



Repenser l'expérience des citoyens sur le tri  
des déchets et des encombrants du site  
**de la ville de Paris**





**Jérôme Chemet**  
Chef de projet



## Mairie de PARIS

**Mairesse** : Anne Hidalgo

**Superficie** : 105,4 km<sup>2</sup>

**Population** : 2 192 485 habitants

Constitue un département divisé en 20 arrondissements

Que représente Paris :

- Capitale de la France
- Capitale économique et commerciale de la France
- Première place financière et Boursière de la France
- Plaque tournante du réseau aérien Français et Européen
- Connue dans le monde entier pour ses monuments, sa vie artistique et culturelle
- Symbole de la culture Française
- Traversée par la Seine





**Mettre en avant** sur le site internet de la mairie de Paris le tri des déchets et des encombrants



**Définir une stratégie d'information** du tri des déchets et des encombrants simple et rapide



Zoom



Trello



Miro



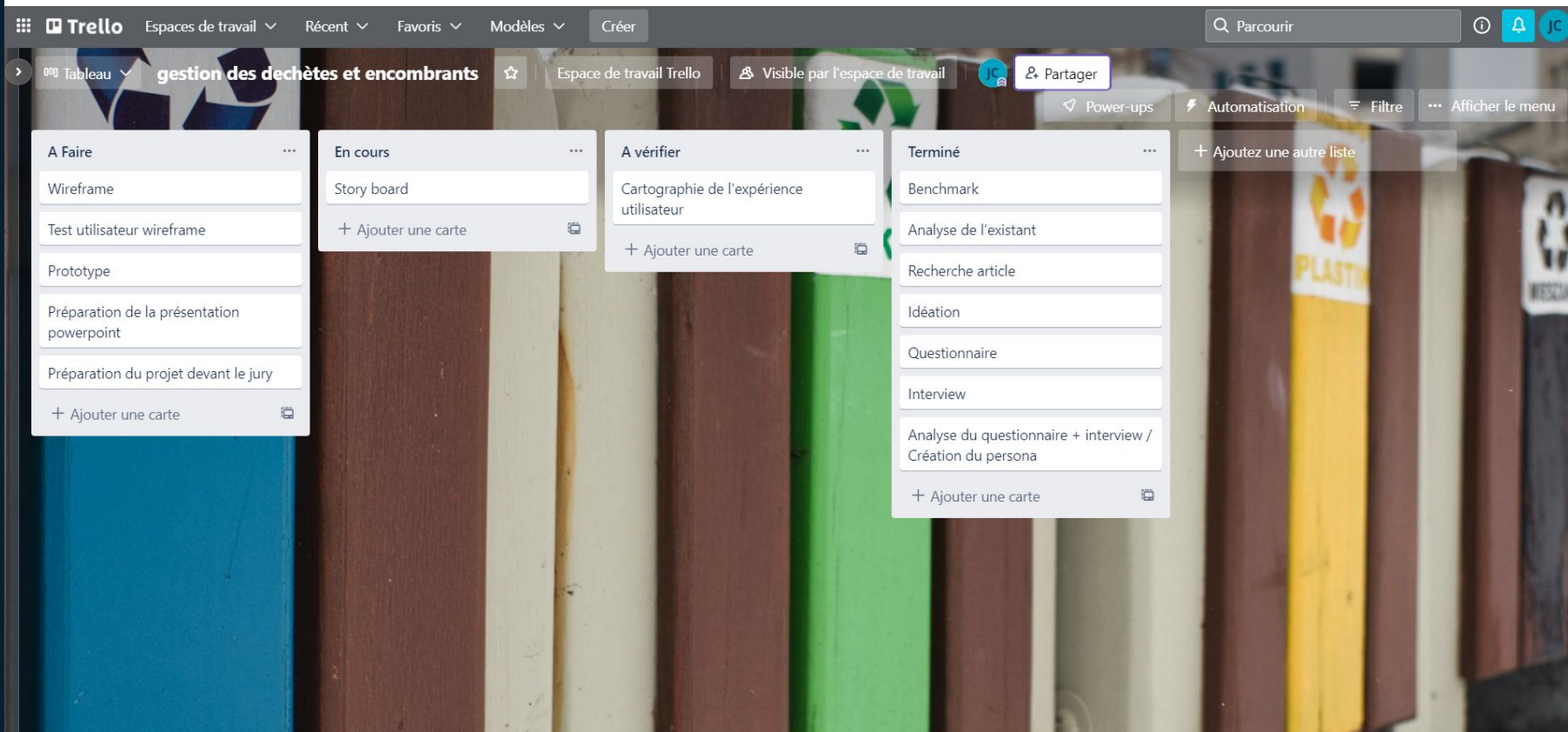
Adobe XD



Google slides



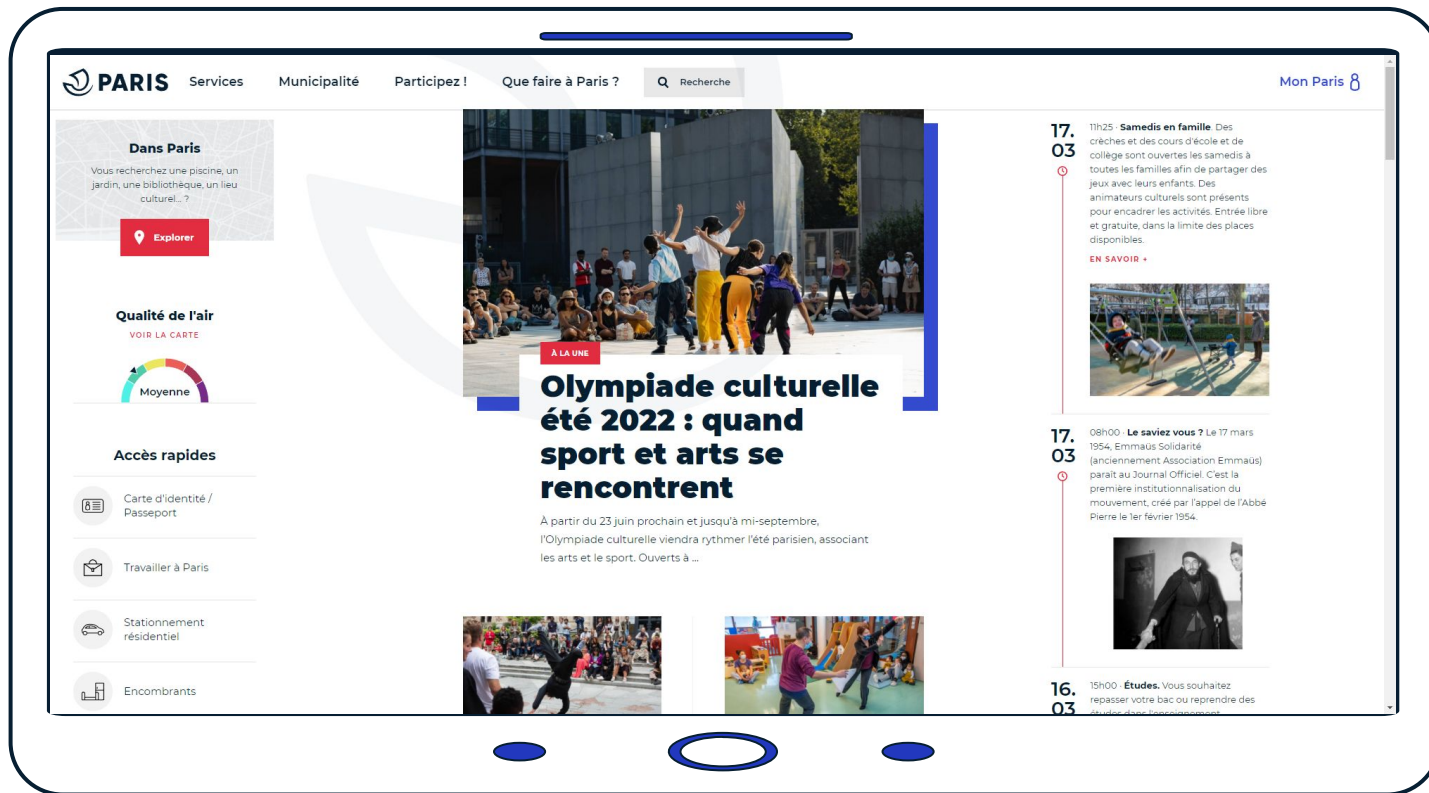
# Tableau KANBAN



# Analyse de l'existant



# Ville de Paris



# Ville de Paris

## Qualité :

- Mise en avant de la qualité de l'air



## Défauts :

- Pas d'information sur le travail écologique de la ville
- Information sur l'actualité dès le début de la page
- Information activité de la ville sur la droite
- Accès rapide en bas à gauche non mis en avant
- Difficulté à accéder aux informations que l'on souhaite beaucoup de page à passer
- Scroll important pour se renseigner sur le tri des déchets
- Pour les encombrants c'est un site différent
- Réseaux sociaux non mis en avant



