Audit qualité dans les déchèteries du Landkreis de Ludwigsburg

AWIPLAN

Auteur :

Servipôle
30 avenue du Général Leclerc
10200 BAR SUR AUBE
Voir le site internet
Kristina Bellenoue
k.bellenoue@awiplan.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Dans le Landkreis de Ludwigsburg, AVL gère 7 déchèteries dont les premières déchèteries ont ouvert en 1991. Au fil du temps et de la mise en place de nouvelles implantations, la fréquence des apports et les volumes déposés ont fortement augmenté. Initialement conçues pour accueillir des matières recyclables comme la ferraille, le bois, les cartons et les emballages PVC au début des années 90, les déchèteries réceptionnent aujourd'hui principalement les encombrants des ménages suivis des DEEE, de bois, de ferraille, des papiers et cartons ainsi que des écrans. Les anciennes déchèteries sont devenues trop petites pour gérer ce grand nombre d'apports, surtout le week-end créant files d'attente et désordre au sein de la déchèterie. La plupart des déchèteries sont gérées par un prestataire privé chargé de la gestion du personnel tandis que l'AVL s'occupe de la gestion courante, du terrain et des infrastructures ainsi que de la formation des agents. La gestion en commun avec un prestataire externe présente des avantages financiers mais crée aussi une charge de travail supplémentaire en termes de coordination du service. De plus, AVL ne peut intervenir sur la gestion du personnel et les choix de recrutement ce qui pose régulièrement des problèmes. La transmission de consignes d'AVL aux agents passe par la hiérarchie interne du prestataire, avec le risque d'incompréhension ou de pertes d'informations. Compte tenu de ces problèmes et des plaintes de la part des usagers, une telle gestion des déchèteries est insatisfaisante et nécessite des mesures pour y remédier, d'où le souhait de réaliser un audit.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

• Analyse du service des 7 déchèteries du Landkreis de Ludwigsburg.

• Identification des :

- points faibles de l'organisation des sites,

- déficits dans la formation des agents,

- pistes d'optimisation sur l'organisation et la gestion des sites. Souhait d'un audit professionnel réalisé par un bureau de conseil et d'étude spécialisé. (Ernst & Young Retail Services GmbH, cabinet de renommé international et spécialisé en conseils et audits qualité).

Contenu de l'audit :

- contrôle de qualité réalisé par des "clients mystères" (garantie d'impartialité)

- enquête auprès des usagers : fréquentation, degré de satisfaction sur l'aménagement, sur le service proposé par le personnel, recueil de suggestions.

Résultats quantitatifs

Une fiche détaillée présentant les résultats obtenus dans cette action a été rédigée par AVL. Elle est disponible auprès d'AWIPLAN (Kristina BELLENOUE et Jean-Michel SIDAINE, awiplan@wanadoo.fr), partenaire du programme OPTIGEDE et co-auteur de ce travail avec AVL.

ENQUETE CLIENT : 417 usagers des déchèteries ont été interrogés.

Les usagers déposent leurs déchets en déchèterie :

1 fois par an : 24 %

2 à 3 fois par an : 42 %

4 à 6 fois par an : 20 %

plus de 8 fois par an : 14 %

L'accessibilité des déchèteries

Bien et Très bien : pour 85 % des usagers. Mais, des sites ont reçu des notes très moyennes, voire insuffisantes. La déchèterie la plus fréquentée est celle qui a obtenu la moins bonne note (difficulté de circulation, limitation à 1 seule voie...)

Signalétique des voies

Très bien : 18 %

Bien : 52 %

Assez bien : 22 %.

Moyenne ou insuffisante : 4 %

Propreté et ordre dans les déchèteries

Bonnes ou très bonnes notes par plus de 90 % des usagers. Mais grands écarts entre déchèteries.

Accessibilité et signalétique des bacs de collecte et service proposé

Satisfaits ou très satisfaits : + 80 % Mais grands écarts entre déchèteries.

Résultats qualitatifs

ENQUETE CLIENT

Selon les usagers, l'amélioration du service passe par :

- une prolongation des heures d'ouverture,

- l'acceptation de déchets spéciaux, de tonte et de gravats,

- l'amélioration de la signalétique,

- l'agrandissement des lieux,

- l'aménagement de l'entrée et de la sortie,

- l'aide au déchargement.

