



## *Illustrations des bonnes pratiques*

*Suivre les demandes*

*Critère 1.5.*

### *Tableau de suivi des demandes*

*Communauté d'Agglomération Vichy Val d'Allier (03)*

N°	Date de l'Appel	Nom Prénom	N° Tel	Commune	Qui a réceptionné l'appel	Objet	Action immédiate (action Curative)			Action Corrective / Préventives			Efficacité des Actions?
							Qui?	Quoi?	Quand?	Qui?	Quoi?	Quand?	
1	19/01/2009			Cusset	CM	Plainte odeurs	CM	Renseignements donnés sur l'avancée du cahier des charges « étude sur les odeurs »	Immédiat				
2	20/01/2009			Cusset	CM	Plainte odeurs	CM	Renseignements donnés sur l'avancée du cahier des charges « étude sur les odeurs »	Immédiat				
3	20/01/2009			Bellerive	LP	Gens du voyage	LP	Rdv sur place	Immédiat	LP et ST mairie	Ajout de bacs et plateforme graviers	Février	Pas de débordement et propreté
4	26/01/2009			Lyon	LP	Demande bacs pour nouvel résidence	LP	Rdv sur place + commande de bacs	Immédiat				
5	28/01/2009			Vichy	LP	Demande de bacs pour res Le Nautique	LP	Rdv sur place + commande de bacs	Immédiat				
6	11/02/2009			Bellerive	LP	RS	LP	Rdv sur site avec M JANEAU	12/02/2009	LP	Nouvelle facture	Février	
7	13/02/2009			Bellerive	LP	Demande de bacs	LP	Commande de 2 bacs gris 770	13/02/2009				
8	18/02/2009			Vichy	LP	Demande de bacs	LP	Commande de bacs gris	25/02/2009				
9	18/02/2009			Vichy	LP	Demande de bacs Res Les fleurs	LP	Rdv sur place + commande de bacs	20/02/2009				
10	18/02/2009			Cusset	ADT	Dem renseignements composteur et en a commandé un.	ADT	Renseignements donnés et réservation prise en compte.	Immédiat				
11	18/02/2009				ADT	Pb de facturation déchetterie, 3 dépôt payants pour des déchets commerçant (comptoir) alors que la personne n'est plus commerçante. La pers qui a déposé le comptoir a repris le local mais ne veut pas payé, arrangement avec Mr GIOUN. (dépôt du 17 fev)	ADT	Vu avec Cyril, la facture à été éditée...					
12	18/02/2009			Vichy	CM	Pneus crevés sur la déchetterie	CM	Mail à CC pour qu'il fasse balayer les quais par les agents le plus fréquemment possible	Immédiat				
13	18/02/2009			Vichy	CM	Sacs jaunes de mauvaise qualité	CM	Mail aux ADT pour leur demander de procéder à l'échange du rouleau et de conserver le rouleau pour le montrer à SITA	Immédiat				
14	19/02/2009			Cusset	ADT	sacs jaunes +cartons cahés par des voitures donc pas ramassé, dans une rue où le camion ne circule pas. Aucune demande de formulé, juste incompréhension par rapport au manque de civisme des gens.							
15	19/02/2009			Bellerive	ADT	Bac rempli de gravat entre le ramassage et la prise de travail.	ADT	Tel mairie de Bellerive et lui conseiller de vider son bac en déchetterie (dépôt gratuit).					
16	24/02/2009			Cusset	CM	Plainte odeurs : pas d'odeurs en janvier mais très fortes odeurs le 21 et 22 février	CM	Renseignements donnés sur l'avancée du cahier des charges « étude sur les odeurs »	Immédiat				
17	25/02/2009			Vichy	ADT	Rue de madrid, demande de la discrétion car les éboueurs parlent fort et la pelle est actoinné devant chez lui à 23h30.							

