



Marché de prestations associées à la mise en place de la
Redevance Incitative

TABLE DES MATIERES

1	DONNEES GENERALES	5
2	OBJET DU MARCHE	7
3	L'ENQUETE DE DOTATION EN BACS POUR LES OMR	8
3.1	Définition et objet de l'enquête	8
3.2	Typologie des producteurs à recenser	8
3.3	Déroulement de l'enquête, constitution de la base de données	9
3.3.1	Délais	9
3.3.2	Personnel	9
3.3.3	Contenu de l'enquête, données collectées, informations données	9
3.3.4	Gestion des visites	10
3.3.5	Résultats	10
3.3.6	Base de données	11
3.4	Option : géolocalisation des adresses de présentation	11
4	FOURNITURE DE BACS	12
4.1	Prestations attendues	12
4.2	Caractéristiques, couleur, conformité, insonorisation	12
4.3	Identification des bacs	13
5	DISTRIBUTION DES BACS	13
5.1	Dispositions générales	13
5.2	Moyens à mettre en œuvre pour assurer la mission	14
5.3	Acceptation des bacs	15
6	MAINTENANCE DES BACS	15
6.1	Fourniture de pièces détachées	15
6.2	Mouvements sur des bacs complets	16
6.3	Mise à jour de la base de données	16
7	BASE DE DONNEES DU PARC DE BACS	16
7.1	Fonctionnalités de gestion des bacs	16
7.2	Accessibilité à la base de données	17
7.3	Gestion des demandes des usagers	17
8	INFORMATIQUE EMBARQUEE	17
8.1	Contenu de la prestation	17
8.2	Caractéristiques techniques	18
9	FACTURATION DE LA REDEVANCE	20
9.1	Gestion de la base de données des redevables	20
9.2	Principes de la facturation de la redevance	21
9.3	Réalisation des factures	21

9.4	Production des éléments de type bordereaux de quittancement, ROLMRE, ... en conformité avec les exigences des trésoreries	22
9.5	Création et mise à disposition d'un fichier de suivi des réclamations	22
9.6	Obligation de résultats	22

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Tableau 1 : Répartition du nombre de logements par immeuble dans le SICTOM **Erreur ! Signet non défini.**

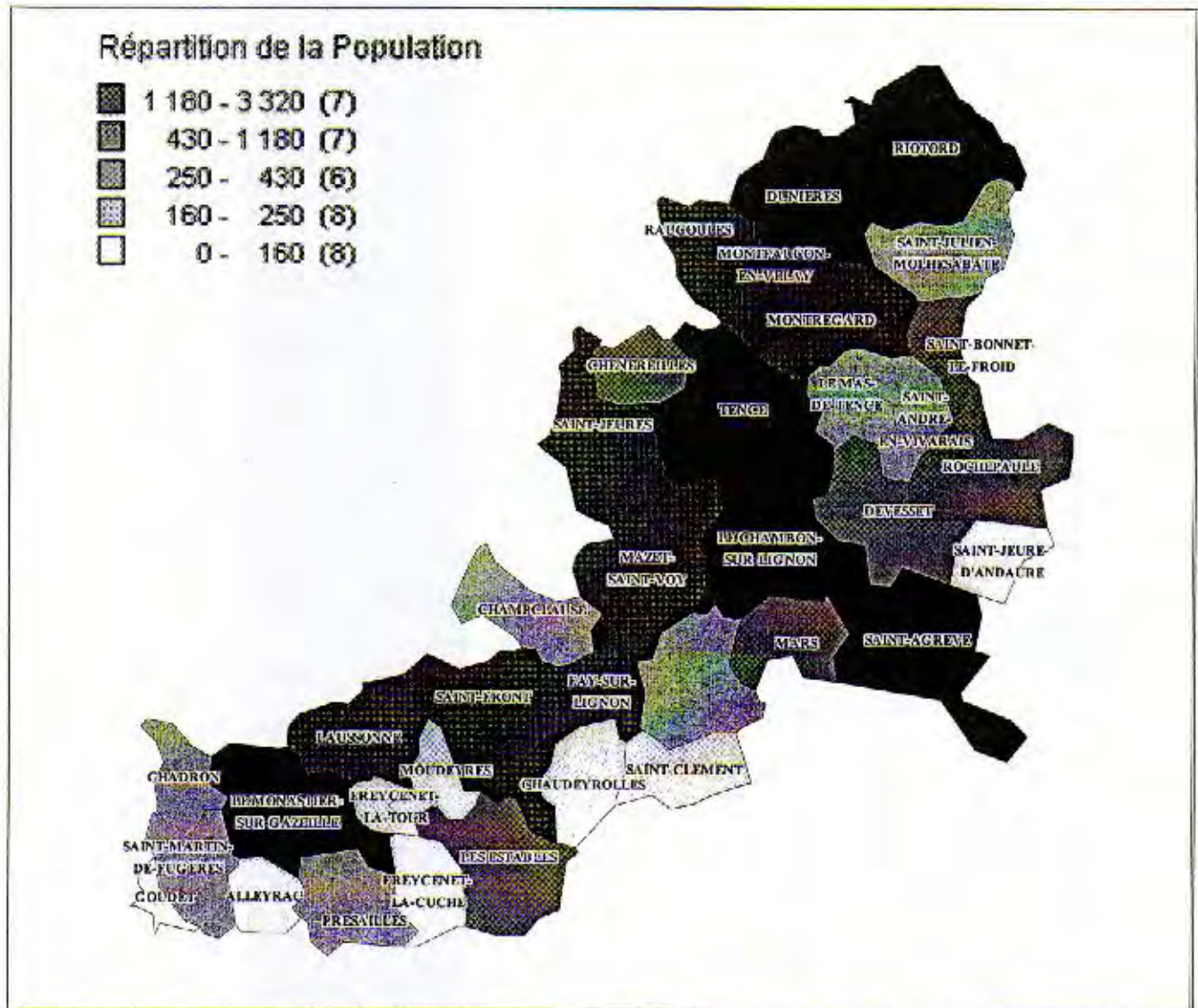
Tableau 3 : Ensemble des logements par type du SICTOM.....7

Figure 1 : Répartition entre logement collectif et logement individuel dans chaque commune du SICTOM6

1 DONNEES GENERALES

L'ensemble des prestations est à assurer sur le territoire du SICTOM « ENTRE MONTS ET VALLEES » qui regroupe totalement ou partiellement 5 Communautés de Communes et une commune cliente, constituant un ensemble de 36 communes. Il comprend 25 850 habitants (population totale issue du recensement INSEE de 2006).

