unico

GUIDE PRATIQUE

5 étapes pour déployer un logiciel de gestion de collecte en partant de zéro

Le guide complet pour les collectivités qui souhaitent numériser et optimiser leur service de collecte des déchets

www.unicofrance.com

unico

GUIDE PRATIQUE

5 étapes pour déployer un logiciel de gestion de collecte en partant de zéro

Le guide complet pour les collectivités qui souhaitent numériser et optimiser leur service de collecte des déchets

AVEC LES RETOURS TERRAIN DE L'ÉQUIPE UNICO :

Clément Marty
CEO

Charles Crouzy
Customer Success Manager

Baptiste Le Gal
Chef de projet déploiement

Lorenzo Huchon
Chef de projet déploiement

Emma Dixneuf
Chef de projet déploiement

UNICO France
www.unicofrance.com

GUIDE PRATIQUE

Sommaire

01 **Introduction : pourquoi ce guide ?**

02 **Le contexte : pourquoi numériser maintenant ?**

03 LES ÉTAPES POUR DÉPLOYER UN LOGICIEL DE GESTION DE COLLECTE :

- Étape 1 : Constituer le patrimoine de bacs et de colonnes
- Étape 2 : Créer des tournées optimisées
- Étape 3 : Former et embarquer les agents
- Étape 4 : Recenser les anomalies et les infos opérationnelles
- Étape 5 : Agréger et exploiter les données

04 **Les chiffres clés du déploiement chez UNICO**

05 **Les 5 erreurs les plus fréquentes (et comment les éviter)**

06 **FAQ**

07 **Votre boîte à outils : checklist, planning type et grille RACI**

01

CHAPITRE 01

Introduction : pourquoi ce guide ?

Si vous lisez ces lignes, c'est probablement que vous portez, dans votre collectivité, un projet de digitalisation de la collecte des déchets, ou que vous y réfléchissez, parce que votre service fonctionne encore avec des fichiers Excel, des appels téléphoniques pour gérer les remplacements et des carnets papier.

La grande majorité des collectivités françaises n'a, aujourd'hui encore, qu'une visibilité partielle sur ce qui se passe vraiment durant les tournées de collecte : où sont précisément les camions, à quelle heure les bacs ont été collectés, pourquoi telle rue n'a pas été faite hier, à quel rythme telle colonne d'apport volontaire se remplit en moyenne. Pendant que ces informations se perdent dans des coups de fil et des post-it, les exigences réglementaires augmentent, les coûts de carburant pèsent sur les budgets et les usagers attendent un service de plus en plus transparent.

Déployer un logiciel de gestion de collecte n'est pas un simple changement d'outil. C'est une transformation des pratiques opérationnelles, sociales et managériales. Bien menée, elle apporte rapidement des bénéfices concrets : gain de temps, fiabilisation des données, sérénité dans les remplacements, qualité de service en hausse, capacité à argumenter auprès des élus et à se mettre en conformité. Mal menée, elle se traduit par un outil acheté mais peu utilisé, des chauffeurs frustrés, des données partielles et un retour en arrière vers les anciens réflexes.

Ce guide a été pensé pour vous éviter le second scénario. Il s'appuie sur l'expérience de plus de 300 déploiements menés par les équipes UNICO depuis 2021, dans des communes, intercommunalités et métropoles très diverses, en régie et chez des collecteurs privés. Pour le construire, nous avons interrogé en profondeur quatre profils complémentaires de l'équipe : Clément Marty, co-fondateur et CEO, qui pilote la stratégie globale ; Charles Crouzy, Customer Success Manager, qui accompagne les clients après le déploiement ; et Lorenzo Huchon, Baptiste Le Gal et Emma Dixneuf, chefs de projet déploiement, qui sont chaque semaine sur le terrain à former, paramétrer, accompagner les équipes.

Clément Marty
CEO

Charles Crouzy
Customer Success Manager

Baptiste Le Gal
Chef de projet déploiement

Lorenzo Huchon
Chef de projet déploiement

Emma Dixneuf
Chef de projet déploiement

Vous trouverez dans ce document : les 5 étapes clés d'un déploiement réussi (la trame structurée que nous appliquons à chaque projet), des verbatims directs de notre équipe sur ce qui marche et ce qui coince, des cas concrets (anonymisés), les chiffres clés du déploiement, les 5 erreurs les plus fréquentes, une foire aux questions, et enfin une boîte à outils opérationnelle (checklist, planning type, grille RACI) pour cadrer votre projet dès demain matin.

Bonne lecture, et bon projet.

Clément Marty, CEO

À qui s'adresse ce guide ?

- ***Aux responsables de la collecte en commune, intercommunalité ou métropole***
- ***Aux directions techniques et environnement qui pilotent un projet de digitalisation***
- ***Aux directeurs généraux des services intéressés par la transformation numérique de leur collecte***
- ***Aux régies qui souhaitent moderniser leurs outils de pilotage et de reporting***
- ***Aux collectivités qui envisagent un passage à la tarification incitative ou à de nouveaux flux (biodéchets, encombrants à la demande, etc.)***
- ***Aux directions adjointes en charge d'un appel d'offres ou d'un renouvellement de marché de collecte***

02

CHAPITRE 02

Le contexte : pourquoi digitaliser mon service déchets ?

Trois grandes dynamiques convergent aujourd'hui pour faire de la digitalisation de la collecte non plus une simple option de modernisation, mais un **levier nécessaire de pilotage du service.**

La pression réglementaire et budgétaire

La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (loi AGEC) a posé un cadre clair : généralisation du tri à la source des biodéchets, extension des consignes de tri, déploiement progressif de la tarification incitative, exigences accrues de reporting auprès des partenaires et de l'ADEME (notamment via SINOE). Ces obligations supposent que la collectivité dispose de données fiables, traçables et exploitables, ce que les outils papier ou tableur ne permettent plus de façon raisonnable au-delà d'un certain volume.

Dans le même temps, les budgets de collecte sont sous tension. Le carburant représente une part croissante des coûts d'exploitation, les véhicules sont mobilisés sur des plages plus longues, et les renouvellements de marchés se jouent souvent au plus juste. Disposer d'un outil capable de mesurer, de tracer et d'optimiser n'est plus un confort : c'est un argument de défense budgétaire face aux élus et aux financeurs.

L'évolution des attentes des usagers

Les usagers, qu'ils soient particuliers ou professionnels, attendent désormais d'un service public qu'il soit réactif, transparent et capable de répondre rapidement à une réclamation. Lorsqu'une collectivité ne peut pas vérifier en quelques clics si une rue a bien été collectée, à quelle heure et par quelle équipe, elle reste vulnérable aux contestations et perd un temps précieux à appeler ses chauffeurs au téléphone. Lorsqu'elle peut, en revanche, prouver qu'un bac a été collecté ou une borne vidée le matin même, photo à l'appui, elle gagne en crédibilité et désamorce une grande partie des litiges.

