtenir la consommation moyenne de chaque véhicule.
- ✓ Réaliser une approche de l'impact environnemental de la collecte qui peut aller de la simple conversion de litres de carburant en CO₂ jusqu'à une étude de tous les impacts ne se limitant pas nécessairement au seul CO₂.
- ✓ Choisir pour cela l'outil adapté (EPE, empreinte écologique, e-impact, méthode bilan carbone, ...).

Pour en savoir plus :

EPE – entreprises pour l'environnement - [Protocole de quantification de s émissions de gaz à effet de serre liées à la gestion des déchets](#) – 2010

ADEME : [bilan carbone](#)

Eco-Emballages : e-impacts (contactez votre interlocuteur Eco-Emballages)

ADEME AMORCE : ACV – [Guide à l'usage des collectivités](#) (février 2005)

SITA : [empreinte écologique de la collecte des déchets](#)

Certains opérateurs ou bureaux d'études développent des outils pour leurs clients (VEOLIA, ...) afin de quantifier ces émissions (contactez les pour plus d'informations).

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.6 - EVALUER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES VEHICULES DE COLLECTE : REDUCTION DE CES IMPACTS

Dans un souci de limitation des émissions polluantes, les collectivités devraient disposer d'un parc de véhicules de collecte qui respecte au moins la norme d'émission Euro 4 et mettre en œuvre une politique de réduction des émissions des véhicules.

EXEMPLES :

Politique de réduction des émissions des véhicules

- ✧ [CC des Vallons du Lyonnais \(69\)](#) ; 25 600 habitants : Charte d'engagements volontaires de réduction des émissions de CO₂ des transporteurs routiers de marchandises.
- ✧ [Grand Montauban Communauté d'Agglomération \(82\)](#) ; 68 000 habitants : Synthèse des aspects environnementaux significatifs de la collecte. (Document prestataire)
- ✧ [SIRGEOM Est Sarthe \(72\)](#) ; 80 800 habitants : Résultats du Challenge consommation COVED avec le bilan de réduction de la consommation.
- ✧ [CA du Beauvaisis \(60\)](#) ; 79 400 habitants : Rapport sur l'installation d'une station de compression GNV et l'acquisition de deux bus fonctionnant au GNV.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Vérifier la date de mise en circulation des véhicules de collecte : la norme Euro 4 est rendue obligatoire pour tous les véhicules mis en circulation après octobre 2006.
- ✓ Intégrer les véhicules de collecte de tous les acteurs de collecte, sans pour autant prendre en compte les véhicules de secours.
- ✓ Mettre en place une politique de réduction des émissions des véhicules par un programme d'actions cohérent et non pas des actions isolées.
- ✓ Adapter les horaires des tournées de collecte afin d'éviter les périodes à forte circulation avec des risques d'encombrement des rues.
- ✓ Programmer des actions comme une formation à la conduite souple, à l'éco-conduite, des consignes pour couper les moteurs à l'arrêt, des boîtes de vitesse automatiques ou robotisées, équipement avec des lève-conteneurs électriques, ...
- ✓ Ajuster les fréquences de collecte, rationaliser les circuits de collecte sont des axes majeurs de réduction des émissions des véhicules par une réduction des kilomètres réalisés par rapport à un même tonnage collecté. Les efforts sur les matériels doivent donc être inscrits dans une réflexion la plus large possible.
- ✓ Réaliser des actions sur des carburants alternatifs (GPL, agrocarburants, électrique...) peut être intéressant mais n'impacte pas nécessairement sur les gaz à effet de serre.

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.7 - COLLECTER LES DECHETS DANGEREUX

La collecte des déchets dangereux des ménages (DDM) est indispensable pour éviter des « fuites » de matières toxiques dans les centres de stockage, les réseaux d'assainissement ou encore le milieu naturel.

Pour diminuer davantage ces « fuites », une communication spécifique sur la collecte des déchets dangereux des ménages est nécessaire.