# Recherche secondaire



# Le tri des déchets à Paris



Le traitement des déchets parisiens est confié au **SYCTOM**, l'agence métropolitaine des déchets ménagers, syndicat de traitement.

**En juin 2014**, le Conseil de Paris a adopté à l'unanimité un vœu positionnant la Ville de Paris sur une trajectoire « **zéro déchet** ».



Chaque jour à Paris,

**5015**  
**éboueurs**

Oeuvre pour la  
propreté des rues de  
Paris



# Les encombrants



En 2020,

**1 048 795**

C'est le nombre d'enlèvements  
des objets encombrants

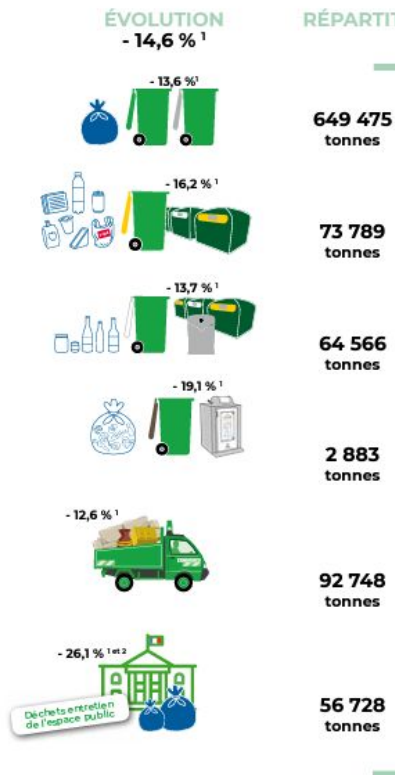
**96 103 tonnes**

C'est le poids des encombrants  
collectés en porte-à-porte et en  
déchèteries

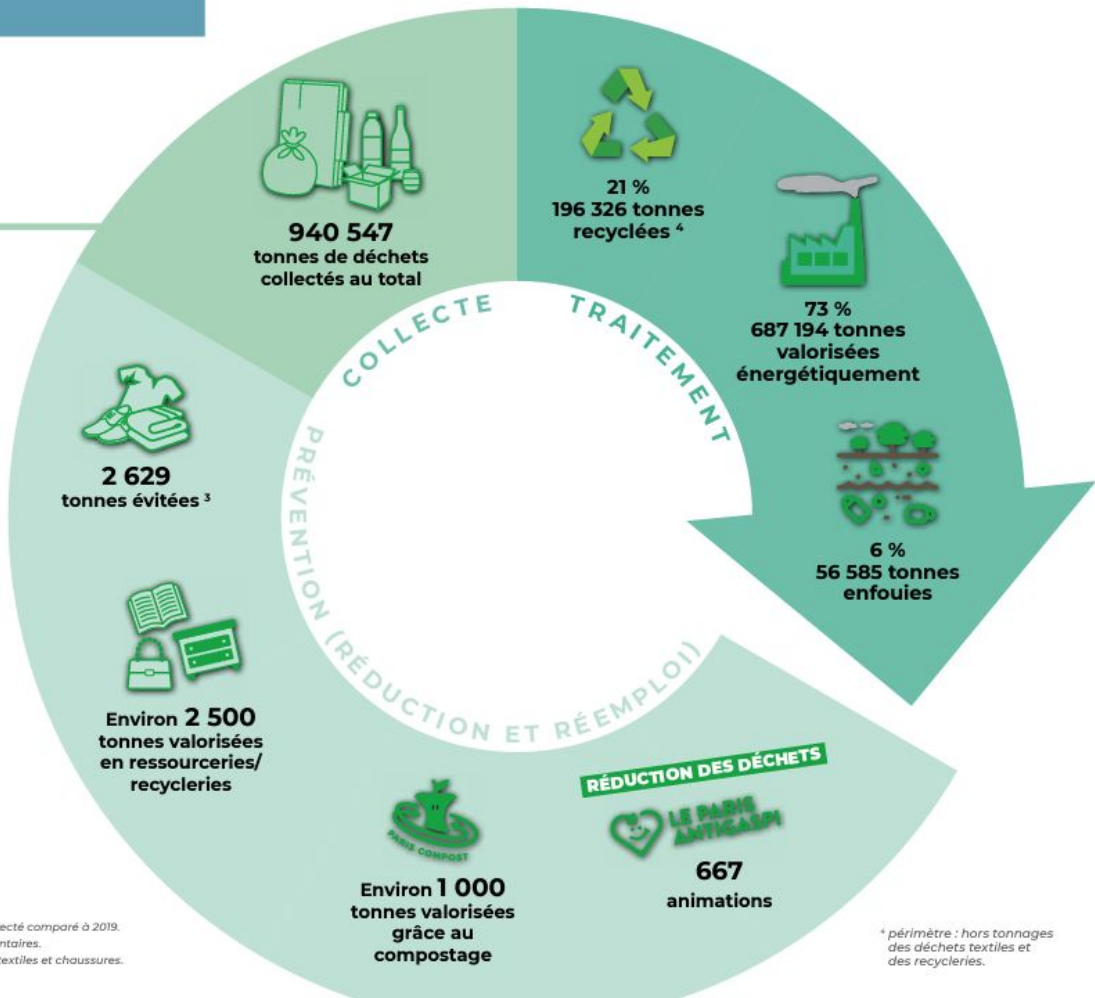


# BILAN

Chiffres et grandes tendances 2020



<sup>1</sup> tonnage global collecté comparé à 2019.  
<sup>2</sup> hors déchets alimentaires.  
<sup>3</sup> par le réemploi de textiles et chaussures.



<sup>4</sup> périmètre : hors tonnages des déchets textiles et des recycleries.

# Dispositif existant

**YOYO**



## Chiffres clés en 2020



- Environ **10 000 personnes** ont rejoint la communauté
- **12 collaborateurs**
- **40 tonnes** de PET captées en 1 an (2017-2018)
- **50 villes** adhérentes en 2020



# Dispositif existant

**AUCHAN**



## Chiffres clés en 2018

- **73** Ecobox
- **70 millions** de bouteilles plastique récupérées
- **160 000 euros** de bon d'achat ou dons à une association



# Dispositif d'affichage 2022





Comment mieux **accompagner les parisiens** à l'aide du site de la mairie de Paris dans leur gestion des déchets et encombrants ?





