



CITEO

Cahier des charges

APPEL D'OFFRES RELATIF A L'ORGANISATION D'UNE OPERATION DE COMMUNICATION DE PROXIMITE A MAYOTTE

Date limite de dépôt des candidatures & offres : au plus tard le
15 mai 2026 à 18h00 (heure Paris)

Ne pas reproduire, ne pas utiliser sans autorisation



Sommaire

Contexte de la consultation	2
Objet du cahier des charges	4
Calendrier de la mission	5
Description de la mission	5
Livrables attendus	8



Contexte de la consultation

Présentation de Citeo

Acteur majeur de l'économie circulaire en France, le Groupe Citeo réunit quatre éco-organismes agréés – Citeo, Citeo Pro, Citeo Soin & Hygiène et Adelphe. Le Groupe accompagne à ce titre plus de 100 000 entreprises-partenaires dans la mise en œuvre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) pour les emballages ménagers et professionnels, les papiers graphiques et les textiles sanitaires à usage unique.

Entreprise à mission, le Groupe Citeo conçoit et déploie, à travers ses différentes entités, des solutions concrètes et innovantes pour favoriser la *réduction*, le *réemploi* et le *recyclage*. Il mobilise son écosystème - entreprises, collectivités et citoyens - pour construire et déployer des solutions qui conjuguent performance environnementale et économique.

Le Groupe Citeo entend ainsi, conformément à sa raison d'être, « engager et accompagner les acteurs économiques et les citoyens à adapter les modes de production, distribution et consommation à la préservation de notre planète, ses ressources, la biodiversité et le climat ».

Les éco-organismes du Groupe Citeo :

- Citeo est agréé pour les **emballages ménagers** et les **papiers graphiques depuis 1992**
- **Adelphe**, accompagne les entreprises des secteurs du **vin, des spiritueux et de la pharmacie** dans la gestion de la fin de vie de leurs emballages.
- **Citeo Pro**, est le premier éco-organisme agréé pour la REP des **emballages professionnels de la restauration**, en vigueur depuis mars 2024, et candidat à l'agrément des emballages professionnels
- **Citeo Soin & Hygiène**, éco-organisme agréé depuis juillet 2025 sur la filière des textiles sanitaires à usage unique

Présentation de Citeo à Mayotte

Citeo peut pourvoir à la gestion des déchets d'emballages des collectivités territoriales ultra-marines qui ne disposent pas de ressources fiscales pour la gestion de leurs déchets ou qui ne peuvent mettre en place une fiscalité suffisante au regard des coûts de fonctionnement de la gestion de ces déchets. Cette faculté est réservée aux collectivités précitées n'ayant jamais conclu de contrat mono-matériaux ou multi-matériaux avec une société agréée au titre de la filière REP des emballages ménagers.

Cette mission consiste, entre autres, à :

- Mettre en place le dispositif de collecte sélective des emballages et papiers selon la réglementation en vigueur, en particulier sur les volets : pré-collecte, collecte, tri et recyclage ;
- Assurer la collecte et l'implantation de conteneurs sur le territoire ;
- Assurer le tri des emballages ménagers et des papiers ;
- Mettre en place des actions de sensibilisation de l'habitant pour l'engager à trier ses emballages ménagers et ses papiers.

A Mayotte, le SIDEVAM a demandé à Citeo de pourvoir à la gestion des déchets d’emballages.

Le contexte à Mayotte

A Mayotte, en 2026, tous les habitants peuvent désormais trier tous leurs emballages et papiers. L’extension des règles de tri à tous les emballages et papiers est un projet national qui vise à simplifier le geste de tri en permettant aux habitants de trier tous leurs emballages, notamment tous les emballages en plastique (pas uniquement les bouteilles et flacons) et les briques alimentaires.

L’objectif est ainsi de faire progresser les performances de recyclage et donc de concourir à l’amélioration de l’impact environnemental global du dispositif de collecte, de tri et de recyclage des emballages ménagers et papiers.