Le territoire du SICTOM est essentiellement rural et présente de l'habitat dispersé.



Carte 1 : Répartition de la population dans les communes du SICTOM

Cette population se répartie en environ 10825 ménages, conformément aux données du tableau suivant (les détails ne sont pas connus pour la commune de Saint Clément).

Communauté de communes du Haut-Vivarois	1 personne	2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes	6 personnes	Ensemble
Nombre de ménages	559	547	240	220	100	24	1690
Nombre d'habitants	559	1094	720	880	500	144	3897
Communauté de communes du Pays du Mézenc							0
Nombre de ménages	800	832	316	300	120	32	2400
Nombre d'habitants	800	1664	948	1200	600	192	5404
Communauté de communes du Pays de Montfaucon							
Nombre de ménages	880	1084	511	488	233	55	3251
Nombre d'habitants	880	2168	1533	1952	1165	330	8028
Communauté de communes du Haut Lignon							
Nombre de ménages	1127	1194	486	402	215	60	3484
Nombre d'habitants	1127	2388	1458	1608	1075	360	8016
TOTAL SICTOM EMV							
Nombre de ménages	3366	3657	1553	1410	668	171	10825
Nombre d'habitants	3366	7314	4659	5640	3340	1026	25345

Tableau 1: Composition et nombre de ménages

La typologie de l'habitat est donnée dans les graphiques suivants. Les logements individuels sont largement majoritaires.

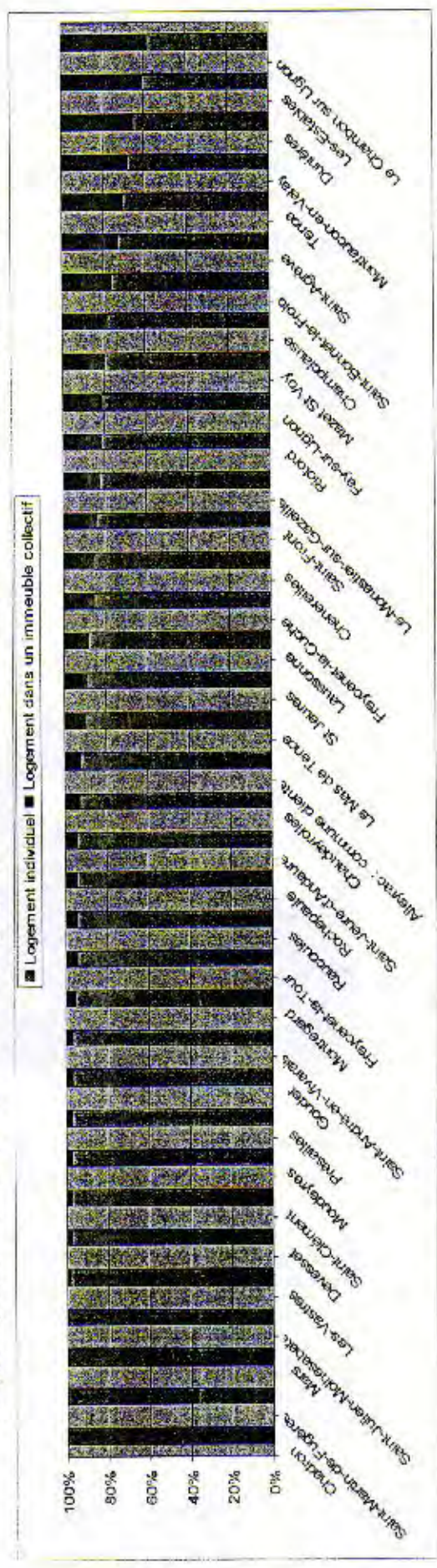


Figure 1 : Répartition entre logement collectif et logement individuel dans chaque commune du SICTOM

Il convient enfin de prendre en compte le type de logement. L'importance des résidences secondaires est soulignée.

2006	Haut Lignon	Mezenc	Pays de Montfaucon	Haut Vivarais	Total
<i>Types de logement</i>					
Résidences principales	3480	2395	3259	1697	10831
Logements occasionnels	43	26	10	24	103
Résidences secondaires	2154	1610	819	1277	5860
Logements vacants	481	453	374	287	1595
Ensemble	6158	4484	4462	3285	18389
dont :					
Maison	4949	3833	3408	2614	14804
Appartements et autres	1209	650	1054	671	3584

Tableau 2 : Ensemble des logements par type du SICTOM (hors Saint Clément)

2 OBJET DU MARCHE

Le présent marché comporte à la fois des fournitures et des prestations de service.

Au titre des **fournitures**, sont concernés :

- Des bacs destinés à la collecte des OMR,
- Des pièces détachées pour la maintenance des bacs,
- Des équipements d'informatique embarquée destinés aux véhicules de collecte du SICTOM EMV et de leurs compléments éventuels à usage statique (station d'accueil, ordinateur de bureau, ...) ou mobile (lecteur manuel de puces, ...)

Au titre des **prestations de service**, sont concernés :

- La réalisation d'une enquête de dotation en bacs OMR,
- L'établissement d'une base de données des producteurs redevables,
- La gestion du fichier du parc de bacs, permettant le suivi du parc (mouvements, opérations de maintenance réalisées),
- L'hébergement et la mise à jour de la base de données des redevables pour la mise en œuvre de la Redevance Incitative,
- La pose et la maintenance des équipements d'informatique embarquée sur les véhicules de collecte et de leurs compléments à usage statique (station d'accueil, ...) ou mobile (lecteur manuel de puces, ...),
- La production de la facture à chaque usager, c'est-à-dire son calcul, sa construction, son édition, son envoi, ainsi que son éventuelle annulation, ré

émission, les avoirs, les prorata temporis, ...

Le détail des prestations et fournitures figure dans les paragraphes suivants.