18	25/02/2009	Vichy	ADT	Se plaint que les heures de collectes change régulièrement, dc PV des BV. Rue de l'île de France est en sens unique et le camion ne passe pas tj dans le bon sens.	ADT	Qu'importe l'heure, les sacs doivent être sortis pour 19h.					
19	03/03/2009	Vichy	ADT	Dem d'intervention auprès de l'atelier relais de la PJJ.	ADT	J'ai accepté et préparé une animation. Contact : Cyrille.Dessauce@ac-clermont.fr	Animation = 10 mars, visite CET et CDT = 26 mars.				
20	03/03/2009	Cusset	LP	Mise en place de bac nouvel immeuble	LP	Enquete contenirisation	06/03/2009				
21	03/03/2009	Vichy	ADT	Deu montant du titre 866 de 2007 pour dégrèvement	ADT	Transmis à LP					
22	04/03/2009	Cusset	LP	Renseignements exo team Carrefour	LP	Ok mais pas pour la galerie marchande	Immédiat				
23	05/03/2009	Abrest	ADT	dem de renseignements par rapport à la TEOM pour les gens qui sont domiciliés 6 mois par an dans une même résidence.	ADT	Téléphoner au SICTOM.					
24	05/03/2009	Bellerive	ADT	Il n'a plus de sacs noirs et demande pourquoi. Moralité : il a du les mettre dans sa soupe et les manger.	ADT	Explication sur la dotation, description de logelbac. Je lui ai dis que sa blague n'était pas drôle.					
25	05/03/2009	Vichy	ADT	Sacs pas ramassés depuis 15 jours, personne fort désagréable qui ne laisse pas le temps de parler.	ADT	Rien car je n'ai pas eut le temps de m'expliquer.					
26	05/03/2009	Cusset	ADT	ECPA sur les déchets + visites	ADT	Animation prévue le 3 avril et visites le 29 mai.					
27	13/03/2009	Vichy	LP	Remboursement RS G LETHU 07/08	LP	Non car toujours en RS pour cartons	Immédiat				
28	13/03/2009	Vichy	ADT	dem sa dotation de sac	ADT	Tel qq jours ap pour expliquer que les élus devaient statuer sur son cas pour avoir des sacs car pas contenant pour déchets mais pour transport.					
29	13/03/2009	Vichy	ADT	sacs jaunes restent devant chez eux plusieurs jours et ça fait plusieurs fois, c'est pas top pour l'image et le commerce.	ADT	Je comprends mais les gens doivent faire aussi un effort, dc sacs jaunes seront ramassés qu'avec la prochaine collecte de sacs noirs.					
30	13/03/2009	Vichy	ADT	camion est passé devant chez lui à 19h30 et lui a laissé ses cartons sans s'être arrêté. Il a les BV devant lui.	ADT	Tel SITA pour ramassage carton, SITA dit que artons pas sorti à 19h30 (relevé GPS), Athéné un peu ennervé dit qu'il y avait Mr Crouzier avec lui lorsque SITA est passé, c'est pas la première fois et donc il va les appeler pour leur dire ce qu'il pense.					
31	13/03/2009	Vichy	ADT	jeudi soir, sacs jaunes cachés derrière une voiture donc pas ramassé, c'est pas très civic de la part des gens.	ADT	rien					

