

Rencontres Européennes de l'AVPU 2023 - – 30 /11 & 01/12/2023

Catégorie Equipements et Process

Un outil de gestion des interventions et du patrimoine

Au service de la Propreté urbaine



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

Rencontres Européennes de l'AVPU 2023 – 30 /11 & 01/12/2023

Catégorie Equipements et Process

I – Contexte du projet



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

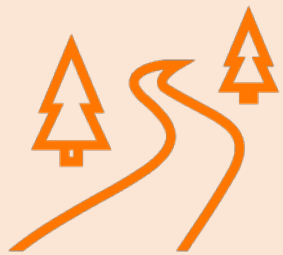
1 – Le territoire de Toulouse Métropole



37 communes



806 503 habitants
6ème intercommunalité de France



3 450 km de linéaire de voirie



5 territoires
5 services propreté



2 – La propreté à Toulouse Métropole

750 agents dédiés à la propreté



628 en charge du nettoyage

65 pour la collecte des encombrants

26 agents de la Brigade Contre les Incivilités

31 agents pour le détagage et le désaffichage



Trophées AVPU 2023 - Catégorie Equipements et Process

Le matériel de la propreté

182 chariots

26 triporteurs

73 balayeuses

29 nettoyeurs haute pression

14 laveuses

14 "Goupil" véhicules électriques

9 hydrodécapeuses

36 BOM (encombrants)

118 camions

35 aspirateurs feuilles

1 bateau et 1 barge

9 désherbeuses

153 rotatifs



Les métiers de la propreté

- Balayage à pied ou en triporteur
- Balayage mécanisé
- Lavage haute pression
- Hydro-décapage
- Collecte des ordures ménagères
- Enlèvement des encombrants
- Détagage / désaffichage
- Nettoyage des canaux
- Désherbage
- Surveillance de l'espace public
- Verbalisation d'incivilités

3 – La genèse du besoin



Constat

-Difficile consolidation des données sur la propreté

Besoins

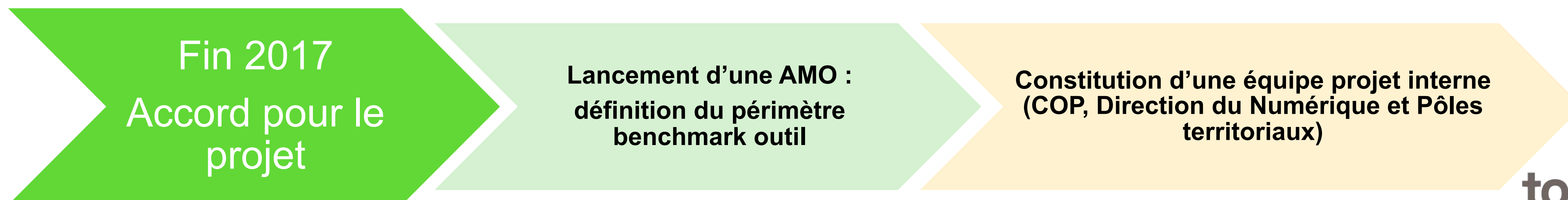
- Evaluer les politiques publiques mises en œuvre
- Moderniser les pratiques
- Optimiser les stocks, les ressources humaines et matérielles
- Elargir à la gestion de l'espace public et aux espaces verts



Choix

Lancement du projet d'outil de gestion des interventions sur l'espace public

(propreté et autres métiers de l'espace public pour une vision globale)



