
Etude des usages des déchèteries

Decoset



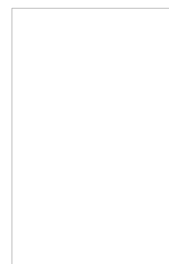
4 rue Théron de Montaugé
31200 Toulouse

[Voir le site internet](#)

Auteur :

David Lambert
david.lambert@decoset.fr

[Consulter la fiche sur OPTIGEDE](#)



CONTEXTE

Decoset conduit un projet de « déchèterie du futur » qui a pour objectif de répondre aux nouveaux besoins, attentes et usages des utilisateurs (citoyens, collectivités, exploitant) et ainsi faciliter la conduite des déchèteries à travers le développement de nouvelles solutions, notamment numériques. Le site d'expérimentation est la déchèterie de Plaisance-du-Touch (31).

Pour mener à bien ce projet, une première étude a consisté à identifier les attentes et les besoins de la filière et des usagers et de les convertir en solutions innovantes. C'est cette étude et ses résultats qui sont présentés ici.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

L'objectif général de l'étude est d'identifier auprès des usagers, exploitants et acteurs de la filière les attentes et besoins en termes de solutions pour faciliter l'utilisation et la gestion des déchèteries et ainsi améliorer l'efficacité opérationnelle des sites (qualité de tri, gestion des flux, temps d'attente, etc.).

Résultats quantitatifs

Une centaine de propositions de solutions à développer pour la déchèterie du futur.

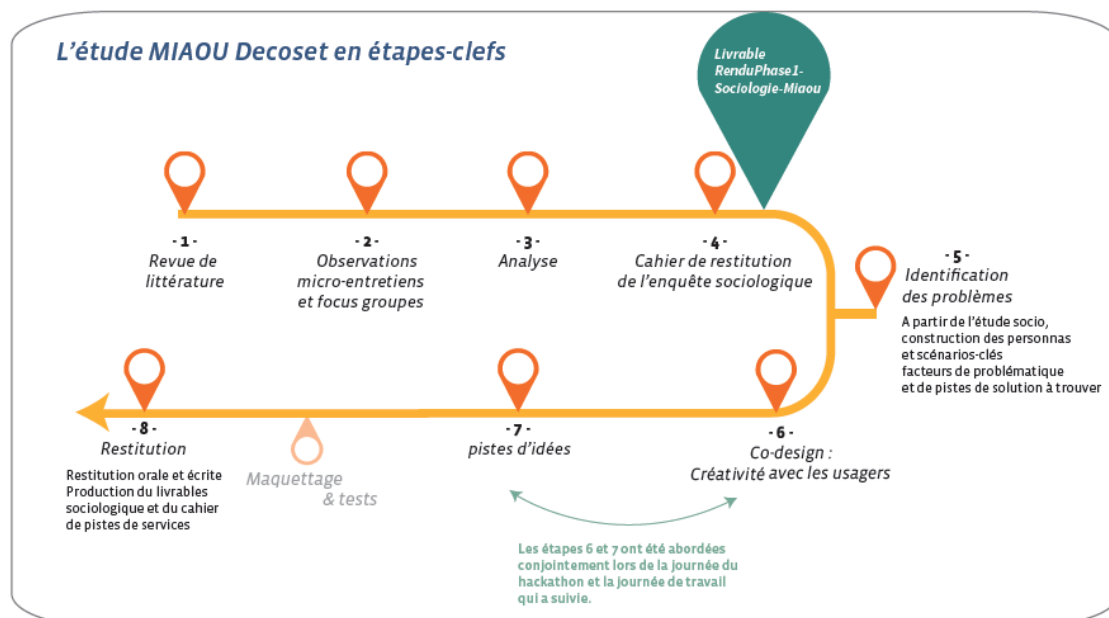
MISE EN OEUVRE

Description de l'action

Pour mener à bien cette étude, nous avons fait appel à un groupement de prestataires réunissant des sociologues, designers de services et makers.

Ils ont développé une méthode spécifique, la méthode MIAOU (Méthode Itérative d'Analyse Orientée Usages), qu'ils ont mis en œuvre sur l'étude :

L'étude MIAOU Decoset en étapes-clefs



Planning

De mai à juillet 2019, l'équipe pluridisciplinaire (sociologues, designers et makers) a observé les usages et analysé les besoins et attentes en déchèterie. Cette étude a permis de faire ressortir différentes problématiques rencontrées par les usagers et les acteurs de la filière pour lesquelles il n'existe pas, à ce jour, de solutions satisfaisantes mises en œuvre et c'est sur la base de ces travaux qu'une journée de réflexion commune a été organisée, le jeudi 5 septembre 2019 au bâtiment B612 de Toulouse Aerospace (31).

