

Référence : : C.2 – C.2.1 – 15 – Estérel Côte d'Azur Agglomération

Mise en place d'un logiciel centralisé d'accessibilité et de facturation sur l'ensemble des déchèteries d'Estérel Côte d'Azur Agglomération

Renforcer et adapter les équipements pour améliorer le taux de valorisation des déchets



ACTEUR ET TERRITOIRE



**Estérel
côte d'azur
AGGLOMÉRATION**

Estérel Côte d'Azur Agglomération

624 Chemin Aurélien

CS 50133-

83700 SAINT RAPHAEL

Marie-Odile SICARD

Référente PLPDMA et Programme LIFE

mo.sicard@esterelcotedazur-agglo.fr

04 83 09 84 12

CONTEXTE

Créée le 1^{er} janvier 2013, la communauté d'agglomération gère 4 déchèteries communautaires : 3 sont en régie (Saint Raphaël, Puget-sur-Argens, Les Adrets de l'Estérel), 1 est gérée par un prestataire privé (Fréjus). Ces déchèteries publiques sont actuellement accessibles aux professionnels selon des conditions de flux et de quantités

Ces déchèteries ne fonctionnent pas aujourd'hui de manière harmonisée, tant en termes d'accessibilité qu'en termes de facturation, ce qui ne permet à l'agglomération de pouvoir suivre de façon précise et simplifiée, ni la fréquentation des déchèteries, ni la typologie des dépôts, ni la facturation des usagers.

La mise en place d'un logiciel d'accessibilité et de facturation commun à l'ensemble des déchèteries du territoire et centralisé à la Direction de la propreté est indispensable à l'amélioration du fonctionnement et de la gestion des déchèteries de l'agglomération.

La mise en place en parallèle d'équipements de contrôle d'accès harmonisés type badges et lecteurs de badges, permettra d'avoir une connaissance plus précise tant de la fréquentation des sites que des produits et volumes entrants tout en simplifiant le fonctionnement pour les usagers : conditions d'accès uniformisées et simplifiées sur tous les sites.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Harmoniser le fonctionnement des déchèteries communautaires
- Simplifier l'accessibilité et la facturation de l'ensemble des usagers, améliorer la satisfaction des usagers
- Améliorer et simplifier le suivi de la fréquentation, des tonnages entrants, des flux et de la facturation
- Réduire les dépôts sauvages

Objectifs quantitatifs

- 100% des utilisateurs identifiés
- 100% des flux entrants comptabilisés

Résultats quantitatifs

- ✓ **21 832 usagers inscrits** dont : 21 016 Particuliers, 671 Professionnels et 145 Autres (prestataires et administrations) à ce jour
- ✓ Données de fréquentation depuis le 1/07/2024 : **31 416 passages** particuliers / **3 708 Professionnels** (pas de recul possible / N-1)
- ✓ Evolution des tonnages / N-1 : + 2 190 tonnes de déchets totaux au 30/09/24, - **274,69 tonnes d'encombrants**, + 1 499,29 tonnes de gravats, + 908,44 tonnes de déchets verts

Résultats qualitatifs

- ✓ Le fonctionnement des déchèteries a été harmonisé : adoption d'un règlement intérieur des déchèteries harmonisé et conditions d'accès harmonisées. Les administrés peuvent se rendre sur l'ensemble des déchèteries.
- ✓ Le logiciel a déjà permis une fluidification de l'accès aux déchèteries

MISE EN ŒUVRE

Description de l'action

L'Agglomération ayant pour projet la création de 2 nouvelles déchèteries sur le territoire, tandis que 2 au moins doivent être mises aux normes, un schéma directeur des déchèteries a été réalisé afin d'examiner les évolutions les plus pertinentes à proposer dans la gestion des déchèteries, la faisabilité de ces évolutions et leurs impacts y compris le modèle économique.

Ce schéma a identifié dans ce cadre la solution de gestion centralisée la plus adaptée au regard des enjeux et contraintes et a proposé un rétroplanning de mise en œuvre effective de l'opération, dans le respect du calendrier prévu par le programme LIFE.

