



Illustrations des bonnes pratiques

Suivre les demandes

Critère 1.5.

Compte rendu annuel relatif à la qualité du service

*avec en annexe une présentation des réclamations, avec graphiques
détaillés par type d'anomalie, par secteur, par agent concerné...*

***Communauté Urbaine de Dunkerque
(59)***

REGIE DE COLLECTE DES DECHETS
QUALITE DU SERVICE
REUNION
DU 17 JANVIER 2008
(document rendu anonyme)

Etaient présents :

xxx

Diffusion à

yyy

Ordre du jour :

Bilan 2007 des fiches de non-satisfaction aux usagers

1.Mode de détection

En 2007, sur 731 fiches de non satisfaction remplies, 724 réclamations ont été faites par téléphone, 2 par courrier, 1 par e-mail, et 4 suite à un suivi de tournée.

2.Bilan des anomalies

Au mois de décembre, 67 fiches de non-satisfaction aux usagers ont été remplies. Le nombre est en hausse par rapport au mois de novembre 2007(46).

- 79% poubelles non collectées
- 6% bacs mal remisés
- 6% bacs mal vidés
- 6% rues non collectées
- 1% problèmes contentieux
- 1% poubelles éliminées
- 1% autres

Durant l'année 2007, 731 fiches de non satisfaction aux usagers ont été remplies. Ce nombre est en diminution de 13.5 % par rapport à 2006 (845).

Le bilan 2007 fait apparaître :

- 74% poubelles non collectées
- 8% rues non collectées
- 6% bacs mal vidés
- 4% problèmes contentieux
- 2% bacs mal remisés
- 2% poubelles éliminées
- 2% autres
- 1% Ramassage OM et TRI
- 1% Cartons non collectés

Le constat par typologie fait apparaître une baisse des réclamations pour les bacs non collectés de 11% (602 en 2006 et 536 en 2007), et pour les bacs mal remisés de 48.5% (35 en 2006 pour 18 en 2007). Le bilan des bacs mal vidés est de 45, il est identique en 2007 qu'en 2006.

Par contre, le bilan des rues non ramassées est en hausse de 36% (44 en 2006 et 60 en 2007). Cette augmentation est principalement dûe aux pannes répétées de la petite benne affectée à la collecte des impasses. Ce problème technique a été résolu avec l'arrivée d'une nouvelle benne de 16 T au mois de novembre 2007.

Sur ce point, une meilleure gestion des équipes des dépôts sauvages, et un meilleur suivi des travaux par les chefs d'équipes peuvent améliorer le nombre de réclamations, même si ce ne sont pas les seules solutions.

Une augmentation de 210 % des problèmes contentieux est également constatée.

L'analyse des problèmes contentieux montre que 40% est dû aux comportements des agents, 20% manipulation des bacs et 20% accidents, 13% pour déchets tombés à terre non ramassés après vidage des bacs et 7% autres (voir graphe).

En occultant les mois de janvier et février 2006 (mise en place du suivi des fiches), on peut constater que sur les 10 mois suivants, on a 8 meilleurs mois en 2007 qu'en 2006.

3. Bilan des actions

Sur l'ensemble du mois de décembre, 67 fiches ont été remplies, 56 fiches ont été rendues et 11 n'ont pas été traitées soit 16%.

En 2007, 731 fiches ont été remplies, 20 n'ont pas été traitées soit 2%.

4 fiches non rendues par x :

- Poubelle bleue non collectée au 43 rue des sœurs blanches à Dunkerque (rappel)
- Verre tombé à terre lors de la collecte non ramassé conséquence un pneu crevé au 118 rue Telly à Petite-Synthe (rappel)
- Poubelle marron non collectée au 30 allée Ferrer à Grande-Synthe (rappel)
- Poubelle marron non collectée auberge de la jeunesse digue des alliés à Dunkerque

9 fiches non rendues par x :

- Poubelle bleue non collectée au 6 allée des pommiers à Grand-Fort-Philippe (rappel)
- OM non collectées au 10 square St Exupéry à Gravelines (rappel)
- Problème avec l'équipage au 44 allée des bleuets à Bourbourg (rappel)
- OM non collectées chemin du Vliet à Bourbourg
- Poubelle marron mal vidée 11 allée des acacias à Grand-Fort-Philippe
- Poubelle marron non collectée au 15 route de Coppenaxfort à Bourbourg
- Poubelle verte non collectée au 23 rue Samuel Morse à Gravelines
- Poubelle marron non collectée ZA Eurofret à Craywick
- Poubelle marron non collectée 36 avenue de la mer à Grand-Fort-Philippe