1. Enquête de terrain

C'est une phase de collecte, de traitement et d'analyse des données. Elle se fait en utilisant les données rassemblées lors de l'approche sociologique avec des entretiens, des observations approfondies et des questionnaires, ainsi que d'observations de designers pouvant être accompagnées de prises de photos, de notes, de réalisation de schémas et de croquis.

- 5 jours d'enquêtes terrain (sociologues, collectivités, gestionnaires de déchèteries) sur une déchèterie
- 2 focus groupes sur les thématiques « déchets plastiques » et « DEEE »
- Entretiens individuels avec 5 professionnels et acteurs de la filière

2. Problématisation

C'est dans un premier temps une phase d'échanges entre les membres du groupement qui permet de croiser les regards des données collectées sur le terrain. Cette phase conduit à dégager des axes pour mener des ateliers créatifs ultérieurs.

- Résidence d'une journée et demie pour présenter les résultats de l'enquête terrain, qualifier les éléments recueillis et problématiser les usages retenus dans une optique de rechercher les solutions correspondantes en phase 3.
 - Création de 9 « persona » qui représentent des typologies d'usagers de la déchèterie, basées sur les observations de terrain
 - Identification et formalisation de 5 problématiques qui seront explorées à la phase suivante

3. Phase de création/conception en co-design ; maquette d'usages et prototypage

C'est une phase dominée par l'approche design, qui associe différentes typologies de parties prenantes, d'usagers ou de services différents au travers de différents workshops de créativité basés sur le design-thinking et les méthodes des fablabs par l'expérimentation et la fabrication.

- Journée de hackathon regroupant une 50aine de participants avec une présentation des résultats de l'étude terrain et la problématisation, et une phase de production d'idées, de leur sélection, développement et qualification.
- Journée de consolidation et maturation des résultats avec l'équipe projet (groupement et commanditaire) afin de structurer les solutions identifiées, leur architecture et de projeter la suite des développements à réaliser.

La vidéo retraçant la journée du hackathon est ici : <https://www.youtube.com/watch?v=hMr1ROzTjBQ>

Moyens humains

Le pilotage de l'étude a été assuré par Decoset. L'équipe projet comprend l'exploitant des déchèteries (Suez) et un partenaire en développement de solutions innovantes (CEA Tech).

La prestation de l'étude a été confiée à un groupement d'entreprises : Les Imaginations Fertiles, Scool et Makers&Co.

Moyens financiers

Montant de l'étude = 28 750 €HT

Financement 40% par Decoset, 30% par l'Ademe, 30% par la Région Occitanie

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

L'approche sociologique, avec les observations et enquêtes de terrain, a été un réel atout dans la perception des problématiques existantes, et les propositions de solutions révèlent des niveaux de mise en œuvre plus ou moins complexes.

La qualité de l'AMO (Les Imaginations Fertiles, Scool et Makers&Co), le pilotage et l'encadrement de la mission, ont été déterminants pour la réussite de cette opération.

L'équipe projet mobilisée (un chef de projet, des partenaires académiques et industriels, le groupement de prestataires) avec des partenaires investis (éco-organismes, gestionnaires privés de déchèterie, associations, usagers, collectivités) a permis un véritable travail collaboratif dont ont émergé les nombreuses solutions, notamment lors de la journée du hackathon.

Les multiples solutions identifiées (l'optimisation du remplissage et de la gestion des bennes, applicatifs pour les usagers pour bien préparer sa venue en déchèterie, entre-aide des usagers...) pourront faire l'objet de développements numériques ou de services.

Les autres perspectives sont :

- Candidature à l'appel à projet « Territoire déchets connectés » porté par le Comité Stratégique de Filière « Transformation et Valorisation des Déchets » et animé par la FNADE (Lauréat).
- Identification des partenaires et des prestataires pour mettre en place les solutions d'accompagnement des usagers identifiés pendant le hackathon.

Difficultés rencontrées

Aucune difficulté particulière n'a été rencontrée pour cette étude des usages si ce n'est la mobilisation des personnes pour adhérer à la démarche et venir participer au hackathon.

Les principales difficultés concernent la suite de l'étude avec la concrétisation des idées et les questions du financement des expérimentations à mettre en œuvre pour les tester et à terme les développer. Certaines pistes prometteuses nécessitent ainsi de s'entendre sur la répartition des dépenses et des budgets par les différents partenaires.

Mots clés

DECHETERIE | ENQUETE | OPERATION PILOTE

Dernière actualisation

Juillet 2020

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Véronique MATHEVON
veronique.mathevon@ademe.fr
Direction régionale Occitanie