



Cahier des Clauses Techniques Particulières

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

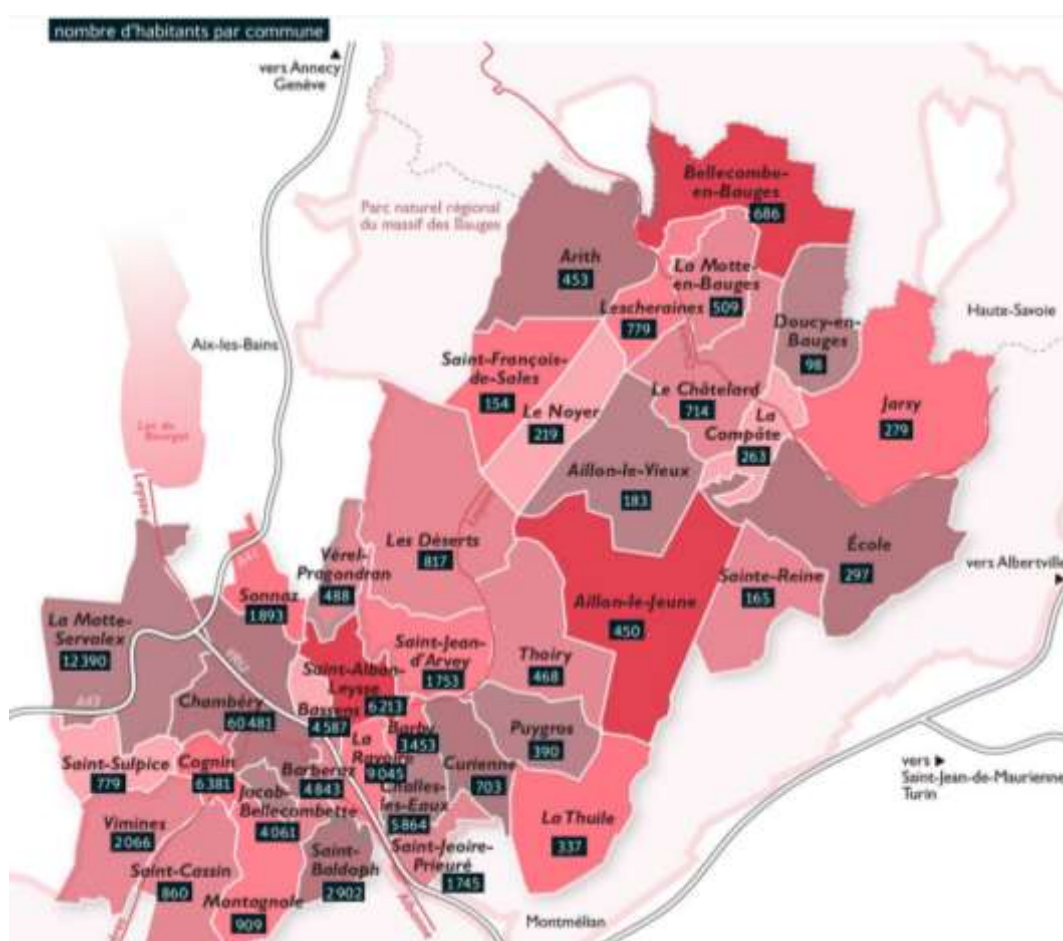
**Sensibilisation et communication orale de proximité
et distribution de matériel de pré-collecte pour la
collecte séparée des biodéchets.**

ELEMENTS DE CONTEXTE

1) Le territoire :

Grand Chambéry est une communauté d'agglomération de 141 253 habitants répartis sur 38 communes et située en Savoie.

Le territoire est hétérogène et constitué de différentes typologies d'habitat : zones très urbaines (Hyper-centre de Chambéry et des communes limitrophes), pavillonnaire, collectif arboré, rural, zone touristique/massif montagneux (stations de ski).



