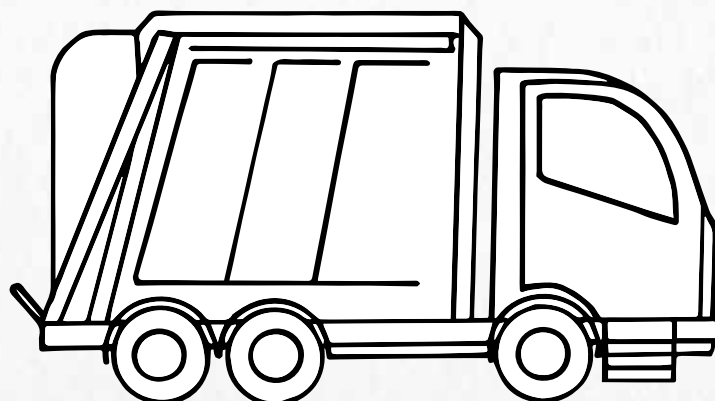


COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS & ASSIMILÉS

>> INTÉGRONS LA R437

DÈS LA PHASE D'APPEL D'OFFRES



LIVRE BLANC 2015



RISQUES PROFESSIONNELS
Ile-de-France



PRÉAMBULE

Ce livre blanc s'adresse aux collectivités, groupements de communes et syndicats qui ont choisi de faire effectuer la collecte des déchets ménagers et assimilés sur tout ou partie de leur territoire, via un prestataire de collecte privé. Ces donneurs d'ordres sont confrontés à une problématique complexe consistant à garantir la salubrité et l'hygiène de la voie publique tout en optimisant les coûts, en réduisant les nuisances pour les usagers et en respectant les évolutions réglementaires liées au Grenelle de l'environnement.

Dès lors, les conditions de travail des équipiers de collecte ne constituent pas toujours une priorité. Et pourtant la sinistralité importante enregistrée sur ce secteur d'activité pose non seulement un problème humain et moral mais a nécessairement un impact négatif sur les coûts et sur la qualité de la prestation.

La recommandation R437 de la CNAMTS a notamment pour objectif une meilleure prise en compte des conditions de travail du prestataire par la collectivité donneur d'ordres, à travers ses choix en matière d'urbanisme, de mode de présentation des déchets, d'expression de ses préférences dans les appels d'offres.

Ce livre blanc est le fruit d'une collaboration entre le réseau prévention de l'Assurance Maladie – Risques Professionnels, la Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales, la Fédération Nationale des Activités de Dépollution et de l'Environnement et des acteurs publics et privés de la collecte des déchets. Il formule des propositions concrètes pour aider les donneurs d'ordres à intégrer en amont et dès la phase d'appels d'offres les préconisations de la R437.

INTRODUCTION

ÉTAT DES LIEUX

La collecte des déchets ménagers a été instaurée dès le Moyen Âge dans diverses villes. Elle a été conteneurisée en 1884 à Paris par le Préfet de la Seine Eugène POUBELLE. Compétence dévolue aux communes et établissements de coopération intercommunale, elle est aujourd'hui assurée majoritairement par environ 2 600 Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) et communes. Ces structures ont le choix d'effectuer la prestation en régie directe avec du personnel territorial, ou de la déléguer à une entreprise du secteur privé via des marchés publics ou des délégations de service public. Ainsi pour les ordures ménagères résiduelles, 54 % des collectivités sont en marché de prestation (51 % des tonnages) (source ADEME : enquête collecte 2011). Plus de 37 000 salariés travaillent dans les entreprises prestataires. Les équipiers de collecte sont exposés à de multiples risques : les risques causés par l'utilisation de machines, les risques liés à l'activité sur la voie publique et les risques inhérents à une activité physique intense.

Le régime général de la Sécurité sociale dont dépendent ces salariés, enregistre en moyenne depuis 2007, 4 accidents de travail mortels et environ 214 accidents de travail donnant lieu à incapacité permanente par an. Sur la période 2007-2012 l'indice de fréquence moyen⁽¹⁾ des accidents de travail est d'environ 80. À titre de comparaison, celui-ci est plus élevé que dans le secteur du Bâtiment et des Travaux Publics, traditionnellement considéré comme un secteur à forte sinistralité, et dont l'indice de fréquence s'établit pour 2012 à 68,3.

Alors que la courbe des accidents du travail tend néanmoins à baisser, les maladies professionnelles reconnues, principalement des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) des membres supérieurs et du dos, ont augmenté de 37 % depuis 2007.

LA R437

En 2008, la CNAMTS édite la recommandation R437 pour la prévention des risques professionnels dans la collecte des déchets ménagers et assimilés. Cette recommandation, la quatrième sur le sujet depuis 1982, a ceci de nouveau qu'elle s'adresse non seulement aux entreprises de collecte mais également aux donneurs d'ordres que sont les collectivités. En effet ceux-ci influencent fortement les conditions de travail des équipiers de collecte, et à plusieurs niveaux : règles d'urbanisme intégrant ou non les contraintes de collecte, collectes conteneurisées ou non, sensibilisation des usagers aux règles de collecte... La R437 préconise des mesures de prévention à mettre en œuvre dès la phase d'appel d'offres et pendant la durée de la prestation. Si la R437 est globalement connue des collectivités, sa mise en œuvre souffre d'un certain retard. Une des causes réside dans la longueur et la complexité de la procédure d'attribution d'un marché de collecte. Un manque d'anticipation du lancement de la procédure ne permet pas une réflexion approfondie sur la formalisation d'engagements de la collectivité et du prestataire en termes de prévention des risques professionnels.

(1) Indice de fréquence : nombre d'accidents avec arrêt sur l'année pour 1 000 salariés

La charte nationale pour l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail dans la gestion des déchets.

En 2010, la CNRACL et l'AMF ont signé conjointement avec la FNADE et la CNAMTS une charte nationale, fruit d'une démarche concertée pour accompagner la mise en œuvre et élargir le périmètre d'actions de la recommandation R437 relative à la collecte des déchets ménagers et assimilés.

L'AMF propose notamment aux collectivités de s'engager à :

- Tenir compte des contraintes de la collecte des déchets dans l'aménagement de l'espace urbain.
- Intégrer la sécurité dans l'établissement du cahier des charges des appels d'offres puis à toutes les étapes opérationnelles.
- Conduire systématiquement une concertation pour garantir la sécurité des personnes et des biens.
- Prendre en compte la sécurité des personnels dans l'organisation de leur activité, dans le choix et l'utilisation des matériels, dans la conception, la construction et l'utilisation des installations.
- Mener une analyse de risques de manière concertée entre l'opérateur et la collectivité.



Retrouvez la R437 et la charte nationale sur :

www.ameli.fr
www.cdc.retraites.fr
www.fnade.org

Quelques obligations générales, le plus souvent sous forme d'interdiction (interdiction de collecte bilatérale, de marche arrière hors manœuvre de repositionnement...) figurent au Cahier des Clauses Techniques Particulières. Sans réelle volonté de prendre en compte les réalités du terrain et la responsabilité de la collectivité dans les difficultés liées à la collecte, ces interdictions sont souvent de pure forme. D'ailleurs, une fois le marché attribué, peu de donneurs d'ordres ont prévu les moyens nécessaires pour le suivi et le contrôle des conditions de la prestation.

L'application de la R437 présente-t-elle un réel enjeu pour les collectivités ?

Incontestablement oui, et un enjeu aux multiples facettes :

Un enjeu juridique

Les recommandations de la CNAMTS sont des textes qui définissent et regroupent les bonnes pratiques de prévention des risques liés à une activité. Elles constituent en quelque sorte des « règles de l'art » proposées par des comités techniques paritaires nationaux et sont supposées connues des entreprises concernées.

Une recommandation ne constitue pas une réglementation, mais en cas d'accident grave, la non-application des principes de prévention énoncés par une recommandation peut entraîner la mise en cause pénale des acteurs concernés par la recommandation.

Un enjeu de développement durable

Trop souvent le volet développement durable dans la collecte des déchets ménagers se résume à des exigences en matière de bio carburant, de niveau de bruit des bennes... Au-delà d'un réel risque juridique et pénal, d'autres considérations doivent motiver les collectivités. La santé et la sécurité au travail des salariés des entreprises titulaires des marchés constituent un axe important du volet social du développement durable. Déléguer une prestation ne peut conduire à externaliser des risques sans prendre part à la réduction de ceux-ci. Il en va de la responsabilité sociétale des donneurs d'ordre publics.

Un enjeu économique

Les coûts engendrés par l'absentéisme lié aux accidents de travail et aux maladies professionnelles, par les difficultés de reclassement des salariés en inaptitude, sont inévitablement répercutés dans les coûts de collecte. D'autre part, des appels d'offres portant sur des secteurs réputés difficiles et pénibles peuvent donner lieu à des candidatures restreintes voire uniques, privant la collectivité d'une mise en concurrence intelligente.

Enfin la résorption des problèmes liés à la sécurité des agents de collecte conduit à terme à une meilleure gestion, donc à une baisse des coûts : baisse du temps de parcours des tournées, mise en place de solutions alternatives moins onéreuses telles que les points de regroupement, d'apport volontaire...

Un enjeu de qualité de service

Des conditions de travail dégradées ne favorisent pas une bonne qualité de service. L'image du prestataire de collecte en souffre mais aussi celle de la collectivité vis-à-vis de ses administrés.

Réponse apportée par l'Assemblée Nationale à une question écrite d'un parlementaire (65037) et publiée au JO le : 23 mars 2010 page : 3433

La recommandation R. 437 de la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) relative à la collecte des déchets ménagers et assimilés demande impérativement de prendre en compte, dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels prévue par le décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001, diverses mesures de prévention, notamment la suppression du recours à la marche arrière et l'interdiction de la collecte bilatérale. Les préconisations sont de nature à éviter les opérations accidentogènes dommageables, au premier chef, pour les personnels mais aussi pour les donneurs d'ordre, en l'occurrence les collectivités dont la responsabilité serait aggravée si elles n'intégraient pas ces prescriptions dans les procédures d'appel d'offres.

Dans un jugement rendu le 19 janvier 2004, à la suite du décès d'un ripeur lors d'une marche arrière, le tribunal correctionnel de Grenoble relève : «Un inventaire des lieux à risque pour les longues marches arrière (supérieures à 15 mètres) ainsi qu'une modification corrélative des plans de tournée des camions et de la suppression de certains points de collecte particulièrement dangereux, comme celle de l'impasse [où s'est produit l'accident] d'une longueur de 300 mètres aurait dû intervenir beaucoup plus rapidement».

Le saviez-vous ?