**Repenser** et rendre **accessible** les **informations**  
du tri des déchets et des encombrant sur le site de  
la mairie de Paris





Faire du site de la mairie de Paris un **média pédagogique** et d'**informations** de premier plan sur le tri des déchets et des encombrants





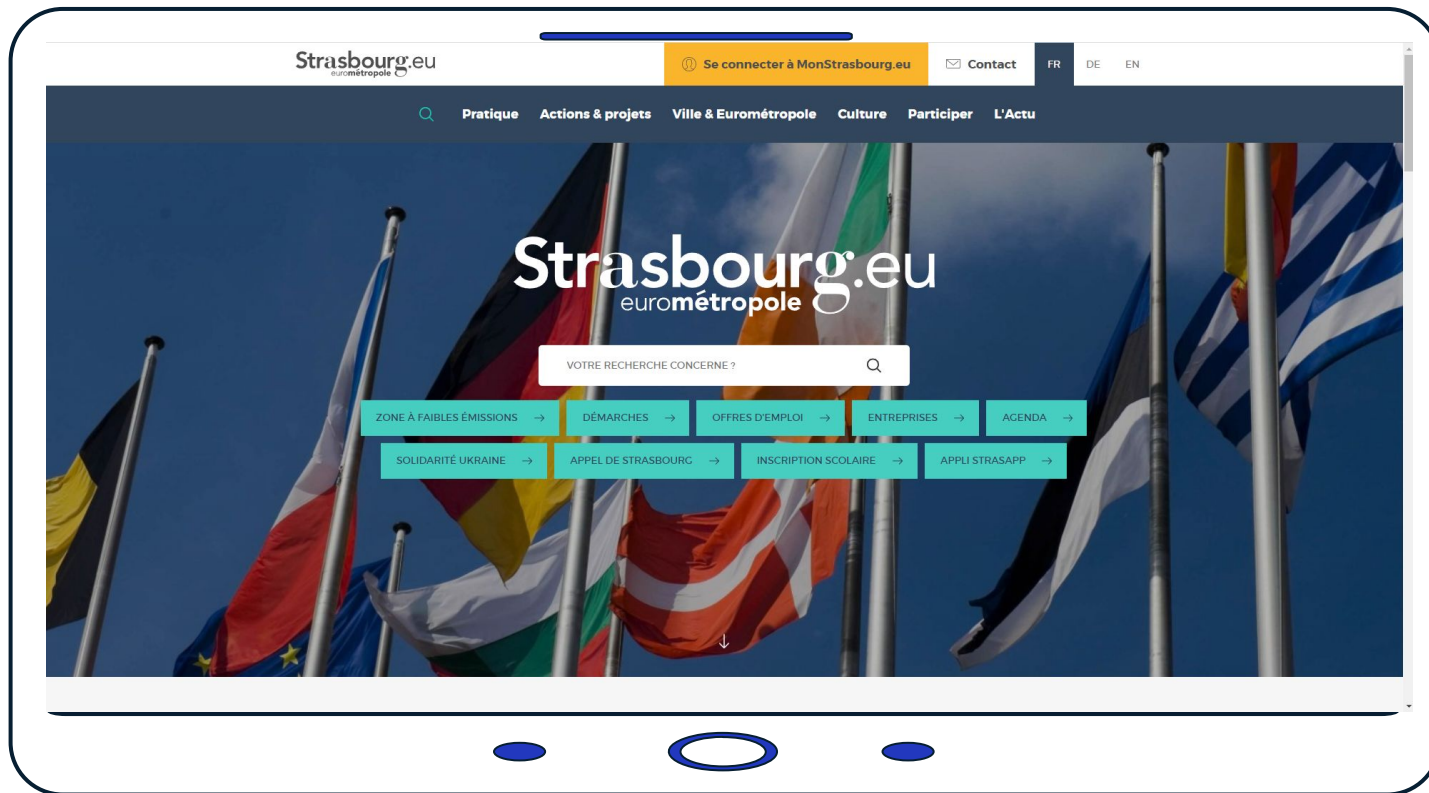
Que le tri des déchets et des encombrants  
devient un  
**JEU D'ENFANT !**



# Benchmark



# Ville de Strasbourg



# Ville de Strasbourg



## Qualité :

- Principaux accès publique mis en avant
- Mise en avant des actions et projets
- Déroulement d'un sous menu
- Déchets rapides en 3 clics
- Scroll très court avec accès rapide en 1 clic aux informations du tri

## Défauts :

- Réseaux sociaux non mis en avant



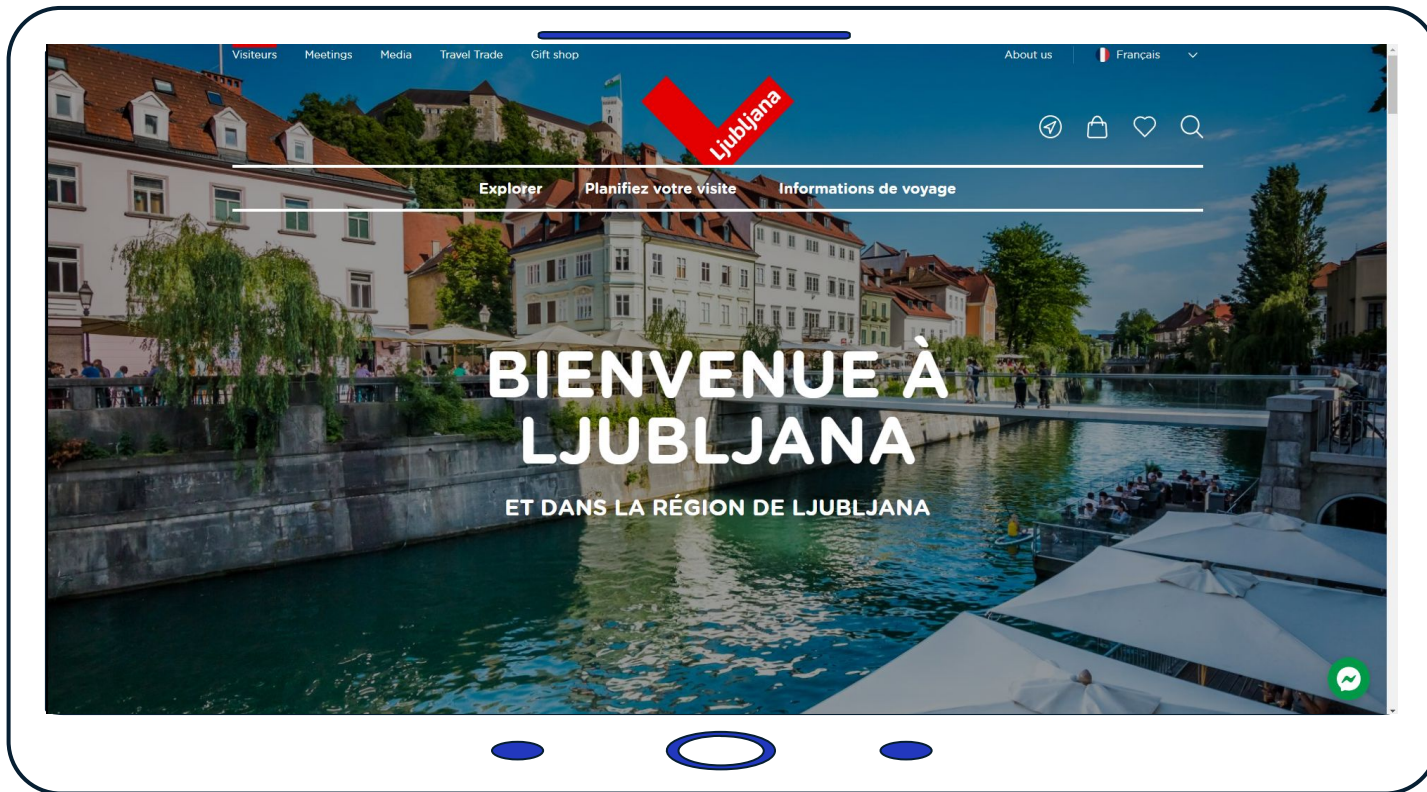
# Ville de Lyon



The screenshot shows the homepage of the Ville de Lyon website. At the top, there is a navigation bar with social media icons (Facebook, Twitter, YouTube) and a link to 'Plan de la ville'. Below this is a red bar with 'Accéder à mon espace'. The main header features a large 'LYON' logo over a cityscape background. To the right of the logo is a 'LYON PRATIQUE' section with icons for Patinoires, Piscines, Pharmacies de garde, Maisons médicales de garde, and Newsletters. Below this is a 'RECHERCHER' search bar. A red navigation bar contains links for Accueil, Cadre de vie, Culture, Déplacements, Enfance et éducation, Solidarité, Sport, and Vie municipale. The main content area features a large article titled 'Des réfugiés ukrainiens accueillis au gymnase Bellecombe' with a photo of people in a gymnasium. Below the article is a 'EN CE MOMENT' section with a 'ville de LYON' logo and several small images and text boxes, including one that says 'Enfin une bonne excuse pour ne pas aller voter dimanche matin' and 'Devenez assesseur'.



