

REGLEMENT DE SERVICE AU CONTRAT D'ABONNEMENT DE COLLECTE DES ORDURES MENAGERES

PARTIES CONCERNEES :

PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE : prestataire de la Ville de Nouméa, titulaire du marché de gestion de la relation avec les usagers et gestion de la pré-collecte dans le cadre des marchés de collecte des déchets ménagers.

VILLE DE NOUMEA : Maître d'ouvrage des marchés susmentionnés.

ABONNE: Le client, toute personne physique ou morale titulaire du contrat d'abonnement auprès du service des ordures ménagères.

1. LE CONTRAT :

A travers le contrat d'abonnement à la REOM, l'ABONNE bénéficie de plusieurs services: collecte en porte à porte, accès aux Quais d'Apport Volontaire (QAV) ainsi qu'aux Points d'Apport Volontaire (PAV) mis à disposition sur le territoire de la commune de Nouméa, collecte des déchets verts et ménagers volumineux.

La date de prise d'effet du contrat correspondra à la date de distribution du bac de collecte. Pour la résiliation du contrat l'ABONNE s'engage à réaliser les démarches auprès du PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE et à lui présenter des documents justifiant la demande : acte de vente, état des lieux de sortie, attestation de résiliation d'abonnement EEC/CDE, acte de décès et pièce d'identité à jour du titulaire de l'abonnement.

La date de résiliation du contrat d'abonnement sera effective le jour de remise du ou de(s) bac(s) de collecte au PRESTATAIRE. Dans le cas où le demandeur de la résiliation déclare volé(s) ou disparu(s) les bac(s) rattaché(s) au contrat d'abonnement, la date de résiliation effective sera la date de signature de la demande résiliation.

2. LES BACS :

La VILLE DE NOUMEA met à disposition de l'ABONNE nouvellement inscrit un ou plusieurs bacs. Ces équipements sont exclusivement de la propriété de la Ville de Nouméa et devront être remis par l'abonné au PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE lors d'une demande de résiliation d'abonnement à la REOM, sans quoi la résiliation ne pourra être prise en compte.

La VILLE DE NOUMEA se réserve le droit d'effectuer des réajustements (augmentation ou diminution) du litrage des bacs en cas de besoin.

Chaque bac est équipé d'une puce RFID permettant de le lier à une adresse et à l'ABONNE. La VILLE DE NOUMEA se réserve le droit de ne pas collecter un bac de collecte ne correspondant pas à son adresse de collecte.

Lorsqu'un bac est vandalisé, brulé, volé ou a disparu ce dernier sera à la charge de l'ABONNE.

Dans les cas où un bac est cassé, fendu ou abimé, il sera remplacé par le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE à la charge de la VILLE DE NOUMEA.

3. LES SERVICES PROPOSES :

Les services proposés dans le cadre de la REOM sont définis dans le cadre de l'arrêté n°2020/2016 réglementant les collectes publiques et privées des déchets sur la Ville de Nouméa.

Cette réglementation est susceptible d'évoluer et les services proposés dans le cadre de REOM seront en adéquation et évolueront conformément à la réglementation en vigueur.

REGLEMENT DE SERVICE AU CONTRAT D'ABONNEMENT DE COLLECTE DES ORDURES MENAGERES

a) Organisation des collectes :

Pour les abonnés au service ayant trois (3) collectes des ordures ménagères et assimilés par semaine, le planning est le suivant :

