

## FICHE TECHNIQUE

# Gestion de la collecte des DEA, des Déchets de PMCB, de Déchets ABJ et des Déchets de Jouets

Cette fiche s'adresse aux Utilisateurs des services de collecte de DEA, de Déchets de PMCB, de Déchets ABJ et de Déchets de Jouets proposés par Ecomaison.

### Définitions :

**Anticipation** : L'enlèvement a été effectué plus tôt que l'horaire de début du créneau souhaité/confirmé

**Artisans** : Personne privée réalisant une activité professionnelle générant la création de produits usagés ou de déchets dont Ecomaison organise la gestion.

**Conforme** : l'enlèvement a été effectué sur la demi-journée demandée/confirmée par l'opérateur.

**Contrat d'adhésion** : Contrat permettant aux metteurs sur le Marché de remplir leurs obligations au regard de la réglementation et de la responsabilité élargie du producteur en lui permettant d'adhérer au système collectif mis en place par Ecomaison et par lequel le metteur sur le marché s'engage à payer les éco-participations dues au titre de ses mises sur le marché.

**ESS** : Economie sociale et solidaire

**Opérateur(s) de collecte** : partenaire(s) d'Ecomaison en charge de réaliser en son nom et pour son compte la collecte de Déchets et/ou de Produits Usagés.

**Retard** : l'enlèvement a été effectué plus tard que l'heure de fin de créneau souhaité/confirmé par l'opérateur

**SI** : système d'information

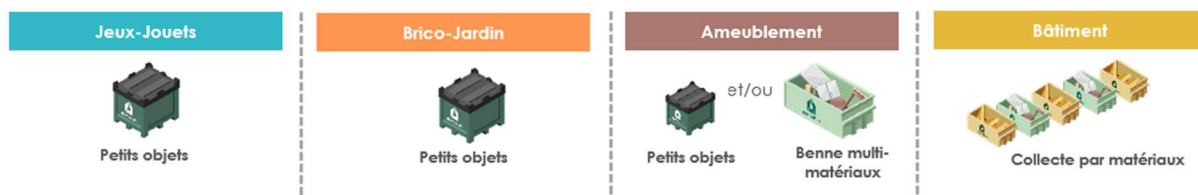
Les mots employés au présent document et commençant par une majuscule mais non définis ci-dessus, sont définis dans les Conditions générales de collecte.

## I. Mise à disposition de Contenants

Ecomaison met à disposition des Contenants appropriés aux obligations et aux besoins des Utilisateurs. Pour chaque Contenant de collecte plein un contenant vide équivalent sera également mis à disposition par les Opérateurs de collecte d'Ecomaison.

### 1. Collecte de déchets :

La collecte de déchets des petits objets est réalisée en caisse palettes tandis que la collecte de déchets de gros objets est réalisée au moyen de benne comme suit :



Concernant la collecte de déchets de Jouets et/ou d'Articles de bricolage et jardins, des bornes de collecte sont également mises à disposition des Utilisateurs, afin d'accueillir les Déchets et/ou des Produits Usagés de jouets ou d'ABJ collectés en magasins.

Les Déchets et/ou Produits Usagés de jouets ou d'ABJ sont ensuite transvasés par les équipes du magasin dans les contenants de collecte mis à disposition par Ecomaison.



## *2. Entreposages des contenants*

### a) Bornes de collecte

Les Bornes de collecte sont entreposées dans des espaces clos, sécurisés et à l'abri des intempéries. Elles sont disposées en magasin de manière à ne pas être détériorées par les laveuses automatiques.

### b) Caisses-palettes

Les caisses-palettes Ecomaison doivent être entreposées sur une surface couverte afin de préserver l'état des produits usagés et permettre une meilleure capacité de réemploi des produits usagés.

Pour pouvoir les gerber, les produits usagés ou déchets, ne doivent pas dépasser le haut de la caisse-palette.

Les caisses-palettes doivent être facilement accessibles pour une prise en charge par transpalette par le chauffeur.

## *3. Collecte de Produits usagés en vue de réemploi*

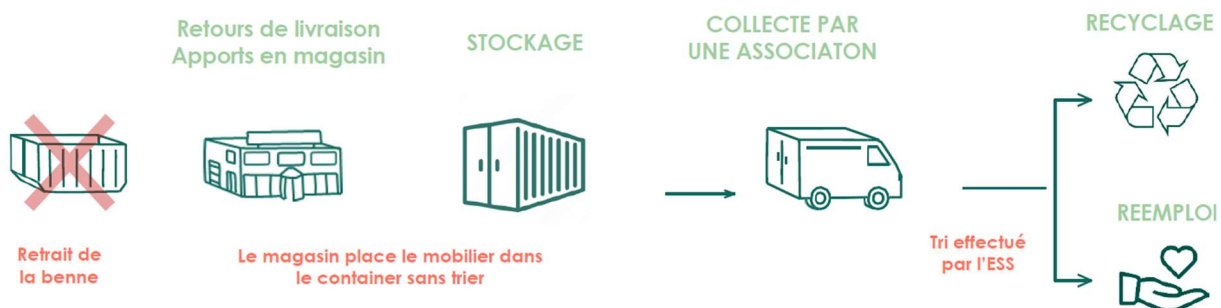
### a) Collecte d'Eléments d'ameublement usagés :

La collecte de Produits usagés se réalise par prélèvement dans des conteneurs maritimes sur proposition d'Ecomaison et après acceptation d'un acteur de l'économie sociale et solidaire en capacité de réaliser la collecte desdits Produits.