Rencontres Européennes de l'AVPU 2023 - – 30 /11 & 01/12/2023

Catégorie Equipements et Process

II – Déroulement du projet



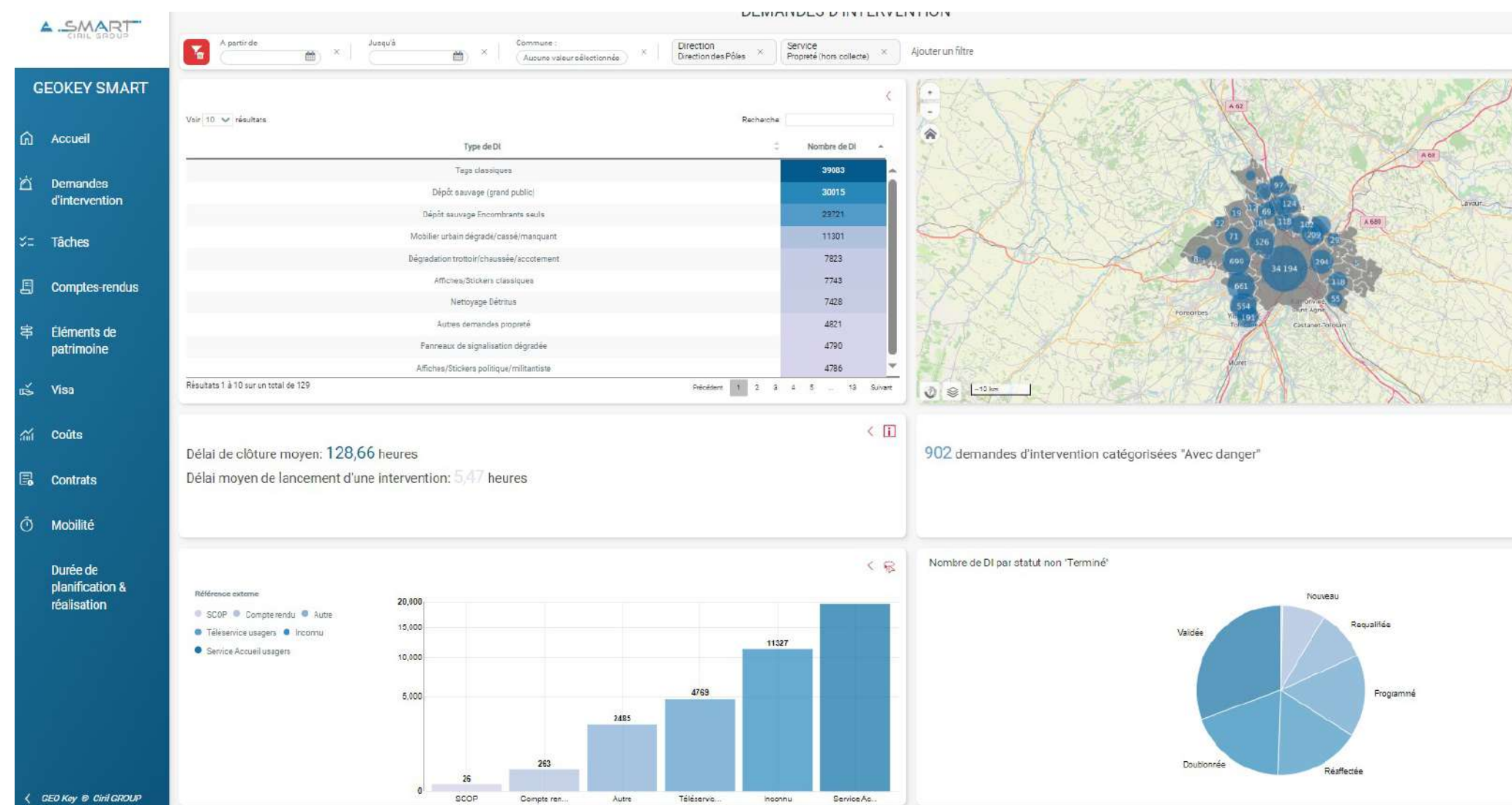
Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

1 – Un outil devant répondre à de multiples enjeux

Consolidation des données patrimoniales et lien avec les interventions

- Mise à jour du patrimoine (corbeilles, uritrottoirs, distributeurs de sacs à déjections canines...)
- Organisation de l'activité en fonction de critères liés au patrimoine
- Partage de la donnée et l'enrichir collectivement



Appropriation par les agents et outil communicant

- Nécessité d'un outil ergonomique, accessible et "convivial"
- Nécessité d'une conduite du changement
- Exploitation possible des données pour tous les publics: (agents, chefs d'équipes, directeurs, élus)