2) Les grandes lignes du schéma directeur biodéchets :

Un schéma directeur biodéchets a été finalisé en 2020 afin d'accompagner les élus dans le choix de solutions de gestion à la source des biodéchets à proposer aux habitants et professionnels assimilés d'ici 2024.

Pour chaque typologie d'habitat ont été associées une ou plusieurs solutions de tri à la source des biodéchets. Le tableau ci-dessous résume les orientations validées par les élus de Grand Chambéry.

Urbain dense	Centre ville/Village	Pavillonnaire		Collectif		Rural	
26 085 hab	16 693 hab	21 213 hab		31 847 hab		41 941 hab *	
100% Collecte en AV	100% Collecte en AV	30 % Collecte en AV	70 % Compost. individuel	50% Collecte en AV	50% Compost. collectif	80% Compost. individuel	20% compost. collectif

* La typologie « Rural » comprend également les « Centre-Ville/Village » des secteurs les plus ruraux.

Une large part du territoire sera donc concernée par du compostage individuel ou collectif.

Dans les secteurs denses (centre villes de Chambéry et communes limitrophe, autres quartiers denses), les sites de compostage collectifs ne peuvent pas être installés en nombre suffisant faute d'espace verts ou d'habitants référents. Dans ces cas, une collecte séparative des biodéchets va être déployée.

La mission décrite dans le présent CCTP portera uniquement sur ces zones denses.

3) Situation actuelle et perspectives :

a) La gestion de proximité des biodéchets

La gestion de proximité des biodéchets comprend trois volets : le compostage individuel (pour l'habitat individuel), le compostage collectif (dans le cadre de collectifs arborés) et le compostage en établissement (par exemple école, etc...).

Compostage individuel : un grand nombre de foyers est déjà équipé par Grand Chambéry (environ 10 000) et l'objectif est de presque doubler le taux d'équipement des ménages concernés.

Compostage collectif : environ 125 sites de compostage collectif sont déjà déployés sur l'agglomération et l'objectif affiché dans le schéma directeur est d'équiper 150 sites de plus.

Pour chaque site, un minimum de 3 bacs est mis en place (1 pour le dépôt des biodéchets, 1 pour le broyat, 1 pour la maturation) et certains sites présentent un nombre plus important de bacs selon la fréquence des apports. En moyenne un site permet de trier 1,5 T de biodéchets.

Compostage en établissement : Grand Chambéry accompagne techniquement, forme et équipe certains établissements publics au gré des demandes et des opportunités (écoles, collèges, lycées, EHPAD, etc...). L'équipement varie en fonction du contexte et du flux de biodéchets à composter.

Dans tous les cas cités précédemment, des bioseaux non ajourés sont fournis aux habitants/opérateurs/salariés pour trier les biodéchets en amont et venir les apporter au composteur.

b) La collecte séparée des biodéchets

Grand Chambéry a lancé une expérimentation de collecte des biodéchets en 2022 et plusieurs solutions de collecte ont été testées : abris bacs, colonnes aériennes et composteurs grutables. Les retours d'expérience ont permis d'aider les élus à se positionner sur le type de contenant à déployer sur les zones concernées par la collecte et le choix s'est porté sur le composteur grutable.



Le principe :

Les composteur grutables s'accompagnent toujours d'un bac avec réserve de broyat à proximité.

Les habitants déposent leurs biodéchets puis ajoutent une petite quantité de broyat.

Le composteur grutable est collecté au gré des remplissages.

Pour l'hyper centre de Chambéry, les solutions de collecte ne sont pas encore arrêtées mais la communication de proximité restera la même que sur le reste du territoire.

Au total, ce sont près de 50 000 habitants (soit un peu plus de 22 500 foyers) qui seront concernés par cette collecte des biodéchets.

Pour couvrir les zones concernées, il faudra déployer environ 350 composteurs grutables.

La phase de déploiement interviendra de façon assez groupée sur la 1^{ère} moitié de l'année 2024.

