OBJET DE LA PROCEDURE

La présente procédure a pour objet de décrire le processus d'organisation, de réception et d'évacuation des déchets admis sur une déchèterie, afin qu'il soit mis en oeuvre dans des conditions maîtrisées.

Cette procédure s'applique dans le cadre d'un contrat de gestion de déchèterie passé avec un client.
Elle s'applique à tout type de déchèterie, tout type de contenant utilisé et tout type de déchet.

Opération de départ	Analyse du contrat et du compte-rendu de la réunion de transfert.
Opération d'arrivée	Restitution de la déchèterie au client.

LOGIGRAMME déchèterie

responsabilités	Tâches	§	enreg et IT
responsable d'exploitation CSE	Analyser le contrat,le compte-rendu de transfert. Planifier la prise en charge de la déchèterie et de son activité.	1	
responsable d'exploitation CSE	Réceptionner la déchèterie et les contenants et réaliser un inventaire.	2	IS 08 02
responsable d'exploitation CSE	Prendre en charge la déchèterie et son activité. Voir PO 05:achats. PO 03:recrutement du personnel. PO 04: personnel intérimaire.		
Agent d'accueil	Permettre l'entrée d'un véhicule apporteur sur le site.	3	
Agent d'accueil	Accueillir, contrôler. Accés autorisé ?	3 et 6	main courante ou fiches de suivi journalier, fiche de contrôle, compte rendu d'incidents Facturation via formulaire ou PDA
	oui		
apporteur	vider	4	
Agent d'accueil	contrôler l'apport	4 et 7	
	non		
	non conforme		
responsable d'exploitation CSE	Traiter le problème		
	conforme		
	Sortir du site	5	
Agent d'accueil	Commander l'enlévement des contenants.	5	IS 08 28 ou IS 08 31 Fiche de suivi des enlèvements des caissons selon les collectivités ou PDA

LOGIGRAMME déchèterie

responsabilités	Tâches	§	enreg et IT
Agent d'accueil	remplir les formulaires déchèterie	5 et 6	formulaires et bilans de déchèteries IS 08 15 ou IS 08 32 selon les collectivités
responsable d'exploitation CSE	contrôler les formulaires ? — **non conforme** — conforme		
responsable d'exploitation CSE	Saisir et transmettre les bilans aux collectivités	8	
responsable d'exploitation CSE	mettre à jour les plannings du personnel		Planning octime
responsable d'exploitation CSE	Avant réstitution de la déchèterie,effectuer un inventaire avec le client.	9	IS 08 02
responsable d'exploitation CSE	Classer les documents.		

1 / Analyse du contrat, du compte rendu de la réunion de transfert.

Après la réunion de transfert d'exploitation (voir PO 01 « Revue de l'offre et du contrat»), le Responsable d'Exploitation rédige un compte rendu de la réunion de transfert et planifie la prise en charge de la déchèterie. Cette planification est réalisée selon l'instruction spécifique IS 08 01. Le Responsable d'Exploitation ou le Chef du Service Exploitation analyse le cahier des charges du marché dont il a la charge en vue de la revue de contrat. Il diffuse une copie du CCTP à l'ensemble de l'équipe d'exploitation intervenant sur le marché. Il élabore les documents de travail et le cahier de consignes pour l'activité déchèterie.

Les exigences relatives à la gestion des déchèteries sont établies contractuellement dans les Cahiers des Clauses Techniques Particulières (CCTP) des marchés et Tribord s'engage à les respecter.
Les déchets stockés sur le site sont évacués par des transporteurs privés ou par le client lui même. Ces transporteurs sont choisis par les Collectivités dans le cadre d'un appel d'offre spécifique au transport, au traitement des déchets.

Chaque responsable d'exploitation conserve une copie du cahier des charges du marché dont il a la responsabilité et élabore ou délègue la réalisation du cahier de consignes dans lequel sont définies des consignes de tri et les règles spécifiques de la Collectivité. Celui-ci permet aux salariés d'avoir une meilleure connaissance des attentes du client. Le livret d'accueil et le cahier de consignes servent, sur le terrain, de supports pédagogiques de formation pour les agents d'accueil « formateur » et les encadrants.