EXEMPLES :

Actions de communication sur la collecte des déchets dangereux

- ✧ [CALITOM \(16\)](#); 200 600 habitants : Guide très complet intitulé « Les déchets dangereux au quotidien ».
- ✧ [SICTOM de Montoire-La Chartre \(41\)](#); 25 300 habitants : Plaquette sur les déchets dangereux des ménages.
- ✧ [SITCOM Côte Sud des landes \(40\)](#); 126 400 habitants : Guide des déchets dangereux à la maison réalisé par le Conseil général des Landes.
- ✧ [Lamballe Communauté \(22\)](#); 24 700 habitants : Focus sur les déchets dangereux dans la maison dans un numéro du journal d'information de la collectivité.
- ✧ [CA du Pays de Montbéliard \(25\)](#); 121 000 habitants : Guide des déchets toxiques.
- ✧ [CA de Saint-Brieuc \(22\)](#); 106 900 habitants : Guide sur les déchets toxiques de la maison.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Collecter les déchets dangereux des ménages en déchèterie ou par des collectes occasionnelles réalisées à l'aide d'un véhicule spécifique.
- ✓ Etre clair sur la distinction entre les collectes spécifiques des déchets dangereux des ménages, des DASRI et des DEEE (qui peut comporter certains déchets dangereux comme les tubes cathodiques, les liquides de réfrigérateurs, ... mais qui ne constitue pas à elle seule une collecte des déchets dangereux).
- ✓ Considérer comme DDM les « déchets des ménages qui par leur composition ou leurs caractéristiques, présentent un caractère polluant et/ou dangereux pour la santé » comme notamment les peintures et pâtes, solvants, phytosanitaires, des produits ménagers incluant des acides ou bases, piles, batteries, huiles moteur, ... (le caractère dangereux d'un déchet est défini dans le code de l'environnement, article R541-8 et les annexes I et II).
- ✓ Ne pas se limiter à collecter les piles, les huiles moteur et les lampes pour lesquelles il existe des systèmes de responsabilité élargie des producteurs (REP).
- ✓ Avoir une attention particulière sur l'intégration à la collecte des DDM qui portent atteinte directe à la santé des « travailleurs du déchet » : piquants-coupants (risque lors de la collecte et des opérations de tri) et aérosols pleins (risque d'explosion lors des opérations de mise en balle).
- ✓ Garder à l'esprit les évolutions proches pour ces déchets : mise en place de filières à responsabilité élargie des producteurs →, en cours pour les déchets dangereux diffus (signalétique « point rouge ») et depuis le 1^{er} novembre 2011 pour les DASRI perforants des patients en auto-traitement : le financement de l'élimination ne sera donc plus entièrement à la charge des collectivités.
- ✓ Pour aller plus loin, communiquer spécifiquement sur ces déchets, leur caractère dangereux, les modalités de collecte et les précautions à prendre.
- ✓ Connaître les tonnages des années antérieures afin de juger l'évolution de cette collecte.

THEME 3 : Environnement

Pour en savoir plus :

Cercle National du Recyclage : [Guide de l'élu local](#) Chapitre IV Fiche 41 (déchets dangereux)

FNADE/INRS: [jeu d'affiches sur les DDM](#)

ADEME : [fiche déchets dangereux](#)

ADEME Alsace / Chambre de consommation d'Alsace : [Déchets dangereux des ménages](#)

[Décret N° 2011-763 du 28 juin 2011](#) sur les DASRI perforants des patients en auto-traitement

[Décret n° 2012-13 du 4 janvier 2012](#) sur les déchets diffus spécifiques

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.8 – GERER LES EFFLUENTS ET DECHETS GENERES PAR LE SERVICE DECHETS DE LA COLLECTIVITE

Le lavage et l'entretien des véhicules de collecte génèrent des effluents et des déchets qu'il convient de gérer correctement afin d'éviter toute pollution.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Décrire les équipements de recueil et de traitement des eaux de lavage : avant rejet dans le milieu naturel, les eaux de lavage doivent au minimum passer par un séparateur à hydrocarbures. En cas de rejet dans le réseau d'assainissement, la convention avec la station d'épuration impose généralement aussi ce type d'équipement.
- ✓ Lister les déchets générés par l'entretien des véhicules et indiquer leurs filières d'élimination qui peuvent être accompagnés des bordereaux de suivi.
- ✓ Saisir l'occasion pour remettre à plat l'organisation de la gestion des déchets dans les ateliers, voire dans les locaux techniques : qui fait quoi, toutes les personnes sont-elles bien informées, les réceptifs sont-ils adaptés, les filières sont-elles adéquates... ?