3 L'ENQUETE DE DOTATION EN BACS POUR LES OMR

3.1 Définition et objet de l'enquête

Le principe premier de la mission est de réaliser une enquête de terrain visant à recenser l'ensemble des producteurs du territoire syndical et de les identifier pour constituer une base de données fiable. Cette enquête devra permettre l'obtention de toutes les informations nécessaires à la mise en place d'un parc de contenants neufs sur le flux OMR et permettant l'application de la Redevance Incitative auprès de chaque usager.

L'enquête sera réalisée sur l'ensemble du territoire syndical. Il s'agira :

1-d'**identifier au porte à porte**, simultanément, les besoins quantitatifs et qualitatifs en bacs OMR de chaque producteur de déchets ménagers et assimilés, qu'il soit en habitat individuel ou collectif, ou exerçant une activité commerciale ou artisanale, un service public, administrations,et autre.

2-d'**acquérir toutes les informations nécessaires** à la production d'une facture de redevance pour chaque usager, c'est-à-dire l'identification de l'entité facturable.

3-de **diagnostiquer le volume approprié** pour chaque usager /ou / entité facturable

4-de **communiquer sur les principes généraux** de la redevance (mécanisme d'incitation au tri, ...)

5- de **préconiser la dotation sur le flux O.M.R.** en fonction du besoin de l'usager et du montant estimatif du coût annuel de redevance.

6- de **faire le recensement**, par usager ou entité facturable, de la dotation déjà en place pour la gestion de la collecte (type, nombre, volume, propriété) et restitution via un fichier. Les bacs non privatifs seront repris lors de livraison des bacs neufs.

En outre, le prestataire appréciera précisément les contraintes particulières par rapport à la collecte des OMR tels que : impossibilité de stockage, dotation partagée,

3.2 Typologie des producteurs à recenser

Les producteurs visés par l'enquête sont :

- les ménages répartis entre l'habitat collectif (%) et l'habitat individuel (%),
- les résidences secondaires,
- les activités professionnelles (commerces, artisans, ateliers, sociétés de services et de bureaux, ...) producteurs de déchets **assimilables** aux déchets ménagers,
- les établissements privés (écoles, cantines scolaires, services de soins, maisons de retraite, ... etc.),
- les établissements publics (Services publics et administrations et leurs satellites, notamment écoles, cantines scolaires, services de soins, cimetières, salles des fêtes et de sports, ... etc.),

- les campings, gites et d'une façon générale toute location touristique saisonnière.

3.3 Déroulement de l'enquête, constitution de la base de données

Le prestataire met en œuvre la méthodologie qu'il a définie dans son mémoire technique, dans le respect des dispositions du présent cahier des charges.

3.3.1 Délais

L'enquête devra débuter au plus tôt, au mois de juillet 2010 dès la notification du marché pour permettre de recenser les résidences secondaires, les gites et campings pendant la période estivale.

L'enquête sera achevée au plus tard le 30 novembre 2010. Il est entendu qu'à cette date, le prestataire aura restitué au SICTOM les résultats et présenté la base de données constituée.

3.3.2 Personnel

Les équipes d'enquêteurs seront formées et mises en place par le prestataire et dotées de tous les moyens nécessaires à la réalisation de l'enquête, aussi bien au plan des équipements matériels que concernant l'encadrement et la direction de l'enquête.

Le personnel encadrant, responsable de l'enquête, est détaché par le titulaire pour suivre les enquêteurs pendant toute la durée de l'opération. Il est l'interlocuteur de la collectivité et doit, à cet effet, être joignable en permanence aux heures de travail. Il procède à une vérification en continu du travail des enquêteurs.

Les agents recrutés par le titulaire doivent être formés spécifiquement pour ces missions. Lors de leur formation, le SICTOM doit être convié. Il pourra intervenir pour préciser la qualité de la prestation souhaitée et son contenu et délivrer le message qu'il souhaite transmettre aux usagers.

Le personnel en contact avec les usagers devra être de présentation correcte. Le prestataire se sera assuré préalablement des aptitudes physiques et médicales des intéressés. En outre, les personnels mis à disposition doivent pouvoir comprendre les consignes techniques et de sécurité qui leurs seront dispensées.

Ils doivent être capables de rendre compte du déroulement de la mission.

Pour chaque agent recruté, le titulaire doit produire avant la prise de service les coordonnées précises du personnel concerné (nom, prénom, année de naissance) de façon à ce que le SICTOM puisse réaliser une lettre d'accréditation. Par ailleurs, le titulaire devra réaliser un badge accréditif dont la maquette sera validée par le SICTOM.

3.3.3 Contenu de l'enquête, données collectées, informations données

Les enquêteurs doivent :

- Recenser tous les usagers potentiels du service, ce qui implique d'enregistrer au minimum : nom, prénoms, adresse de présentation des bacs à la collecte, adresse de facturation, téléphone, nombre de personnes présentes au foyer ou pour les

producteurs qui ne sont pas des ménages, évaluation de la quantité hebdomadaire produite de déchets assimilables aux OM. Pour l'habitat locatif, les noms et coordonnées du propriétaire / bailleur devront être renseignés. Pour l'habitat collectif, le nombre de logements par adresse et la composition des foyers qui les occupent devront être également renseignés.

- Informer chaque usager du mode de financement mis en place (redevance établie en fonction du volume de bacs installés et du nombre de levées de ces bacs sur l'année).
- Pour les non-ménages, relever outre le nom d'un responsable et les coordonnées de présentation et de facturation, la raison sociale, le numéro SIRET, le cas échéant le nom du propriétaire et ses coordonnées complètes. Présenter la convention à établir entre la collectivité et le redevable. Elle pourra être retournée ultérieurement
- Identifier les points de présentation des déchets à la collecte et observer les éventuelles contraintes (accessibilité, conditions de sécurité lors de la collecte, facilité de manutention des bacs, ...).

3.3.4 Gestion des visites

L'objectif à terme est évidemment l'identification de la totalité des producteurs de déchets ménagers et assimilés présent sur le territoire du SICTOM, la réalisation de leur dotation en bacs et la maîtrise des données nécessaires à la facturation du service qui leur est rendu.