La maturité technologique du marché

Les solutions logicielles métier dédiées à la collecte ont fortement progressé ces dernières années. Elles sont aujourd'hui suffisamment intuitives pour être prises en main par des chauffeurs sans culture numérique préalable, suffisamment robustes pour fonctionner dans des conditions terrain difficiles, et suffisamment ouvertes pour s'intégrer aux autres briques du système d'information de la collectivité (logiciels d'usagers, gestion de flotte, RH, facturation). Le frein technologique n'en est plus vraiment un. Le frein principal, désormais, est culturel et organisationnel : c'est précisément l'objet de ce guide.

LE RETOUR TERRAIN UNICO

Quand les équipes de terrain découvrent ce qu'un outil métier permet vraiment, elles s'en emparent rapidement. La principale source de retard, dans nos déploiements, n'est presque jamais la technologie : c'est l'engagement des interlocuteurs et la clarté des objectifs initiaux.

03

Les étapes pour déployer un logiciel de gestion de collecte

ÉTAPE

1 Constituer le patrimoine de bacs et de colonnes

Construire la base de données terrain qui servira tous les usages futurs

⚠️ Cette étape concerne la collecte par point (apport volontaire, collecte chez les professionnels...). Si vous n'êtes pas concernés, passez à l'étape 2.

Tout déploiement commence par cette étape, parce qu'elle conditionne tout le reste. Sans une vision claire de ce que vous devez collecter, où, quand, et à quelle fréquence, aucune optimisation, aucun reporting fiable, aucun pilotage par la donnée ne sera possible. C'est la pierre angulaire du projet.

Dans la pratique, les collectivités que nous accompagnons arrivent à cette étape avec des situations très différentes. Certaines disposent d'un ancien logiciel, dont les données peuvent être récupérées. D'autres travaillent encore sur Excel, avec un fichier maintenu par une seule personne et rarement à jour. D'autres enfin n'ont strictement rien : les tournées sont dans la tête des chauffeurs, point. Chacune de ces situations appelle une approche différente.

Trois points de départ possibles

Les équipes UNICO distinguent trois cas de figure. Le premier est celui où la collectivité a déjà utilisé un logiciel de collecte. Le terrain est familier, la structure de données existe, et les utilisateurs savent ce qu'ils attendent d'un nouvel outil. Cela ne veut pas dire que les données récupérables sont fiables (elles le sont rarement à 100%), mais on dispose souvent d'une base de départ et d'utilisateurs déjà acculturés.

Le deuxième cas est celui des collectivités qui ont des informations structurées mais éparpillées : tableurs, plans papier, base BAN (Base Adresse Nationale), fichiers fonciers MAJIC, parfois même un logiciel de randonnée utilisé par défaut pour tracer les tournées (!). C'est plus laborieux à reconstituer, mais récupérable.

Le troisième cas, plus rare mais réel, est celui où la collectivité part vraiment de zéro. Aucune base de données, aucun référencement, juste la mémoire des agents. Dans ce cas, il faut construire la base depuis le terrain, en s'appuyant sur les chauffeurs eux-mêmes.

> ***« Quand il n'existe aucune donnée, il y a un gros travail de référencement à faire. Dans ce cas-là, on sollicite les chauffeurs pour nous aider. Durant les premières tournées, ils vont cliquer à chaque point collecté. Ça nous permet de récupérer cette donnée et de la traduire en données réelles d'exploitation. »***
>
>
> **Clément Marty, CEO d'UNICO**

Mobiliser les chauffeurs comme acteurs du recensement

Vos chauffeurs sont les premiers experts du terrain. Ils parcourent chaque rue, connaissent chaque point de collecte par cœur, repèrent au quotidien les évolutions du parc. Les équiper d'une tablette permet de transformer leur tournée habituelle en opération de recensement, sans perturber le service ni nécessiter de mobilisation supplémentaire. Selon le mode de collecte, deux approches coexistent :

Identifier et taguer les contenants : un besoin parfois nécessaire

Une fois recensés et géolocalisés, les contenants peuvent recevoir un identifiant unique. Première question à se poser : en avez-vous réellement besoin dès le démarrage ?

Pour la majorité des collectivités, en particulier celles qui collectent des déchets ménagers et qui n'ont pas de logique de tarification incitative ou de traçabilité individuelle, identifier chaque bac n'est pas nécessaire pour piloter le service au quotidien. Le couple « point de collecte + dotation associée à ce point » suffit largement à couvrir l'enjeu opérationnel : savoir où le camion doit s'arrêter, combien de bacs sont attendus, à quelle fréquence, et pour quel flux. Dans ce cas, l'identification à l'échelle du bac n'est pas un préalable au déploiement, mais une option intéressante à garder pour plus tard, le jour où vos besoins évoluent (passage à la tarification incitative, suivi de mouvements, gestion fine du parc).

L'identifiant unique au bac devient en revanche pertinent dès lors que vous entrez dans des cas d'usage spécifiques : tarification incitative, lecture en levée pour les collectes très automatisées, suivi individualisé des dotations professionnelles, ou gestion structurée des mouvements de parc (livraison, échange, réparation, mise au rebut). C'est à ce moment-là, et pas avant, que la question de la technologie d'identification se pose vraiment.

Côté technologies, plusieurs solutions coexistent et se choisissent en fonction du type de contenant :

- Sur les bacs roulants, on retrouve principalement la puce RFID (adaptée aux collectes automatisées avec lecture en levée), le numéro gravé directement sur la cuve, ou le code-barres. Le QR code reste peu utilisé sur ce type de matériel.
- Sur les points d'apport volontaire (colonnes aériennes, semi-enterrées, enterrées), l'usage est différent : on travaille plutôt avec des étiquettes métalliques ou des noms gravés directement sur la colonne, plus robustes face aux conditions extérieures.

Le principe à retenir est simple : commencez par le niveau d'identification qui correspond à vos besoins réels. Pour une collecte de déchets ménagers en porte à porte sans tarification incitative, le point de collecte suffit. Pour une collecte professionnelle, une régie en tarification incitative ou un projet de pilotage très fin du parc, l'identifiant au bac devient utile. Le pire scénario est de partir sur une étape lourde de marquage individuel quand votre service n'en tirera aucune valeur opérationnelle dans les 18 prochains mois.

Centraliser l'ensemble dans un référentiel unique

Type de contenant, volume, flux de déchets, état général, adresse de déploiement, usager associé, date de mise en service, dernière intervention de maintenance : toutes ces informations doivent vivre dans une base unique, accessible en temps réel et synchronisée entre les différents services. C'est précisément ce que l'on perd dans une organisation où chaque service tient son propre fichier Excel : la collecte n'a pas la même vision que la facturation, qui n'a pas la même vision que la régie. Avec un référentiel central, tout le monde regarde la même réalité.

- En porte-à-porte dense, on ne cherche pas à géolocaliser chaque bac à l'adresse près. L'information utile, c'est le segment de rue. Le chauffeur fait sa tournée comme d'habitude avec la tablette à ses côtés, le système enregistre la trace GPS, et le chargé de projet identifie ensuite les segments effectivement collectés pour les transformer en tournées exploitables. Aucune action supplémentaire n'est demandée au chauffeur.
- En collecte par points (apport volontaire, points de regroupement, gros producteurs, professionnels), on demande au chauffeur de cliquer sur chaque point lors de son premier passage, voire d'ajouter une photo. Cela représente un effort initial, mais limité dans le temps : une fois la base constituée, l'agent revient à son fonctionnement habituel.