# Ville de Ljubljana (Slovénie)



# Ville de Ljubljana (Slovénie)

## Qualité :

- Guide tourisme, hotel, visite, ...
- Aucune information sur l'actualité dans le monde
- Grande mise en avant de la ville
- Information comme ville verte
- Actualité de la ville sur une page secondaire
- Présence sur youtube avec de nombreuses vidéo sur la ville
- Sous -menu sous les principales informations voyageurs

## Défauts :

- Peu d'information sur le travail écologique de la ville
- Pas d'information sur le tri des déchets ou des encombrants
- Réseaux sociaux non mis en avant
- Difficulté à accéder aux informations que l'on souhaite beaucoup de page à passer
- Mise en avant sur le site uniquement à destination des voyageurs

# Etude quantitative



# Enquête

Enquête sur le tri des déchets et des encombrants

Elaboration



questions

Envoi & partage

Mails &  
Sms

Panel



réponses



# Panel



**57,1%**  
Femme

**42,9%**  
Homme



**57,1%**  
18 > 30 ans

**28,6%**  
31 > 65 ans



**33,3%**  
Etudiant.e

**33.3%**  
Salarié.e



**57,1%**  
Célibataire

**19%**  
Marié.e

# Chiffres clés



**81%**

Sont familiar  
avec le  
recyclage

**61.9%**

Se soucie de  
l'environnement

**66.7%**

Pense ne pas avoir  
toutes les  
informations sur le  
recyclage

**100%**

Sont d'accord d'avoir  
les informations du  
tri en page d'accueil  
du site

**100%**

Possède un  
ordinateur

**66.7%**

À un enfant

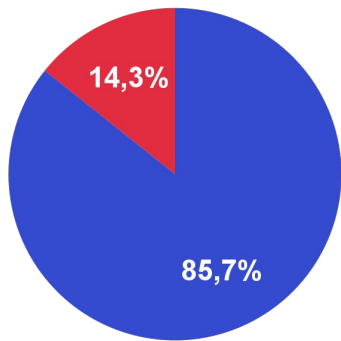
**90%**

essaye de sensibiliser  
ses enfants



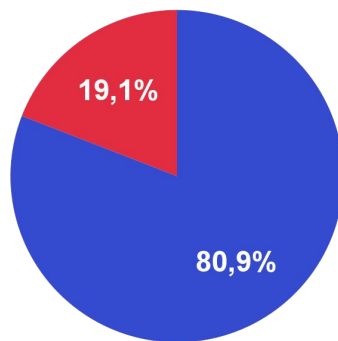
# Chiffres clés

Connaissez-vous les codes couleurs des différentes poubelles de tri ?



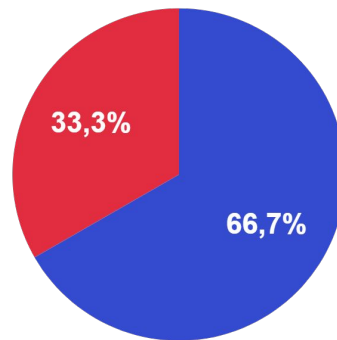
● Oui ● Non

Selon vous, Paris est une ville :



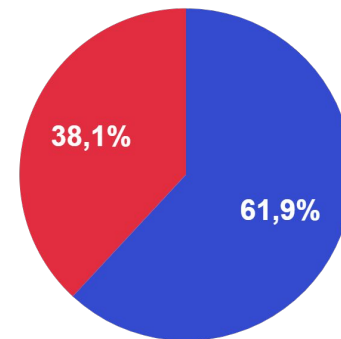
● Sale ● Propre

Pensez vous que vous utiliseriez une fonction de géolocalisation pour trouver les points de tri proche de chez vous ?



● Oui ● Non

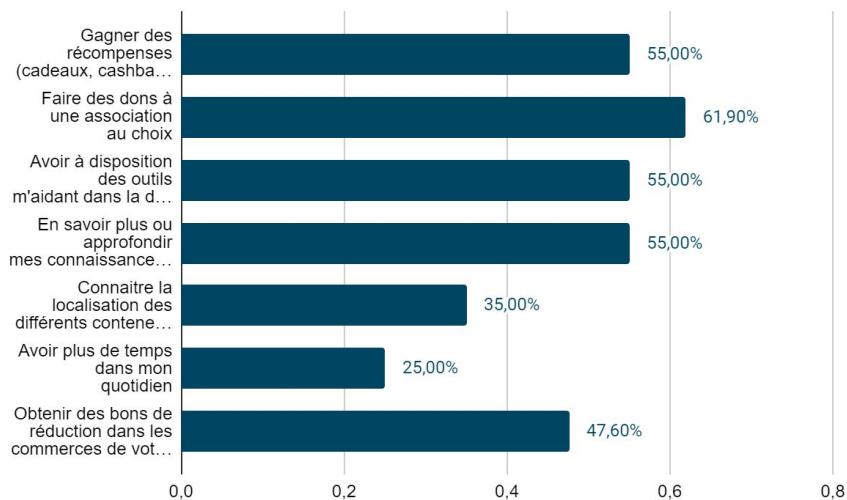
Souhaiteriez-vous connaître votre empreinte carbone avant et après votre recyclage ?



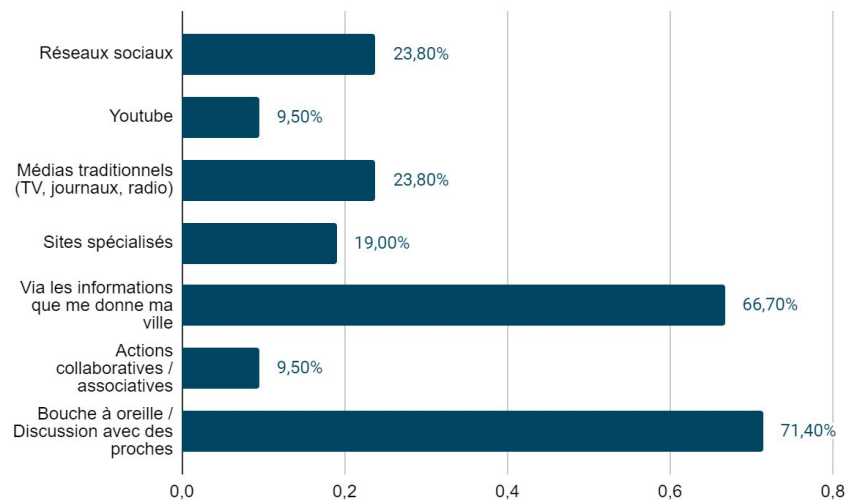
● Oui ● Non

# Chiffres clés

Quels sont les facteurs qui vous pousserait à plus recycler ?



Comment vous informez-vous sur le recyclage ?