THEME 3 : Environnement

CRITERE 3.9 - APPLIQUER UNE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Se préoccuper de la préservation des ressources et de la limitation du gaspillage se traduit logiquement par la mise en place d'une politique environnementale au sein de la collectivité.

EXEMPLES :

Documents utilisés dans la politique environnementale de la collectivité

- ✧ [SMIEEOM Val de Cher \(41\)](#) ; 54 100 habitants : Note interne à l'attention du personnel pour devenir Eco-responsable.
- ✧ [CU du Grand Nancy \(54\)](#) ; 257 300 habitants : Annexe à l'acte d'engagement intitulé « LIVRE VERT du Grand Nancy » à remplir par les candidats afin d'analyser leur offre selon un critère « prise en compte du développement durable ».
- ✧ [CA de Châlons-en-Champagne \(51\)](#) ; 65 200 habitants : Bilan d'étape du Grenelle Local de l'Environnement.
- ✧ [CA de Grenoble - Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants : Extrait du tableau de bord du plan d'actions interne dans le cadre du Plan Climat Local.
- ✧ [SMICVAL du Libournais Haute-Gironde \(33\)](#) ; 181 400 habitants : Procédure Achats prenant en compte les critères environnementaux
- ✧ [CIVIS \(97\)](#) ; 159 400 habitants : Délibération indiquant les indicateurs environnementaux à prendre en compte

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Formaliser les différentes actions entreprises dans un document validé décrivant les paramètres de la politique environnementale de la collectivité.
- ✓ Sensibiliser tous les services aux achats « éco-responsables ».
- ✓ Définir des lignes directrices pour les achats, en commençant par quelques produits et services, puis élargir progressivement à l'ensemble des achats (fournitures, produits d'entretien, gestion des espaces verts, services ...).
- ✓ Formuler clairement des exigences vérifiables (nature des matériaux, durabilité, consommation d'énergie, nocivité pendant l'utilisation et en fin de vie, ...).
- ✓ Associer toute l'équipe à l'amélioration des pratiques environnementales (impression recto-verso, produits d'entretien...) et susciter l'échange sur les changements de comportement.
- ✓ Sensibiliser les utilisateurs potentiels aux « éco-produits » - par exemple, comment utiliser un détergent écologique pour qu'il soit efficace ?
- ✓ Avoir une communication associée sur la démarche et les résultats obtenus.
- ✓ Élargir la démarche en appliquant la démarche de l'éco-communication aux documents produits et à l'événementiel.
- ✓ S'inscrire dans une politique globale d'achat durable (environnement, social, ...).

Pour en savoir plus :

Les Eco Maîtres : <http://www.achatsresponsables.com/> (plate-forme d'échange, comportant de nombreux liens et documents ressource)

Ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement : [Guide de l'achat public éco-responsable – Achats de produits](#), [Administration éco-responsable](#)

Commission européenne : [Manuel sur les marchés publics écologiques](#)

[ADEME : achats éco-responsables](#)

L'ADEME propose également des formations via le [CNFPT \(IFORE\)](#)

Marque NF : [caractéristiques des normes de contenants de collecte, composteurs ...](#)

Cercle National du Recyclage : [annuaire des produits recyclés](#)

[Plan national pour des achats publics durables](#)

[Guide des labels de la consommation responsable](#)

THEME 4 : Social

- **Prévenir les risques professionnels : Document unique d'évaluation des risques**
- **Prévenir les risques professionnels : Identification des points noirs**
- **Prévenir les risques professionnels : Suivi des accidents du travail**
- **Gérer les ressources humaines**
- **Former le personnel à la sécurité**

THEME 4 : Social

CRITERE 4.1 - PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS : DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES

Le document unique d'évaluation des risques professionnels permet de lister et hiérarchiser les risques pouvant nuire à la sécurité du personnel et de préconiser des actions visant à les réduire voire les supprimer.

Ce document doit faire l'objet de réévaluations régulières (au moins une fois par an), et à chaque fois que l'unité de travail est modifiée.

