

Appel d'Offres 2015: Collecte en Martinique

La réponse est à rendre pour le 13 avril 2015 à 12h00.

Contacts :

Nathalie Breton ou Florence de Mengin Fondragon
appeloffres@valdelia.org

Rendez-vous
sur valdelia.org

Éco-organisme
agréé par le Ministère de l'Écologie,
du Développement durable
et de l'Énergie.

Valdelia
Le recyclage au service des professionnels

1. Valdelia

1.1 À propos de Valdelia

Valdelia est un éco-organisme à but non lucratif agréé par le ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, en charge d'organiser la filière de recyclage du mobilier professionnel en fin de vie.

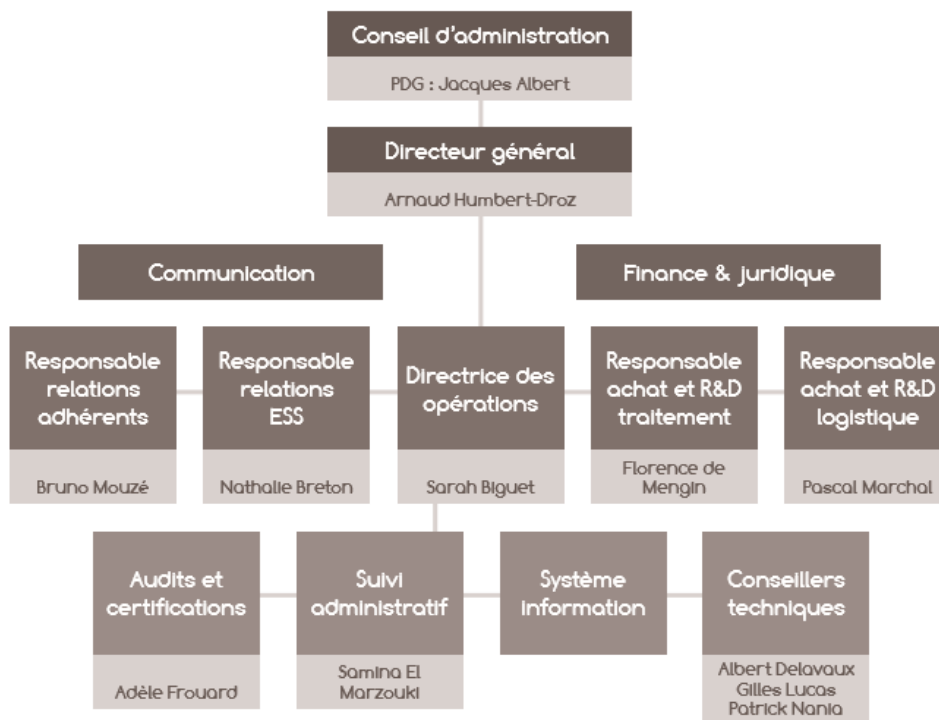
Créé par des industriels du secteur en réponse à la réglementation du Grenelle 2 de 2010, et plus particulièrement au décret du 6 janvier 2012 relatif à la gestion des déchets d'éléments d'ameublement (DEA) professionnels, Valdelia assure pour le compte de ses adhérents la prise en charge de la collecte et du traitement des DEA professionnels sur l'ensemble du territoire national.

Financé depuis le 1er mai 2013 par une éco-contribution affichée sur le prix de vente de tout mobilier professionnel neuf, Valdelia propose une solution globale aux entreprises (TPE, PME, industrie) et collectivités (scolaire, santé, loisir, culture, hôpitaux, commercial), ainsi qu'aux hôtels, cafés ou restaurants.

Cette nouvelle filière de valorisation BtoB du mobilier professionnel en fin de vie a pour ambition de répondre aux objectifs ambitieux fixés par les pouvoirs publics, à savoir : atteindre un taux de réutilisation et recyclage de 75 % à l'horizon 2017.

Valdelia en 2013 c'est : 5 821 tonnes de DEA professionnels collectées, 360 chantiers, 400 points de collecte et 1 268 metteurs sur le marché adhérents (fabricants, distributeurs, importateurs).

1.2 Organisation interne de Valdelia



Le facilitateur Valdelia : Interlocuteur local et représentant local de Valdelia sur le terrain, le facilitateur Valdelia prépare, organise et coordonne les opérations de collecte de déchets d'éléments d'ameublement chez les détenteurs professionnels. Il prend part également au suivi des prestations et de leur qualité en réalisant des visites d'échange avec les prestataires de collecte et de traitement. Il réalise le suivi des opérations en lien avec l'ESS.

Par ailleurs, il est le relais de Valdelia auprès des metteurs sur le marché mais aussi des institutionnels locaux.

1.3 Responsabilité Sociétale des Entreprises

Conscient des enjeux sociétaux liés à l'économie circulaire et aux filières REP (Responsabilité Élargie du Producteur), Valdelia s'est lancé, en 2014, dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). L'objectif pour Valdelia est de mesurer, maîtriser et assumer les impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- ✓ Contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société,
- ✓ Prend en compte les attentes des parties prenantes,
- ✓ Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement,
- ✓ Est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.

Pour répondre à un besoin d'informations et limiter ses impacts environnementaux, Valdelia travaillera notamment, au cours de la période concernée, à la mise en place d'un bilan CO2, et d'une analyse du cycle de vie de la filière.

Conformément à l'article L1431-3 du code des transports du 24 février 2011, le transporteur devra informer Valdelia des émissions de CO2 pour chaque opération de collecte ou de transport.

Les prestataires seront sollicités pour mettre en place les évolutions demandées par Valdelia au fur et à mesure.

Valdelia s'engage également à placer la satisfaction des détenteurs au centre de ses préoccupations ; le service proposé sera continuellement évalué en vue de son amélioration continue.

2. Périmètre des prestations

2.1 Objet de la consultation

La consultation pour le marché logistique des DEA professionnels est composée d'un lot unique de collecte des DEA professionnels.

Les dossiers non retenus seront conservés pendant la durée du marché (trois ans).

En cas de rupture d'un contrat, les candidats non retenus au moment de l'appel d'offres seront re-consultés en priorité.

2.2 Les matériels de collecte

Valdelia souhaite disposer de plusieurs types de matériel :

- ✓ Bennes 30m3 ;
- ✓ Bennes 30m3 fermées ;
- ✓ Bennes 35m3 ;
- ✓ Camions pour le transport des bennes ;
- ✓ Camions hayon ;
- ✓ Camions grue ;
- ✓ Bennes à Encombrants ;
- ✓ FMA ;
- ✓ Tautliner ;
- ✓ Bennes céréalières.

Bennes 30m3, 30m3 fermées et 35m3 : Bennes de type movibennes s'ouvrant obligatoirement par l'arrière afin de permettre un chargement optimal par les détenteurs. Les bennes 30m3 fermées et 35m3 sont des options facultatives.

Camions pour le transport des bennes : Ces camions doivent permettre la dépose et le retrait de bennes 30m3, 30m3 fermées et 35m3. Des déposes et/ou collectes pourront être réalisées en bi-benne. Dans ce cas, le candidat devra disposer de remorques.

Camion hayon : Valdelia demande au prestataire d'avoir des camions hayon d'une capacité de 30m3 **et/ou** 50m3.

Camion grue : ces camions sont constitués d'une benne d'une capacité minimale de 30m3 et obligatoirement d'un grappin afin d'être autonome dans le chargement.

