



CHARTRE QUALITE

DE LA COLLECTE DES DECHETS MENAGERS EN AQUITAINE

ADEME

Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Energie

CONSEIL REGIONAL



AQUITAINE

L'ADEME, les Conseils généraux et le Conseil régional d'Aquitaine, réunis au sein du Réseau Aquitaine Déchets, souhaitent inciter les collectivités ayant en charge la collecte des déchets ménagers à améliorer la qualité de leur service et à limiter leur impact sur l'environnement. Pour s'inscrire dans cette démarche, une Charte Qualité leur est proposée. Elle comporte une procédure de labellisation de chaque collectivité.

1. Objectif de la charte

Cette charte a deux objectifs :

1. Obtenir un engagement des partenaires à améliorer de façon continue les performances de leur service,
2. Définir des critères de labellisation des collectes en fonction de la qualité de leur fonctionnement.



Trois labels d'exigences croissantes permettront de classer les collectivités en fonction de la qualité de leur fonctionnement.

- Label QualiTri
- Label QualiPlus
- Label QualiTop



Les critères correspondants à chaque label sont annexés au présent règlement (annexe 1).

Les résultats attendus à moyen terme sont en :

- 2007, **25 %** des collectivités au moins obtiennent le label **QualiTri** et **10 %** le label **QualiPlus**,
- 2009, **50 %** des collectivités obtiennent le label **QualiTri**, **25%** le label **QualiPlus** et **10 %** le label **QualiTop**.



Le résultat souhaité à terme est l'attribution du label **QualiTop** à toutes les collectivités.



1. Attribution des labels

- ✚ La décision d'attribution est prise par un comité de pilotage, défini ci-dessous, sur la base du respect des critères retenus pour chaque label.
- ✚ La labellisation de toutes les collectivités de la région Aquitaine sera étudiée.
- ✚ Les labels sont obtenus pour une durée illimitée sauf si l'une de ces trois situations est constatée :
 - En cas de non-respect des critères, le comité de pilotage sera amené à retirer le label correspondant.
 - Si le contexte local et/ou national évolue, le comité de pilotage sera amené à modifier les critères de labellisation.
 - En cas d'amélioration de la collecte, le label de qualité supérieure sera attribué.

2. Comité d'attribution des labels

Le comité d'attribution est présidé par l'ADEME, Délégation Régionale Aquitaine. Il est composé :

- d'un représentant du Conseil régional d'Aquitaine,
- d'un représentant du Conseil général de la Dordogne,
- d'un représentant du Conseil général de la Gironde,
- d'un représentant du Conseil général des Landes,
- d'un représentant du Conseil général du Lot-et-Garonne,
- d'un représentant du Conseil général des Pyrénées-Atlantiques,
- d'un représentant du Syndicat Mixte Départemental de la Dordogne,
- d'un représentant du Syndicat Bil Ta Garbi
- d'un représentant de Aquitaine Alternatives,
- d'un représentant de la Fédération Nationale des Activités des Déchets et de l'Environnement (FNADE),
- d'un représentant de la Chambre départementale des Métiers de la Dordogne,
- d'un représentant de la Chambre départementale des Métiers de la Gironde,
- d'un représentant de la Confédération du Logement et du Cadre de Vie (CLCV),
- d'un représentant de la DDAF 40,
- d'un représentant de la DDAF 47,
- d'un représentant de la DDASS 64,
- d'un représentant de l'Agence de l'Eau.

3. Suivi et renouvellement des labels

Les membres du comité d'attribution auront en charge le suivi et le renouvellement des labels.

Ce suivi sera réalisé sur la base d'une enquête annuelle, assortie de visites occasionnelles sous la responsabilité du comité d'attribution



Engagement du maître d'ouvrage

La collectivité ayant obtenu **le label Label QualiTri sous réserve** (décision du comité de pilotage en date du **18 septembre 2007**) s'engage à :

- Respecter les critères correspondant au label acquis;
- transmettre **d'ici le 30 juin 2008** les justificatifs complémentaires relatifs aux critères suivants :
 - **la fourniture d'un justificatif de suivi des coûts pertinent et la fourniture d'une matrice standard d'expression des coûts**
- Utiliser les outils de communication qui seront proposés par l'ADEME.
- Répondre aux sollicitations du comité d'attribution dans le cadre du suivi de la labellisation.

4. Engagement de l'ADEME, du Conseil régional et des cinq Conseils généraux

↳ La liste des collectivités ayant obtenu un label fera l'objet d'une publication et sera diffusée auprès des collectivités d'Aquitaine, des organismes compétents en matière de gestion des déchets, et des médias.