Quant aux quartiers équipés lors de l'expérimentation avec des systèmes qui seront *in fine* abandonnés, ils passeront avec une collecte en composteurs grutables sur la même temporalité : pour ces quartiers la communication diffèrera légèrement de celle qui sera déployée ailleurs.

OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet une prestation de communication de proximité afin :

- d'informer les habitants concernés du lancement de la collecte des biodéchets,
- de distribuer les équipements nécessaires à la collecte (bioseaux, consignes de tri...),

L'objectif global est d'atteindre le taux de participation le plus élevé possible à la collecte des biodéchets et d'avoir la montée en puissance la plus rapide possible.

D'un point de vue théorique, l'objectif pour Grand Chambéry est d'atteindre un ratio de 25 Kg de biodéchets triés par habitant par an concerné.

La mission aura lieu dans les quartiers denses d'une douzaine de communes de l'agglomération de Grand Chambéry (certains quartiers de Chambéry ou communes proches ; les zones pavillonnaires et rurales sont exclues) : Chambéry, Barby, Bassens, Challes les Eaux, Cognin, La Motte Servolex, Jacob Bellecombette, La Ravoire, Barberaz (voire 1 à 2 communes supplémentaires limitrophes).

1/ CONTENU DE LA PRESTATION

Le présent marché comprend les prestations de base suivantes :

- La communication orale à réaliser « en porte-à-porte » auprès des habitants des quartiers concernés : objectif de 60 % de portes ouvertes minimum,
- La distribution de documents d'information,
- La distribution de matériel de collecte (tenue de stand avec distribution de bioseaux et des consignes de tri, autres...),
- L'établissement d'un bordereau individuel par foyer visité en porte ouverte, indiquant les nom et prénom de la personne du foyer, la remise ou non d'un bioseau, et la signature de l'habitant,
- Un compte-rendu **hebdomadaire** de l'avancée de l'opération auprès de Grand Chambéry,
- La restitution d'un bilan chiffré et la transmission des réclamations ou commentaire en fin de campagne de communication,

Les établissements publics et les professionnels producteurs de biodéchets (exemples : restaurants, magasins d'alimentation, cantines scolaires, etc...) ne sont pas concernés par la présente consultation. Ces structures, si elles s'avèrent concernées par la collecte, seront contactées en direct par les services de Grand Chambéry.

Enfin, une grande campagne de communication sera réalisée par Grand Chambéry avec 2 principaux axes :

- Une campagne générale sur le tri des biodéchets (via compostage individuel, compostage partagé, collecte) : « on arrête de mettre ses biodéchets dans la poubelle grise »,
- Une campagne ciblée sur la collecte : « votre quartier est concerné par la collecte des biodéchets, voici comment faire, voilà le matériel mis à votre disposition pour trier... »,

Dans les 2 cas, Grand Chambéry se coordonnera avec les communes afin d'optimiser les impacts de la communication et renforcer les actions prévues dans le présent CCTP : le calendrier de la mission sera élaboré plus finement suite à cette coordination avec les communes mais le déploiement global de la collecte est prévu 1^{er} semestre 2024.

2/ MESSAGE

Le contenu précis et le déroulement des messages oraux seront définis conjointement avec Grand Chambéry.

Pour appuyer les campagnes de communication (porte à porte/tenue de stand/autres prestations, etc...), des supports de communication seront fournis par Grand Chambéry (plaquettes, consignes, panneaux, affiches, etc...).

Au cas par cas et selon les questions des habitants et constats de terrain, d'autres sujets pourront être abordés (exemples : consignes de tri des emballages, compostage collectif, etc...).

3/ RECRUTEMENT

Les personnes qui effectueront la mission seront recrutées dans des délais permettant qu'elles soient formées par le prestataire au maximum 1 semaine avant le début de la mission de terrain. La formation pourra être effectuée dans les locaux de Grand Chambéry moyennant la disponibilité d'une salle (à réserver à l'avance auprès du technicien référent de la direction des déchets). Le contenu des supports de formation sera validé au préalable par Grand Chambéry et portera notamment sur une présentation de la collectivité et du territoire, les enjeux du tri des biodéchets, les solutions de tri à la source mises en place par Grand Chambéry et enfin le dispositif de collecte séparative des biodéchets déployé (contenant, consignes de tri, etc...).

