



Illustrations des bonnes pratiques

Suivre les demandes

Critère 1.5.

Tableau de synthèse des réclamations par thème avec délais de traitement et comparaison année précédente

Ce tableau résulte d'une application informatique et d'un fonctionnement mutualisé au sein des services techniques et des communes

Communauté Urbaine du Grand Nancy (54)

Suivi des demandes - 2006-2007

Thèmes	Nombre de demandes		Durée moyenne de traitement des demandes	
	2006	2007	2006	2007
Communication / information	875	662	4,4	5,9
Information aux prestataires	715	526	1,3	1,8
Pour plusieurs personnes sur un secteur	25	24	29,1	24,7
Rentrée / sortie des bacs et sacs	135	112	16,2	21,4
Défauts de collecte	554	531	24,4	19,5
Collecte sélective	152	144	30,5	17,2
Déchets professionnels	106	85	19,9	17,9
Objets hétérogènes	27	25	16,7	19,0
Ordures ménagères	248	260	23,9	21,6
PAV	21	17	18,5	16,1
Demande d'équipements	1889	1716	22,4	18,9
Bac restant sur domaine public / encadrement	60	58	26,6	34,6
Bac volé	545	464	16,4	14,7
Bornes verre et papier	10	13	60,3	35,6
Ordures ménagères	496	477	12,8	15,1
Pour déchets professionnels	669	579	23,7	15,2
Tri des emballages	109	125	83,2	56,7
Enregistrement habitant	1653	1856	1,0	0,7
Modification / vérification / complément composition du foyer	102	72	5,2	0,8
Nouvel habitant	1551	1784	0,7	0,7
Maintenance / entretien / modification des équipements	841	777	23,5	17,1
Bac cassé / brulé	628	623	23,5	16,0
Encadrements abimés	7	14	36,9	65,6
Lavage des bacs	5	4	11,4	3,3
Modification / retrait d'équipement	201	136	23,2	17,3
Qualité de service	111	33	34,3	24,7
Comportement personnel de collecte	6	6	29,0	21,0
Distribution de sacs	41	9	2,3	29,2
Horaires de collecte	51	10	58,0	20,8
Quotas / qualité des sacs	1	3	153,0	47,3
Remise en place des bacs (RIMMA)	12	5	35,8	15,0
TOTAL	5923	5575	14,3	11,1