Cette liste ne revêt pas de caractère confidentiel et sera disponible auprès des signataires. Par ailleurs, ces derniers se réservent le droit d'utiliser cette liste à toutes fins qui leur semblent utiles.

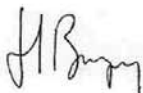
↳ Une communication spécifique indiquant l'obtention du label sera étudiée et proposée aux collectivités labellisées.

↳ Un accompagnement sera proposé à la collectivité et adapté au régime propre de chaque département (aides aux équipements, formations...) dans le cadre des contractualisations entre l'ADEME, les Conseils généraux, et le Conseil régional.



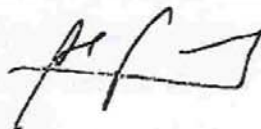
1. Signataires

Pour l'ADEME
Le Délégué Régional



Jean Louis BERGEY

Pour le Conseil Régional Aquitaine
Le Président

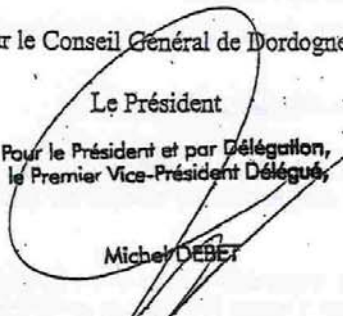


Alain ROUSSET

Pour le Conseil Général de Dordogne

Le Président

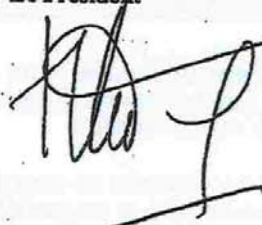
Pour le Président et par Délégation,
le Premier Vice-Président Délégué,



Michel DEBET

Pour le Conseil général de Gironde

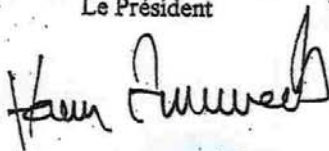
Le Président



Philippe MADRELLE

Pour le Conseil général des Landes

Le Président



Henri EMMANUELLI

Pour le Conseil général du Lot-et-Garonne

Le Président



Michel DIEFENBACHER

Pour le Conseil général des Pyrénées-
Atlantiques

Le Président



Jean-Jacques LASSERE

Le Président de la COMMUNAUTE
URBAINE DE BORDEAUX,



Annexe 1 : critères correspondants à chaque label**Label QUALITRI**

Eligibilité : les critères doivent tous être satisfaits pour l'obtention du label QualiTri

➤ **Description des services de collecte de déchets (ordures ménagères et collectes sélectives)**

Matériaux collectés sélectivement au minimum

- 6 matériaux (emballages et papiers) y compris acier-alu extrait sur mâchefers ou autre (tri mécanique),
- Déchets verts (en déchèterie),
- Encombrants (en déchèterie),

Filières de recyclage/valorisation

- Verre,
- Papiers,
- Acier, aluminium,
- Cartons, cartonnettes, briques alimentaires,
- Corps creux plastiques en trois catégories,
- Déchets verts.

Filières de traitement des déchets résiduels

- Filières réglementaires

➤ **Impacts du service**

Hygiène et sécurité

- Suivi des accidents du travail (nombre jours moyen/employé/an),
- Suivi des accidents de la route dont ceux causés à un tiers,
- Formation sécurité collecte de l'ensemble du personnel,

Nuisances locales

- Pourcentage de conteneurs insonorisés AV verre en zone urbaine,
- Nettoyage des sites d'apport volontaire et des points de regroupements (description de l'organisation),
- Suivi des plaintes des usagers,

➤ **Tableau de bord de suivi d'exploitation**

- Suivi des tournées tenues à jour régulièrement (dont kilométrage, pesées, consommation de carburant et durée de la tournée),
- Nombre d'heures travaillées,
- Absence du personnel (maladies, arrêts travail, congés, formation en cours requalification,...).

➤ **Information des usagers**

- Rapport annuel,
- Plan de communication annuel (au minimum le modèle des sociétés agréées),
- Communication de proximité (dispositif à décrire),
- Support d'information (journal, plaquette...).

➤ **Résultats de la collecte**

Connaissance des coûts de la collecte

- Utilisation de « e-coûts », « ComptaCoût » ou autres outils pertinents.