Pour faciliter la compréhension des nouvelles règles de tri par les Mahorais, un plan d’action spécifique est mis en œuvre. Citeo déploie, tout au long de l’année 2026 :

- Juin 2026 : le changement des règles de tri sur la signalétique des bornes jaunes et bleues dispatchées sur le territoire ;
- Juillet à septembre 2026 : une opération de communication de proximité, en porte à porte, pour sensibiliser le grand-public aux nouvelles règles de tri ;
- Septembre 2026 : une campagne mass media pour diffuser largement cette nouveauté et faire adhérer le plus grand nombre de mahorais à ce nouveau geste de tri plus simple.

Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges a pour objet de définir et encadrer la mission confiée par Citeo à un prestataire (ci-après dénommé « le prestataire retenu »).

Le présent appel d’offres vise l’attribution d’un marché ayant pour objet **d’organiser une campagne de proximité en porte à porte auprès de tous les foyers mahorais** (≈ 65 000 foyers), avec pour objectifs :

- D’informer sur les nouvelles consignes de tri à partir du memo tri à distribuer dans le même temps ;
- De localiser le point de collecte Tri-O le plus proche pour chaque foyer, en s’appuyant sur l’appli Guide du tri.

La campagne devra être réalisée sur une période maximale de 3 mois, avec un échange d’environ 10 minutes par foyer, pour :

- Visiter 100 % des 65 000 foyers du département ;
- Et en sensibiliser au moins 70 %.

a mis en forme : Police : (Par défaut) + Corps (Aptos), Non Gras, Couleur de police : Automatique

a mis en forme : Normal, Droite : 0 cm, Taquets de tabulation : Pas à 3,02 cm + 6,67 cm + 9,43 cm + 10,7 cm + 14,04 cm + 17,75 cm



Calendrier de la mission

Le planning prévisionnel de la mission est le suivant, en sachant qu'il pourra être affiné avec le prestataire retenu.

- La mission démarre le 1^{er} juin 2026 pour préparer l'opération de communication de proximité.
- Juillet-Août-Septembre 2026 : l'opération de communication de proximité, en porte à porte auprès des foyers mahorais, doit être réalisée dans un délai maximal de trois mois, sur les mois de juillet, août et septembre 2026.
 - Juillet et août 2026 : les équipes d'ambassadeurs du tri seront, dans un premier temps, déployées dans les communes de la brousse ;
 - Les foyers des communes de la Communauté d'agglomération Dombéni – Mamoudzou seront, quant à eux, visités en septembre 2026.
- La mission s'achève, au plus tard, le 31 octobre 2026 avec la remise du rapport final de mission à Citeo.

Description de la mission

La mission comporte différentes étapes :

1- Le recrutement des ambassadeurs du tri et des responsables d'équipe

Le prestataire devra mobiliser le nombre d'ambassadeurs du tri et d'encadrants nécessaires, sur une durée de trois mois, pour atteindre les objectifs de taux de visite et de taux contact souhaités par Citeo.

Le candidat devra détailler sa stratégie de recrutement, en précisant :

- Les profils ciblés et les critères de sélection,
- Les volumes prévisionnels de recrutement,
- Les canaux mobilisés (cabinets de recrutement, agences d'intérim, partenaires locaux, etc.)
- La part de recrutement local envisagée,
- Le processus de recrutement et les délais associés.


Le prestataire estime le nombre d'ambassadeurs du tri et responsables d'équipe à mobiliser pour l'atteinte des objectifs de la mission :

- Visiter 100 % des 65 000 foyers du département ;
- Et en sensibiliser au moins 70 %.

Citeo souhaite que :

- Les ambassadeurs du tri interviennent en binôme afin de garantir à la fois leur sécurité et l'efficacité de la couverture territoriale ;
- Les interventions des ambassadeurs du tri soient effectuées, du lundi au jeudi, entre 7h00 et 16h00.
- La durée moyenne d'un échange avec un foyer dure environ dix minutes au maximum ;

Le prestataire devra veiller à ce que les ambassadeurs du tri recrutés reflètent la diversité des publics ciblés, notamment en termes de langues parlées (français, shimaoré, kibushi, etc.).