Ecomaison propose une mise à disposition de conteneurs selon les critères suivants :

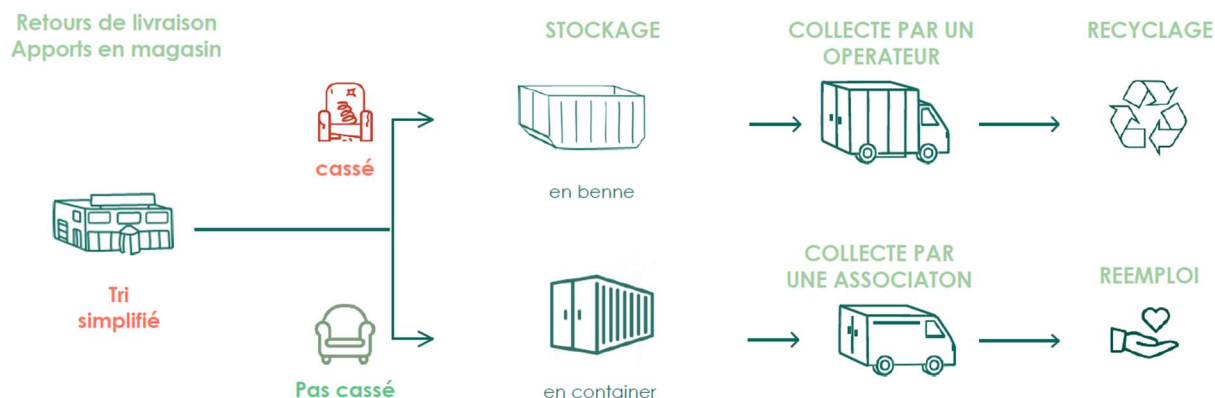
|                                                                                                                                                                                                                | Seuil                                                | Le Utilisateur                                                                                                                                                                    | L'ESS                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sans tri pour réemploi</b><br>                                                                                             | <b>&lt; 20 tonnes / an</b>                           | <b>L'Utilisateur utilise un contenant unique</b><br>La benne Ecomaison est remplacée par le conteneur, tous les produits usagés sont mis à disposition <b>sans les endommager</b> | <b>Intervient sur demande</b> de l'Utilisateur via le SI Ecomaison<br><br><b>Collecte l'ensemble</b> du contenu du conteneur                                                           |
| <b>Avec ou Sans tri</b><br><br><b>OU</b><br> | <b>20 tonnes / an</b><br><br><b>à 40 tonnes / an</b> | <b>Au choix de l'Utilisateur</b><br><b>Sans Tri pour réemploi</b><br>IDEM ci-dessus<br><br><b>Avec tri pour réemploi</b><br>IDEM ci-dessus                                        | <b>Sans Tri pour réemploi</b><br>IDEM ci-dessus<br><br><b>Avec tri pour réemploi</b><br>IDEM ci-dessus                                                                                 |
| <b>Avec tri pour réemploi</b><br>                                                                                             | <b>&gt; 40 tonnes / an</b>                           | <b>L'Utilisateur utilise deux contenants :</b><br>- La benne Ecomaison pour le mobilier en mauvais état<br>- Le conteneur pour le mobilier en bon état                            | <b>Intervient sur demande</b> de l'Utilisateur via le SI Ecomaison<br><b>Collecte l'ensemble</b> du contenu du conteneur<br><b>Remet en benne</b> les produits du conteneur non repris |

- La logistique en cas d'absence de tri pour réemploi s'organise comme suit :



Les Eléments d'ameublement usagés de l'Utilisateur sont entreposés dans le container maritime.

- La logistique en cas de tri pour réemploi s'organise comme suit :



Les consignes de tri pour réemploi proposées par Ecomaison ont été élaborées en travail commun par des magasins et structures de l'ESS. Elles servent de référence minimum pour mise à disposition des produits repris. Celles-ci peuvent évoluer après commun accord entre le magasin et la structure de l'ESS pour améliorer au cours du temps la part des produits réemployés.

Dans ces deux cas :

- Les demandes d'enlèvement à réaliser sur le compte Utilisateur du SI Ecomaison.
- Le délai d'enlèvement et le planning d'intervention est défini avec la structure de l'ESS.
- Les Eléments d'ameublement usagés doivent être manipulés avec précaution pour permettre leur réemploi.

#### b) Collecte de Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment usagés en vue de réemploi

Les Produits et Matériaux de Construction du Bâtiment réemployés sont soutenus par Ecomaison à hauteur de 40€/t peu importe le contenant dont dispose l'Utilisateur.

#### c) Collecte de Jouets et d'ABJ usagés en vue de réemploi

Ecomaison peut mettre en relation un Utilisateur et/ou l'un de ses sites avec un partenaire d'Ecomaison issu de l'ESS. Le cas échéant, L'Utilisateur et le Partenaire de l'ESS font leur affaire de leur relation en matière de réemploi de produits usagés issus de la collecte réalisée par l'Utilisateur.

