

EVALUAC, un outil d'amélioration continue

« Véritable outil d'auto-évaluation, EVALUAC se présente comme une grille d'audit qui s'adresse à la fois aux donneurs d'ordre et aux prestataires de collecte. L'outil permet la construction d'un plan d'actions dans le cadre d'un processus d'amélioration continue » explique **Christelle Rivière d'AMORCE**.

Cet outil très opérationnel a été testé par les membres du groupe de travail qui a présidé à son élaboration, notamment par Veolia en Ile-de-France. « EVALUAC comprend 23 questionnaires qui couvrent tous les chapitres du livre blanc » explique **Thierry Brideron, directeur de territoire pour VEOLIA en Ile-de-France**. « Il permet de réaliser une revue complète

d'un contrat de collecte, d'évaluer les pratiques et d'identifier les actions à mettre en oeuvre, par exemple mettre à jour les carnets de bord, revoir les procédures de lavage, poursuivre l'identification des points noirs, etc. De façon très opérationnelle, l'outil Evaluac peut servir de support aux réunions techniques avec le donneur d'ordres. Il offre une grille de lecture exhaustive de la performance de collecte au-delà du suivi des points noirs. »

Rendez-vous sur le site EVALUAC :
<http://evaluac.cramif.fr>



En conclusion...

François Blanchard, Ingénieur-Conseil Régional Ile-de-France, a réitéré l'importance d'appréhender la prévention des risques dans une approche d'amélioration continue. « *Le changement ne se fait pas dans un claquement de doigts* » et « *il n'y a pas une seule et unique solution* » a-t-il affirmé. S'adressant aux collectivités, face à leurs réticences à investir dans la prévention, François Blanchard a rappelé le coût social des accidents du travail et la responsabilité pénale qui est la leur en cas d'accident grave, car personne ne peut dire aujourd'hui « *Je ne savais pas* ».

Sécurité rime avec qualité

Approche globale, performance opérationnelle, tels sont les mots clés partagés par les intervenants pour définir les actions à l'œuvre dans la mise en place d'une collecte plus sûre. Au-delà de l'éradication des collectes bilatérales et des marches arrière, il s'agit de mettre en œuvre globalement un service de qualité, s'appuyant sur la formation des équipes, le contrôle terrain, la maintenance, le respect des normes les plus récentes pour le matériel et l'implication des managers. Des champs d'actions multiples que le Livre Blanc et EVALUAC vous permettent d'appréhender et de déployer.

LES CHANTIERS À VENIR

« On a beaucoup parlé des accidents du travail a conclu **François BLANCHARD**, « mais l'autre grande priorité de l'Assurance Maladie est la prévention des maladies professionnelles et plus particulièrement des troubles musculo-squelettiques (TMS). L'usure professionnelle est un vaste sujet sur lequel les entreprises vont devoir se positionner. »

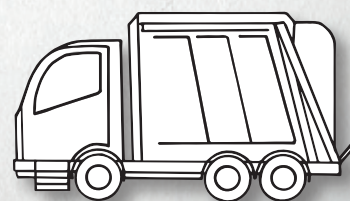
Didier COURBOILLET a pour sa part alerté sur le devoir de maintenir des standards de sécurité sur tout le spectre de la gestion des déchets, citant pour exemple la mise en place de la filière DEEE « qui nous a fait régresser sur les conditions de collecte car elle implique des manutentions délétères pour les opérateurs ». Il a par ailleurs rappelé qu'il s'agit aujourd'hui, pour faire évoluer les pratiques, « d'associer au changement le producteur de déchets, en l'occurrence chacun des concitoyens ». Un vaste chantier de communication...

Obtenir de bons indicateurs santé/sécurité va de pair avec un bon management et une bonne qualité de service

« On peut dire qu'on va arrêter les bilatérales et les marches arrière, mais il faut s'engager managérialement pour le faire : une modification durable des pratiques passe par l'engagement des managers de terrain et la formation des agents de façon à obtenir l'appropriation des consignes.