On estime à environ une dizaine le nombre d'équipiers de collecte (régime public et privé réunis) victimes d'accidents mortels chaque année (estimation FNADE).

En 2014 le coût imputé sur le compte employeur d'une entreprise de collecte pour un accident ayant entraîné une IPP de plus de 40 % ou le décès de la victime s'élève à près de 400 000 euros.

Pourquoi ce livre blanc ?

Pour développer une politique de prévention des risques professionnels efficace, pérenne et rentable, il est nécessaire d'intégrer les critères santé/sécurité le plus en amont possible et **notamment dès la phase d'appel d'offres.**

Ce livre blanc est conçu pour aider les donneurs d'ordres à atteindre cet objectif. Pour chaque chapitre de la R437, il formule des propositions, donne des indications propres à permettre une intégration des préconisations de la R437 dans les documents d'appels d'offres, et ce, en gardant à l'esprit les contraintes et implications liées à la mise en place de ces propositions.

Un retour potentiel de 2,20 euros pour tout euro investi dans la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, par année et par salarié.

C'est le ROP (return on prevention) déterminé dans une étude internationale sur le rendement de la prévention menée en 2010 et 2011.

Les gains générés par les investissements en prévention portent sur :

La prévention des perturbations
La prévention de la perte de temps ou réduction du temps de compensation après les perturbations
Une amélioration de la motivation et de la satisfaction des employés
Une attention soutenue à la qualité, meilleure qualité des produits
Des innovations dans les produits
L'amélioration de l'image de l'entreprise

*Étude menée par l'Association Internationale de Sécurité Sociale (AISS), l'Assurance sociale allemande des accidents du travail et maladies professionnelles (DGUV), et la Caisse d'assurance contre les accidents professionnels dans les secteurs de l'énergie, du textile de l'électricité et des produits des médias (BG ETEM).
[http://www.issa.int/fre/Resources/ISSA-Publications/The-return-on-prevention-Calculating-the-costs-and-benefits-of-investments-in-occupational-safety-and-health-in-companies/\(language\)/fre-FR](http://www.issa.int/fre/Resources/ISSA-Publications/The-return-on-prevention-Calculating-the-costs-and-benefits-of-investments-in-occupational-safety-and-health-in-companies/(language)/fre-FR)*

SOMMAIRE

VÉHICULES DE COLLECTE Page 13

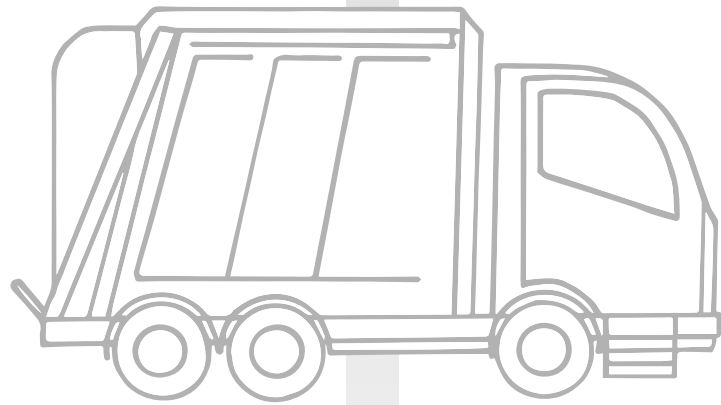
CHOIX ET MAINTENANCE DES CONTENEURS Page 21

PLANS DE TOURNÉES Page 27

SUIVI DE LA COLLECTE Page 33

INTÉGRER LA SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL
DANS LES CRITÈRES DE NOTATION DES OFFRES Page 41

Nota : dans la suite de ce document, le terme collectivité ou donneur d'ordres renverra à une collectivité, un groupement de communes ou un syndicat déléguant tout ou partie de la collecte des déchets ménagers et assimilés à un prestataire privé par appel d'offres.
Le terme prestataire fera référence à un opérateur de collecte, entreprise du secteur privé.



VÉHICULES DE COLLECTE

Le donneur d'ordres fera connaître ses préférences pour que le prestataire de collecte puisse choisir des véhicules de collecte privilégiant la sécurité de l'équipe de collecte (gabarit, cabine basse, hauteur de chargement...) §2.1 de la R437.

ÉTAT DES LIEUX

Les préférences ou les contraintes exprimées par le donneur d'ordres sont le plus souvent liées à des critères environnementaux (pollution, bruit...) ou esthétiques (propreté, logo...). Bien que préconisée dans la recommandation R437, l'intégration dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières d'équipements optionnels (boîte automatique, indicateur de charge...) reste marginale. De même, l'adéquation des véhicules aux tournées est rarement prise en compte à l'exception parfois, de la mise en place de mini-bennes permettant d'accéder aux voies étroites et aux impasses.

En conséquence, les prestataires peuvent être tentés de répondre au marché avec du matériel existant, qui n'est pas forcément le mieux adapté. L'investissement financier pour améliorer la sécurité et l'ergonomie des véhicules ne sera pas nécessairement fait s'il ne correspond pas à une demande de l'appel d'offres et qu'il ne peut être valorisé dans l'offre. Ainsi un candidat prévoyant des mini-bennes spécifiques pour les voies étroites et les impasses serait pénalisé par rapport à un candidat préférant faire effectuer de longs débardages ou des marches arrière par ses équipes de collecte.

La conformité à la norme : une exigence nécessaire et suffisante ?

Dans les faits, les exigences des donneurs d'ordres en matière de sécurité se limitent bien souvent à évoquer la seule conformité à la norme NF EN 1501. Le contrôle de cette conformité et de son maintien dans le temps est rarement fait.

Pourtant, les enquêtes relatives aux accidents graves ou mortels (Source INRS/Epicéa) et plus généralement les retours d'expériences des CARSAT/CGSS et de la CRAMIF mettent en évidence que les marchepieds arrière et les lève-conteneurs sont impliqués dans plus d'un tiers de ces accidents ; ils représentent respectivement la deuxième et la troisième cause d'accidents après les marches arrière.

Ces constats révèlent que la seule prise en compte de la norme NF EN 1501 reste insuffisante pour garantir la santé et la sécurité des équipiers de collecte.

Rappelons également que les collectes se font fréquemment de nuit et sur des voies dont l'éclairage peut être insuffisant. La visibilité de la benne (feux à éclats, bandes rétro réfléchissantes à chevrons, présignalisation lumineuse arrière) est un élément incontournable de la sécurité de l'équipage de collecte et des usagers de la route.

PROPOSITIONS

- Exprimer des préférences précises sur les véhicules de collecte en fonction des flux, des modes de présentation et de la configuration des lieux de collecte. Imposer notamment des mini-bennes dans les impasses et les voies étroites.
- Demander la stricte conformité à la norme de l'ensemble benne et lève conteneur et exiger des éléments de sécurité supplémentaires.
- Tenir compte des efforts faits par le prestataire en matière d'ergonomie, notamment via des cabines basses.

La conformité des BOM

Les bennes de collecte des déchets (BCD) ou bennes à ordures ménagères (BOM) à chargement arrière constituent la majeure partie du parc de véhicules.

Une BOM est composée d'un ensemble châssis, compacteur et lève-conteneur assemblés. Cet ensemble est défini comme une machine dangereuse par la directive européenne dite « directive machines » qui spécifie les règles essentielles de sécurité s'appliquant au fonctionnement, au réglage et à l'entretien des machines.

Ces exigences essentielles de santé et de sécurité sont « traduites » en spécifications techniques dans une norme EN 1501.

La conformité de la BOM à cette norme est attestée sur un certificat CE de conformité obligatoirement fourni avec le véhicule. L'évaluation de la conformité doit porter sur l'ensemble châssis, compacteur, lève-conteneur.

Toutefois, la norme actuelle (en cours de discussion) présente des approximations ou des insuffisances qu'il convient de pallier en demandant, en sus du strict respect de la norme, des équipements spécifiques (dispositif de présence du ripeur sur le marchepied, largeur du marchepied...) ou complémentaires (indicateur de surcharge...).

Exiger des véhicules neufs ?

Certains donneurs d'ordres exigent du matériel neuf ou ayant une faible ancienneté : cette exigence ne garantit ni la conformité à la norme, ni un niveau de sécurité et d'ergonomie suffisant.

EFFETS ATTENDUS

- Une meilleure équité dans le traitement des candidatures, permettant de favoriser le mieux-disant.
- Une meilleure sécurité pour les équipiers de collecte et pour les riverains : la présence d'un indicateur de charge permet, par exemple, de réduire les risques liés à la surcharge des véhicules : instabilité du véhicule pouvant entraîner un renversement, augmentation de la distance de freinage, usure et éclatement de pneumatiques...
- Une meilleure image de la collectivité à travers le professionnalisme perçu dans l'adéquation des moyens aux flux collectés.
- Une prise en compte accrue de l'ergonomie des véhicules de collecte par les constructeurs.

CONTRAINTES

Nécessité pour le donneur d'ordre de :

- connaître parfaitement les paramètres de collecte et les différents types de véhicules de collecte,
- contrôler le respect des exigences formulées dans le cahier des clauses techniques particulières, en faisant éventuellement appel à un prestataire externe.

FACTEURS FAVORABLES

- Le développement de nouveaux modes de collecte et de nouveaux véhicules : collecte robotisée, bennes gravitaires pour le verre...
- Un élargissement du catalogue des équipements permettant d'améliorer la santé et la sécurité des équipes de collectes.
- Des expériences dans certaines régions de France sur de nouvelles façons de collecter (collecte avec véhicule sans marchepied par exemple...)

MISE EN ŒUVRE

Adéquation du véhicule aux types de flux de collecte

- Définir les zones nécessitant des gabarits réduits.
- Promouvoir l'usage de bennes gravitaires pour la collecte du verre réduisant les niveaux sonores et garantissant l'éloignement de l'opérateur du système de compactage.
- Choisir des véhicules dédiés à la collecte des encombrants équipés de trémie basse incorporant un dispositif de levage adapté lorsque cette collecte est prévue en porte à porte.
- Définir les zones où la collecte robotisée est possible et préconisée (zone à moyenne et faible densités).



Source : guide AMORCE dt 55 «Recueil des innovations collecte»

La collecte robotisée permet de baisser les coûts tout en supprimant des risques pour les équipiers.

La collecte du verre par benne gravitaire nécessite l'insonorisation du caisson.



La collecte des encombrants nécessite des véhicules spéciaux avec moyen de levage.