2 / Réception de la déchèterie et des contenants.

Le Responsable d'Exploitation dresse l'inventaire des produits fournis par le client en complétant le procès verbal de réception d'une déchèterie (IS 08 02) ou celui fourni par la Collectivité.
A chaque modification importante du site, une demande est effectuée à la Collectivité. Les travaux sont engagés lorsqu'elle corrobore la demande.
Une copie du procès verbal «inventaire à réception d'un produit » est systématiquement remise au client après qu'il ait signé le document.
Le responsable d'exploitation veille à l'application des procédures PO 02 : Recrutement ou PO 05 : personnel intérimaire.
Il prépare le cahier de consignes spécifique à chaque Collectivité, il remet à l'agent d'accueil de déchèterie le livret d'accueil et vérifie son adéquation avec les consignes de sécurité. Si nécessaire, il demande au service Qualité Sécurité de les modifier.
Il prépare le planning du salarié en utilisant le planning du logiciel de gestion du temps de l'entreprise.

3 / Entrée d'un véhicule apporteur sur le site.

L'accueil de l'apporteur se fait selon les règles de politesse et de courtoisie.

La liste des autorisations d'accès et éventuellement les modalités d'acceptation sont disponibles dans le local de l'agent d'accueil si cela n'est pas clairement exprimé dans le règlement intérieur du site. Cette liste lui a été remise par le responsable au démarrage de l'exploitation de la déchèterie. La mise à disposition du règlement intérieur de la déchèterie peut se substituer à la liste des autorisations d'accès. Elle est remise à jour par le rédacteur en cas de modification ou d'avenant au contrat. Il en va de même pour la liste des déchets admissibles sur la déchèterie.

L'agent d'accueil questionne l'apporteur et vérifie que la nature et la quantité des déchets entrants soient conformes à la liste des déchets admissibles sur le site. Si des déchets entrants sont interdits sur la déchèterie, l'agent d'accueil informe l'apporteur en veillant à le conseiller sur un lieu de dépotage autorisé et lui interdit l'accès au site pour ce chargement.

Si un conflit devait apparaître, l'agent d'accueil ne s'opposera pas à l'apporteur mais en réfèrera à sa hiérarchie en lui fournissant le plus d'informations possibles (identité de l'Apporteur, commune d'origine, immatriculation du véhicule, marque du véhicule,...) (cf. consignes de sécurité). Il consigne l'incident sur la main courante ou sur la fiche de suivi journalier.

Après avoir validé la nature et la quantité des produits l'agent d'accueil dirige l'apporteur vers les différents lieux de vidage rappelés par une signalétique appropriée. En cas de produits mélangés, il précise à l'apporteur la nécessité de faire un tri préalable avant vidage.
En cas d'affluence ou de manipulation des contenants, l'agent d'accueil peut être amené, si nécessaire à réguler l'accès aux quais en demandant une attente aux apporteurs.

4 / Vider

L'agent d'accueil contrôle la qualité du tri et le taux de remplissage des différents contenants qui, suivant le marché, peuvent être saisis sur informatique.

Si la déchèterie est autorisée à recevoir des Déchets Dangereux des Ménages (DDM), l'agent d'accueil en assure lui même la réception. Il respecte les consignes qui lui ont été communiquées par l'équipe d'encadrement pour contrôler, identifier, manipuler et ranger ces déchets. Les déchets sont stockés dans un contenant prévu à cet effet selon les prescriptions du prestataire de collecte des DDM. Les équipements de stockage sont fournis par la Collectivité.
Dans le cas où l'agent d'accueil constate une erreur de tri en présence de l'apporteur, il lui en fait la remarque et explique l'importance de la qualité du tri pour la revalorisation du produit. **Aucune récupération n'est tolérée** (agent d'accueil, usagers, récupérateurs, …), l'agent se doit de faire respecter cette interdiction de chiffonnage.