La rédaction de ce document est imposée à tous les employeurs par le décret du 5 novembre 2001 qui a été intégré dans le code du travail, art. R. 230-1.

Un décret du 17 décembre 2008, oblige de plus l'employeur à mettre à disposition et commenter ce document unique aux salariés de l'entreprise.

EXEMPLES :

Document unique d'évaluation des risques

- ✧ [CAP l'Orient \(56\)](#) ; 185 400 habitants : Extrait du document unique présentant les risques par criticité.
- ✧ [Syndicat Mixte de la Région de Bapaume \(62\)](#) ; 31 300 habitants : Document unique établi par unité de travail reprenant les mesures préventives existantes et les préconisations pour chacun des risques identifiés.
- ✧ [SMITOM Sud-Saumurois \(49\)](#) ; 44 600 habitants : Grille d'évaluation des risques bien claire par poste avec les mesures de prévention à adopter.
- ✧ [CA de Montpellier \(34\)](#) ; 366 900 habitants : Document unique du prestataire reprenant pour chaque risque des bonnes pratiques (prévention, protection, contrôle, traçabilité, formation) à réaliser.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Construire un document simple et opérationnel : un tableau de synthèse par poste de travail permet de connaître les risques encourus par le personnel, leur gravité et les mesures à prendre pour les éviter ou les limiter.
- ✓ Associer l'ensemble du personnel dans la rédaction et l'actualisation du document.
- ✓ Concevoir ce document comme un tableau de bord pour toute l'équipe et la faire contribuer à la proposition d'actions de prévention ou autres.
- ✓ S'assurer que le protocole de sécurité de déchargement a été établi (entre la structure qui accueille les déchets et celle qui les apporte).

THEME 4 : Social

Pour en savoir plus :

- [Décret du 5 novembre 2001 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs](#)
- [Décret n° 2008-1347 du 17 décembre 2008 relatif à l'information et à la formation des travailleurs sur les risques pour leur santé et leur sécurité](#)
- AMELI : [Informations sur l'évaluation des risques professionnels](#)
- [Informations sur le protocole de sécurité de déchargement](#)
- [Modèle de protocole de sécurité de déchargement](#)
- INRS, [focus thématique](#) sur les principes de prévention, porte d'entrée avec des animations didactiques et ludiques sur l'évaluation du risque ou la protection collective, et donnant les liens vers les principaux documents ou outils à utiliser dans une démarche de prévention.
- [R 437 recommandation collecte CNAMTS 08-2008](#)
- [Information FNADE aux collectivités 4 pages R 437 et sécurité collecte déchets ménagers](#)
- [Guide AMF / Ademe : Les collectivités et l'éco-responsabilité](#) (novembre 2008)
- [Charte Nationale pour l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail dans la gestion des déchets - Brochure détaillée](#) signée par l'AMF, la FNADE, l'Assurance Maladie et le CNRACL

THEME 4 : Social

CRITERE 4.2 – ELIMINATOIRE – PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS : IDENTIFICATION DES POINTS NOIRS

La collecte des déchets présente de nombreux risques dont certains sont liés aux « points noirs » : ce sont des éléments sur les circuits de collecte (voies étroites, impasses, ...) qui peuvent induire des manœuvres dangereuses (marche arrière, collecte bilatérale simultanée notamment).

Un inventaire exhaustif de ces points noirs est alors demandé et fait l'objet d'un plan d'action pour les éliminer.

EXEMPLES :

Liste des points noirs de collecte

- ✧ [SIDOM de Creully \(14\)](#) ; 20 200 habitants : Extrait du tableau de recensement des points noirs avec une cotation du risque. (Document prestataire)
- ✧ [CA de Reims Métropole \(51\)](#) ; 211 000 habitants : Exemples de fiches de points noirs précisant son emplacement, sa situation et les solutions proposées.
- ✧ [SMIRTOM de la Région de Montargis \(45\)](#) ; 73 000 habitants : Liste des points noirs illustrée par des photos et précisant les préconisations pour les réduire.
- ✧ [SMITOM Sud-Saumurois \(49\)](#) ; 44 600 habitants : Liste de points noirs avec raison et solution à apporter. Présence enrichissante de détails chiffrés (distance, nombre de foyers ou bacs).
- ✧ [CA Chambéry Métropole \(73\)](#) ; 125 300 habitants : Tableau de recensement des points noirs avec propositions de résolution, date de résolution...
- ✧ [CA de Grenoble - Alpes Métropole \(38\)](#) ; 404 200 habitants : Cartographie de l'ensemble des points noirs sur le territoire de la collectivité.

