Suivi et analyse croisés des refus de collectes séparées en collecte et au centre de tri

expérience exemplaire

Smictom d'Alsace Centrale

Auteur :

2, Rue des Vosges
Parc d'Activité Giesen
67750 Scherwiller
Voir le site internet
Nicolas Pieraut
npierault@smictom-alsacecentrale.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Avant la mise en place d'une redevance incitative unique sur le territoire du SMICTOM Alsace Centrale en 2010, des dispositifs de contrôle des bacs jaunes de collecte séparée du flux multimatériaux (EMR + papiers en mélange) existaient et reposaient principalement sur un signalement écrit par les équipes de collecte des adresses des bacs refusés sur une feuille de service. L'analyse des feuilles de service était effectuée au fil de l'eau par le chef d'exploitation avec déclenchement d'actions de sensibilisation ponctuelles. Aucun enregistrement informatique des anomalies n'était réalisé et il n'y avait pas forcément d'historique des refus par adresse. De ce fait, les actions de communication avaient un impact limité sur le comportement des usagers, avec un taux de refus de tri stagnant.

Le passage en redevance incitative a conduit à déployer des logiciels performants en vue d'une facturation individuelle, permettant la gestion de données « client » par adresse, dont la dotation en bacs. L'intégration de données sur les refus de bacs et les anomalies de collecte a été jugée pertinente afin d'avoir une vision globale du comportement des usagers, d'identifier les leviers pour augmenter les performances des collectes séparées et maîtriser la facture des usagers du service.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Amélioration du taux de refus de tri
- Augmentation des performances de tri et des recettes matière
- Réactivité par rapport aux mauvais gestes de tri des usagers

Résultats quantitatifs

- Taux de refus du bac jaune (12 mois glissants) à fin juillet 2013 : 10% contre 30% en 2007.

- Nombre de refus de bacs jaunes enregistrés en 2012 : 5 552 refus de bacs jaunes.

Résultats qualitatifs

Les anomalies de collecte séparée les plus souvent sélectionnées en collecte sont (dans l'ordre décroissant) :

- présence de déchets alimentaires,
- présence de déchets d'hygiène,

- mauvais plastiques.

La mise en place de l'enregistrement et du suivi des erreurs de tri de la collecte au centre de tri, avec analyse régulière des résultats a permis une amélioration notable du contenu des bacs jaunes, une meilleure réactivité et communication auprès des usagers.

Les communes et bailleurs sont d'avantage associés à la démarche d'amélioration continue et deviennent des relais terrains « secondaires », pour la diffusion des consignes de tri.

MISE EN OEUVRE

Planning

- 2009 : phase test redevance incitative
- Janvier 2010 : mise en place de la redevance incitative sur l'ensemble du territoire et mise en place de l'outil ERP STYX – logiciel SynOptis de tracé des circuits
- 2012 : mise en place du système de notation en centre de tri
- 2013 : acquisition du logiciel d'EXEO Solutions « COLLECT+ » (anciennement SynOptis) et équipement en géolocalisation de l'ensemble des 30 véhicules de collecte et mise en place de tablettes dans les véhicules pour enregistrer les évènements de collecte dont les erreurs de tri

Moyens humains

Le service collecte utilise le logiciel EXEO : un chef d'exploitation utilise les données et les exploite avec l'aide d'un assistant.

Nombre d'ambassadeurs du tri : 5 fin 2013.

Nombre de personnes pour la saisie dans le logiciel STYX et l'analyse des données : 1 ETP pour le suivi des erreurs de tri et la création d'ordres de service pour les ambassadeurs / la planification des missions des ambassadeurs (hors gestion des dotations, réclamations et factures en dehors du suivi des erreurs de tri).

Moyens financiers

Coût annuel de location/maintenance du logiciel ERP STYX : 21 000 € TTC

Coût annuel de location/maintenance du logiciel EXEO et des tablettes tactiles : 26 000 € TTC (hors frais de télécommunication)

Moyens techniques

Procédure de gestion des anomalies et refus de tri :

En amont : une formation adaptée

Les équipes de terrain et les nouveaux arrivants sont tout d'abord formés au contenu des bacs jaunes (recyclables). Cette formation est réalisée par un chef d'exploitation en même temps que l'explication sur les consignes de sécurité, l'utilisation des machines, etc. (d'une durée d'une heure environ, une réflexion est en cours pour améliorer cette formation et la prolonger sur 1/2 journée avec tutorat). Ponctuellement des rappels sont faits aux équipiers ainsi que des notes sur des sujets particuliers (papier peint, sacs…).

En collecte :

Les équipiers de collecte doivent systématiquement ouvrir les bacs jaunes pour vérifier leur contenu. Ils ne fouillent pas dans les bacs pour éviter le risque de piqure / coupure. En cas d'anomalie, les équipiers refusent le bac et le laissent sur place avec :

- un autocollant jaune scotché sur le bac,

- saisie du N° de bac et du motif dans le terminal informatique embarqué d'EXEO.