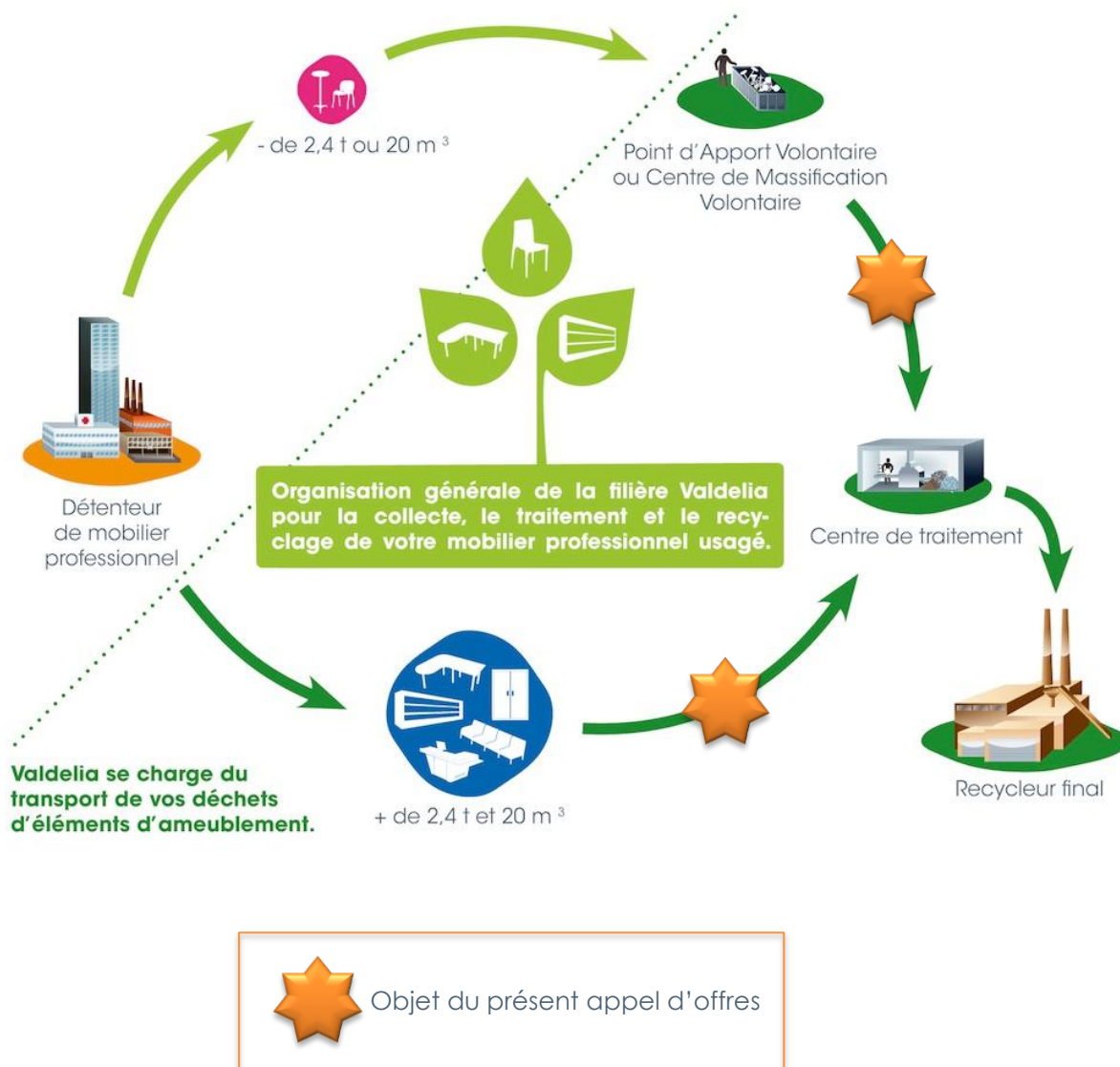
Benne à encombrant : Il s'agit d'un camion de type benne à orure ménagère permettant le chargement et la compaction des DEA professionnels.

FMA : Camion d'une capacité minimale de 80m3 permettant le transport massifié des familles Valdelia.

Tautliner : Camion d'une capacité minimale de 80m3 permettant le transport massifié des familles Valdelia. Ce type de véhicule est en option facultative pour le lot transport.

Benne céréalière : Camion d'une capacité minimale de 80m3 permettant le transport massifié des familles Valdelia. Ce type de véhicule est en option facultative pour le lot transport.

2.4 Descriptif succinct de la filière



2.4.1 Les points de collecte

Les détenteurs

Un détenteur de mobilier professionnel est soit une entreprise (usines, supermarchés, restaurants, bureaux, cafés, hôtels, avocats, notaires, etc.) soit une collectivité (écoles, hôpitaux, maisons de retraite, mairies, administrations, restaurants scolaires, etc.).

Sont considérés comme déchets d'éléments d'ameublement professionnels les déchets issus des éléments d'ameublement autres que ceux détenus par les ménages.

Selon le tonnage et le volume de DEA professionnels dont le détenteur veut se débarrasser, plusieurs schémas de collecte sont mis en place :

Si le lot de DEA professionnels est inférieur à 2,4 tonnes OU 20 m³, deux possibilités :

- ✓ Le fournisseur de meubles dispose d'une prestation de collecte permettant la remise des déchets de mobilier à Valdelia,
- ✓ Si ce n'est pas le cas, Valdelia l'oriente, via le site internet www.valdelia.org, vers le Point d'Apport Volontaire (PAV) le plus proche de son entreprise.

Si le lot de DEA professionnels est équivalent ou supérieur à 2,4 tonnes ET 20 m³, le détenteur devra obligatoirement faire une demande de prise en charge de son gisement sur le site internet de Valdelia www.valdelia.org :

- ✓ Valdelia met gratuitement à disposition un contenant au plus près du site détenteur. Une fois les déchets de meubles entreposés dans ce contenant, Valdelia se charge de les transporter vers le centre de traitement,
- ✓ Dans le cas où le détenteur aurait son propre transporteur, cette demande d'apport direct sera renseignée dans le Système d'Information de Valdelia et le centre de traitement recevra directement le dit-transport sur son site.

Les Points d'Apport Volontaire (PAV)

Le Point d'Apport Volontaire est un site qui dispose d'une surface ou d'un contenant permettant à tout détenteur professionnel de remettre des lots de DEA professionnels inférieurs à 20 m³ ou 2,4 tonnes. Ce site massifie les DEA professionnels avant leur transport vers un centre de traitement.

L'objectif de Valdelia est d'avoir, fin 2017, un PAV à moins de 50 km de chaque détenteur.

Les Centres de Massification Volontaire (CMV)

Un CMV est un site qui récupère le mobilier professionnel usagé ou dégradé dont le détenteur souhaite se séparer. Le CMV massifie ces déchets de meubles et les remet à Valdelia qui gère leur recyclage.

N.B. Le CMV n'accueille pas les détenteurs en direct.

Les CMV sont installés chez toutes les parties prenantes de la filière (déménageurs, professionnels du déchet, grands détenteurs, etc.) qui en font la demande sous certaines conditions (notamment, un minimum de 8 évacuations par semestre).

L'objectif est de permettre au CMV de proposer à leurs clients la remise gratuite dans la filière Valdelia du déchet de mobilier en petite quantité (inférieur à 2,4 t ou 20 m³ par apport) issu de leur activité professionnelle (retour clients, tri de bennes DIB, mobilier issu de la gestion du parc, etc.). Ce site massifie les DEA professionnels avant leur transport vers un centre de traitement.

Le nombre de CMV n'est pas limité. Valdelia dispose, à l'heure actuelle, d'environ 80 CMV et estime que le nombre de CMV sera d'environ 300 fin 2017.

2.4.2 Les centres de traitement

Ce sont les centres de destination des flux de DEA professionnels provenant de points de collecte et dans lesquels une ou plusieurs opérations de traitement sont réalisées.

Ce qui permet la valorisation et le recyclage des DEA professionnels.

Ces opérations incluent, principalement, la dépollution (dans certains cas), la fragmentation des produits, la création de Matières Premières Secondaires, la valorisation, le recyclage, la destruction et toute autre opération permettant le recyclage et/ou l'élimination des DEA professionnels. Cela comprend également les opérations de traçabilité liées. Le traitement peut s'exercer sur un ou plusieurs sites

de manière mécanisée ou manuelle. Dans le cas d'un traitement multi-sites, les opérations de transport entre les sites sont à la charge du site de traitement.