➤ **Performance de la collecte**

- Taux de valorisation : tonnage recyclé (déchets d'emballages ménagers recyclables, journaux magazines et biodéchets) sur déchets ménagers totaux collectés (hors déchèteries et collectes spécifiques) **15 % minimum**,
- Taux de refus entre 20 et 25 % maximum pour les emballages et les journaux-magazines



Label QUALIPLUS

Eligibilité : La collectivité répond aux critères du label QualiTri , à la totalité des critères obligatoires et au minimum à trois des critères optionnels.

➤ **Réalisation d'une étude d'optimisation et définition d'un plan d'actions (technique et communication)**

➤ **Prévention**

- Existence d'une recyclerie *Option*
- Existence d'un programme de compostage individuel

➤ **Description des services de collecte de déchets (ordures ménagères et collectes sélectives)**

Déchets collectés

- Collecte sélective des biodéchets (déchets de cuisine en porte à porte) *Option*
- Collecte sélective des déchets dangereux au minimum en déchèterie
- Collecte sélective des déchets des artisans et commerçants en centre ville *Option*

Contenant

- Utilisation de matériaux recyclés dans les contenants (sacs, bacs...) lors de leur renouvellement *Option*
- Travail sur l'esthétique (intégration paysagère) des points de regroupement et d'apport volontaire *Option*

➤ **Réglementation**

- Mise en place de la redevance spéciale d'ici un an (prise d'une délibération).

➤ **Impacts du service**

Hygiène et sécurité

- Présentation du document unique d'évaluation des risques professionnels

Nuisances locales

- Consommations énergétiques des véhicules
- Utilisation de véhicules propres *Option*
- Valorisation des contenants usagés (conteneurs, bacs) *Option*
- Traitement conforme des eaux de lavage des véhicules et contenants (bacs)(dispositif à décrire)
- Gestion des déchets de l'activité de maintenance des véhicules (huiles, filtres, batteries...)

➤ **Tableau de bord de suivi d'exploitation**

- Utilisation d'une méthode normalisée de caractérisation (à l'entrée du centre de tri des emballages)
- Informatisation (GPS, lecture des bacs et pesée embarquée) *Option*
- Suivi des erreurs de tri

➤ **Information des usagers**

- Édition et diffusion d'un rapport annuel (exemple ADEME)
- Publication régulière d'une information relative aux résultats de la collecte sélective, aux débouchés et des coûts
- Communication de proximité effectuée par au moins un ambassadeur du tri pour 20 000 habitants
- Numéro spécial collecte
- Actions correctives suite aux erreurs de tri (mise en œuvre par Ambassadeur du tri)

➤ **Résultats de la collecte**

- Taux de valorisation : tonnage recyclé (déchets d'emballages ménagers recyclables, journaux magazines et biodéchets) sur déchets ménagers totaux collectés (hors déchèteries et collectes spécifiques) **supérieur ou égal à 20 %**
- Taux de refus entre 15 % et 20 % maximum pour les emballages et les journaux-magazines

Label QUALITOP

Eligibilité : Le label QualiTop concerne les collectivités qui répondent aux critères du label QualiPlus et qui s'engagent également dans une démarche Qualité

Avec pour but une amélioration continue du fonctionnement du service de collecte, cette démarche qualité pourra porter sur la qualité du service, l'optimisation des coûts, la satisfaction des usagers et le respect de l'environnement –(qualité du tri, contrôle des filières...)

A cet effet, le maître d'ouvrage soumettra au comité d'attribution un dossier mettant en évidence :

- la détermination des objectifs et la planification de la démarche,
- la mise en œuvre de la démarche,
- la vérification de l'efficacité du système, par un audit « Qualité interne »,
- la mise en place d'actions correctives.

ANNEXE 2 : CALCUL DU TAUX DE VALORISATION

Objectif :

Mesurer l'efficacité de la collecte en terme de valorisation.

Mode d'élaboration

❶ Calculé à partir des tonnages

❷ Les déchets à prendre en compte sont :

- les déchets d'emballages ménagers recyclables,
- les journaux magazines,
- les biodéchets

Les déchets issus des collectes spécifiques (déchets des entreprises, déchets verts, déchets ménagers spéciaux, déchets d'activités de soins à risques infectieux) ne sont pas comptabilisés.

❸ Les filières de valorisation sont :

- le recyclage matière,
- le recyclage organique,

Mode de calcul

Somme des tonnages des déchets recyclés et biodéchets X 100

Tonnage total des déchets ménagers transitant par la collecte (hors déchèterie et collectes sélectives spécifiques)