Un contenu type et un déroulé de discours devront être fournis aux intervenants. Les techniques de communication en porte-à-porte pour convaincre l'habitant seront abordées et une mise en situation devra être organisée.

Les personnes recrutées devront automatiquement avoir les compétences et qualités suivantes :

- Une bonne maîtrise de la langue française,
- De bonnes facultés d'expression,
- Un sens du contact humain (aucune appréhension pour la communication en porte à porte et la tenue de stand en grand public),
- Un goût pour la communication orale,
- Une sensibilité aux enjeux environnementaux et plus précisément au tri des biodéchets,
- Une certaine mesure dans le discours (pas de prosélytisme ou d'affichage d'opinion politique).

Lors des missions, les agents du titulaire devront porter une chasuble fluorescente arborant le logo de Grand Chambéry, qui sera fournie par Grand Chambéry et restituée par le titulaire en fin de marché, et un badge permettant de les identifier avec nom, prénom, fonction, logo de Grand Chambéry, badges fournis par le titulaire).

En outre, les personnes recrutées devront pouvoir travailler en horaires décalés afin de toucher un maximum d'habitants, exemple : être en mesure de travailler en soirée jusqu'à 19h/20h et le samedi (a minima le matin).

Pendant toute la durée du contrat, le titulaire est seul responsable à l'égard des tiers, des conséquences des actes de son personnel et de l'usage du matériel. Il garantit l'administration contre tout recours. Il contracte à ses frais toutes assurances utiles, notamment pour se garantir de toute indemnité à laquelle l'exposerait l'activité entreprise au titre de son contrat.

Le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, la vie privée des habitants, informations, les listings d'adresses, le contenu des échanges avec les usagers dont il aura la connaissance au cours de l'exécution des prestations du présent marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers. Il est par ailleurs soumis à la réglementation générale sur la protection des données (article du 4 du CCAP).

Le titulaire assure l'encadrement et l'organisation des équipes de ses agents. Le personnel reste sous l'autorité hiérarchique du titulaire du présent marché.

En cas d'imprévu au cours de la mission, le titulaire en avise Grand Chambéry dans les 24 heures au plus tard et prend en accord avec lui les mesures nécessaires.

4/ MISE AU POINT TECHNIQUE

Une réunion de coordination en présentiel avec le candidat retenu sera programmée en début de marché afin de procéder à une mise au point technique.

A cette réunion, devront obligatoirement être présents :

- L'interlocuteur de la collectivité pour le suivi du présent marché,
- La personne qui assurera la formation des intervenants,
- La personne qui suivra les équipes sur le terrain.

Seront notamment abordés les points suivants :

- Planning des opérations terrain et horaires des intervenants,
- Priorités dans le zonage des opérations terrain,
- Validation des supports à diffuser,
- Modalités de recrutement des intervenants,
- Définitions des besoins pour mener à bien la mission (cartographie, supports, autres...),
- Modalités des allés et retours entre le prestataire retenu et la collectivité,

- Contenus des rapports,
- ...

Cette liste n'est pas exhaustive et pourra être amendée par les deux parties au gré des besoins et des étapes de mise en œuvre.

Selon les besoins de recalage de la mission, des points techniques téléphoniques ou des visios pourront être déclenchés par l'une ou l'autre des parties.

5/ ORGANISATION DE LA CAMPAGNE

La première phase aura lieu de janvier à avril/mai 2024 et concernera la quasi-totalité du territoire concerné par la collecte (soit environ 22 500 foyers ciblés).

Une autre phase pourra ou non être menée de septembre à novembre pour terminer les secteurs qui auraient pu prendre du retard dans le déploiement de la collecte pour diverses raisons (2 000 à 3000 foyers estimés).