Ergonomie et meilleure prise en compte du risque routier

- Intégrer des éléments de sécurité complémentaires :
 - Dispositifs de prévention de la surcharge permettant idéalement l'arrêt du lève-conteneur et du système de compactage : indicateur de charge global et par essieu avec retour d'information en cabine, pesage dynamique.
 - Rétroviseurs dégivrants et à réglages électriques.
 - Présignalisation arrière de type triangle AK5 ou rampe lumineuse homologuée.
- Exiger des véhicules ergonomiques en préconisant :
 - des cabines basses sans marchepied facilitant l'accès à la cabine,
 - des boîtes de vitesses automatiques,
 - des sièges limitant la transmission des vibrations de façon à prévenir les troubles dorsolombaires : siège à suspension pneumatique réglable suivant morphologie du conducteur,
 - la climatisation,
 - un éclairage de travail en partie arrière et latérale...

Équipement du véhicule pour une meilleure prise en compte du risque machine pour les ripeurs

- Détection de présence des équipiers sur les marchepieds : les systèmes par détection de la position des marchepieds ou par détection du poids de l'équipier sont les plus difficilement « fraudables » et sont donc à privilégier.
- Suppression des marchepieds bi-pliants et exigence d'une largeur de 450 mm minimum.
- Inaccessibilité aux parties mobiles dangereuses du lève-conteneur pour tous les modes de fonctionnement (manuel, semi-automatique ou automatique) : favoriser l'utilisation de véhicules équipés d'écrans latéraux empêchant d'atteindre, depuis les organes de commandes, les mécanismes en mouvement du lève-conteneur et/ou du système de compactage.
- Détection de présence d'une personne dans la zone fonctionnelle de basculement du conteneur à déchets : promouvoir l'usage de lève-conteneurs munis de dispositifs de détection permettant d'interrompre la descente des conteneurs en cas de présence humaine dans la zone de basculement (technologies optoélectroniques, barres sensibles...).



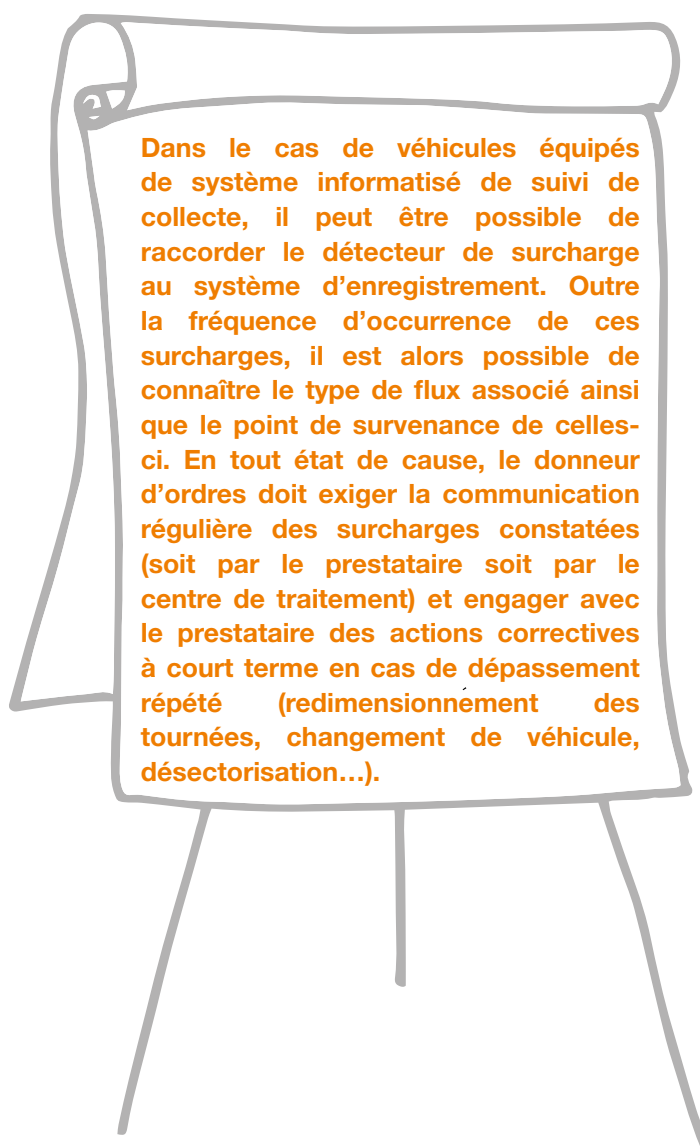
Des écrans latéraux bien dimensionnés permettent d'éviter que les ripeurs puissent accéder à la zone de manœuvre et au lève-conteneur pendant la manœuvre.

La présence d'une barre sensible permet d'interrompre le fonctionnement du lève-conteneur en cas de déclenchement lié à la présence d'un équipier dans cette zone.



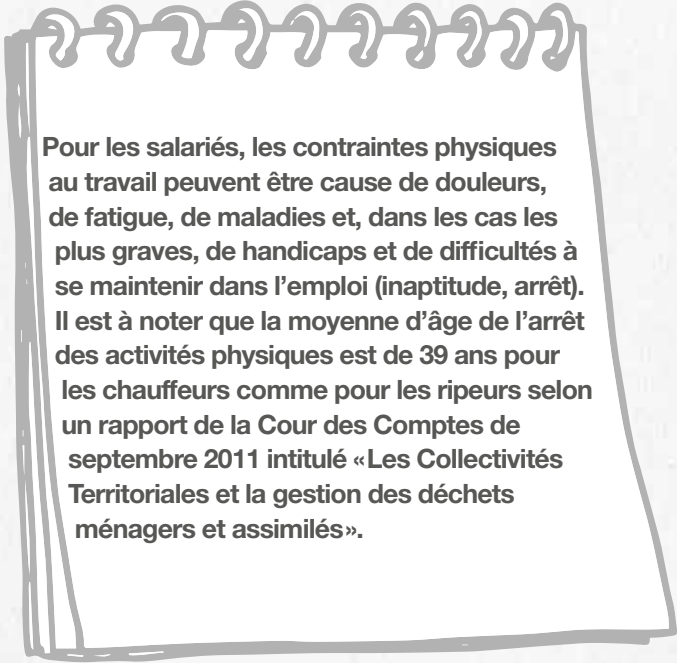
Dispositions complémentaires

- Faire préciser par le candidat les modalités d'achat, de réception et d'entretien des véhicules permettant de s'assurer de la conformité des véhicules à la norme NF EN 1501 et de son maintien dans le temps.
 - Utilisation de la grille de réception éditée par la FNADE.
 - Vérification par un organisme notifié...
- Prévoir la réalisation d'audits permettant notamment de contrôler :
 - la présence et le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité et des équipements ergonomiques prévus dans l'appel d'offres,
 - la réalisation des visites périodiques trimestrielles (lève-conteneurs, capteurs de position trémie basse...) et la levée des réserves éventuelles,
 - la gestion de l'entretien,
 - la présence du carnet de bord,
 - l'état général du véhicule...



Pénibilité et collecte des déchets ménagers

Un ripeur manipule jusqu'à 10 tonnes dans la journée en poussée-traction et en portage. Une cagette ou un container « à main » rempli de verre ou de papiers pèse 15 à 20 kg. Un sac ou une poubelle de déchets verts peut peser jusqu'à 25 kg, voire davantage. Le ripeur effectue en moyenne 15 km et descend et monte du marchepied (hauteur pouvant représenter 3 à 4 fois la hauteur d'une marche « normale ») jusqu'à 500 fois par tournée. Le coût cardiaque permet d'évaluer l'effort physique accompli, en comparant la fréquence cardiaque au repos et pendant la phase de travail. Des études menées par des services de santé au travail montrent que l'activité d'équipier de collecte est classée comme « très lourde » (échelle de CHAMOIX). Une analyse des accidents graves et mortels de la base EPICEA (source INRS) révèle que 10 % des accidents mortels sont liés à des malaises. La suppression des collectes non conteneurisées (par la conteneurisation en bacs roulants normalisés appréhendables par lève-conteneur, ou par la mise en place de points d'apport volontaire...) et des bacs de trop grande capacité est un des premiers moyens de réduire la pénibilité du travail des équipiers de collecte.



Pour les salariés, les contraintes physiques au travail peuvent être cause de douleurs, de fatigue, de maladies et, dans les cas les plus graves, de handicaps et de difficultés à se maintenir dans l'emploi (inaptitude, arrêt). Il est à noter que la moyenne d'âge de l'arrêt des activités physiques est de 39 ans pour les chauffeurs comme pour les ripeurs selon un rapport de la Cour des Comptes de septembre 2011 intitulé «Les Collectivités Territoriales et la gestion des déchets ménagers et assimilés».

CHOIX ET MAINTENANCE DES CONTENEURS

Le donneur d'ordres sollicite le prestataire de collecte pour l'aider dans le choix des conteneurs et vérifier l'adéquation entre le véhicule de collecte et les conteneurs. Le donneur d'ordres veille au bon état de conservation des conteneurs [...]. Il doit :

- utiliser des conteneurs roulants normalisés conçus pour être appréhendés par les lève-conteneurs.
- interdire les sacs, cartons, caissettes et tout autre contenant non conçu pour être appréhendé par les lève-conteneurs.

Si les déchets ne sont pas conditionnés selon les préconisations précédentes, le donneur d'ordres ne pourra pas imposer au prestataire de les collecter de manière permanente. Des actions correctives doivent être engagées pour supprimer ces situations à risques.
§2.2 de la R437

ÉTAT DES LIEUX

De nombreuses collectes des déchets ne sont pas encore conteneurisées et s'effectuent en sacs, caissettes, poubelles classiques... Tous les types de flux sont concernés : verre, déchets verts, collecte sélective, cartons, ordures ménagères... Ce type de collecte impacte fortement les conditions de travail et la santé des salariés. En effet, les équipiers de collecte multiplient les mouvements extrêmes des épaules (jetée de sacs dans les bennes, vidage des caissettes...), et sollicitent fortement leur dos lorsqu'ils se baissent au niveau du sol pour ramasser les sacs ou qu'ils portent des sacs et caissettes lourdes.

Par ailleurs, des collectes conteneurisées peuvent également entraîner des difficultés du fait :

- de petits conteneurs qui, du fait d'un roulage et d'un accrochage/décrochage non ergonomiques, incitent au vidage manuel malgré leur poids,
- de conteneurs de grand volume qui, une fois pleins, nécessitent des efforts en poussée/traction trop importants,
- de conteneurs mal entretenus (roues, poignées détériorées...) qui entraînent des efforts supplémentaires pour leur déplacement.