De plus, Citeo souhaite que les ambassadeurs du tri et les responsables d'équipe mobilisés sur cette opération aient d'ores et déjà acquis des capacités en savoir-être :

- Sens du relationnel : capacités à aller facilement vers les gens, à créer rapidement un climat de confiance, et à adapter son discours au niveau de compréhension de chacun...
- Bienveillance et empathie : capacités à écouter sans juger, à comprendre les contraintes des habitants et à garder son sang-froid face à des refus, agacements ou incompréhensions.

2- La formation des ambassadeurs du tri et des responsables d'équipe

Cette formation doit permettre aux ambassadeurs du tri et responsables d'équipe de développer un discours pour :

- Informer et sensibiliser les habitants : expliquer clairement les nouvelles règles de tri en s'appuyant sur le memo tri mis à disposition, reformuler simplement et vérifier la compréhension ;
- Communiquer de façon positive : s'exprimer avec clarté, sourire, politesse et utiliser un vocabulaire simple

Citeo met à disposition du Prestataire retenu :

- Une présentation des messages clés à faire passer par les ambassadeurs du tri ;
- Patrice ROUX, Représentant local de Citeo à Mayotte, sera également présent pour animer une ou plusieurs sessions de formation à leur intention.

3- La préparation logistique

Le prestataire devra proposer une planification territorialisée de l'opération de communication de proximité précisant, par semaine, les communes, quartiers, rues visitées et le nombre de foyers ciblés.

Citeo met à disposition du Prestataire retenu :

- 60 chasubles, logotypées Citeo, qui seront à porter par les ambassadeurs du tri dans le cadre de leur mission de communication de proximité ;
- 65 000 exemplaires du memo-tri, rappelant les règles de tri, à remettre, par les ambassadeurs du tri, dans le cadre de leur mission de communication de proximité :
 - En mains propres aux foyers sensibilisés ;
 - Dans la boîte aux lettres pour les foyers qui n'auront pas été vus.

4- Le déploiement opérationnel sur le terrain

L'opération de communication de proximité, en porte à porte auprès des foyers mahorais, doit être réalisée dans un délai maximal de trois mois, sur les mois de juillet, août et septembre 2026.

- Juillet et août 2026 : les équipes d'ambassadeurs du tri seront, dans un premier temps, déployées dans les communes de la brousse ;
- Les foyers des communes de la Communauté d'agglomération Dembéné – Mamoudzou seront, quant à eux, visités en septembre 2026.

Citeo souhaite que les encadrants des équipes assurent un briefing quotidien, en début et fin de mission.

- Le briefing quotidien : ce que doit faire l'encadrant (15 à 20 min)

- **Accueillir l'équipe et créer une dynamique positive** : Mettre une bonne ambiance pour lancer la journée ; Vérifier l'état d'esprit, la motivation, la fatigue éventuelle ; Rappeler la valeur de leur mission et qu'ils représentent Citeo...
 - **Rappeler les objectifs du jour** : Nombre de logements à visiter ; Priorités : rues, quartiers à couvrir... ; Messages clés ; Objectifs qualitatifs : posture, pédagogie, précision des messages...
 - **Présenter les points particuliers du secteur** : travaux, accès difficiles, spécificités locales ; Zones sensibles ou copropriétés complexes...
 - **Distribuer les rôles et organiser les binômes** : Qui travaille avec qui ? Répartition des rues...
 - **Vérifier le matériel** : les encadrants s'assurent que chacun porte sa chasuble, a les memo tri...
 - **Faire un rappel sécurité** : Posture professionnelle au domicile, respect de la vie privée, consignes en cas de situation tendue, consignes météo (chaleur, pluie)...
 - **Donner une mini-formation continue (2-3 minutes)** : chaque jour un petit focus sur une erreur de tri fréquente, comment répondre à une objection, une règle de tri spécifique...
- Le débriefing quotidien : ce que doit faire l'encadrant (15 à 20 min)
 - **Accueillir les retours de terrain** : Comment s'est passée la journée ? Ambiance générale dans les foyers ; Points positifs, réussites, bonnes interactions.
 - **Analyser ensemble les difficultés** : Refus fréquents ? Incompréhensions sur une règle de tri ? Conflits ou situations tendues ?
 - **Collecter les données et les structurer** : nombre de foyers rencontrés, la typologie des publics rencontrés, les retours, suggestions, problèmes repérés sur le terrain, les statistiques et anomalies à transmettre au service déchets
 - **Repérer les besoins d'appui ou de formation** : points techniques à éclaircir (ex : nouveaux emballages acceptés) ; besoins en communication (ex : améliorer la posture d'accueil) ; besoins logistiques (ex : manque de memo tri...)
 - **Valoriser l'équipe** : Remercier pour le travail accompli ; Féliciter une bonne pratique observée ; Souligner un progrès individuel ou collectif...
 - **Préparer la journée suivante** : Ajuster les zones selon l'avancement réel ; Réidentifier les priorités du lendemain ; Préparer le matériel manquant.
 - **S'assurer du bien-être de l'équipe** : Écouter les ressentis ; Repérer les signes de fatigue, de démotivation ; Ajuster les tournées si besoin.

