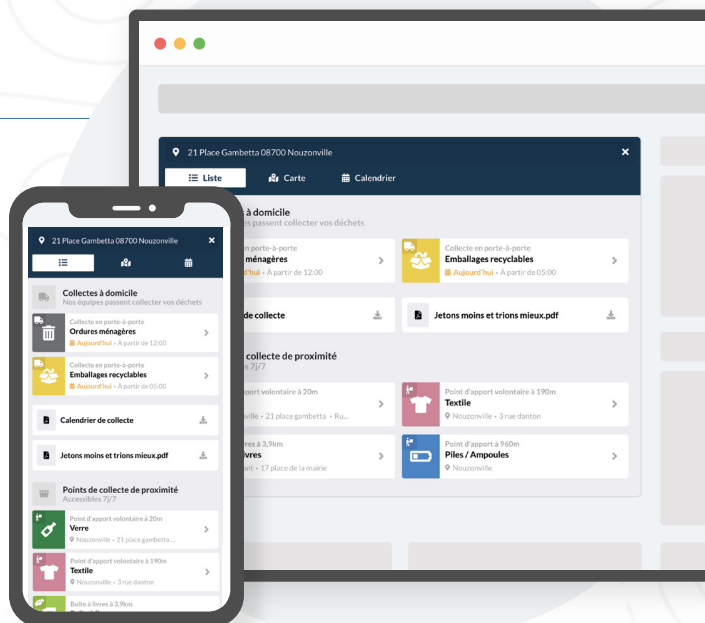


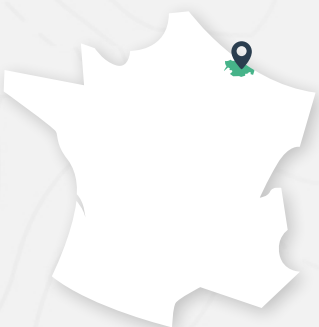
WIDGET INFORMATION DÉCHETS

Témoignage Ardenne Métropole

Un nouveau service public numérique des déchets pour améliorer l'attractivité du territoire.



Ardenne Métropole en bref



FORT ENGAGEMENT DANS LA RÉDUCTION DES DÉCHETS

Ardenne Métropole est la troisième communauté d'agglomération du Grand Est. Elle assume la compétence de prévention, collecte et valorisation des déchets.

CHIFFRES CLÉS DU TERRITOIRE

58 communes dont Charleville-Mézières et Sedan	395 PAV verre
122 000 habitants	38 Points tri
32 441 tonnes de déchets ménagers collectés par an	45 PAV textiles
170 secteurs de collecte porte-à-porte	25 points de collecte de livres et zones de réemploi
	9 déchèteries

BESOIN INITIAL

La transition numérique comme levier de l'amélioration du cadre de vie.

Dans son projet de territoire à horizon 2025, Ardenne Métropole porte l'ambition forte d'être une communauté d'agglomération moderne, dynamique et compétitive, attractive pour de nouveaux résidents. Cela passe par un effort accru en matière de préservation de l'environnement et par la mise en place de solutions innovantes, dématérialisées, pour améliorer le service aux usagers. Ce cadre de référence rencontre des enjeux concrets sur la prévention des déchets : l'extension des consignes

de tri, une réorganisation des fréquences de collectes et des secteurs début 2022, complétées par la mise en place prochaine d'une collecte des biodéchets et du passage en taxe d'enlèvement des ordures ménagères incitative (TEOMi).

- ▶ **Accompagner le développement de l'administration numérique** : répondre aux attentes des usagers et accompagner les mutations d'organisation de travail entre services ;
- ▶ **Gommer l'hétérogénéité organisationnelle du territoire** via le déploiement d'outils numériques dotés de back-office centraux pour piloter et mettre à jour facilement les informations ;
- ▶ **Uniformiser l'accès à l'information et aux services** sur un territoire organisé en grandes zones rurales autour de deux villes phares : Charleville-Mézières et Sedan ;
- ▶ **Sensibiliser les usagers à la prévention des déchets avec une granularité fine** : la collecte à domicile des déchets verts, les composteurs de quartier et individuels, l'adoption de poules, etc.

On se pose souvent la question de comment toucher les usagers, alors que presque tout le monde a un smartphone. Les notifications remplacent les flyers.

66

PATRICE THOMAS
Directeur du Pôle Cycle de l'eau et de l'Environnement

LA SOLUTION

Un nouveau service public numérique des déchets, moderne et évolutif.