3 fiches non rendues par x :

- Poubelle marron non collectée au 101 avenue de l'ancien village à Grande-Synthe (rappel)
- Poubelle marron mal vidée au 1815 avenue de Petite-Synthe à Petite-Synthe
- Poubelle marron non collectée rue Lamartine à Rosendaël

2 fiches non rendues par x :

- Poubelle marron non collectée au 1 rue des pensées à Cappelle-La-Grande

- Poubelle bleue au 1 rue des pensées à Cappelle-La-Grande

1 fiche non rendue par x :

- OM non collectées à la station d'épuration de Coudekerque-Branche (rappel)

1 fiche non rendue par Astreinte de soirées:

- TRI non collectées au collège Notre Dame des Dunes à Dunkerque (rappel)

4.Bilan par chef d'équipe et par secteur

Le bilan 2007 montre :

- 95 réclamations sur les secteurs de A
- 95 pour B
- 127 pour C
- 108 pour D
- 89 pour E
- 69 pour F
- 81 pour G
- 38 concernant les secteurs de soirée

5.Bilan des anomalies par chauffeur

En 2007, 7 chauffeurs sont concernés à plus de 15 reprises.

- A : 26 (+3 en décembre)
- B : 28 (+6 en décembre)
- C : 21 (+1 en décembre)
- D : 20 (aucune anomalie en décembre)
- E : 18(+2 en décembre)
- R : 17 (aucune anomalie en novembre et décembre)
- E : 16

6.Bilan des anomalies par éboueur

En 2007, sur le site de Petite-Synthe, 14 agents sont concernés plus de 15 fois.

- A : 27 (+4 en décembre)
- B : 25 (+1 en décembre)
- C : 24 (+3 en décembre) et D (+6 en décembre)
- E et: 23 (+2 en décembre)
- F : 22 (+4 en décembre)
- G :21 (+1 en décembre)

- E : 19 (+2 en décembre) F (+3)
- G : 17
- H: 16

Sur le site de Gravelines, X apparaît à 18 reprises (+1 en décembre) et Y 17 fois.

7.Producteurs ayant téléphoné à plusieurs reprises

En 2007, 39 producteurs ont téléphoné plusieurs fois pour des problèmes de collecte.

Liste des producteurs restant à voir par les chefs d'équipe.

X demande qu'une fiche d'actions à mener soit établi chaque mois pour chaque chef d'équipe.

Un compte rendu des différents entretiens et des actions menées sera fait lors de chaque réunion.

8.Objectifs 2008 :

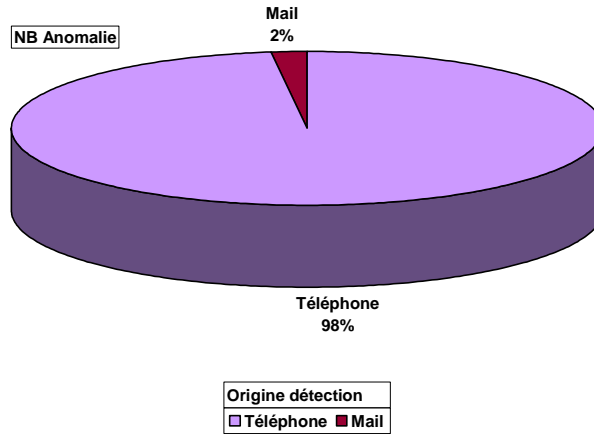
L'objectif est une baisse de 10% sur l'ensemble des réclamations et une baisse sur les types d'anomalies en hausse en 2007

La prochaine réunion est prévue le 14 février 2008 à 14h30
à la Régie Collecte de Petite Synthe

