Informatisation de l'enlèvement des bennes et du suivi des évènements journaliers

Cadre de restitution : Étude de l'ADEME

CARTE D'IDENTITÉ DE L'ACTEUR ET SON TERRITOIRE

HAGANIS
rue du trou aux serpents
http://www.haganis.fr/

SAPSI
Admin
ADEME
tma.drupal@ademe.fr

Mots-clés: Espace privé AMELIORATION DES PERFORMANCES, INCINERATION

CONTEXTE

Description du contexte de l'action:

HAGANIS (double certification ISO 9001 et 14001) est un établissement public (statut de la régie personnalisée) pour des services publics industriels (assainissement et traitement des déchets). Les 8 déchèteries publiques du réseau, pour la plupart construites dans les années 90, ont été héritées d'une SEM en 2012. Des travaux de sécurisation ont été réalisés (mise en place de garde-corps et de barrières, installation de caméras de vidéo-protection, utilisation de caissons maritimes pour les DEEE, capotage des bennes). La déchèterie de Marly a été agrandie et rénovée en 2014 (rajout de 10 quais, distinction voies VL/PL, création d'une zone tampon pour les usagers, mise en place d'une benne plâtre, projet d'installation de 15 caméras).

Afin de fluidifier les demandes d'enlèvement des bennes et d'optimiser le suivi des évènements journaliers, il a été décidé de dématérialiser ces démarches en développant en interne des formulaires à partir d'un logiciel de gestion documentaire utilisé pour le système Qualité. En effet, la méthode utilisée auparavant nécessitait l'envoi des demandes à l'assistante exploitation avant 17h30 (fréquente saturation du poste), pouvait être source d'erreurs de saisies et de plannings (donc des pertes de temps, des déplacements inutiles et des bennes saturées) et en fin de compte pouvait dégrader le service rendu à l'usager.

OBJECTIFS ET RÉSULTATS

Objectifs généraux:

L'informatisation des démarches administratives a eu pour but de :

- Optimiser la gestion du haut et bas de quai,
- Faciliter le travail des agents de déchèteries et leur donner plus de responsabilités,

- Permettre le remplacement des agents par d'autres agents ou des saisonniers,
- Conserver un historique de l'ensemble des évènements journaliers,
- Offrir un service de qualité aux usagers

Résultats quantitatifs:

- Gain de temps sur la planification des enlèvements de benne : les difficultés pour joindre le service exploitation par téléphone pour prendre en compte les demandes d'enlèvements des bennes pouvait mobiliser l'agent sur cette action de 5 à 15 minutes. Depuis la mise en œuvre du formulaire « demande enlèvements de bennes », cette tâche n'excède pas 5 minutes.
- Les agents ne sont plus obligés de faire la police auprès des pros qui rechignent à payer, car plus de 90 % d'entre eux sont facturés grâce au module « pro partis sans payer »

Résultats qualitatifs :

- Moins d'erreurs sur les plannings, évacuation des bennes en temps voulu, plus de saturation du poste téléphonique en fin de journée
- Maintien d'une qualité de service à l'usager
- Traçabilité des demandes par la saisie informatique avec identification automatique de l'agent, des cases à cocher ou à remplir et la possibilité de faire des commentaires : les demandes d'enlèvement de bennes sont faites directement par l'agent et non plus par l'assistante exploitation, ce qui permet d'éviter des erreurs de saisies dues à des incompréhensions par exemple
- Détermination d'indicateurs de suivi et définition d'objectifs ciblés grâce à l'exploitation des statistiques obtenues sur chaque champ saisi du formulaire
- Meilleure réactivité sur la gestion des incidents que les rapports papiers qui étaient remis aux responsables au bout de 24h minimum
- Économie de papier
- Meilleur historique des évènements et partage d'informations : possibilité de chercher dans les archives par date, déchèterie, agent, etc. ce qui permet de se renseigner sur les évènements passés lors d'une prise de poste
- Les agents de déchèteries sont rassurés car ils ne sont pas obligés de prendre des risques inutiles pour faire payer les pros (évite les confrontations)

MISE EN OEUVRE

Planning:

Phase de développement des modules dans le logiciel :

- août 2013 : demande d'enlèvement de bennes
- août 2014 : compte-rendu journalier
- mai 2015 : pro parti sans payer

Phase de formation de l'exploitation et des agents : septembre 2013

Année principale de réalisation:

2013

Moyens humains :

Développement du module : 6 à 8 heures par module (hors réunions de travail)

Durée de formation au logiciel : ½ heure par agent

Moyens financiers :

Coût initial d'achat du logiciel et coût de formation de l'administrateur : 42 000 € HT

Pas de coût supplémentaire pour le développement des modules (réalisé en interne)

Pas de coût supplémentaire pour la formation des utilisateurs (réalisée en interne)

Coût de maintenance du logiciel : ? 3 000 € HT/ an

Moyens techniques :

Initialement installé en 2010 pour la gestion et le suivi du système Qualité (suivi des audits, enregistrement des fiches incidents, élaboration des plans d'action, gestion documentaire), le logiciel Qual'Net a été étoffé en interne pour dématérialiser les applications métiers. Qual'Net est un outil de gestion de type Workflow, qui permet de modéliser et d'automatiser les flux d'informations entre les services, via des formulaires ou modules.

