

RENCONTRES EUROPEENNES 2019 de l'ASSOCIATION de VILLES pour la PROPLETE URBAINE

La place des entreprises prestataires en Europe et les contrats de performance

Nathalie Hery: Directrice du marketing Territorial et Parties Prenantes
(Suez Recyclage et Valorisation France)

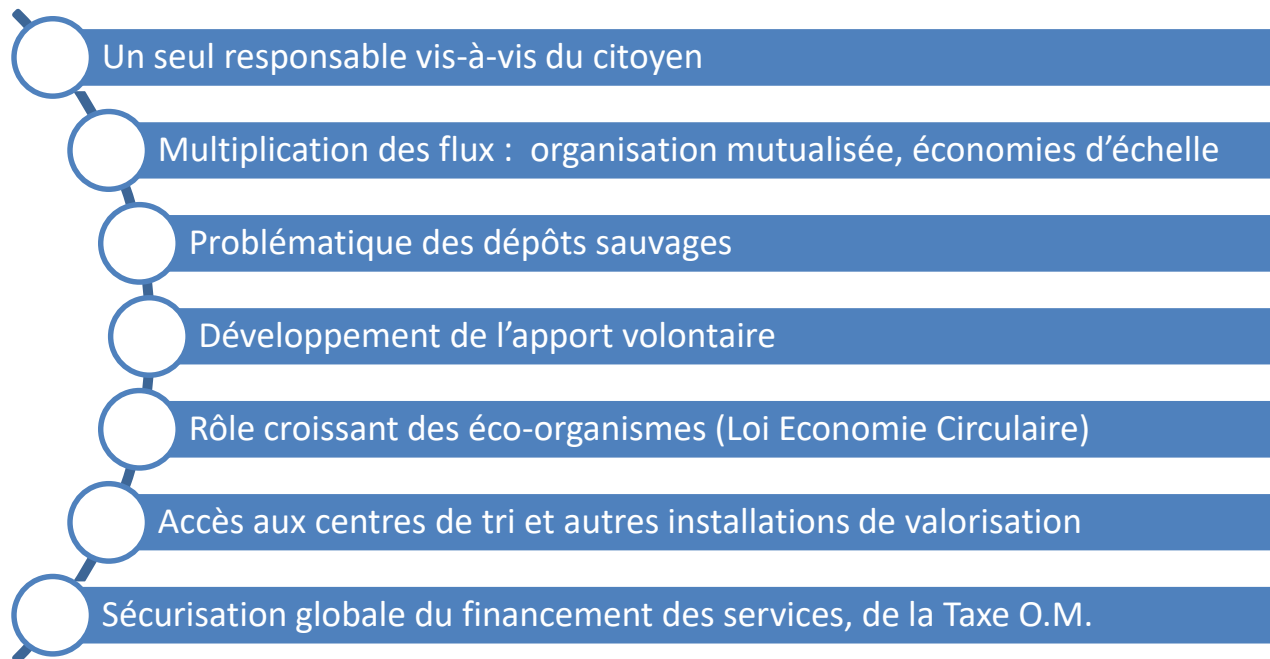
Dominique Burgess : Permanent chargé de missions collecte et services

- La Fédération Nationale des Activités de la Dépollution et de l'Environnement (FNADE) représente l'ensemble de la filière déchets :
- Organisation professionnelle représentant les industriels de la gestion des déchets, est un acteur majeur de l'économie circulaire et contribue activement à la transition écologique.
- Elle est membre de la Fédération Européenne des Activités de la dépollution et de l'environnement (FEAD).
- 8 syndicats professionnels couvrant les acteurs (opérateurs, bureaux d'études, fabricants, constructeurs) de l'ensemble des activités de la gestion des déchets et de la dépollution des sols : collecte, tri, recyclage, valorisation biologique et valorisation énergétique, stockage, pour tous les types de déchets sauf nucléaire (déchets non dangereux, dangereux, boues, terres).
- 223 entreprises privées, 2068 établissements en France et 47886 salariés (au 01-01-2019)
- 2018 : 9,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires. 768 millions d'euros d'investissements.
- La FNADE regroupe notamment les prestataires de services qui exercent dans les domaines de la collecte des déchets ménagers et assimilés, du nettoyage pour la propreté des espaces publics, en lien avec les fabricants de matériels (bennes à ordures, engins de nettoyage de voirie, ...) et d'équipements de pré-collecte : bacs roulants, conteneurs d'apport volontaire, réceptacles de propreté.
- Le collège « Collecte et services aux collectivités » de la FNADE et le Syndicat National des Activités du Déchet (SNAD), représentatif de la Branche auprès du Ministère du Travail, soutiennent et participent à l'A.V.P.U. depuis sa création.