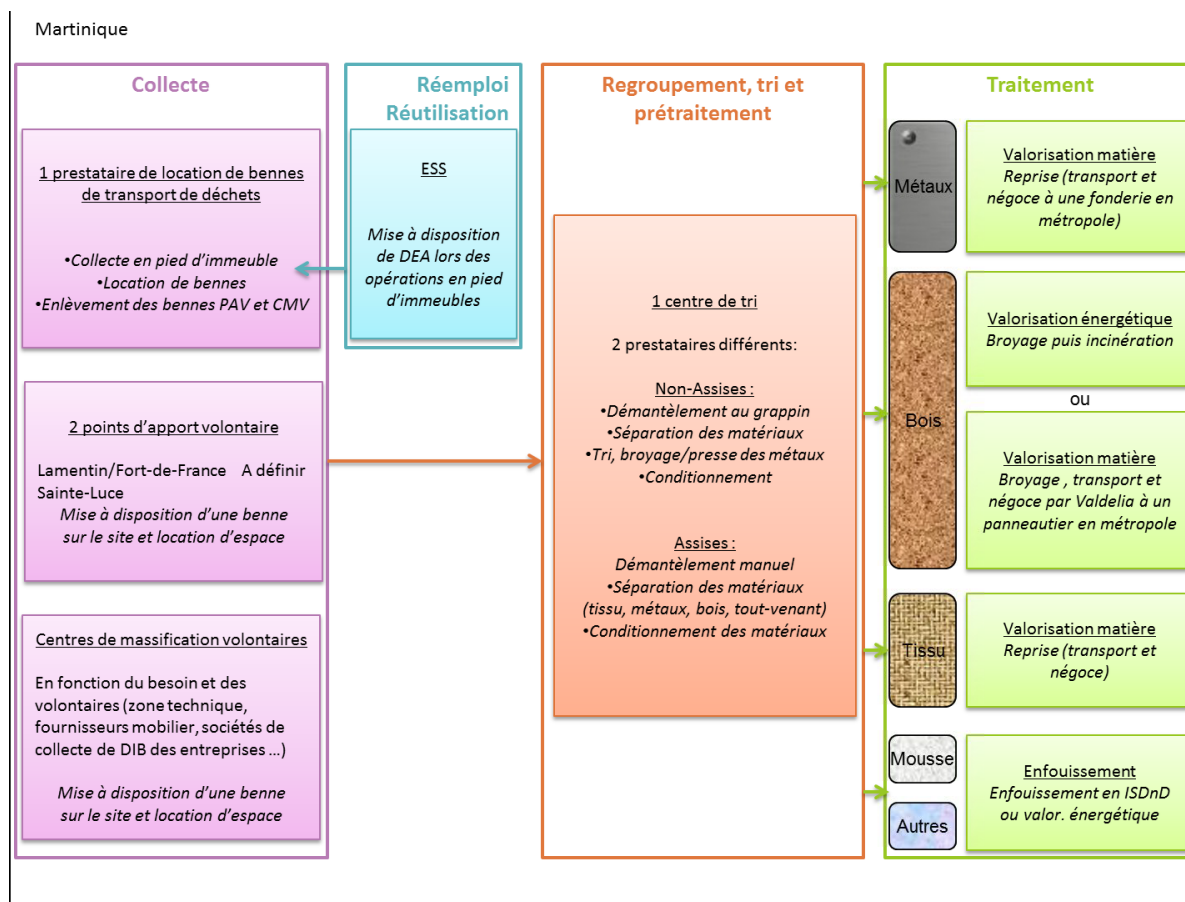
2.4.3 La collecte

Valdelia lance le présent appel d'offres pour trouver ses prestataires de collecte.

Les prestataires de collecte ont pour mission de collecter les DEA professionnels au départ des détenteurs, des PAV et des CMV de sa zone géographique pour les amener dans le centre de traitement de destination.

Le marché de collecte se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2017.

2.4.4 Organisation envisagée en Martinique



3 Informations sur la procédure de remise des offres

3.1 Site internet Valdelia

Valdelia dispose d'un site internet : www.valdelia.org sur lequel un espace est dédié aux appels d'offres : <http://www.valdelia.org/les-appels-doffres>

Seront ainsi consultables et téléchargeables par tous :

- ✓ Le dossier de l'appel d'offres.
- ✓ Le kit prestataire Collecte (annexe 1) ;
- ✓ Le bordereau de prix (annexe 2) ;
- ✓ La fiche d'identification (annexe 3) ;
- ✓ Les CHMF (annexe 4) ;
- ✓ L'ensemble des réponses aux questions posées par les candidats.

3.2 Réponse groupée

Un candidat peut décider, pour répondre à nos appels d'offres, de réaliser un groupement, de faire appel à des sous-traitants ou tout autre montage détaillé dans le mémoire technique.

Dans ce cas, il devra y avoir un seul porteur du dossier de réponse. Ce porteur sera l'interlocuteur unique de Valdelia pour la remise de la candidature mais également dans l'exécution de la prestation. Les membres du groupement ou les sous-traitants et leurs rôles devront être clairement présentés dans le dossier du candidat.

3.3 Questions des candidats

Tout candidat a la possibilité de poser des questions, uniquement par courriel à appeloffres@Valdelia.org.

Le service Achats y répondra par courriel dans un délai d'une semaine.

Toutes les réponses seront diffusées sur le site internet de Valdelia et considérées comme des annexes au présent document et seront envoyées à l'intéressé et mises en ligne sur le site internet de Valdelia. Aucun envoi généralisé à tous les candidats ne sera fait.

3.4 Date limite de réponse

Les dossiers complets de candidatures (cf. chap. 3.5) devront être reçus au plus tard le lundi 13 avril 2015 à 12 h 00.

3.5 Format de la réponse

Tous les documents demandés devront être transmis par courriel, au plus tard le 13 avril 2014 à 12 h 00 :

Composition du dossier de candidature :

- ✓ Bordereau de prix complété (annexe 2).
- ✓ Le fichier informations prestataire complété (annexe 3).
- ✓ Présentation du site et/ou du groupe.
- ✓ Le mémoire technique dans lequel est notamment décrit les matériels de collecte disponibles, les procédures de suivi du marché Valdelia, l'organisation mise en place pour garantir un haut niveau de qualité de service, la liste des sous-traitants le cas échéant,...
- ✓ Tous les documents complémentaires listés au chapitre 3.13

3.6 Variante/Option

Les candidats pourront proposer toutes les variantes qu'il juge utiles au bon déroulement de la prestation et à la spécificité de sa zone géographique.

Dans ce cas, le candidat devra impérativement préciser dans le bordereau de prix que c'est une variante en choisissant OUI dans le menu déroulant Variante.

Il n'est pas obligatoire de proposer une solution de base pour proposer une variante.

3.7 Contact commercial

Le contact commercial sera, pendant toute la durée du contrat, l'interlocuteur du service Achats.

Lors de la phase de négociation, il sera l'interlocuteur de Valdelia pour la phase de discussion sur les dossiers de candidature.

Il sera présent lors des réunions annuelles avec le service Achats pour le suivi du contrat.

Il sera contacté par le service Achats à chaque litige constaté.

Il sera le garant, auprès de Valdelia, du suivi des documents administratifs à fournir (attestation de vigilance tous les 6 mois, attestation d'assurance tous les ans, modifications de tarifs de la TGAP et tous les autres documents ou courriers d'échanges).

En cas de changement du contact commercial, Valdelia devra être informé par courrier recommandé.

Il sera contacté par Valdelia pour l'établissement d'un prix pour une opération ponctuelle ou dans le cadre de la R&D.

3.8 Contact opérationnel

Le contact opérationnel sera le contact au quotidien des équipes de Valdelia pour la bonne réalisation de la prestation.

Il sera formé aux procédures Valdelia (Cf. Art 4.9 du CdC).

Il devra accepter les opérations demandées par Valdelia, les programmer, les faire exécuter, faire remonter à Valdelia les éventuels dysfonctionnements, faire la saisie des données dans le système d'information et faire face aux imprévus.

Il devra être joignable pendant les heures de bureau (de 8 heures à 16 heures). En cas d'absence, il doit y avoir un remplaçant en mesure d'assurer les mêmes fonctions.

3.9 Validité des réponses

Les éléments des réponses seront valables jusqu'au 31 décembre 2015. Tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

Valdelia se réserve le droit de rejeter toute cotation dans son intégralité remise par le prestataire ainsi que toute cotation ne répondant pas à la demande de Valdelia.

Valdelia se réserve également le droit de négocier les éléments de réponse des candidats.

3.10 Notification

Valdelia notifiera à chaque candidat :

- ✓ La réception de son dossier de candidature,
- ✓ Sa sélection à la phase de négociation, en cas de besoin,
- ✓ La décision finale de Valdelia sur son dossier.