Les conséquences principales sont les suivantes :

- Des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) : ils représentent 96% des maladies professionnelles des équipiers de collecte et affectent principalement les membres supérieurs (épaule, poignet, coude) ainsi que le dos.
- Des risques de coupures, de piqûres lors de la préhension des sacs (seringues, ronces, tesson de bouteille...).
- Des risques biologiques : forte exposition aux moisissures, lors du vidage des sacs de déchets verts dans les bennes notamment.



Le jeté de sacs dans la trémie :
les mouvements répétitifs des épaules
même si les sacs sont légers,
entraînent à terme des maladies
professionnelles très invalidantes.

Des sacs de déchets verts
hissés dans la trémie : le poids
et la difficulté de préhension engendrent
des efforts conséquents et des risques de
troubles dorso-lombaires.



Ramassage de sacs au sol :
la combinaison du poids des sacs,
de la difficulté de préhension de ceux-ci
et du ramassage, dos courbé, au niveau
du sol, induit des risques considérables
de troubles musculo-squelettiques.

Les entreprises, quant à elles, doivent assumer les coûts qui en découlent (absentéisme lié aux maladies professionnelles et accidents de travail, turnover élevé, journées de travail perdues, pénalités dans le cadre des contrats qui les lient aux collectivités territoriales), auxquels s'ajoutent les problèmes de baisse de productivité, d'image et de climat social dégradés...

Les collectivités territoriales peuvent également se retrouver impactées par les mauvaises conditions de travail des salariés de collecte et les modes de collecte : baisse de qualité du service rendu, dégradation de la propreté des espaces publics après la collecte, non-remplacement des bacs vides, non-fermeture des couvercles...

PROPOSITIONS

- Intégrer dans les dossiers d'appels d'offres un plan d'actions visant à supprimer les collectes en porte-à-porte non conteneurisées.
- Organiser la maintenance des bacs en privilégiant la réactivité tant sur le plan de la remontée des informations sur les bacs défectueux que sur la réparation ou le remplacement rapide de ceux-ci.

EFFETS ATTENDUS

- Une pénibilité fortement diminuée pour les équipiers de collecte : diminution des postures contraignantes et du port de charges.
- Une prévention de la désinsertion professionnelle pour les équipiers de collecte du fait de la réduction des TMS des membres supérieurs et du rachis.
- Une baisse du coût de collecte pour la collectivité dans le cas d'une mise en place de points d'apport volontaire ou en déchèterie.
- Une diminution du taux de présentation : l'utilisateur n'étant plus incommodé par des sacs en attente, sera enclin à sortir son conteneur lorsque celui-ci sera plein. La conteneurisation est un facteur essentiel de l'optimisation des collectes en porte à porte.
- La possibilité de robotiser la collecte dans les zones périurbaines et rurales et de ce fait de faire fortement baisser les risques et les coûts de la collecte.
- Une diminution des risques biologiques lors de la collecte et du traitement des déchets.
- Une meilleure propreté de la voirie : plus de sacs éventrés, de vrac sur les trottoirs...

FACTEURS FAVORABLES

- Les usagers sont de plus en plus incités à avoir un comportement « écologique » et sont déjà sensibilisés à cette démarche : points d'apport volontaire dans les grandes surfaces, succès des déchèteries, du compostage...
- Les points d'apport volontaire s'intègrent de manière esthétique dans le paysage urbain, notamment par les équipements enterrés.

La collecte des déchets verts en conteneurs

La collecte des déchets verts est particulièrement difficile. Sacs papier ou plastique, poubelles de fortune... : les contenants sont le plus souvent inadaptés, n'offrent pas de prise, les poids sont importants, sans compter les branchages et les ronces qui débordent des contenants. VEOLIA PROPRETÉ a testé avec un de ses clients le passage de sacs réutilisables à des conteneurs de 240 litres appréhendables par le lève-conteneur.

Ludovic GUILLAUME - Directeur du secteur Collectivité - Territoire Normandie Est

«Le passage en conteneur a entraîné une diminution très nette de la pénibilité engendrée par le port et le vidage des sacs, ainsi que la suppression des coupures et piqûres lors de la manipulation des contenants. D'autres avantages sont moins visibles mais bien réels : ainsi le fait de ne plus vider les sacs dans la trémie fait considérablement baisser l'exposition des équipiers à l'inhalation de poussières et de moisissures.

Le passage en conteneur a eu également pour effet de «lisser» les quantités sorties par les riverains et a même induit des comportements plus vertueux tels que la pratique du compostage ou du mulchage pour les tontes.

Bien sûr, nous avons aussi quelques contraintes. Le contrôle visuel des bacs est moins efficace compte tenu de la quantité «cachée» des déchets, et, en période de gel, les déchets peuvent avoir quelques difficultés à tomber. Mais globalement, le bilan est très positif».

- Les évolutions réglementaires liées à la redevance incitative favorisent la conteneurisation.
- La réduction de la pénibilité au travail est une obligation réglementaire pour les prestataires.
- Un panel de solutions existe aujourd'hui qui permet de répondre à des configurations variées : point d'apport volontaire, bacs de proximité, déchèteries mobiles...

CONTRAINTES

- Le coût d'investissement des bacs associé au coût de leur maintenance.
- La place nécessaire chez les usagers pour conserver les différents bacs.
- L'évolution permanente des systèmes de collecte (augmentation du nombre de flux séparés suite au Grenelle) peut entraîner une crainte d'investir à long terme sur la conteneurisation.

MISE EN ŒUVRE

- Hiérarchiser les collectes non conteneurisées à supprimer en fonction du coût et de la facilité de mise en œuvre de la solution alternative (conteneurs supplémentaires, points d'apport volontaires, apport en déchèterie, mise à disposition de composteurs pour les déchets verts).
- Demander le chiffrage de la solution alternative par le prestataire ou le gain à réaliser.
- Préciser l'échéance de la mise en place de la solution alternative, les modalités de test.
- Informer les usagers en amont.
- Organiser la maintenance des bacs :
 - Organiser un signalement rapide des défauts des bacs : par exemple, prévoir dans la remontée des anomalies une rubrique spécifique « bac détérioré » ou prévoir un autocollant spécifique à apposer sur le bac demandant à l'utilisateur de contacter la collectivité dans les meilleurs délais.
 - Formaliser un engagement dans les documents d'appels d'offres sur un délai de réparation ou de changement pour la collecte suivante.
 - Prévoir un stock de bacs de remplacement.
 - Déléguer la maintenance des bacs au prestataire ou à une entreprise spécialisée pour une meilleure réactivité.
- Demander au candidat de justifier l'adéquation des lève-conteneurs aux bacs.
- Interdire la collecte en conteneurs roulants de plus de 750 litres, ainsi que les conteneurs de moins de 120 litres.
- Supprimer la collecte des encombrants en porte à porte. Organiser celle-ci sur la base d'un apport volontaire en déchèterie ou vers des bennes d'apport volontaire. Une transition peut consister à organiser la collecte sur rendez-vous en précisant systématiquement les limitations en volume et en poids et en indiquant les solutions alternatives.



Témoignage du Syndicat Émeraude

(17 communes dans le Val d'Oise – 269 000 habitants)
le Président du Syndicat : Yanick PATERNOTTE

Qu'est-ce qui vous a poussé à mettre en place des bornes enterrées ?

La mise en place d'une collecte sélective traditionnelle en bacs dans les secteurs de grands ensembles collectifs s'était révélée peu concluante. Notre syndicat a proposé aux communes et aux bailleurs un nouveau mode de collecte : les bornes enterrées, pour collecter les emballages, le verre et les ordures ménagères résiduelles. Les principaux avantages de ce système de collecte sont sa proximité et son accessibilité pour les usagers. Il allie efficacité, modernité et respect de l'environnement. Il s'inscrivait également dans une recherche d'optimisation technico-économique menée par le syndicat pour maîtriser les coûts de gestion des déchets ménagers (sécurisation de la collecte et réduction de fréquence de passage) tout en augmentant la qualité du service.

Comment avez-vous fait accepter ce changement aux habitants concernés ?

Cette démarche a été soigneusement préparée : elle s'inscrivait dans le programme de réhabilitation de quartiers (suppression des vides ordures, résidentialisation...). L'emplacement des bornes a été soigneusement étudié, notamment au regard des problèmes de stationnement aux abords des bornes. Une politique de communication soutenue a été mise en place en amont du projet, lors de la mise en service et pendant la phase de suivi : réunions publiques, courriers, affichage... Enfin, cette démarche a nécessité un partenariat solide entre la collectivité, le bailleur et la commune, tant d'un point de vue technique que financier. Une convention dite « d'implantation et d'usage » a d'ailleurs été signée entre les parties pour préciser le rôle de chacune en termes d'entretien, de maintenance et de financement.

Cette démarche a-t-elle été étendue à d'autres quartiers ?

Oui, le succès de cette première opération a permis la réalisation de nombreuses autres mises en place sur des grands ensembles situés sur les différentes communes du Syndicat Émeraude. Depuis 2010, la procédure s'est généralisée, et ce sont plus de 1 000 bornes enterrées qui ont été ainsi implantées sur l'ensemble du territoire.

C'est donc une démarche dans la durée ?

Tout à fait. Celle-ci se poursuit aujourd'hui avec un objectif d'implanter 150 bornes supplémentaires par an. Ce type de conteneurisation est prévu dès la phase de permis de construire de nouveaux projets et est parfois imposé dans les plans locaux d'urbanisme des communes ou dans le règlement de zones d'aménagement concerté. N'oublions pas que l'installation de bornes enterrées prend de 3 à 6 mois en moyenne, depuis l'étude d'implantation jusqu'à la première collecte effective.

PLANS DE TOURNÉE

Le donneur d'ordres a l'obligation :

- d'apporter toute l'aide nécessaire au prestataire de collecte pour qu'il puisse réaliser dans les meilleures conditions les plans de tournée,
- d'informer les prestataires de collecte soumissionnaires des plans de tournée existants dans le cadre d'une procédure de renouvellement de marché,
- d'identifier clairement les points noirs et de les signaler au prestataire de collecte §2.4 de la R437.

ÉTAT DES LIEUX















Les plans de tournée servent à guider les équipages. Ils définissent les itinéraires et identifient les points dangereux ou « points noirs ». Ils sont établis selon plusieurs critères comme la topographie, la densité de population, le type d'habitat et d'activités, le lieu de vidage, les conditions de circulation...

Lors d'un appel d'offres, la connaissance du terrain est indispensable aux candidats pour évaluer avec pertinence les moyens à mettre en œuvre et ainsi, assurer une prestation de qualité dans de bonnes conditions de travail. Cependant, les plans de tournée à jour sont rarement communiqués par le prestataire « sortant » qui considère que ces plans sont le résultat d'un long travail. Il est peu enclin à partager son expérience avec le donneur d'ordres et à en faire bénéficier un concurrent.