Cette exhaustivité ne peut être obtenue en un seul passage. Il appartient donc au prestataire d'assurer des visites supplémentaires conformément à la méthodologie qu'il a proposée, pour autant qu'il atteigne les résultats mentionnés au paragraphe suivant. La gestion des absences répétées pourra également se faire par utilisation d'un avis de passage, conforme au modèle proposé par le prestataire et admis par la collectivité au lancement du marché, proposant un numéro vert (appel gratuit) soit pour prise de rendez-vous, soit **à défaut**, pour recensement par téléphone, cette dernière solution étant à éviter car ne permettant pas de visualiser les éventuelles contraintes concernant les points de présentation et la localisation de ces points.

La collectivité sera régulièrement tenue informée du déroulement de l'enquête. Des réunions dans les locaux de la collectivité ou en tout autre lieu déterminé d'un commun accord sur le territoire du SICTOM seront réalisées tout au long de l'enquête. La périodicité ne saurait être inférieure à une fois par mois. Ces réunions formelles n'excluent pas la transmission plus fréquente d'informations.

3.3.5 Résultats

Il sera fait distinction entre le simple recensement des producteurs et le renseignement complet de la fiche d'enquête, se traduisant par la possibilité effective d'assurer la dotation et la facturation

Les fiches de recensement sont des fiches d'enquête dont une partie des champs n'a pu être complétée car il n'a pas été possible de pénétrer chez ces producteurs.

Les fiches d'enquêtes seront estimées complètes lorsque les champs indispensables à la dotation en bacs, la gestion du parc et l'envoi de la facture de la redevance seront

correctement remplis : adresse de livraison, coordonnées complètes d'au moins une personne référente (bailleur, syndic, président de la copropriété, occupant pour une maison individuelle, occupant et propriétaire pour les non-ménages), stock de bacs en place, nombre de foyers et commerces, dotation à prévoir, surface du ou des locaux propre et pour les non ménages, la nature et le type de déchets produits, existence ou non de filières spécifiques. À défaut, elles seront déclassées et feront l'objet d'application de pénalités si le taux de pénétration n'est pas atteint, sauf en cas avéré d'impossibilité d'enquête : immeuble en cours de rénovation ou à vendre, refus d'enquête de la part de l'occupant.

Il appartient au titulaire, pendant toute la durée du marché, à son initiative ou à la demande de la Collectivité, de réaliser toute enquête nécessaire, sur les nouveaux bâtiments ou à la suite de travaux ou de changement de propriétaires, qui pourraient affecter la dotation en bacs.

Des contrôles par sondage pourront être effectués par la collectivité.

Au terme de la période d'enquête initiale, soit au 30 novembre 2010, le taux de producteurs identifiés sera au minimum de 95 %. D'autre part, le taux de fiches enquêtes complètes et validées devra être au minimum de 60 %.

3.3.6 Base de données

La base de données établie à partir de l'enquête doit permettre la gestion du parc de bacs et la gestion de la facturation.

Le prestataire est chargé de sa constitution, de son actualisation et de sa maintenance (y compris la mise à jour de logiciel au besoin) pendant toute la durée du marché.

Le contenu des fiches d'enquête fait l'objet d'une saisie par le titulaire dans la base de données de la Collectivité, tout au long de l'enquête.

Indépendamment, une analyse statistique est réalisée par le titulaire pour permettre d'apprécier les principaux paramètres de l'enquête (nombre de producteurs global et par classe, nombre de producteurs enquêtés complètement, raisons de la non enquête, ...) et de la dotation (nombre de bacs par type, volume moyen par classe de producteur, ...). Ces états consolidés permettent de lancer les commandes et la fabrication des bacs.

Le SICTOM doit pouvoir accéder librement à cette base de données, en consultation pour la totalité des informations.

Le système de gestion de la base de données doit permettre la transmission d'informations, de données ou d'ordres de service du SICTOM au prestataire. Cette fonctionnalité pourra prendre une forme adaptée aux différentes situations envisageables : espace libre de « correspondance », formulaire de saisie de données, ou autre. En tout état de cause, la mise à jour de la base incombe au prestataire.

3.4 Option : géolocalisation des adresses de présentation

Le SICTOM envisage d'exploiter au travers d'un SIG la géolocalisation des points de présentation. A cette fin, le prestataire devra fournir au terme de l'enquête un fichier

informatique comportant les coordonnées géographiques de chaque point de présentation et la dotation correspondante. Le fichier sera soit directement exportable dans un SIG (par exemple au format MIF), soit de format « .xls » ou « .txt » de type délimité. Les coordonnées géographiques longitude / latitude seront exprimées en degrés décimaux, avec une précision de 6 décimales. La projection utilisée sera WGS84 ou Lambert II carto. La dotation présente à chaque emplacement sera décrite dans des champs séparés permettant de connaître le nombre et le litrage des bacs en place.

4 FOURNITURE DE BACS

4.1 Prestations attendues

Le SICTOM Entre Monts et Vallées souhaite acheter les bacs qui seront distribués par le titulaire qui en la gestion du parc pendant la durée du marché, y compris la gestion des queues de distribution, mouvements, gestion du stock, maintenance des puces, etc.

Les différentes tâches à prendre en compte par le titulaire sont :

- Fourniture et distribution de bacs neufs avec signalétique et système d'identification électronique par puce et reprise des bacs non privatifs en place. Ces bacs seront remis au SICTOM sur un ou des sites de stockage sur son territoire. Les emplacements seront précisés à la mise au point du marché.
- Réalisation des mouvements de bacs et mise à jour de la base de données : création, ajout, retrait ou échange
- Gestion du stock de bacs pendant la durée du marché,
- Fourniture des pièces détachées pour les opérations de petite maintenance réalisée par le SICTOM.

4.2 Caractéristiques, couleur, conformité, insonorisation

Les bacs roulants achetés par le SICTOM auront les capacités suivantes : 180 l, 240 l, 360 l et 770 l. Il pourra également faire l'acquisition de bacs de contenance réduite, inférieure à 80. Ces bacs seront munis d'un couvercle et d'une anse de transport.

Certains des bacs roulants seront être équipés de serrure à clé individuelle et à ouverture automatique lors du basculement. Ils pourront en outre comporter un dispositif manœuvrable couvercle ouvert ou avec la clé pour indiquer visuellement si le bac doit être vidé ou non. Les ripeurs doivent pouvoir remettre facilement le dispositif en position « bac vide ».