# Etude qualitative





Réalisé à distance  
via zoom avec  
partage d'écran

Interview de  
2 personnes



Ne connaissent  
pas les horaires et  
jours de passage  
des ramassages  
des poubelles

Ne connaissent  
pas les éléments  
à mettre dans les  
poubelles

Ne savent pas les  
autres déchets à  
recycler (toxique,  
médicament,...)



**Ne connaissent pas les lieux des composteurs dans la ville**

**N'ont jamais vu d'information sur le tri des déchets sur des panneaux d'affichage ou métro dans Paris**

**Ne connaissent pas les autres solutions de recyclage (decheteries, ressourcerie,...)**

**Pensent que le tri des déchets alimentaire est important**

# Idéation





adresse de la  
personne

recherche

localisation  
des  
conteneurs  
de tri

informations

type de tri

champ de  
demande de  
l'adresse

fonction  
recherche de  
déchet

proposition  
d'itinéraire

accessible  
rapidement  
sur la page  
d'accueil

proposition  
des différents  
bac de tri

proposition  
géolocalisatio  
n

scanner de  
déchet

carte de la  
localisation

Mémo tri

Règles et  
consigne de  
tri

proposition  
taper son  
adresse

champ  
inscription du  
déchet

Calendrier du  
ramassage  
des déchets

impact  
carbone

déchets  
acceptés et  
interdits



# Personas





## Fleur TRAMIER

21 ans

Étudiante

Célibataire

Sans enfant

Paris (Métropole)

Réseaux sociaux



# Le changement climatique c'est maintenant, chacun doit faire le maximum pour mieux recycler et sauver notre planète.

## Son rapport au recyclage et à la gestion des déchets

Fleur aime la nature, a peur pour le futur et de laisser une planète détruite à ces futurs enfants, elle veut en faire plus et recycler encore plus pour réduire au maximum les déchets qui sont incinéré. Elle cherche à recycler ces déchets alimentaire.

## Centre d'intérêts

Randonnées, Photographie, voyages

## Motivations

- Soucieuse de l'environnement
- Faire des dons à des associations

## Connaissance en matière des déchets

- Connaissance sur le tri des déchets
- Très familière avec le recyclage

## Devices

Smartphone



Ordinateur



## Frustrations

- Ne pas trouver les informations sur le site de Paris
- Ne pas détenir toutes les informations sur le tri

## Besoins

- Savoir comment mieux recycler
- Connaître son empreinte carbone
- Gagner des récompenses
- Avoir un outil pour mieux recycler



## Damien MITCH

42 ans

Salarié

Marié

2 enfant

Mercury (Village)

Réseaux sociaux



## Pas fan du recyclage, je souhaite donner l'habitude du recyclage à mes enfants dès leur plus jeune âge.

### Son rapport au recyclage et à la gestion des déchets

Damien n'est pas du tout familier avec le tri des déchets. Il ne prend pas le temps de trier, il laisse sa femme le faire.

Il va sur Paris pour déménager son fils qui vient de finir ces études et veut jeter des encombrants.

### Centre d'intérêts

Course automobile, football, ces enfants

### Motivations

- Obtenir des cadeaux
- Obtenir du cashback

### Connaissance en matière des déchets

- Pense connaître tout sur le tri
- Connaît la position des conteneurs de tri près de chez lui

### Devices

Smartphone



Ordinateur



### Frustrations

- Ne pas trouver les informations sur le site de Paris
- Ne pas trouver les points de collecte rapidement et facilement sur Paris

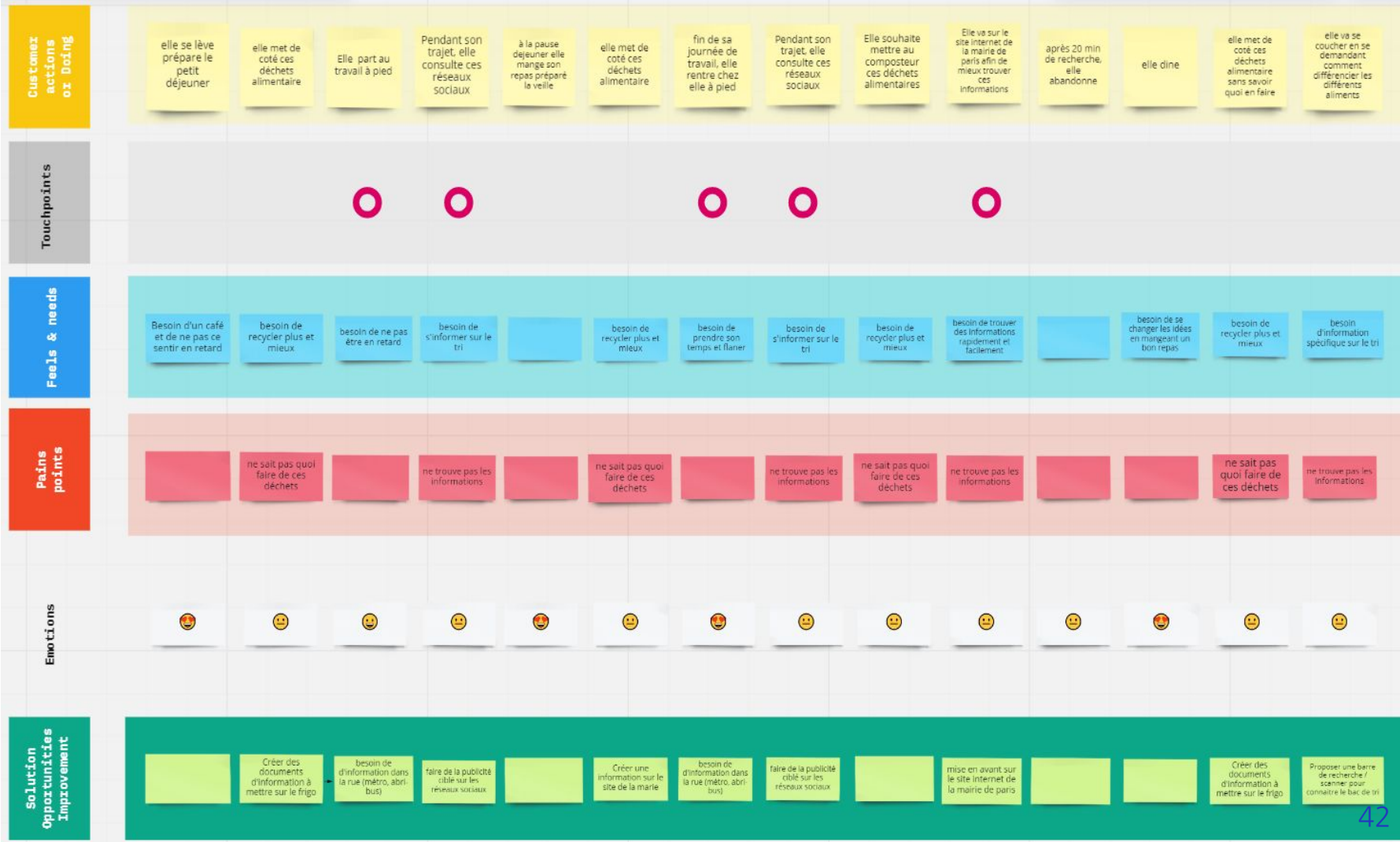
### Besoins

- Connaître la procédure sur les encombrants
- Avoir plus de temps dans son quotidien pour pouvoir recycler
- Gagner des récompenses