## II. Soutiens

Ecomaison permet aux Utilisateurs soumis à l'obligation réglementaire de reprise ou en charge de la reprise pour le compte d'un Utilisateur soumis à l'obligation réglementaire de reprise de bénéficier de soutiens à la collecte. Lorsque l'Utilisateur dispose également d'un Contrat d'Adhésion, il peut bénéficier de soutiens lorsqu'il a déclaré la totalité de ses mises sur le marché et réglé les factures correspondantes. Sur la base des informations de collecte enregistrées dans le SI Ecomaison, un proforma est généré annuellement en reprenant l'ensemble des soutiens

|   | Niveau de tri                                                                                                                                       | Pour qui ?                   | Contenants                                     | Tranche/seuil                 | Soutien volume (€/t)                                       | + | Forfait (€/an)                                  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------|
| 1 | 1 flux<br>(petits objets)                                          | < 40t/an                     | Caisses<br>palettes/cartons                    |                               | /                                                          |   | /                                               |
| 2 | 1 flux<br>(objets toutes tailles)                                  | <40t/an                      | Benne OU<br>conteneur                          |                               | 20€/t                                                      |   | 500€/an si stockage<br>intérieur sans contenant |
| 3 | Tri en 2 flux<br>(produits à réemployer<br>/matériaux à recycler)  | Pas de seuil                 | Conteneur<br>réemploi                          | <15t réemployées/an           | 120 €/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées |   | 500€/an si stockage<br>intérieur sans contenant |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | de 15 à 20t<br>réemployées/an | 140 €/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées |   |                                                 |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | >20t réemployées/an           | 160 €/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées |   |                                                 |
|   |                                                                                                                                                     |                              | Benne produits à<br>recycler                   |                               | 20€/t                                                      |   | /                                               |
| 4 | N flux<br>(réemploi et matériaux – hors<br>inertes et métal)     | Au moins 2<br>flux matériaux | Conteneur<br>maritime                          | <15t réemployées/an           | 120 €/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées |   | 500€/an si stockage<br>intérieur sans contenant |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | de 15 à 20t<br>réemployées/an | 140/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées   |   |                                                 |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | >20t réemployées/an           | 160/t objets réemployées<br>40 €/t matériaux réemployées   |   |                                                 |
|   |                                                                                                                                                     |                              | Contenants<br>matériaux<br>de tailles diverses | Contenant<br>de 1 à 7 m³      | 20€/t                                                      | + | 500€/an<br>si t/an > Seuil mini par flux        |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | Contenant<br>de 7 à 15 m³     | 20€/t                                                      | + | 1250 €/an<br>si t/an > Seuil mini par flux      |
|   |                                                                                                                                                     |                              |                                                | Contenant > 15 m³             | 20€/t                                                      | + | 2500€/t an<br>si t/an > Seuil mini par flux     |

Dans le cadre du schéma numéro 4 défini ci-dessus, les soutiens forfaitaires seront versés à compter du dépassement des seuils par matériaux, fixés ci-dessous :

| Seuil de versement des forfaits (en tonnes) | Bois     | Mousse et textiles | Plâtre  | Plastique | Menuiserie vitrée | Benne conjointe |
|---------------------------------------------|----------|--------------------|---------|-----------|-------------------|-----------------|
| Contenant de 1 à 7 m <sup>3</sup>           | 25 t/an  | 10 t/an            | 3 t/an  | 3 t/an    | 5 t/an            | 30 t/an         |
| Contenant de 7 à 15 m <sup>3</sup>          | 50 t/an  | 20 t/an            | 10 t/an | 10 t/an   | 15 t/an           | 60 t/an         |
| Contenant > 15 m <sup>3</sup>               | 100 t/an | 40 t/an            | 20 t/an | 20 t/an   | 15 t/an           | 100 t/an        |

Les soutiens forfaitaires deviennent exigibles à hauteur de 50 % du montant total dès lors que 50 % de l'objectif annuel en tonnage est atteint. Ils sont dus en totalité lorsque l'objectif annuel en tonnage est réalisé dans son intégralité.

Exemple : pour un contenant de bois de 10 m<sup>3</sup> :

- Si performance < à 25 tonnes/an pas de versement ;
- Si performance de 25 tonnes /an alors versement d'un soutien de 1250 euros/2 soit 625 euros versés ;
- Si performance > ou = à 50 tonnes/an alors versement d'un soutien de 1250 euros.

De plus, les soutiens forfaitaires sont annuels mais seront versés prorata temporis du nombre de jours à l'issue de l'année écoulée sur la base des éléments contenus dans le SI (calculable dès que la date de pose des contenants est saisie par l'opérateur dans le SI).

Le montant du soutien opérationnel variable en €/t est calculé à chaque opération d'enlèvement, en fonction du tonnage collecté.

Modalités de versement des soutiens :

Un proforma sera envoyé au point de reprise sur la base des éléments et informations dont dispose Ecomaison et notamment des informations contenues dans le SI. Cet envoi sera constitué de deux documents :

- 1 document comptable sous format PDF
- 1 document permettant d'exploiter les données (version Excel) contenant les informations : Contenants / Flux / Période / Nom du magasin / Quantités.

Un premier envoi aura lieu le 15 février de l'année n+1 pour les soutiens dus au titre des tonnes collectées pour l'année n.

Le cas échéant, un deuxième envoi aura lieu le 1er mai de l'année n+1 pour les soutiens dus au titre des tonnes réemployées pour l'année n.





Ce proforma permettra au point de reprise de générer une facture qui sera envoyée à Ecomaison.

Sur la base de cette facture, Ecomaison procédera au paiement de ces soutiens sous 45 jours à date de réception de la facture.

### III. Gestion des enlèvements :

#### *4. Jours de collecte et plages d'intervention*

La collecte des contenants d'Ecomaison s'effectue du lundi au samedi inclus.

L'engagement de collecte des opérateurs d'Ecomaison est à la demi-journée.

Conformément à la réglementation, les collectes ne se font pas les jours fériés ou lors de jours à circulation réglementée si l'opérateur n'a pas obtenu de dérogation pour circuler ces jours-là.