OBSERVATIONS (effectuées par les "Clients mystères")

• **Prestation des agents**

Dans l'ensemble, les agents font preuve d'amabilité et de disponibilité envers les usagers et disposent du savoir-faire technique nécessaire. Leurs compétences techniques et la qualité du conseil sont jugées bonnes à l'exception de quelques cas. Cependant, l'enquête a montré que, contrairement aux consignes reçues, 20 % du personnel ne portaient pas de vêtements de travail et 86 % n'avaient pas de badge.

• **Réception des matériaux**

- Les déchets déposés gratuitement ne posent aucun problème aux agents ; ils maîtrisent les filières de valorisation.

- les déchets soumis à facturation : une absence de facturation est souvent constatée. 40 % des matériaux payants ont pu être déposés dans les bacs sans être facturés parce que les agents manquaient de vigilance. Plus de 20 % des déchets non autorisés (par exemple peintures, bidons d'huile ou cadres de fenêtre) ont été acceptés par les agents, contrairement au règlement en vigueur.

• Corruptibilité

Absente : dans le cas où des apports sont refusés, les tentatives de corruption de la part des usagers mystères sont restées sans succès, et en règle générale, les agents étaient en mesure de motiver le refus de ces déchets. CONCLUSION Nous constatons que les résultats des apports tests donnent une image globale des déchèteries et des agents qui va de "Très bien" à "Assez bien".

Les pistes d'optimisation à explorer concernent :

- la signalétique des voies d'accès et des bacs de collecte,

- l'aménagement de certaines déchèteries.

Dans l'ensemble, le service des agents est apprécié. Les points faibles concernent la gestion des apports non autorisés ou payants. A partir de ces résultats, nous sommes en mesure de réajuster les formations et instructions données au personnel. Une "Très bonne" appréciation globale de nos déchèteries et de nos agents reste cependant le défi à relever pour le futur.

MISE EN OEUVRE

Planning

L'audit qualité Des "clients mystères" ont effectué deux apports par déchèterie. Leur évaluation s'est faite sur 3 niveaux :

1- présentation et aménagement des sites : accessibilité, signalétique des voies d'accès, organisation de la collecte, signalétique des bacs de collecte, propreté et services proposés.

2- agents : présentation, disponibilité, compétences techniques, corruptibilité.

3- respect de la procédure d'acceptation ou de refus des matériaux déposés, contrôle de la facturation des prestations.

Moyens humains

Cabinet Ernst & Young Retail Services GmbH

Moyens financiers

Financement externe : 12.000 €

Programme Life Environnement 100%

Moyens techniques

-

Partenaires mobilisés

Société Klüh Cleaning GmbH à Fellbach (gestion du personnel des déchèteries).

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

-

Difficultés rencontrées

-

Recommandations éventuelles

Après plusieurs années d’activité, on constate qu’une certaine routine s’installe dans les déchèteries. Mais il est difficile de juger si les plaintes des usagers reflètent un dysfonctionnement général de nos sites ou s’il s’agit de cas isolés. L'ambition d'AVL avec cet audit était de faire un état des lieux pour définir les grands axes de notre activité future : les déchèteries constituent des lieux privilégiés d’échanges entre l’AVL et les usagers. Les clients qui sont satisfaits du service des déchèteries garderont une image positive de notre entreprise en général et de la gestion des déchets du Landkreis.

Les résultats concrets de l’audit qualité et de l’enquête de satisfaction, notamment les données individuelles pour chaque déchèterie, constituent des leviers d’optimisation importants en matière d’aménagement et d’organisation du service, de coopération avec le prestataire privé qui gère le personnel et de formations techniques.

Dans le cadre de notre approche, l’audit qualité et l’enquête clients nous ont fourni des d’indicateurs précieux. Cette démarche est à recommander dans toutes les entreprises qui se caractérisent par de nombreux échanges avec les usagers, nécessitant une excellente gestion du service.

Mots clés

SIGNALETIQUE | DECHETERIE | EMPLOYE | MENAGE | COLLECTE SEPAREE | AMELIORATION DES PERFORMANCES | FORMATION PROFESSIONNELLE | PAPIER

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Administrateur OPTIGEDE

administrateur.optigede@ademe.fr

Direction régionale toutes les régions