Quartiers	L	Ma	Me	J	V	S
Haut Magenta / Magenta CHT / Centre Ville Nord / Port autonome	x		x		x	
Tindu / Numbo / Kaméré / Logicoop / Ducos / Centre Ville Nord / Port aut.		x		x		x
Vallée du Génie et colons (Verges à Juin) / Quartier Latin / Centre Ville Sud	x		x		x	
ZI de Ducos / Centre Ville Sud / Quartier Latin		x		x		x
Ceint. Touristique / Q. Baie des Citrons / Anse Vata Sud et Val Plaisance Sud	x		x		x	
Ceinture Touristique / Nouville / Kaméré (quartier Collège et P. Nielly)		x		x		x
Val Plaisance / Motor Pool Sud / N'Géa Sud	x		x		x	
Trianon / Receiving / Motor-Pool Nord / N'Géa Tuband	x		x		x	
Artillerie / Orphelinat / Fg Blanchot Nord Ouest	x		x		x	
N'Géa Nord / Faubourg Blanchot / Vallée des Colons Sud Ouest	x		x		x	
Vallée des Colons Nord	x		x		x	
Ouémo / Magenta Est	x		x		x	
Voies étroites Nouméa Sud	x		x		x	
Rivière salée Ouest		x		x		x
Rivière salée Est / Septième kilomètre / Sixième kilomètre Nord		x		x		x
Normandie / Tina Est		x		x		x
Quatrième Kilomètre / Sixième Kilomètre Sud / Aéroport		x		x		x
Montravel / Haut Magenta Nord / Vallée du Tir / Mont. Coupée / Doniambo		x		x		x
Portes de Fer / Aéroport / CHT Magenta / Hotel Stanley		x		x		x
Voies étroites Nouméa Nord		x		x		x

Concernant les abonnés professionnels se situant dans les zones suivantes : Centre-ville, Quartier Latin et de la ceinture touristique, la collecte des ordures ménagères et assimilés à lieu six (6) fois par semaine.

Les bacs présentés le jour de la collecte ne doivent pas présenter de surplus de déchets, le couvercle doit pouvoir se fermer entièrement. Le surplus de déchet ne sera pas collecté et il sera demandé à l'abonné de modifier son abonnement avec un bac d'une capacité supérieure.

Les fréquences de collecte sont définies dans le cadre de la délibération n° 2020/1615 et de l'arrêté 2022/449.

Les fréquences de collecte et les zones peuvent être réactualisés par la Mairie de Nouméa à travers une délibération ou un arrêté municipal.

b) Accès aux Points d'Apport Volontaire (PAV) :

La VILLE DE NOUMEA met à disposition sur l'ensemble du territoire de la commune des PAV accessibles aux ABONNES à la REOM afin de permettre le tri des déchets suivants :

- Aluminium
- Papiers
- Verre

REGLEMENT DE SERVICE AU CONTRAT D'ABONNEMENT DE COLLECTE DES ORDURES MENAGERES

c) Accès aux Quais d'Apport Volontaire (QAV) :

Sur le territoire de la commune de Nouméa se trouve trois (3) QAV se situant dans les quartiers de :

- Ducos
- 6ème Kilomètre
- Magenta

Ces équipements sont accessibles aux ABONNES de la REOM afin de permettre le tri des déchets suivants :

- Encombrants ;
- Déchets verts
- Aluminium
- Batteries
- Câble
- Cartons
- DEEE
- Ferraille
- Huiles
- Métaux non ferreux
- Papiers
- Piles
- Plastiques
- Verre
- Vêtements

d) Rendez pour le ramassage des déchets verts et déchets ménagers volumineux :

Chaque ABONNE à la REOM dispose de quatre (4) rendez-vous pour la collecte des déchets verts et/ou encombrants par an.

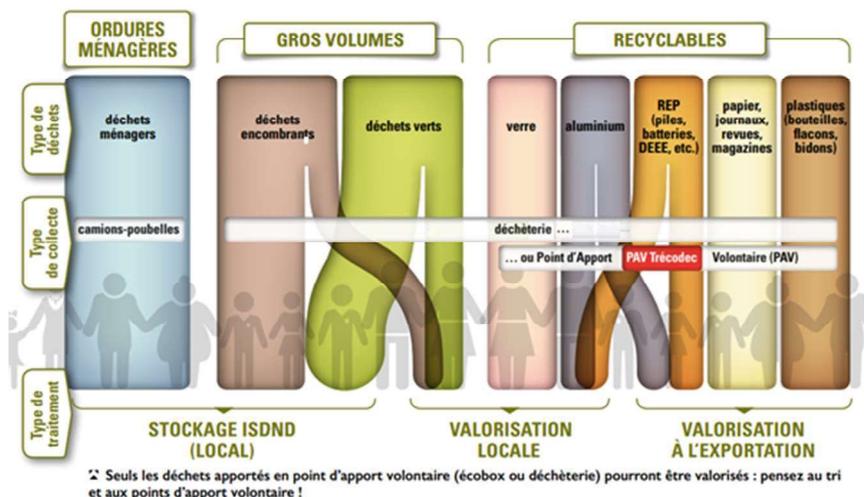
Un **Numéro VERT (050.060)** est mis à disposition des administrés pour la prise de rendez-vous.

