



# Delivery 3

## Analyse des retours

### Retours des citoyens

### Retours des employés du SWAG

## Retombées écologiques

## Renforcer les changements

## Mesure des retombées

### Les changements ont-ils été adoptés ?

### Les changements ont-ils bien été adoptés ?

### Comment les changements ont-ils été perçus ?

## Bilan

### Réussites et Points Forts

### Points Négatifs Rencontrés

## Analyse des retours

### Retours des citoyens

#### 1. Enquêtes de satisfaction citoyenne :

- Mener des enquêtes auprès des citoyens pour recueillir leurs opinions sur le nouveau système de collecte des déchets.
- Utiliser des questionnaires et des entretiens pour comprendre leur niveau de satisfaction, les aspects positifs et négatifs perçus.

#### 2. Observations sur le terrain :

- Envoyer des équipes pour observer directement les quartiers et évaluer visuellement la propreté de la ville.
- Collecter des données sur la fréquence des plaintes des citoyens concernant la gestion des déchets.

### Retours des employés du SWAG

#### 1. Entretiens individuels avec les employés :

- Organiser des entretiens individuels avec les employés du SWAG pour comprendre leurs opinions sur les changements.
- Explorer les points de vue sur la clarté du nouveau processus et la qualité de l'organisation.

## **2. Analyse des indicateurs internes :**

- Examiner les indicateurs de performance internes du SWAG pour évaluer la productivité, la satisfaction des employés et la clarté des processus.
- Analyser les données de réclamations internes pour identifier les problèmes spécifiques soulevés par le personnel.

# **Retombées écologiques**

Examiner et mesurer les données sur la réduction des déchets, l'augmentation du recyclage et la diminution de l'empreinte carbone résultant des changements apportés au système de collecte des déchets.

## **1. Mise en Place d'Actions Concrètes :**

- Introduire des mesures spécifiques pour évaluer l'efficacité écologique, telles que la surveillance du volume des déchets recyclables collectés.
- Mettre en œuvre des programmes de sensibilisation pour encourager les citoyens à adopter des pratiques éco-responsables.

## **2. Suivi des Pratiques Citoyennes :**

- Établir des enquêtes régulières auprès des citoyens pour mesurer leur engagement dans des pratiques respectueuses de l'environnement, comme le tri sélectif.
- Mettre en place des récompenses ou des incitatifs pour promouvoir des comportements écologiques parmi les résidents.

## **3. Analyse des Émissions de Gaz à Effet de Serre :**

- Collaborer avec des experts en environnement pour mesurer les émissions de gaz à effet de serre liées aux opérations de collecte des déchets.

- Appliquer des technologies de pointe pour surveiller et réduire l'impact carbone de la gestion des déchets.

## **Renforcer les changements**

### **1. Formation continue :**

- Organiser des sessions de formation pour le personnel du SWAG afin de s'assurer qu'ils comprennent pleinement les nouveaux processus.
- Intégrer des modules de formation axés sur la clarté des processus et l'efficacité organisationnelle.

### **2. Communication transparente :**

- Mettre en place des canaux de communication clairs entre la direction de la ville, le SWAG et les citoyens.
- Diffuser des informations régulières sur les progrès, les ajustements éventuels et les avantages attendus du nouveau système.

## **Mesure des retombées**

### **Les changements ont-ils été adoptés ?**

#### **1. Analyse des données d'adoption :**

- Examiner les statistiques de participation des citoyens au nouveau système de collecte des déchets.
- Suivre le nombre d'employés du SWAG participant activement aux nouveaux processus.

### **Les changements ont-ils bien été adoptés ?**

#### **1. Évaluations qualitatives :**

- Organiser des groupes de discussion avec des représentants des citoyens et du personnel du SWAG pour obtenir des commentaires qualitatifs approfondis.
- Analyser les retours pour identifier les domaines spécifiques où des améliorations sont nécessaires.

# Comment les changements ont-ils été perçus ?

## 1. Surveillance des médias sociaux :

- Suivre les discussions et les commentaires sur les médias sociaux liés à la gestion des déchets à Gotham.
- Identifier les tendances positives et négatives pour ajuster les communications publiques.

## Bilan

Le processus de mise en œuvre du plan de changement visant à renouveler et restructurer le système de collecte des déchets à Gotham City s'est achevé avec succès malgré les défis initiaux. Le plan, élaboré en réponse aux préoccupations exprimées par divers intervenants, a nécessité des ajustements stratégiques pour répondre aux besoins et garantir une adoption harmonieuse. Voici un résumé des principales réalisations et des modifications effectuées pendant le déploiement :

## Réussites et Points Forts

### 1. Formation du personnel du SWAG :

- Les sessions de formation continue ont été un succès, permettant au personnel du SWAG de s'adapter rapidement aux nouvelles procédures et d'améliorer leur compréhension des objectifs du plan.

### 2. Calendrier respecté :

- Le plan a été mis en œuvre conformément au calendrier établi, grâce à une coordination efficace entre les différentes parties prenantes. Cela a permis de minimiser les interruptions dans le service de collecte des déchets.

### 3. Communication transparente :

- La mise en place de canaux de communication clairs a favorisé une compréhension commune des changements. Les rapports réguliers ont contribué à maintenir une atmosphère de confiance avec les citoyens et le personnel du SWAG.

## Points Négatifs Rencontrés

### **1. Résistance initiale des citoyens :**

- Au début du projet, certains citoyens ont exprimé une résistance au changement, craignant des perturbations dans leurs habitudes de collecte des déchets. Cette réticence a conduit à des retards dans l'adhésion totale au nouveau système.

### **2. Coordination avec la Bat-Signal :**

- Les opérations de Batman, souvent déclenchées par le Bat-Signal, ont créé des situations imprévues, provoquant des retards dans les opérations de collecte des déchets. La coordination avec les interventions de Batman a nécessité des ajustements continus pour minimiser les perturbations.

### **3. Contraintes budgétaires inattendues :**

- Des contraintes budgétaires inattendues ont émergé en cours de projet, nécessitant une réévaluation des ressources allouées. Cela a entraîné des ajustements dans la planification initiale et des délais supplémentaires pour garantir une mise en œuvre efficace.