#### *5. Organisation des enlèvements*

- Les demandes d'enlèvements doivent passer directement sur le SI Ecomaison ou par scan de QR code (Cf mode opératoire QR code)
- Le site donne accès à ses points d'enlèvement selon les modalités d'organisation (pendant et/ou en dehors des heures d'ouverture) ;
- Le site et l'opérateur établissent un protocole de sécurité pour la collecte ;
- La collecte de déchets se fait sur le principe de l'échange de contenant.
- Les déchets ne doivent pas dépasser le haut du contenant. Le remplissage est de la responsabilité du site. L'opérateur peut refuser la collecte du contenant s'il juge que son niveau de remplissage empêche la mise en place du dispositif de couverture ou représente un danger. Lorsque le contenant mis à disposition est une benne, il est obligatoire que celle-ci soit couverte par l'opérateur pour assurer son transport en toute sécurité.
- En cas de présence visible dans le contenant de déchets dangereux ne relevant pas de l'une des filières d'agrément Ecomaison et/ ou non conforme, l'opérateur doit refuser l'enlèvement du contenant.
- Le site doit veiller à ce que les demandes d'enlèvements soient compatibles avec ses jours et horaires d'accès.
- Le site s'assure du bon accès au contenant par l'opérateur pour prise en charge de la collecte.
- Toute demande de modification du volume, de type, ou rajout d'un contenant supplémentaire doit être validé en amont par Ecomaison.

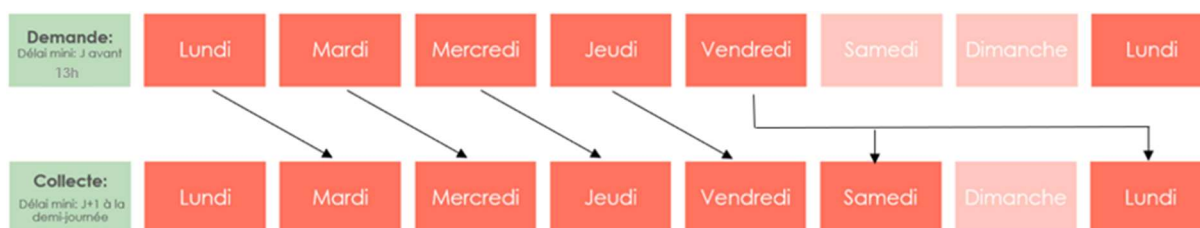


## 6. Demandes d'enlèvements

### a) Demandes d'enlèvement de bennes :

Les demandes d'enlèvement doivent se faire du lundi au vendredi.

Au plus tard, la demande doit être effectuée la veille du jour de collecte souhaité avant 15h pour une collecte le lendemain du mardi au samedi, et au plus tard le vendredi avant 15h pour une collecte le lundi :



Par exception, certains opérateurs acceptent de recevoir les demandes d'enlèvement au-delà du délai de 15h. Les sites concernés sont informés directement. Par défaut, Ecomaison se base sur cette obligation contractuelle.

Les demandes d'enlèvement se font sur une demi-journée (matin=avant 13h ou après-midi = après 13h), que l'opérateur de collecte devra respecter.

### b) Demande d'enlèvement des caisses-palettes :

Les demandes d'enlèvement doivent se faire du lundi au vendredi (hors jour férié) avant 12h et sont réalisés dans les délais suivants :

- Deux (2) jours ouvrés pour une collecte de 5 caisses-palette et plus ;
- Quatre (4) jours ouvrés pour une collecte de 4 caisses-palette ;
- Cinq (5) jours ouvrés pour une collecte de 2 à 3 caisses-palettes ;
- Sept (7) à dix (10) jours ouvrés pour une collecte de 1 caisse.

Les autres modalités d'enlèvement sur le site de l'Utilisateur, telles que notamment le créneau horaire d'ouverture du site, des contraintes spécifiques d'accès, la mise en œuvre de toute obligation réglementaire dont serait destinataire le gestionnaire du site ou l'Opérateur de collecte pour les opérations d'enlèvement sont déterminées directement entre l'Opérateur de collecte et le gestionnaire du site.

## 7. Analyse du respect des délais de commande et de collecte

Sur la base des informations renseignées, Ecomaison analysera :



- Le respect des délais de prévenance pour les demandes d'enlèvement des points d'enlèvement par rapport à la limite de 12h ou 15h le cas échéant du jour J pour demande souhaitée à J+1<sup>1</sup> ;
- Le respect du créneau de collecte réel par rapport au créneau demandé (si la demande a été faite dans les délais prévus) ou par rapport au créneau confirmé (si la demande a été faite hors délai).

### **8. Obligations de traçabilité**

Toutes les demandes d'enlèvement doivent être saisies dans le SI avant que les enlèvements ne soient effectués pour garantir la traçabilité, le calcul et paiement des soutiens.

Chaque demande d'enlèvement génère un n° d'opération.

Chaque enlèvement se fait avec un bordereau de transport qui doit être complété et signé par le site si possible lors de la collecte.

Un exemplaire du bordereau de transport doit être remis par l'opérateur au site.

En cas de force majeure, Ecomaison pourra donner son accord à une collecte effectuée avec un bordereau de transport vierge qui sera complété avec le n° d'opération créé a posteriori. Le site veillera à saisir les informations sur la date d'enlèvement souhaitée cohérentes avec la collecte effectuée pour ne pas fausser les analyses sur les demandes non conformes et/ou le non-respect des créneaux de collecte.