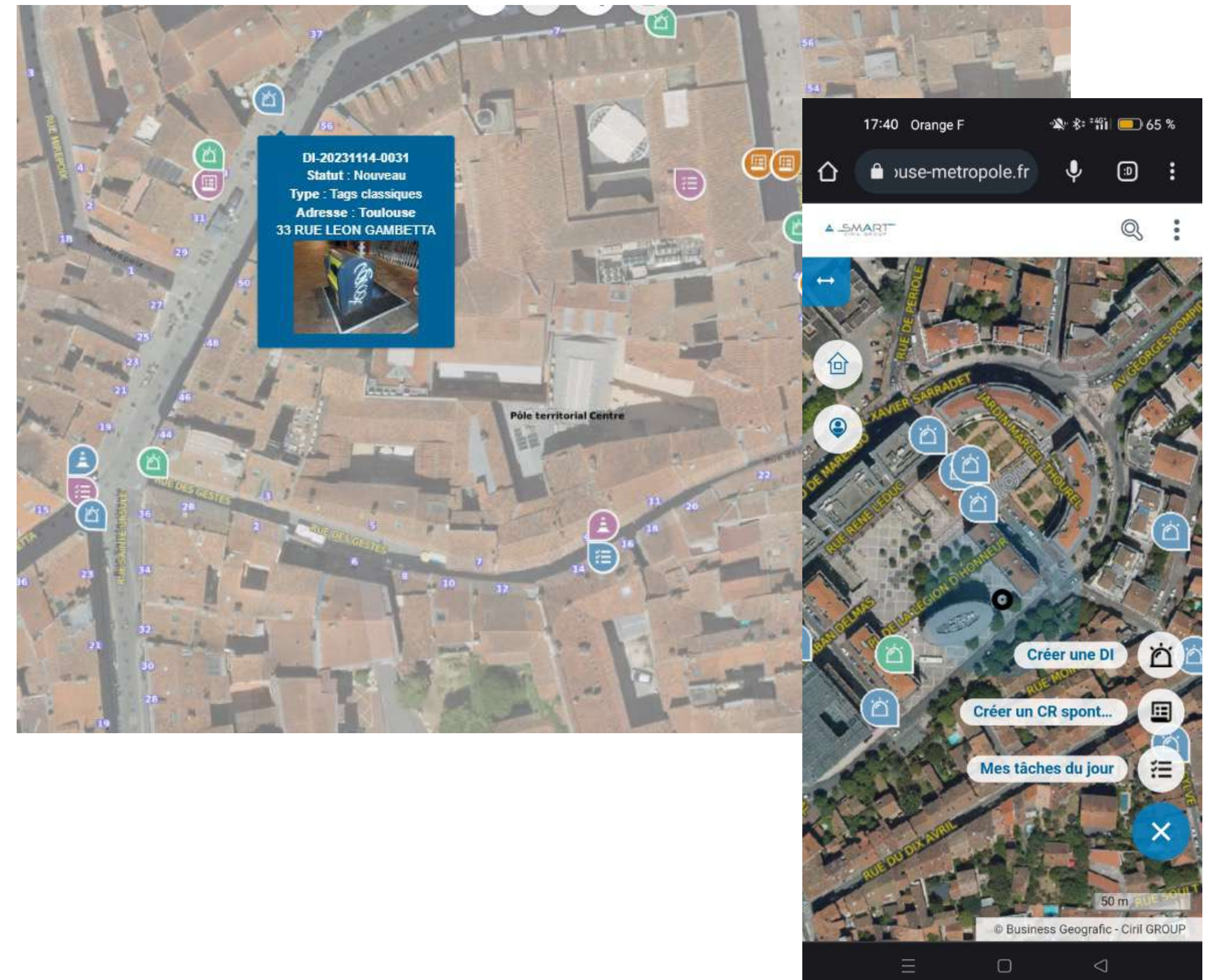
1 – Un outil devant répondre à de multiples enjeux

Une vision globale des interventions sur l'espace public

- Signaler et traiter les demandes d'intervention (usagers, élus, demandes internes)
- Rendre compte et tracer l'activité des agents
- Organiser et planifier l'activité
- Valoriser les interventions (coût, temps)
- Suivre les indicateurs d'activités

Modernisation des pratiques

- Utilisation d'outils en mobilité (tablettes, smartphones...).
- Réorganisation des rôles dans les équipes.
- Modernisation des pratiques grâce à l'analyse de l'activité - ex. adaptation des tournées de ramassage de corbeilles en fonction des volumes collectés.



