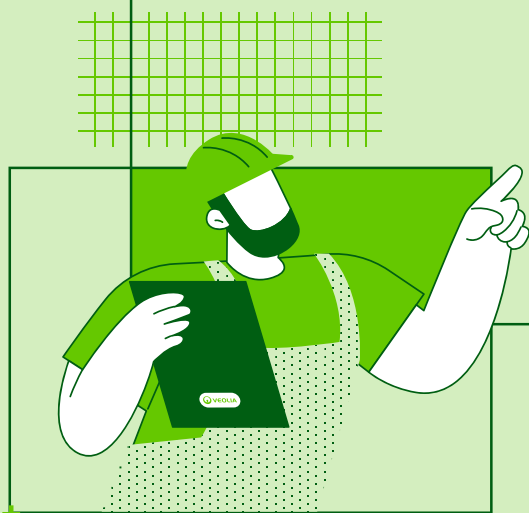
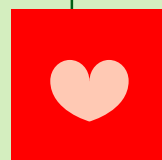
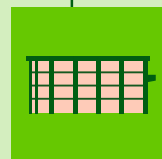


**Audit comportemental
des déchèteries**
De l'analyse à l'action



Réflexe.

Déchèteries



Améliorez durablement la
performance de vos déchèteries
en agissant sur les
comportements usagers

Pourquoi vos déchèteries doivent évoluer

Vos déchèteries font face à des évolutions majeures :

- une fréquentation en hausse qui génère saturation et attente,
- de nouvelles filières de plus en plus complexes (REP),
- une augmentation des incivilités et des situations à risque,
- des attentes usagers plus fortes en matière de lisibilité et de qualité de service.

Sur le terrain, ces situations se traduisent par :

- des erreurs de tri qui pénalisent la valorisation,
- une circulation parfois peu fluide,
- des consignes mal comprises,
- des tensions entre usagers et agents.

Ces dysfonctionnements ont un impact direct sur vos coûts, votre performance et la qualité du service. **Le défi n'est plus seulement d'exploiter un site, mais d'accompagner les usagers dans leurs gestes.**



Pourquoi les usagers ne font pas toujours le bon geste

Vos usagers ne sont pas toujours rationnels dans leurs décisions :

- Ils agissent rapidement, avec une attention limitée
- Ils survolent parfois les consignes
- Leur comportement est influencé par l'environnement et des biais naturels (habitudes, effort perçu, imitation...)

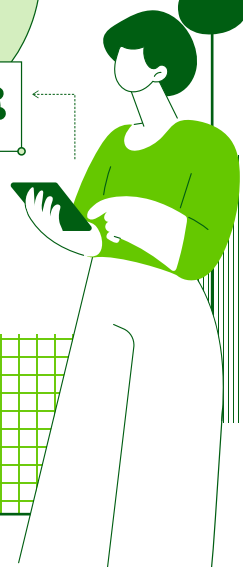
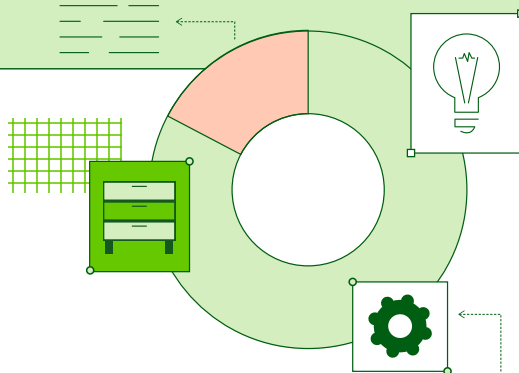


RÉFLEXE, l'audit comportemental des déchèteries consiste à :

- Observer le comportement des usagers,
- Identifier les freins (dont les biais cognitifs),
- Délivrer un plan d'action concret.

En **4 semaines**

Des interventions comportementales pour faciliter le geste sans le contraindre

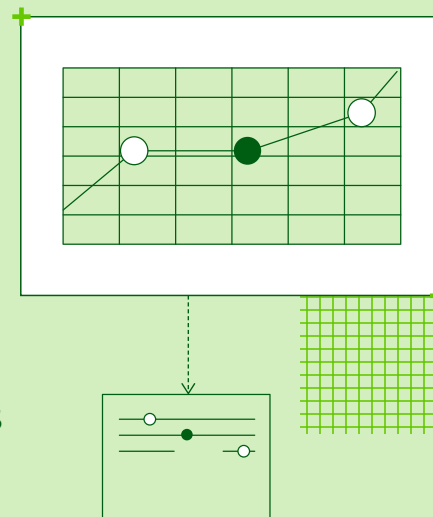


Pourquoi choisir Veolia

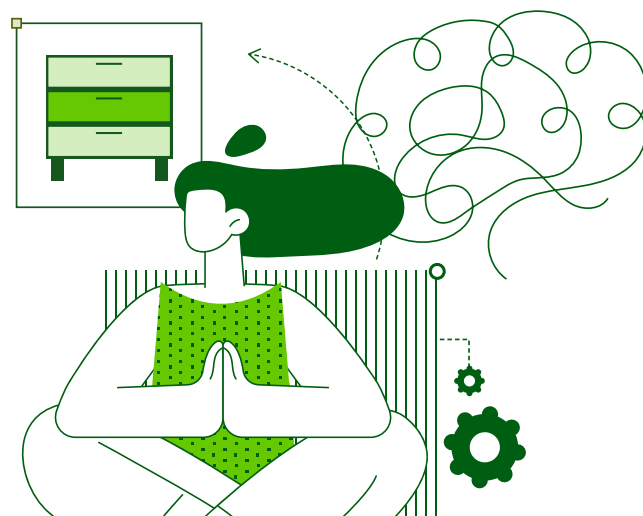
Chaque axe d'amélioration est piloté par des indicateurs clés mesurables :

- **Fluidité & expérience** : temps d'attente réduit
- **Performance du tri** : baisse des refus
- **Maîtrise des coûts** : réduction des coûts de traitement
- **Sécurité & incivilités** : moins d'accidents et d'incivilités

D'autres axes seront identifiés selon votre diagnostic spécifique



➔ **Veolia apporte une double expertise :**
celle du terrain et celle des comportements pour améliorer durablement vos sites



Avec **RÉFLEXE**, vous bénéficiez :

- **d'une expertise reconnue en exploitation de déchèteries**
- **d'une expertise en sciences comportementales**
- **de résultats mesurables pour piloter vos actions**
- **d'une approche concrète et adaptée au terrain**