Les bacs sont teints dans la masse. La couleur des bacs est choisie par la Collectivité parmi le nuancier proposé par le Titulaire. Cette couleur doit présenter une bonne stabilité dans le temps et notamment ne pas se modifier sous l'action des U.V.

Tout changement de couleur de la cuve et/ou du couvercle en cours de marché doit être soumis à l'accord préalable du SICTOM. Tout changement de couleur dans la gamme standard demandé par le SICTOM pour les bacs neufs destinés aux remplacements et besoins nouveaux n'entraînera aucun supplément de rémunération et ne pourra donner lieu à aucune réclamation.

Le matériel doit être conforme aux normes EN 840 – 1 à 6 (2004) ou normes reconnues équivalentes.

Tous les bacs doivent être pourvus d'une insonorisation spécifique afin de diminuer :

- Le bruit d'ouverture et de fermeture des couvercles,
- Les bruits de roulement.

4.3 Identification des bacs

Le numéro de série et d'identification du bac est gravé sur le récipient, ainsi que le type et la date de fabrication.

Une étiquette auto-adhésive comportant le nom du prestataire et le numéro de téléphone pour les demandes de maintenance doit être apposée et complétée de manière indélébile par le numéro de l'immeuble et le nom de la rue. Cette étiquette doit comporter un code barre reprenant ces informations.

Une puce électronique doit être placée sous la colleterie.

Le type de puce installé est conforme au modèle validé par le SICTOM, suite à la proposition faite par le prestataire. Ces puces électroniques à radiofréquences devront suivre les recommandations de la **norme européenne EN 14803 (août 2006)**, à savoir : comportant un numéro unique et inaltérable, non crypté, non protégé, le protocole permettant de lire ces puces étant public.

Chaque conteneur doit recevoir un marquage de type incrustation (indélébile, inarrachable) figurant le logo du SICTOM.

Le marquage des conteneurs : étiquettes adresses, code à barres, numéro d'appel pour la maintenance, sont apposés par le titulaire du marché au moment de la distribution, sur la face arrière du bac.

Les étiquettes sont sur un support protégé d'un vernis résistant aux ultraviolets de sorte que le marquage ne s'estompe pas.

Le titulaire s'organise pour prévoir les délais de validation des bons à tirer (au minimum 3 semaines) dans son plan de charge.

Les bacs qui seront équipés de serrures

5 DISTRIBUTION DES BACS

5.1 Dispositions générales

La distribution est à la charge du prestataire, via la base de données réalisée lors de l'enquête. Ainsi que précisé précédemment, l'opération de distribution doit permettre au prestataire de mettre à jour /compléter la base de données.

L'objectif est un taux de distribution de 95 % des producteurs correctement renseignés dans la base de données. Le titulaire devra justifier les cas de non distribution des conteneurs (résidences secondaires, départ de l'utilisateur, ...).

La livraison des bacs à l'ensemble des producteurs devra être terminée au 30 juin 2011, au plus tard.

Le prestataire pourra anticiper les commandes des bacs avant la validation des bilans afin de gagner du temps en production, surtout si les livraisons commencent alors que la phase d'enquête n'est pas terminée.

Une phase de mise au point entre le prestataire et le SICTOM sera réalisée avant le démarrage de la distribution permettant la contractualisation du planning de distribution.

5.2 Moyens à mettre en œuvre pour assurer la mission

Le prestataire met en œuvre les moyens humains, matériels et les dispositions organisationnelles présentés dans son offre (numéro vert, gestion des absences, gestion des appels, nombre d'équipes de livraison, chargé de mission, ...etc.) nécessaires pour l'atteinte des objectifs.

Le SICTOM demande au titulaire de faire signer un bon de livraison à l'utilisateur, lors de la remise du bac.

Pour la gestion des absents lors de la livraison, le prestataire pourra faire usage d'avis de passage mentionnant un numéro d'appel gratuit pour prise de rendez-vous. La livraison chez un voisin peut être admise sous réserve de remise par le dit voisin d'une autorisation (sur papier libre : « Je soussigné M. X, domicilié à *adresse complète*, autorise M. Y domicilié à *adresse complète*, à prendre livraison du bac pour le collecte des OM qui m'est destiné. J'indique que mon foyer est composé de x personnes et que mon bac sera présenté à la collecte *description de l'emplacement*. Date et signature).

Les livraisons pourront avoir lieu du lundi au samedi de 9h à 20h.

La distribution des bacs ne devra pas entraver la circulation sur la voie publique et ne risquera pas d'engendrer des dommages sur celle-ci.

Pour les habitats collectifs et les professionnels, le prestataire devra obligatoirement prendre rendez-vous pour assurer la livraison des bacs. Un bordereau de livraison sera systématiquement signé afin de justifier du type et de la quantité des bacs distribués. Il sera conservé par le prestataire à titre de justificatif.

Dans tous les cas, le prestataire devra tenir à jour un listing de distribution indiquant le lieu de distribution, le nom du producteur, le type de producteur (particulier, professionnel, collectif, administration...), le type et le nombre de bacs fournis (volume, couleur, ...), la date et l'heure de livraison, ... Chaque semaine, un double de ce listing sera remis au SICTOM.

Le titulaire devra rendre compte au SICTOM de l'avancement de la distribution et des difficultés rencontrées. Une réunion hebdomadaire permettra de faire le point de l'état d'avancement.

S'il s'avère nécessaire, au cours de la distribution, de faire des adaptations/modifications dotations prévues (bacs supplémentaires, volume, ...), le titulaire devra en tenir compte après validation du SICTOM.

Les informations recueillies lors de la distribution donneront lieu au besoin à mise à jour de la base de données.

5.3 Acceptation des bacs

Si les bacs ne s'avéraient pas adéquats pour quelque raison que ce soit (usure prématurée des couvercles, usure prématurée des cuves, ...) le titulaire devra les changer à ses frais sans pouvoir prétendre à aucune indemnité.

