

# Case Study Citi'ID



Une solution unique pour la **gestion des collectes en redevance incitative**



## Le contexte

La Communauté de Communes Ouche et Montagne réalise sa collecte en régie.

La redevance incitative a été mise en place en 2015 afin d'uniformiser la base foncière de prélèvement des usagers jusqu'alors hétérogène.

33

Communes

10 942

Habitants

33

Habitants au m<sup>2</sup>

 3

Camions bennes

 694

Interventions sur les bacs

 4,22

ETP collecte

 53 745

Kilomètres

 5 895

Kilomètres en marche arrière

## Les enjeux



Fiabiliser la collecte en porte à porte avec la mise en place de la tarification incitative et la nécessité d'une facturation rigoureuse des usagers.



Utiliser un système simple de collecte avec une solution produit unique pour la lecture des levées de bacs, l'assistance à navigation des équipes terrain et le pilotage de l'activité de collecte.



Sécuriser la réalisation des tournées de collecte avec une traçabilité de l'activité, des évènements d'exploitation et la gestion des points noirs.



Garantir la communication avec les usagers via des informations terrain exhaustives pour une résolution rapide des réclamations.

# 💡 La solution produit

Simpliciti propose une solution unique permettant de répondre à la fois aux besoins de géolocalisation, de guidage et d'**identification des levées de bacs** !

Avec Citi'ID, le conducteur n'a plus qu'un écran embarquée en cabine avec lequel **il suit la levée des bacs** tout en bénéficiant de l'assistance à la navigation. L'ensemble des **données sont remontées en temps réel** sur une unique solution logicielle pour l'encadrement.



## FONCTIONNALITÉS



### Pilotage de l'activité

- Suivi des plans de collecte
- Remontée en temps réel des informations et anomalies
- Tableaux de bord d'activité
- Export des données vers des systèmes tiers et de tous les logiciels de facturation du marché



### Confort d'exploitation

- Assistance à la navigation
- Affichage d'informations sur circuit
- Saisie d'anomalies et d'incidents
- Communication avec l'exploitant



### Qualité de service

- Pilotage du temps de travail des équipages
- Visibilité sur le travail effectué
- Accessibilité des données simplifiée pour l'utilisateur
- Suivi de la qualité d'exécution des prestations



# Les retours d'expériences

« Un système simple et facile à appréhender avec un lecture en temps réel des identifications de bacs et un outil efficace pour signaler toutes les anomalies de collecte »

Alexandre Gadret – Responsable du Service Gestion et Prévention des Déchets



## Evolution du taux de refus de tri de 28 à 16%

- Forte diminution du refus de tri, c'est-à-dire des déchets retrouvés dans les bacs ne correspondant pas aux consignes de tri, de 28 à 16%.
- Ce résultat s'explique en grande partie par la mobilisation des agents opérationnels dans la sensibilisation des usagers et par le signalement via la solution Citi'ID des anomalies liées à la collecte.

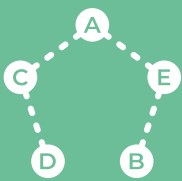


## Appropriation de la solution par les équipes

- Agents de collecte en demande d'une solution de traçabilité de leur activité pour simplifier la gestion des réclamations usagers avec des éléments factuels et précis à partager
- Accompagnement de Simpliciti dans la formation des équipes aux outils mis à disposition sur un temps long afin d'en maîtriser l'exploitation



## Optimisation des tournées de collecte réalisées



- Réorganisation en cours des circuits de collecte au regard des indicateurs remontés (gestion des points noirs, suivi des marches-arrières, temps de travail des agents..)
- Réduction de l'empreinte environnementale carbone avec des parcours et des fréquences de collecte calculés en fonction des besoins de collecte réel des usagers

## Amélioration de la qualité de service rendue aux usagers



- Optimisation de l'utilisation des moyens humains et matériels pour une maîtrise des coûts liés à la collecte des déchets ménagers
- Mise en place d'un portail usagers pour la consultation des levées effectuées