# Customer Journey Map



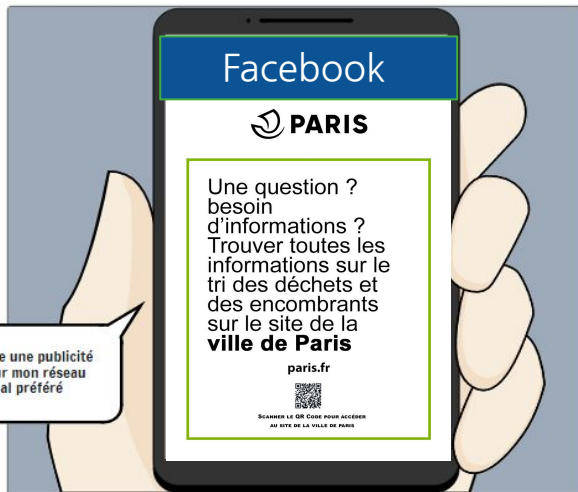
# Customer Journey Map

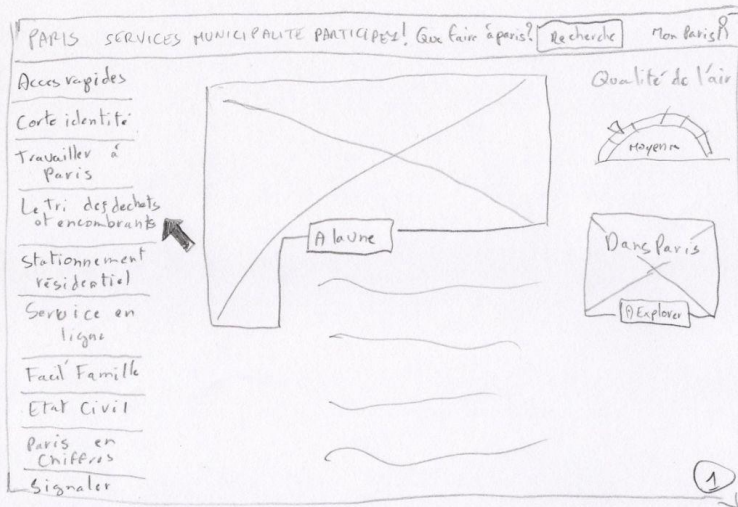




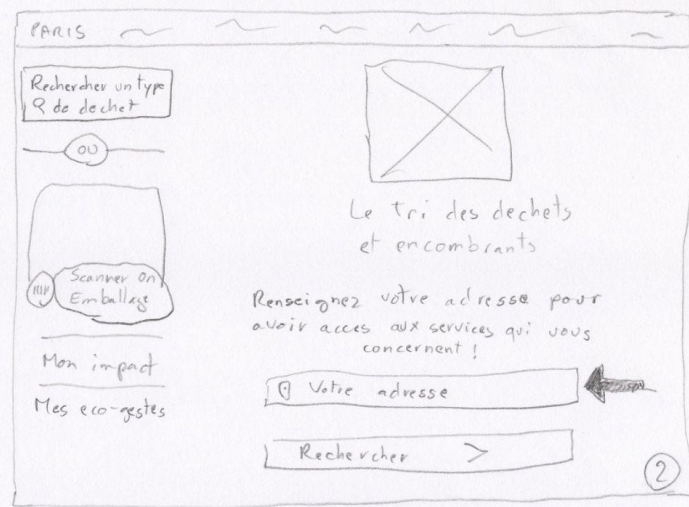
# Storyboard



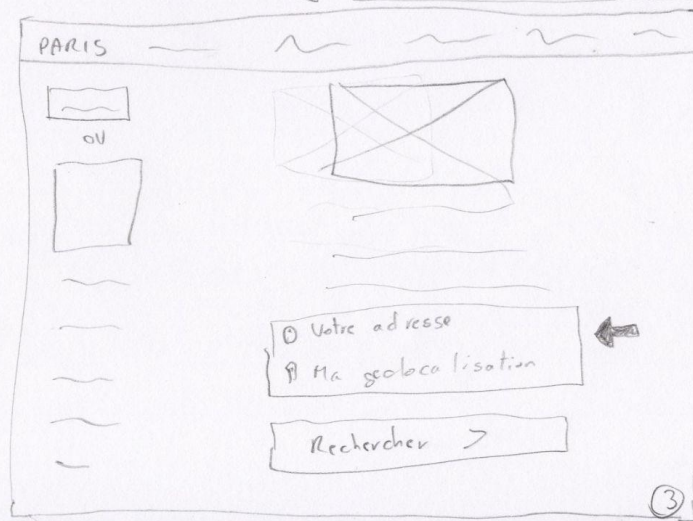




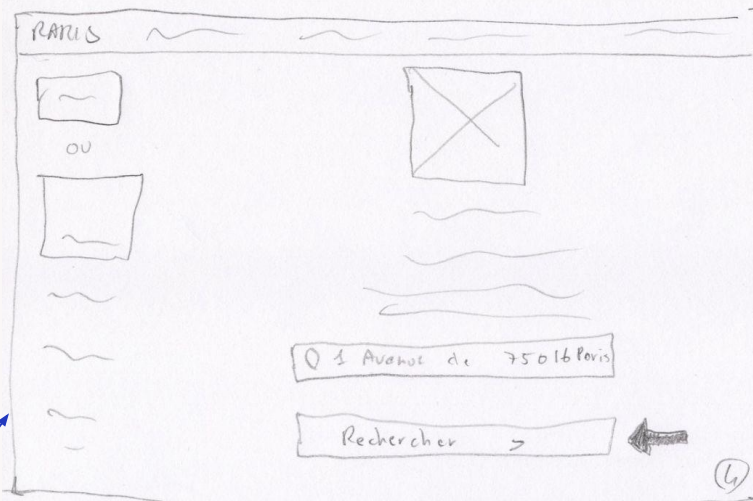
Page d'accueil du site paris.fr réadapté pour mettre en avant le tri des déchets et encombrants sur les accès rapide



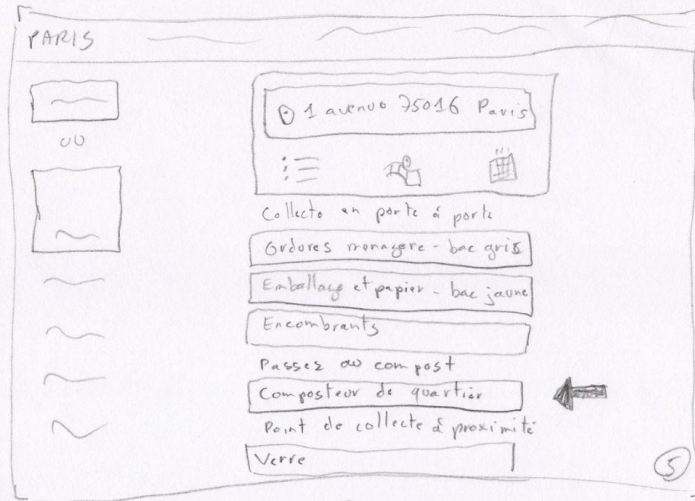
Page d'inscription de l'adresse de la personne du tri des déchets et encombrants



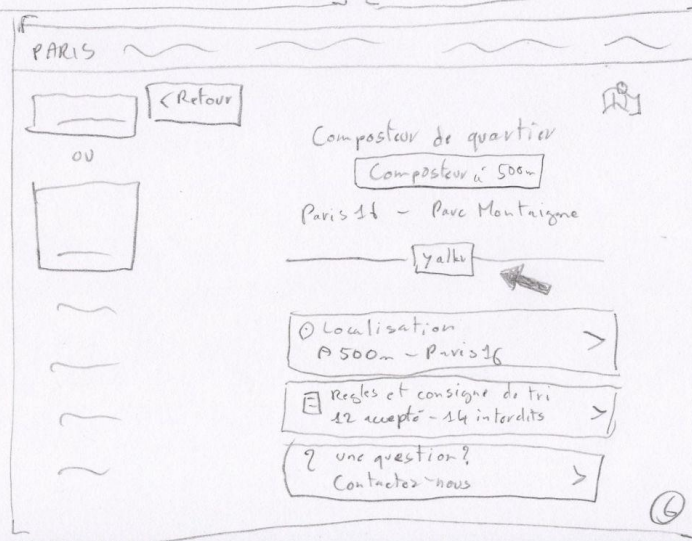
Page du choix entre la géolocalisation et l'adresse