CAS CONCRET

Une intercommunalité corse de 25 000 habitants

Cette collectivité partait de zéro. Pas de fichier bacs, pas de tournées formalisées, tout dans la tête des chauffeurs. Plutôt que de mobiliser un bureau d'études, le responsable de collecte adjoint a pris sa voiture et a recensé lui-même tous les points depuis l'application, profitant du fait que l'interface était suffisamment intuitive. Six mois plus tard, il avait construit sa base, créé ses tournées une à une, et il avait même détourné l'outil pour suivre ses tournées de visite des stations d'assainissement, qui n'ont rien à voir avec la collecte. Quand l'outil est intuitif et que le porteur interne est moteur, l'autonomie est totale.

Le piège à éviter : vouloir un patrimoine parfait avant de démarrer

C'est sans doute l'erreur la plus fréquente sur cette première étape. Convaincue qu'il faut tout fiabiliser à 100% avant de mettre l'outil en service, la collectivité s'enlise dans un travail de référencement interminable, perd du temps, perd l'attention des agents, et finit par démarrer dans un climat de fatigue. C'est précisément l'inverse qui marche le mieux.

> ***« Avec un de nos clients, on a passé presque un an à vouloir que ce soit parfait, que les tournées correspondent exactement à ce qu'ils faisaient en pratique. En fait, on est arrivé à la conclusion que les agents n'en avaient pas forcément besoin : ils connaissaient leur tournée. Ce qui était intéressant, c'était que le responsable de collecte ait l'information de ce qui avait été fait ou pas. On a donc simplifié : référencement des bacs en première étape, lancement des tournées le matin, et la donnée d'exploitation est revenue au quotidien. Aujourd'hui, tout le monde s'y retrouve. »***
>
> **Clément Marty, CEO d'UNICO**

À ÉVITER

Le syndrome du référentiel parfait : vouloir tout cataloguer avant de démarrer. La donnée se fiabilise par l'usage, pas par des mois de travail préalable.

ÉTAPE

2 Créer des tournées optimisées en fonction des contraintes

La séquence qui marche : numériser l'existant d'abord, optimiser ensuite.

Une fois le patrimoine recensé, vient le moment de structurer les tournées dans l'outil. L'objectif est double : disposer d'un parcours numérique fiable que les chauffeurs pourront suivre et que les responsables pourront piloter, et préparer le terrain pour les optimisations futures, qui interviendront en général après plusieurs mois d'usage.

Numériser l'existant avant de vouloir tout réinventer

Une intuition tenace consiste à penser qu'un nouvel outil est l'occasion de tout remettre à plat : repenser les tournées, refaire les sectorisations, équilibrer les charges. Dans la réalité, c'est rarement par là qu'il faut commencer, et c'est même la principale source d'enlisement des projets.

L'expérience cumulée de l'équipe UNICO sur plus de 300 projets converge vers la même conclusion : moins d'une collectivité sur cinq déploie l'outil avec, comme objectif premier, une refonte complète de son schéma de collecte. La règle générale, c'est plutôt : on numérise l'existant, on le rend pilotable, on accumule des données pendant 12 à 24 mois, et c'est seulement à ce moment-là que l'on dispose des arguments concrets pour engager une vraie optimisation.

> ***« On n'a quasiment jamais une collectivité qui vient nous voir et qui nous dit : je dois retravailler toutes mes tournées de zéro. C'est plutôt : j'ai envie de savoir ce qui se passe. Au bout de deux ans, on a vraiment de la donnée pour comprendre le territoire et savoir où sont les carences. Et c'est à partir de ce moment-là que l'on met en place une optimisation. »***
>
> **Clément Marty, CEO d'UNICO**

Intégrer toutes les contraintes terrain

Un itinéraire théoriquement optimal mais impraticable sur le terrain est pire qu'un itinéraire moyen mais réaliste : il sera ignoré par les chauffeurs et discréditera l'outil. Une bonne tournée intègre dès le départ l'ensemble des contraintes locales : sens de circulation, rues étroites, horaires de marché, zones piétonnes, restrictions de tonnage, travaux récurrents, interdictions de stationnement à certaines heures, accès difficiles, lieux sensibles.

Plus largement, une bonne tournée tient compte des préférences des chauffeurs eux-mêmes, qui ont accumulé une intelligence opérationnelle considérable au fil des années. C'est un point souvent sous-estimé : la sectorisation existante, même imparfaite, intègre déjà beaucoup de ce savoir-faire informel. Le détruire d'un coup au nom d'une optimisation théorique génère souvent plus de pertes que de gains.

L'enjeu social de la refonte des tournées

Là où les choses se compliquent, c'est lorsqu'une collectivité décide effectivement de refondre son schéma de collecte. Cet acte n'est pas seulement technique, il est profondément social. Les tournées, dans beaucoup de services, se sont construites sur dix ou quinze ans, avec des ajustements progressifs et des arrangements implicites. Les agents les plus anciens ont souvent hérité des secteurs les plus confortables, les nouveaux récupèrent les zones les plus exigeantes. Une refonte remet ces équilibres en cause.

Certaines métropoles assument cet enjeu et procèdent à des refontes accompagnées d'un tirage au sort des circuits, pour garantir l'équité. D'autres préfèrent un mouvement progressif, circuit par circuit. Il n'y a pas de bonne réponse universelle : ce qui compte, c'est de préparer la conduite du changement avec autant de soin que la partie technique.

CAS CONCRET

Une métropole du Sud-Ouest

Cette métropole a engagé en 2025 une refonte complète de son schéma de collecte du verre. Plutôt que de partir d'une feuille blanche, elle a utilisé l'historique de données accumulé depuis le déploiement initial : volumes par colonne, fréquences réelles d'enlèvement, courbes de remplissage, tonnages collectés. À partir de cette matière, l'outil a généré une proposition optimisée, qui a ensuite été ajustée par tirage au sort des circuits entre les chauffeurs. Le résultat : une organisation plus juste, mieux équilibrée, et défendable socialement parce qu'objectivée par la donnée.

Adapter les fréquences par secteur

Tous les secteurs n'ont pas les mêmes besoins. Un centre-ville dense d'habitat collectif n'appelle pas la même fréquence qu'une zone rurale pavillonnaire. Une zone touristique littorale connaît une saisonnalité forte qui justifie un renforcement temporaire. Ajuster finement les fréquences, c'est éviter à la fois le sous-dimensionnement (débordements, réclamations) et le gaspillage de ressources. Cette finesse n'est accessible qu'à partir du moment où l'on dispose de données fiables sur les taux de remplissage et les tonnages, ce qui demande, en général, au moins 12 mois d'historique pour les territoires saisonniers.

Visualiser, simuler, ajuster

L'un des grands apports d'un logiciel métier, c'est la capacité de simulation. Avant un changement de tournée (nouveau quartier, fermeture de rue, ajout d'un point de regroupement, déplacement d'un dépôt), on peut visualiser l'impact en kilomètres et en temps, comparer plusieurs scénarios, et n'engager le changement réel qu'une fois la décision sécurisée. Cette capacité est précieuse pour défendre les arbitrages auprès des élus et préparer la communication auprès des agents.

