



Illustrations des bonnes pratiques

Maîtriser les coûts en engageant une étude d'optimisation

Critère 2.2.

Evaluation des résultats atteints par rapport à l'objectif fixé

Communauté de Communes de la presqu'île de Crozon (29)

Tableau des indicateurs - année 2007

PROCESSUS OU SOUS-PROCESSUS	INDICATEURS DE SUIVI	Objectif annuel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total 2007
Diriger la communauté de communes	Taux moyen d'objectifs annuels atteints	>= 80%	87%												87%
	Taux moyen d'objectifs mensuels et trimestriels atteints	>= 80%	85%			85%			86%			77%			83%
	Taux de satisfaction des élus	>= 80%	100%												100%
	Taux de satisfaction du personnel	>= 80%	90%												90%
Communication générale	Taux de satisfaction des habitants	>= 80%	63%												63%
Manager la qualité	% d'actions efficaces (nombre total)	>= 80%	75% (4)			69% (13)			76% (22)			46% (24)			66,5 (63)
Collecter les ordures ménagères et les sacs jaunes	Tonnages OM collecté	<= mois année N-1	+ 23	- 3,53	-16,46	+10,04	- 53,54	- 54,11	- 9,8	- 45,62	-43,65	-29,79	-26,72	- 12,53	- 262,67
	Tonnages sacs jaunes valorisés	>= mois année N-1	+ 3,92	+ 6,03	+ 6,08	+ 15,19	+ 14,43	+ 1,76	+ 7,48	+ 6,21	+ 7,10	+13,63	+8,27	+8,4	+ 93,98
		> 30 t r/r année N-1	93,98												93,98
	Taux de refus	< 12 %	9,71	8,23	9,56	6,82	5,21	6,01	7,16	6,07	7,76	6,83	10,99	6,91	7,61
	Nombre de réclamations "salubrité" (1ère année : future valeur de référence)	<= trimestre année N-1	0			13			62			3			78
	Nombre de points tri sales constatés (1ère année : future valeur de référence)	<= trimestre année N-1	/			/			/			5			/
	Nombre de réponses aux réclamations dans un délai supérieur à 15 jours (nb total)	<= 10	1 (11)			4 (29)			7 (55)			4 (32)			16 (127)
	Taux de satisfaction "fréquence de collecte" (propreté)	>= 80%	68%												68%
	Taux de satisfaction « qualité du service de collecte »	>= 80%	84%												84%
	Nombre total d'heures travaillées	<= mois année N-1	- 73	- 35	- 8	- 10	- 46	- 76	+ 37	- 237	- 79,5	-40,8	+11	+68,6	-488,7
Organiser le traitement des déchets	Pourcentage de déchets valorisés (matière et énergétique)	>= 75 %	Voir rapport annuel (mars 2008)												
Collecter le verre	Tonnages de verre transporté	> trimestre année N-1	+ 2,07			- 63,61			- 7,78			-30,96			-100,28
	Nombre de non conformités (1ère année : future valeur de référence)	< trimestre année N-1	2			2			5			4			13

Tableau des indicateurs - année 2007

PROCESSUS OU SOUS-PROCESSUS	INDICATEURS DE SUIVI	Objectif annuel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total 2007	
Collecter le verre	Nombre de points-tri avec du verre constatés (1ère année : future valeur de référence)	< trimestre année N-1	/		/			/			3			3		
	Taux de satisfaction "qualité du service"	>= 80%	80%													80%
Gérer les déchèteries	Taux de satisfaction « qualité du service »	>= 80%	81%													81%
	Tonnages incinérables + encombrants	< mois année N-1	+ 11,22	+ 10,86	- 7,02	+ 41,88	+ 1,92	- 4,48	+ 15,38	+ 4,62	- 21,07	-37,64	-15,2	-38,22	-37,75	
	Nombre d'heures travaillées camion « ampliroll » (1ère année : future valeur de référence)	< mois année N-1	/	/	/	/	/	93 h	132 h	162 h	86 h	90 h	65 h	35 h	663 h	
Gérer le centre de transfert	Taux de contrôles de propreté satisfaisants	>= 80 %	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14%	78%	46%	
Promouvoir de bonnes pratiques en matière de gestion des déchets	Nombre de sacs jaunes refusés ou avec erreurs lors des suivis de collecte (1ère année : future valeur de référence)	< semestre année N-1	205						160						365	
	Taux de réalisation du plan de communication "déchets"	>= 80 %	76%													76%
	Nombre de composteurs vendus	>= 100	142													142
Permettre la prise de décision	Nombre d'observations préfectorales sur les décisions prises	< 10	1		2			0			1			4		
	Taux de satisfaction des élus communautaires	>= 80 %	100%													100%
Accueil	Taux de satisfaction des habitants	>= 80 %	100%													100%
	Nombre de réclamations	< 10	0		0			0			0			0		
Archivage	% de documents remis sous 4 H ouvrées	>= 80%	/		/			/			/			/		
Organisation, management et développement des ressources humaines	% de réalisation du plan de formation annuel	>= 80 %	94%													94%
	% d'agents satisfaits de leur formation (évaluation à froid)	>= 80 %	82%													82%
Gestion admin. du personnel	Nombre de non conformités	<= 5	1		1			0			0			2		
Gérer la sécurité des	Coefficient de fréquence (nombre d'accidents avec arrêt pour un effectif de cent personnes)	<= 5	0		0			2,44			0			2,44		

Tableau des indicateurs - année 2007

PROCESSUS OU SOUS-PROCESSUS	INDICATEURS DE SUIVI	Objectif annuel	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total 2007
agents	Coefficient de gravité (nombre de jours d'arrêt pour un effectif de cent personnes)	<= 50	0		0		17		0		17,00				
Ressources financières	Nombre de factures rejetées	< 10	1		3		3		0		7				
Achats	Nombre de contentieux au tribunal administratif	<= 3	0												0
	Nombre de pénalités de retard	<= 5	0		0		2		0		2				
	Nombre de fournisseurs inscrits en liste rouge	<= 5	/		/		0		0		0				
Maintenance des infrastructures	Nombre de jours d'immobilisation des camions due à un défaut de maintenance	<= 5	0		0		2		0		2				
	Délai moyen de livraison, réparation ou remplacement des bacs	<= 15	/		/		/		0		/				
	Nb de jours d'indisponibilité d'un matériel informatique (1ère année : future valeur de réf.)	< trimestre année N-1	19,5		30		10,5		0		60				
	Nombre de jours d'indisponibilité du matériel téléphonique	<= 5	0		0,5		0		0		0,5				