6 MAINTENANCE DES BACS

Les réparations courantes n'impliquant l'ensemble cuve / puce seront réalisées par le SICTOM, à partir des pièces détachées fournies par le Titulaire. Néanmoins, c'est le prestataire qui réceptionne les demandes des habitants au travers d'un numéro d'appel téléphonique gratuit (type numéro vert) et qui les répercute sans délai au SICTOM, selon les dispositions définies dans son mémoire technique et telles qu'acceptées par le Maître d'Ouvrage.

6.1 Fourniture de pièces détachées

Le prestataire fournit au SICTOM, pendant toute la durée du marché, toutes les pièces nécessaires à la réparation des bacs fournis, hormis les interventions portant sur les cuves elles-mêmes.

En effet, dès lors qu'il s'agira d'un remplacement, pour cause de disparition du bac, de destruction (brûlage,...), de modification du volume affecté dans le cadre de la Redevance incitative, de mise en place d'un nouveau bac, et toute autre intervention ayant pour conséquence la mise en œuvre d'une puce électronique, ces opérations seront de la responsabilité du prestataire.

Le prestataire proposera une gestion de stock de pièces détachées disponibles dans un délai de deux semaines maximum à compter de la réception des bons de commande correspondants.

Ces pièces seront à livrer dans les locaux désignés par le SICTOM. Au début du marché, il s'agit des locaux du siège, ZA de LEYGAT, à TENCE. Le SICTOM peut décider en cours de marché d'un autre lieu de livraison, sur son territoire. Le prestataire en sera avisé. Ce changement n'introduira pas de modification dans les conditions de livraison (délais notamment), ni dans les conditions financières.

La liste des pièces détachées sera au minimum la suivante :

- roues pour bacs deux roues avec axes correspondants,
- couvercles pour bacs deux roues avec les axes correspondants,
- roues pivotantes pour bacs quatre roues avec système de freinage, le cas échéant, ainsi que les accessoires de fixation,
- couvercles pour bacs quatre roues avec les axes dédiés,
- systèmes de verrouillage automatique,
- éventuellement tampons caoutchouc avec fixation pour insonorisation,
-

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée des pièces listées par le prestataire dans son mémoire technique et au bordereau des prix unitaires, selon les caractéristiques propres à ses matériels.

6.2 Mouvements sur des bacs complets

Les opérations de mise en place (création d'un producteur), d'échange de bacs (changement d'une cuve ou modification du volume en raison de l'évolution de la composition du foyer et de variation de la production de déchets assimilés par un producteur non-ménage), de remplacement (vol ou destruction complète du bac) ou de retrait (départ du producteur) sont gérées par le Titulaire.

Les problèmes de fonctionnement des puces donneront généralement lieu au remplacement complet du bac.

Soit l'intervention est demandée par le SICTOM. Cette demande prend la forme et à la valeur d'un ordre de service. Soit l'intervention est reçue par le prestataire au numéro d'appel dédié, soit elle est jugée nécessaire par le prestataire, suite à un constat direct qu'il fait sur le terrain à l'occasion de l'une de ses interventions. Dans ces deux derniers cas, le SICTOM doit valider l'intervention envisagée.

Le délai d'intervention du prestataire est fixé, au plus, à 2 jours ouvrables à compter de l'émission de la demande d'intervention ou de validation de l'intervention par le SICTOM.

6.3 Mise à jour de la base de données

Chaque opération de maintenance ou mouvement de bacs, opéré par le SICTOM ou par le prestataire doit donner lieu à renseignement de la base de données par le prestataire.

7 BASE DE DONNEES DU PARC DE BACS

7.1 Fonctionnalités de gestion des bacs

La base de données doit permettre de localiser chaque bac et de l'associer à un producteur. Elle doit intégrer dans son périmètre :

- La gestion du parc de bacs en place :
 - affectation à un usager,
 - livraison,
 - maintenance,
 - remplacement,
 - retrait,
 - identification des bacs au moment de la collecte,
- La gestion des stocks :
 - nouveaux bacs,
 - bacs repris,
 - bacs détruits,
 - idem pour les pièces détachées
- impression de listes d'intervention, pour permettre d'organiser les livraisons et/ou les interventions de maintenance,
- impression des adresses sur étiquettes,
- etc.

Les recherches dans la base doivent pouvoir se faire par le nom du producteur, par l'adresse, par le numéro du bac ou par celui de la puce.

7.2 Accessibilité à la base de données

Le SICTOM doit pouvoir consulter la base de données à tout moment. Il doit être en mesure de renseigner des opérations de maintenance qu'il réalise. A cette fin, le titulaire assure la formation du personnel désigné par le SICTOM pour l'utilisation de la base.

Le système d'exploitation doit permettre les échanges entre le SICTOM et le Titulaire, en particulier la passation d'ordres de service ou la validation de demandes d'intervention relevées par le Titulaire.

7.3 Gestion des demandes des usagers

La gestion des demandes des usagers doit permettre de répondre aux demandes des usagers tout en ayant à l'écran un historique des différentes actions réalisées pour chaque usager :

- dotation en bacs,
- maintenance du bac (nature et date de l'intervention)
- refus de bacs à la collecte,
- incidents de collecte,
- intervention des ambassadeurs du tri,
- autre événement touchant un usager par le biais de son bac.

8 INFORMATIQUE EMBARQUEE

8.1 Contenu de la prestation

Le Titulaire assure fourniture, pose et maintenance de l'informatique embarquée destinée aux BOM du SICTOM. Ce matériel, dont les caractéristiques seront conformes à celles figurant dans le mémoire technique accepté par la Maître d'Ouvrage, comprend également la (les) station(s) d'accueil, le(s) lecteur(s) mobile(s) de puces et les périphériques, câblages ou autres équipements associés.

Les matériels en acquisition que le titulaire doit fournir, poser, puis maintenir en fonctionnement sont donc (liste non exhaustive) :

- Antenne sur le peigne du lève conteneur, qui permettent au minimum de lire les informations contenues dans les puces installées sur les bacs, éventuellement d'écrire des informations sur ces puces,
- Éventuellement antenne déportée sur flexible, pour lecture à distance,
- Lecteur, associé à l'antenne ou déporté,
- Boîtiers arrière pour les ripeurs, permettant de signaler des incidents de parcours,
- Câblage,
- Ordinateur de bord,
- Matériel de récupération des données des collectes et de transmission à l'ordinateur central qui gère la base des producteurs ou transfert direct par liaison GPRS (ou équivalent) vers l'ordinateur central.
- Ordinateur portable permettant de relever les données situées dans les puces

et/ou sur les codes-barres.