Les candidats, autres que le prestataire sortant, répondant à un appel d'offres ne possèdent pas cette « connaissance terrain » et sont susceptibles de sous coter leur proposition en sous estimant les difficultés : débardage, restrictions d'accès par type de véhicule, stationnement gênant, contraintes horaires de collecte, marches arrière, collecte bilatérale, nécessité d'équipements spécifiques tels que des mini BOM... L'un d'eux peut emporter le marché et assurera alors une prestation avec des moyens humains et techniques inadaptés, compromettant la qualité de la prestation. Ce marché perdant/perdant pose un souci d'équité de traitement des candidats et de qualité de la prestation par la suite.

D'ailleurs, lorsque le marché est attribué à un nouveau prestataire, on constate souvent une recrudescence des accidents de travail pendant la période de démarrage. Certaines tournées sont déséquilibrées en termes de charge de travail. Sur les circuits défavorables, les ripeurs sont confrontés à des contraintes physiques accrues. Ils travaillent dans la précipitation ce qui génère des prises de risque comme la collecte bilatérale ou la collecte en contre sens. Modifier et rééquilibrer des tournées a posteriori peut se révéler long et délicat au niveau du climat social.

Exemple de plan de tournée

Localisation Plan	Zone à risque	Type de risque	Local conteneurs ou point de regroupement	Rue	Observations	Manceuvres particulières	Consignes	À voir avec la ville pour action
1				Grande Rue	1^{er} point de collecte Tranche 1 Devant arrêt de bus			
2				1517 Grande Rue	Local Conteneurs		À vider + Remise en place des bacs	
3	●			Avenue de la Cristallerie	Local Conteneurs	MA => 30 Mètres	À vider + Remise en place des bacs	Contacteur l'entreprise DUPUIS car déchets au sol
				Rue de la Cristallerie	Collecte bilatérale Voie en sens unique	Bilatérale sens unique		
Haut le pied 2 km => Demi tour au Rond Point sur la ville de CLERMONT - - - - > Équipiers en cabine								
4				Rue de Troie	1^{er} point de collecte Tranche 2 Sur voie accès Pompier			
				Collecte de la rue de Troie	Collecte côté droit uniquement => jusqu'au panneau CLERMONT			
5	Haut le pied 2 km => Demi tour au Rond Point sur la ville de CLERMONT - - - - > Équipiers en cabine							
6				Gare Tramway	Collecte sur une voie en sens interdit «Sauf Riverains»			
7				Parking Gare Tramway	Local conteneurs situé au fond du parking			
Haut le pied => 800 M - - - - > Équipiers en cabine								
8				Ile de Madame	Entrer dans un parking	Possibilité de faire demi-tour sur le parking si pas de travaux	À vider + Remise en place des bacs dans le local à conteneurs	Local difficile d'accès avec les bacs=> À VOIR
Demi tour Haut le pied => 800 M - - - - > Équipiers en cabine								
9	●			Manufacture de la Porcelaine	1 Bac au fond du parking	MA => 75 Mètres		
				Manufacture de la Porcelaine	1 Bac à l'entrée principale			
10				44 Grande Rue	Bacs présentés sous le porche		À aller chercher et à remettre en place	=> À VOIR
11	●			Grande rue MAIRIE		MA => 10 Mètres		À voir si possibilité présentation des bacs plus près du trottoir
12	●			Grande rue	1 Bac à collecter côté impair	Collecte bilatérale Ripeur utiliser passage piéton		À voir si possibilité intégrer point de collecte sur une autre benne dans le bon sens
13	●			Rue des Combattants	1 bac à collecter côté gauche Devant magasin «Cristelle Jouets»	Collecte bilatérale Ripeur utiliser passage piéton		
14	●			Rue Pierre de Coubertin		MA => 10 Mètres Pour bon positionnement par rapport au point de collecte		Problématique de stationnement Difficultés à l'accès aux bacs si véhicules stationnés => Aménagements
15				Grande Rue Collecte dans couloir de bus	Gymnase Local conteneurs		À vider + Remise en place des bacs	À VOIR car accès difficile et porte qui ne fonctionne pas
Haut le pied => 1000 M - - - - > Équipiers en cabine								
16	●			Grande Rue Rue des Caves	1 ^{er} point de collecte OK 2 ^e point de collecte => DÉBARDAGE 30 mètres	MA => 10 Mètres Positionnement DÉBARDAGE => 30 M	2 ^e point de collecte => Aller chercher les bacs et retourner les remettre en place	À VOIR si possibilité de collecter ce point via la benne qui collecte la rue des Caves partie haute (voie non accessible en véhicule)
17	●			Grande rue	Entre 4 et 6 bacs à collecter côté impair	Collecte bilatérale Ripeur utiliser passage piéton		À VOIR si possibilité intégrer point de collecte sur une autre benne dans le bon sens
18	●			Grande rue Escalier Croix Rousse	2 bacs situés en haut des escaliers	DÉBARDAGE => Escaliers	À vider + Remise en place des bacs	=> À VOIR
19				99 Grande rue	Local à conteneurs		À vider + Remise en place des bacs	
20			  	124 Grande rue	Point de collecte important Pour collecter nous devons nous placer sur le passage piéton			À VOIR si possibilité de déplacer la pose des bacs
21	●		  	Croisement Avenue de l'Europe et rue Pavée	Point de collecte important 18 bacs sur axe routier fréquenté			
				Rue Pavée	4 bacs à collecter	MA => 10 Mètres		
22			  	Avenue de l'Europe	Point de collecte important mais nous devons nous placer sur passage piéton afin de collecter			

PROPOSITIONS

L'appel d'offres doit :

- comporter en annexe du Cahier des Clauses Techniques Particulières et à titre indicatif, les plans de tournée en vigueur ou a minima, la localisation précise des points noirs, la liste des points de regroupement en tête d'impasses. Ceci afin :
 - d'assurer une égalité de traitement à l'ensemble des candidats,
 - d'éviter une sous cotation préjudiciable au déroulement de la prestation,
 - de travailler en sécurité dès le démarrage du marché.
- imposer l'usage de véhicule spécifique (type mini BOM) dans les voies étroites identifiées.
- prévoir et formaliser une période de rodage de 2 à 3 mois sans pénalité au démarrage du contrat pour :
 - compléter l'état des lieux,
 - optimiser les circuits de collecte.
- demander l'équipement des BOM avec des terminaux embarqués dotés de GPS et capables de :
 - afficher les plans de tournée avec les points noirs,
 - remonter les dysfonctionnements constatés lors de la collecte,
 - réaliser au besoin le guidage de la tournée (écran et vocal) pour les nouveaux chauffeurs,
 - optimiser les tournées en poids et en durée.

Pour les groupements de communes, la désectorisation permet un meilleur équilibrage des tournées et une optimisation de celles-ci entraînant de fait l'évitement de la pratique du « fini parti », la suppression des surcharges... C'est donc pour la collectivité un gisement de gains financiers tout en étant un levier pour l'amélioration des conditions de travail des équipages de collecte.

EFFETS ATTENDUS

- Des réponses aux appels d'offres plus homogènes permettant un véritable choix sur la qualité technique de l'offre, les compétences du prestataire et sa démarche santé/sécurité au travail.
- Un démarrage de prestation moins chaotique, générant moins d'accidents.
- Des tournées optimisées, permettant un traitement équitable des équipages de collecte et la suppression du fini parti.
- Une prestation de meilleure qualité et une meilleure image du service de collecte auprès des usagers.
- La légitimité du donneur d'ordres dans ses exigences vis-à-vis des engagements du prestataire retenu, dès lors que ce dernier a eu « toutes les cartes en main ».
- La mise en place immédiate d'une démarche d'amélioration continue avec le prestataire
- La maîtrise de la connaissance de son territoire de collecte par la collectivité et un pouvoir accru de dialogue et de négociation avec les candidats.

Exemples de points noirs

- Marche arrière
- Collecte bilatérale
- Voie étroite
- Collecte sur route à circulation rapide
- Traversée d'une voie à circulation rapide
- Voie limitée en tonnage
- Franchissement d'une ligne blanche
- Arrêt ou collecte en forte pente
- Arrêt dangereux : virage
- Dos d'âne non conforme et ralentisseur
- Chaussée déformée
- Collecte avec obstacle ou avec débardage important : barrières, gros trottoirs, domaine privé
- Collecte sur lieux à grande fréquentation : école, crèche...
- Obstacle aérien : arbres, enseignes, fils électriques... à une hauteur inférieure à 4,5 m
- Collecte le long ou en empruntant les voies de bus ou voies cyclables
- Passage voies de chemin de fer non protégé
- Absence d'éclairage
- Stationnement gênant fréquent
- Stationnement sur voie publique lors de l'enlèvement des containers enterrés
- Zone sensible : école, collège, crèche...

Nota : l'absence d'identification des points noirs par la collectivité ne saurait dédouaner celle-ci en cas d'accident, au motif qu'elle en ignorait l'existence et par conséquent qu'elle n'avait pas conscience du risque encouru par le prestataire. Au contraire, le manque d'implication de la collectivité dans l'identification et l'évaluation des risques qu'elle « impose » de fait au prestataire constituerait une circonstance aggravante à sa charge.

FACTEURS FAVORABLES

- Existence de logiciels d'aide à la réalisation des tournées. Il existe des systèmes d'information géographique (SIG) développés par des bureaux d'études spécialisés qui permettent d'abord de reconstituer les tournées existantes à partir d'un fond cartographique puis de créer de nouvelles tournées intégrant plusieurs paramètres métiers (points noirs, restriction d'accès par type de BOM, imposition de contraintes horaires de passage, charge utile de la BOM...). Ce travail de fond est un investissement durable.
- Possibilité de faire appel à un cabinet d'assistance à maîtrise d'ouvrage en liaison avec les entreprises prestataires pour réorganiser les tournées de collecte des déchets.

CONTRAINTES

Si les plans de tournées n'ont pas été communiqués par le prestataire sortant, la collectivité territoriale aura un important travail à réaliser de cartographie et de recensement des points noirs. L'outil informatique est indispensable tant chez le prestataire que chez le donneur d'ordres pour faciliter l'enregistrement des tournées et assurer une mise à jour régulière. Outre l'investissement matériel, la mise en place de cet outil nécessite un effort de formation, plus ou moins conséquent suivant la richesse de l'outil.

