

GÉNÉRER DES STATISTIQUES ACCUEIL

CONSEIL

A savoir avant de créer de générer vos statistiques accueil :

- Dessinez sur un support papier ce que vous souhaitez comme résultat
- Définissez le type de graphique et les données que vous souhaitez voir apparaître
- Vérifiez dans le bordereau prospect le nom des critères correspondant à votre besoin

ASTUCE :

Pour la plupart de vos besoins, les modèles existent, vous n'avez pas besoin de créer à partir de zéro un modèle de statistiques.

Pour adapter le modèle à vos besoins (s'il y a notion de critères personnalisés, comme vos BIT...), vous dupliquez et adaptez un modèle existant.

Pour une meilleure organisation, vous pouvez établir une nomenclature de vos modèles de statistiques utilisées de ce style sur un tableur excel :

Id	Libellé stat	Utilisation	Type de graphique	Axe ordonnées (Vertical)	Axe abscisses (horizontal)	Critères seconds	Filtres
	Nb de 1 demandes au guichet	Bilan d'activités	Barres	Période (Mois)	Demandes par Guichet	Guichet n°1 Guichet n°2...	Mode de contact = guichet

SOMMAIRE

[Interface - page 2](#)

[Etape 1 : le choix du graphique - Page 3](#)

[Etape 2 : l'axe vertical - Que - Page 4](#)

[Etape 2 : l'axe horizontal - Combien - Page 5](#)

[Etape 3 : Filtre - Page 6](#)

[Etape 4 : Période, fréquence et échelle - Page 6](#)

[Personnaliser un modèle existant - Page 7](#)

[Personnaliser : ajouter une statistique - Page 9](#)

[Personnaliser : Modifier le type de répartition - Page 11](#)

[Créer à partir de zéro - Page 13](#)

[Créer à partir de zéro : graphique camembert - Page 13](#)

[Créer à partir de zéro : graphique courbe - Page 15](#)

[Créer à partir de zéro : graphique histogrammes - Page 17](#)

[Créer à partir de zéro : les rendus graphiques et tableaux - Page 18](#)

[Autres Fonctionnalités - Page 19](#)

The screenshot shows the 'débélles' web interface. On the left is a sidebar menu with categories like 'SAISIE ET SÉLECTION', 'MAILING', 'EXPORT', 'IMPORT', and 'STATS'. The 'STATS' section is highlighted with a yellow box and a red circle labeled '1'. The main content area is titled 'Accueil > Statistiques accueil'. It features a 'structures' button, a 'Changer de mode' dropdown, and a search bar. Below these are filters for 'Période(s)', 'Echelle', and 'Fréquence(s)'. A table lists various statistical models with columns for 'Libellé', 'Structure', and 'Type'. Red circles with numbers 2 through 14 point to specific elements: 2 (new icon), 3 (edit icon), 4 (history icon), 5 (period filter), 6 (model name), 7 (owner), 8 (type), 9 (graph type), 10 (generate button), 11 (duplicate button), 12 (modify button), 13 (delete button), and 14 (comparison mode button).

1. Accédez au module Stats > Accueil

L'interface

2. Modèles d'états de statistiques existants
3. Création à partir de 0 d'un modèle
4. Historique des états de statistiques générés
5. Choix de la période d'observation : possibilité de modifier l'échelle d'observation et la fréquence
6. Nom du modèle
7. Propriétaire du modèle
8. Type de profil créateur
9. Type de graphique
10. Générer l'état (après sélection des dates)
11. Dupliquer un modèle
12. Modifier (seulement sur les modèles dont vous êtes propriétaire)
13. Supprimer un modèle (seulement sur les modèles dont vous êtes propriétaire)
14. Mode comparaison

Etape 1

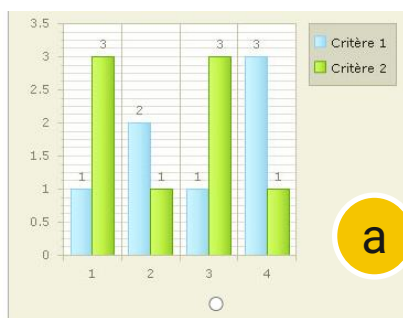
Les types de graphiques et usages

1. Icône courbes : les modèles présentant cette icône créent un état avec soit :

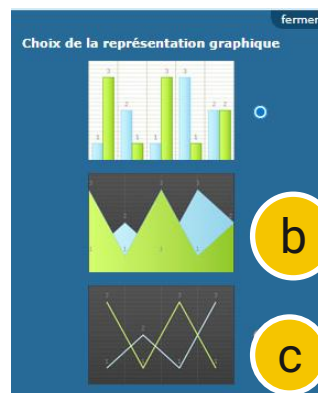
- a. Histogramme : permet de comparer les quantités de 2 ou + critères différents
(Exemple : comparaison de fréquentation de 2 BIT sur une année)
- b. Surface : comparaison de quantité dans le temps en mettant en lumière la valeur la plus haute (Exemple : comparer sur une année les modes de contact et mettre en évidence le mode de contact qui selon les mois arrive en tête)
- c. Courbe : met en évidence l'évolution de plusieurs données comparables dans le temps
(Exemple : évolution du nombre de personnes au guichet par rapport au nombre de demandes)