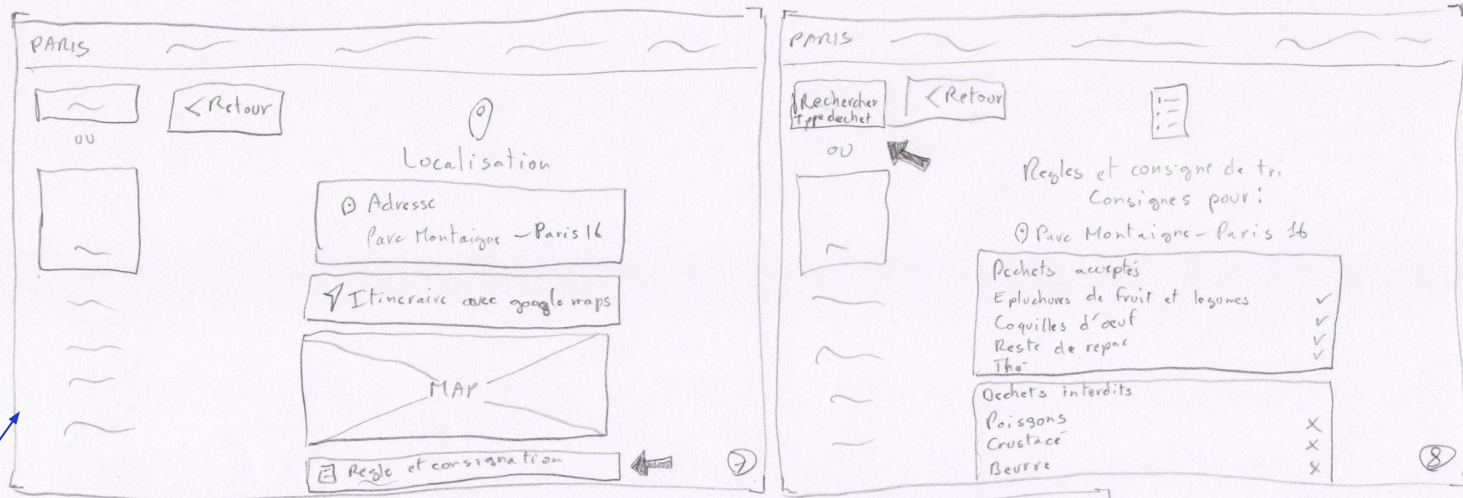
Page de validation de l'adresse



Page du choix pour accéder aux différents tri des déchets ( bac ou point de collecte)

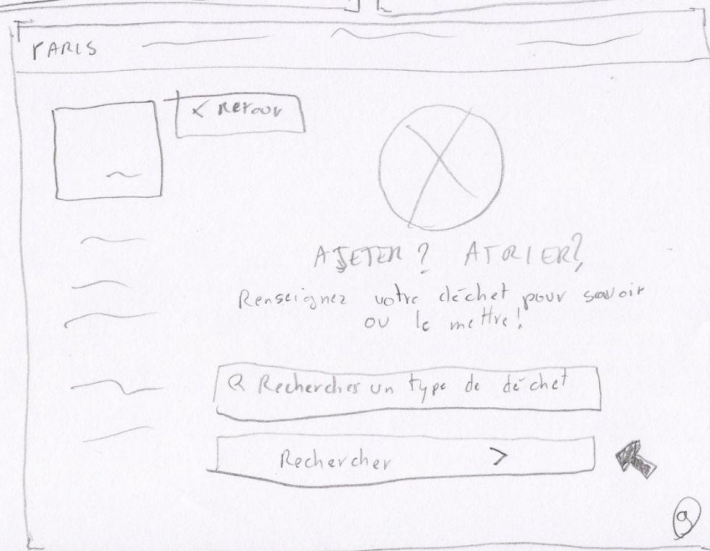


Page d'information sur le composteur choisi

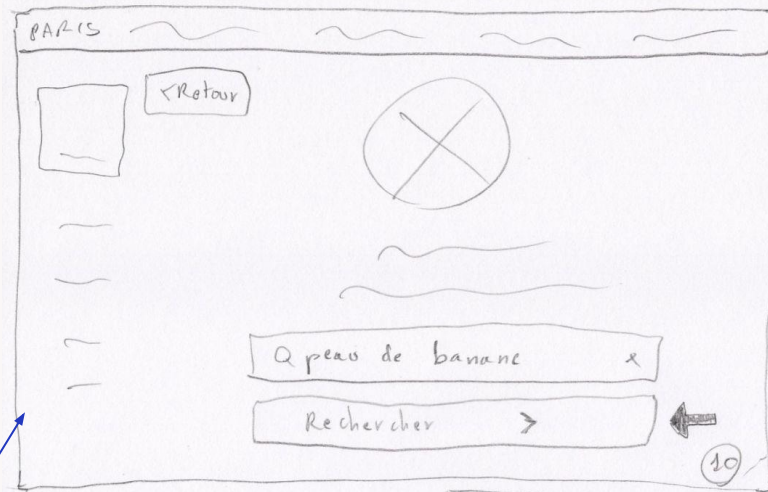


Page de la carte de l'itinéraire du composteur et de l'onglet des règles et consigne de tri

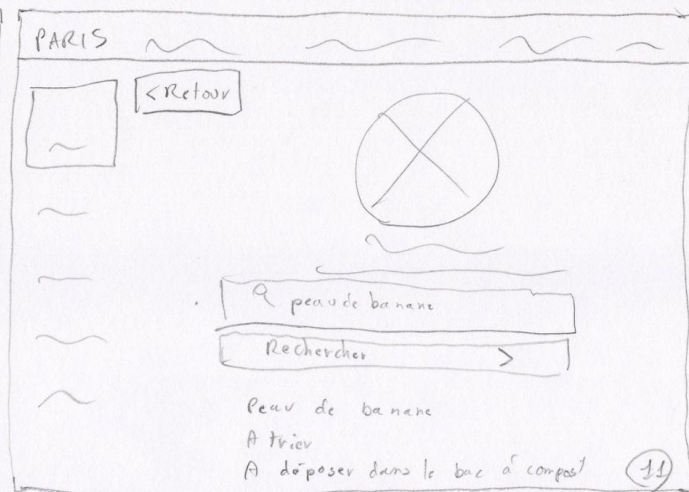
Page des règles et consigne de tri avec les aliments acceptés et interdits



Page d'inscription du déchet recherché



Page de validation de la recherche



Page du résultat de la recherche avec l'information si le déchet peut être trié et dans quel bac le mettre