MISE EN ŒUVRE

Avant l'appel d'offres :

- Archiver les informations issues de l'exploitation des circuits de collecte (l'outil informatique facilite la capitalisation des plans de tournées).
- À défaut, équiper ou suivre avec un GPS les BOM pour reconstituer les circuits à partir des données GPS.
- Recenser de façon la plus exhaustive possible les points noirs, sans se limiter aux marches arrière et collectes bilatérales.

Au niveau de l'appel d'offres :

- Communiquer la cartographie des secteurs portant mention des points noirs et des contraintes à prendre en compte.

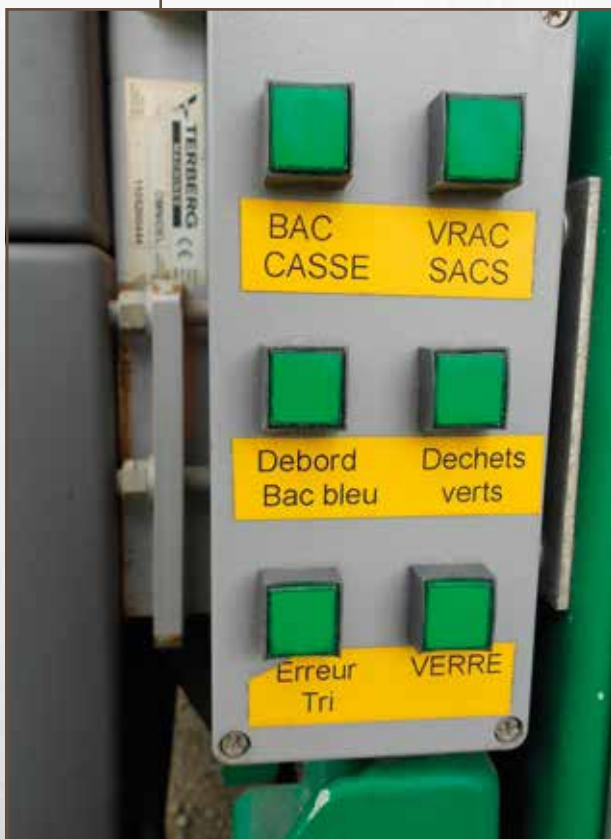
Après l'attribution du marché :

- Organiser une période de rodage des tournées au démarrage du contrat.
- Faire remonter par le prestataire les signalements de nouveaux points noirs et veiller à l'application effective des mesures de prévention adéquates.



Source : guide AMORCE dt 55 «Recueil des innovations collecte»

Un boîtier d'enregistrement couplé à un système de localisation GPS permet une remontée rapide des principaux dysfonctionnements.



source : guide AMORCE dt 55 «Recueil des innovations collecte»

SUIVI DE LA COLLECTE

Le donneur d'ordres contribue à la formalisation d'un système d'échanges permettant une information rapide – et le plus en amont possible – de tout ce qui peut avoir une influence sur la collecte. Par exemple, le donneur d'ordres s'engage à informer le prestataire de collecte de tous travaux et événements qui peuvent entraîner une modification des plans de tournée.

Le donneur d'ordres s'engage à participer activement aux réunions – a minima semestrielles – qui ont pour objectif :

- d'analyser les dysfonctionnements, les accidents, les incidents,
- de collecter les informations utiles à la prévention des risques pour décider et planifier des actions correctives,
- d'optimiser le plan de tournée,
- de signaler toute anomalie constatée lors de la collecte,
- d'analyser la pratique résiduelle des opérations autorisées dans des cas très exceptionnels (marche arrière et collecte bilatérale) §2.6 de la R437.

ÉTAT DES LIEUX

L'attribution du marché est souvent considérée comme l'étape finale et l'aboutissement d'un processus long et lourd. Les dysfonctionnements remontés pendant la durée de la prestation ne concernent bien souvent que les plaintes de certains usagers, suite à un défaut de qualité de la prestation : bac non collecté, emplacement laissé sale, horaire non respecté... Les éventuels audits prévus dans les documents d'appels d'offres pour mesurer tant la qualité que les conditions de sécurité de la prestation sont rarement mis en œuvre par la collectivité, faute de temps, de moyens ou de compétences. Le prestataire s'accommode ou contourne les difficultés rencontrées, soucieux d'éviter les pénalités.

Lorsque des réunions existent, elles ne font pas nécessairement l'objet d'un compte rendu avec un plan d'action.

PROPOSITIONS

- Formaliser dans le dossier d'appel d'offres l'engagement réciproque de suivi de la prestation dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue participative :
 - la collectivité s'engage à prévenir dans un délai convenu le prestataire des événements ou travaux pouvant affecter la tournée et à rechercher avec lui des solutions alternatives satisfaisantes.
 - la collectivité s'engage à prévenir en amont le prestataire de collecte des évolutions en matière d'aménagement urbain (construction d'habitats individuels, collectifs, travaux publics).
 - le prestataire s'engage à remonter en toute transparence les dysfonctionnements et difficultés rencontrés lors des tournées.
 - le donneur d'ordres et le prestataire s'engagent sur la mise en place et le suivi d'un plan d'actions reprenant pour chaque dysfonctionnement et point noir, les solutions

Un règlement de collecte : pourquoi faire ?

Le règlement de collecte définit les conditions d'application et les modalités d'organisation de la collecte des déchets ménagers et assimilés...

Il décrit la nature des déchets autorisés et précise, en fonction des différents flux (ordures ménagères, collecte sélective, encombrants...), les modalités de collecte (horaires et fréquences de collecte, dispositions en cas de non-conformité...) et les caractéristiques de gestion des contenants (règles d'attribution, d'utilisation et d'entretien).

Ce document énonce les règles, les consignes et les devoirs de tous les utilisateurs du service de collecte des déchets en vue de faciliter la collecte (assurer la qualité du tri, diminuer les volumes de déchets à éliminer, limiter le stationnement gênant, préconiser des bacs couvercles fermés sans débordement, adapter les horaires de tournées en fonction des conditions de circulation...) et d'assurer la sécurité et le respect des conditions de travail des personnes en charge de la collecte (identification des voies étroites, en pentes et des impasses, conditions d'accès des véhicules à ces voies, entretien des voies...) et du traitement (tri et recyclage).

Il informe aussi les usagers des sanctions applicables en cas de non-respect des modalités de présentation à la collecte et encadre le règlement des litiges.

Ce règlement a également pour objectif de sensibiliser et d'informer les usagers afin d'améliorer la qualité du service apporté. Il peut faire l'objet d'un document synthétique à leur disposition et peut aussi être transmis comme document de référence dans le cadre des marchés publics (document de consultation des entreprises).

Dans le cadre d'un groupement de communes, l'élaboration d'un règlement de collecte identique pour l'ensemble des communes permet d'analyser et de remettre en question les pratiques en matière d'organisation de la collecte, d'appréhender les contraintes des différents acteurs et d'homogénéiser les pratiques entre les communes adhérentes.

Pour plus d'informations, se référer au document AMORCE/ADEME « Règlement de collecte des déchets – Guide d'aide à l'élaboration et à la rédaction » en téléchargement sur le site d'AMORCE (www.amorce.asso.fr).

préconisées, le délai de mise en œuvre de cette solution et l'interlocuteur en charge de cette mise en œuvre. Dans le cas d'un groupement de communes, le donneur d'ordres s'engage à communiquer à chaque commune adhérente les actions qui relèvent de sa compétence et à en suivre l'avancement.

- Définir dans le dossier d'appel d'offres un référentiel d'audit de la prestation incluant les points concernant la santé et la sécurité des équipes de collecte (points à auditer, modalités et fréquence de ces audits...).

EFFETS ATTENDUS

- Une plus grande sécurité pour les équipiers de collecte ainsi que pour les usagers.
- L'optimisation des tournées : supprimer une marche arrière c'est améliorer la sécurité mais aussi gagner du temps.
- Une collecte d'informations permettant d'améliorer la conception de l'aménagement urbain.
- Une plus grande motivation des équipiers à respecter les consignes de sécurité si par ailleurs leurs remontées d'information sont prises en compte.
- Le cercle vertueux de l'amélioration continue, au-delà de la seule période du marché.
- Une meilleure maîtrise des coûts et de la qualité du service au travers d'une meilleure connaissance et d'un meilleur contrôle de celui-ci.

FACTEURS FAVORABLES

- Des outils informatiques permettent le suivi de la prestation et un relevé des incidents (géolocalisation, logiciel de codage...).
- Des postes d'ambassadeurs de tri existent dans les collectivités. Leurs missions peuvent être élargies.

CONTRAINTE ET DIFFICULTÉS

Le nombre de remontées de la part du terrain peut être très conséquent, d'autant plus dans le cas de l'utilisation d'un outil informatique. Trop de données conduit à l'abandon de leur exploitation et la démarche peut être rapidement décredibilisée.

Dans le cas d'un groupement de communes, les mesures relevant de la compétence de chaque commune peuvent être diversement acceptées et suivies d'effet. Un constat d'échec sur une commune peut mettre en péril l'ensemble de la démarche.

La résorption des points noirs passe parfois par des changements d'habitudes des usagers, nécessitant un effort de pédagogie et de communication conséquent.

MISE EN ŒUVRE

Avant l'appel d'offres :

- Définir les moyens nécessaires au suivi de la prestation : disponibilité des acteurs, ressources nécessaires pour les audits, pour la sensibilisation des usagers, pour le traitement des remontées d'informations.

Marche arrière : une pratique hautement dangereuse pour les ripeurs et les riverains

Un jeune habitant de 17 ans est entre la vie et la mort depuis hier matin, où il a été transporté en urgence après un accident de la circulation impliquant un camion de ramassage des ordures ménagères. La victime, apprenti, se rendait à son travail en scooter lorsqu'il a été renversé par le camion-benne qui effectuait une marche arrière, dans une petite route gravillonnée. Il était environ 7 h 30. Les deux employés de la société de collecte, un chauffeur et un ripeur, se trouvaient tous les deux dans la cabine du camion quand l'accident est survenu. « Ils étaient alors au bout de leur circuit et devaient faire une marche arrière pour repartir. Ils ont suivi leur protocole, qui interdit au ripeur de rester accroché au véhicule pendant une telle manœuvre », explique la vice-procureure. Les deux hommes n'ont pas vu l'adolescent qui venait de s'engager à leur suite (extrait du journal Sud Ouest du 22 juin 2012).