Pour ces rendez-vous il est demandé à l'ABONNE :

- l'adresse exacte de collecte des déchets verts et des encombrants ;
- de sortir la veille du rendez-vous à **partir de 16h** sur le domaine public les déchets à collecter ;
- de positionner le tas des déchets à collecter sur les accotements de la voirie sans que ce dernier ne soit à proximité d'un bâti (clôture, équipement EEC, etc.) et qu'il ne déborde pas sur la voirie ;
- le volume de déchets collecté ne pourra dépasser 2 m³ par rendez-vous ;
- la nature des déchets
- dans le cas d'une collecte pour déchets verts, ces derniers doivent être **exempts de tout éléments non végétal (sacs plastiques, métal, pots de fleurs etc .).**

4. TRAITEMENT DES DECHETS COLLECTES :

Les déchets collectés sur la commune de Nouméa dans le cadre de la Redevance d'Enlèvement des Ordures Managers rentre dans le circuit de traitement et de valorisation suivants :



5. LA FACTURATION :

La facturation est trimestrielle et sera envoyée à l'adresse postale ou mail indiquée sur le contrat d'abonnement.

Les tarifs de la redevance des ordures ménagères et des bacs de collecte sont définis dans le cadre de la délibération n° 2020/1615 et de l'arrêté 2022/449.

Ces tarifs peuvent être réactualisés chaque année par la Mairie de Nouméa à travers une délibération ou un arrêté municipal.

6. LES OBLIGATIONS DE L'ABONNE :

L'abonné s'engage à alerter le PRESTATAIRE lorsque le(s) bac(s) de collecte mis à sa disposition nécessite des réparations ou un remplacement.

L'abonné s'engage à permettre aux services de la Ville de Nouméa ou à son prestataire, d'accéder au(x) bac(s) de collecte afin de réaliser des contrôles, réparations ou remplacements.

7. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL :

La Ville de Nouméa et ses partenaires sont soucieux de garantir une utilisation intègre et un dispositif de sécurité et de confidentialité adéquat concernant les données personnelles susceptibles d'identifier les usagers directement ou indirectement.

7.1 Le responsable du traitement et le cadre réglementaire

Dans le cadre du service de gestion clientèle des déchets, la ville de Nouméa déclare effectuer ses traitements de données personnelles des Usagers conformément aux règles en vigueur en métropole en vertu du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée dans sa version applicable en Nouvelle-Calédonie).

7.2 Données personnelles collectées par la ville de Nouméa

Dans le cadre de son activité la ville de Nouméa est amenée à faire collecter par un sous-traitant des données personnelles directement (celles fournies par l'Usager) ou indirectement (celles recueillies à partir d'une source tierce). En ce sens, la ville de Nouméa, ou son PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE, collecte et traite, ou est susceptible de traiter, les données personnelles suivantes :

- les données permettant d'identifier l'Usager de manière directe : civilité, prénom(s), nom, date et lieu de naissance visible sur le document officiel d'identité en cours de validité ;
- les données d'identification de l'Usager personne morale : dénomination sociale, numéro RCS état civil du représentant légal et Ridet (patente) ;
- les données de correspondance : coordonnées téléphoniques et électroniques, adresse postale ;
- les données contractuelles : caractéristiques du Contrat : nombre de bac de collecte, volume des bacs de collecte, fréquence de collecte des bacs, lieu de collecte des bacs ;
- les données de consommation : date de levée des bacs, historique de levée des bacs, données issus des puces RFID se trouvant sur les bacs de collecte du service le cas échéant ;
- les données liées au logement: nombre d'habitants, etc... ;
- les données de facturation et de paiement : montant des factures, historique des factures, état des paiements, factures, relances, soldes, mode de paiement, date de prélèvement ;
- les coordonnées bancaires : code RIB, code banque, numéro Carte Bancaire, nom / adresse / coordonnées banque, références de transaction ;
- les données de connexions : identifiant et mot de passe pour l'activation de l'« espace Usager » sur le site Internet du PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE.