Ces notifications se feront par mail à l'attention du contact commercial désigné dans le dossier.

3.11 Critères de sélection

Les critères de sélection seront les mêmes pour tous les lots des marchés collecte et transport.

La sélection des offres se fera selon 3 critères :

- ✓ La performance technique (55 %).
- ✓ Le critère social (20 %).
- ✓ Le prix (25 %).

Le critère technique

Plusieurs points seront pris en compte dans la notation comme :

- ✓ La taille du parc,
- ✓ La composition du parc, (diversité, nombre de véhicule, nb de bennes, performance environnementale du parc, ...),
- ✓ Les capacités du prestataire à accompagner le développement de la filière Valdelia,
- ✓ La qualité de service apportée.

Le critère social

Ce critère repose sur deux aspects qui seront jugés de façon égalitaire :

- ✓ Mesures en faveur de la lutte contre l'exclusion de personnes en grande difficulté : est retenu pour ce critère le fait de réaliser des embauches directes, sous-traitance à une EI, recours à une ETTI ou un GEIQ,
- ✓ Mesures de préservation de l'emploi : est retenu pour ce critère le fait de conserver ou de créer des emplois du fait du marché obtenu.

Le prix

La cotation remise par le candidat sera un élément de discussion lors de la phase de sélection finale des dossiers de candidature.

3.12 Analyse des offres

Le choix du prestataire se fera en trois temps :

- ✓ analyse des dossiers des candidats afin de les classer selon leurs notes technique et sociale,
- ✓ les 2 ou 3 meilleurs candidats seront amenés à discuter de leur dossier avec Valdelia
- ✓ diffusion du choix au prestataire, suite à la validation des dossiers et des prix.

3.13 Informations complémentaires

En plus des éléments techniques et financiers, les dossiers de candidatures devront comporter :

- ✓ Certificat de conseiller à la sécurité
- ✓ Attestation de vigilance
- ✓ Certificat d'assurance RC
- ✓ Liasse fiscale 2013
- ✓ Convention d'agrément pour l'ESS ou une attestation sur l'honneur de non recours à une entreprise de l'ESS pour réaliser des prestations.
- ✓ Extrait K-Bis (-3 mois)
- ✓ Copie de la licence communautaire de transport
- ✓ Copie de la déclaration d'activité à la préfecture.

L'absence d'un ou plusieurs documents de la liste des documents obligatoires entrainera le rejet du dossier du candidat.

3.14 Contrat

Un contrat par prestataire sera signé entre le candidat retenu et Valdelia. Le contrat sera d'une durée de 3 ans renégociable tous les ans.

3.15 Restitution des AO

Valdelia répondra de façon individuelle aux questions particulières de tous les candidats qui en feront la demande.

Les demandes de précisions devront être faites par mail à appeloffres@valdelia.org ou par courrier à :

Valdelia - Réponse aux Appels d'Offres
11 rue Heinrich
92100 Boulogne-Billancourt

4. Exigences générales

4.1 Durée du contrat

Le contrat couvre la période du 15 avril 2015 au 31 décembre 2017 pour les appels d'offres logistique. Toutes les informations et chiffreages concerneront cette période.

Dans le cas de non-respect par le prestataire de ses obligations contractuelles, la durée contractuelle pourra être écourtée sans possibilité de recours ou d'indemnité.

En cas d'interruption imprévue des prestations, même partielle, pour quelque cause que ce soit, le titulaire devra prendre, en urgence, les mesures nécessaires à la continuité du service et en aviser Valdelia dans les délais les plus courts.

4.2 Reconduction du contrat

L'agrément de Valdelia est valable jusqu'au 31 décembre 2017. Valdelia ne s'engagera pas au-delà de cette date.

Il n'y a pas de reconduction de contrat envisagé.

4.3 Impact de l'activité Valdelia

Valdelia souhaite s'assurer que ses prestataires ne seront pas dans un état de dépendance économique vis-à-vis du marché Valdelia.

Pour cela, Valdelia demandera à chaque prestataire le chiffre d'affaires de l'année 2013 de l'entité juridique qui portera le marché.

Valdelia réalisera alors des modélisations de l'impact de son marché.

L'objectif de Valdelia est de ne pas dépasser 35 % du chiffre d'affaires du prestataire.

Le calcul sera fait sur la base de 65% des opérations de collecte réalisées en benne 30m3 et 35% des opérations de collectes réalisées en camion hayon. Le tonnage moyen par collecte en benne 30m3 sera de 2 tonnes et le tonnage moyen par porteur sera de 2 tonne 800.

Si au moment de l'AO, l'activité de Valdelia devait représenter plus de 35% du CA du candidat pour un tonnage de 1000 tonnes, le candidat devra fournir une attestation sur l'honneur précisant sa volonté de développer d'autres activités afin de faire diminuer la part Valdelia dans sa CA ainsi que les pistes envisagées.

Chaque année, lors de la réunion de suivi annuel avec le service achat (Art 15.4), ce sujet sera abordé.

4.4 Sous-traitants

Un prestataire peut utiliser autant de sous-traitants qu'il le souhaite pour réaliser la prestation pour Valdelia. Il devra s'assurer que tous ses sous-traitants sont en conformité avec la réglementation en vigueur.

Le prestataire peut, à n'importe quel moment, changer de sous-traitant, s'il conserve la même qualité de prestation rendue à Valdelia.

Lors des audits prestataires (cf. chap. 15.2), Valdelia pourra demander des éléments justifiant la conformité des sous-traitants (attestation de vigilance, copie du récépissé de déclaration de transport, etc.).

4.5 Assurances

Le prestataire souscrit et maintient pendant toute la durée du présent contrat, les polices d'assurance Responsabilité Civile Exploitation, Professionnelle et Atteinte à l'Environnement, tant délictuelles que contractuelles, auprès d'une compagnie d'assurance reconnue de l'Union Européenne.

Une copie des certificats d'assurance devra être envoyée à Valdelia au début de chaque année du contrat.

4.6 Respect réglementaire

Le titulaire s'engage à appliquer les textes législatifs et réglementaires en vigueur notamment en matière de sécurité sociale, législation du travail, code de la route, législation fiscale et protection de l'environnement, etc.

Valdelia se réserve le droit de s'assurer à tout moment et par tout moyen que les prescriptions du présent paragraphe sont respectées. En cas de défaillance du prestataire, elle peut se substituer à lui et aux frais de celui-ci.

4.7 Propriété des cotations

Tous les éléments de cotations soumis à Valdelia deviennent la propriété de Valdelia dans leur totalité. En aucun cas, il ne pourra être demandé à Valdelia un remboursement des coûts ou des dépenses qui auraient pu être engagés dans le cadre de la préparation des réponses.

4.8 Procédures et fichiers types

Tous les documents d'explication prestataires, les procédures, les documents types, les fichiers Excel ou autres seront remis à chacun lors de la mise en place des marchés.

Pour rappel, à chaque étape de gestion des DEA professionnels, les prestataires auront à télécharger des documents (Bordereaux de Suivi de Déchets, certificats de destructions, demande d'enlèvement, etc.) sur le Système d'Information (SI) de Valdelia (cf. chap. 11).

Un plan de formation sera mis en place dès la fin de sélection des prestataires retenus.

La formation a pour but d'expliquer le fonctionnement de la filière et toutes les procédures et démarches à faire pour assurer les prestations et la traçabilité demandées par Valdelia. La présence de tous les contacts opérationnels mentionnés dans la réponse est nécessaire à une des sessions.

Cette formation aura lieu par téléphone ou internet afin d'assurer une bonne continuité du service au lancement du marché.

Le contact opérationnel sera le garant du respect des procédures Valdelia tout au long du marché et de la bonne exécution des prestations.

En cas d'évolution des procédures, Valdelia s'assurera de la bonne diffusion des nouveaux documents auprès de ses prestataires. De nouvelles formations seront organisées en cas de besoin.

Les prestataires devront mettre en œuvre les nouvelles procédures à la date demandée par Valdelia.

La procédure actuellement mise en œuvre pour les opérations de collecte est en annexe 2 du présent appel d'offres.