2. Icône camembert = met en évidence une répartition de différentes données (Exemple : répartition par pays des demandes au guichet). Pour que ce soit lisible, il faut afficher les plus gros résultats (Top 5 ou 10 des pays)

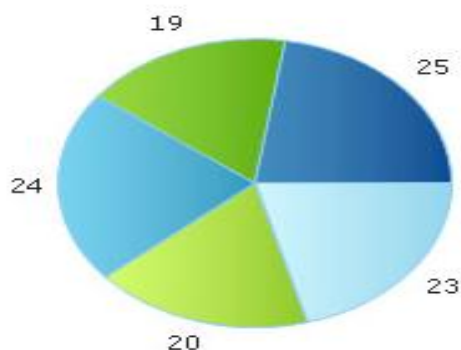
1



a



2



Etape 2

Quoi ?

Critère de base – Axe horizontal :

= « De quoi parle-t-on ? »

On y trouve les catégories comparées

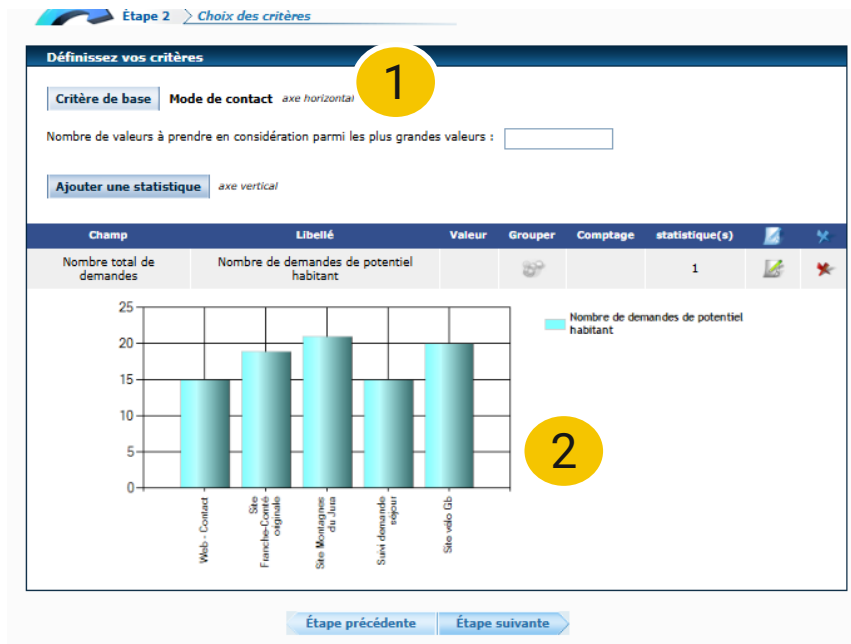
c'est l'axe des noms, des étiquettes, pas celui des chiffres.

Il vous permettra de faire une répartition

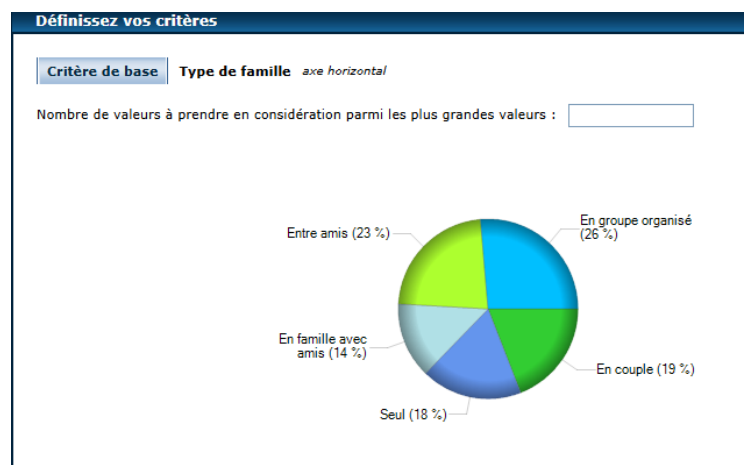
Il est généralement par date (période).