Le titulaire assure toutes les contraintes d'installation et sera chargé de mettre en œuvre l'ensemble de ces éléments, d'assurer leur maintenance, de gérer les interfaces et notamment de permettre la récupération des données sur le logiciel de gestion du parc, de former les agents à leur utilisation, de gérer et analyser les données récupérées, ...

Il a également en charge l'analyse de la cohérence des données récupérées lors de chaque sortie des bennes de collecte. Cette analyse doit être exécutée dans les 48h qui suivent chaque tournée de collecte et un rapport au format informatique doit être transmis par courriel au SICTOM.

Le planning d'équipement des bennes sera déterminé conjointement entre le Titulaire et les Services du SICTOM de façon à ne pas nuire au bon déroulement du service de collecte. La mise en place et la mise en fonctionnement doivent impérativement être terminées avant le 31 mai 2011.

8.2 Caractéristiques techniques

L'ensemble du matériel de lecture et de stockage informatique des données recueillies servira à équiper les bennes de collecte du SICTOM.

Les bennes de collecte sont équipées de lèves conteneurs. Tous les lèves-conteneurs sont équipés exclusivement d'une prise frontale et conforme à la norme française H96-1126-1.

Les antennes fournies et posées par le titulaire doivent répondre aux exigences minimales suivantes :

- Implantation sur les peignes des lèves-conteneurs des bennes sans nuire à leur fonctionnalité,
- Potentiellement deux antennes par lèves conteneurs pour pouvoir identifier deux bacs simultanément,
- Lecture dans un milieu très métallique,
- Lecture jusqu'à -15°C,
- Lecture qu'elles que soient les intempéries,
- Au minimum un indice de protection contre les corps solides et liquides IP65,
- Respect de la réglementation en matière de comptabilité électronique.

En tout état de cause, l'antenne doit pouvoir lire la puce électronique jusqu'à une distance d'au moins dix centimètres de son implantation.

Les lecteurs fournis par le titulaire doivent répondre aux exigences suivantes :

- Possibilité de solidariser avec l'antenne sur le peigne des lèves-conteneurs, sous réserve de respecter les caractéristiques imposées à cette dernière,
- Sinon implanté à un endroit accessible pour la maintenance,
- Fonctionnement dans un milieu très métallique,
- Fonctionnement jusqu'à -15°C,
- Fonctionnement quelles que soient les intempéries,
- Au minimum un indice de protection contre les corps et liquides IP65,
- Respect de la réglementation en matière de compatibilité électronique.

Les lecteurs fournis par le titulaire doivent transmettre l'information recueillie en répondant aux prescriptions suivantes :

- Transmission des données vers l'informatique embarquée de la benne de collecte,
- Stockage des informations dans l'informatique embarquée en vue d'une exploitation différée,

Les données enregistrées dans le système d'informatique embarquée seront au minimum les suivantes :

- Heure de basculement du bac,
- Numéro d'indentification du bac (puce),
- Côté de basculement du bac (droit, gauche),
- Numéro séquentiel d'identification,
- Les informations provenant des boîtiers « ripeur ».

Le matériel informatique embarqué sera fourni et posé dans la cabine du véhicule de collecte à la charge du titulaire du présent marché.

Il sera composé d'un ordinateur spécialement développé pour l'enregistrement de données dans le domaine du transport routier (adapté à une utilisation dans l'environnement d'une cabine de véhicule de collecte).

Son installation sera réalisée à côté du chauffeur afin d'être renseigné et paramétré par celui-ci sans gêner ni ses manœuvres ni être en contravention avec les règlements ni le code de la route.

Il sera raccordé à la prise tachymétrique du véhicule afin de pouvoir enregistrer les informations propres au véhicule : heure de début de collecte, de fin de collecte, kilométrage effectué par la benne en collecte, kilométrages en haut le pied, pauses, ...

Il sera de plus raccordé au lecteur des étiquettes électroniques et à l'ensemble du matériel de détection placé à l'arrière de la benne comme les boutons poussoirs, les capteurs de levage et vidage, les capteurs de présence.

Les données enregistrées dans l'ordinateur de bord doivent pouvoir être transférées vers le matériel informatique de transition installé au garage au moyen d'un système simple et fiable.

Plus généralement, l'ensemble ordinateur de stockage de données et les matériels informatiques embarqués se doivent d'être robustes et spécialement étudiés pour ce type de fonctions afin de ne générer ni problèmes de fonctionnement ni problèmes d'utilisation liés à des manipulations difficiles.

L'équipement informatique installé au SICTOM est destiné à recueillir et centraliser l'ensemble des données issues des bennes de collecte. C'est de prime abord, un équipement relais entre les véhicules de collecte et le système d'exploitation.

Le matériel doit en outre permettre le transfert des données des ordinateurs de bord en lecture automatique, et de stocker temporairement ces données.

L'ensemble des logiciels, progiciels et systèmes d'exploitations fournis avec les matériels informatiques (antennes, lecteurs, ordinateurs de bord, ordinateurs relais et ordinateurs d'exploitation service) sont réputés appartenir au SICTOM en fin de contrat.

Durant la période de validité du marché l'ensemble des matériels et logiciels seront entretenus, maintenus en fonctionnement et améliorés ou rénovés si nécessaire à la charge du titulaire du marché. Le prestataire prend donc toute disposition de nature à assurer la **fiabilité du système d'identification et de gestion des données afin qu'au minimum, 97 % des puces soient identifiées et les données correctement stockées et exploitables.**

9 FACTURATION DE LA REDEVANCE

9.1 Gestion de la base de données des redevables

Afin de permettre l'émission de la facturation, le prestataire assure la mise en place, l'exploitation et la mise à jour d'une base de données des redevables (toutes les entités facturables). Cette base pourra être conçue de façon conjointe avec la base de données relative aux bacs.