➤ En Europe, la gouvernance et la mise en œuvre souvent unifiées.

- Pour la plupart des villes et collectivités, notamment en secteur urbain dense ou touristique : une seule autorité organisatrice, avec une maîtrise d'ouvrage unique du service public des « déchets municipaux ».
- Allotie principalement selon des modalités géographiques avec un ensemble de prestations : déchets ménagers, déchets d'activités assimilés, nettoyage, désherbage des trottoirs et caniveaux, parcs et jardins, aires de jeux, entretien du mobilier urbain voire de éclairage public, corbeilles de rue, déneigement saisonnier, évènements ponctuels,...: Des agents polyvalents interviennent sur le territoire.
- Diverses modalités contractuelles :
 - marchés publics pour des contrats de prestations
 - délégations de service public (D.S.P.) plus globales incluant le financement d'infrastructures
 - des structures à actionnariat mixte (SEM).
- En France, le Code Gal des Collectivités Territoriales (CGCT) : la notion légale de « déchets des ménages et assimilés » peut inclure la plupart des déchets jetés dans l'espace public.

➤ Déchets ménagers et Propreté des espaces publics : quelles convergences ?



- La FNADE a proposé à des parlementaires un amendement au L.2224-13 du CGCT
« Les E.P.C.I. exerçant la compétence collecte des déchets des ménages, assurent la propreté des espaces publics, dans le cadre du service public de gestion des déchets (SPGD). Un décret précise les conditions et limites de cette compétence. »

➤ L'entreprise prestataire apporte à la collectivité locale des avantages :

efficience

concurrence et le renouvellement des marchés, synergies de moyens

innovation

numérique, open-innovation, benchmark et retours d'expériences

souplesse

adaptation, flexibilité et agilité

compétences

management des personnels en santé-sécurité, respect garanti de la Convention collective des activités du déchet (CCNAD)

Aller plus loin avec les contrats de performance propriété basés sur des objectifs de résultats :

- Unités de rémunération et de bonus basés sur la qualité finale du service
- Implication facilitée dans des services connexes : prévention, médiation,...

Ensemble entrons dans une logique gagnant-gagnant

➤ Caractéristiques des contrats de performance proprement :

contractuel



- Marché public global performanciel en procédure négociée
- Envisager le recours à un A.M.O ayant de l'expérience

indicateurs



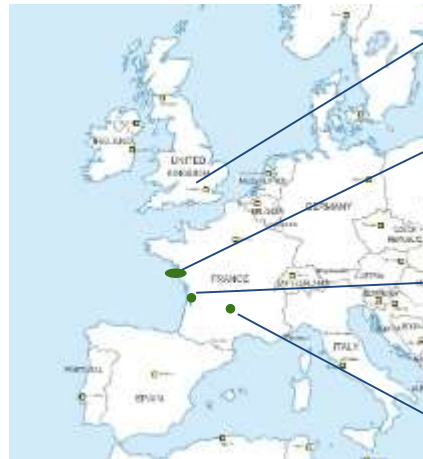
- Une grille d'indicateurs vérifiables et mesurables,
- Pondération des indicateurs de performances : analyse des offres dans un 1er temps, puis calcul de la rémunération
- Suivi contractuel : adoption d'un plan qualité et des moyens humains dédiés.

rémunération



- Part maximum de la rémunération du prestataire dépendante de l'atteinte de tout ou partie des objectifs
- En général une rémunération en 3 parties : fixe correspondant aux moyens déployés, variable 1 basé sur un quantitatif, variable 2 motivant basé sur l'atteinte d'objectifs
- Pénalités: proportionnées au préjudice réel subi.