### **9. Responsabilité des demandes d'enlèvement**

Les demandes d'enlèvement sont de la responsabilité du site.

### **10. Demandes d'annulation**

a) Annulation ou modification d'une demande d'enlèvement par le site

Chaque demande d'enlèvement passe par 3 états :

1. Ouvert\* : la demande vient d'être faite
2. Pris en charge\*\* : l'opérateur a confirmé le jour et créneau de collecte prévu
3. Traité : la collecte a été effectuée et l'opérateur a saisi les informations de collecte (jour + horaire d'enlèvement + tonnage).

\* La demande à l'état « ouvert » est modifiable et annulable, sans information à l'opérateur.

---

<sup>1</sup> L'analyse tient compte des jours ouvrés

\*\* La demande à l'état « pris en charge » peut faire l'objet d'une demande d'annulation qui sera notifiée par mail à l'opérateur. En cas de demande d'annulation tardive, il est conseillé de contacter l'opérateur en parallèle par mail ou par téléphone. Si l'opérateur voit la demande trop tardivement, il risque de ne pas avoir le temps de prévenir le chauffeur, et un « passage à vide » peut être signalé. Le site sera considéré comme responsable du dysfonctionnement.

Toute demande d'annulation devra être justifiée par un motif et un commentaire. Les motifs possibles sont

- Doublon
- Opération non effectuée
- Autre motif

La demande au statut « pris en charge » ne peut être modifiée dans le SI : il faut contacter l'opérateur par téléphone ou mail, pour lui faire part de la modification souhaitée et noter dans le champ commentaire de l'opération d'enlèvement, la modification qui a été demandée et acceptée.

Les demandes d'annulation ou de modification faites dans les mêmes délais que les demandes d'enlèvement (avant 12h/15h le jour J pour un enlèvement souhaité à J+1 du mardi au samedi ou le vendredi avant 12h/15h pour un enlèvement souhaité le lundi) doivent être prises en compte par l'opérateur.

Les demandes faites au-delà de ce délai seront prises en compte dans la mesure du possible par l'opérateur, mais sans obligation de sa part.

En synthèse : les délais recommandés et obligatoires :

|                                | <b>Demande d'enlèvement</b>                                                                                                                                                | <b>Confirmation par l'opérateur</b>                                                                                                                                                      | <b>Saisie des informations de collecte</b> |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <i>Au plus tôt</i>             | Maximum 2 semaines à l'avance                                                                                                                                              | Dès réception d'une demande                                                                                                                                                              |                                            |
| <i>Au plus tard</i>            | La veille avant 12/15hh                                                                                                                                                    | La veille en fin de journée                                                                                                                                                              | J+1 après collecte                         |
| <i>Recommandation</i>          | La veille avant 12h/15h pour les sites ayant des rythmes de remplissage variables.<br>Un ou plusieurs jours à l'avance pour les sites ayant des fréquentations régulières. | La veille après-midi                                                                                                                                                                     | J+1 après collecte                         |
| <i>Etat de la demande</i>      | OUVERT                                                                                                                                                                     | PRIS EN CHARGE                                                                                                                                                                           | TRAITE                                     |
| <i>Modification possible ?</i> | Oui<br>Sans conditions                                                                                                                                                     | NON, pas dans le SI.<br>Possible en appelant ou envoyant un e-mail en direct à l'opérateur.<br>Modification soumise à son accord.<br>Commentaire à ajouter dans le champ de texte libre. |                                            |

Annulation possible

|                        |                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Oui<br>Sans conditions | Oui, sous conditions.<br>Demande<br>d'annulation possible,<br>à valider par<br>l'opérateur. Le délai<br>de demande<br>d'annulation doit être<br>raisonnable (mini ½ j à<br>l'avance) |  |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### b) Demandes d'annulation faites par l'opérateur

Pour ne pas encombrer inutilement la liste des demandes d'enlèvements à l'état « ouvert » ou « pris en charge » qui sont obsolètes, l'opérateur peut également faire des demandes d'annulation d'opérations d'enlèvement. Ces demandes doivent être validées par le site.

Les demandes d'annulation sont consultables sur le SI dans le menu « Mes demandes d'enlèvement > Demandes d'annulation ».

Si la demande d'annulation concerne une demande qui n'avait pas lieu d'être (doublet, erreur de saisie...), il faut accepter l'annulation.

Si la demande d'annulation concerne une demande d'enlèvement qui n'a pas été honorée par l'opérateur par exemple, le site peut signaler un dysfonctionnement pour « Enlèvement non effectué » avant d'accepter l'annulation.

Si l'enlèvement a eu lieu, le site peut refuser la demande d'annulation ; une explication sera demandée.

## 11. Dysfonctionnements

### a) Principe général

Les dysfonctionnements servent à signaler le non-respect des procédures ou obligations contractuelles pouvant pénaliser le bon déroulement des opérations.

Les dysfonctionnements peuvent être émis par les Sites et par les opérateurs.

Lors du signalement d'un dysfonctionnement, le contact opérationnel du MIS EN CAUSE est informé par e-mail. Le contact opérationnel destinataire des e-mails est celui qui a été renseigné sur le SI en tant que « Contact d'enlèvement ».

Il est possible de signaler plusieurs dysfonctionnements pour une même opération.

Un justificatif est obligatoire pour signaler un dysfonctionnement (photo ou commentaire par exemple).