LE RETOUR TERRAIN UNICO

Les optimisations rapides existent surtout sur les tournées par points (apport volontaire, professionnels, encombrants à la demande), parce que la vue cartographique permet de réorganiser visuellement l'ordre des passages. Sur les tournées de porte-à-porte, l'optimisation est beaucoup plus délicate à courte échéance et suppose en général une étude dédiée.

ÉTAPE

3 Former et embarquer les agents

La technologie ne vaut rien sans l'adhésion des équipes terrain.

Aucune étape n'est plus déterminante pour la réussite du projet. C'est aussi celle sur laquelle les collectivités et les collecteurs privés se trompent le plus souvent, généralement parce qu'elles surestiment les résistances, et sous-estiment l'importance de l'accompagnement humain. Avant d'entrer dans le détail des bonnes pratiques, un mot sur les peurs initiales.

Démystifier les craintes

La crainte la plus fréquente, exprimée en amont par les responsables de collecte, c'est que les chauffeurs rejettent l'outil, que les tablettes subissent des casses ou ne soient pas utilisées. Dans la très grande majorité des cas, cette crainte est infondée. Sur la totalité des déploiements menés par les équipes UNICO, environ 90% des agents utilisent régulièrement la solution. La répartition typique se présente ainsi : 20% sont moteurs (souvent des jeunes à l'aise avec le numérique, mais pas seulement), 70% sont neutres et s'approprient l'outil progressivement, et 10% restent réfractaires (souvent des agents proches de la retraite ou en désaccord avec leur hiérarchie sur d'autres sujets sans rapport avec le logiciel).

> ***« Vraiment, ce que je leur dis souvent : ne sous-estimez pas vos agents. Quand on fait les formations, on est très souvent face à des gens qui sont adorables, volontaires, qui ont envie de bien faire les choses. Ils ont juste besoin d'être accompagnés, parce que ce n'est pas leur métier d'appuyer sur des tablettes. »***
>
> **Clément Marty, CEO d'UNICO**

La phrase qui change tout en formation

Il existe un message simple, à délivrer au tout début de la formation des chauffeurs, qui désamorce la quasi-totalité des résistances. C'est le suivant : *« Cet outil n'est pas là pour vous dire comment faire votre travail. Vous connaissez votre terrain mieux que personne. L'outil est là pour aider les nouveaux à apprendre plus vite, et pour vous permettre de faire remonter ce que vous voyez sur le terrain et qui se perd aujourd'hui. »* Cette posture, qui valorise l'expertise des agents et reconnaît leur place, transforme l'accueil de l'outil.

> **LE RETOUR TERRAIN UNICO**
>
> *« C'est un outil qui permet d'accompagner quelqu'un qui ne connaît pas le terrain. Et pour quelqu'un qui connaît bien le terrain, ça va lui permettre de faire remonter les problématiques qu'il rencontre au quotidien. »*
>
> **Emma Dixneuf, Chef de projet déploiement chez UNICO**

Former par la pratique, en petits groupes

La formation des chauffeurs ne ressemble pas à une formation de bureau : pas de cours magistral, pas de PowerPoint. Le format qui marche, sur l'ensemble des déploiements UNICO, c'est : groupes de 5 à 6 chauffeurs maximum, sessions courtes de 30 à 45 minutes, tablette dans la main dès la première minute, manipulation directe sur des cas réels.

Pour les responsables de collecte et les gestionnaires, les sessions sont plus longues (typiquement une heure et demie à deux heures par profil), mais le principe reste le même : manipulation immédiate, cas issus de leur quotidien, scénarios concrets. Ce qui marche très bien, c'est de segmenter par usage : les agents d'accueil n'ont pas la même formation que les responsables de tournées, qui n'ont pas la même que les responsables de la prévention. Plus la formation est ciblée, plus elle est efficace.

La règle d'or : ne jamais former sans manipulation

Une formation théorique, sans tablette ni ordinateur sous la main, ne produit pratiquement rien d'opérationnel. Les apprentissages ne se fixent que par le geste répété. Cette règle est encore plus vraie pour les profils peu à l'aise avec le numérique : ce n'est pas le contenu qui les bloque, c'est le passage à l'acte. En ayant la main posée sur l'écran dès la première minute, le geste se débloque et la peur s'évacue.

Identifier des référents internes

Dans tous les services qui adoptent rapidement l'outil, on retrouve la même configuration : un ou deux agents naturellement à l'aise, qui se sont saisis du logiciel par curiosité, et que leurs collègues vont voir spontanément en cas de question. Ces référents informels valent de l'or. Ils ne sont pas formellement nommés, mais le management gagne à les repérer rapidement, à les associer aux retours d'expérience, et à leur faire bénéficier d'un peu plus d'attention. Ils deviennent les ambassadeurs internes de la solution, bien plus crédibles que n'importe quel formateur extérieur.

Aller dans les camions

Sur certains projets, les équipes UNICO vont au-delà de la formation en salle : elles font les tournées avec les chauffeurs, dans la cabine, pour observer l'usage réel et répondre aux questions au moment exact où elles surgissent. Ce n'est pas la norme, parce que c'est plus compliqué à organiser, mais l'effet pédagogique est considérable. Les questions qui ne seraient jamais posées en salle (sur le guidage GPS, les angles d'approche d'une borne, la lisibilité de l'écran sous le soleil) émergent immédiatement et trouvent leur réponse sur le moment.

> **CAS CONCRET**
>
> **Une collectivité où la formation a dû être refaite**
>
> Sur ce projet, la formation initiale des chauffeurs n'avait touché qu'un tiers des effectifs : les autres n'étaient pas venus. L'équipe UNICO est revenue quelques semaines plus tard avec une approche différente : pour la formation des gestionnaires, au lieu de faire une session générale, elle s'est déplacée dans chaque service de la collectivité, en ne présentant que les fonctionnalités utiles à ce service précis. Le résultat a été nettement supérieur : les utilisateurs avaient déjà eu le temps de manipuler l'outil, ils avaient des questions concrètes, et la formation collait à leur métier. Une leçon : la deuxième session, après quelques semaines d'usage, est parfois plus utile que la première.

Anticiper les climats de tension

Un déploiement n'arrive jamais en terrain neutre. Si le service est en sous-effectif, en tension avec sa hiérarchie, en attente d'élections municipales, ou marqué par un conflit récent, l'introduction d'un nouvel outil sera lue à travers ce filtre. Il n'y a pas de recette miracle, mais quelques précautions aident : choisir un moment raisonnablement calme, mettre les organisations syndicales dans la boucle dès l'amont, expliquer ce que l'outil fait et ce qu'il ne fait pas, et donner des exemples concrets de bénéfices pour les chauffeurs eux-mêmes.

> **À ÉVITER**
>
> Présenter l'outil aux chauffeurs comme un outil de contrôle de l'activité. Présentez-le comme un outil de communication, de sécurisation et de valorisation du travail terrain, ce qu'il est effectivement.