Cette saisie génère un événement sur la cartographie EXEO suivi par les chefs d'exploitation mais également un rapport automatique à la fin de la collecte, vers 14h (cf. rapport ci-après). Ce rapport est envoyé au service clientèle qui l'intègre manuellement dans STYX (pour le moment le lien direct entre EXEO et STYX n'est pas réalisé afin de vérifier les saisies des équipes). Suivant le nombre de refus, une procédure se décline : dans un premier temps, les refus enregistrés provoquent le passage d'un ambassadeur du tri (ADT). Après 4 refus, un courrier d'alerte est envoyé au client lui demandant de rectifier son utilisation des contenants. Après 5 refus de collecte sélective, le bac jaune est retiré et le volume du bac gris est augmenté (à noter que la RI est calculée sur le volume du bac gris). Pour certains clients comme les communes ou les bailleurs sociaux dans le cas des immeubles collectifs, un contact est pris avec les élus, les agents communaux ou avec les syndics afin de trouver un accord sur la re-sensibilisation des utilisateurs concernés ou le réajustement en bacs.

Au centre de tri, un suivi de la qualité des matériaux recyclables collectés :

Chaque déchargement de benne est noté (cf. grille de notation ci-après). Un système de notation a été mis au point avec une règle suivant le tonnage collecté qui permet d'attribuer par commune une note globale sur la qualité des matériaux collectés. Cette note est ensuite analysée par les trois services concernés (collecte – clientèle – tri) tous les trois mois. Elle permet alors de déclencher des actions spécifiques vers les équipes de collecte (corrélation avec le nombre de refus enregistrés par les équipes sur la commune, notamment grâce à STYX) et vers les communes puis de faire un bilan des opérations enclenchées et un suivi au niveau du centre de tri. Ces actions spécifiques peuvent être par exemple une prise de contact avec les référents des communes (élus ou services techniques) pour exposer la situation et proposer des solutions concertées comme :

- Article dans le bulletin communal,
- Participation via stand au marché, ou présence sur la place du village,
- Re-sensibilisation en porte à porte des habitants pour refaire le point sur les consignes,
- Attention particulière des équipes de collecte.

Ce dispositif est également lié au suivi mensuel du nombre de refus des équipes (export STYX) et aux caractérisations régulières des bacs jaunes pour vérifier la qualité du tri (effectuées sur les bacs à l'arrivée au centre de tri par type d'habitat à une fréquence trimestrielle). Il permet au final de commenter les chiffres issus du contrôle de gestion sur le pourcentage de refus du bac jaune au centre de tri.

Outils informatiques utilisés :

- Utilisation du logiciel EXEO pour l'enregistrement de tous les évènements de collecte (problèmes d'accès, travaux, bac à réparer, refus de collecte dont refus de collecte séparée…) au moyen d'une tablette installée dans le poste de conduite des BOM

- Le logiciel ERP STYX est une base de données relative aux clients qui permet notamment un suivi des adresses sur le plan de l'équipement en dispositifs de collecte et en cartes Optimo pour l'accès en déchèterie, l'enregistrement des demandes et réclamations des usagers concernant les activités du SMICTOM et la saisie des bacs gris (OMR) et des bacs jaunes (collecte séparée) refusés ou constatés en débordement par les équipes de collecte. Il permet également de générer les factures de la redevance incitative et d'éditer des statistiques sur les refus de bacs qui déclenchent, suivant une procédure prédéfinie, des mesures « correctives » avec un délai de traitement et un référent désigné.

Evolutions prévues:

Un lien entre les outils EXEO et ERP STYX sera fait en 2014 dans le cadre du projet d'identification des bacs par lecture de la puce (les équipes n'auront alors plus à saisir en anomalie le numéro de bac concerné sur le terrain).

Partenaires mobilisés

EXEO Solutions.

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Le dispositif est reproductible dans d'autres collectivités. Il est nécessaire de définir les objectifs à atteindre et de faire un état des lieux des outils existants pour réfléchir aux interfaces.

Freins :

- Conduite du changement à assurer (passer du papier ou d'Excel à un logiciel).
- Interfaçage entre les différentes solutions pas encore totalement mené à bien.

Facteurs de réussite :

- Désignation d'un chef de projet,
- Implication des équipes de terrain,
- Formation individuelle des conducteurs à la saisie avec rappels réguliers.

Difficultés rencontrées

Equipement en géolocalisation de l'ensemble des 30 véhicules de collecte et mise en place de tablettes dans les véhicules pour enregistrer les évènements de collecte dont les erreurs de tri.

Mise en place d'une grille de notation en centre de tri sur la qualité des matériaux recyclables.

Ce systeme permet le déclenchement d'actions spécifiquesde sensibilisation vers les équipes de collecte et/ou vers les communes.

Recommandations éventuelles

Intégrer les équipes à la réflexion. Se poser la question du niveau de qualité attendu et des modalités concrètes de saisie (exemple : dans la cabine ou à l'arrière du véhicule).

Mots clés

COLLECTE DES DECHETS | CENTRE DE TRI | MENAGE | ADMINISTRATION PUBLIQUE | COLLECTE SEPAREE | EMBALLAGE

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Administrateur OPTIGEDE

administrateur.optigede@ademe.fr

Direction régionale toutes les régions