Les formulaires suivent un parcours comportant différentes étapes spécifiques selon l'application, qui permettent d'affecter des tâches à des acteurs définis (par exemple : saisie d'une demande d'intervention, analyse de la demande par le responsable de service, réalisation, vérification de la bonne réalisation). À chaque tâche peut être associée une date prévisionnelle de réalisation et un mail avertit les acteurs des différentes étapes.

Le moteur de recherche du logiciel permet de retrouver facilement un formulaire saisi (chaque champ du formulaire peut être un critère de recherche) et de visualiser toutes les fiches en cours (avec possibilité de relance si retard).

Le logiciel a également une fonction statistique (nombre de fiches saisies, répartition par critères, délai de traitement entre 2 étapes, etc.).

Au total, près de 90 modules ont été développés par le Responsable Qualité, en collaboration avec les services.

Quelques exemples : fiches d'exploitation (= rapports journaliers), demande d'assistance informatique, demandes d'intervention sur les réseaux d'assainissement, accueil des nouveaux arrivants, gestion clients, déclaration des accidents du travail, tests des situations d'urgence, analyse de la conformité réglementaire, etc.

Pour répondre aux différentes problématiques liées à l'exploitation des déchèteries, HAGANIS a développé en interne plusieurs modules :

Demande d'enlèvement de bennes

Compte-rendu journalier

Pro parti sans payer

Dans chacun de ces modules, la première étape est saisie par l'agent d'accueil déchèterie, puis le formulaire est envoyé pour traitement à l'exploitant.

L’utilisation du logiciel en déchèterie se fait via un poste informatique « client léger » et une imprimante type ticket de caisse (coût de l’ensemble : 800 €), qui sont dissimulés par une trappe refermable dans le bureau de l’agent d’accueil (coût de la trappe : 300 €).

- **Module « Demande d’enlèvement de bennes »**

La première étape du formulaire de demande d’enlèvement de bennes est composée :

- De champs pré-renseignés automatiquement : émetteur et date d’émission
- De cases à cocher : déchèterie et période souhaitée d’enlèvement (matin, fin de matinée, après-midi)
- De listes déroulantes : type de déchets (bois, carton, déchets verts, gravats, incinérables, métaux, ultimes, piles, pneus, tubes fluos)
- Et de champs libres : numéro de bennes, quantité, zone de commentaire

Une fois saisie, la demande est directement transmise pour traitement à l’assistante exploitation.

- **Module « Compte-rendu journalier d’exploitation »**

Grâce à ce module, les comptes rendus journaliers sont directement envoyés à l’exploitation, permettant une meilleure réactivité que les rapports papiers, qui étaient auparavant remis aux responsables au bout de minimum 24h.

Traçabilité des événements de la journée (à noter : les fiches incidents liées sont enregistrées par les agents eux-mêmes depuis août 2015) :

- Type : dégradation, départ de feu, déversement accidentel de produit, problème avec une entreprise, récupérateur, autres
- Détail de l’évènement

Comptabilisation des dépôts sensibles :

- Nombre de pneus réceptionnés
- Nombre de batteries réceptionnées (énormément de vol sur ce flux, donc toutes les batteries sont désormais marquées à l’aide d’un pochoir et de peinture)

Enregistrement de la fréquentation journalière :

- Nombre total d’entrées
- Nombre de particuliers extérieurs
- Nombre de professionnels et administrations
- Nombre de particuliers Metz Métropole (calcul automatique)

Le comptage est automatisé par une boucle de comptage située au niveau du portail d’entrée des déchèteries. La fréquentation journalière est ensuite relevée chaque fin de poste par l’agent d’accueil sur un compteur implanté dans un local.

Les agents ont la possibilité de faire des commentaires, et il est possible de compléter partiellement le compte-rendu et de revenir dessus plus tard pour le compléter.

Il y a un lien direct (« création fiche ») pour faire une demande d’enlèvement de bennes.