ÉTAPE

4 Recenser les anomalies et les infos opérationnelles

Transformer chaque tournée en source de connaissance.

À partir du moment où le système est déployé et où les chauffeurs sont formés, chaque tournée devient une source potentielle d'informations qui, si elles sont captées proprement, font gagner un temps considérable et améliorent la qualité du service. C'est l'étape qui transforme le logiciel d'un simple outil de planification en un véritable système de pilotage.

Concrètement, l'idée est d'équiper chaque chauffeur d'une tablette capable de transmettre des informations. Pas pour le surveiller, mais pour qu'il puisse signaler en quelques clics ce qu'il voit aujourd'hui sans avoir aucun moyen simple de le remonter : un bac cassé, un dépôt sauvage, un point inaccessible à cause d'un stationnement, une borne en débordement chronique, une branche qui gêne, une rue impraticable.

systématiquement vide à moitié au moment de l'enlèvement signale une fréquence trop élevée. Une colonne régulièrement débordante signale soit une fréquence insuffisante, soit un volume sous-dimensionné, soit un changement d'usage du quartier (résidentialisation, ouverture d'un commerce, événement saisonnier).

Sur les territoires fortement saisonniers (zones touristiques, campings, sites événementiels), il faut compter au minimum un cycle annuel complet pour disposer d'une donnée pertinente. L'analyse des courbes de remplissage permet alors de calibrer finement les renforts d'été ou les périodes de forte production.

> **CAS CONCRET**
>
> **Une collectivité dans les Alpes**

Les remontées qui font la différence au quotidien

Avant l'outil, un chauffeur qui rencontre un obstacle a deux options : appeler son chef d'équipe, ou ne rien dire et le mentionner en fin de tournée. Dans les deux cas, l'information se perd ou arrive avec un délai non négligeable. Avec l'outil, il crée un événement géolocalisé, prend une photo, et l'information remonte instantanément vers le responsable, qui peut prendre une décision (faire intervenir un autre véhicule, contacter la police municipale, signaler à la mairie un élagage) sans avoir à attendre la fin du service.

> ***« Avant, il rentrait de sa tournée, il disait au chef d'équipe : ah oui, j'ai pas pu faire ça. Et c'est de l'information qui se perd. Au-delà d'avoir la preuve, c'est aussi un historique : on sait ce qui a été fait quel jour, mais aussi ce qui n'a pas été fait, quel jour, à quel endroit, avec une photo à l'appui. Ça protège tout le monde de tous les côtés. »***
>
>
> **Baptiste Le Gal, Chef de projet déploiement chez UNICO**

Les types d'événements qui remontent le plus

À l'usage, les événements remontés se répartissent en quelques grandes familles. Ceux qui remontent le plus, et qui sont les plus utiles, sont ceux qui empêchent un chauffeur de faire son travail : stationnement gênant, voie barrée, accident, branche basse, accès professionnel fermé, conteneur introuvable. Viennent ensuite les anomalies de qualité (mauvais tri, débordement, refus de collecte), puis les anomalies de patrimoine (bac cassé, à remplacer, manquant, sur-rempli en permanence). Enfin, des familles plus spécifiques émergent selon les collectivités : dépôts sauvages photographiés (parfois utilisés pour verbalisation), points récurrents d'incivilité, problèmes d'accessibilité durable.

Mesurer les taux de remplissage

Pour les collectes par apport volontaire, demander au chauffeur de renseigner un taux de remplissage à chaque enlèvement (vide, à moitié, plein, débordant) génère une donnée précieuse. Au bout de quelques mois, on dispose d'une cartographie des points sur-dimensionnés et sous-dimensionnés du réseau. Une colonne

Au-delà de la collecte classique, cette collectivité utilise UNICO pour planifier la maintenance préventive de son parc de bornes d'apport volontaire. Les anomalies remontées par les chauffeurs alimentent automatiquement une file de tournées de maintenance, dont l'ordonnancement est ensuite affiné par le responsable patrimoine. C'était un usage non prévu au démarrage, qui s'est révélé extrêmement rentable : le parc est mieux entretenu, les pannes sont anticipées, et la durée de vie des équipements augmente.

Suivre les indicateurs opérationnels en continu

Au-delà des événements ponctuels, l'outil collecte automatiquement une série d'indicateurs : temps de tournée, distance parcourue, nombre de points collectés, retards, heures supplémentaires, incidents techniques. Ces indicateurs alimentent les tableaux de bord en temps réel et donnent au responsable une vision précise, tournée par tournée et agent par agent. Le bénéfice n'est pas tant la performance individuelle (la posture serait contre-productive) que la capacité à comprendre la réalité du terrain et à arbitrer en connaissance de cause : pourquoi telle tournée est-elle systématiquement en dépassement ? Pourquoi telle équipe collecte-t-elle moins de points que prévu ?

Un indicateur simple de réussite : les tablettes partent tous les jours

Pour savoir si un déploiement est réussi, l'équipe UNICO observe d'abord deux choses très simples. Premièrement : est-ce que les tablettes partent tous les matins avec les véhicules ? Si oui, l'outil est entré dans la routine. Deuxièmement : est-ce que les chauffeurs commencent à remonter spontanément des anomalies, au-delà du simple démarrage et fin de tournée ? Si oui, c'est qu'ils ont compris l'intérêt de la solution pour eux. À ce stade, le projet est sur les rails.

> **LE RETOUR TERRAIN UNICO**
>
> Les remontées d'événements sont en général l'usage le plus apprécié des chauffeurs eux-mêmes, parce qu'il leur facilite directement la vie. Ce qui les motive, ce n'est pas le logiciel en lui-même : c'est le fait de pouvoir prouver qu'ils ont signalé un problème dont la responsabilité ne leur incombe pas, et d'éviter le bouche-à-oreille approximatif en fin de service.

ÉTAPE

5 Agréger et exploiter les données

Transformer la donnée d'exploitation en décisions stratégiques.

C'est l'étape qui révèle toute la valeur de l'investissement. Tout ce qui précède (recensement, tournées, formation, remontées) génère une matière qui, correctement agrégée et analysée, permet de passer de l'exécution opérationnelle au pilotage stratégique du service. Le bémol, c'est qu'elle ne se met pas en place du jour au lendemain : il faut à la fois un volume suffisant de données et un porteur interne pour les exploiter.

Quand commencer à exploiter sérieusement la donnée ?

La règle générale : compter environ un an après le démarrage du service, pour disposer d'un cycle complet incluant les variations saisonnières. Sur certains usages (signalements, suivi des heures, dépôts sauvages), des informations exploitables remontent dès les premières semaines. Mais pour des décisions structurantes (refonte de tournées, ajustement de fréquences, redimensionnement du parc), un horizon de 12 mois est en général le minimum, et 24 mois apportent une vraie robustesse statistique.

Trois grands usages de la donnée

Le pilotage opérationnel quotidien

C'est l'usage le plus immédiat : tableaux de bord en temps réel, suivi des tournées en cours, alertes sur les retards, vision consolidée des incidents. À ce niveau, la donnée alimente la conduite courante du service et remplace les coups de fil dispersés par une vision unifiée. Les responsables y gagnent un temps considérable et une crédibilité immédiate face aux réclamations.

