

◀ [Retours d'expérience](#)

Didzy aide au "zéro déchet" : premier pas vers un chatbot municipal à Miramas

Publié le 26 octobre 2020, par Olivier Devillers - Bouches-du-Rhône

Infrastructures numériques, THD, Smart city

Miramas a lancé début 2020 un chatbot, ou agent conversationnel, pour sensibiliser et aider les habitants dans leurs gestes de tri, grâce à un recensement exhaustif des acteurs locaux permettant de réduire, réemployer ou recycler les matériaux pouvant être destinés à l'abandon.



© Marion Bouillet - Service communication de la ville de Miramas

"Se débarrasser des déchets comme il faut, là où il faut, c'est bien. Ne pas les produire ou les recycler, c'est mieux !" C'est ainsi que pourrait se résumer la stratégie de la ville de Miramas, labellisée "Territoire zéro déchet, zéro gaspillage" en 2014. Afin de compléter les canaux d'information existants, parfois difficilement compréhensibles pour le citoyen, la ville a mis en service en janvier 2020 un "chatbot", ou agent conversationnel, du nom de Didzy, destiné à donner les bonnes astuces locales pour ne plus simplement jeter.

➤ Plus de 1.500 types de déchets potentiels recensés

Accessible sur le site de la ville, Didzy répond de manière interactive à toute question du type *"Que faire des cartons d'emballage ? Ou déposer mon vieux frigo ?"*, en indiquant les horaires d'ouverture et la localisation du site où chaque type de déchets est collecté. *"L'un des atouts de ce type d'outil est qu'il est accessible 24 heures sur 24 : un service bien utile lorsqu'un usager se demande le soir comment et*

où se débarrasser des déchets le lendemain matin", souligne l'adjointe au maire déléguée au développement durable, Géraldine Buti. Au total, plus de 1.500 types de déchets sont recensés dans la base de données Didzy, permettant de répondre à quasiment toutes les questions que l'utilisateur peut se poser.

Des cartographies interactives facilitent la localisation des lieux de récupération très divers, et pas seulement la déchetterie intercommunale. Didzy propose par exemple des alternatives pour que le grille-pain en panne soit récupéré par une ressourcerie ou réparé par des commerçants locaux. Une alerte permet aux services de la mairie de répondre, si le chatbot "sèche" sur une question.

➤ Important travail de collecte des données et appui du service Communication

Concrètement, la ville a souscrit un abonnement de quatre ans renouvelable avec une plateforme spécialiste du langage naturel, qui fournit un "bot" c'est-à-dire un système de recherche basée sur l'intelligence artificielle. Auparavant, il a fallu mettre en place la base de connaissance : ce qui a nécessité en amont un important travail de collecte des données, notamment sur les points d'apport volontaires et les acteurs du territoire. Une démarche pilotée par le service municipal Ville durable qui s'appuie sur plusieurs années de collaboration avec la métropole Aix Marseille Provence, en charge de la collecte et de la gestion des ordures ménagères, ainsi que les acteurs locaux tant associatifs qu'entrepreneux. L'objectif était exigeant, puisqu'il vise à proposer plusieurs alternatives à l'élimination d'un même type de déchet : Miramas en propose généralement 6 contre les 2 prévues au départ par la plateforme de base.

Au-delà, le chatbot de Miramas est l'aboutissement d'une collaboration étroite entre deux services - Ville durable et Communication - pour la gestion et la promotion de ce nouvel outil. L'objectif a été d'articuler cet outil internet avec la stratégie de communication de la ville. Par ailleurs, c'est le pôle numérique du service Communication - soit deux personnes -, qui s'est penché sur le monde des "bots", ces intelligences artificielles qui lient bases de connaissances et analyse du langage, afin de repérer les solutions les plus adaptées pour obtenir un résultat efficace, intuitif et pratique pour les habitants de Miramas.

Le chatbot "zéro déchet" n'est que le premier volet d'une stratégie plus ambitieuse. La ville voudrait en effet créer un chatbot municipal, répondant à toutes les questions des usagers, tous services confondus. Un projet d'une toute autre ampleur. Parallèlement, Miramas a entrepris de garder le contrôle de ses données numériques en les hébergeant localement.

Maîtriser ses données par un hébergement local

données numériques, qui sont aussi celles de ses administrés, en limitant l'appel aux services cloud et en les hébergeant localement sur son territoire. Cet effort consenti pour garder l'expertise locale de ses outils informatiques lui permet de stocker certaines données municipales, notamment les ressources documentaires spécifiques comme la photothèque et la vidéothèque qui centralisent la majeure partie du patrimoine mémoriel et immatériel de la commune.

Miramas

Nombre d'habitants :

26000

 Place Jean-Jaurès
13140 Miramas

 **0800 013 140**

 **<https://www.miramas.fr/>**

Géraldine Buti

adjointe au maire, déléguée à l'environnement, au développement durable, à la propreté et aux canaux

Alexandre Zasina

chef de projet digital

 **[Contacter](#)**



Accédez à toutes les expériences Territoires conseils