



## *Illustrations des bonnes pratiques*

*Suivre les demandes*

*Critère 1.5.*

*Tableau de synthèse avec analyse mensuelle des résultats*

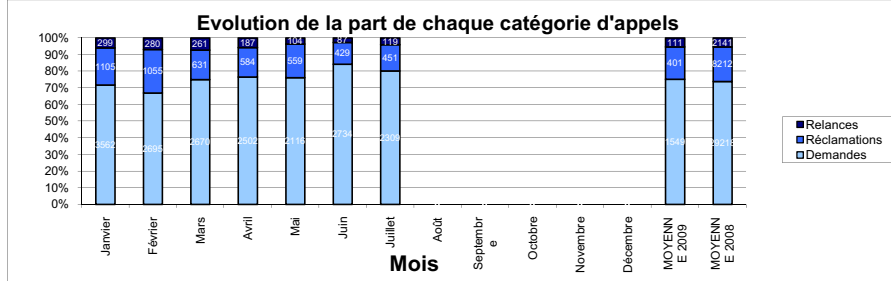
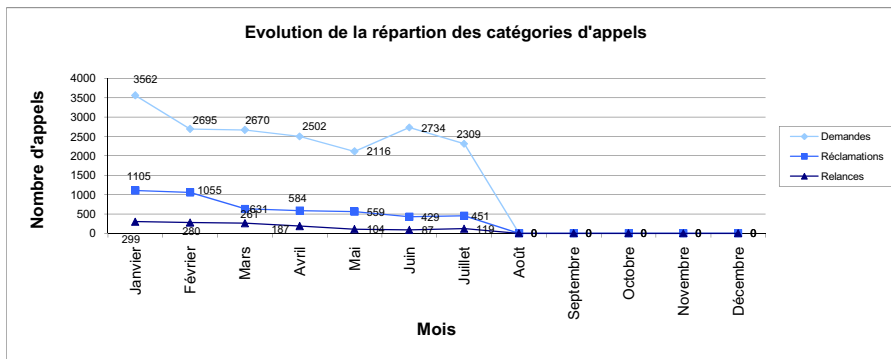
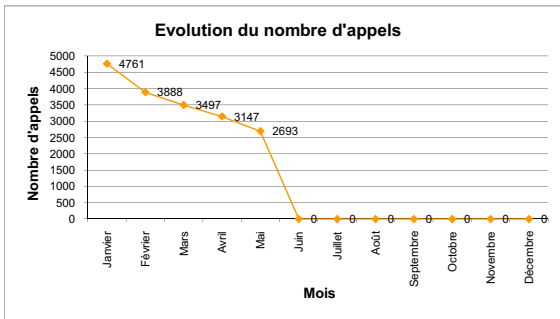
*Territoire de la Côte Ouest (97)*