Le reporting réglementaire et institutionnel

Rapports annuels du service public de prévention et de gestion des déchets, déclarations SINOE, restitutions aux élus, comptes rendus aux partenaires (syndicats mixtes, agglomérations, régions), reporting aux financeurs, justification de dossiers de subvention : l'outil produit automatiquement les éléments structurés dont la collectivité a besoin pour rendre des comptes. Ce qui prenait plusieurs jours de retraitement Excel devient un export en quelques clics.

L'aide à la décision stratégique

C'est l'usage le plus avancé, et celui qui se déploie progressivement. Identifier les secteurs sous-collectés, repérer les corrélations entre profil de territoire et qualité de tri, dimensionner finement les renforts saisonniers, anticiper les évolutions de parc, construire les scénarios d'une refonte de schéma de collecte, défendre auprès des élus le passage à la tarification incitative ou l'extension du tri à la source des biodéchets : autant de décisions qui gagnent énormément à être appuyées sur des données objectives.

> **CAS CONCRET**
>
> **Une communauté d'agglomération du littoral méditerranéen**

Le piège : les données sans porteur n'existent pas

Le plus grand risque, sur cette étape 5, c'est de croire que la donnée s'exploite toute seule. Disposer des données ne suffit pas : il faut quelqu'un, en interne, dont c'est le rôle de les exploiter, de les croiser, d'en tirer des recommandations, de les présenter aux décideurs. Sans ce porteur, les tableaux de bord restent inexplorés et le potentiel de l'outil inutilisé.

Sur les services importants (métropoles, grandes intercommunalités), il existe parfois un poste dédié, qu'on appelle « responsable digitalisation » ou « chargé de pilotage et de la donnée ». Toutes les collectivités n'ont pas les moyens de créer un tel poste, mais il faut au moins identifier nominativement la personne qui assume cette fonction, ne serait-ce qu'à temps partiel.

> ***« Sur des projets d'ampleur, le facteur clé de succès numéro un, c'est d'avoir une personne dédiée, dont c'est la mission. Pas juste quelqu'un qui va faire ça à côté du reste. Si on n'a pas cette personne clé, on n'y arrive pas, ou on y arrive très lentement. Tout le monde ne peut pas se le permettre, mais il faut au moins une personne identifiée dont c'est le rôle d'accompagner le déploiement et l'exploitation au quotidien. »***
>
>
> **Clément Marty, CEO d'UNICO**

Du confort à l'optimisation : un parcours en deux temps

Une observation revient régulièrement chez les Chefs de Projet d'UNICO : les collectivités qui prennent un outil de gestion de collecte ne le prennent pas, en première intention, pour optimiser leurs tournées. Elles le prennent pour gagner en confort, en visibilité, en transparence. Le confort vient d'abord (savoir ce qui s'est passé, répondre vite aux usagers, fiabiliser les remplacements), l'optimisation vient ensuite, parfois longtemps après. Cette séquence est saine et il ne faut pas la forcer.

> **LE RETOUR TERRAIN UNICO**
>
> Sur le portefeuille UNICO, environ la moitié des clients sont des collecteurs privés et l'autre moitié des collectivités publiques. Les usages les plus avancés de la donnée viennent souvent des collecteurs privés, qui ont un besoin immédiat de facturation automatisée et de reporting client. Mais les collectivités publiques se rattrapent vite lorsqu'elles ont identifié un porteur interne et un objectif clair (certification, reporting réglementaire, refonte de schéma).

Cette collectivité a engagé un usage avancé de la donnée dès la première année, sous la double pression de ses certifications ISO et d'un besoin de reporting auprès de ses élus. Elle utilise les exports d'événements pour produire des analyses de points chauds cartographiés (zones où les anomalies se concentrent), elle s'est interfacée avec son logiciel de gestion de flotte pour automatiser la remontée des incidents véhicules, et elle utilise les données de tournée pour piloter la maintenance préventive de son parc de bornes. Le projet, démarré sur la collecte des encombrants, s'est étendu progressivement à toutes les fractions et à tous les flux. C'est typiquement un déploiement où l'outil est devenu central dans le pilotage du service.

04

CHAPITRE 04

Les chiffres clés du déploiement chez UNICO

Quelques repères chiffrés pour situer votre projet dans la réalité observée par les équipes UNICO sur l'ensemble de leur portefeuille.

Environ 2 à 3 mois, de la signature à la mise en ordre de marche
Durée moyenne d'un déploiement (collectivité de 10 à 20 000 habitants - 0 à 10 véhicules)

4 à 5 mois, avec parfois un effet d'accélération si le client est très réactif
Durée moyenne d'un déploiement de grande ampleur (métropole, gros service)

Environ 95% utilisent régulièrement la solution
Taux d'adoption observé par les agents

20% moteurs, 70% neutres-positifs, 10% réfractaires
Répartition des profils d'agents face à l'outil

Environ 12 mois pour un cycle complet, 24 mois pour de l'optimisation robuste
Délai moyen avant exploitation poussée de la donnée

Quelques semaines après la mise en ordre de marche
Délai pour exploiter les premières remontées d'anomalies

Environ 150 collectivités et 150 collecteurs privés (équilibre 50/50)
Nombre de clients accompagnés par UNICO

30 à 45 minutes par groupe de 5 à 6 personnes
Plage typique de durée de formation chauffeur

LECTURE

Ces ordres de grandeur sont des moyennes observées. Votre propre projet peut s'en écarter sensiblement selon la taille de votre service, la complexité technique de votre patrimoine de bac, votre niveau d'équipement initial et surtout la réactivité de vos interlocuteurs internes. Le facteur de variation le plus important n'est pas la complexité technique du projet : c'est la disponibilité du porteur interne et la rapidité des allers-retours en phase de paramétrage.

05

CHAPITRE 05

Les 5 erreurs les plus fréquentes (et comment les éviter)

1 Surestimer la résistance des chauffeurs

Le réflexe le plus partagé en amont d'un déploiement est de penser :

« Les chauffeurs n'accepteront jamais. » Dans la pratique observée par UNICO, c'est souvent faux. Les chauffeurs s'approprient l'outil quand on prend le temps de leur expliquer ce qu'il fait pour eux, qu'on ne leur impose pas une posture de contrôle, et qu'on leur met la tablette dans les mains au plus tôt. La résistance attendue est un fantasme bien plus qu'une réalité.

- ✓ Comment l'éviter : faire confiance, prévoir des formations courtes et pratiques, présenter l'outil comme un moyen de remonter ce qui se perd aujourd'hui plutôt que comme un dispositif de pilotage descendant.

Un autre levier, souvent négligé, fait pourtant une différence majeure dans l'adhésion : la présence active de relais internes à la collectivité pendant les formations et les premières semaines d'usage. Concrètement, il s'agit d'un manager, d'un chef de service ou d'un responsable d'exploitation qui assiste aux sessions, prend le relais auprès des agents et incarne, par sa simple présence, le caractère désormais structurel de l'outil. Ce rôle est essentiel pour deux raisons. D'abord, il joue un rôle d'argument d'autorité : il signifie clairement aux équipes que l'utilisation de l'outil n'est pas optionnelle, sans que ce message ait besoin d'être porté par un intervenant extérieur. Ensuite, ce relais interne permet de tempérer les retours et remarques au moment où ils émergent, de remettre les enjeux en perspective, et de désamorcer les tensions avant qu'elles ne s'installent. C'est un mécanisme très sain : la collectivité reste maîtresse de son projet, l'éditeur reste à sa juste place de partenaire technique, et les agents sentent que la décision est portée par leur propre encadrement, pas imposée de l'extérieur.