La solution retenue comprend : la mise en place d'un contrôle d'accès par badges sur l'ensemble des déchèteries communautaires (bornes d'accès, bornes de pesage et barrières), en distinguant « professionnels » (payant) et particuliers (gratuit), l'acquisition d'un logiciel centralisé à la Direction des déchets mais accessible à partir des 4 déchèteries qui permet la création et le contrôle des comptes usagers, la création des badges, le suivi de la fréquentation et des dépôts, la facturation des professionnels.

Un portail web permet aux usagers de réaliser l'ensemble de leurs opérations de façon dématérialisée : création de compte, demande de badges, suivi des dépôts et règlement des factures pour les professionnels, doléances.

Planning

- 2022 : Préparation et lancement du marché
- Juin 2023 : attribution du marché
- Juillet 2023 à novembre 2023 : paramétrage du logiciel et commande du matériel
- Décembre 2023 à juin 2024 : distribution des badges et équipement de 3 déchèteries
- **1^{er} juillet 2024 : mise en service du contrôle d'accès sur les 3 déchèteries équipées**
- Fin 2024 : équipement de la 4^{ème} déchèterie

Moyens humains

1 Elu référent ECAA
 2 Techniciens référents (Direction des Déchets)
 1 Equipe Projet composée comme suit : élu en charge des déchets ménagers, Directeur général des services de l'Agglomération, Responsable de la Direction des déchets, Responsable du service Informatique, Directrice du service de la Communication, 2 techniciens « déchets »
 10 agents mobilisés (+ 4 saisonniers de juin à septembre) pour la création des comptes, l'information des usagers et la distribution des badges (particuliers et professionnels)

Moyens financiers

Budget Total : 207 400 €
 Répartis comme suit :

- Acquisition du logiciel et des solutions web, installation, paramétrage et formations : 51 094€
- Acquisition du matériel (bornes d'accès et de pesée, barrières et boucles...) : 97 791 €
- Acquisition de badges : 10 260 €
- Infrastructures et Génie civil : 48 255 €

Moyens techniques

Marché d'acquisition et de travaux
 Centralisation informatique à la Direction des Déchets

Partenaires mobilisés

Région Sud
 Prestataire en charge de la Déchèterie de Fréjus
 Services supports de l'Agglomération : Déchets, Services Techniques et Informatique, Communication, Marchés Publics et Finances

RETOURS D'EXPERIENCE ET REPRODUCTIBILITE

Facteurs de réussite

Bien définir le projet, les attendus, les objectifs, les contraintes le plus en amont possible pour retenir la solution la plus adaptée.

Difficultés rencontrées

- Des demandes tardives de modification de paramétrage du logiciel ont retardé la mise en service du portail web usagers, contraignant le service à devoir gérer durant plusieurs mois des demandes de création de compte en version papier.
- De plus, la prépondérance d'une population de seniors, oblige à maintenir des solutions de proximité : accueil physique pour les créations de compte, accueil téléphonique dédié.
- L'accès aux déchèteries communautaires étant toujours autorisé pour les professionnels du territoire et payant dès le 1er kilo, mais gratuit pour les particuliers, certains professionnels contournent le système en utilisant des badges « particulier » : une hausse importante des gravats est constatée / N-1 alors que ce flux est normalement interdit pour les professionnels.
- Sensibilité de certains matériels électroniques : carte mère des bornes de pesée déjà changée plusieurs fois (orages)

Recommandations

- ✓ Bien étudier en amont les différentes solutions existantes pour retenir la mieux adaptée à son contexte et ses besoins : un sourcing et l'étude de Retex est indispensable.
- ✓ La gestion des professionnels peut s'avérer délicate avec la seule solution des badges.
- ✓ La création manuelle des comptes usagers et la distribution de badges sont chronophages : prévoir des moyens humains suffisants ou éviter le « manuel ».