Mais vous pouvez avoir une répartition par BIT, par critère...

1. Cliquez sur Critère de base et sélectionnez la catégorie que vous souhaitez étudier
2. Si vous sélectionnez un critère de base autre que par période, la notion de temps sur l'axe horizontal est remplacée par la répartition entre les items du critère choisi



Dans le cas d'un graphique camembert, c'est le seul axe qui apparaît : la répartition dans une catégorie ou critère.



Ajout d'une statistique – axe vertical :

=« Combien », il indique la **quantité** ou **valeur mesurée** (nombre de demandes, de personnes...)

Combien ?

Il est possible d'avoir une comparaison entre deux statistiques, exemple nombre de demandes versus nombre de personnes

Par défaut, cette statistique est calculée sur Nombre de demandes.

Exemple : je veux comparer le nombre de personnes lors de demandes de potentiels habitants par rapport à celui des habitants de mon territoire mois par mois

1. Je choisis graphique barres (ou courbes)
2. Cliquez sur Ajouter une statistique
3. Sélectionner critère second
4. Prenez le critères Marques et Destinations
5. Renseignez un libellé
6. Sélectionnez « Potentiel habitant »
7. Cliquez sur comptage et sélectionnez nombre de personnes
8. Valider
9. Recommencer le process pour renseigner l'item « Habitant de mon territoire)

Étape 2 > Choix des critères

Définissez vos critères

Critère de base Période axe horizontal

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs :

Ajouter une statistique axe vertical 2

Critère second 2

Libellé du critère :

Valeur du champ :

Grouper : ☐

Comptage Pas de comptage

Valider

Nbr.pages vues
Taux rebond (en%)
Marques et Destinations 4
Profil Client
Critères marketing régionaux

Critère second

Libellé du critère : 5 Nb de personnes par demandes noi

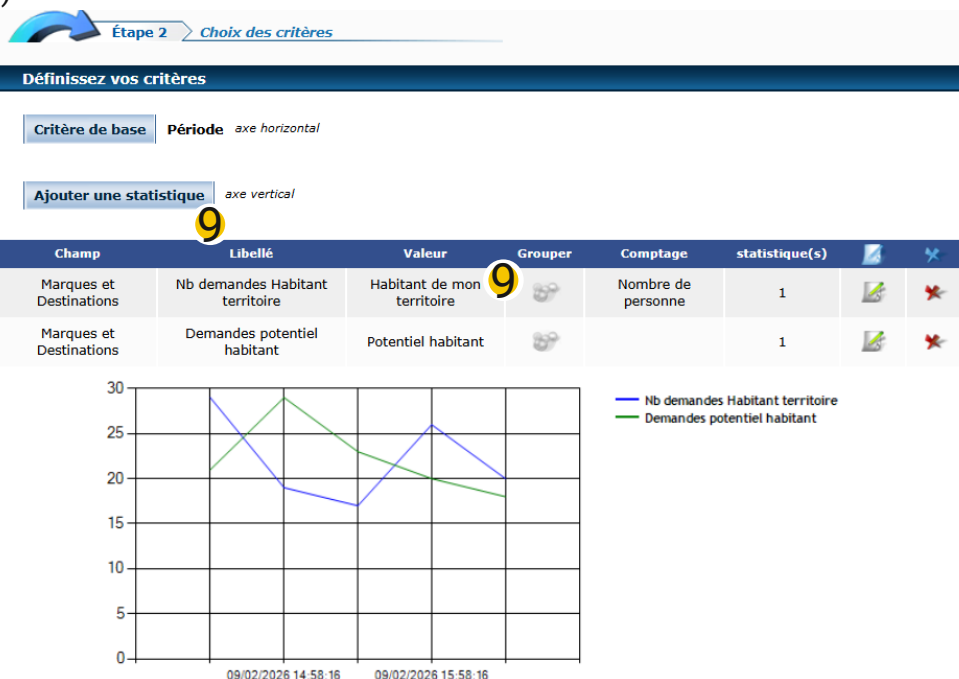
Valeur du champ : 6 Potentiel habitant

Grouper : ☐

Comptage 7

Nombre de personne

Valider 8



Etape 3

Filtrer :

= ne prendre en compte les quantités que pour un seul critère

Par exemple : connaître le nombre de demandes de potentiels habitants
VS actuels habitants qui nous **ont contacté par email**



Étape 3 → Définir des filtres sur la statistique

Le filtre vous permet d'afficher uniquement les informations qui correspondent à votre critère.