Descriptif du plan d'actions pour la réduction de ces points

- ✧ [Ville de Fontenay sous Bois \(94\)](#) ; 50 900 : Plan d'actions complet avec les préconisations, les actions correctives effectuées et l'état d'avancement correspondant
- ✧ [SMICTOM Sud-Est Ille et Vilaine \(35\)](#) ; 109 200 habitants : Exemple de gestion des points noirs avec description du cas, photographies et solution proposée (document prestataire).
- ✧ [CA Vichy Val d'Allier \(03\)](#) ; 48 400 habitants : Extrait du mémoire technique précisant les actions spécifiques du prestataire et de la collectivité pour chaque type de point noir.
- ✧ [CC du Pays Valois \(60\)](#) ; 50 100 habitants : Diagnostic des marches arrière effectuées par le service collecte et des solutions à aménager.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Localiser les points noirs sur chaque circuit de collecte afin de pouvoir mener une démarche de résorption adaptée au parcours.
- ✓ Lister ces points noirs et en évaluer la gravité et, pour aller plus loin, indiquer les actions à mener pour les supprimer (quelle action ? à mener par qui ? quand ?).
- ✓ Garder la trace des points noirs supprimés pour montrer la progression de la sécurité et pour évaluer l'efficacité du plan d'actions.
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec le prestataire, tant dans l'identification que pour les mesures alternatives.

THEME 4 : Social

Pour en savoir plus :

INRS, [focus thématique](#) sur les principes de prévention, porte d'entrée avec des animations didactiques et ludiques sur l'évaluation du risque ou la protection collective, et donnant les liens vers les principaux documents ou outils à utiliser dans une démarche de prévention.

[R 437 recommandation collecte CNAMTS 08-2008](#)

[Information FNADE aux collectivités 4 pages R 437 et sécurité collecte déchets ménagers](#)

THEME 4 : Social

CRITERE 4.3 – PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS : SUIVI DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

La collecte des déchets est un métier très accidentogène. Le suivi d'indicateurs simples et uniques (taux de fréquence, taux de gravité) permet de se donner des repères par rapport à d'autres années ou par rapport à d'autres équipes.

Taux de fréquence =
$$\frac{\text{nombre d'accidents avec arrêt} \times 1\,000\,000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$$

Taux de gravité =
$$\frac{\text{nombre de jours calendaires d'arrêts de travail} \times 1\,000}{\text{nombre d'heures travaillées}}$$

Pour aller au-delà du simple constat, l'analyse des causes de tous les accidents peut permettre de définir des actions visant à éviter que d'autres accidents du même type ne se reproduisent.

EXEMPLES :

Bilan de l'analyse des causes des accidents

- ✧ [CA d'Amiens Métropole \(80\)](#) : 176 200 habitants : Exemple d'une analyse d'accident avec photo de l'emplacement.
- ✧ [CARENE \(44\)](#) : 110 300 habitants : Exemple de fiche d'analyse d'un accident de travail.
- ✧ [CA Vichy Val d'Allier \(03\)](#) : 48 400 habitants : Exemple d'analyse d'un accident avec les mesures de prévention à prendre (document prestataire).
- ✧ [CA d'Angers Loire Métropole \(49\)](#) : 261 100 habitants : Exemple d'une analyse d'accident avec photos de reconstitution de l'accident.