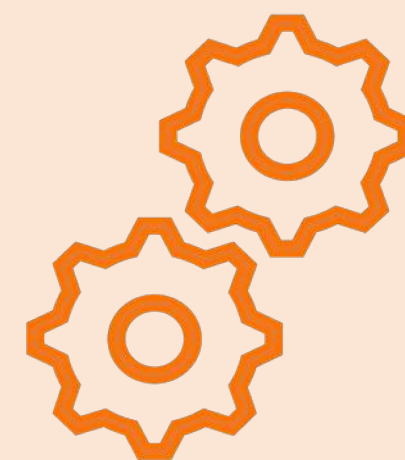
2 – Un défi : la construction d'un outil inédit



Inexistence d'un outil adapté

Bilan AMO : pas de couverture complète dans les produits existants

Choix d'une co-construction avec l'éditeur historique Business Geographic (BG)



Une coordination interne importante

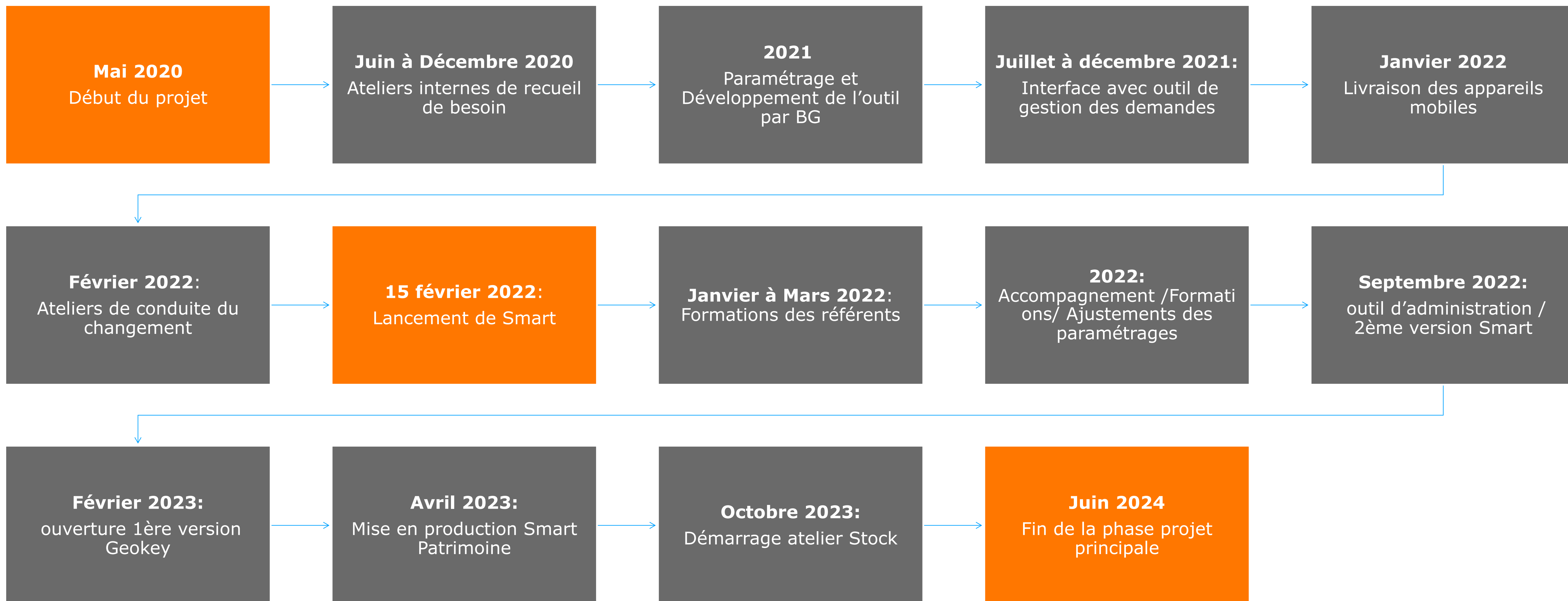
- 5 territoires sur 20 métiers dont la propreté
- Coordination des Directions Numérique et Métiers (nouveaux outils mobiles, docker, base de données, API)