La victime - 33 ans, ripeur - participait à la collecte des ordures ménagères. Arrivé à la hauteur d'une impasse longue de 170 m, le chauffeur entra dans celle-ci en marche arrière étant donné l'impossibilité de faire demi-tour en bout de celle-ci du fait de l'absence d'aire de manœuvre. La chaussée goudronnée était d'une largeur de 5 m, bordée d'un côté par un trottoir d'un mètre de large et de l'autre (côté chauffeur) par un talus d'une hauteur de 1,20 m. La victime se tenait derrière le véhicule (côté talus) pour guider le chauffeur dont la visibilité était très limitée. Il faisait nuit et l'impasse n'était pas éclairée. À un moment donné, au cours de la manœuvre, le chauffeur s'est rapproché du talus et l'a frôlé sur une douzaine de mètres. C'est à cet instant qu'il aperçut soudainement devant son véhicule et dans la lumière des feux de croisement, le corps allongé au sol de la victime (extrait de la base EPICEA de l'INRS recensant les accidents graves et mortels).

Dans les cas d'accidents graves et mortels occasionnés lors d'une marche arrière d'une benne, la benne peut écraser la victime en roulant sur celle-ci ou en la coinçant contre un obstacle (mur, poteau, autre véhicule...). Le manque de visibilité (éblouissement dû au soleil ou plus fréquemment le manque de luminosité lors des périodes nocturnes), une manœuvre accidentelle (évitement d'un obstacle ou d'un véhicule) ou la perte d'équilibre de la victime sont autant de circonstances provoquant l'accident, alors même que les consignes de sécurité sont appliquées.

L'installation d'un dispositif de détection de personnes ne constitue pas une sécurité suffisante comme le montre une étude réalisée par l'INRS sur les « collisions engins-piétons » (revue Hygiène et sécurité du travail 4^e trimestre 2009 – 217) :

- ✓ « Dans le cas où il est fait mention de conditions environnementales particulières (soleil, éblouissement, obscurité), le principe de détection par vision a été considéré comme non adapté. »
- ✓ « Enfin, tous les accidents où la victime se trouve à proximité de l'engin, en accord avec le conducteur, ont été considérés comme ne pouvant pas être prévenus par un système de détection, quel que soit le principe de celui-ci. »

**La seule véritable solution efficace
consiste à supprimer les marches arrière.**

- S'assurer de l'adhésion et de l'engagement des communes du groupement de communes ou du syndicat à la démarche : identifier les interlocuteurs en charge du suivi des demandes, formaliser leur rôle. Organiser une participation périodique de ceux-ci aux réunions avec le prestataire. Un règlement de collecte commun permet d'homogénéiser les pratiques.
- Identifier les relais et les moyens d'information à destination des usagers : associations de quartiers, bailleurs, équipes de collecte (coupler la vente de calendriers à un petit prospectus sécurité), journal communal, ambassadeurs de tri... Former les ambassadeurs.
- Déterminer un référentiel d'audit de la prestation

Dans le dossier d'appel d'offres :

- Préciser la périodicité des réunions dédiées à la sécurité : la R437 préconise des réunions a minima semestrielles. En fonction de la taille du secteur de collecte, une périodicité mensuelle à trimestrielle est plus appropriée pour assurer une progression du plan d'actions.
- Définir la qualité des participants : responsable de l'agence ou son adjoint, responsable sécurité pour le prestataire, responsable urbanisme, ambassadeur de tri pour la collectivité, membres du CHSCT...
- Demander des véhicules équipés d'un système informatique de remontée des incidents. Faire préciser aux candidats le fonctionnement de celui-ci : paramétrage, géolocalisation associée...
- Prévoir un premier niveau de sensibilisation des usagers par le prestataire : autocollant ou tickets d'information pour stationnement gênant, non-respect du mode de présentation des déchets... (3 à 4 libellés au maximum).
- Définir les points pouvant faire l'objet d'audits ou de contrôles inopinés ou couplés avec les audits qualité. Une partie de ces contrôles peut être faite sur les relevés GPS des camions par échantillonnage. Exemples de points à contrôler :
 - vérification et maintenance du parc,
 - sur un tronçon de collecte : respect de la collecte mono latérale, utilisation du lève-conteneur, respect du code de la route, haut le pied...,
 - vérification du respect de la charge maximum sur lieu de vidage.

Au début de la prestation :

- Définir dans un plan d'actions les priorités retenues en termes de dysfonctionnement et de points noirs. La priorisation peut se faire en fonction de :
 - la nature des points noirs et de la gravité des risques associés. Exemple : un arrêt derrière un virage peut être considéré comme plus dangereux qu'un arrêt en forte pente,
 - la fréquence d'exposition. Exemple : une voie à grande vitesse traversée quotidiennement,
 - la longueur des marches arrière,
 - la facilité de mise en œuvre des solutions : nombre de riverains touchés par d'éventuelles modifications des conditions de collecte, coût des investissements, délais de mise en œuvre...

Témoignage de Vannes Agglo (24 communes – environ 134 000 habitants)

Suite à un constat de persistance de pratiques à risques, Vannes Agglo a souhaité mener une politique énergique de suppression des marches arrière.

Pour ce faire, elle a mis en place des points de regroupement en tête d'impasse et une tournée spécifique « impasses » sur un secteur avec une benne de gabarit 16 tonnes. En cas de difficulté voire d'impossibilité de manœuvre, des solutions ont été étudiées entre la mairie concernée et les riverains débouchant soit sur l'aménagement d'une zone de manœuvre par la commune, soit par une autorisation de manœuvre sur un terrain privé, actée par convention entre Vannes Agglo et le propriétaire, soit par la mise en place d'un point de regroupement.

Un courrier d'information a été envoyé aux habitants des voies concernées par le regroupement et des agents de collecte ont fait une information en porte à porte. Les élus et chaque service technique des mairies ont été impliqués et dûment informés pour pouvoir répondre aux sollicitations des riverains.

Grâce à un engagement fort et à long terme des élus, sur les 180 marches arrière du secteur visé par la démarche, 178 ont ainsi pu être supprimées en 4 ans.



Pendant la prestation :

- Faire un bilan périodique (semestriel ou a minima annuel) des actions réalisées.
- Se fixer des objectifs annuels.
- Organiser périodiquement des réunions avec le service urbanisme pour récapituler les points d'urbanisme posant problème.
- Communiquer régulièrement auprès des usagers sur les avancées obtenues.
- Procéder à des audits de la prestation de collecte.

§ 3.2 de la R437 : Suppression du recours à la marche arrière qui constitue un mode de fonctionnement anormal sauf en cas de manœuvre de repositionnement.

Au premier rang des points noirs prioritaires doivent figurer les **marches arrière**, responsables de plus d'un tiers des accidents mortels chez les équipiers de collecte et chez les usagers. Les enquêtes après accident suite à une marche arrière montrent que les mesures de prévention usuelles telles que la présence d'une caméra à l'arrière, le guidage du véhicule par un ripeur se révèlent insuffisantes. **Seule la suppression de la marche arrière supprime le risque.**

Des solutions existent, adaptées à différentes configurations :

- Aménagement d'une zone de manœuvre
- Affectation de mini-bennes sur voies étroites
- Mise en place de points d'apport volontaire
- Création de points de regroupement...

Pour prioriser les marches arrière à supprimer, on peut classer celles-ci en fonction du nombre de mètres parcourus, de la densité de l'habitat dans la voie, de la fréquence d'emprunt de ces voies, de la largeur de celles-ci...

La santé sécurité au travail est en rapport avec l'objet du marché

Si l'objet du marché est de collecter au meilleur rapport qualité/prix, alors la santé sécurité au travail est indéniablement liée à l'objet du marché. En effet, afin de garantir une prestation de qualité à un coût optimal et ce, tout au long de la durée du marché, le prestataire doit :

- Mener une politique active de prévention des risques professionnels afin, notamment,
 - de limiter l'absentéisme lié aux accidents de travail et maladies professionnelles, source de désorganisation des tournées et de dégradation de la qualité du service,
 - de prévenir la désinsertion professionnelle occasionnant une perte de savoir faire,
 - de garantir également la sécurité et la sérénité des riverains.
- Se doter des moyens d'accompagner le donneur d'ordres dans une démarche d'optimisation de la prestation tant sur le plan économique que sur le plan de la sécurité.
- Donner à ses salariés les moyens d'effectuer la prestation en sécurité (formation, équipements de protection individuelle).
- Choisir les équipements répondant aux exigences du CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières) mais présentant également toutes les conditions de sécurité et d'ergonomie pour les équipiers de collecte...

La non-prise en compte de la santé sécurité au travail par un prestataire conduit à une prestation a minima, au non-respect des engagements les moins « visibles », à un climat social dégradé entraînant des pratiques à risque voire des mouvements sociaux et compromet de fait la permanence opérationnelle de la prestation...

INTÉGRER LA SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL DANS LES CRITÈRES DE NOTATION DES OFFRES

ÉTAT DES LIEUX

Les candidatures sont évaluées sur 2 à 3 critères : le prix, la valeur technique et parfois, un critère environnemental. La valeur technique est essentiellement appréciée sur l'adéquation de la réponse avec les exigences du Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP). Or en matière de santé sécurité au travail, le CCTP peut se limiter à une demande très générale du « respect de la R437 ». À l'inverse, des engagements vagues et stéréotypés de la part des candidats ne permettent pas au donneur d'ordres de se faire une idée de la prise en compte de la prévention des risques professionnels dans la réponse à l'appel d'offres.

PROPOSITIONS

Introduire la santé sécurité au travail dans les critères de la note technique.

FACTEURS FAVORABLES

La politique de développement durable des collectivités doit prendre en compte les conditions de travail des sous-traitants et imposer à la collectivité de s'assurer que les candidats ne sacrifient pas la santé et la sécurité de leurs salariés pour obtenir le marché.

CONTRAINTES

Le code des marchés publics impose que les critères soient non discriminatoires et liés à l'objet du marché. Le donneur d'ordres doit définir les modalités d'appréciation des critères.

MISE EN ŒUVRE

- La collectivité peut s'inspirer des critères détaillés ci-après.
- La collectivité pourra utilement faire appel au conseiller en prévention de sa structure pour lui permettre d'apprécier la qualité et la pertinence des réponses apportées par les candidats sur les questions santé sécurité au travail.
- Les réponses des candidats devront figurer dans un mémoire technique appelé à devenir une pièce contractuelle du marché.
- Le donneur d'ordres doit clairement annoncer l'intégration dans ses audits du contrôle des engagements du prestataire en matière de santé sécurité au travail. Des pénalités raisonnablement dissuasives doivent être prévues en cas de non-respect de ces engagements.

Les pages ci-après détaillent, par rubrique, quels peuvent être les éléments qui participent à la fois à une meilleure intégration de la santé sécurité au travail et à la fourniture d'une prestation de qualité. Chaque paragraphe propose une formulation de la demande dans le CCTP ainsi que les documents pouvant être expressément demandés par le donneur d'ordres. Il donne également des critères d'appréciation des réponses. Ces éléments doivent être intégrés dans les critères de la notation technique. Ils sont donnés à titre d'exemple. Il appartient au donneur d'ordres de les adapter aux particularités de son appel d'offres.

