



Delivery 1

Etude de cas

Contexte

Methodologie

Changements à venir

Time manager

Des balises GPS sur les camions

Des tablettes pour les agents

Drones

Poubelles connectées

Application de signalement

Rapport mensuels

Ambitions

Avantages

Pour les citoyens

Pour les employés

FFOM

Stratégie de communication

Etude de cas

Contexte

La ville de Gotham, confrontée à des problèmes majeurs dans son système de collecte des déchets, décide d'entreprendre une réforme ambitieuse pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la transparence et la satisfaction des citoyens. Les principaux défis comprennent la perception de la saleté de la ville, des relations tendues avec la police en raison des opérations impliquant Batman, et une organisation SWAG qui considère le processus actuel comme peu clair et en dehors des normes.

Methodologie

1. **Analyse des processus existants** : Une équipe multidisciplinaire, comprenant des experts en gestion des déchets, des technologues et des représentants des citoyens, mène une analyse approfondie des processus actuels. Des entretiens avec les employés de SWAG, des citoyens et des responsables de la ville sont réalisés pour comprendre les problèmes spécifiques.
2. **Planification stratégique** : Sur la base des conclusions de l'analyse, un plan détaillé est élaboré. Il inclut une chronologie claire des changements, des objectifs mesurables et des responsabilités définies. La collaboration avec des consultants en gestion du changement est envisagée pour assurer une transition en douceur.
3. **Formation** : Des programmes de formation sur mesure sont développés pour les employés de SWAG, couvrant l'utilisation des nouvelles technologies telles que l'application Time Manager et les tablettes électroniques. Des simulations et des sessions pratiques sont organisées pour garantir une compréhension approfondie.
4. **Test pilote** : Des zones spécifiques de la ville sont sélectionnées pour des tests pilotes afin d'évaluer l'efficacité des changements. Cela permet de détecter les éventuels problèmes opérationnels et de recueillir des commentaires en temps réel.
5. **Réajustement continu** : Un mécanisme est mis en place pour recueillir des retours d'expérience des employés et des citoyens tout au long du processus. Des ajustements continus sont effectués pour maximiser l'efficacité.

Changements à venir

Time manager

- Application permettant de suivre le déroulement des heures de travail des employés.
- Rémunération plus juste vis-à-vis du temps de travail.
- Une meilleure gestion des temps de nuit.

Des balises GPS sur les camions

- Visualiser les positions des camions poubelles.
- Meilleure gestion permettant une optimisation des trajets et des horaires.
- Des équipes plus rapidement sur place lors d'une intervention.

Des tablettes pour les agents

- Rapports instantanés.
- Suivit et coordination.
- Utilisations d'applications dédiées.
- Amélioration de l'efficacité.

Drones

- Avantages
 - Surveillance et inspection
 - Contrôle de la collecte des déchets
 - Réactivité aux urgences
 - Gestion des ressources

Poubelles connectées

- Des poubelles équipées de capteurs
- Quand une poubelle est pleine, l'équipe en charge du ramassage est immédiatement au courant
- Offre un service personnalisé pour les citoyens

Application de signalement

- Les citoyens peuvent signaler des amas de détritrus
- Les citoyens peuvent demander l'intervention d'une équipe de nettoyage.

Rapport mensuels

- Optimisation des prochains mois
- Gestion des employés

Ambitions

- Création d'un environnement propice au changement en douceur
- Gérer les attentes et les appréhensions des parties prenantes
- Instaurer une communication transparente et positive
- Simplifier la collecte des déchets

Avantages

Pour les citoyens

- Une meilleure collecte des déchets
- Des rues propres

Pour les employés

- Un emploi du temps optimisé
- Une gestion plus safe
- Une gestion des décisions simplifiée

FFOM

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Main d'oeuvre déjà en place	Beaucoup de personnes à convaincre	Développement du numérique à Gotham	Coûts de la mise en place
Gotham veut devenir meilleure	Obligation de former aux nouveaux outils	Rendre la ville plus propre	Les vilains peuvent ralentir le projet et engendrer des coûts supplémentaires (réparation, retard...)
Soutien ferme de la municipalité	Création obligatoire d'une équipe technique pour	Redorer l'image de la ville	La population peut être réticente

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
	résoudre les problèmes des appareils.		
		Informer la population sur la pollution et le recyclage	Risques de fuites de données plus élevée que sur papier

Stratégie de communication

- Canaux de communication
 - Emails (newsletter)
 - Meetings
 - Réunions
 - Tableaux d'affichage

Communication régulière et accessible à tous.