Les dysfonctionnements ont plusieurs statuts :

— « Ouvert » : un dysfonctionnement a été émis



— « Pris en charge » : le dysfonctionnement est en cours d'analyse

— « Traité » : le dysfonctionnement a été validé (=il est justifié)

— « Abandonné » : le dysfonctionnement n'a pas été validé (=le motif ne correspondait pas au problème décrit / le mis en cause a bien respecté ses engagements)

Un récapitulatif des enlèvements ainsi que la présence de dysfonctionnements émis et reçus est disponible sur le SI dans le menu « Mes solutions de collecte/ Exporter mes demandes »

b) Dysfonctionnement pouvant être déclarés par le Site.

Les cas à signaler par le site sont :

**Enlèvement anticipé :** enlèvement anticipé par rapport à la demi-journée souhaitée/confirmée.

Aucun justificatif n'est requis. Les horaires renseignés dans le SI détermineront si le dysfonctionnement est avéré ou pas.

Exemple : Une demande est faite pour l'après-midi, sur un horaire plus fin souhaité entre 15h et 17h. Si l'enlèvement a lieu à 11h (=le matin), il s'agit d'un enlèvement anticipé. Si l'enlèvement a lieu à 14h (=l'après-midi), il ne s'agit pas d'un enlèvement anticipé, puisqu'il a bien eu lieu sur la demi-journée demandée et que le créneau 15h-17h n'est pas obligatoire.

**Enlèvement en retard :** enlèvement en retard par rapport à la demi-journée souhaitée/confirmée.

Aucun justificatif n'est requis. Les horaires renseignés dans le SI détermineront si le dysfonctionnement est avéré ou pas.

Exemple : Une demande est faite pour l'après-midi, sur un horaire plus fin souhaitée entre 10h et 12h. Si l'enlèvement a lieu à 13h, il s'agit d'un enlèvement en retard. Si l'enlèvement a lieu à 12h30, il ne s'agit pas d'un enlèvement en retard, puisqu'il a bien eu lieu sur la demi-journée demandée et que le créneau 10h-12h n'est pas obligatoire.

**Enlèvement non effectué :** l'enlèvement n'a pas eu lieu. Aucun justificatif n'est requis.

**Demande non prise en charge :** le site a procédé à une demande d'enlèvement, mais le statut de cette demande est toujours ouvert car non confirmée par l'Opérateur de collecte. Aucun justificatif n'est requis.

**Refus de collecte non justifié :** l'Opérateur de collecte refuse de procéder à l'enlèvement sans motif.

**Type de Contenant ne permettant pas un remplissage optimisé (ouvert/fermé) :** Une photo est obligatoire pour justifier du dysfonctionnement.



ecomaison

**Enlèvement effectué la veille d'un jour de circulation réglementée :** Dans le cas où l'opérateur n'obtient pas de dérogation pour effectuer la collecte un jour de circulation réglementée, et que les enlèvements sont organisés la veille dudit jour afin de disposer de contenants vides pour le week-end, le site pourra signaler un dysfonctionnement pour « Enlèvement effectué la veille d'un jour de circulation réglementée ». Un justificatif attestant que le jour suivant celui concerné par la collecte est un jour à circulation réglementée est obligatoire pour justifier du dysfonctionnement.

**Contenant en mauvais état, sale ou non vide :** L'Opérateur de collecte procède au remplacement du contenant mais ce dernier est en mauvais état, sale ou non vide. Une photo est obligatoire pour justifier du dysfonctionnement.

**Absence de contenants vide lors de la rotation :** L'Opérateur de collecte procède à l'enlèvement du contenant mais ce dernier ne procède pas à son remplacement.

**Dégradation du point de collecte :** Concerne toute dégradation sur un bien dont le point de collecte est propriétaire lors de l'opération d'enlèvement par l'Opérateur de collecte. Une photo est obligatoire pour justifier du dysfonctionnement.

**Non-respect des consignes de sécurité du Chauffeur :** Concerne tout manquement aux consignes de sécurité établies au préalable entre l'Opérateur de collecte et le site.

#### c) Traitement du dysfonctionnement

Le traitement des dysfonctionnements est traité de façon automatique en s'appuyant sur les éléments factuels saisis dans le SI.

#### d) Dysfonctionnement pouvant être déclarés par l'Opérateur de collecte

Lors d'un dysfonctionnement émis par l'Opérateur de collecte, le contact du site renseigné dans le SI est notifié par e-mail de ces dysfonctionnements.

- ⇒ Si le dysfonctionnement est justifié (= l'opérateur n'est pas responsable), **le site n'a rien à faire pour cette opération, mais une pénalité peut lui être appliquée en cas de récidive**
- ⇒ Si le dysfonctionnement n'est pas justifié (= l'opérateur est responsable), le site doit contester le dysfonctionnement en émettant un commentaire dans l'onglet dysfonctionnement relatif à l'opération concernée.

Les dysfonctionnements qui peuvent être émis par l'opérateur de collecte ou de tri à l'encontre du site sont les suivants :



ecomaison

#### REPLISSAGE

**Contenant vide** : justification d'un passage à vide

#### COLLECTE

**Contenant inaccessible** : site fermé, accès à la benne impossible...

**Contenant surchargé/collecte impossible** : déchets dépassant le haut du contenant rendant sa couverture impossible

#### QUALITE

**Présence de déchets dangereux** : déchets dangereux à récupérer par le site

**Présence de déchets ne faisant pas l'objet d'un agrément d'Ecomaison** : erreurs de tri. Peut conduire au déclassement si le % d'erreur est > à 25%

**Tri impossible** : contenant tassé, packmatée ne permettant pas d'en trier le contenu. Peut conduire au déclassement si part non triable > à 25%

**Collecte mono flux**: produits hors périmètre Ecomaison peut conduire à déclassement(s) et pénalité(s).

#### COMPORTEMENT/MATÉRIEL

Non signature du bon de transport, comportement incorrect

**Détérioration du contenant** : description et photos jointes au signalement

Lorsque le site est mis en cause pour un dysfonctionnement, en cas de contestation, il faut apporter sous 48h un « Commentaire » dans le champ prévu à cet effet dans l'onglet « Dysfonctionnement » de l'opération concernée afin qu'il soit pris en compte, ou émettre un dysfonctionnement. Les dysfonctionnements sont analysés 48h après leur signalement.