Autre étude sur les risques et les accidents du travail

- ✧ [CA d'Amiens Métropole \(80\)](#) : 176 200 habitants : Etude Ergonomique sur l'activité de collecte des déchets.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Calculer les deux taux à l'aide du nombre d'accidents avec arrêt de plus de 24h, du nombre de jours calendaires d'arrêts de travail et du nombre d'heures travaillées (payées) réelles de tous les salariés hors intérim.
- ✓ Comparer les données obtenues aux moyennes nationales observées pour les entreprises en 2009: 51,25 pour le taux de fréquence et de 3,21 pour le taux de gravité (source : CNAM TS – code 900BA –collecte avec personnel). Intégrer toutes les équipes de collecte (régie et prestataires). Indiquer simplement le taux de chaque acteur, il n'est pas nécessaire de calculer une moyenne.
- ✓ Préférer pour les heures travaillées, celles des équipes de collecte (hors personnel de bureau), sinon l'ensemble de l'agence ou du service, et indiquer sur quel périmètre le calcul a été effectué.
- ✓ Suivre ces 2 indicateurs d'une année sur l'autre permet de mieux analyser les résultats obtenus.
- ✓ Pour communiquer plus facilement sur les accidents du travail (AT), utiliser une méthode simplifiée (adaptée notamment aux sites de moins de 50 personnes) :
 - ✧ Un AT tous les X jours = 365 jours / nombre d'AT
 - ✧ Durée moyenne de X jours = nombre de jours d'arrêt / nombre d'AT
- ✓ Pour aller plus loin, réaliser une analyse des causes qui permet de comprendre d'une part ce qui s'est passé réellement et d'autre part pourquoi l'accident s'est produit. S'attacher ensuite à mettre en œuvre les solutions permettant d'éviter qu'un autre accident de ce type ne se produise et de prévenir d'autres accidents possibles.

Pour en savoir plus :

La CRAM propose une méthode d'analyse, [« l'arbre des causes »](#).

THEME 4 : Social

CRITERE 4.4 – GERER LES RESSOURCES HUMAINES

Le taux d'absentéisme du personnel de collecte est un indicateur simple à mesurer qui renseigne sur les conditions de travail, la dynamique et la motivation au sein de l'équipe.

EXEMPLE :

- ✧ [Thau Agglo \(34\)](#) ; 93 600 habitants : Extrait d'un diagnostic interne de la régie de collecte relatif à l'évolution de l'absentéisme et les mesures à prendre pour y remédier

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Calculer ce taux à partir du nombre de jours d'absence et le nombre de jours total correspondant à un service normal.
- ✓ Intégrer toutes les équipes de collecte (régie et prestataires). Indiquer simplement le taux de chaque acteur, il n'est pas nécessaire de calculer une moyenne.
- ✓ Pour aller plus loin, préciser les causes d'absence (congés, maladie, formation, exclusion disciplinaire...) et réaliser des statistiques annuelles.

THEME 4 : Social

CRITERE 4.5 – FORMER LE PERSONNEL A LA SECURITE

Toute personne intervenant, même temporairement, au sein de l'équipe de collecte, doit être formée aux risques spécifiques que comporte la collecte des déchets.

La formation initiale doit contenir une explication des risques et des consignes à partir d'un support (règlement intérieur, livret sécurité, vidéo, ...). Elle doit se solder par un certificat signé par la personne formée.

Pour aller plus loin, cette formation initiale doit être complétée et répétée périodiquement, et personnalisée au contrat sur lequel le personnel est affecté (recommandation R437).

EXEMPLES :

Descriptif des modalités d'accueil et du contenu de la formation

- ✧ [CALITOM \(16\)](#) ; 200 600 habitants : Livret Sécurité – Environnement très complet.
- ✧ [CARENE \(44\)](#) ; 110 300 habitants : Diaporama de présentation complet pour les ripeurs et les chauffeurs.
- ✧ [SIVOM Vallée Yerres et Sénarts \(91\)](#) ; 159 200 habitants : Livret pratique de santé , sécurité et environnement.
- ✧ [SITOA \(74\)](#) ; 39 300 habitants : Formation sécurité pour les ripeurs.

Programme des formations continues

- ✧ [CA Annecy \(74\)](#) ; 140 400 habitants : Programme de formation à la sécurité et suivi de leur réalisation.
- ✧ [CU de Strasbourg \(67\)](#) ; 451 200 habitants : Récapitulatif des formations prévues pour l'année.

Autres actions permettant le rappel des consignes :

- ✧ [CA d'Amiens Métropole \(80\)](#) ; 176 200 habitants : Exemple de Flash accident (Document prestataire).