Une construction progressive

- Projet déployé par module
- Déploiement progressif des fonctionnalités
- 4 montées de version majeures en 2 ans
- Accompagnement au changement dans les équipes (ateliers, formations)

2 – Un défi : la construction d'un outil inédit



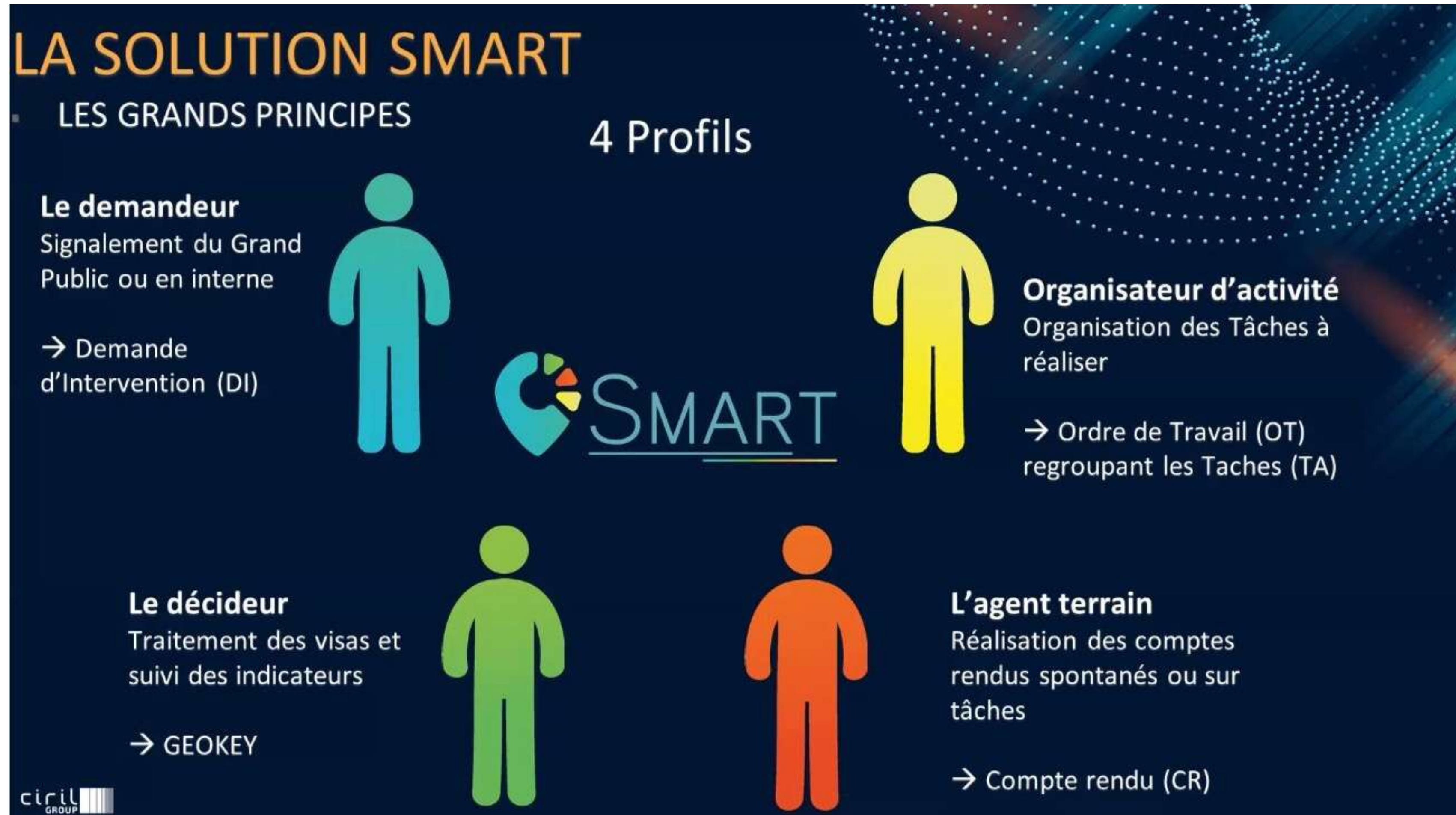
3 – Couverture fonctionnelle

Outil modulaire et paramétrable/Adaptable aux métiers

Administrateurs métiers dédiés et formés



4 – Les rôles dans l’outil



Rencontres Européennes de l'AVPU 2023 - – 30 /11 & 01/12/2023
Catégorie Equipements et Process