En outre, s'engager durablement dans la sécurité va de pair avec le contrôle de la performance opérationnelle et la maîtrise des coûts. Elle passe par la qualité des circuits et possiblement par la mise en place de l'informatique embarquée et du mono-ripage si les tonnages à collecter le permettent ».

DENIS ARNAULT,
Directeur des Services aux Collectivités,
SUEZ Grand-Ouest



Source : lettre d'information émise par la FNADE et la Carsat de Normandie - Septembre 2015

Colloque inter-régional



Collecte des déchets ménagers Prévention des risques, clé de la performance



- Où en est-on aujourd'hui ? Quels sont les véritables enjeux de la prévention des risques ?
- Est-il possible de concilier prévention des risques et maîtrise du budget collecte ?
- Quels outils à disposition ?

Telles sont les questions débattues lors du colloque du 29 septembre 2015.

« Porter un regard différent sur la collecte de demain »

DIDIER COURBOILLET, Président du Syndicat National des Activités de Déchets (SNAD), Président de la FNADE Ile-de-France¹



En mai 2010, l'Association des Maires de France, la Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'Environnement, le Fonds National de Prévention de la CNRACL et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés, signaient la charte nationale pour l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail dans la gestion des déchets, par laquelle ils adoptaient sans réserve la R437 de la CNAMTS : où en est-on aujourd'hui ? Alors que près de 10 000 opérateurs travaillent pour la gestion des déchets en Ile-de-France, on dénombre chaque année 4 000 accidents du travail² et des dizaines de

milliers de jours d'arrêts. À l'échelle nationale, on déplore encore une dizaine d'accidents mortels par an. Peut-on faire ce métier dans ces conditions-là ? Clairement non et assurer la pérennité de la profession passe nécessairement par une remise en cause. Confrontée aux réorganisations de territoire, aux enjeux économiques et sociétaux, le métier de la collecte est en pleine transition. Il s'agit maintenant pour nous de porter un regard différent sur le métier et de bénéficier des expériences réalisées ailleurs sur le territoire ainsi que chez nos voisins européens.

11 357
SALARIÉS
DANS LE SECTEUR PRIVÉ

1 080
ACCIDENTS
DU TRAVAIL (AT)

4 017 €
COÛT MOYEN D'UN AT

95 INDICE DE FRÉQUENCE
(NOMBRE D'AT POUR 1 000 SALARIÉS)
→ **38** PAR COMPARAISON INDICE NATIONAL TOUS MÉTIERS



« Il y a encore trop d'accidents, et surtout trop graves »

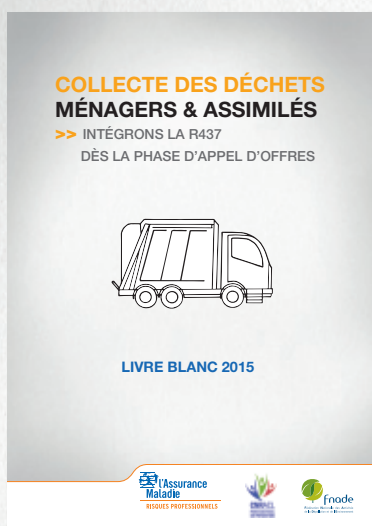
HERVÉ LAUBERTIE, Ingénieur-Conseil Régional de la CARSAT Normandie

Votre avis nous intéresse !
Contact : dominique.schaeffner@cramif.cnamts.fr

INTÉGRER EN AMONT LES CRITÈRES SANTÉ/SÉCURITÉ DANS LES CAHIERS DES CHARGES

Développé en réponse au besoin d'outils d'application de la R437 mis en lumière par l'enquête nationale réalisée en 2012, le Livre Blanc constitue un guide pour intégrer les paramètres santé/sécurité et établir des critères de jugement qui permettent une sélection plus qualitative des offres.