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Bannir la « formation sur le tas » comme mode exclusif de formation.
- ✓ Se préoccuper des agents temporaires, souvent inexpérimentés et plus exposés aux risques.
- ✓ Privilégier les présentations concrètes (photos, vidéos) et simples aux longs documents écrits.
- ✓ Renouveler ces formations, en introduisant par exemple des jeux (Quiz sécurité, ...).
- ✓ Rédiger et tenir à jour un règlement interne pour les agents du service qui fixent les conditions d'exécution de leurs missions : circulation des véhicules, accès aux bacs, manipulation des déchets, consignes de collecte, de maintenance, aspect sécuritaire, maintenance et gestion des véhicules, ...
- ✓ Pour aller plus loin, prévoir un programme annuel des formations spécifiques à la sécurité du personnel de collecte :
 - gestes et postures,
 - sauvetage-secourisme de travail,
 - utilisation des extincteurs,
 - sensibilisation à la sécurité sur les camions BOM,
 - gestion de la problématique alcool,
 - prévention des risques liés aux efforts physiques,
 - ...

THEME 4 : Social

Pour en savoir plus :

INRS – [Formation à la sécurité – obligations réglementaires](#)

FNADE / Livrets-sécurité : <http://www.fnade.org/sites/fnade/produit/categorie.php/categorie/livrets>

Collecte en porte à porte des déchets ménagers et assimilés

Collecte de bennes, caissons, et divers conteneurs

Sécurité en déchèteries



THEME 4 : Social

CRITERE 4.6 - AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS DE COLLECTE

Le personnel de collecte doit pouvoir effectuer son travail dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité. Pour ce faire, la collectivité doit s'assurer que le code du travail est bien respecté.

Afin d'attirer l'attention de la collectivité sur ces différents points, 5 thèmes sont suivis plus particulièrement : la présence de locaux sociaux, de douches et d'armoires individuelles en nombre suffisant, la fourniture d'équipement de protection individuelle et la mise à disposition d'un dispositif de lavages des vêtements de travail.

EXEMPLES :

Descriptif des conditions de travail des agents :

- ✧ [CA de l'Artois \(62\)](#) : 206 100 habitants : Description et illustration des conditions de travail des agents.
- ✧ [CA Annecy \(74\)](#) : 140 400 habitants : Présentation des EPI obligatoires pour les agents de collecte.

Contrat de lavage des vêtements de travail :

- ✧ [Syndicat Mixte du Pays Thouarsais \(79\)](#) : 46 100 habitants : Cahier des charges pour la prestation de location-entretien des tenues de travail.

RECOMMANDATIONS :

- ✓ Vérifier la présence de « locaux sociaux ». Ce terme désigne tous les lieux de restauration collective (Article R 232-10 du Code du Travail), les installations sanitaires, les locaux pour les services médicaux du travail ainsi que les locaux de détente. Ce sont des locaux accessibles pour tous les agents qui doivent répondre à des prescriptions particulières.
- ✓ Contrôler la présence en nombre suffisant de douches et d'armoires individuelles comme cela est mentionné dans le Code du Travail (Articles R 4228-1 à 37) : Il est précisé qu'il faut 1 armoire individuelle par agent, 1 lavabo pour 10 personnes, 1 cabinet + WC pour 20 hommes et 1 douche pour 8 personnes.
- ✓ Mettre à la disposition des travailleurs des équipements de protection individuelle (Article R 4222-25 du Code du Travail) et surveiller leur état afin d'assurer une bonne protection du personnel.
- ✓ Mettre en place un système de lavage des vêtements de travail permet de garantir une bonne qualité (en termes de propreté et de sécurité) des vêtements pour les agents.
- ✓ S'assurer que les conditions de travail des agents sont satisfaisantes pour l'ensemble des acteurs de la collecte (régie et prestataires).

Pour en savoir plus :

Code du travail

R 437 recommandation collecte CNAMTS 08-2008

FNADE / Livrets-sécurité : <http://www.fnade.org/sites/fnade/produit/categorie.php/categorie/livrets>

Collecte en porte à porte des déchets ménagers et assimilés

Collecte de bennes, caissons, et divers conteneurs

Sécurité en déchèteries



