



# METHODOLOGIE DES AUDITS PRESTATAIRES

**Contact :**

Adèle FROUARD, Responsable performance

@ : [adele.frouard@valdelia.org](mailto:adele.frouard@valdelia.org)

Tél. 06 88 86 13 19

# Préface

**V**aldelia, éco-organisme agréé par les pouvoirs publics pour pourvoir à la gestion des déchets d'éléments d'ameublement non ménagers, est tenu de faire réaliser des audits auprès de ses prestataires, par un organisme tiers et dans les conditions de son cahier des charges d'agrément

La présente note vient préciser les modalités et la méthodologie d'audit.





# Table des matières

<b>1.</b>	Contexte et enjeux .....	4
	1.1 Arrêté d'agrément Valdelia .....	4
	1.2 Contrats de prestation .....	5
<b>2.</b>	Organisation des audits Valdelia .....	5
	2.1 Equipes d'audit .....	5
	2.2 Fréquence et délai de prévenance .....	5
	2.3 Durée .....	5
	2.4 Déroulé et suite .....	6
<b>3.</b>	Référentiels d'audit .....	6
<b>4.</b>	Contrôles internes .....	8



# AUDITS PRESTATAIRES

## 1. Contexte et enjeux

### 1.1 Arrêté d'agrément Valdelia

Le cahier des charges de Valdelia, fixé par l'arrêté du 27 novembre 2017, impose un audit externe des opérateurs de l'enlèvement (collecte) et du traitement à hauteur d'au moins **95% des tonnages traités sur la période d'agrément (2018-2023)**.

**L'article 5.5.2. dudit arrêté prévoit ainsi :**

*« Le titulaire met en œuvre de manière régulière des mesures d'audits directs des prestataires **de tous rangs**, visant à contrôler les exigences d'enlèvement et de traitement des DEA et la traçabilité des opérations de traitement. Ces mesures prennent la forme de contrôles externes sur pièces et sur place chez les prestataires.*

*Le titulaire doit, dans ce cadre, garantir aux prestataires la confidentialité des informations recueillies, sauf obligation de communication et une stricte égalité de traitement et application du même référentiel entre les prestataires. Le titulaire remet à l'opérateur audité un rapport d'audit, sous un délai d'un mois après la finalisation de ce rapport. aux ministères signataires de l'agrément conformément au présent cahier des charges,*

*(...)*

*À la fin de la période d'agrément, le titulaire devra avoir ainsi fait contrôler les opérateurs de l'enlèvement **et du traitement représentant au moins 95 % des tonnages traités par matériau**. Le titulaire conserve les rapports des audits pendant toute la durée de l'agrément et en assure la traçabilité, ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'il prend aux regards des écarts constatés. Il tient ces éléments à la disposition des ministères signataires qui pourront y accéder autant que de besoin pour faire vérifier la robustesse de la démarche mise en place et le respect des référentiels de suivi.*

*Le titulaire informe annuellement les ministères signataires de son planning d'audits, des résultats des audits, de son analyse et des propositions de solutions visant à réduire*

*les éventuels écarts constatés ; il en informe également la formation des DEA, dans le respect de la confidentialité des informations relatives aux prestataires du titulaire. »*

Pour Valdelia, ces audits visent à apprécier l'application des procédures de traçabilité ainsi que les engagements pris lors des appels d'offre (process, etc.). Ils permettent également de remonter les éventuelles difficultés que vous pourriez rencontrer.

## 1.2 Contrats de prestation

Les contrats collecte et traitement prévoient également, à l'article 6, que : « le Prestataire accepte d'être soumis, lui-même ainsi que ses cotraitants et sous-traitants, à un audit, dans les conditions prévues au Dossier d'appel d'offres et suivant le référentiel d'audit communiqué. (...) »

# 2. Organisation des audits Valdelia

## 2.1 Equipes d'audit

Valdelia a sélectionné le cabinet d'audit TLAZOL pour la réalisation de la campagne 2018-2020.

TLAZOL est un bureau d'études spécialisé dans la réalisation de dossiers réglementaires, études de risques et impacts, formation, conseil et audit en environnement et risques industriels.