ANALYSE GLOBALE 2008	Janvier			Février			Mars			Avril			Mai			Juin			Juillet			Août									
	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif	Nb	% sur total	% relatif							
<b>Répartition des appels entrants annoncés par TCO</b>																															
Source : Appels traités par Cycléa	1 884	40	/	1 321	34	/	-563	1 213	35	/	-108	1 119	36	/	-94	1 104	41	/	-15	#####	/	-1 104	#####	/	0	#####	/	0			
Service Informatique	2 877	60	/	2 567	66	/	-310	2 284	65	/	-283	2 028	64	/	-256	1 589	59	/	-439	#####	/	-1 589	#####	/	0	#####	/	0			
TCO	4 761	100	/	3 888	100	/	-873	3 497	100	/	-391	3 147	100	/	-350	2 693	100	/	-454	0	#####	/	-2 693	0	#####	/	0	#####	/	0	
<b>Répartitions des catégories appels (éclatés par typologie)</b>																															
Source : Demandes	3 562	71,7	/	2 695	66,9	/	-867	2 670	75,0	/	-25	2 502	76,4	/	-168	2 116	76,1	/	-386	2 734	84,1	/	618	2 309	80,2	/	-425	#####	/	-2 309	
Rapports mensuels	1 105	22,3	/	1 055	26,2	/	-50	631	17,7	/	-424	584	17,8	/	-47	559	20,1	/	-25	429	13,2	/	-130	451	15,7	/	-22	0	#####	/	-451
Cycléa	182	3,7	16	175	4,3	17	-7	212	6,0	34	37	165	5,0	28	-47	221	8,0	40	56	93	2,9	22	-128	91	3,2	20	-2	#####	#####	-91	
	923	18,6	84	880	21,8	83	-43	419	11,8	66	-461	419	12,8	72	0	338	12,2	60	-81	336	10,3	78	-2	360	12,5	80	24	#####	#####	-360	
	299	6,0	/	280	6,9	/	-19	261	7,3	/	-19	187	5,7	/	-74	104	3,7	/	-83	87	2,7	/	-17	119	4,1	/	32	#####	/	-119	
	4 966	100	/	4 030	100	/	-936	3 562	100	/	-468	3 273	100	100	-289	2 779	100	/	-494	3 250	100	/	471	2 879	100	/	-371	0	#####	/	-2 879
Delta (Cycléa-tco) = fiches contenant >1 typologie		205			-142			-65			-126			-86			-3250			-2879			0								

perte entrée CINDOC suite à perte serveur cycléa. Récupérer données de la facturation

<b>Appel traité par Cycléa</b> : appel renseigné par le numéro vert ne nécessitant pas de traitement.
<b>Appel en suivi au TCO</b> : appel nécessitant un traitement et transmis à la DEV
<b>Demande</b> : 1er appel de l'utilisateur sur une typologie d'appel autre que la collecte des déchets Sont considérées comme des demandes les typologies : 32, 33, 34, 37, 38, 41, 44, 45, 46, 49, 50, 51, 56, 57, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 75, 76, 77, 78, 84, 85, 89, 92, 96, 100, 108, 117, 120, 123, 126, 129, 130, 131, 132, 135
<b>Réclamation</b> : appel faisant suite à une demande (si typologie d'appel autre que la collecte des déchets) ou appel concernant la thématique collecte des déchets Sont considérées comme des réclamations de type "appel faisant suite à une première demande" les typologies : 35, 39, 42, 47, 52, 53, 54, 58, 59, 63, 64, 70, 71, 72, 73, 79, 80, 81, 82, 86, 87, 90, 93, 97, 101, 109 Sont considérées comme des réclamations de type "appel concernant la thématique collecte des déchets" les typologies : 94, 98, 118, 121, 124, 127
<b>Relance</b> : tout appel enregistré après une réclamation. Ces appels sont comptabilisés dans la typologie 111

Remarque : Cf onglet "Analyse thématique" pour obtenir la liste des typologies et leur numérotation



COMMENTAIRES	
<b>JANVIER</b> : Evénements majeurs : fin de marché des collectes Possession + changement de calendriers avec modification jours de collecte, toutes typologies de déchets sur SP, SL et TB.	
<b>FÉVRIER</b> : Augmentation nette des taux de relance et réclamation ; démarrage des nouveaux marchés de collecte de Port et Possession (essentiellement dysfonctionnements du Possession) + problème interne de gestion des demandes de bacs	
<b>MARS</b> : Baisse globale du nombre d'appels. RAS sur actualité de terrain	
<b>AVRIL</b> : Poursuite de la baisse du nombre d'appels. RAS sur actualité de terrain	
<b>MAI</b> : Idem	
<b>JUIN</b> : Augmentation du taux de réclamation des fournitures et maintenances bacs, lié à manque de personnel. Modification des modalités de saisies en cours de négociation avec le prestataire. Incendie Cycléa le 07/06	
<b>JUILLET</b> : Nette augmentation du taux de relances... Problématique continuité de services vacances	
<b>AOÛT</b> :	
<b>SEPTEMBRE</b> :	
<b>OCTOBRE</b> :	
<b>NOVEMBRE</b> :	
<b>DECEMBRE</b> :	