Définissez vos critères

Ajouter un filtre

Étape précédente

Étape suivante

1. Cliquez sur Ajouter un filtre

2. Sélectionnez le critère « Mode de contact »

3. Cochez uniquement E-Mail

4. Validez

Etape 4

Période :

= définit la période observée

- 1 seule en mode génération
- 2 en mode comparaison

Il y a des périodes préconfigurées, comme le mois en cours, l'année en cours...

Echelle :

= définit l'intervalle temps de l'observation (axe horizontal)

Sur une période d'observation :

- 1 mois et < 3 mois : possible d'afficher des intervalles d'un mois, une semaine ou un jour
- > 3 mois : intervalle mois ou semaine
- < 1 mois : intervalle de semaine ou jour
- Semaine en cours ou semaine passée : intervalle au jour, à l'heure et demie heure

Fréquence :

= concentre les résultats sur un jour (et horaires) donné sur la période observée – ici seuls les lundis matin seront observés

Personnaliser un modèle existant

Les modèles existants

Il existe des modèles que vous pouvez :

1. Utiliser tel quel sans avoir à les dupliquer – il suffit de :

a) renseigner la date, l'échelle et la fréquence

b) Générer la statistique

2. Dupliquer pour les **personnaliser** (y ajouter une sélection ou un filtre qui est propre à votre structure et au résultat attendu)

a) Cliquer sur l'icône dupliquer

1

Structures

Changer de mode

100

<< Page(s) : 1 / 1 >>

• MASCOT Bourgogne-Franche-Comté

Période(s)

Aujourd'hui

du 22/01/2026 au 22/01/2026

Echelle

Heure

Fréquence(s)

Heure

Ajouter une fréquence

Libellé	Structure	Type
2023 - Nombre de demandes de potentiel habitant	Tourinsoft	Admin.
2023 - Nombre de demandes de potentiel habitant	MASCOT Bourgogne-Franche-Comté	Admin.
2023 - Potentiel habitant VS Potentiel habitant anonyme (en demande)	Tourinsoft	Admin.

CA généré OK 2015

2

Structures

Changer de mode

100

<< Page(s) : 1 / 1 >>

• MASCOT Bourgogne-Franche-Comté

Période(s)

Aujourd'hui

du 22/01/2026 au 22/01/2026

Echelle

Heure

Fréquence(s)

Heure

Ajouter une fréquence

Libellé	Structure	Type
2023 - Nombre de demandes de potentiel habitant	Tourinsoft	Admin.
2023 - Nombre de demandes de potentiel habitant	MASCOT Bourgogne-Franche-Comté	Admin.
2023 - Potentiel habitant VS Potentiel habitant anonyme (en demande)	Tourinsoft	Admin.

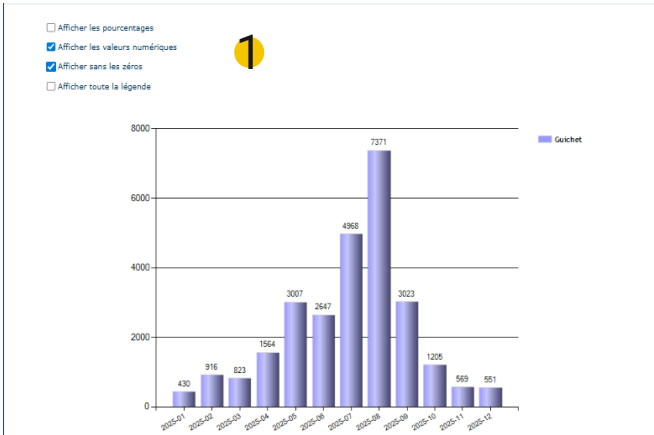
CA généré OK 2015

Une fois que vous avez dupliqué le modèle, vous pouvez ajouter une statistique supplémentaire, une autre répartition ou bien un filtre.

Prenons par exemple, Le modèle (Nombre de personnes au guichet) qui donne comme résultat :

- 1. un graphique en barre répartis par mois du nombre de personnes venues au guichet
 - 2. Un tableau des données chiffrées
- que vous pouvez :

- Afficher en pourcentage plutôt qu'en chiffre
- Afficher sans les zéros
- Transposer les données, c'est-à-dire inverser ligne et colonne



☐ Afficher les pourcentages
☐ Transposer le tableau
☒ Afficher sans les zéros
☐ Vendier

2

Nombre de personnes au guichet Période du 01/01/2025 au 31/12/2025		
Structures : OFFICE DE TOURISME DE DOLE - HELLO DOLE		
	Guichet (Guichet)	TOTAL
2025-01	430	430
2025-02	916	916
2025-03	823	823
2025-04	1564	1564
2025-05	3007	3007
2025-06	2647	2647
2025-07	4968	4968
2025-08	7371	7371
2025-09	3023	3023
2025-10	1205	1205
2025-11	569	569
2025-12	551	551
TOTAL	27074	27074