32	13/03/2009	Vichy	ADT	tous les WE sacs jaunes reste à l'angle de la rue Roosvelt, c'est degueulasse, elle est ennervée. Elle habite au 6 rue Petit et à eut les BV au tel qui lui ont dit que c'était à cause de nous. Elle était très remonté et nuos demande de faire plus de chjose que de la communication, elle veut qu'on ramasse et qu'on mette des PV.	ADT	A oublié de dire merci aux BV de la bonne réputation qu'ils nous font. J'en parlerai en réunion de service.						
33	17/03/2009	Bellerive	ADT	sacs pas ramassé régulièrement au 29 rue de Navarre, elle les a laissé dans la rue, en a raz le bol de payer, si une infirmière oublié de donner des sions, les gens mourraient, heureusement qu'elle n'est pas comme nous.	ADT	Très ennervée, pas le temps de dire grand chose, j'en ai référé à Laurent et Cyril.						
34	17/03/2009	Vichy	ADT	Roue bac cassé pas encore remplacé, bac commandé pas encore arrivé, femme de ménage en peu plus, elle est déjà tombée à cause du bac. Demande à ce qu'on le tienne au courant.	ADT	Dem a Laurent où ça en est. C'est chez SITA depuis 15 jours, pièce commandé pas arrivée, idem pour le bac.						
35	17/03/2009	Cusset	ADT	N'a pas touché à sa dotation de 2009 et voudrait faire échange car sa voisine a indiqué 2 pers au foyer alors u'il a son petit fils à charge pendant cette année.	ADT	ok, il peut venir pendant les permanences pour l'échange.						
36	17/03/2009	Cusset	CM	Plainte odeurs	CM	Renseignements donnés sur l'avancée du cahier des charges « étude sur les odeurs » + intervention ADT sur le terrain (odeur diffuse)	Immédiat					
37	17/03/2009	Cusset	CM	Plainte odeurs	CM	Renseignements donnés sur l'avancée du cahier des charges « étude sur les odeurs » + intervention ADT sur le terrain (odeur diffuse)	Immédiat					
38	17/03/2009	Vichy	CM	Demande de 2 bacs pour Théâtre BONZAÏ le dimanche 22 mars	CM	Appel M. MORTON (théâtre BONZAÏ) pour lui proposer de lui mettre 2 bacs à disposition moyennant facturation (entre 150 et 300 € selon volumes)	Immédiat					
39	17/03/2009	Lyon	CM	Demande de report de 15 jours pour remise offres marché odeurs	CM	Demande accord service marché pour report	Immédiat					
40	18/03/2009	Cusset	ADT	Se plaint que les sacs jaunes et cartons ne sont pas ramassés alors qu'on est mercredi ap'm et qu'elle est collecté le matin.	ADT	Elle est collecté le jeudi matin, elle n'a pas donné son téléphone car elle est sur liste rouge, pas de nouvelle.	Immédiat					
41	19/03/2009	Le Vernet	ADT	Demande renseignements sur les composteurs	ADT	Je lui ai expliqué qu'il dépendait du SICTOM SA, donc c'est à eux qu'il doit demander les renseignements.	Immédiat					
42	19/03/2009	Vichy	ADT	Les sacs jaunes ne sont pas ramassé dans le milieu de la rue Capelet, ce n'est pas la première fois.								
43	19/03/2009	Cusset (Chassignoles)	ADT	Bac CS n'a plus de roue et le système d'attache est cassé	ADT	Envoie coordonnées à Laurent et transmission à SITA	Immédiat et livraison différée					