## Utilisation d'Adobe xd au format desktop

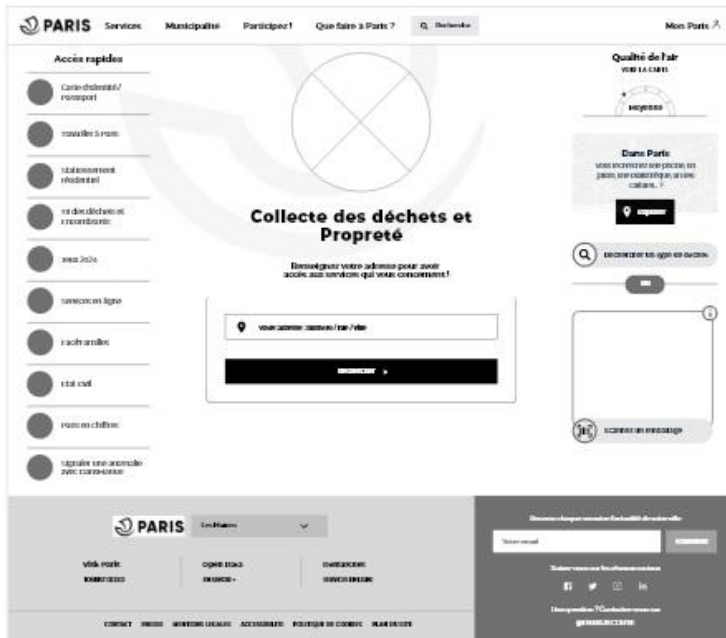
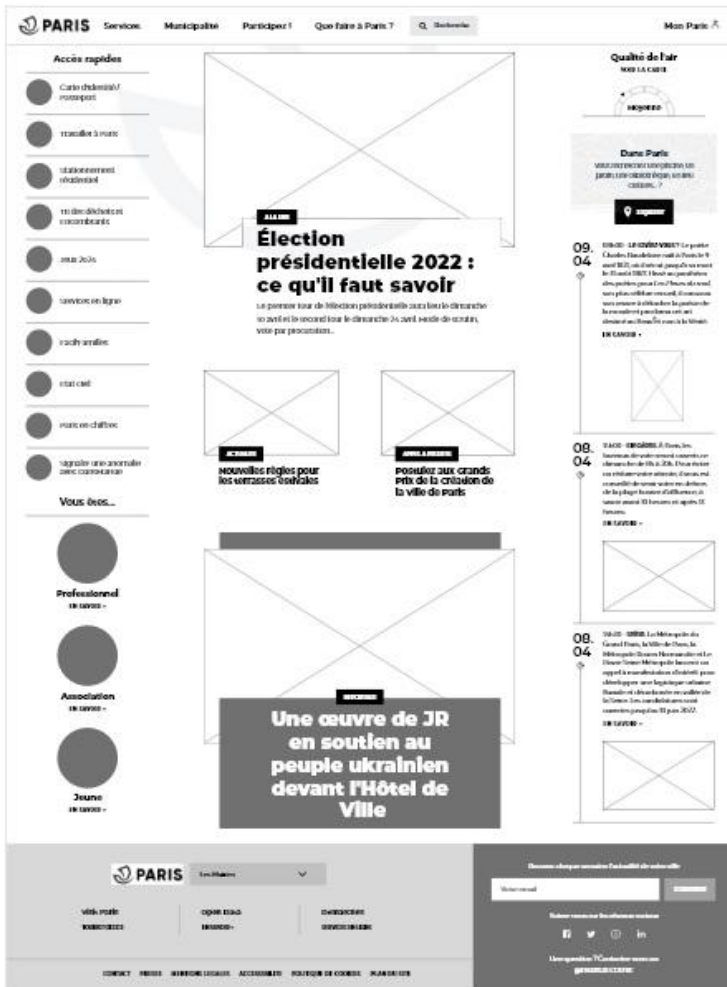
Mise en place de la  
qualité de l'air,  
recherche dans Paris, et  
recherche /scanner des  
déchets sur la droite

Mise en place  
des accès rapide  
sur la gauche



# Wireframe 1





# Tests utilisateurs



Mise en avant de la  
recherche / scanner  
des déchets en le  
remontant

Texte au dessus de la  
recherche / scanner  
car ils ne savaient pas  
la fonction

Difficulté à trouver le  
compost pas assez de  
choix et noyer entre  
les autres

Explication du CTA  
<< y aller >>

Suppression de  
l'onglet localisation

**Rajout de  
l'itinéraire RATP**

**Mise en place d'une  
barre latéral pour la  
recherche des  
déchets**

**Mise en place  
d'une map et  
possible  
modification de  
l'adresse**

**Rajout du mémo-tri  
et calcul impact  
carbone**



1 – Bonjour, je vais vous demandez dans ce test de suivre mes consignes et de parcourir ce prototype de site internet en noir et blanc, la couleur du site sera mise après la validation du parcours utilisateur à partir de votre retour d'expérience.

2 – Dans cette page d'accueil, je vus invite à trouver les informations sur le tri des déchets et des encombrants.

3 – Sur cette page, je vous demande de rentrer votre adresse puis de valider votre recherche de lieu de tri proche de chez vous.

4 - Sur cette page, je vous demande de trouver le composteur de quartier le plus proche de chez vous et de valider cette recherche.

5 - Sur cette page, je vous demande de trouver le bouton qui vous permettra d'aller à ce composteur.

6 – Sur cette page, je vous demande de trouver les aliments autorisés et interdits à mettre dans le composteur et de valider cette recherche.

7 – Sur cette page, je vous demande de faire une recherche pour savoir si vous pouvez mettre une peau de banane dans le composteur.

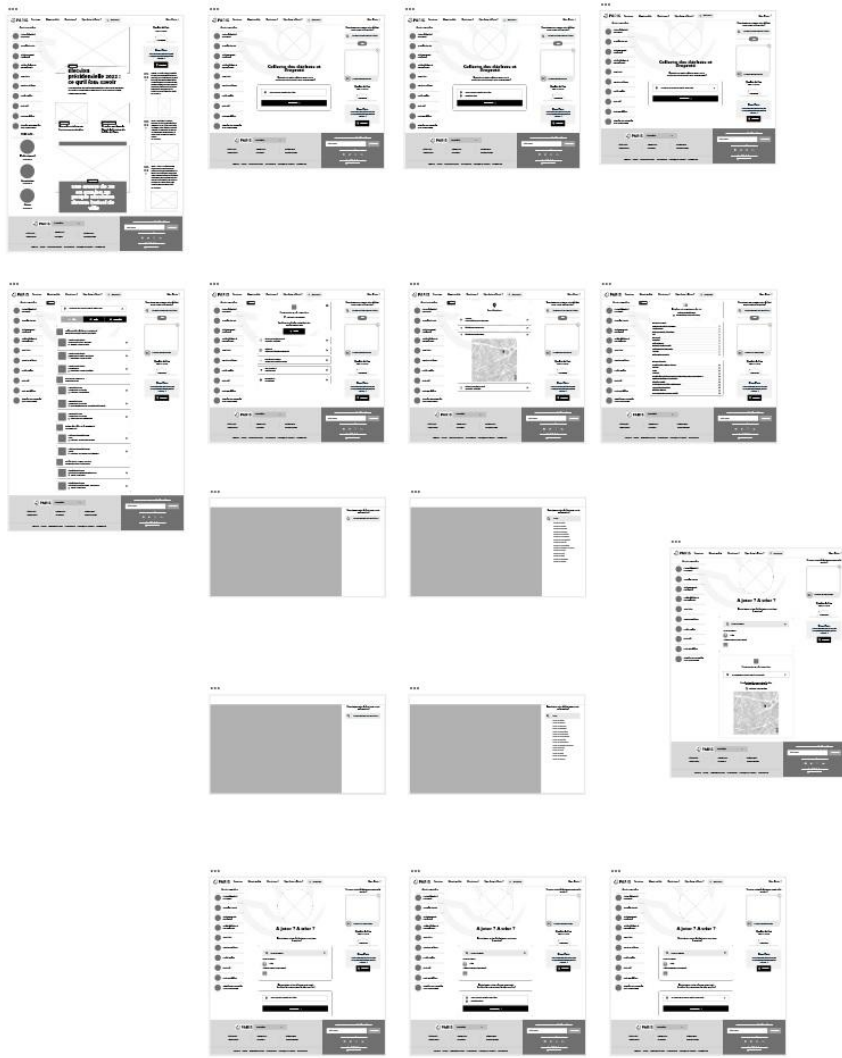
Merci d'avoir participé à ce test.



# Wireframe 2



# Wireframe 2





# Prototype







**Merci !**



Avez-vous avez des question ?