1 barre par mois, correspondant au nombre de personnes

Vous pouvez également exporter le graphique avec ou sans titre et le tableau

[Retour](#)[Afficher sous forme de tableau](#)



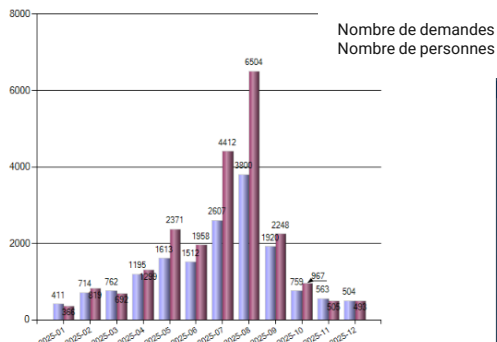
[Retour](#)[Afficher sous forme de graphe](#)[Exporter sous Excel](#)

Résultat attendu N°1

Personnaliser ce graphique pour par exemple :

- Afficher également le **nombre de demandes**
- **Filtre** sur les visiteurs venant de France

Voici les résultats graphique et tableau attendus :



	Nombre de demandes	Guichet (Guichet)	TOTAL
2025-01	411	366	777
2025-02	714	819	1533
2025-03	762	1299	1454
2025-04	1195	2371	2494
2025-05	1613	1958	3984
2025-06	1512	4412	3470
2025-07	2607	3800	7019
2025-08	4412	6504	10304
2025-09	2248	1920	4168
2025-10	759	967	1726
2025-11	563	505	1068
2025-12	504	493	997
TOTAL	16360	22634	38994

2 barres par mois, correspondant au
Nombre de personnes
Nombre de demandes

Personnalisation « Ajouter une statistique »

Définissez vos critères

Critère de base Période : axe horizontal

Ajouter une statistique : axe vertical

Champs : Statut, Valeur, Guichet, Comptage, statistique(s)

Mode de contact : Guichet

Libellé du critère : Nombre de personnes

Valeur du champ : 1

Étape précédente Étape suivante

1. Ajouter la statistique « Nombre de demandes »
2. Cliquer sur critère second
3. Sélectionner Mode de contact en cliquant sur l'item et fermer la fenêtre
4. Inscrire un intitulé qui apparaîtra en tête de colonne et sur le graphique
5. Sélectionne l'item « Guichet » dans la liste
6. Cliquer sur Valider

Critère second

Mode de contact

Libellé du critère : Nombre de demandes

Valeur du champ : Guichet

Grouper : Comptage

Filter: Filtrer

✓ Tout cocher

✗ Tout décocher

Toutes les valeurs

Guichet

Téléphone

E-Mail

Courrier

Web

Foire et Salon

Bordereau / Onglet / Rubrique / Champ

Points d'accueil

Etat

Mode de contact

Mode de réponse

fermer X

Critère second

Mode de contact

Libellé du critère : Nombre de demandes

Valeur du champ : Guichet

Grouper : Comptage

Pas de comptage

Valider

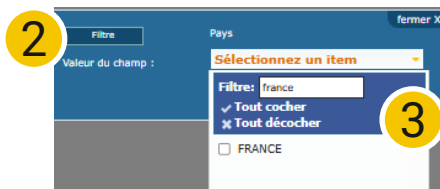
Astuce b) :

Taper Ctrl + F sur votre clavier pour activer un champ recherche, plus simple pour trouver le critère dans la liste

Cliquer sur étape suivante

On ne souhaite que les résultats France = on ajoute un filtre

1. Cliquer sur Ajouter un filtre
2. Cliquer sur Filtre
3. Rechercher et sélectionner le filtre voulu (Pays => France)
4. Valider



Cliquer sur étape suivante



1. Cliquer sur Enregistrer la statistique si vous souhaitez conserver le modèle pour réutilisation
2. Partager ou non avec votre structure
3. Donner un titre à votre stat
4. Définir les dates observées
5. Cliquer sur générer

1. Retrouvez le résultat de votre génération de stat sur les dates voulues dans Historique
2. Le modèle est dans « statistique accueil »

