



## ***Illustrations des bonnes pratiques***

***Suivre les demandes***

***Critère 1.5.***

***Descriptif de la base de données  
développée en interne et illustration  
des exploitations réalisées***

***Communauté d'Agglomération du Pays  
de Vannes (56)***

### 1-5-1 suivi des demandes : utilisation base Access développé en interne

La Communauté d'Agglomération a mis en service un numéro vert. Deux personnes renseignent les usagers et enregistrent les appels dans une base de données qui permet de suivre les demandes ainsi que leur traitement.

Ci-après, un exemple de saisie d'appel.

The screenshot displays a web application window titled 'Contacts'. The interface is organized into several sections:

- Left Panel:** A list of fields for contact information: Réf contact (12600), nom agent (Morgan), date (02/06/2008), ville (Vannes), Titre (monsieur), Nom (guill), Prénom, N°, and Adresse.
- Right Panel:** Fields for 'problème' (plainte) and 'campagne', and a 'Remarques' text area containing 'borne à verre pleine - rue du père pillon vannes demande de vidage rapidement'.
- Bottom Section:** Fields for 'Téléphone' (06 07 1...), 'Tél mobile', 'Adresse électronique', and a list of actions: actions, cause1, analyse, acteur (Morgan), and date action.
- Footer:** A navigation bar showing 'Enr : 12207 sur 12210' with navigation icons.

The logo for 'Pays de Vannes agglomération' is visible in the top right corner of the application window.

Les actions engagées sont enregistrées dans la base. Une analyse collective avec les agents de maîtrise permet la mutualisation des bonnes pratiques.

**demande en cours pour Erwan**

**COMMUNALES Ploeren**

02 97 40 03 06

12503

à rembourser  
COMMUNALES  
COMMUNALES  
autres et débits

**COMMUNALES Séné**

02 97 88 80 32

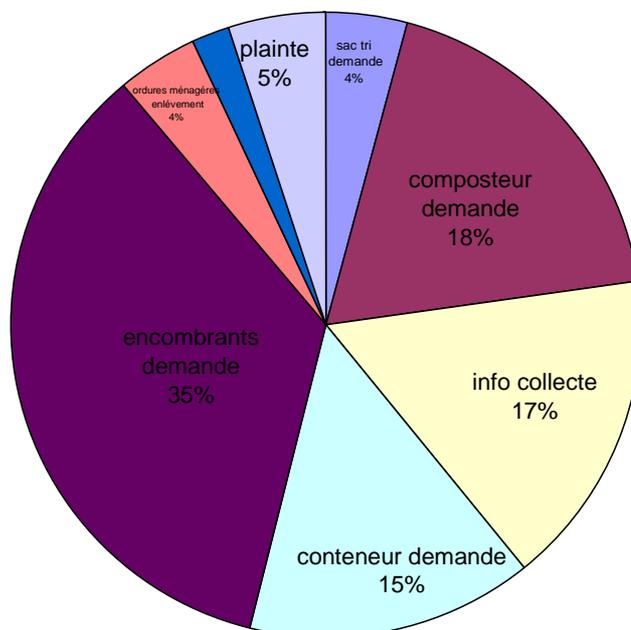
12503

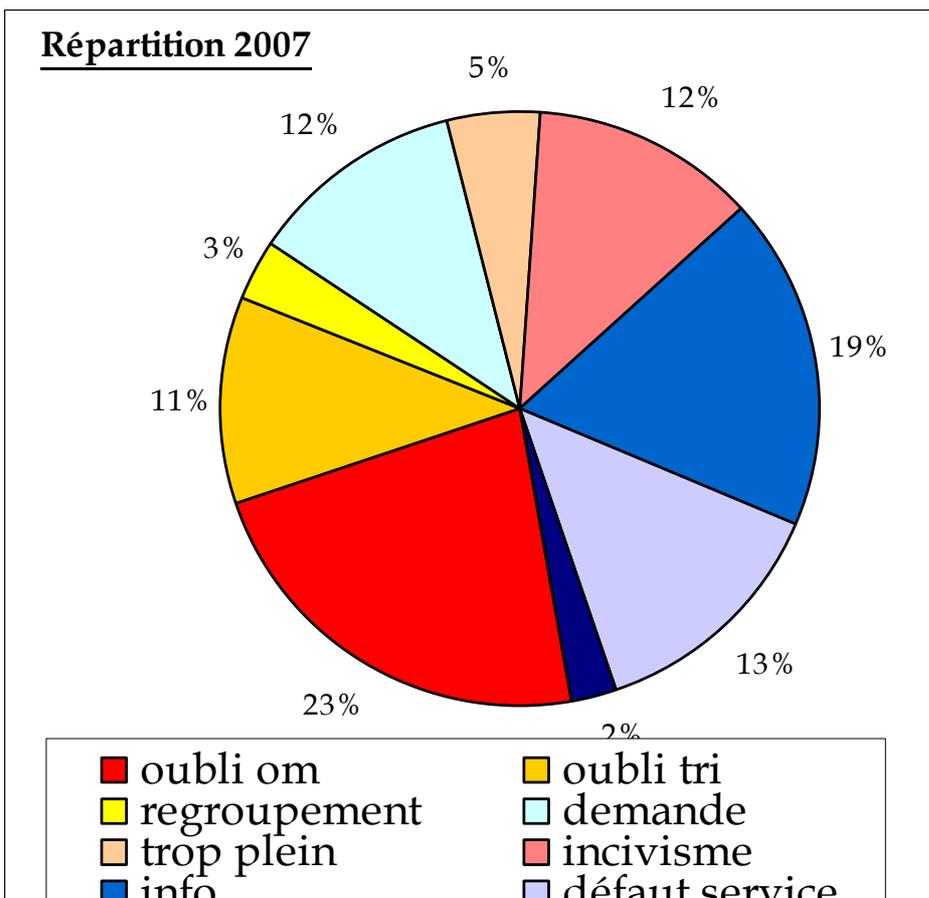
à rembourser  
COMMUNALES  
COMMUNALES  
autres et débits

### 1.5.2 exploitation des demandes : de cette base nous tirons des analyses multiples

De cette base de données sont extraites des analyses multiples pour connaître la perception du service par les habitants.

#### typologie appels 2007





A travers cela nous pouvons effectuer des analyses pour améliorer le service aux habitants. Le nombre de plaintes par exemple est un indicateur de performance du service.