5- Les reportings

Le prestataire retenu transmettra :

- Le lundi pour 9h00, heure Paris, un reporting hebdomadaire, entre juin et septembre 2026, qui devra comprendre les éléments suivants pour chaque semaine de campagne en porte à porte :
 - Une évaluation quantitative de l'opération : nombre de foyers visités en brut et en cumulé ; nombre de foyers sensibilisés en brut et en cumulé ; évolution du taux de contact (rapport entre le nombre de foyers visités et le nombre de foyers sensibilisés) en brut et en cumulé ;
 - Une évaluation qualitative : remontées du terrain sous forme de verbatim, questions/remarques récurrentes des administrés.
 - Les photos attestant de la réalisation de l'opération de communication ;
 - En synthèse, les principaux points forts et les axes d'amélioration constatés et, le cas échéant, les propositions d'ajustement nécessaires pour corriger des dysfonctionnements.
- En fin de mission, et au plus tard le 30 septembre 2026, un bilan global de sa mission qui devra comprendre les éléments suivants :

a mis en forme : Police :+Corps (Aptos), 11 pt

- Une évaluation quantitative de l'opération : nombre de foyers visités ; nombre de foyers sensibilisés ; taux de contact (rapport entre le nombre de foyers visités et le nombre de foyers sensibilisés) ;
- Une évaluation qualitative : remontées du terrain sous forme de verbatim, questions/remarques récurrentes des administrés.
- Les photos attestant de la réalisation de l'opération de communication ;
- En synthèse, les principaux points forts et les axes d'amélioration constatés et, le cas échéant, expliquer les écarts éventuels entre les objectifs de taux de visite (100%) et de taux de contact (70%) et le taux de visite réel et le taux de contact réel.
- Le prestataire présentera ses recommandations permettant d'améliorer de futures campagnes de proximité. Les propositions d'ajustement nécessaires pour corriger des dysfonctionnements.

a mis en forme : Police : + Corps (Aptos), 11 pt

L'équipe projet

La mission sera encadrée par les équipes suivantes chez Citeo :

- Pour le pilotage et la coordination au quotidien : Sandrine FAVREAU, Responsable Mobilisation Territoriale au Pôle Outre-Mer chez Citeo ;
- Pour la coordination opérationnelle à Mayotte : Patrice ROUX, Représentant local de Citeo à Mayotte ;

Le prestataire identifiera nommément l'interlocuteur privilégié de Citeo pour la réalisation de cette mission.

Livrables attendus

Le prestataire devra remettre :

- Au démarrage de la mission : la planification territorialisée de l'opération de communication de proximité sous format .ppt ;
- Tout au long de la mission : un reporting hebdomadaire sous format .xls ;
- A la fin de la mission : un bilan global de mission sous format .doc.