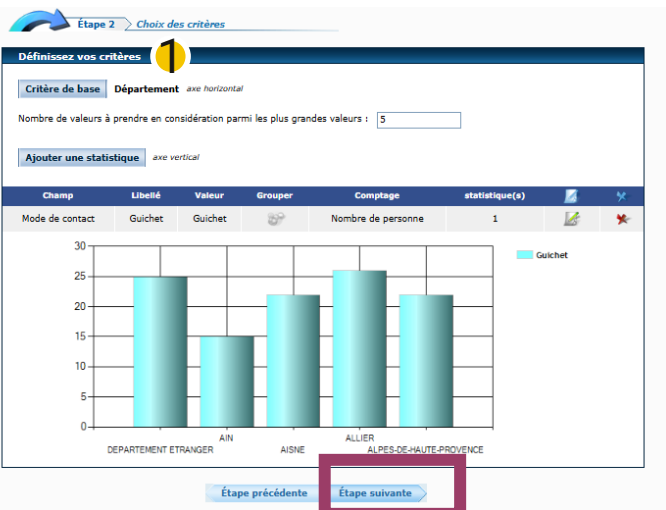
Résultat attendu N°2

Personnaliser ce graphique pour par exemple :

- Afficher également le **nombre de personnes au guichet**, non par date **mais par types de clientèle**

Voici les résultats graphique et tableau attendus :

Le nouveau résultat attendu **a)** est un diagramme en barre avec le **nombre de personnes au guichet par types de clientèle** plutôt que par mois



1. Cliquez sur Critère de base
2. Sélectionner Type de famille
3. Etape suivante



Personnalisation de modèles existants

- Comme pour le résultat attendu n°1, vous pouvez ajouter un filtre pour restreindre vos résultats, à un point d'accueil en particulier, ou un département.....

sinon

- Etape suivante
- Vous donnez un titre évocateur
- Vous choisissez vos dates, échelle et fréquence
- Cliquez sur Génération – vous retrouverez votre statistique générée dans l'historique

Vous venez de créer un modèle dans le premier onglet que vous pourrez réutiliser

Étape 3 Définir des filtres sur la statistique

Le filtre vous permet d'afficher uniquement les informations qui correspondent à votre critère.

Définissez vos critères

► Ajouter un filtre

4

Étape précédente

Étape suivante

5

Étape 4 Définissez votre titre ainsi que vos options de sauvegarde

Définissez vos critères

☒ Enregistrer la statistique

Titre :

Nombre de personnes au guichet par département Test

6

☒ Ne pas partager

☐ Partager

Structures

Génération

Structures

Période(s)

L'année précédente ▼

du 01/01/2025 au 31/12/2025

1

7

Echelle

Mois ▼

2

Fréquence(s)

3

Ajouter une fréquence

Étape précédente

Génération

8

CRÉATION D'UN MODÈLE À PARTIR DE ZÉRO

⚠ A n'utiliser que s'il n'existe pas de modèle existant correspondant à votre besoin

Les questions à vous poser :

1. Quel est le résultat attendu ?
 - une répartition de type pourcentage => **camembert**
 - des quantités => **graphiques en barre**
 - une évolution sur une période => **graphique en courbes**
2. Quelles sont les données que je souhaite quantifier : Nombre de personnes, de demandes ? **Axe vertical** (hors camembert)
3. Qu'est-ce que je veux comme données : des demandes au guichet, des demandes sur une thématique précise... **Axe horizontal**

Cas N° 1 – une répartition = Camembert

Je veux connaître la **répartition** par type de critères régionaux des demandes guichet

Accueil > Création de statistiques

Étape 1 > Création de statistiques, choix du graphique

Choisissez le type de graphique de la statistique *

Étape suivante

Étape 2 > Choix des critères

Définissez vos critères

Critère de base **axe horizontal**

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs : 3

Bordereau / Onglet / Rubrique / Champ

fermer X

- Total participants groupes
- Total participants scolaires
- Marques et Destinations
- Profil Client
- Critères marketing **régionaux**

1. Je clique sur Création de statistiques
2. Je sélectionne « Camembert »
3. Je clique sur critères de base
4. Je sélectionne « Critères régionaux »

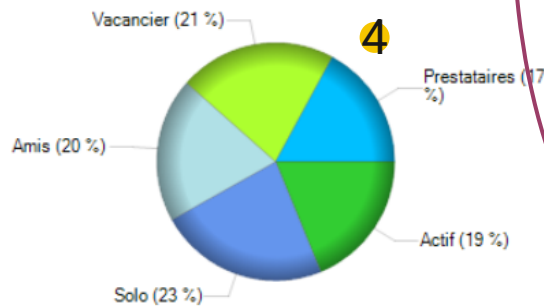


Étape 2 > Choix des critères

Définissez vos critères

Critère de base Type de clientèle *axe horizontal*

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs :



Étape précédente

Étape suivante

Critère de base Type de clientèle *axe horizontal*

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs : **5**

Le filtre vous permet d'afficher uniquement les informations qui correspondent à votre critère.