44	19/03/2009	Vichy	ADT	Demande mise en place tri sélectif pour WE du 21 au 24 mai au centre omnisport pour association sport adapté + quel type de gourde est recyclable.	ADT	Prise de renseignements auprès de CM, et rappel pour informer que prestation est payante, le mieux = achat de sacs. Dem de renseignements auprès de Mr Gillot pour les gourdes.					
45	20/03/2009	Vichy	ADT	Ses coffres de presse ont disparu. Une pers du chantier lui a dit que c'était trop moche donc la société Eiffage les à enlevé à la demande de VVA.	ADT	Tel à Mr Morerod, puis rappel Relais H pour lui dire que les coffres lui seront rendus.	Immédiat				Rappel car il manquait les invendu de presse... dit qu'elle va porter plainte... J'ai transmis les coordonnées de la gérante à Mme Benoit
46	25/03/2009	Cusset	ADT	Bac 2 roues commun avec l'immeuble le clair logis.	ADT	?					
47	25/03/2009	Vichy	ADT	Les voisins (un peu limité) ne connaissent pas les heures te les jours de sortie des poubelles, il y a des sacs en permanences de sortie devant le magasin, demande s on peu faire une communication.	ADT	Transmis la demande à Joëlle, la communication a été effectuée qq jours après, mais les personnes sont sous tutelles donc il y a un gros souci de compréhension.					
48	26/03/2009	Vichy	CM	Demande d'annulation de facturation déchèterie	CM	Envoi copie bon de dépôt déchets professionnels	31/03/2009				
49	27/03/2009	Vichy	ADT	Renseignements sur les permanences pour les sacs, les heures et le jours de sortie des sacs.	ADT	Donner renseignements au téléphone.	Immédiat				
50	27/03/2009	Vichy	ADT	Objets encombrants mais en bon état	ADT	Transmission des coordonnées d'EMMAÜS	Immédiat				
51	27/03/2009	?	ADT	Objets encombrants suite au décès d'un membre de la famille au 55 av Paul Doumer	ADT	Les personnes n'habitant pas sur place et n'ayant qu'une petite voiture j'ai transmis les coordonnées à Laurent et je leur ai expliqué que le ramassage ce faisait que 3 fois par an.					
52	31/03/2009	Cusset	CM	DASRI (6 sacs) sur la chaîne de tri en provenance du Docteur MICHALET - Bellerive	CM	Contact M. Cariat + Docteur Michalet	31/03/2009				
53	31/03/2009	CUSSET	CA	Problème odeur	CA	Envoi questionnaire mars/avril à remplir	31/03/2009				
54	09/04/2009	Vichy	ADT	Personne n'arrive pas à contacter les BV absente les jours de sortie des sacs jaunes, demande si elle peut sortir les sacs le matin plutôt que le soir.	ADT	Règlement mis en place par la mairie de Vichy, indication des rues collectée le mercredi soir.					
55	09/04/2009	Vichy	ADT	Problème de sacs jaunes qui traînent toutes les semaines car non conforme, pas très esthétique et forte odeur.	ADT	ok, c'est pas la première fois, mais les gens doivent prendre conscience de leurs erreurs, on reparlera de cette rue avec les BV pour savoir s'ils peuvent ramasser les sacs jaunes l'ap'm suivant la collecte ou le lendemain.					
56	09/04/2009	Vichy	ADT	2 coups de téléphone pour des objets encombrants	ADT	J'ai donné les numéros des sociétés de ramassage d'encombrants.					

57	09/04/2009	Vichy	ADT	25 rue Aristide Briand sacs jaunes pas ramassé car mamie déménage seul, demande si les sacs peuvent être ramassés quand même.	ADT	Les sacs seront ramassés avec la collecte des OM le lendemain soir. Envoie d'un mail à SITA pour les informer de bien ramasser les sacs jaunes contenant du résiduels à cette adresse.					
58	10/04/2009	Vichy	ADT	Demande renseignements par rapport rattrapage des prochains jours fériés.	ADT	Je lui ai donné ses renseignements.	Immédiat				
59	10/04/2009	Vichy	ADT	Impasse Montbrun dépôt sauvage, sac avec du verre population désagréable car cette personne c'est déjà faite agressée dans son immeuble par des voisins, demande que cela cesse.	ADT	Joëlle a déjà fait plusieurs fois la communication dans cet immeuble, les problèmes sont récurrents, voir avec la BV si elle peut intervenir.					
60	15/04/2009	Vichy	CM	Problème des jours fériés non rattrapés + information de la collecte par le CTM des sacs.	CM	Déplacement sur le terrain + photos avec Marcel	Immédiat				
61	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte.							
62	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte.							
63	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte.							
64	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte.							
65	15/04/2009	Vichy	ADT	Problèmes de sacs déchirés suite au non report car sacs traînent et puent et y en a beaucoup.							
66	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte, très très mécontent. Les sacs vont attirer les rats.	ADT	Arrêter de me rebattre les oreilles et écrire une lettre de mécontentement ou voir avec l'association des commerçants.					
67	15/04/2009	Vichy	ADT	Ils demandent ce qu'ils doivent dire aux gens car ils sont pas content et en + ils ont PV de la part des BV.							
68	15/04/2009	Vichy	ADT	Problème report de jour de collecte. Il y a 20 sacs à côté de son magasin.							
69	15/04/2009	Vichy	ADT	a 8h45 du matin sacs pas collectés !!!	ADT	A 11h j'ai appelé, pas de réponse, j'ai donc appelé Crousti + (voisin), et les éboueurs sont passés vers 10h30.					
70	16/04/2009	Bellerive	ADT	Recherche emploi et agence intérim ont dit qu'il y avait des agrandissements sur nos plate forme.	ADT	Y a pas de travaux, voir avec le société SITA.					
71	17/04/2009	Bellerive	ADT	Demande de bac, on devait venir prendre les mesures de son local	ADT	Transmis à Laurent					
72	20/04/2009	Bellerive	CM	Problème de collecte bac OM : sacs du bac collectés à la main + collecte des sacs par regroupement en haut de rue	CM	Contact SITA pour stopper cette pratique	Immédiat				
73	23/04/2009	Bellerive	ADT	On lui a promis 2 bacs de 770 litres en attendant livraison de sas bacs et comme c'est urgent, il demande ou ça en est.	ADT	Tel SITA, c'est en cours.					
74	23/04/2009	Cusset	ADT	Société électronique pour la redevance qui a augmenté. Pourquoi ?	ADT	Transmis coordonnées à Laurent					