4.9 Commission d'Harmonisation et de Médiation des Filières

La Commission d'Harmonisation et de Médiation des Filières (CHMF) de collecte sélective et de traitement des déchets a adopté, le 28 mars 2012, les lignes

directrices des relations entre les éco-organismes organisationnels et les opérateurs de la gestion des déchets (annexe 7).

Son objectif est de définir les bonnes pratiques que doivent respecter les différentes parties prenantes afin d'assurer de bonnes relations entre tous.

Valdelia s'engage à prendre en compte les six points demandés par la CHMF.

Principes directeurs

Pour être conforme à ce point, Valdelia a pris plusieurs mesures : la mise en place d'un COMOP, d'une démarche de progrès continu, prise en compte des préoccupations sociétales de ses prestataires au travers du critère social de jugement des offres, etc.

Dialogue entre les éco-organismes et les prestataires

Un dialogue permanent avec les prestataires est mis en place, au travers de groupes de travail ouverts à tous afin de discuter de la vision stratégique de la filière sur le moyen et long terme pour la partie recyclage. Cela permet d'anticiper les mutations technologiques et économiques. Les échanges entre toutes les parties prenantes font, par ailleurs, partie intégrante de la démarche RSE mise en place par Valdelia.

Choix des opérateurs

Valdelia sélectionne les opérateurs au travers d'appels d'offres transparents. Toutes les règles de jugement et d'évaluation des prestataires sont clairement définies et communiquées.

Durée et modalité d'exécution des contrats de prestations

L'allotissement et la durée des marchés sont conformes aux bonnes pratiques : des marchés de collecte et de traitement séparés, un découpage géographique clair avec un engagement territorial pour chaque prestataire, une vérification de la dépendance économique des prestataires, etc. La durée des marchés est de trois ans.

Évaluation des prestataires

La politique d'audit prestataires de Valdelia a été mise en place dans l'objectif de garantir une évaluation indépendante et transparente de tous les prestataires.

Évaluation de l'application des lignes directrices

Comme demandé, Valdelia intégrera, chaque année dans son rapport annuel, son évaluation du respect des règles énoncées par la CHMF.

5. Définition et périmètre du service de collecte

5.1 Les bassins de collecte

Valdelia souhaite réaliser une gestion locale des DEA professionnels. Un même collecteur sera sélectionné pour toute l'île.

5.2 Prestations à assurer

Les prestations à assurer sont :

- ✓ Location de contenants (Art 6.1 du CdC) ;
- ✓ Dépose des contenants (Art 6.2 du CdC) ;
- ✓ Collecte/vidage des contenants (Art 6.3 du CdC) ;
- ✓ Collecte/vidage sans contenants (Art 6.4 du CdC) ;
- ✓ Prestation sur les centres de traitement (Art 6.5 du CdC) ;
- ✓ Gestion des déchets dangereux (Art 6.6 du CdC) ;
- ✓ PAV Ephémères (Art 6.7 du CdC).

5.3 Les engagements de Valdelia

Dans les contrats collecte, toute l'île sera affecté à un seul prestataire.

Valdelia ne s'engage pas sur les tonnages confiés.

5.4 Pilotage de la montée en puissance

Mise en place le 1er mars 2013, la filière de collecte et de recyclage des DEA professionnels est récente ; une montée en puissance des tonnages collectés et traités est attendue : en 2013, Valdelia a eu la gestion de près de 6000 tonnes, 20 000 tonnes sur 2014 en Métropole. L'objectif pour 2015 est de 40 000 tonnes dont 1500 tonnes sur l'île

Pour les années du présent marché, une augmentation significative des gisements peut être attendue : Valdelia évalue à 1500 tonnes de DEA pro sur l'île.

De nombreuses actions sont menées pour augmenter ces gisements et diffuser le service de Valdelia auprès de tous les détenteurs de mobiliers professionnels :

- ✓ recrutement de conseillers techniques,
- ✓ augmentation du nombre de PAV et de CMV,
- ✓ campagnes de média (presse papier, radio, web, etc.),
- ✓ journées portes ouvertes sur les sites de traitement des prestataires du marché en cours,
- ✓ participation à des salons professionnels,
- ✓ etc.

Les tonnages collectés sont issus des différents schémas organisés par Valdelia. Aucune répartition selon les points de collecte n'est envisageable pour l'instant.

Les prestataires seront sollicités pour organiser des événements de communication en partenariat avec Valdelia dans le but de participer au développement de la filière.

Chaque candidat doit pouvoir faire face à cette montée en puissance. Pour valider sa capacité, chaque candidat devra préciser le nombre maximal de tours de collecte par jour qu'il pourra réaliser ainsi que le nombre maximum de bennes de 30m3 mobilisable à un même moment.

En cas d'opération ou de demande supérieure aux capacités du prestataire, Valdelia et le prestataire étudieront les solutions temporaires ou définitives à prendre afin que le service Valdelia soit assuré auprès des détenteurs de manière performante et irréprochable.

6. Exécution du service de collecte

Valdelia souhaite garantir aux détenteurs utilisant le service Valdelia un service irréprochable.

La collecte est la partie visible de l'activité de Valdelia. Les détenteurs sont les clients des adhérents de Valdelia.

Valdelia sera donc attentif à la capacité du prestataire à s'engager sur une qualité de service et l'organisation mise en place pour respecter ses engagements.

6.1 Location de contenants

Valdelia met en place des contenants pour des PAV, des CMV, des PAV éphémère et chez des détenteurs lors des opérations de collecte.

Valdelia privilégiera l'utilisation des bennes 30m3.

En option, Valdelia souhaiterait pouvoir utiliser ponctuellement des bennes 35m3 et des bennes 30m3 fermées.

Les bennes devront être irréprochables sur le plan esthétique, de la propreté et de la fonctionnalité.

Les bennes ne seront pas aux couleurs de Valdelia.

La location peut aller d'une journée à la durée complète du contrat.

Il y aura de la location de benne dès la première journée.

6.2 Dépose des contenants

Lors de la mise en place de benne chez un détenteur, un PAV ou un CMV, le transporteur devra mettre en place la ou les benne(s).

Les horaires de dépose seront fixés par Valdelia en accord avec le détenteur. Le transporteur aura l'obligation de respecter ces horaires.

Les détenteurs coordonnent les opérations de manutention des DEA professionnels de leurs locaux dans les contenants Valdelia en fonction des horaires d'arrivée prévues. Tout retard de dépose de benne entraînera pour le détenteur des temps d'attente pour son personnel et donc des coûts. C'est la principale source actuelle de mécontentement des détenteurs. Valdelia souhaite être irréprochable sur ce point et demande donc à ses prestataires de respecter les horaires de réalisation de la prestation demandés.

En cas de grosses opérations, Valdelia demandera au prestataire de réaliser des déposes de bennes en camion bi-benne ou camion remorques. Le principe est de déposer 2 bennes à la fois.

En cas d'impossibilité de dépose du fait du détenteur, le prestataire devra valider avec Valdelia le classement de l'opération en « passage à vide » avant de quitter le lieu de dépose. Dans le cas contraire, le passage à vide ne sera pas pris en compte. La prestation sera donc considérée comme non effectuée.

Le délai de réaction d'un prestataire pour réaliser une dépose est de J+1 appel avant midi.

Par exemple :

En cas d'appel le lundi à 11h00, Valdelia pourra demander la dépose le mardi matin.

En cas d'appel le lundi à 12h30, le prestataire pourra refuser de réaliser la dépose de la benne le mardi matin.

Il n'y aura pas de dépose de benne le samedi, le dimanche et les jours fériés. En cas d'opérations exceptionnelles nécessitant une dépose ces jours, Valdelia et le prestataire trouveront un accord.

La gestion administrative et documentaire de l'opération (édition des BSD, enregistrement du SIO,...) est à la charge du prestataire Valdelia.

6.3 Collecte/vidage des contenants

L'opération de collecte et de vidage se définit par la collecte du contenant (benne 30m3 par exemple) et le vidage de ce contenant sur le site de traitement désigné par Valdelia.

L'agent d'opération de Valdelia décidera de la nécessité de remettre la benne en place chez le détenteur dans le cadre d'un échange ou s'il s'agit d'un retrait définitif. Ces 2 opérations sont dans cette rubrique traitées de la même façon et au même prix.

La collecte pourra être réalisée en camion simple ou en camion bi-benne.