Le Livre Blanc, un guide indispensable



« S'il y a des pratiques problématiques connues, il y en a de sous-estimées, par exemple la manutention répétée de charges même peu lourdes comme les sacs de déchets recyclables, qui induit des pathologies d'épaule très invalidantes », explique **DOMINIQUE POUCH, Ingénieur-Conseil à la Direction Régionale des Risques Professionnels de la CRAMIF.**

« C'est pourquoi le Livre Blanc traite de chaque rubrique de la recommandation R437 et propose pour chacune d'elles un état des lieux ainsi que des propositions concrètes à intégrer au cahier des charges. Il inclut également des informations sur les contraintes opérationnelles et les nécessaires ressources à mettre en œuvre pour assurer un suivi des pratiques sur la durée. »

Consultez et téléchargez le livre blanc sur le site de la CRAMIF :
https://www.cramif.fr/risques-professionnels/documentations-detail-risques-professionnels.asp?num_pub=456

La R437 permet de maîtriser le risque juridique

Nathalie GUILLEMY, juriste à l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), a partagé avec les participants une approche à la fois pédagogique et incisive du risque juridique lié à la négligence de la recommandation. « Lorsqu'on pense responsabilité de l'exploitant mais cette responsabilité n'exclut pas la responsabilité du donneur d'ordres. Les responsabilités de chacun sont jugées sur la base des diligences normales qui leur incombent au regard de leurs missions et responsabilités.

La R437 est un outil extraordinaire en cela qu'elle permet de maîtriser le risque juridique car elle éclaire les diligences normales des acteurs. La R437 et les outils associés offrent de

fait une traduction des règles de l'art que collectivité et exploitant doivent intégrer et mettre en application. En conséquence, puisqu'ils connaissent les moyens de prévenir les risques, ne pas le faire est de la négligence coupable. Si l'accident reste du domaine de l'aléatoire, la mise en œuvre des moyens de prévention est l'unique façon de supprimer le risque juridique. »



Pour une approche globale de la propreté urbaine



« Nous préconisons une approche globale de la propreté urbaine incluant collecte et nettoyage de façon à ne pas multiplier les acteurs, ni restreindre les solutions possibles par une définition trop étroite des flux à collecter. Par ailleurs, nous encourageons les donneurs d'ordres à stimuler l'amélioration continue des prestations par l'application de critères de performance ».

Sandrine COFFIN, Chef de projet énergie/environnement, Berim

Des idées et pratiques à partager...

« Professionnaliser la collecte grâce au référentiel ISO 9001, indispensable pour gérer un marché de grande ampleur »

« Dès les années 90, une réflexion engagée sur le suivi des marchés confiés aux prestataires privés, a amené la Ville de Paris à mettre en place un système de contrôle basé sur les exigences de la norme ISO 9001. Ce cadre s'avère parfaitement adapté pour qualifier et suivre l'ensemble des prestations de collecte. Notre référentiel, annexé au CCTP, définit nos exigences en matière de collecte (itinéraires pendulés, matériels entretenus, agents formés, détection et gestion des surcharges, respect du Code de la route, etc.), les modalités de contrôle et leurs conséquences financières. Le contrôle des prestations s'effectue par échantillons (10 suivis de benne par mois par arrondissement) complétés par des autocontrôles obligatoires effectués par le prestataire et une organisation de l'agence audité 4 fois par an ».

SYLVIE PIVOTEAU, Ingénieur, Ville de Paris

« Investir en temps et en moyens aujourd'hui pour économiser demain »

« Lors du passage en Métropole en 2015, 5 secteurs de 100 000 habitants, appelés pôles de proximité, ont été constitués afin de réunir notamment les compétences voirie, réseaux et déchèteries, pour un service au plus près de l'utilisateur et des communes. Cette organisation doit faciliter la résolution des points sensibles « de collecte », en offrant une gestion transversale des causes à l'origine de la difficulté : espace contraint, choix d'urbanisme, parcellisation, pratiques historiques... Elle permet d'anticiper des programmes de rénovation à 3 ans et tout l'enjeu réside dans le fait d'instaurer l'association systématique du service de collecte en amont, comme un réflexe naturel pour les urbanistes. Si ces conditions sont réunies, organiser la collecte pour davantage de prévention des risques ne conduit pas inévitablement à des coûts de fonctionnement supplémentaires. Il faut cependant investir du temps, des moyens de communication pour les usagers, s'appuyer sur la force de conviction d'élus impliqués, pour engager efficacement ces changements essentiels ».