ANNEXES

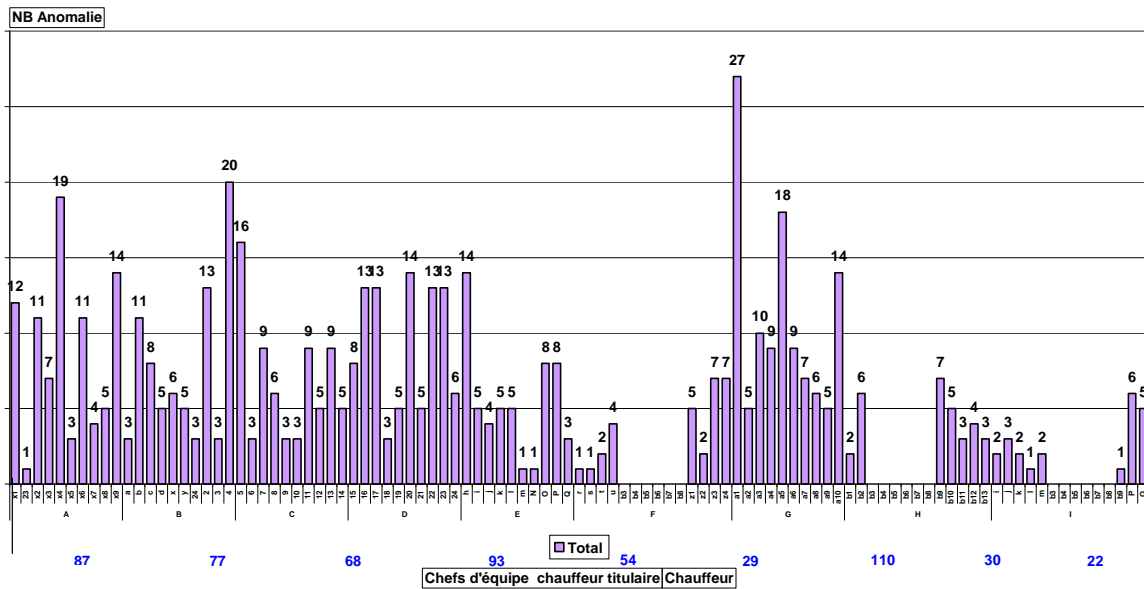
N° d'ordre (Tous) | Année anomalie | 2008 | Traitement (Tous) | Mois anomalie | 2

MODE DE DETECTION Janvier 2008

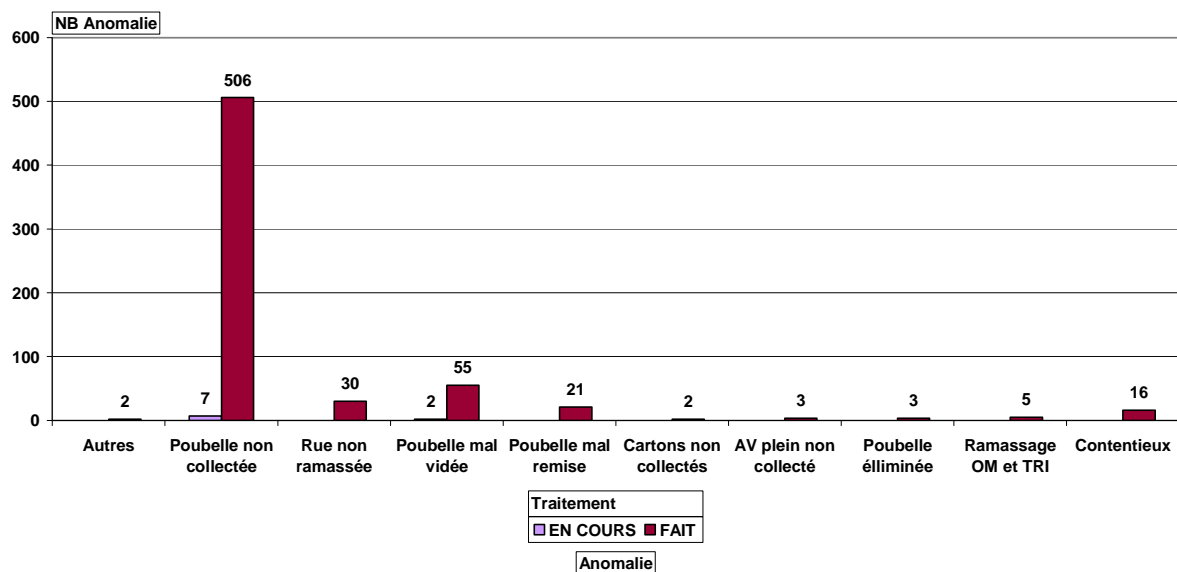


N° d'ordre (Tous) | Année anomalie | 2008 | Traitement (Tous)

