



Illustrations des bonnes pratiques

Suivre les demandes

Critère 1.5.

Extrait d'un tableur simple, partagé entre les personnes susceptibles de répondre aux appels

Ville d'Auch (32)

Date de l'appel	heure de l'appel	N° et personne à contacter	Sujet	Pers, en charge	A rappeler le.../ A faire pour le...	Réponse	Urgent	Fait le
04-août		M. XXXX tél : 05,62...	Voir sur place si on peut lui poser une benne au n° 3 rue des fleurs. Ce serait pour le mois de septembre mais il s'en va	JC	RDV pris pour le 05/08/08 pour voir sur place	Est a confirmer par M.XXX pour le mois de novembre. RDV avec ODP à 13h et reprise le soir.		05-août
05-août		M. XXXX tel 05,62....	Il habite 31 rue Gambetta et son garage donne rue Pagodéoutès. Il avait l'habitude de mettre ses poubelles en haut de la rue Pagodéoutès. A rappeler	TR	RDV pris pour le 06/08/08 pour voir sur place	ODP nécessaire pour un après midi seulement		06-août
06-août	9 H 30	Sylvie Cabinet du maire	Il y a un fax à récupérer pour le jeter	JC / TR	Voir si quelqu'un peut aller le prendre	Vu avec Sylvie, il s'agit d'un fax qui était en stock, passer le prendre et le porter aux DEEE		06-août
06-août	11h	Alain XXXXX 20 rue F VILLON	Conteneur CS non vidé hier soir. Ce n'est pas la première fois. Il est chez lui cet après midi, aller constater si le tri est bien fait ou si les agents pourraient ne pas l'avoir vu	TR		vu erreur de tri		06-août
06-août	16 h 09	Alain (Accueil) a reçu un appel de Mme XXXXX 06.....	Le conteneur marron au croisement du chemin de Saintes et du chemin de Barran est renversé dans le fossé	JC		E C est intervenu		06-août
07-août	16 h 15	Isa	Pourrais tu vérifier si les devis manifs sont à jour pour le service (juin et juillet)	TR		C'est bon les manifs sont à jour ne manquent que les bennes		07-août
11-août	10 h 51	Mme XXXX tel : 05,62..... Hôtel le Robinson	A rappeler au sujet de son conteneur jaune Elle se plaint que d'autres personnes y mettent les poubelles	TR		fait		11-août
11-août	11 h 09	M. XXXX tél : 05,62.....	Route Roquelaure (Monlaur) Voudrait que quelqu'un vienne chez lui pour prendre 5 ou 6 cts de rouleaux en trop.	TR		ok fait		11-août
12-août	9 h 45	Mme XXXX tél : 05,62.....	Se plaint à nouveau ses voisins ont mis 3 gros sacs d'OM sur le trottoir 21 avenue de la Marne. Elle dit que la dernière fois qu'elle a appelé personne n'est venu (voir 31 juillet)	TR		ok fait		12-août

Date de l'appel	heure de l'appel	N° et personne à contacter	Sujet	Pers, en charge	A rappeler le.../ A faire pour le...	Réponse	Urgent	Fait le
13-août	10 H	Mme XXXX Prieuré tel 05,62.....	A rappeler au sujet de factures	CC		Vu		13-août
13-août	10 H 16	M. XXXX tel 06.....	ETDE Engachies A rappeler pour lui donner les jours de passage des OM et collecte + voir avec lui voudrait des conteneurs + grands	TR		Ok vu RDV pris pour le 18-08		13-août
14-août	11 h 31	Isabelle	Il y a un cabas à prendre dans mon bureau pour le jeter MERCI	TR		Ok		14-août
18-août	10 h 00	MC L	A rappeler voudrait des docs sur les centres de stockage de déchets inertes	CC		Ok vu		18-août
18-août	14 h 08	Isabelle	Venir prendre un sac de pré collecte	TR		Ok vu		18-août
20-août		Mme XXXX 05..... Institut Yves Rocher	Il y a plein de poubelles devant le magasin et les chiens les étalent	CC		Le balayeur de secteur a nettoyé		20-août
20-août	9 h 52	Mado B...	Elle a eu quelqu'un de l'UDAF au téléphone qui signale que les voisins au n°11 mettent les OM dans la rue en dehors des heures (envoyer quelqu'un)	TR		Ok vu appart n°5 et papiers laissés dans boites aux lettres		20-août
21-août	8 h 10	Manu F..	A appeler pour te dire que M V.. ne rentrait pas le 25/8 mais le 01/09	CC		VU		25-août
21-août	9 h 59	Isabelle	Dire à Eric G de me laisser le carnet de livraison pour vérif factures benes	TR		Ok vu		21-août
21-août	10 h 25	M. XXXX tel 06.... gardien	A rappeler au sujet des collectes à la résidence "La perle du Gers"	JC		Infos données		21-août
22-août	11 h	Mme XXXX 21 rue F VILON 06....	A rappeler Elle n'a pas les autocollants sur ses conteneurs	JC		Infos données		22-août
22-août	15 H 11	Isabelle	Il faudrait des cabas pour le bureau (pour donner aux gens) Merci	TR		fait		22-août
25-août	11 h 10	Mme XXXXX Cirque PINDER tel 01.....	A rappeler pour les enlèvements déchets pour le 29/08/08 à Endoumingue	TR		OK vu avec Mme XXXX : rappel des éléments du fax du 11/08. Nous renvoie une réponse par fax		25-août
26-août		Isabelle (me tenir informée)	Voir sur place pour une benne pour le 27/8 3 rue Jeanne d'Albret si possible de passer au portail blanc Mme XXX 06.....	JC		OK		26-août
27-août	8 H 23	Cathy ACO	A appeler au sujet de la déchetterie Rappellera vers 9 h	CC		Je l'ai rappelée		27-août

Date de l'appel	heure de l'appel	N° et personne à contacter	Sujet	Pers, en charge	A rappeler le.../ A faire pour le...	Réponse	Urgent	Fait le
27-août		M. XXXXX 05,62.....	A rappeler au sujet du local OM (Résidence Pardailhan) Il dit qu'il est en mauvais état et voudrait savoir si les agents se sont plaint	TR		Ok rappelé		28-août
28-août	9 h 13	Michel (courrier)	Il y a de l'huile de vidange dans les conteneurs à Embats (après le golf)	TR		Ok vu		29-août
28-août	9 h 47	M. XXX 05,62.....	Chemin de Boy une télé sur le bas côté	cc		Cela serait chemin de l'hermitage ? Hors commune d'Auch donc pas d'intervention s'il rappelle lui dire de contacter Mairie de Pavie ou SICTOM Centre		28-août
28-août	12 h	Mme XXXX 05,62....	Après 15 h l'appeler pour faire le point au sujet de la collecte sélective (erreur de tri) C'est une pers très agée et ne comprend pas	TR		Ok vu		28-août
29-août		M. XXX 06... ou Mme XXXX Off de l'habitat	A rappeler au sujet d'enlèvement d'objets encombrants.	JC		Ok vu; rdv pris avec agent HLM pour le 3/09/08 rue Colmar au N°4 à 14 h		29-août

Nombre d'appels internes ou autres messages 10

Nombre d'appels d'usagers 19
Taux de réponse apportée dans la journée 78,95%
Taux de réponse apportée dans les 24H 21,05%
Taux de réponse apportée > 24H 0,00%
100,00%