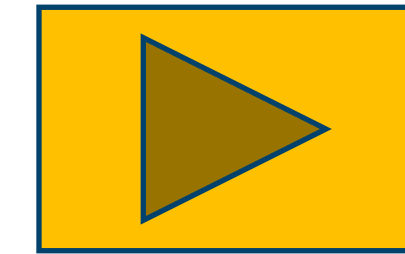
III – Usages et perspectives



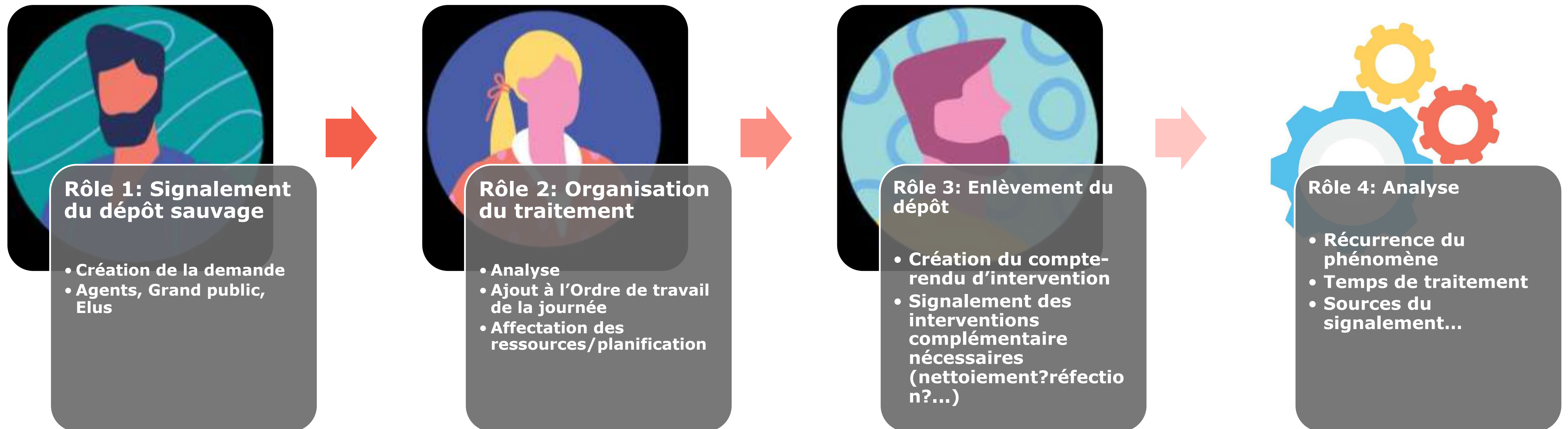
Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