Lors de la collecte, le transporteur devra laisser un BSD au détenteur responsable de l'opération.

La gestion administrative et documentaire de l'opération (édition des BSD, enregistrement du SIO,...) est à la charge du prestataire Valdelia.

En cas d'impossibilité de réaliser l'opération de collecte/vidage, le prestataire devra valider avec Valdelia le passage à vide avant de quitter le lieu de dépose. Dans le cas contraire, le passage à vide ne sera pas pris en compte. La prestation sera donc considérée comme non effectuée.

Le délai de réaction d'un prestataire pour réaliser une dépose est de J+1 appel avant midi.

Par exemple :

En cas d'appel le lundi à 11h59, Valdelia pourra demander l'opération de collecte/vidage le mardi matin.

En cas d'appel le lundi à 12h00, le prestataire pourra refuser de réaliser l'opération de collecte/vidage le mardi.

Il n'y aura pas de collecte/vidage de benne le samedi, le dimanche et les jours fériés. En cas d'opérations exceptionnelles nécessitant une dépose ces jours, Valdelia et le prestataire trouveront un accord et la prestation se fera sur la base d'un bon de commande.

En cas de présence de non DEA professionnels, la benne devra quand même être collectée. Le conducteur devra informer le site de traitement afin qu'il prenne les mesures nécessaires.

6.4 Collecte /vidage sans contenant

La collecte et le vidage sans contenant regroupe les opérations de collecte et de vidage réalisée sans la mise en place préalable d'un contenant chez le détenteur.

Il pourra y avoir des collectes en camions hayon, en benne à encombrants ou en camion grue en fonction de l'opération et des bassins de collecte.

Les particularités du camion grue :

- ✓ Le conducteur du camion grue réalisera le chargement de sa benne.
- ✓ Le conducteur du camion grue ne devra charger que des DEA professionnels.
- ✓ Le conducteur du camion grue devra nettoyer le sol afin de laisser place net après son départ.
- ✓ Valdelia aura pour objectif d'organiser des opérations en camion grue sur des mono-familles.
- ✓ La présence de plus de 5% de refus sera considérée comme un dysfonctionnement entraînant la refacturation de la totalité des refus au transporteur.
- ✓ Le conducteur du camion grue devra veiller à optimiser le chargement de son véhicule.

Les particularités de la benne à encombrants :

- ✓ Le conducteur devra aider au chargement de la trémie.
- ✓ Le conducteur devra vérifier l'absence de produits non DEA professionnels.
- ✓ La présence de plus de 5% de refus sera considérée comme un dysfonctionnement entraînant la refacturation de la totalité des refus au transporteur.
- ✓ Le conducteur de la benne à encombrant devra s'assurer qu'il n'y a pas de débris de DEA sur le sol après son départ.
- ✓ Le chargement durera maximum 2h.
 - ✓ Le conducteur devra veiller à optimiser le chargement de son véhicule.

Les particularités du camion hayon :

- ✓ Le conducteur devra surveiller le chargement afin de s'assurer de l'absence de produits non DEA professionnels.
- ✓ La présence de plus de 5% de refus sera considérée comme un dysfonctionnement entraînant la refacturation de la totalité des refus au transporteur.
- ✓ Le chargement devra durer maximum 2h.
- ✓ Le conducteur devra veiller à l'optimisation de son chargement.

Lors de la collecte, le transporteur devra laisser un BSD au détenteur responsable de l'opération.

La gestion administrative et documentaire de l'opération (édition des BSD, enregistrement du SIO,...) est à la charge du prestataire Valdelia.

En cas d'impossibilité de réaliser l'opération de collecte/vidage, le prestataire devra valider avec Valdelia le passage à vide avant de quitter le lieu de dépose. Dans le cas contraire, le passage à vide ne sera pas pris en compte. La prestation sera donc considérée comme non effectuée.

Le délai de réaction d'un prestataire pour réaliser une dépose est de J+1 appel avant midi.

Par exemple :

En cas d'appel le lundi à 11h59, Valdelia pourra demander l'opération de collecte/vidage le mardi matin.

En cas d'appel le lundi à 12h00, le prestataire pourra refuser de réaliser l'opération de collecte/vidage le mardi.

Il n'y aura pas de collecte/vidage de benne le samedi, le dimanche et les jours fériés. En cas d'opérations exceptionnelles nécessitant une dépose ces jours, Valdelia et le prestataire trouveront un accord.

6.5 Prestation sur le centre de traitement

Le vidage des véhicules est à la charge du transporteur. Il aura la charge de vider la benne, le camion hayon, ... sans aide du personnel du centre de traitement.

Le transporteur devra déposer sur le centre de traitement le BSD accompagnant la livraison. En l'absence de BSD, le site de traitement pourra bloquer le camion en attente de régularisation par le transporteur.

6.6 Gestion des produits dangereux

Un déchet est considéré comme dangereux si ce déchet présente une ou plusieurs propriétés de danger énumérées à l'annexe III de la Directive du 19 novembre 2008 relative aux propriétés qui rendent les déchets dangereux.

15 propriétés de danger sont énoncées :

- ✓ Explosif,
- ✓ Comburant
- ✓ Facilement inflammable ou inflammable,
- ✓ Irritant,
- ✓ Nocif,
- ✓ Toxique,
- ✓ Cancérogène,
- ✓ Corrosif,
- ✓ Infectieux,
- ✓ Toxique pour la reproduction,
- ✓ Mutagène,
- ✓ Substances et préparations qui au contact de l'eau, l'air ou d'un acide dégagent un gaz toxique ou très toxique,
- ✓ Sensibilisant,
- ✓ Écotoxique : substances et préparations qui présentent ou peuvent présenter des risques immédiats ou différés pour une ou plusieurs composantes de l'environnement,
- ✓ Substances et préparations susceptibles, après élimination, de donner naissance, par quelque moyen que ce soit, à une autre substance qui possède l'une des caractéristiques énumérées ci-avant.

Certains constituants des DEA professionnels peuvent être considérés comme des déchets dangereux. Des paillasses de laboratoire, certaines armoires... peuvent contenir des parties amiantées ou être contaminées.

Si les produits sont connus pendant la phase d'organisation de la collecte, les produits seront envoyés directement vers les filières de traitement appropriées les DEA professionnels concernés.

Le candidat devra donc prendre en compte dans son mémoire technique ce type de déchets et décrire les filières de traitement pour les produits contenant de l'amiante, des DASRI.

Le prestataire devra faire parvenir à Valdelia toutes les informations concernant l'opération à Valdelia le plus rapidement possible (date de livraison, transmission des BSD validant le traitement des produits dangereux,...).

En cas d'identification de déchets dangereux par le prestataire, ce dernier devra informer Valdelia avant l'enlèvement de la benne pour organiser l'évacuation en respectant la réglementation ADR.

La collecte des produits dangereux pourra être réalisée par tous les moyens de transports prévus dans le marché Valdelia.

6.7 PAV éphémère

Valdelia souhaite réaliser des opérations de PAV éphémère tout au long du marché.

L'objectif de ces opérations, c'est de proposer à des professionnels situés dans une zone de disposer pour un temps donné d'une benne Valdelia afin qu'il puisse y déposer leurs DEA.

La durée du PAV éphémère sera un multiple de la journée.

Valdelia organisera 2 types de PAV éphémère :

- ✓ En camion hayon ;
- ✓ A l'aide de benne 30m3.

Dans les 2 cas, il devra y avoir un agent d'accueil sur place. Son rôle sera de mettre un certificat de prise en charge du mobilier, de charger le contenant ou le porteur et de répondre aux questions des détenteurs.

Cette personne sera formée par le facilitateur Valdelia.

En fin de journée, le transporteur devra vider la benne ou le camion hayon sur le site de traitement.

8. Caractérisation

Valdelia réalisera des opérations de caractérisation lors des opérations de collecte.

Les caractérisations seront effectuées par Valdelia ou un représentant.

L'objectif est de caractériser les typologies de produit avant le chargement dans la benne, le camion hayon, le camion grue,....

Les produits seront classés par fonction du mobilier défini par décret (assises, rangement, plan de pose et de travail et couchage), par catégorie défini par décret (Catégorie 01 : Meubles de salon, séjour ou salle à manger à la catégorie 10 : Mobilier technique) et en fonction de l'activité du détenteur.