➤ Retours d'expérience d'entreprises adhérentes à la FNADE



UK : LONDRES, quartiers de Westminster (255 000 hab) et Camden (260 000 hab) - contrats de performance collecte + nettoyage
FR : LILLE métropole, quartier Centre (120 000 hab) - contrat de performance collecte + nettoyage
FR : LA BAULE, plage - concession multiservices



FR : MARSEILLE - 1^{er} et 2^{ème} arrondissements
FR : BORDEAUX métropole- quartier Centre (25 000 équivalents habitants) - contrat de performance collecte + nettoyage
FR : REIMS



FR : SETE Agglopolé méditerranée (125 000 habitants) - contrat de performance collecte + nettoyage

Lille : contrat de performance



Depuis 2014, suite à dialogue compétitif dans le cadre d'un groupement de commande Ville de Lille et Lille Métropole.

Un contrat avec garantie de résultats : pour la collecte des déchets ménagers et le nettoyage des espaces publics de Lille-centre (120 000 habitants) via ESTERRA, filiale lilloise de Veolia.

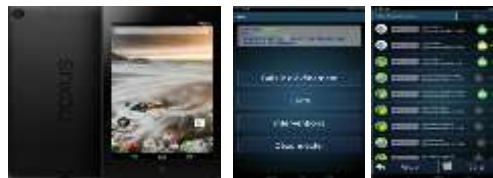
Une organisation originale et des prestations innovantes :

- 4 "îlots" géographiques avec chacun un pôle technique de proximité
- des services de collecte mutualisés avec la propreté pour les corbeilles et dépôts sauvages
- priorité aux équipes de proximité, équipés de petits matériels multi-tâche
- appui d'une équipe de 14 "médiateurs de propreté" (partenariat avec ESS locale)
- pilotage des services via des équipes connectées et un pôle de "suivi-performance" dédié
- système d'information partagé avec la collectivité, pour la mesure des indicateurs



UN CONTRAT DE PERFORMANCE AVEC REMUNERATION VARIABLE

Cf articles 25, 75 et 76 du Décret du 25 mars 2016



CHIFFRES CLÉS

- 8 balayeuses
- 5 laveuses
- 2 balayeuses de trottoirs
- 8 Gluttons
- 31 triporteurs
- 5 loustics
- 8 plateaux
- 5 BOM

La place des entreprises prestataires en Europe et les contrats de performance



➤ Ville de Sète et SAM (Sète Agglopolie Méditerranée) : contrat de performance global



Depuis le 1^{er} septembre 2018, le marché global performanciel a été attribué à la SMN (Sté Méditerranée du Groupe NICOLLIN).

Sur ce marché, il y a 22 critères trimestriels qui ont une pondération de 1 à 7 points et 5 critères annuels qui ont une pondération de 1 à 5 points.

Des contrôles réalisés par la collectivité permettent d'obtenir le taux à appliquer à la part variable du marché (10% du CA).

Exemples de critères: propreté de bacs, état des bacs, vidage des bacs, entretien des emplacements etc.

Objectif à atteindre (notre engagement)

Indicateurs de mesure
Ex: nombre de bacs sales/nombre total de bacs contrôlés par trimestre

Le résultat obtenu dans le trimestre suite aux contrôles terrain effectués avec le client (contrôle contradictoire)

Pondération de l'objectif.