75	23/04/2009	Vichy	ADT	Paye 16 rlx de sacs en RS, mais n »en a pas reçu autant et ont veux lui faire payer.	ADT	ok, ils n'ont pas eut la totalité des sacs, ils peuvent venir les chercher, mais je n'arrive pas à les joindre.					
76	23/04/2009	Vichy	ADT	Se plaint qu'aux 4 chemin camion bloque la rue avec moteur allumé, ça pue, ça pollue, ça fait du bruit, elle ne veut plus trier car le tri pollue.	ADT	Tel SITA, la communication sera refaite.					
77	23/04/2009	Vichy	ADT	Problème de verre dans ses sacs, mais il est handicapé et se fait livrer par le casino du capitol, il ne peut pas lever les bras donc ne peut pas aller à la colonne à verre.							
78	23/04/2009	Vichy	ADT	RS, trop chère et dit ne sortir ses scas qu'une fois tous les 15 jours donc demande une réduction de la RS.	ADT	Transmission des coordonnées à Laurent					
79	24/04/2009	Vichy	ADT	Sacs jaunes pas ramassé, étiquetté, mais elle ne mets que du recyclable, nous sommes des branlo, elle paye, elle verra en direct avec le maire et ça ne se passera pas comme ça.	ADT	La personne étant agressive et ne me laissant pas le temps de lui répondre, je lui ai quand même glissé que c'était le devoir des éboueurs de ne pas prendre des sacs avec des déchets non conforme. Je lui ai demandé si elle voulait que qq passe chez elle pour tout lui expliqué, 30 sec après elle m'a raccroché au nez.					
80	24/04/2004	Vichy	CM	Problème collecte sacs en bout de rue (désagrément pour les commerces)	CM	Rencontre de M. Arnaud sur place aussitôt + rendez-vous pris avec M. Cariat le lundi 27/04 pour convenir de mettre les bacs dans le renforcement de la CCI, les rippeurs devront alors faire 50m pour les collecter					
81	24/04/2009	Vichy	ADT	Demande de renseignements sur le tri suite à une non collecte de leur sacs jaune.	ADT	renseignements transmis					
82	24/04/2009	Vichy	ADT	Demande de renseignements sur le tri suite à une non collecte de leur sacs jaune.	ADT	renseignements transmis					
83	24/04/2009	Vichy	ADT	Les gens autour de la résidence mettent leur poubelles dans les bacs de la résidence. Demande comment faire.	ADT	Pas de bacs de regroupements de prévus, c'est à eux de faire attention à leur bac.					
84	24/04/2009	Vichy	ADT	Demande de renseignements sur le tri suite à une non collecte de leur sacs jaune.	ADT	renseignements transmis					
85	24/04/2009	Vichy	ADT	Demande de renseignements sur le tri suite à une non collecte de leur sacs jaune.	ADT	renseignements transmis					
86	24/04/2009	Vichy	ADT	Pb de voisins au 37 rue de Paris, sacs sortis n'importe quand. Demande de faire qqch car car devient récurrent et très sal.	ADT	On fera communication et on transmettra adresse aux brigades vertes.					
87	27/04/2009	Cusset	CM	Raccordement assainissement du lotissement des maurats sur conduite lixiviat du Guègue	OM	Rappel pour expliquer le devenir du poste camus : changement ou enlèvement					