Les opérations de caractérisation n'auront aucun impact sur la collecte car les opérations d'analyse et de comptage auront lieu en temps masqué.

Le plan de caractérisation est en cours de finalisation et sera affiné au fil du marché.

Le nombre de caractérisations n'est donc pas défini à ce jour.

L'ensemble de ces données sera compilé et fera l'objet d'une communication auprès des prestataires annuellement.

Le prestataire devra mettre tous les moyens nécessaires à la disposition de Valdelia pour permettre les caractérisations dans de bonnes conditions (documents, matériels, etc.)

Il n'y aura pas de caractérisation sur le marché transport.

9. Traçabilité

La traçabilité est un élément primordial pour Valdelia. Elle doit être complète du détenteur jusqu'à l'utilisateur final des MPS ou l'exutoire final des autres produits.

Le prestataire aura des opérations de traçabilité à réaliser à chaque étape clé de la collecte :

- ✓ Edition des BSD,
- ✓ Saisie d'informations dans le système d'information de Valdelia,
- ✓ etc.

Ces documents sont, selon les cas, à envoyer à Valdelia, à remettre au détenteur lors de la prise en charge des DEA professionnels, à remettre au centre de traitement lors du vidage ou à télécharger dans le système d'information de Valdelia.

Les données devront être saisies dans le système d'information de Valdelia à J+3 de la date de réalisation de la prestation. Les délais s'entendent en jours ouvrés.

Les procédures actuelles de gestion et de suivi sont jointes en annexes 2 du présent document.

10. Système d'Information

Accessible via une simple connexion internet et avec un matériel informatique léger, le Système d'Information (SI) de Valdelia sera le lieu d'échange de toutes les informations, données, etc. Toutes les opérations devront faire l'objet de saisie et/ou documentation sur le SI de Valdelia selon les procédures mises en place et diffusées à l'ensemble des prestataires de Valdelia. Tous les éléments de traçabilité devront être renseignés et garantiront la bonne exécution du marché.

Un plan de formation sera mis en place dès la fin de sélection des prestataires retenus. **La présence de tous les contacts opérationnels** mentionnés dans la réponse **est nécessaire** à une des sessions.

En cas d'évolution du SI de Valdelia, tous les prestataires seront formés au nouveau système et Valdelia s'assurera de la bonne diffusion des nouvelles procédures.

Dans tous les cas, seuls les données, documents et éléments présents dans le SI de Valdelia font foi et permettent la facturation des prestations.

11. Facturation

11.1 Principe général

La volonté de Valdelia est de mettre en place une facturation permettant un règlement rapide des prestataires. Pour faciliter les échanges et limiter les litiges de

facture, Valdelia émet des Bons À Facturer (BAF) et fera des propositions de facture au prestataire.

Les prestations seront facturées à la fin de chaque mois, par une seule et unique facture qui détaillera les opérations réalisées, renseignées dans le Système d'Information et validées par les services de Valdelia dans le mois.

Les conditions de règlements sont à 30 jours fin de mois suivant la date d'émission de la facture.

11.2 Bon à facturer

Valdelia enverra au prestataire un BAF afin de signifier au prestataire les prestations réalisées, renseignées dans le Système d'Information et validées par les services internes de Valdelia.

Le BAF validé par le prestataire sera l'élément justificatif de la facture et permettra la facturation des prestations mentionnées. Tout autre élément facturé sera rejeté.

11.3 Propositions de facture

Une fois le BAF validé, Valdelia éditera une proposition de facture qui reprendra les éléments d'exploitation complétés et les éléments financiers remis par le prestataire au moment de la réponse à l'appel d'offres.

Le prestataire pourra ensuite envoyer la facture à Valdelia.

12. Prix

L'ensemble des éléments financier sera composé pour le marché collecte :

- De prix pour la location de contenant ;
- De prix pour les opérations de collecte ;
- De prix spécifique pour la collecte et le traitement des produits dangereux ;
- De prix pour le PAV éphémère.

Dans le cas où, en cours de marché, de nouveaux indices sembleraient nécessaires, le prestataire et Valdelia conviendront ensemble de la définition de ces nouveaux indices.

Si en cours de marché de nouveaux formats de contenant ou moyen de collecte seraient nécessaire, le prestataire et Valdelia définiront ensemble les nouveaux éléments de prix.

L'ensemble des éléments de prix demandés est détaillé dans le bordereau de prix.

12.1 Bordereaux de prix

Le candidat complètera le bordereau de prix au format Excel fournit en annexe 3 du présent document. Aucune modification de la structure du document ne sera prise en compte.

Dans son mémoire technique, le candidat devra expliquer et justifier la construction et la définition de ses prix.

Le bordereau de prix est constitué d'un onglet pour les prix « collecte » :

le candidat devra compléter toutes les cases qu'il juge nécessaires au bon déroulement de la prestation. La partie option n'est pas obligatoire et peut être complétée par les candidats.

12.2 Confidentialité et validité de la cotation

Tous les documents et informations inclus dans cet appel d'offres ou en relation avec cet appel d'offres ainsi que toutes les informations supplémentaires qui pourraient être livrées pendant le processus de sélection sont confidentielles et resteront la propriété de Valdelia. Les documents de l'appel d'offres dans leur intégralité ou par extrait ne seront rendus accessibles à aucun tiers, excepté sur demande d'un représentant de l'État ou d'une autorité administrative compétente.

Les cotations reçues par Valdelia seront gardées confidentielles par Valdelia et seulement accessibles par Valdelia. Les cotations ne seront rendues accessibles à aucun tiers, excepté sur demande d'un représentant de l'État ou d'une autorité administrative.

Valdelia conservera les dossiers des candidats retenus et non retenus pendant toute la durée du marché.

12.3 Les pénalités et litiges

En cas de non-respect par le prestataire des procédures mise en place, Valdelia appliquera des pénalités à ses prestataires.

Pénalité	Définition	Unité	Montant
Retard de saisie des documents dans le SI	Non respect du délai de saisie défini dans les procédures Valdelia	€ / jr retard constaté / document	50
Retard de transmission des documents	Non respect du délai de transmission ainsi que des documents défini dans les procédures Valdelia	€ / jr retard constaté / document	50
Non respect des horaires de prestation programmé	Retard de plus de 20 min sans avoir prévenu Valdelia	€ / infraction constatée	100
Non respect du matériel programmé	Réalisation de la prestation avec un matériel différent de celui demandé.	€ / infraction constatée	100
Non respect de l'exutoire programmé	Vidage du gisement dans un exutoire différent de celui programmé	€ / infraction constatée	100
Non respect de la demande	Un prestataire dans l'incapacité de réaliser une prestation oblige Valdelia à chercher un autre prestataire ou une autre solution	% du prix du prestataire Valdelia si il avait réalisé la prestation. Frais de gestion	15

En cas de manquement à ses obligations, ces pénalités ne dispensent pas le prestataire du risque de voir effectuer à ses frais la prestation de traitement par une autre entreprise.

À chaque infraction constatée, Valdelia réalisera une fiche de dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement récurrent et identique, Valdelia contactera le prestataire afin d'étudier l'origine des problèmes et mettre en place avec lui des mesures correctives. Dans le cas où les mesures correctives ne seraient pas respectées, les pénalités seront appliquées.

Le montant total des pénalités ne pourra dépassés 10% du chiffre d'affaire annuel réalisé par le prestataire auprès de Valdelia.

Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'exécution et à l'interprétation du présent contrat au travers d'échanges de courriers (électroniques et/ou postaux). En cas de désaccord persistant, un rendez-vous sera organisé afin de confronter les points de vue et effectuer toutes les constatations utiles pour permettre de trouver une solution au litige.

Un compte-rendu avec un relevé de décision sera rédigé.

À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification du litige, tout différend né entre les parties, concernant la validité, l'exécution, l'inexécution et/ou l'interprétation du présent contrat sera soumis au Tribunal de Grande Instance dont dépend le siège social de Valdelia qui sera seul compétent.

Les causes de litige peuvent être de différents ordres comme le non-respect récurrent des procédures Valdelia, le non-respect des réglementations en vigueur, le non-respect du cahier des charges et des objectifs du présent marché, etc.