Le prestataire réalise :

- La mise à jour rigoureuse des données de base :
 - respect des règles de saisie basiques et complémentaires propres au contrat ;
 - croisement des référentiels de base, villes, voies et codes postaux à partir de sources d'informations externes (mairies, collectivités, trésoreries,...). Ce travail doit être réalisé au moins une fois par an.

- La gestion des données des producteurs en lien avec les paramètres de facturation :
 - contrôle et actualisation des paramètres de facturation gérés de façon cohérente (dotation conforme à la fréquence de collecte, classification des producteurs, cohérence des codes techniques, ...)
 - contrôle et actualisation des producteurs (particuliers ou professionnels) enregistrés comme non dotés (maisons en travaux, pas de besoin, dotation mutualisée...) ou exonérés partiellement ou totalement de redevance (proximité du CET, professionnels doté en bacs sélectifs uniquement, ...) puis classification par motif ;

- La gestion des données entités facturables : l'entrant majeur pour la trésorerie :
 - vérifier que tous les producteurs sont rattachés à une entité facturable et que toutes les entités sont renseignées ;
 - ouvrir et clôturer les entités en gérant les impacts sur les dates des dotations et des collectes ;
 - assurer la mise à jour des coordonnées bancaires (si prélèvement automatique, TIP, ...) à partir des données fournies par la collectivité ;

- Les données de collecte : un flux à administrer au quotidien ;

- vérifier que la date de mise en service d'un bac est antérieure à celle de sa première levée ;
- gérer les anomalies de collecte (puces non reconnues, bacs non autorisés vus à la collecte, bacs CS collectés en collecte ordures ménagères pour mauvais tri, les détournements de bacs).

Le SICTOM aura également accès à la base de données pour procéder à des mises à jour. Le prestataire reste responsable de la fiabilité de la base de données et assurera le contrôle de la cohérence des données mises à jour.

9.2 Principes de la facturation de la redevance

Chaque année, les Communautés de Communes fixeront par délibération les tarifs et règles de facturation de la redevance incitative, après concertation avec le SICTOM et le prestataire sur la faisabilité technique de leur mise en œuvre.

Le prestataire assure la mise en œuvre de la facturation de la redevance à partir de la base de données constituée sous sa responsabilité et en fonction :

- du règlement de collecte et de facturation du Syndicat,
- des tarifs et règles de facturation fixés chaque année par délibération,

Il intègre donc ces spécifications générales et particulières dans son système d'informations.

9.3 Réalisation des factures

Dans le cadre de la facturation de la Redevance Incitative, le prestataire :

- gère les éléments permettant la facturation de chaque usager/administré assujéti, en fonction des exigences et règles (tarifs, périodicité, cas d'exemption,...) édictées par la collectivité,
- produit une fois par an, au 15 février, les factures de l'ensemble des entités facturables qui seront transmises aux Communautés de Communes sur cd-rom sous un format PDF directement imprimable.
- produit à chaque édition de facture les justificatifs se rapportant à chacune d'elle,
- permet au Syndicat et par l'intermédiaire de l'accès à la base de données dont il dispose, d'éditer un duplicata de la facture et du justificatif,
- assure le suivi des informations permettant la régularisation de la facture de l'administré, dans le cas d'événements tels que le changement d'adresse, le déménagement, le nouvel arrivant, le NPAI (n'habite plus à l'adresse indiquée), le changement de dotation,
- produit au quinze de chaque mois (sauf février) des campagnes de facturations intermédiaires pour les cas de régularisation (déménagements, changements de dotation, erreurs de calcul...). Dans ces cas, un courrier d'explication sera préparé par le prestataire et remis avec les factures aux Communautés de Communes. Un courrier type sera préalablement proposé par le prestataire pour validation par le Syndicat,
- prend en compte les systèmes de paiement que ce soit le titre interbancaire de paiement ou les prélèvements automatiques et toutes les sujétions qui en découlent (format de facture, gestion des ORDOTIP,...),

- prend en compte les contraintes d'édition de la facture formulées par les Communautés de Communes ainsi que les éléments ou renseignements devant figurer sur cette facture. Le modèle de facture devra tenir sur une seule page recto et sera validé par le Syndicat.

9.4 Production des éléments de type bordereaux de quittancement, ROLMRE, ... en conformité avec les exigences des trésoreries

Le prestataire intègre les contraintes et demandes des trésoreries en matière de date de réception des fichiers, protocole de vérification, niveau d'information, format des fichiers (papier et informatique).

Ces points seront abordés chaque année au cours d'une réunion de cadrage avec les trésoriers.

Par ailleurs, le prestataire produira à chaque facturation tout document administratif nécessaire au recouvrement des factures (bordereaux de quittancement, ROLMRE,...) et les transmettra aux trésoreries.

En cas de demande de modification du fichier ROLE, le prestataire disposera de 72 heures ouvrables pour apporter ces modifications et retourner le ou les ROLES corrigés.

9.5 Création et mise à disposition d'un fichier de suivi des réclamations

La prestation prévoit l'adjonction dans la base de données d'une fonctionnalité de suivi des réclamations permettant de comptabiliser leur nombre, d'identifier les raisons et les suites données aux appels et courriers des usagers reçus par le SICTOM ou par le prestataire et de proposer des courriers types en réponse aux différentes natures de réclamations.

Cette fonctionnalité sera commune au SICTOM et au prestataire de façon à avoir une vision globale des réclamations pour chacun des usagers.

Ce logiciel permettra également d'obtenir différentes statistiques (taux de réclamations, type de réclamations, répartition par commune,...).

Cette fonctionnalité devra être disponible au 2 mai 2011.

9.6 Obligation de résultats

Le prestataire met tout en œuvre pour garantir :

- la fiabilité et le maintien à jour permanent de la base de données,
- la fiabilité des calculs de redevance utilisés pour la facturation,
- la fiabilité de la présentation des factures.

Le prestataire a donc une obligation de résultats et se verra appliquer des pénalités s'ils ne sont pas atteints.

Lyon, le 07 juin 2010

PLASTIC OMNIUM Systèmes Urbains
Direction Régionale Monts & Est
19, rue Jules Carrel - BP 7020
69342 Lyon Cedex 07

Tél : 04 72 78 77 78 - Fax : 04 72 78 77 64