7.3 Finalités et fondement juridique des traitements des données personnelles

L'utilisation des Données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat et a pour finalité de permettre au PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE de gérer la relation clientèle (dont la facturation et le recouvrement) dans le cadre de la gestion clientèle des déchets. Le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE précise que le traitement des incidents de paiement vise notamment à identifier les personnes en situation d'impayés aux fins d'exclusion pour la conclusion d'éventuel nouveau Contrat. Ces données personnelles sont collectées directement auprès de l'Usager qui est tenu de fournir ces Données. À défaut de communication, le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le Contrat ou le service demandé.

Dans ce cadre, le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE est amené à collecter des Données sur le fondement de l'intérêt légitime avec le consentement de la personne concernée, afin de mieux connaître ses Usagers et de pouvoir leur proposer les offres les plus pertinentes.

7.4 Destinataires des données à caractère personnel

Les données personnelles peuvent être communiquées, outre au personnel interne dûment habilité à les traiter, aux prestataires de services ou sous-traitants, dans le cadre de l'accomplissement de leurs prestations et services, pour les seuls besoins de la réalisation de la ou des finalités pour lesquelles elles sont recueillies.

Le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE demande par ailleurs à ses prestataires ou sous-traitants de mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir, tout au long de leurs interventions, la sécurité et de la confidentialité des traitements des données personnelles, qu'ils opèrent pour le compte du PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE, et de restituer ou de supprimer, l'ensemble des données personnelles qu'ils ont traitées à la fin de leur prestation. En aucun cas, les données personnelles ne seront révélées à aucune autre partie tierce à l'exception des tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Les données traitées peuvent être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales. Ces informations sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'à ces destinataires.

7.5 Transfert de données

La ville de Nouméa et Le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE déclare qu'ils n'ont nullement l'intention d'effectuer un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

7.6 Durée de conservation des données personnelles

La ville de Nouméa et le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE s'engagent à conserver les données personnelles des Usagers pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et les conservent conformément aux durées de conservation imposées par la réglementation en vigueur. À ce titre, les durées de conservation mises en œuvre par le PRESTATAIRE DE SERVICE CLIENTELE sont

- Gestion de la relation contractuelle avec les Usagers : Les données seront conservées 5 ans à compter de la date de résiliation du Contrat. Certaines données personnelles pourront être conservées plus de 5 ans afin de satisfaire à des obligations légales, comptables et fiscales, et en cas de procédure contentieuse. A l'issue de la période, lesdites données personnelles seront irréversiblement anonymisées ;

7.7 Droits de l'Usager dont les données personnelles sont collectées

L'Usager dont les données personnelles sont collectées, a le droit :

- de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci ;

- de demander la limitation du traitement relatif à la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement et à la portabilité de ses données ;
- d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;
- L'Usager dispose également de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

7.8 Exercice des droits et coordonnées du délégué à la protection des données (DPO)

L'Usager peut exercer l'ensemble de ses droits en s'adressant au DPO de la ville de Nouméa :

- par mail à l'adresse suivante : dpo@ville-noumea.nc ;
- par courrier signé, sur papier libre, accompagné de la copie d'un document officiel d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante : Hôtel de Ville : 16 rue du Général-Mangin - BP K1 – 98849 Nouméa CEDEX - Nouvelle-Calédonie
La ville de Nouméa s'engage à traiter la demande dans un délai d'un (1) mois à réception de la demande

Ce règlement et ces conditions devront être respectés sous peine de poursuites par le Trésorier payeur de la Province Sud ou de la Ville de Nouméa.

Pour plus d'informations concernant le Redevance d'Enlèvement des Ordures Ménagères, l'administré est invité à prendre connaissance de la réglementation en vigueur.

POUR TOUTES VOS QUESTIONS, N'HESITEZ PAS A :

CONTACTER LE NUMERO VERT AU 050 060

ECRIRE A info@clineo.nc

VOUS RENDRE SUR LE www.clineo.nc

-  Prise de RDV déchets verts / encombrants
-  Bac (volé, brûlé, cassé, couvercle, litrage)
-  Mise en place d'un prélèvement automatique, changement de compte
-  Modification d'information (tél, mail, adressage, etc...)
-  Réclamation
-  Informations diverses