- **Module « Pro parti sans payer »**

Les professionnels sont acceptés dans les déchèteries du territoire, mais il y a une volonté de les

diriger vers la déchèterie pro, qui est équipée d'un pont bascule et d'une facturation au poids avec des tarifs moins prohibitifs que sur les déchèteries pour particuliers.

La facturation des professionnels s'établie selon les volumes apportés, évalués par l'agent d'accueil avant d'accéder au quai de déchargement.

Selon la nature des déchets, deux tarifications s'appliquent :

26 € TTC le m3 pour les déchets inertes (gravats)

30 € TTC le m3 pour les déchets « divers » (végétaux, bois, métaux, cartons, tout venant incinérables, tout venant non incinérables et plâtre).

Les autres natures de déchets ne sont pas autorisées pour les professionnels.

L'agent d'accueil procède à la facturation via une interface logiciel (Oxygeno). Il renseigne sur le poste informatique situé dans le bureau des champs obligatoires :

- Nom de l'entreprise
- Immatriculation du véhicule
- Mode de règlement (pour les professionnels ne disposant pas de compte)
- Chèque ou numéraire
- Numéro du chèque et dénomination de la banque
- Nature des déchets (gravats / divers)
- Volume déposé par nature de déchets

Une fois ces champs renseignés, l'agent d'accueil procède :

- À l'impression d'une facture avec les mentions légales obligatoires pour les clients réglant le dépôt directement auprès de l'agent d'accueil
- À l'impression d'un constat de dépôt, preuve de l'apport des volumes déposés pour les clients professionnels disposant d'un compte. Ce ticket est signé par le déposant. Une facture est ensuite adressée en fin de mois.

Lorsque des professionnels ne disposant pas de compte quittent la déchèterie sans avoir acquitter la facture, un module « pro parti sans payer » est alors renseigné.

Ce module comprend 4 étapes :

1. Étape de saisie (par l'agent d'accueil) :

- Coordonnées du professionnel/entreprise : nom, adresse, téléphone
- Véhicule : immatriculation, type de véhicule/marque/couleur
- Produits déposés (estimation en m3) : gravats, déchets divers, compost (nombre de sacs pris par le professionnel sans qu'il ne s'acquitte du paiement)
- Case pour commentaires

2. Étape de traitement (par l'exploitant) :

- Coordonnées du professionnel/entreprise + recherche du numéro SIRET (lien direct vers le site societe.com)
- Une fois saisi, le formulaire est transféré au service comptabilité

3. Étape de prise en compte (par le service comptabilité) :

Décision suite à cette procédure : mis en facturation ou classé sans suite (dans ce cas la raison doit être évoquée)

4. Étape facturation (service comptabilité) :

- Numéro de facture et montant
- Possibilité de mettre en « documents joints » la copie de la facture.

VALORISATION

Facteurs de réussite :

Facteurs de réussite :

- Prise en main rapide de l'outil, l'administration du logiciel peut se faire par une personne non informaticienne, l'ensemble des formulaires et modules peuvent être créés en interne ce qui permet, entre autre, l'utilisation du vocabulaire propre à la structure
- Facilité d'utilisation et apprentissage rapide (environ 30 min/agent) : très bon accueil du logiciel par les agents
- Travail en Workflows : permet de faire des demandes interservices et de s'assurer que la demande arrive à la bonne personne

Freins :

- Pas de système de modération des messages créés par les agents : sensibilisation à faire sur le langage professionnel à tenir
- Obligation d'avoir, en interne, un service informatique réactif suite aux dysfonctionnements ou plantages

Reproductibilité :

- Toute collectivité souhaitant informatiser sa gestion des déchèteries et ayant une personne formée pour développer les modules en interne (pas de connaissances en informatique requises).
- Nécessité d'achat d'un logiciel type Workflows et de matériel informatique pour l'ensemble des déchèteries.

Difficultés rencontrées :

Développement en interne de modules d'exploitation permettant de dématérialiser certaines démarches administratives : suivis journaliers des déchèteries, demandes d'enlèvement des bennes, facturation des pros partis sans payer, etc.

Recommandations éventuelles:

Conserver la possibilité d'une marche dégradée en cas de panne de l'outil informatique.

Mise en place d'indicateurs de suivi sur la réalisation des enlèvements des bennes (bennes commandées, enlevées, non enlevées, non commandées et enlevées, etc.) ou sur les situations de saturation.

DÉCOUVRIR L'ACTEUR SUR SINOE ®

Découvrir

Dernière actualisation de la fiche : **Février 2019**
Fiche action réalisée sur le site : www.optigede.ademe.fr
Les actions de cette fiche ont été établies sous la responsabilité de son auteur.