12.4 Révision des prix

La révision des prix s'effectuera en fonction des formules et des indices de prix fixés par Valdelia et détaillés dans le fichier Excel « Bordereau de Prix » (annexe 2).

Les prix seront révisés de façon ponctuelle et mensuelle. Les révisions mensuelles s'appliquent pour les prix des opérations de transport.

Tous les prix seront renégociables tous les ans en fonction de la montée en puissance de la filière.

Les formules de révision ne s'appliquent pas sur la TGAP. Cette dernière sera révisée automatiquement tous les ans en fonction du montant fixé par la loi. Le prestataire devra faire parvenir les tarifs de la TGAP applicables pour l'année en cours, au plus tôt et par courrier à : **Valdelia - Service Achats- 11 rue Heinrich - 92100 Boulogne-Billancourt**

Il ne pourra y avoir de facturation rétroactive de la TGAP en cas d'absence d'information sur le nouveau taux au moment des premières facturations de la nouvelle année.

Aucune révision de prix ne sera possible en dehors du cadre prévu.

13. Recherche & Développement

Conformément à la réglementation sur les éco-organismes et dans le but de s'assurer de l'atteinte de ses objectifs, Valdelia poursuit des actions en « Recherche et Développement » afin d'optimiser les opérations menées par la filière.

Les actions de Valdelia sur les opérations de collecte sont doubles :

- Recherche de moyen d'optimisation de la collecte (Nouveau matériel ou amélioration du taux de remplissage des matériels existant) ;
- Recherche de nouveaux modes de collecte (transport fluvial) et leur applicabilité pour les DEA professionnels.

11.1 Appels à projets

Certaines problématiques de collecte des DEA professionnels nécessiteront de lancer des appels à projets.

Dans ce cas, tous les prestataires pourront proposer des projets dans le cadre d'un appel à projets ouverts ou poser candidature pour étudier un sujet précis.

Tous les prestataires, qu'ils aient un marché avec Valdelia ou non, pourront répondre à ses appels à projets.

13.2 Sortie des contrats et hors périmètre

Dans le cadre des projets de Recherche & Développement organisés ou suivis par l'éco-organisme, Valdelia se réserve la possibilité de mettre à disposition des produits issus de la filière.

Selon les projets, Valdelia pourra, sur certaines opérations, essayer de nouvelles techniques de collecte, des nouveaux moyens de collecte ou de nouvelles procédures. Dans ce cas, ces essais seront hors contrat. Le prestataire Valdelia ne pourra s'opposer à la réalisation de l'opération par un autre prestataire que lui.

Hors appel à projets, Valdelia proposera au prestataire du bassin de collecte concerné par l'opération de réaliser l'opération de R&D en priorité.

14. Suivi des prestataires

Valdelia souhaite instaurer une relation de confiance, de transparence avec ses prestataires et mettre en place un processus d'amélioration continue afin d'améliorer en performance l'efficacité et l'efficience de la filière.

Pour cela, Valdelia va mettre en place un dispositif précis comprenant :

- ✓ Enquête détenteur,
- ✓ Audit prestataire,
- ✓ Suivi quotidien,
- ✓ Suivi annuel,
- ✓ COMOP,
- ✓ Trophées Valdelia.

14.1 Enquête détenteur

Valdelia réalise des enquêtes de satisfaction auprès des détenteurs afin d'évaluer leur satisfaction et de recueillir leurs remarques sur le service Valdelia. Cette enquête permettra de faire ressortir les écueils, les points d'amélioration de l'ensemble de la filière et les attentes des détenteurs, clients de nos prestations.

14.2 Audit prestataire

Chaque prestataire de traitement sera audité au moins une fois par an. Le référentiel d'audit spécifique Valdelia sera communiqué au plus tôt aux prestataires. Ce référentiel pouvant évoluer d'année en année, il sera communiqué aux prestataires au plus tard le 30 novembre pour l'année suivante. Le prestataire devra réaliser des autocontrôles à l'aide d'un document mis à disposition par Valdelia.

Un système de notation sera mis en place en concertation avec l'ensemble des prestataires. Cet audit sera réalisé par un cabinet extérieur afin de garantir la neutralité des résultats. Le prestataire sera prévenu au minimum 48 h à l'avance.

Le cabinet contrôlera principalement :

Le respect du cahier des charges technique et administratif de Valdelia,

Le respect de la réglementation en vigueur.

Le prestataire ne peut refuser la réalisation de l'audit.

Le Prestataire s'engage à fournir à l'auditeur de Valdelia un accès total à ses installations, son système d'information et ses documents afin que celui-ci puisse évaluer le respect des obligations du prestataire. Si une non-conformité est détectée, le prestataire doit prendre les mesures correctives nécessaires et faire parvenir à Valdelia un planning de réalisation, dans les plus brefs délais.

À la suite de l'audit, le prestataire reçoit un rapport d'audit avec les conformités et les non conformités. Le prestataire devra lever les non conformités.

En fin d'année, les résultats nationaux seront communiqués à l'ensemble des prestataires.

Ce mode d'organisation permettra à Valdelia de s'assurer que les obligations confiées à ses prestataires sont bien respectées.

14.3 Suivi quotidien

Au quotidien, les prestataires seront en contact avec les conseillers techniques, les assistantes d'opérations et les agents de facturation de Valdelia.

Le facilitateur concerné par le marché viendra sur le site une fois par trimestre sur rendez-vous. Cette visite sera l'occasion pour le prestataire et pour le conseiller technique de voir ensemble :

Le respect des cahiers des charges techniques,

Les sujets techniques permettant notamment d'améliorer les performances du collecteur,

Tous les éléments liés à la traçabilité et aux déclarations sur le SI.

Un vrai dialogue entre Valdelia et les prestataires doit être instauré pour capitaliser les savoir-faire de chacun.

Le service Économie Sociale et Solidaire (ESS) sera également en relation constante avec les prestataires pour réaliser et suivre le lien entre les entreprises de l'ESS et les prestataires lors des opérations de collecte de mobilier sur les PAV ou chez les détenteurs.

Tous les semestres, le service Achats réalisera auprès du service Opérations et du service ESS une enquête de satisfaction des prestataires. Ce retour sera discuté lors des réunions de bilan annuel entre Valdelia et le prestataire.

14.4 Suivi annuel

Une fois par an, Valdelia rencontrera chaque prestataire afin de faire un bilan de l'année écoulée et de discuter d'éventuels points d'amélioration pour la prestation.

À cette occasion, Valdelia fera, au minimum, un point sur :

- ✓ la satisfaction des différents services internes à Valdelia sur la prestation,
- ✓ l'enquête de satisfaction détenteur,
- ✓ l'amélioration continue des performances des outils de traitement,
- ✓ et tous les points que le prestataire souhaite aborder.

14.5 COMité OPérationnel

Valdelia organise, de façon régulière, des réunions du COMité OPérationnel (COMOP).

Ce COMOP se compose de Valdelia et des syndicats représentatifs des prestataires du déchet (FNADE, FEDEREC, les entrepreneurs du déchet, etc.) et des structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ENVIE, EMMAÜS, etc.).

L'objectif de ces réunions trimestrielles est de faire un point régulier sur la filière et d'échanger sur les prestations de façon globale.

14.6 Trophées Valdelia

Afin de récompenser les bonnes pratiques des prestataires et leur esprit d'innovation, Valdelia remettra des trophées à ses prestataires dans plusieurs catégories :

- ✓ le meilleur prestataire de collecte ;
- ✓ la meilleure innovation en terme d'impact carbone ;
- ✓ etc.

La cérémonie de remise des trophées aura lieu à la fin de chaque année du présent marché. Tous les prestataires de la filière, des institutionnels, les fédérations du déchet, les pouvoirs publics seront invités. Cette soirée sera, également, l'occasion de faire un retour sur l'année écoulée et les perspectives de la filière pour la ou les années suivantes.

15. Liste des annexes

Annexe 1.....Kit prestataire collecte
Annexe 2.....Bordereau de Prix
Annexe 3.....Fiche d'identification
Annexe 4.....CHMF – Lignes directrices des relations entre les éco-organismes organisationnels et les opérateurs de la gestion des déchets – version du 28 mars 2012.