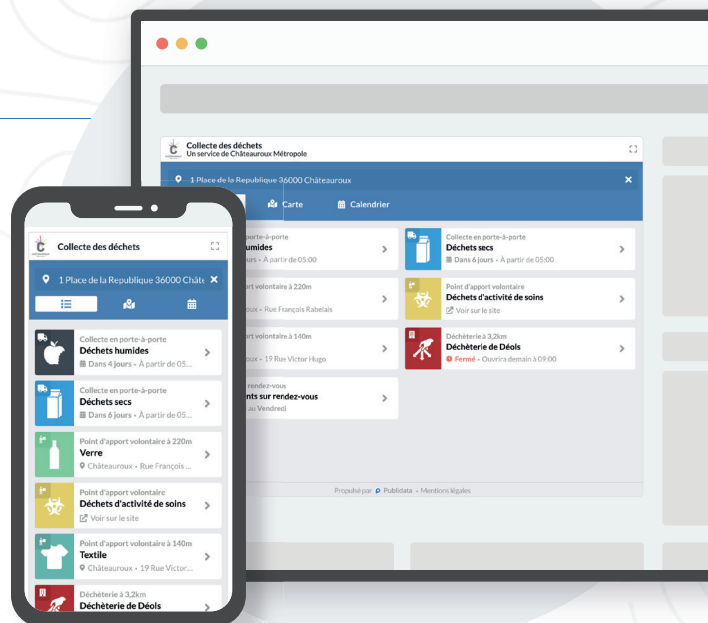


WIDGET INFORMATION DÉCHETS

Témoignage Châteauroux Métropole

Un outil d'information déchets
interopérable avec l'application mobile
et le site internet de la collectivité



Châteauroux Métropole et son pôle déchets en bref

CHÂTEAUROUX
Métropole



SERVICES DU PÔLE DÉCHETS

-  Livraison et maintenance des contenants de pré-collecte
-  Actions en faveur de la réduction des déchets
-  Gestion des collectes des déchets ménagers et assimilés
-  Collecte des encombrants sur rendez-vous
-  Exploitation du réseau de déchèteries
-  Communication auprès des administrés

CHIFFRES CLÉS DU TERRITOIRE

- 14** communes dont Châteauroux et ses 44 000 habitants
- 75 000** habitants
- 37 000** tonnes de déchets collectés et traités par an
- 3 000** appels téléphoniques par an sur un numéro vert dédié
- 382** PAV verre
- 135** PAV textile
- 14** PAV sapins
- 5** déchèteries
- 89** secteurs de collecte en PaP

BESOIN INITIAL

Délivrer l'information la plus fiable possible à l'instant t et via l'application mobile de la collectivité.

Avant Publidata, les usagers de Châteauroux Métropole étaient essentiellement informés des imprévus via les réseaux sociaux et via le site internet de la collectivité. Le journal communal assurait la transmission des événements prévus à long terme comme les fermetures. De manière générale l'information pratique sur les services était difficilement

accessible tant en interne que pour les usagers : via des plans, des images ou des fichiers excel listant des adresses.

Châteauroux Métropole cherchait un outil facile à incorporer sur son site internet, ceux des communes ainsi qu'à l'application smartphone de la collectivité, déjà utilisée par près de 7 500 foyers. Pour résumer, la communauté d'agglomération souhaitait :

- ▶ **Un outil ergonomique** d'information aux usagers ;
- ▶ **Un outil qui s'intègre à l'application smartphone déjà en place ;**
- ▶ **Une géolocalisation à l'adresse près** pour l'utilisateur afin qu'il s'informe sur les collectes et les différents services que propose la collectivité ;
- ▶ **Une mise à jour rapide des informations** dans un back office centralisé et facile à prendre en main.

*Nous cherchions
une porte d'entrée
unique qui délivre
toute l'information
pertinente et à jour
sur nos services
de prévention et
de gestion des
déchets.*

66

SIMON POLICANTE

Directeur Espaces verts,
propreté-déchets

66

Nous remarquons que le widget sert à la fois à la population mais aussi au personnel en interne, jusqu'aux agents de terrain.

SIMON POLICANTE

Directeur Espaces verts, propreté-déchets

LA SOLUTION

Le Widget Information Déchets, pour une information fiable en temps réel et un service déchet optimisé.

C'est un outil sur lequel la collectivité a complètement la main et un guichet unique regroupant l'ensemble des informations du service : les horaires, les consignes de tri, les lieux des Points d'Apport Volontaire, etc.



Cartographie et géolocalisation : l'app simplifie en profondeur une information jusqu'ici délivrée par zones particulièrement complexes. Les données ont été gérées en base adresse.

Un outil qui réduit le nombre d'appels, les erreurs et leur coût : l'auto-information des usagers via le widget diminue le nombre de sollicitations directes, les erreurs de tri, de présentation de bacs, de dépôts sauvages, etc.

Un suivi analytique pour mieux comprendre les usagers et leurs attentes : la plateforme d'administration permet de suivre l'utilisation du widget en fonction des sites et applications mobiles sur lesquels il est inséré, le tout de manière géographique et temporelle. Il est possible cartographier les besoins en information des usagers.

Un support d'information pour les agents de collecte qui disposent ainsi d'un outil d'information facile à consulter pour renseigner les habitants sur le terrain (via mobile).

L'IMPLÉMENTATION EN PRATIQUE

Simon Policante, Directeur Espaces verts, propreté-déchets, témoigne de la mise en place du widget sur Châteauroux Métropole.

Nous avons associé en amont les services communication et le cabinet du Maire-Président. À la sortie du widget, nous en avons fait la démonstration aux mairies.

Aujourd'hui, nous remarquons que le widget sert à la fois à la population mais aussi au personnel en interne. Les agents territoriaux s'y réfèrent pour transmettre une information fiable aux usagers. Même les agents de terrain l'utilisent pour répondre aux sollicitations des habitants en consultant l'app sur leur téléphone.

Pendant le premier confinement, il n'y avait plus de collecte de DASRI en déchèteries car la plupart étaient fermées. Le Widget Info Déchets a orienté les usagers vers les pharmacies à proximité pour leurs Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux.

Nous travaillons aujourd'hui à amplifier l'utilisation du widget en nous appuyant sur le service communication.

CLÉS DE SUCCÈS ET RÉSULTATS

- ▶ **Appui à l'intégration webview** du widget avec utilisation de la géolocalisation dans l'application mobile de Châteauroux Métropole.
- ▶ **Outils de communication vers les usagers** : bon impact sur les réseaux d'une animation vidéo fournie par Publidata, information relayée par les médias locaux.
- ▶ **Rendre simples des règles métiers complexes** : par exemple, paramétrage et calcul automatique des collectes de rattrapage en fonction des jours fériés afin de rendre l'ensemble transparent pour l'utilisateur.
- ▶ **Qualité du support Publidata** : réactif via une fenêtre de chat intégrée au back-office.
- ▶ **Outil évolutif** : le Widget Information Déchets suit naturellement les nouvelles orientations des besoins de Châteauroux Métropole.



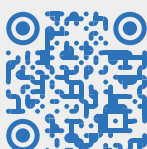
+ 52%

DES FOYERS ONT DÉJÀ UTILISÉ LE WIDGET



67%

DES CONNEXIONS AU WIDGET SONT DES RECONNEXIONS : UN SERVICE RENTRÉ DANS LES USAGES



Essayez le widget Information déchets

Suivez-nous

LINKEDIN
TWITTER

Contactez-nous

WIDGET@PUBLIDATA.IO
JULIAN NACCI : 06 33 04 57 83
PUBLIDATA.IO