Dans le cas contraire, il est demandé d'analyser chaque dysfonctionnement reçu et d'y apporter un plan d'action pour éviter qu'il ne se renouvelle.

#### e) Impact sur la prise en charge par le site et/ou sur les soutiens

Certains dysfonctionnements vont avoir un impact financier pour Ecomaison : prise en charge de déchets ne relevant pas d'un agrément Ecomaison, surcoûts de collecte, de tri...

Ces opérations sont signalées par l'émission d'un dysfonctionnement, avec l'information sur la demande de déclassement dans la page récapitulative des informations. Un récapitulatif est fait dans le menu « Mes demandes d'enlèvement > Performances »

— présence de déchets dangereux ou qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'arrêté préfectoral au titre des inspections classées du site de réception : le site doit récupérer le déchet ou gérer en direct son traitement avec l'opérateur s'il accepte.





— présence de déchets ne faisant pas l'objet d'un agrément d'Ecomaison : si la part de déchets ne relevant pas d'un agrément d'Ecomaison est <25%, alors l'opérateur le signale à Ecomaison. Si Ecomaison et le site l'acceptent sur justificatifs (photos) alors l'opérateur doit saisir une opération spéciale de « Refus à la suite du déclassement » pour toute ou partie du tonnage.

Un déclassement annule le soutien applicable, et une pénalité de 50 € pour déclassement à la suite d'une non-conformité <25% peut être appliquée par Ecomaison au site pour financer une partie du surcoût de traitement du flux déclassé.

— Déclassement : si la part de déchets ne faisant pas l'objet d'un agrément d'Ecomaison est >25%, l'opérateur peut également demander le déclassement de la benne. Si Ecomaison et le site l'acceptent sur justificatifs (photos) alors l'opérateur doit saisir une opération spéciale de « Refus suite à déclassement » pour toute ou partie du tonnage.

Un déclassement annule le soutien applicable et une pénalité de 200€ pour déclassement à la suite d'une non-conformité > 25% peut être appliqué par Ecomaison au site pour financer une partie du surcoût de traitement du flux déclassé.

L'impossibilité d'accéder aux contenants par l'opérateur pour réaliser la collecte peut également faire l'objet d'un dysfonctionnement.

Dans ce cas, il est demandé à l'opérateur de repositionner le passage dans la tournée. En cas d'impossibilité, ce dernier pourra signaler ce « passage à vide » et le facturer à Ecomaison. En cas de signalements répétés et après avertissement formalisé par Ecomaison auprès du distributeur, Ecomaison pourra facturer une pénalité de 150 €.

| Déchet       | Dysfonctionnement                                                                                                   | Déclassement               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Flux mélange | indésirable significatif mais < 25% (visuel)                                                                        | indésirable > 25% (visuel) |
| Mono flux    | Pénalité de 200 €/dysfonctionnement en cas de présence de produits en dehors du périmètre ecomaison (cf chapitre V) |                            |

#### IV. Gestion des dépôts

Les Artisans peuvent procéder à des dépôts de produits usagés ou de déchets relevant d'un agrément d'Ecomaison en utilisant l'application mobile <https://ourecycler.ecomaison.com/>.

Cette application permet aux Artisans de connaître les points de collecte les plus proches et de générer un bon de dépôt de déchets relevant d'un agrément d'Ecomaison.

## V. Consignes de tri

Les consignes de tri sont arrêtées avec chaque site proposant un point de reprise sur la base du ou des schémas technique(s) retenu(s) et des modes de conteneurisation.

Ecomaison propose des formations et transmet un guide de tri destiné au personnel du site en charge d'animer et d'organiser la collecte au sein du site.

### 1. Contenants susceptibles d'être mis à disposition par Ecomaison

| Niveau de tri                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 flux<br>(petits objets)                                                           | 1 flux<br>(objets toutes tailles)                                                   | Tri en 2 flux<br>(produits à réemployer<br>/matériaux à recycler)                   | N flux<br>(réemploi et matériaux)                                                    |
|  |  |  |  |