OLIVIER GRÉGORIS, Responsable du service déchets, Métropole Rouen Normandie

« Une expérience de collecte en benne robotisée »

« Notre schéma de collecte en porte-à-porte nécessitait une remise à plat pour optimiser le service et maîtriser les coûts. En 2005, nous avons opté en milieu rural et urbain pour la collecte robotisée avec bac en pointe diamant et, en extra urbain, pour la collecte robotisée en apport volontaire dans des conteneurs semi-enterrés. Conforme à la R437, cette collecte permet une identification à 100 % des levées de bacs via les puces et, de par la conception des bacs spécifiques Schaefer, a fortement baissé le taux de casse de bacs (0,08 %). Cependant sa mise en place a nécessité la participation des usagers : les bacs doivent être présentés par 2 sur un emplacement clairement défini par nos services et bien souvent d'un seul côté de la route en rural. La difficulté aujourd'hui reste donc de convaincre certains élus de ne pas faire marche arrière suite aux récriminations des usagers mécontents des contraintes de présentation ».

LIONEL EDOUARD, Directeur, SMICTOM de Coulommiers

« Mise en place d'un dispositif de collecte en pied d'immeuble : mettre tous les acteurs autour de la table pour en garantir le succès »

« L'impulsion initiale est venue d'un projet de rénovation conduit par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) qui a permis de mettre tous les acteurs - bailleurs sociaux, communes, aménageurs, usagers - autour de la table en 2009. Une convention a été signée qui garantit la coordination du dossier sur la durée et notamment la sensibilisation des gardiens et de la population, le suivi qualité, la maintenance et l'amélioration des matériels ainsi que la tenue de réunions régulières de coordination.

Le bilan est positif :

- 500 PAV installés.
- Amélioration du cadre de vie : suppression des bacs sur les trottoirs, souvent incendiés, fermeture des locaux poubelles insalubres.
- Accès usagers 7/7, 24/24, mise en place du tri.
- Circuits optimisés pour le collecteur, sans marches arrière ».

ALEXANDRE LAVIGOGNE, Responsable du service déchets, Communauté d'Agglomération de Mantes-en-Yvelines (CAMY)

« Tout permis de construire obtient un avis défavorable si la gestion des déchets n'est pas prise en compte »

« Dans le cadre de l'instruction des autorisations du droit des sols (certificats d'urbanisme, permis de construire, permis d'aménager...), nous gérons de façon intégrée urbanisme, voirie et déchets. La sensibilisation des élus et des lotisseurs/aménageurs porte aujourd'hui ses fruits : quand l'Agglomération est consultée en amont, les demandes sont souvent prises en compte et le lotisseur peut consentir, par exemple, à supprimer 1 ou 2 terrains pour éviter une impasse ou pour créer une placette de retournement. Par ailleurs, dans le cadre du prochain appel d'offres de collecte, nous allons mettre en place sur la commune de Louviers, des PAV verre en remplacement de la collecte en porte-à-porte en seaux pour un double effet : suppression d'une collecte non conteneurisée et suppression de 50 marches arrière ».

PHILIPPE CROU, Direction des services techniques et du cadre de vie, Communauté d'Agglomération Seine-Eure (CASE)

« L'informatique embarquée, un outil efficace de suivi des prestations »

« Après une phase d'identification et de résolution de points noirs, nous sommes passés dès 2010 en phase de suivi. Pour faciliter ce suivi, nous avons requis la mise en œuvre d'informatique embarquée dans les véhicules de collecte pour un retour en temps réel des incidents (problèmes de stationnement, besoin d'égavage, contenu non conforme...). Nous pouvons ainsi répondre rapidement aux réclamations des usagers. Les équipages de collecte ont adopté le système car il permet de faire la preuve à l'utilisateur que le service a bien été effectué. De plus, le guidage GPS est utile en cas d'absence du chauffeur titulaire. »

STÉPHANIE GRANVAL, Responsable collecte hors régie, Communauté d'Agglomération Havraise (CODAH)