Il s'appuiera sur des cabinets sous-traitants pour la réalisation de la prestation.

## 2.2 Fréquence et délai de prévenance

Les audits se dérouleront au maximum annuellement, selon le degré de « criticité » du site ou de l'agence (flux, dysfonctionnements...).

Les délais de prévenance seront de 5 jours ouvrés à 3 semaines. Le cabinet TLAZOL prendra contact avec vous, par mail puis téléphone pour déterminer une plage de dates.

La participation des opérationnels est indispensable.

## 2.3 Durée

Durée de l'audit traitement : environ 1 journée

Durée de l'audit collecte : environ 0,5 jour

## 2.4 Déroulé et suite

L'audit se déroulera selon le programme suivant :

- Réunion d'ouverture
- Audit avec visite du site, observation de la pratique, vérification documentaire et interview du personnel
- Réunion de clôture avec présentation des conclusions de l'audit par l'auditeur



**Pour observer le process de traitement et la qualité du tri, le centre de traitement ne devra pas évacuer les flux avant l'arrivée de l'équipe d'audit.**

A l'issue de l'audit, le rapport sera transmis par TLAZOL sous un délai d'1 mois environ.

Tous les écarts devront faire l'objet d'une réponse, **sous un délai de 30 jours, directement auprès de TLAZOL.**

Les résultats d'audit seront discutés en revue de contrat annuelle.



Si le taux de conformité <70%, VALDELIA déclenchera une visite pour échanger sur les points d'achoppement voire pour repréciser les procédures de traçabilité

## 3. Référentiels d'audit

La grille « traitement » est articulée selon les chapitres suivants :

A – conformité réglementaire et administrative

B – conditions d'exploitation

C – Traçabilité et saisie SI

D – Contrôle des tonnages et calculs de cohérence

E – Organisation interne

RSE – Il est également demandé aux auditeurs d'évaluer vos bonnes pratiques sociétales, notamment sur la base d'indicateurs que vous devrez leur fournir.

**NB<sub>1</sub>**. La partie A pourra être allégée si vous avez été audité selon le référentiel ISO 14001, dans les 3 derniers mois précédent le contrôle VALDELIA. Le rapport d'audit ISO 14001 sera sollicité.

**NB<sub>2</sub>.** La présente grille comprend également, pour les sites concernés, une partie portant sur le point d'apport volontaire (PAV). Cette partie est « non applicable » pour les sites ne disposant pas d'un PAV.

**La grille « collecte »** est articulée selon les chapitres suivants :

A – conformité réglementaire et administrative

B – conditions d'exploitation

C – organisation interne portant sur la prestation Valdelia

RSE – Il est également demandé aux auditeurs d'évaluer vos bonnes pratiques sociétales, notamment sur la base d'indicateurs que vous devrez leur fournir (onglet RSE)

**Les constats possibles** sont :

- C : conforme
- NC : non conforme
- SO : Sans objet, le point de contrôle n'est pas applicable au site

**Les modalités de contrôle** sont précisées sur les grilles ; elles peuvent être documentaires, visuelles, basées sur l'observation de la pratique ou l'interview du personnel.

**Les points de contrôle** sont côtés selon leur criticité :

- CRT (critique) : le point de contrôle est critique et pondéré (x 4)
- AR (à risque) : une marge d'erreur est possible sur un échantillon défini (laissé à l'appréciation de l'auditeur)

**Modalités de diffusion** : Les référentiels et la présente note sont consultables à l'adresse : <http://www.valdelia.org/guide-2018/>

## 4. Contrôle interne

Il vous est demandé de réaliser un autocontrôle, selon cette même grille, tous les ans, en amont de l'audit Valdelia. Cet autocontrôle devra être réalisé en début d'année et pourra être renouvelé autant que de besoin.

La grille d'audit renseignée sera transmise à l'auditeur dès la confirmation de la date d'audit.

Les résultats de contrôles internes et des audits externes alimenteront un plan d'actions portant sur la prestation VALDELIA.

---

**Version** : février 2019