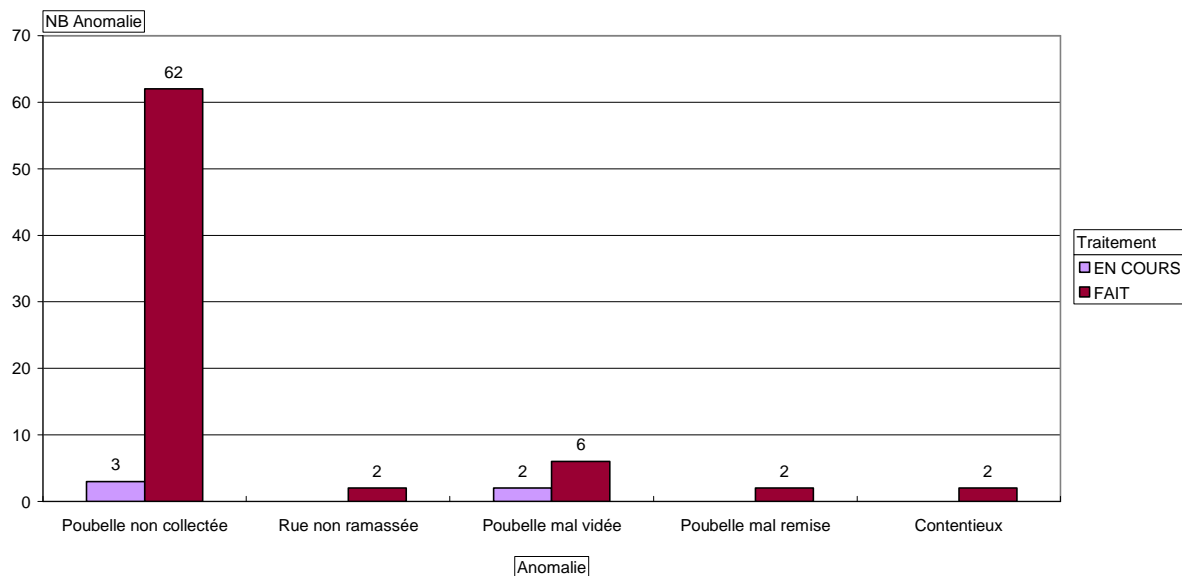
Nombre d'anomalies par chauffeur 2008



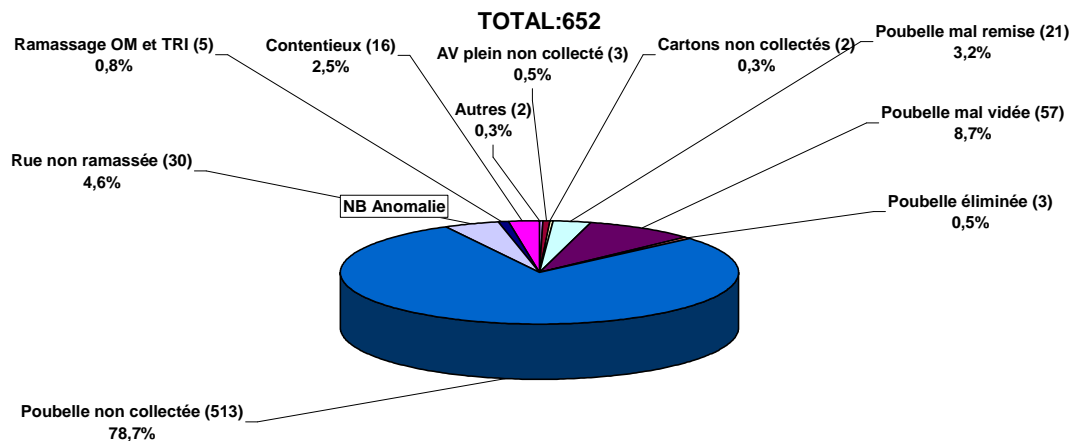
BILAN DES ACTIONS 2008



BILAN DES ACTIONS DECEMBRE 2008



BILAN DES ANOMALIES Année 2008



Anomalie			
Autres (2)	AV plein non collecté (3)	Cartons non collectés (2)	Poubelle mal remise (21)
Poubelle mal vidée (57)	Poubelle éliminée (3)	Poubelle non collectée (513)	Rue non ramassée (30)
Ramassage OM et TRI (5)	Contentieux (16)		