

Retour Clients

#2 S.I.R.T.O.M. du Laonnois (Aisne)

Le Sirtom du Laonnois intervient dans l'Aisne, sur un territoire regroupant 150 communes.

Engagé depuis de nombreuses années dans la prévention des déchets, ce syndicat mixte gère en régie la collecte des déchets ménagers en porte à porte et la collecte du verre en apport volontaire. Il assure également la gestion de onze déchèteries réparties sur le territoire.

Émeline Bister, responsable des déchèteries, de la collecte du verre et des points d'apport volontaire au sein du Sirtom du Laonnois, a adopté les solutions Symetri.



Comment avez-vous rencontré Symetri ?

Notre équipe a découvert Symetri sur le salon Pollutec en 2018. Après cette phase de renseignements, nos responsables se sont rendus sur une déchèterie de Rennes Métropole pour découvrir les solutions Symetri sur site, en exploitation. Ces solutions répondaient à notre projet de modernisation de nos méthodes et de transformation numérique. Nous avons donc franchi le pas.

Je suis arrivée au sein du service en 2018. J'ai tout de suite pris en main cet outil, très simple.

Symetri, c'est simple, rapide et intuitif !

Pour quelles solutions avez-vous opté ?

Depos-YT, Not-YT et Exped-YT sont les principales solutions que nous utilisons.

Tous nos agents, sur nos 11 déchèteries sont équipés d'un smartphone Symetri, avec lequel ils accueillent les usagers par l'intermédiaire de Depos-YT, et effectuent les demandes d'enlèvement de bennes ou de passage d'autres prestations avec Exped-YT.

Not-YT leur sert à remonter des informations auprès du service et des encadrants : les agents écrivent un message qu'ils peuvent illustrer par des photos. Cette solution est vraiment pratique ! Les encadrants reçoivent l'information immédiatement par e-mail, la traite et l'archive.

Les solutions Symetri accompagnent les agents dans leur quotidien. La première démarche qu'ils font le matin en prenant leur poste : se connecter !

Que vous apportent ces solutions au quotidien ?

Avant d'adopter Symetri, nous produisions beaucoup de papier sur une journée. Pour réaliser des statistiques, connaître le nombre d'utilisateurs d'un site ou le nombre de salariés sur une période, nous devions tout reprendre à la main, et recompter. Avec les solutions Symetri, on fait ce qu'on veut, sur la période qu'on veut et en quelques clics seulement.

Le fonctionnement des applications sous onglets nous semble très pratique. Tout est intuitif, rien n'est compliqué : on sélectionne un onglet, on clique sur l'image, puis sur les différents thèmes. Symetri est rapide et facile d'utilisation, c'est pour cela que ça marche aussi bien.

Par ailleurs, mon collègue et moi travaillons en décalé. Les outils Symetri nous permettent d'avoir toujours le même niveau d'information, ce qui est important dans la gestion quotidienne de l'activité.

La plateforme dédiée au support permet une prise de contact très rapide par téléphone ou par e-mail. Elle fonctionne bien : tout le monde est très réactif. Une solution nous est toujours apportée très rapidement.

Comment s'est passée l'intégration des outils Symetri dans le quotidien des équipes ?

Les agents ont été un peu réticents au démarrage. Quand ils ont compris qu'ils cesseraient de travailler avec papier et stylo et qu'ils gagneraient du temps, ils ont tous adopté Symetri, très rapidement. Avec l'outil, le travail est simplifié : les agents sélectionnent les éléments préenregistrés. Même les agents qui n'ont pas de portable dans la vie personnelle utilisent les outils Symetri sans problème et maîtrisent dorénavant les différents modules.

Pour l'enlèvement des bennes, par exemple, les agents ont tout de suite adopté l'outil numérique qui leur permet de commander ces enlèvements quand ils le souhaitent. Avant, la démarche se faisait uniquement par téléphone auprès de l'encadrant. Aujourd'hui, l'encadrant reçoit automatiquement la demande par e-mail et la traite quand il le peut. C'est très simple et pratique.

Pilotage de l'activité



Exped-YT



Not-YT

Contrôle d'accès



Depos-YT

Est-ce que vous pourriez vous en passer aujourd'hui ?

Non, ce serait un retour au papier. Lorsqu'il y a un problème comme un bug de réseaux, et qu'il est nécessaire de reprendre le papier, c'est tout de suite compliqué. Dès que le système fonctionne moins bien, nous avons des remarques. Le retour au papier est impossible, d'autant plus que l'utilisation du smartphone s'est totalement démocratisée. Les solutions Symetri simplifient le quotidien des agents et leurs missions régulières.

Pour les usagers également, le retour en arrière ne semble pas possible. La numérisation de l'exploitation s'est accompagnée de la mise en place d'un contrôle d'accès. Ce dernier a finalement bien été accepté. Les usagers badgent leur carte d'accès à l'entrée. Auparavant, il était impératif qu'ils présentent aux agents un justificatif de domicile.

Si vous deviez qualifier Symetri, que diriez-vous ?

Symetri, c'est simple, rapide et intuitif !

SYMETRI

Le Quadri

47 avenue des Pays-Bas

35 200 Rennes