### 2. Consignes de tri applicables par filières Ecomaison

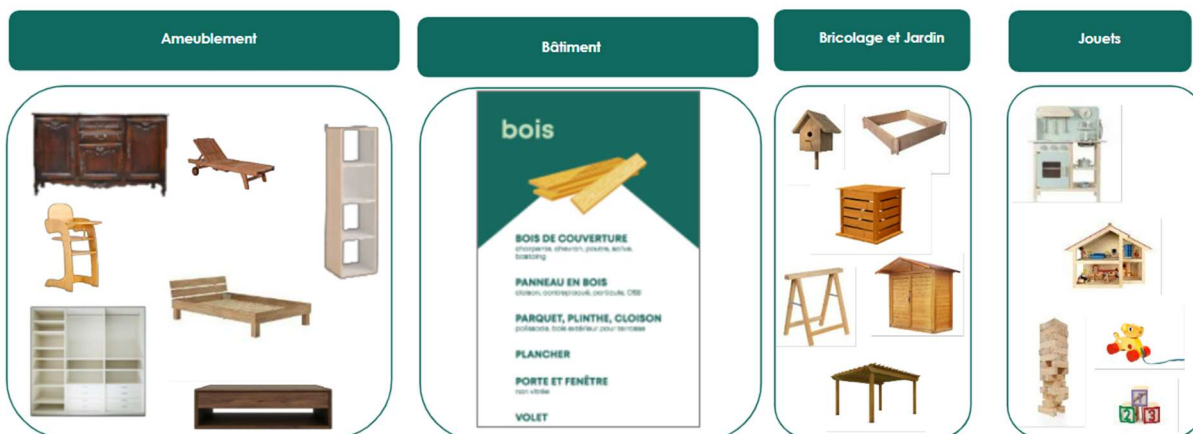
Selon les contenants mis à disposition par Ecomaison, il est demandé de placer dans les contenants les déchets et produits usagés propre à la filière pour laquelle il dispose d'un service de collecte conformément au Contrat de collecte signé.

| Mobilier, literie textile                                                           | Bâtiment *                                                                          | Bricolage et Jardin                                                                  | Jouets                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |

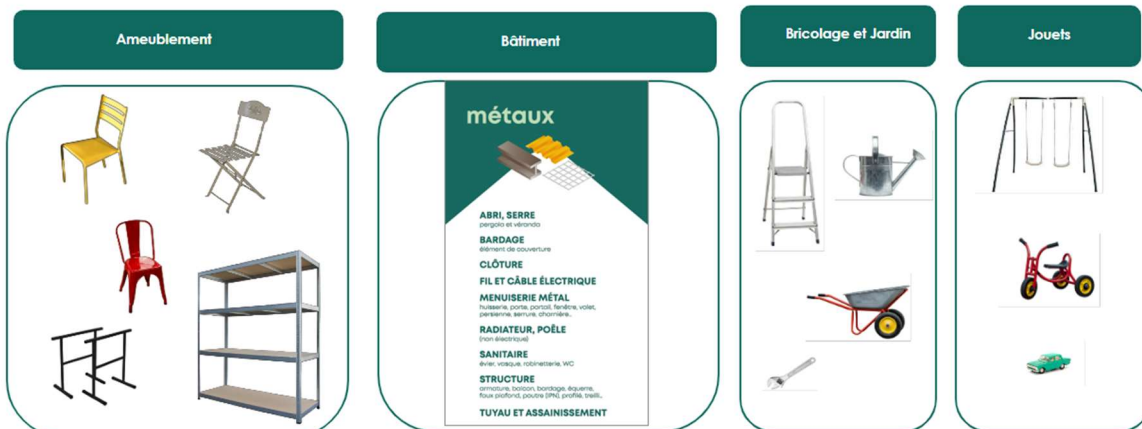
### 3. Consignes de tri applicables lorsque l'Utilisateur met en place une reprise multi filières par matériaux

Ecomaison met à disposition de l'Utilisateur des contenants lui permettant de procéder à de la collecte par matière :

#### Tri par matériaux - BOIS



#### Tri par matériaux - MÉTAL



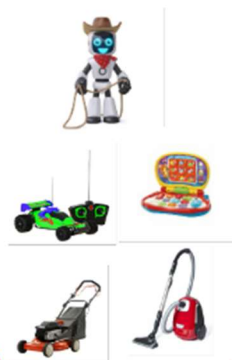
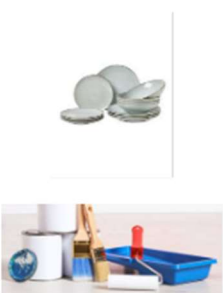


Dans le cadre d'une mise en place de reprise par matériaux, lorsque l'Utilisateur est dans l'incapacité d'accueillir le nombre de contenants requis et après audit réalisé par Ecomaison ou l'un de ses représentants, l'Utilisateur peut bénéficier d'une benne dans laquelle il lui est possible de déposer des déchets pouvant être triés comme indiqué ci-dessous, en complément des autres bennes matériaux.

### Tri par matériaux – Exception: **BENNE CONJOINTE**



#### 4. Erreurs de tri

| Emballages                                                                                                                                    | Accessoires<br>Articles de sports<br>et loisirs                                                                                                                                                   | Déchets<br>électroniques,<br>électroniques et<br>thermiques                                                                                                           | Autres                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Palettes, cartons, films plastiques, polystyrène...</p>  | <p>Bibelots<br/>Miroirs<br/>Tableaux<br/>Cadres photo<br/>Sièges auto<br/>Poussettes<br/>Vélos<br/>Ballons</p>  | <p>Objets électriques ou électroniques<br/>Appareils motorisés<br/>thermiques</p>  | <p>Bibelots<br/>Vaisselle<br/>Outillage du peintre, peinture, colle, mastic...</p>  |

**ATTENTION : interdiction des éléments électriques, électroniques et thermiques**



Ne pas mettre dans le(s) contenant(s) Ecomaison  
A orienter vers la filière D3E

- Tous les jouets électroniques, électriques et à pile ou batterie doivent être orientés dans la filière D3E
- Risque d'incendie important si dépôt dans la benne Ecomaison (batterie au lithium notamment)
- Les appareils motorisés thermiques doivent être orientés vers la filière adéquate



Ne pas mettre dans le(s) contenant(s) Ecomaison  
A orienter vers la filière ABJ thermiques