88	27/04/2009		Cusset	CM	Modifier les conventions RS et en ^prévoir une nouvelle pour la rue de Romainville + dotation 770 l en plus				Laurent Patet		04/05/2009	
89	29/04/2009		Bellerive	ADT	Pb pour dotation sac car sa boîte aux lettres est au 61 rue Calvy (ancienne route de serbannes) et sa maison est allée du château Dubost. Bien donner sacs rue du Chateau.							
90	04/05/2009		Cusset	LP	Mécontent tarifs RS	LP	Orienter vers privé. Va envoyer un courrier	03/05/2009				
91	05/05/2009		Vichy	CM	Problème pour apporter son verre jusqu'aux colonnes à verre car trop âgé ; souhaite une collecte en porte-à-porte	CM	Rappel du principe de collecte du verre en apport volontaire et volonté d'installer de nouvelles colonnes à verre avenue de Paris. Va adresser un courrier.					
92	05/05/2009		Vichy	LP	Renseignements tarifs RS	LP		05/05/2009				
93	11/05/2009		Bellerive	CC	sacs non ramassés, "déchets non conformes"	CC	présence de déchets verts en grande quantité, il faut les porter en déchèterie, interdit à la collecte.	11-mai				
94	11/05/2009		Vichy	CM	Mécontent de l'accueil des agents de déchèterie (René et cédric) dimanche 10 mai	CC	Rappel aux agents du rôle du service public	11-mai				
95	11/05/2009		Bellerive	CC	pourquoi les sacs n'ont pas été ramassés le 8 mai ni le 9?	CC	les jours fériés ne sont plus rattrapés	11-mai				
96	11/05/09		Bellerive	CC	sacs non collectés rue Burlot à Bellerive	CC	retard de collecte	11-mai				
97	11/05/09		Cusset	CC	"plus de rattrapage les jours fériés, pourtant on prône l'hygiène, c'est pas bien"	CC	les jours fériés ne sont plus rattrapés	11-mai				
98	14/05/09		Vichy	CC	lors de son apport de déchets à la déchèterie de Cusset, cette dame a été interpellée par un homme qui lui a demandé s'il pouvait récupérer certains déchets qu'elle jetait. Cet homme est un "brocanteur" qui fait les diverses braderies de la région et revend tout ce qu'il récupère. Madame ROTTAT ne trouvant pas cela normal puisque la récupération sur le site est interdite, elle s'est permis d'appeler le service DMA pour avoir plus de précisions	CC	Après renseignements pris auprès de l'équipe présente ce jour-là à la déchèterie, il s'avère que cet homme avait demandé au gardien la possibilité de récupérer un objet pour lui en dépannage, mais les gardiens ignoraient que cette personne revendait en brocante. Un rappel a été fait aux agents sur le fait que la récupération est strictement interdite, même pour dépannage, ceci pour éviter toute polémique	14/05/2009				
99	15/05/2009		Vichy	CC	elle a rappelé pour donner le nom et l'adresse de la personne (cf réclamation n°98)							



N°	Date de l'Appel	Nom Prénom	N° Tel	Commune	Qui a réceptionné l'appel	Objet
1	29/01/09			Bellerive	CM	Interpellation des 5 personnes sur la déchèterie dans la nuit du vendredi au samedi 24 janvier
2	06/03/09			LYON	CM	Demande de renseignements pour l'étude odeurs
3	16/03/09			Toulouse	CM	Demande de renseignements pour l'étude odeurs