Gestion de la sécurité dans l'organisation générale de la prestation

« Le candidat décrira succinctement son évaluation des principaux risques professionnels liés à la collecte. Il indiquera les mesures mises en œuvre pour les prévenir et donnera son programme de prévention pour les années à venir. Il décrira l'organisation mise en place pour mettre en œuvre sa politique de prévention. »

Éléments d'appréciation

- Les principaux risques liés à la collecte sont pris en compte pour les ripeurs et les chauffeurs : port de charges et postures contraignantes, risque de chute, vibration, risque routier, bruit, risques biologiques, risques psychosociaux, risques liés aux événements climatiques...
- Le programme d'actions comporte des délais et des responsables identifiés.
- Les mesures de prévention sont d'ordre technique, organisationnel et humain et ne se limitent pas à de la consigne et au port des équipements de protection individuelle.
- Le candidat a une politique active et détaillée de suppression des pratiques à risques résiduelles : marches arrière, collecte bilatérale. Il affiche des résultats positifs dans ces domaines.
- L'organisation santé sécurité mise en place permet de mener une politique de prévention au plus près du terrain via des animateurs de prévention qualifiés et des CHSCT proches des équipes en agence.
- L'encadrement est formé à la prévention des risques professionnels et participe activement à la politique santé sécurité au travail.
- Le prestataire mène régulièrement des audits santé sécurité au travail au sein de ses équipes.

Documents pouvant être demandés à l'appui de la réponse

- Document unique d'évaluation des risques
- Programme de prévention
- Bilan annuel en santé sécurité au travail
- Exemple d'audit santé sécurité au travail...

Sécurité et ergonomie des équipements de collecte (BOM)

« Au-delà de l'adéquation des moyens aux besoins du marché, le candidat décrira dans cette rubrique en quoi les choix des types de véhicules prennent également en compte la santé sécurité au travail des équipiers. Il détaillera également les équipements complémentaires d'ergonomie et de sécurité sur les véhicules choisis. »

Éléments d'appréciation

- Les types de véhicule sont adaptés aux flux, au type d'habitat et à la configuration des circuits : par exemple mini-bennes pour les impasses et voies étroites, véhicule avec trémie basse et moyen de levage pour les encombrants, véhicule de collecte robotisée si possible...
- Le cahier des charges d'achat des véhicules prévoit les équipements de sécurité et de confort énumérés au § 3.5.4 de la R437 (ainsi que d'autres éléments éventuels mentionnés dans ce document).

Documents pouvant être demandés à l'appui de la réponse

- Cahier des charges d'achat des véhicules neufs

Réception, entretien et maintenance des BOM

«Le candidat décrira sa politique d'achat et de réception de bennes ainsi que l'organisation mise en place pour s'assurer du maintien en état des bennes.»

Éléments d'appréciation

- Le candidat vérifie la conformité de ses bennes neuves à réception (bennes + lève-conteneurs) à la norme EN 1501 soit via du personnel formé et utilisant la grille FNADE, soit via un organisme extérieur. Il s'engage à tenir à disposition sur le site les certificats de conformité à la norme.
- Le candidat a une organisation interne ou externe lui permettant d'effectuer ou de faire effectuer les vérifications périodiques (trimestrielles) des véhicules et de lever les réserves rapidement.
- Le contrôle des principaux éléments de sécurité s'effectue à la prise de poste : le candidat a une organisation (véhicules supplémentaires ou autre) permettant de réparer ou de changer de véhicule en cas de défaut constaté.
- Les véhicules ont tous un carnet de bord reprenant les éléments énoncés aux § 3.6.6 de la R437.

Documents pouvant être demandés à l'appui de la réponse

- Carnet de bord d'un véhicule
- Procédure de vérification quotidienne...

Formation des équipes à la collecte

«Le candidat décrira le plan de formation initiale et continue des équipiers de collecte. Il précisera les modalités spécifiques aux intérimaires et CDD.»

Éléments d'appréciation

- Le candidat a un référentiel de formation détaillé pour chaque métier : ripeur et chauffeur. La formation est théorique et pratique. Elle intègre les éléments de santé sécurité au travail au-delà du simple respect des consignes et du port des équipements de protection individuelle. Elle est renouvelée périodiquement.
- Les intérimaires et les CDD bénéficient d'une formation renforcée à la sécurité
- Le candidat a mis en place avec une agence d'intérim un partenariat lui permettant d'être assuré d'avoir des intérimaires qualifiés, de suivre et d'analyser leurs accidents du travail (AT) et maladies professionnelles (MP).
- Le candidat a mis en place un livret d'accueil comportant un volet spécifique santé sécurité au travail pour les métiers de la collecte.
- Le candidat a une politique de formation «Sauveteur Secouriste au Travail» pour les équipiers de collecte.

Documents pouvant être demandés à l'appui de la réponse

- Référentiel de formation
- Livret d'accueil
- Document contractuel avec l'agence d'intérim

Moyens de protection

« Le candidat décrira les équipements de protection individuelle affectés aux équipiers de collecte, la dotation et l'entretien de ceux-ci. »

Éléments d'appréciation

- Le candidat a prévu des gants et chaussures d'un bon niveau de qualité, en stock suffisant et effectue un suivi individuel des dotations.
- Les vêtements à haute visibilité bénéficient d'un haut niveau de qualité : veste et pantalon adaptés à la saison, classe II. Le nettoyage est assuré par contrat.
- Le candidat a prévu des équipements spécifiques adaptables aux chaussures lors des épisodes neigeux.

Suivi de la collecte

« Le candidat décrira les moyens mis en œuvre pour assurer le suivi de la collecte tant d'un point de vue qualitatif que du point de vue de la sécurité. »

Éléments d'appréciation

- Les véhicules sont équipés de systèmes informatisés de remontée d'information (bacs défectueux, problèmes de stationnement, marche arrière, surcharge...) avec positionnement GPS.
- Les plans de tournée sont informatisés et comportent l'indication des points noirs ou sensibles. La mise à jour est aisée. Les plans de tournée peuvent faire l'objet d'un guidage GPS dans les véhicules.
- Le candidat a identifié les ressources nécessaires (en temps et en qualité) pour assurer le suivi de la prestation en lien avec le donneur d'ordres.
- Le candidat organise périodiquement (a minima mensuellement) des audits des tournées.

Documents pouvant être demandés à l'appui de la réponse :

- Exemple d'audit de tournée
- Description des fonctionnalités du système embarqué
- Exemple de plan de tournée

Exemple de critères de notation technique incluant la santé sécurité au travail sur une notation à 100 points : 60 points sur la valeur technique, 40 points sur le prix.

Note technique :	60 points
Organisation générale de la prestation	
1. Description de l'organisation générale de la prestation par flux en tenant compte des heures d'ouverture du centre de traitement et des contraintes énoncées dans le CCTP (écoles, lieux à forte fréquentation...)	10 points
2. Description des moyens mis en œuvre pour assurer la collecte en sécurité	6 points
3. Description de la gestion du suivi de collecte	6 points
4. Description du mode opératoire de vérification de la conformité des déchets en collecte sélective	4 points
Moyens techniques	
1. Description des moyens matériels affectés à la prestation (type de matériel, nombre, ancienneté du parc, adaptation au flux...)	8 points
2. Prise en compte de la sécurité et de l'ergonomie dans le choix des équipements de collecte	6 points
3. Description des moyens affectés à la vérification, l'entretien et la maintenance du parc de bennes	6 points
4. Description des moyens de protection individuelle	4 points
Moyens humains	
1. Description des moyens humains affectés à la prestation (nombre et qualification du personnel encadrant et opérationnel)	6 points
2. Description de la formation pour les équipiers de collecte (tous statuts)	4 points

CONCLUSION

La nécessité d'améliorer les conditions de travail et la sécurité des équipiers de collecte et le rôle primordial des collectivités donneurs d'ordres dans ce domaine n'est pas contestable. Il est toutefois important de prendre en considération certains points avant d'entamer une démarche avec le prestataire.

Un nécessaire investissement en moyens humains

Préparer l'appel d'offres en amont, organiser les échanges avec le prestataire, procéder à des audits, communiquer avec les usagers... Autant d'activités avant et pendant la prestation qui nécessitent des ressources humaines. Celles-ci peuvent être pour partie externes, comme par exemple un cabinet d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la préparation de l'appel d'offres. Cependant, le donneur d'ordres doit se doter d'une compétence en interne pour un suivi efficace et durable.

Des priorités à définir

L'ampleur de la tâche ne doit pas conduire au découragement et au report sine die de toute tentative d'amélioration. À l'inverse, lancer des actions sur trop de fronts à la fois conduirait à une dispersion d'énergie, une décrédibilisation de la démarche entraînant son abandon à moyen terme. Des priorités doivent être établies sur les axes d'amélioration, priorités partagées par le donneur d'ordre et le prestataire.

La nécessité d'agir

L'éventuel surcoût que « l'utilisateur ne serait pas prêt à supporter », ne peut servir d'argument contre toute tentative de changement. Des solutions variées sont aujourd'hui disponibles que ce soit en termes d'équipements ou de modes de collecte permettant de répondre à des problématiques de santé et de sécurité au travail des prestataires de collecte tout en optimisant les coûts. Et il est bon de rappeler que les coûts engendrés par de mauvaises conditions de travail chez les prestataires se répercutent de toute évidence sur la qualité et le coût de la prestation.

Les usagers : partie prenante de la démarche

Un important effort de communication doit être entrepris auprès des usagers pour introduire et accompagner les changements. Cette communication est à porter par le donneur d'ordres et le prestataire et doit être intégrée dans tout projet. L'émergence d'une conscience « environnementale » dans la population et l'évolution des conditions de collecte constituent un terrain favorable à la mise en place de nouvelles pratiques.

Un travail en amont et dans la durée

Un travail de qualité en amont de l'appel d'offres demande du temps et nécessite d'être initié entre 12 et 18 mois avant le renouvellement du marché. Pendant la prestation, donneurs d'ordres et prestataires ne peuvent escompter des avancées significatives que s'ils s'inscrivent dans la durée. Aussi la durée du marché se doit d'être en conséquence : 5 à 7 ans sont nécessaires pour obtenir des résultats pérennes. Une durée de 7 ans permet également au prestataire d'amortir ses investissements en matériel, en formation...

Notes

Blank lined area for writing notes.



RISQUES PROFESSIONNELS
Ile-de-France