2 Vouloir tout faire parfaitement dès le début

Cette erreur ressort dans pratiquement tous les entretiens menés pour ce guide. Vouloir que la base de patrimoine soit complète à 100%, que toutes les tournées soient finement optimisées, que tous les usages soient déployés simultanément. C'est le meilleur moyen de faire traîner le projet pendant des mois, de perdre la dynamique des équipes, et de finir avec un outil partiellement adopté.

- ✓ Comment l'éviter : commencer simple, livrer rapidement un périmètre minimal qui apporte déjà de la valeur, puis étendre l'usage progressivement. La donnée se fiabilise par l'usage, pas par des mois de préparation préalable. Mieux vaut être opérationnel à 80% au mois 2 qu'à 100% au mois 9.

3 Ne pas désigner de porteur interne

C'est sans doute le facteur d'échec numéro un, et il revient dans tous les retours. Si personne en interne n'est nominativement responsable du projet, si tout le monde se renvoie la balle, si la solution est commandée par la direction sans que les équipes opérationnelles n'aient été associées, alors le déploiement s'enlise.

- ✓ Comment l'éviter : avant même la signature, identifier un porteur du projet, idéalement le responsable de collecte ou son adjoint, et lui donner explicitement le mandat. Sur les gros déploiements, dédier une fraction de temps ou créer un poste de responsable digitalisation.

4 Ne pas associer les utilisateurs terrain dès la conception

Quand l'outil est paramétré uniquement à partir des réunions de direction, sans que les chauffeurs ni les responsables de collecte aient été consultés, on passe à côté de spécificités terrain qui sautent aux yeux dès le premier jour d'usage. Résultat : il faut tout reparamétrer dans la précipitation, ce qui est mauvais pour la crédibilité du projet.

- ✓ Comment l'éviter : intégrer les chauffeurs et les responsables de collecte dès la phase de paramétrage. Multiplier les points de validation. Prévoir une réunion de validation explicite avant la formation : c'est précisément la pratique mise en place chez UNICO après avoir constaté que 90% des projets sans cette étape devaient être réajustés en formation.

5 Sous-estimer la conduite du changement

Un projet de digitalisation n'est jamais un projet uniquement technique. Il touche aux habitudes, aux relations entre la régie et la direction, aux équilibres entre agents anciens et nouveaux, aux relations syndicales. Sous-estimer cette dimension, c'est risquer de voir un projet techniquement réussi se gripper au moment du déploiement.

- ✓ Comment l'éviter : prévoir une vraie conduite du changement, dès l'amont. Communiquer en interne, associer les organisations syndicales, mettre en avant les bénéfices pour les agents (pas seulement pour la direction), prévoir des sessions de retour d'expérience régulières dans les six premiers mois.

06

CHAPITRE 06

Foire aux questions : ce que les collectivités nous demandent

Combien de temps faut-il pour déployer un logiciel de gestion de collecte ?

Sur une collectivité de taille moyenne (10 à 20 000 habitants) sans complexité technique particulière, comptez environ un mois entre la signature et la mise en ordre de marche. Sur un gros service (métropole, plusieurs dizaines de véhicules), comptez plutôt 2,5 à 3 mois. Le délai dépend beaucoup de votre niveau d'équipement initial et surtout de la réactivité de vos interlocuteurs internes.

Faut-il avoir terminé le recensement de notre patrimoine avant de signer ?

Non, surtout pas. Le recensement fait partie intégrante du déploiement et l'outil est précisément conçu pour le faciliter. Si vous attendez d'avoir un référentiel parfait pour vous lancer, vous risquez d'attendre très longtemps. Mieux vaut démarrer avec ce que vous avez, même imparfait, et fiabiliser au fil des premières tournées.

Faut-il prévoir un poste dédié en interne pour porter le projet ?

Sur un projet de petite ou moyenne taille, ce n'est pas obligatoire, mais vous devez absolument identifier nominativement une personne référente. Sur un projet d'ampleur (grosse intercommunalité, métropole), un poste dédié, même à temps partiel, est un facteur très net de succès.

Comment réagissent les chauffeurs ? N'allons-nous pas avoir un blocage ?

C'est la peur la plus fréquente, et la moins fondée dans les faits. Sur l'ensemble des déploiements UNICO, environ 95% des chauffeurs utilisent régulièrement l'outil. La résistance se concentre sur 10% d'agents (souvent proches de la retraite ou en désaccord avec la hiérarchie pour des raisons sans rapport avec l'outil). La majorité s'approprie le logiciel en quelques semaines, à condition que la pédagogie soit bonne.

Combien de temps prend la formation ?

Pour les chauffeurs, des sessions de 30 à 45 minutes par groupe de 5 à 6 personnes suffisent en général. Pour les responsables de collecte et les gestionnaires, comptez 1h30 à 2h par profil. Le format qui marche le mieux est court, pratique, et segmenté par usage : pas de formation générale longue, mais des sessions ciblées sur ce que chacun fera vraiment.

Au bout de combien de temps verrons-nous des résultats concrets ?

Sur les remontées d'anomalies et le pilotage opérationnel quotidien, les bénéfices apparaissent en quelques semaines. Sur l'optimisation des tournées et l'analyse stratégique de la donnée, comptez 12 mois pour avoir un cycle complet, et 24 mois pour de l'optimisation robuste, surtout sur les territoires saisonniers.

Le logiciel s'intègre-t-il avec nos autres outils (gestion d'usagers, facturation, RH) ?

Les solutions modernes de gestion de collecte sont conçues pour s'intégrer avec les principaux logiciels métiers utilisés dans les collectivités. Les interfaces les plus fréquentes concernent la gestion des usagers (pour la tarification incitative), la facturation, la gestion de flotte, et les outils de reporting. À discuter avec votre interlocuteur lors du cadrage.

Que se passe-t-il si nous changeons d'éditeur dans deux ans ?

C'est une question légitime à poser dès l'amont. Vérifiez les conditions d'export de vos données (formats, exhaustivité, fréquence), la propriété de vos données (qui en est le responsable de traitement au sens RGPD), et la réversibilité contractuelle. Un bon éditeur n'a pas de raison de craindre cette question.

Quel rôle joue notre direction informatique dans le projet ?

Le rôle est généralement plus léger que sur un déploiement de logiciel transverse, puisque les solutions de gestion de collecte sont presque toujours en mode SaaS. La DSI intervient principalement sur les questions de sécurité, d'authentification (single sign-on), de connexion aux autres briques du SI, et sur la conformité RGPD.

Devons-nous obligatoirement renouveler tout notre parc de véhicules ?