	objectif de résultat	unité	pondération globale (pondération du critère)	pondération avec "Vbu"	pondération avec "Agglo"	note "Résultat"	Pondération "Vbu"	Pondération "Agglo"
Bacs nettoyés	Taux de bacs de regroupement nettoyés (sur le total de bacs) le plus faible possible	2%	nombre de bacs sales / total bacs contrôlés par campagne / pondération de contrôle de la collectivité	1	0	1	0,04%	1
	Taux de bacs de regroupement propres (sur le total de bacs) le plus élevé possible	98%	nombre de bacs propres sur total bacs contrôlés par campagne / pondération de contrôle de la collectivité	1	0	1	0,04%	1
	Taux de bacs (hors bacs de regroupement et annexes) au total de bacs contrôlés (CCP) et qui ont pu être vidés par l'opérateur de collecte le plus élevé possible	98%	nombre de bacs vidés sur total bacs contrôlés par campagne / pondération de contrôle de la collectivité	1	0	1	0,04%	1
	Taux de bacs non vidés à l'issue de la collecte (sur le total de bacs) le plus faible possible	2%	nombre de bacs non vidés / total bacs contrôlés par campagne / pondération de contrôle de la collectivité	2	0	2	0,24%	2
	Taux de bacs (hors bacs de regroupement et annexes) dont les déchets ont été évacués le plus faible possible	2%	nombre d'emplacements de bacs non évacués / total des sites contrôlés par campagne / pondération de contrôle de la collectivité	2	0	2	0,24%	2
			TOTAL	04	00		04	00
						02,32%	03,76%	

La place des entreprises prestataires en Europe et les contrats de performance



Bordeaux : contrat global de propreté pour l'hypercentre

Objectif du contrat : rendre visible la propreté du centre-ville historique en visant l'excellence opérationnelle et des prestations totalement adaptées au rythme de la ville.

Services proposés :

- En amont : sociologie et urbanisme
- Gestion globale : collecte en porte-à-porte, points d'apports volontaires, encombrants et nettoyage (corbeilles, voiries, mobilier urbain, désherbage)
- Utilisation de solutions digitales et un système d'alerte pour réagir au plus vite
- Des partenariats locaux
- Des indicateurs de pilotage : qualité de service (indice de propreté, taux de réclamations...), environnementaux, sociaux, exploitation
- Terre d'expérimentation permanente



mission #propretéurbaine
hyper-centre de Bordeaux



23
équipiers



pilotage de la #propretéurbaine
hyper-centre de Bordeaux



suivi temps réel

alertes

adaptation
des tournées



La Baule : plage connectée



En 2017, la concession de la plage de La Baule a été accordée à Veolia pour 12 ans.

Objectif du contrat : une plage respectueuse de l'environnement, responsable et embellie, au service d'un tourisme durable et responsable, tout en préservant l'ambiance familiale qui fait la marque de La Baule.

Services proposés : une gestion globale et innovante de la plage depuis l'été 2019

- gestion des contrats avec les commerces et loisirs (34 établissements dont 19 restaurants)
- nettoyage de la plage et maintenance des équipements
- services connectés : bracelets de paiement cashless, consignes,
- livraison de repas à la serviette, bracelets de sécurité
- suivi temps réel de l'affluence et qualité de l'eau pour ajustement des actions
- appli recrutement "profil" pour les professionnels de la plage.



Focus PROPLETE

- Nettoyage de la plage chaque nuit d'été : cribleuse + équipe à pied (+ ESS locale)
- 180 corbeilles vidées 2 à 3 fois par jour.
- challenges propreté : *Fill the bottle* (emplir des bouteilles avec des mégots)
- jeu sur smartphone sur le thème du tri sélectif www.smart-tri.fr.

CHIFFRES CLÉS

- 5,4 km de plage
- 24 douches + 14 blocs sanitaires
- 5 postes de secours
- 750 tentes
- 180 corbeilles en lots de 3
- 4500 cendriers de plages distribués (2019)
- 15 m³ /jour de déchets

Conclusions

- La complexité croissante de la gestion de l'espace public incite à clarifier les responsabilités avec un seul prestataire par une globalisation contractuelle sur un périmètre donné
 - Les critères et objectifs restent assez spécifiques par collectivité : à négocier en amont / A.M.O.
 - S'appuyer sur la corrélation entre les comportements des usagers, relatifs à la propreté et au tri sélectif.
 - Mettre en place un système de rapportage régulier par l'entreprise, voire en « temps réel ».
 - La délégation n'empêche pas le contrôle, sur des bases clairement définies (I.O.P. ?)
 - Des retours d'expérience positifs
- **Ensemble gagnons le défi de la qualité globale des espaces publics !**
- Les entreprises adhérentes de la FNADE sont à vos côtés pour vous accompagner en amont et tout au long des contrats.

Merci de votre attention