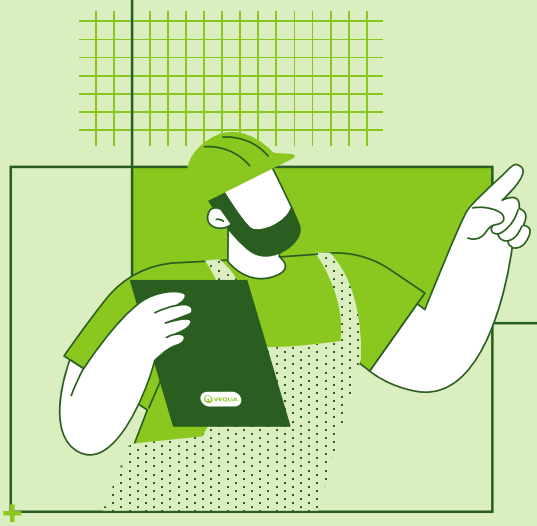
Audit comportemental des déchèteries

De l'analyse à l'action

Réflexe.

Déchèteries



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

VEOLIA

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.

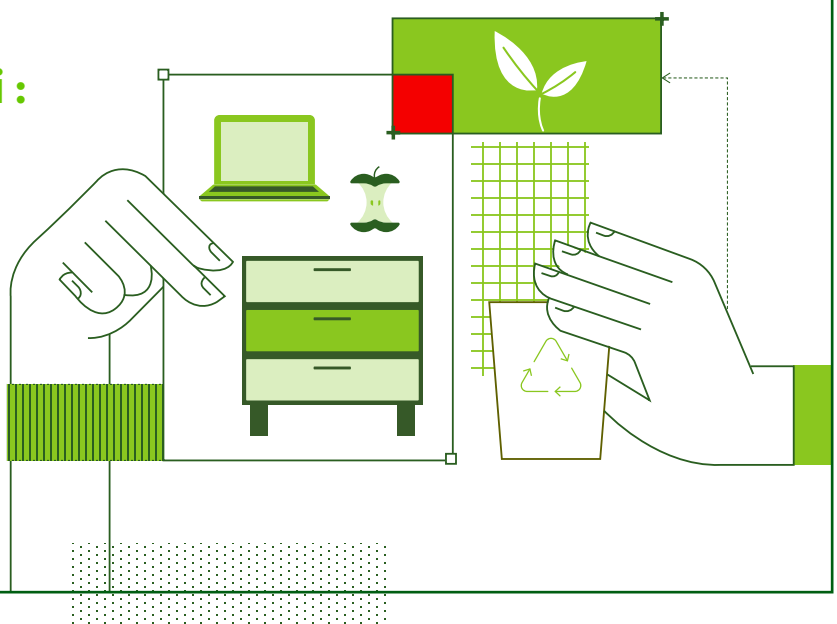
Sur le terrain, ces situations se traduisent par :

- 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.**

Votre enjeu aujourd'hui :

Améliorer la performance globale sans complexifier davantage vos dispositifs.



Pourquoi les usagers ne font pas toujours le bon geste

Vos usagers ne sont pas toujours rationnels dans leurs décisions :

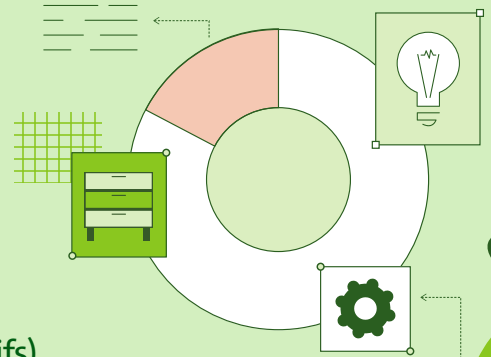
- Ils agissent rapidement, avec une attention limitée
- Ils survolent parfois les consignes
- Leur comportement est influencé par l'environnement et des biais naturels (habitudes, effort perçu, imitation...)



Un défi à la fois technique et comportemental

Notre approche Réflexe ne vise pas à culpabiliser, mais à agir sur l'environnement pour :

- Rendre les consignes plus visibles
- Simplifier les parcours
- Orienter naturellement les usagers



Comment ?

- Observer les usages réels sur le terrain
- Identifier les freins (dont les biais cognitifs)
- Transformer ces constats en actions concrètes



Le bon geste devient plus simple, plus visible et plus facile à adopter

Une démarche en 4 étapes

1

Observation terrain des pratiques réelles

Nous analysons les usages réels sur site pour comprendre comment les usagers se comportent concrètement.

2

Analyse des comportements et des freins

Nous identifions les freins et les biais cognitifs qui expliquent les écarts entre intention et action.

3

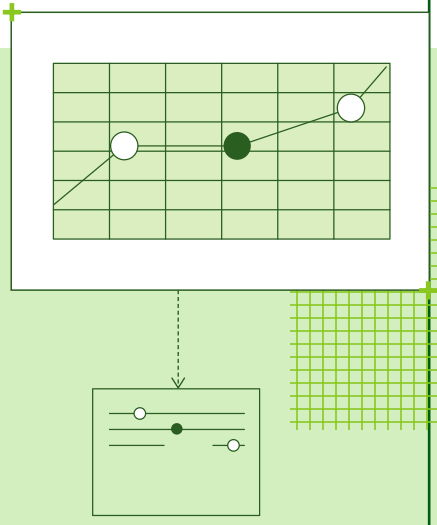
Élaboration des recommandations adaptées

Nous formulons des solutions concrètes, adaptées à votre site et directement activables.

4

Restitution avec plan d'action opérationnel

Nous vous accompagnons dans la mise en œuvre d'un plan d'action mesurable et opérationnel.



Chaque axe d'amélioration est piloté par des indicateurs clés mesurables en %, €, temps et volumes à chaque étape :

- **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

Avec Réflexe, Veolia apporte une double expertise : celle du terrain et celle des comportements pour améliorer durablement vos sites.

Contactez nos expertes



Maud Mallier
maud.mallier@veolia.com
06.11.20.16.89



Charlotte Chabbert
charlotte.chabbert@veolia.com
06.11.20.16.89