Non. L'équipement embarqué (tablettes, supports, parfois capteurs) se monte sur les véhicules existants. Selon le niveau de précision recherché (lecture RFID en levée de bac, capteurs de pesée), des installations spécifiques peuvent être nécessaires sur certains véhicules, mais le projet ne suppose pas un renouvellement de flotte.

Et si nos chauffeurs sont peu à l'aise avec le numérique ?

C'est une situation très fréquente, et les outils métiers actuels sont conçus pour y répondre. La courbe d'apprentissage est courte si la formation est pratique, et qu'on prend le temps de poser la tablette dans la main dès la première minute. La principale difficulté n'est jamais la complexité du logiciel : c'est le passage à l'acte. Une fois ce cap franchi, l'usage devient un réflexe.

07

CHAPITRE 07

Votre boîte à outils : checklist, planning type et grille RACI

Checklist actionnable : suis-je prêt(e) à lancer mon projet ?

À cocher avant la signature, pour sécuriser le démarrage.

- ☑ *J'ai identifié nominativement le porteur interne du projet, avec le mandat explicite de la direction*
- ☑ *J'ai cadré les 2 ou 3 objectifs prioritaires que la solution doit servir*
- ☑ *J'ai recueilli les attentes et les irritants des responsables de collecte et de quelques chauffeurs*
- ☑ *J'ai informé les organisations syndicales du projet et de ses objectifs*
- ☑ *J'ai identifié les données existantes (patrimoine, tournées, usagers) et leur niveau de fiabilité*
- ☑ *J'ai prévenu mes équipes du calendrier prévisionnel et bloqué les disponibilités*
- ☑ *J'ai associé la DSI sur les questions de sécurité, d'authentification et d'intégration*
- ☑ *J'ai vérifié les conditions de réversibilité et d'export de mes données dans le contrat*
- ☑ *J'ai identifié, si possible, un ou deux chauffeurs susceptibles de devenir référents internes*
- ☑ *J'ai prévu un budget de conduite du changement (pas seulement de licence et de matériel)*

Planning type : un déploiement sur 2 à 3 mois

Le calendrier ci-dessous correspond à un projet d'ampleur moyenne (collectivité de 10 à 30 000 habitants). Il est à adapter à votre contexte, mais il reflète la séquence type observée sur la majorité des déploiements UNICO.

Période	Étape	Contenu
Semaine 1	Réunion de lancement	Cadrage des objectifs, présentation des interlocuteurs, validation du planning, premiers échanges techniques

Semaines 2 à 4	**Préparation et paramétrage**	Récupération des données, paramétrage de la plateforme, identification du parc, commande du matériel embarqué
Semaine 5	**Réunion de validation**	Revue du paramétrage avec les utilisateurs clés, validation des interfaces, derniers ajustements avant formation
Semaines 6 à 7	**Formation et installation**	Formation des gestionnaires et des chauffeurs, installation du matériel embarqué sur les véhicules
Semaine 8	**Mise en ordre de marche (MOM)**	Démarrage opérationnel, première semaine de tournées avec l'outil, support rapproché
Semaines 9 à 10	**Vérification d'aptitude (VA)**	Premier point d'étape, ajustements correctifs, prise en main du tableau de bord
Semaines 11 à 12	**Vérification de service régulier (VSR)**	Validation que le service tourne durablement, transfert vers le Customer Success Manager
Au-delà	**Phase d'exploitation et d'amélioration**	Points trimestriels avec le CSM, analyse des données, extension progressive des usages

Grille RACI : qui fait quoi côté collectivité ?

Une matrice simplifiée pour clarifier les rôles internes pendant le déploiement. R = Responsable (qui réalise), A = Approbateur (qui valide), C = Consulté (qui apporte son expertise), I = Informé (qui doit être tenu au courant). À adapter à votre organisation.

Activité	R	A	C	I
Cadrage stratégique du projet	DGS / DST	Élu	Resp. collecte	Tous services
Pilotage opérationnel du déploiement	Resp. collecte	DST	OPS UNICO	Élu / DGS
Recensement du patrimoine	Chauffeurs / Resp. collecte	Resp. collecte	OPS UNICO	DST
Paramétrage de la plateforme	OPS UNICO	Resp. collecte	DSI / Gestionnaires	DGS
Formation des agents	OPS UNICO	Resp. collecte	Référents internes	Org. syndicales
Communication interne	Resp. collecte / RH	DGS	Org. syndicales	Tous services
Reporting aux élus	Resp. collecte / DST	Élu	OPS UNICO	DGS
Pilotage par la donnée (post-MOM)	Resp. collecte / Chargé de pilotage	DST	CSM UNICO	Élu

Trois questions à se poser chaque mois pendant le déploiement

- ***Les tablettes partent-elles tous les jours avec les véhicules ? (Indicateur n°1 d'adoption.)***
- ***Les chauffeurs commencent-ils à remonter spontanément des anomalies au-delà du simple démarrage et fin de tournée ?***
- ***Les responsables de collecte regardent-ils leur tableau de bord en début et fin de journée ?***

08

CHAPITRE 08

Et après ? Passez à l'action

Vous avez désormais une vision complète des 5 étapes d'un déploiement réussi, des erreurs à éviter, des chiffres clés à anticiper et de la boîte à outils opérationnelle pour cadrer votre projet. Reste l'essentiel : passer à l'action.

Chaque collectivité est unique, et un guide générique n'a jamais remplacé un échange concret sur votre contexte, vos contraintes, vos objectifs. Si vous souhaitez aller plus loin, l'équipe UNICO se tient à votre disposition pour échanger sur votre projet, vous présenter la solution en démo, ou répondre simplement à vos questions, sans engagement.

Échangez avec un expert UNICO

Vous portez un projet de digitalisation de votre collecte ?

Nos équipes peuvent vous aider à cadrer votre projet, à challenger vos hypothèses, et à vous présenter concrètement comment d'autres collectivités similaires à la vôtre ont structuré leur déploiement.

DEMANDER UNE DÉMO : **www.unicofrance.com**

NOUS ÉCRIRE : **contact@unicofrance.com**

Pourquoi UNICO ?

UNICO est le premier logiciel métier dédié à la collecte des déchets en France. Conçu avec et pour les collectivités locales et les collecteurs privés, il accompagne aujourd'hui plus de 300 structures dans la digitalisation et l'optimisation de leur service de collecte. Notre approche : un partenariat de proximité, une réactivité forte, des évolutions produit guidées par les retours de terrain, et une équipe d'OPS et de Customer Success Managers qui restent disponibles tout au long du cycle de vie du projet.

- ***Recensement et centralisation de votre parc de contenants***
- ***Optimisation des tournées de collecte (porte-à-porte, apport volontaire, encombrants, professionnels)***
- ***Application mobile intuitive pour vos agents terrain***
- ***Suivi en temps réel et signalement d'anomalies avec photo et géolocalisation***
- ***Tableaux de bord, rapports d'activité et aide à la décision***
- ***Espace client pour les collecteurs privés (reporting automatisé)***
- ***Interfaces avec vos autres outils métier (gestion de flotte, facturation, usagers)***

unico

UNICO France SAS
contact@unicofrance.com | www.unicofrance.com