Définissez vos critères			
Ajouter un filtre 7			
Champ	Valeur		
Mode de contact	Guichet 7		

Étape précédente

Étape suivante

4. J'obtiens un pré-résultat
5. Si mon critère choisi renvoie de nombreux items différents, je peux indiquer de ne garder qu'un certain nombre de résultats (en partant de la donnée la plus importante)
Dans l'exemple, admettons que je ne veuille connaître que le top 3 des critères régionaux qualifiés lors de mes demandes, je note 3 dans la case.
6. Etape suivante
7. Je peux ajouter un filtre qui limitera mon résultat à un seul ou plusieurs éléments au choix (ici, j'ajoute un filtre « modes de contact = Guichet »)
8. Etape suivante
9. Je donne un titre et je sélectionne mes dates et je génère
10. Je retrouve mon rapport dans Historique et mon modèle dans « Statistiques Accueil »

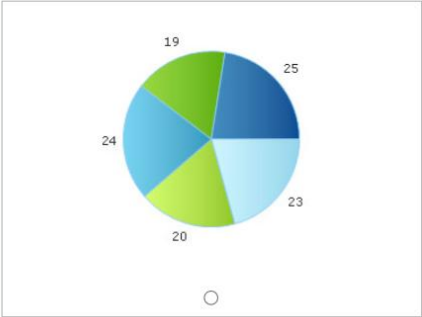
Cas N° 2 – une évolution sur 1 an = Courbes

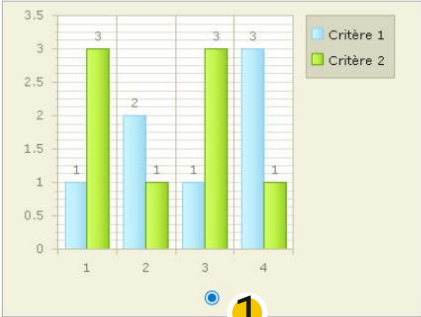
Je veux connaître l'évolution du nombre de demandes tous mode de contacts confondus sur un an contenant une adresse email

Étape 1

Création de statistique, choix du graphe

Choisissez le type de graphique de la statistique *



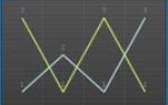


Choisir une autre représentation graphique

Étape suivante

1. Je clique sur Création de statistiques
2. Je sélectionne « Barres » puis « Choisir une autre forme de représentation graphique »
3. Je choisis courbe et je valide
4. Etape suivante

Choix de la représentation graphique



Valider

5. Je clique sur critère de base pour indiquer mon axe horizontal « Période »

Étape 2

Choix des critères

Définissez vos critères

Critère de base

axe horizontal

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs :

Ajouter une statistique

axe vertical

Bordereau / Onglet / Rubrique / Champ

Période

Prospect

Identification

Etat Civil/Etat civil

Civilité

Étape précédente

Étape suivante

6. Je clique sur Ajouter une statistique
7. Je clique sur Critère second et Je sélectionne Type d'accès télécom
8. Je choisis un titre à ma stat
9. Je coche « Mèl » et je valide
10. Je clique sur étape suivante
11. Si on n'ajoute pas de filtre, cliquer à nouveau sur étape suivante

Étape 2 > Choix des critères

Définissez vos critères

Critère de base **Période** axe horizontal

Nombre de valeurs à prendre en considération parmi les plus grandes valeurs :

Ajouter une statistique **6** axe vertical

Critère second **7** Nombre total de demandes

Libellé du critère :

Valeur du champ :

Grouper : ☐

Comptage ☐ Pas de comptage

Valider

Bordereau / Onglet / Rubrique / Champ

- Région
- Province - Etat
- Pays
- Moyen de communication/Moyens de communication
- Type d'accès **Télécom** **7**

Critère second Type d'accès Télécom

Libellé du critère : **8** Nd de demandes avec adresses em

Valeur du champ : **Mèl**

Grouper : ☐

Comptage ☐

Filtre: Filtre

- ☒ Tout cocher
- ☒ Tout décocher
- ☐ Toutes les valeurs
- ☒ **Mèl** **9**
- ☐ Site web (URL)
- ☐ Télécopieur /fax
- ☐ Téléphone portable
- ☐ Téléphone fixe
- ☐ Téléphone à l'étranger