Par ailleurs, **il corrige les grosses erreurs de tri** dans le respect des règles de sécurité. Pour ce faire, il doit utiliser le matériel mis à sa disposition (échelle, crochet, etc., ...) et se faire assister d'un collègue pour assurer sa sécurité lors de cette opération.
Si l'erreur de tri ne peut être corrigée, et dans le cas d'un préjudice pour la valorisation du produit, l'agent d'accueil en réfère à son supérieur hiérarchique et se conforme à ses consignes. Dans ce cas, et en accord avec la Collectivité le caisson pourra être déclassé.

L'agent d'accueil veille à la propreté générale du site. Il enlève les déchets tombés sur la plate-forme à l'aide des outils mis à sa disposition (pelle, balai,...). Il profite, par ailleurs, des échanges pour nettoyer les emplacements ou lors des créneaux horaires spécifiques réservés à l'entretien (quand il existe). En toute circonstance, avant de quitter son service, il laisse un site aussi propre que possible.
Lorsque l'agent d'accueil rencontre une situation nouvelle et qu'il ne sait comment réagir, il contacte son responsable qui règle le problème.

Le responsable planifie l'entretien et les réparations du site selon les exigences définies dans le cahier des charges.

Tous les encadrants utilisent des « Smartphones » pour remonter l'information par mail. Ils sont ainsi connectés en permanence à leur messagerie internet et à nos serveurs de données. Chaque encadrant a un accès nominatif à notre réseau informatique et un poste de travail dédié et/ou partagé. A chaque constat d'incident relevé sur le terrain, les encadrants renseignent un formulaire puis l'enregistrent sur un fichier informatique « compte rendu des incidents ». Le résultat de ces incidents fait l'objet d'une synthèse en fin de mois pour être communiqué au client par le service exploitation. Il s'agit des données d'entrée qui permettent d'alimenter les tableaux de bord spécifiques à chaque Collectivité.

Tribord organise au moins une réunion par an avec un référent de chaque Collectivité afin de valider la bonne exécution du travail, d'évaluer les besoins exprimés et implicites, et de collecter des informations concernant son opinion sur la qualité du service. La périodicité de ces réunions est déterminée par le client.

Un compte-rendu de réunion sera rédigé ou les notes du responsable seront scannées pour enregistrement. Les attentes des Collectivités sont souvent bien loin des contenus des cahiers des charges. Ainsi, en début de marché, les responsables rencontrent les Collectivités pour fixer conjointement des objectifs quantitatifs et qualitatifs qui permettront de déterminer le degré de satisfaction de nos clients. Une revue de ces objectifs sera réalisée lors du bilan annuel d'activité.

Le plan d'action et d'évaluation de la satisfaction client spécifique à chaque Collectivité est mis à jour si nécessaire suite à cette rencontre.

Ce plan est transmis par mail à la Collectivité par le service exploitation. Il est demandé à la Collectivité de nous le retourner signé. Le cas échéant, en l'absence de réponse du client, le Responsable d'Exploitation devra déterminer les objectifs en accord avec la Direction.

L'objectif étant de repérer les insatisfactions, les besoins nouveaux, les possibilités d'évolution de notre prestation déchèterie pour engager les actions nécessaires afin qu'il progresse.

5 / Commander le vidage des contenants.

La liste des transporteurs autorisés est à la disposition de l'agent d'accueil dans son local. Elle lui a été remise par le responsable au démarrage de l'exploitation de la déchèterie. Elle est remise à jour par son rédacteur en cas de modification.

Suivant le taux de remplissage des contenants et le type de marché, l'agent d'accueil commande les enlèvements ou les prestations de pack mat (IS 08 28 feuille d'enlèvement des caissons ou IS 08 31 suivant la Collectivité) en fonction des délais nécessaires d'intervention aux entreprises figurant sur la liste qui lui a été remise.

Pour les déchets spéciaux produits par les ménages, qui font l'objet d'une réglementation particulière, il respecte strictement les consignes communiquées par son supérieur hiérarchique. L'émission d'un Bordereau de Suivi de Déchets Industriels (BSDI) est de la responsabilité du transporteur. L'agent d'accueil ne fait que valider avant départ.