Deux passages seront effectués sur les foyers absents. Les jours et horaires de passage seront définis de façon à maximiser les chances de rentrer en contact avec l'habitant (exemple le 3^e passage le samedi). Un flyer sera remis dans la boîte aux lettres des absents en dernier recours.

Le prestataire proposera un planning hebdomadaire qui sera défini avec Grand Chambéry en tenant compte de la communication en porte à porte qui sera effectuée en semaine :

- en fin de matinées et en 2^e partie de journée.
- des samedis (a minima le matin) devront être prévus pour le dernier passage afin de rencontrer les habitants qui rentrent tard la semaine.
- une demi-journée par semaine sera réservée aux comptes rendus avec Grand Chambéry.

Le candidat fera dans sa réponse une proposition d'organisation.

Les tenues de stand en extérieur seront à adapter aux périodes de l'année (exemple : 16h - 18h00 en janvier/février, 16h-19h le reste du temps.)

Des affiches annonçant les différents passages ou tenues de stand (fournies par Grand Chambéry) devront être apposées par le prestataire sur les principaux points de collecte et/ou les montées d'escaliers, les panneaux d'affichage communaux des secteurs concernés.

De son côté Grand Chambéry mobilisera les communes pour relayer l'information.

Le prestataire précisera le temps nécessaire par foyer rencontré.

6/ DOCUMENTS DE COMMUNICATION ET OUTILS DISTRIBUES

Les documents nécessaires à la mission ou à remettre aux habitants seront fournis par Grand Chambéry, plaquettes diverses, etc ...

Des bioseaux à remettre aux habitants seront également fournis par Grand Chambéry et seront à récupérer au préalable au 106 rue des Blachères - Chambéry (RDV à prendre avec un agent de la direction des déchets via le technicien référent).

Le prestataire pourra aussi être force de proposition quant aux supports à utiliser s'il estime un manque réel impactant la mission ou s'il fait face à des demandes récurrentes d'habitants. Grand Chambéry se réservera le choix d'y répondre ou non.

Si des foyers n'ont pas été vus après 3 passages, des documents seront laissés dans la boîte aux lettres avec une information pour venir retirer un bioseau en mairie.

7/ MATERIEL DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra se munir des outils nécessaires aux déplacements de ses agents et à la réalisation de la mission : véhicule, téléphonie mobile, tablette, stylo, porte document, fiches terrain, etc....

Grand Chambéry peut proposer si nécessaire :

- un stockage du matériel à la direction des déchets,
- un entreposage des véhicules au niveau des locaux de la direction des déchets (site non fermé mais sous vidéo-surveillance),
- un lieu permettant de réunir le personnel pour des points d'équipe.

Le candidat présentera dans sa proposition les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à la mission (moyens humains et matériels).

Il précisera son organisation et exprimera ses besoins (stockage matériel, etc...), ainsi que l'espace dont il a besoin pour ses salariés.

8/ COMPTE-RENDU REGULIER DE L'OPERATION

Une réunion hebdomadaire sera effectuée avec la personne référente en charge de l'organisation et du suivi de la campagne de communication dans les locaux de Grand Chambéry ou en visio. Le prestataire informera sur l'état d'avancement de l'opération, l'organisation du travail, les éventuels problèmes rencontrés et les remarques intéressantes des usagers.

Un compte-rendu de chaque bilan hebdomadaire sera envoyé par mail à Grand Chambéry la semaine n+1

Le prestataire précisera les modalités de suivi de l'avancée du travail des agents de terrain. Il fournira un exemple de reporting.

9/ BILAN GLOBAL EN FIN DE PRESTATION

Le prestataire fournira, sous quatre semaines après la fin de l'opération, un bilan général avec un récapitulatif complet du déroulement de la prestation accomplie et les statistiques demandées.

Ce bilan comportera également :

- Un point sur les cas particuliers, les problèmes rencontrés, les aspects positifs et négatifs de l'opération,
- Une synthèse des observations majeures des habitants.