1 – Démonstration



Cas d'usage: traitement d'un dépôt sauvage



Exemple d'utilisation de l'outil de gestion des interventions



toulouse
métropole

2 – Chiffres

**Pôles territoriaux
DJEV (toulouse)**
Autres directions DGST à venir

 **+100 000
Demandes d'intervention
traitées / an**

**500
utilisateurs
réguliers**

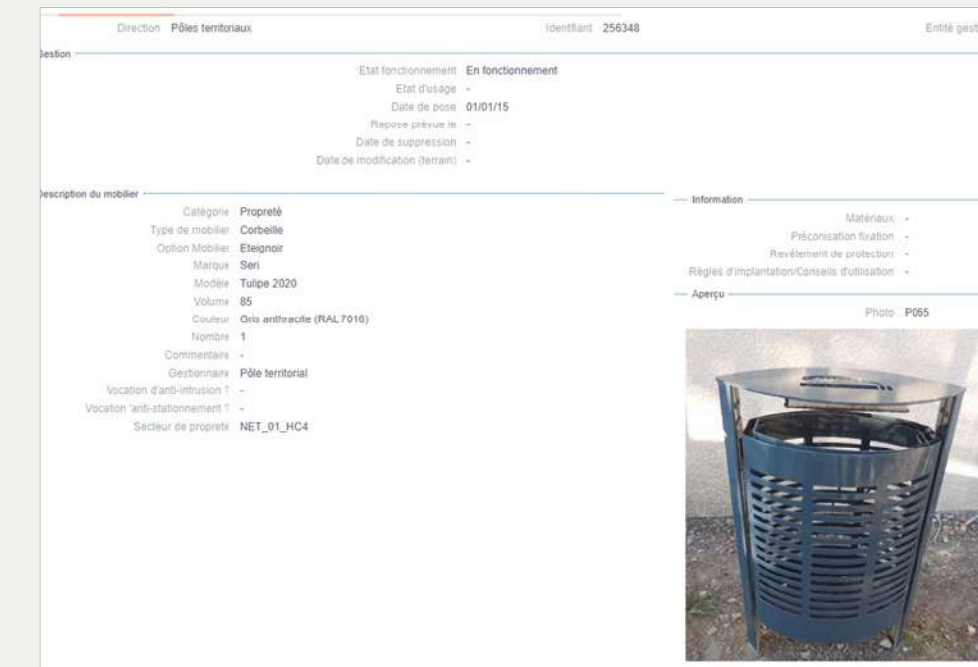
 **+ 18 000
Interventions ou Compte-rendu
créés en **mobilité en 1 an**
**+400 appareils mobiles
déployés****














**+ 1,5M Euros
Outil
Formations
Equipements mobiles**

**Des centaines de milliers
de patrimoine à gérer
(collecté ou à collecter)**

Arbres (118 000 arbres)
Aires de jeux (220)/Jeux (1300)
Compteur (700)
Fontaine à boire (356)
Mobilier urbain
etc...



-  Mobilier urbain
-  Contrôle d'accès
-  Zone anti-stationnement
-  Emplacement spécifique
-  Passage piéton
-  Signalisation verticale
-  Site
-  Local
-  Véhicule / Matériel
-  Dispositif contrôle routier
-  Ralentisseur

3 – Retour d'expériences

Appropriation

Gestion des demandes : prise en main dès le lancement.

Planification : appropriation plus progressive.

Déport de l'activité en mobilité: déploiement des appareils en plusieurs phases / appropriation différentes selon les équipes.

Gains

Uniformisation des données : abandon des outils de reporting (tableau Excel, base de données Access ou appli dédiée)

Transversalité: visibilité et partage de l'information entre services/directions -
> amélioration de l'efficacité (moins de mails/moins de perte d'informations/moins de papier)

Valorisation des agents : usage d'outils modernes / agents responsables (élaboration compte-rendu).

Amélioration des méthodes de travail / Réorganisation de l'activité

Ex: - Activité de la BCI transférée à 100% en mobilité (demande et compte-rendu)

- Pôle Ouest : réorganisation des tournées de ramassage de corbeilles après analyse des comptes rendus.

4– Perspectives

Amélioration du retour usagers

Mise en place de niveaux de service et contrôles (nouvelle fonctionnalité Smart couplé à Geokey)

Rappel des bonnes pratiques, uniformisation des processus, contrôle -> guide à destination des utilisateurs

Proxima : réorganisation de la Métropole au 01/01/2024

Adapter l'outil pour coller à la nouvelle organisation.

Evaluer la mise en œuvre et accompagner les nouveaux projets

Développement interaction entre les métiers

Développer les usages inter-directionnels (avec nouveaux utilisateurs Smart) > meilleure traçabilité et efficacité

Développement de nouveaux usages

Mise en place du suivi préventif (activité récurrente à tracer > balayage, marchés, fauchage...)

Amélioration continue des paramétrages pour « coller » aux besoins terrain

Poursuivre les développements vers un véritable outil de pilotage – couple Smart/Geokey pour améliorer l'efficacité

Rencontres Européennes de l'AVPU 2023 - – 30 /11 & 01/12/2023
Catégorie Equipements et Process

**Merci
de votre attention**



**Au cœur de
votre quotidien**

**toulouse
métropole**