Si le vidage ou l'opération de compactage s'effectue durant les heures d'ouverture, l'agent d'accueil veille à la sécurité des personnes sur le site en balisant avant toute opération, la zone d'intervention conformément aux consignes de sécurité. A la sortie d'un véhicule d'évacuation, il peut être amené à signer un justificatif d'enlèvement présenté par le chauffeur (Bon de prestation, BSDI, Bon de transport du transporteur extérieur, ...). Il peut y inscrire toute observation qu'il jugera utile (retard, ...). Suivant le marché, l'agent peut être amené à utliser un outil informatique pour l'évaluation du taux de remplissage des caissons ou du suivi des enlèvements des caissons. Ces données sont transmises instantanément au transporteur.

L'agent d'accueil rempli les formulaires demandés par les Collectivités : Enlèvement des caissons, Apport de déchets verts, lui permettant de réaliser le bilan mensuel des déchèteries (IS 08 15 ou IS 08 32). Ces formulaires peuvent être différents d'une Collectivité à l'autre. Le CCTP du marché définit les documents administratifs à remettre au client.

6 / Facturation.

L'agent d'accueil réalise l'enregistrement des dépôts des Professionnels Non Ménagers. La facturation est établie par les Collectivités selon les volumes saisis par l'agent d'accueil.
En fonction des marchés, l'agent d'accueil peut être amené à utiliser un PDA pour la facturation.
Le PDA est un terminal mobile qui apporte fiabilité, traçabilité et rapidité de traitement de la facturation. La synchronisation entre les terminaux et le serveur, comportant notamment les bases de données et du quasi-temps réel (synchronisation toutes les 5 minutes) ce qui permet aux Collectivités et transporteurs d'avoir accés aux informations en temps réel.

7 / Traitement des anomalies.

Le personnel d'exploitation réalise régulièrment des contrôles des déchèteries suivant les demandes des clients et les besoins d'exploitation. Ils vérifient :

- Le respect des horaires d'ouverture et de fermeture. (Tableaux de bord, réclamations clients).
- La réalisation de la facturation.
- Le tri des déchets.
- Le rangement des déchets spécifiques (DDM, DEEE, …).
- L'évacuation des bennes.

Lorsque ceux-ci relèvent un dysfonctionnement, ils inscrivent l'incident sur une fiche qu'ils transmettront à leur responsable qui l'enregistre sur le fichier « compte rendu des incidents ». Si le dysfonctionnement correspond à une anomalie ou une non-conformité récurrente nécessitant une action, l'encadrement du service exploitation ouvre une fiche de non-conformité puis l'envoi au service Qualité Sécurité (voir chapitre 5.2.1). Dans la majorité des cas, c'est le Responsable d'Exploitation ou le Chef du Service Exploitation qui évalue l'intérêt du signalement de l'écart au service Qualité Sécurité.

Un contrôle plus poussé des sites sera réalisé selon une périodicité définie par les Responsables d'Exploitation. Ils utiliseront l'IS 08 05 « fiche de contrôle déchèterie » comme document de travail. Ils évalueront le bon entretien du site, l'accueil, le tri des déchets et le respect des consignes de sécurité par l'agent d'accueil.

Pour l'activité collecte, le service administratif transmettra l'anomalie par mail à l'agence de Rennes. Si cette anomalie est récurrente, une Fiche d'Action sera utilisée. Lorsque des clients relèvent une anomalie, celle-ci nous sera transmise via mail ou intranet (cf. : tableau intranet « relevé d'anomalie »).

8 / Remise des formulaires.

En fonction des termes du contrat (cahier des charges) et du type de déchèterie, une partie ou l'ensemble des formulaires est remis au client en complément du bilan de déchèterie. L'encadrant saisit sur informatique ses bilans après les avoir vérifiés et classe ses Imprimés Spécifiques. Le service exploitation les remet aux clients dans le respect des délais du CCTP.

9 / Restitution du produit.

En fin de contrat, le produit fourni par le client lui est restitué. Le procès verbal de restitution d'une installation est réalisé en présence du client ou d'un de ses représentants par le référent TRIBORD. Un exemplaire est remis au client après sa signature.