Le service déchets d'Ardenne Métropole doit composer avec un mode de fonctionnement interne complexe : en régie sur une partie du territoire et via un prestataire sur une seconde partie. Conséquences, avant Publidata : des données dispersées et pas toujours numérisées, des processus métiers de gestion de l'information non structurés, et un usager qui ressent directement les disparités du territoire.

Les équipes Publidata ont aidé la collectivité à mettre en place une base de données et des processus métiers de mise à jour via le SIG mutualisé avec le Département des Ardennes, ainsi qu'une interconnexion avec sa plateforme. Ainsi, les usagers disposent des bonnes informations en temps réel, les outils de communication numériques déployés reposant directement sur les données d'exploitation.

La collectivité est passée d'une communication traditionnelle à base d'imprimés à une information en temps réel sur le smartphone de l'usager. Pensée pour être évolutive, la Suite Publidata Information Déchets facilitera les futurs challenges métiers de l'agglomération comme les changements de fréquence de collecte, le déploiement des biodéchets et le passage en TEOMi.

“

Les tournées et les secteurs sont désormais numérisés dans un SIG relié à Publidata. La mise en place de nouvelles collectes en sera grandement facilitée.

PATRICE THOMAS

Directeur du Pôle Cycle de l'eau et de l'Environnement

EN DÉTAIL, LES ÉLÉMENTS DÉPLOYÉS



Publidata Plateforme connectée au SIG :

un agent met à jour les données métiers (importées à fréquence régulière depuis le SIG ESRI) et peut aussi les enrichir dans le back-office Publidata (consignes de tri, contacts, bandeau d'alerte, etc.) ;



Générateur de calendrier PDF :

depuis le widget ou l'application, les usagers génèrent à la volée un document PDF imprimable, contenant les informations de collecte à jour et personnalisées en fonction de leur adresse ;



Des notifications :

pour alerter les usagers qui le souhaitent sur les sorties de bacs, les reports de collecte lors des jours fériés, les changements, les perturbations mais aussi fournir des conseils sur le tri et le recyclage ;



Module de signalement et de gestion de la relation usagers :

pour signaler un incident sur un bac, adopter une poule ou demander une collecte de ses déchets verts.



Un widget et une application mobile :

l'application "Mes déchets", sur Android et iOS, délivrent les mêmes informations que le widget intégré aux sites de l'agglomération et des communes.

PREMIER BILAN ET ÉVOLUTIONS

Redynamiser le territoire implique de se doter d'un système d'information pour toucher directement l'usager et faire gagner du temps aux agents.

La connexion de notre SIG à Publidata va considérablement faciliter les prochains défis du pôle Environnement. Par exemple, nous allons bientôt collecter les biodéchets. Tout est déjà prêt dans la plateforme Publidata pour déployer ce nouveau service et en informer les usagers.

Nous pouvons aussi aller loin dans la personnalisation des informations diffusées comme cibler les usagers en habitat individuel et en habitat collectif. Et nous imaginons pouvoir apporter prochainement des informations différenciées aux particuliers et aux professionnels.

Enfin, la structuration des données et la puissance du système d'information Publidata accompagnent efficacement nos réflexions liées à la mise en place d'une tarification incitative sur notre territoire.

PATRICE THOMAS

Directeur du Pôle Cycle de l'eau et de l'Environnement

CLÉS DE SUCCÈS ET RÉSULTATS

► Une solution inclusive :

quel que soit le degré d'affinité de l'usager avec le numérique. L'information est consultable sur le site d'Ardenne Métropole, celui de ses communes, via l'application mobile ou même en imprimant un calendrier de collecte personnalisé.

► Modernisation des méthodes de travail :

ce nouveau service a été installé dans un esprit de collaboration entre la Direction de la Transformation de l'Action Publique, de la Direction du Cycle de l'eau et de l'Environnement, d'un SIG mutualisé départemental et de la Direction de la communication.

► Le choix de l'évolutivité :

interopérable et ouvert, Publidata sait se connecter aux outils métiers de la collectivité, SIG et OpenData, permettant des évolutions sans limites. La solution s'améliore aussi en continu, riche des retours des usagers et de la communauté des collectivités utilisatrices.



APRÈS 4 MOIS DE MISE EN LIGNE

près d'1/4 des foyers

**D'ARDENNE MÉTROPOLE
A DÉJÀ UTILISÉ LE SERVICE
AU MOINS 1 FOIS.**



Essayez
le Widget
Information
Déchets

Suivez nous

LINKEDIN
TWITTER

Contactez nous

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