Étape précédente Étape suivante **10**

11. Vous pouvez enregistrer ce rapport comme modèle : cocher la case

12. Donner un nom

13. Choisissez une période

14. Cliquer sur Générer

Étape 4 > Définissez votre titre ainsi que vos options de sauvegarde

Définissez vos critères

Enregistrer la statistique

☒ Ne pas partager

☐ Partager

Structures

Génération

Structures

Période(s) **13**

- Périodes prédéfinies -

du 09/02/2026 au 09/02/2026

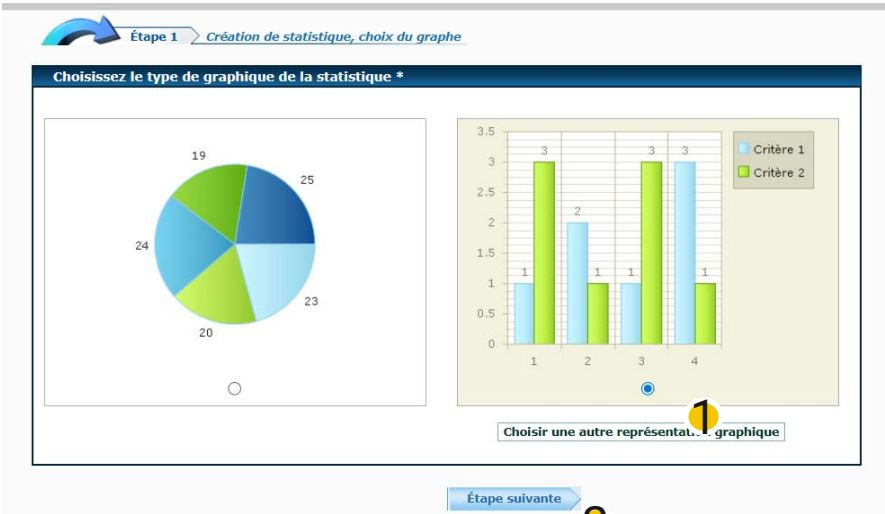
Echelle **2**

Heure

Fréquence(s) **3**

Cas N° 3 – répartition mois par mois des demandes par un type de critère= Barres

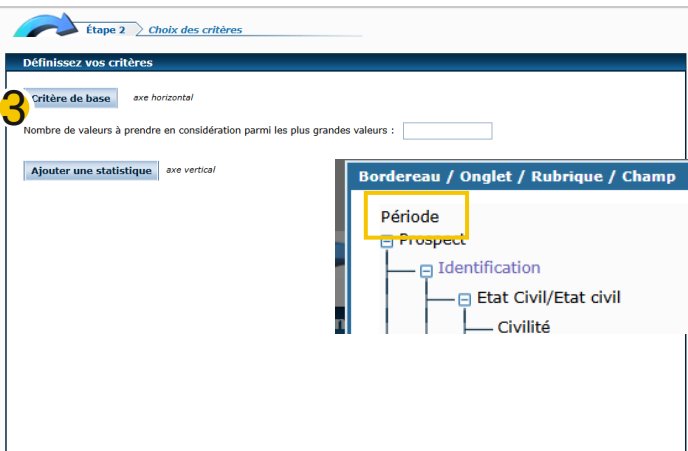
Je veux connaître **mois après mois, la répartition des modes de contact**



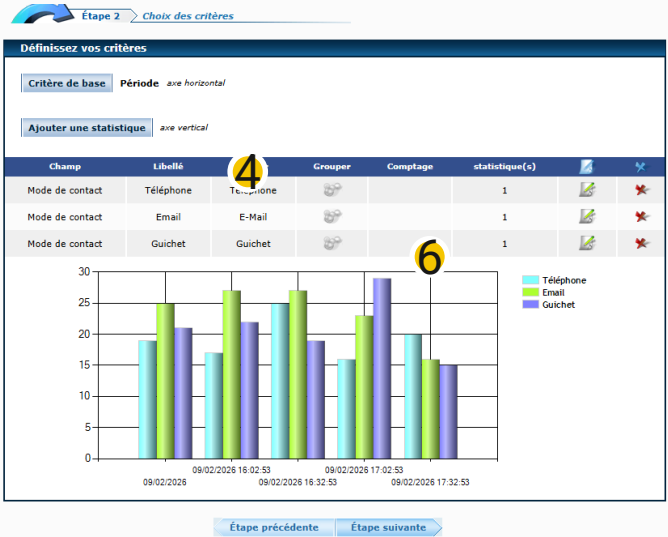
Je clique sur Création de statistiques

1. Je sélectionne « Barres »
2. Etape suivante

3. Je clique sur critère de base pour indiquer mon axe horizontal « Période »



4. Je clique sur Ajouter une statistique
5. J'ajoute mes modes de contact un à un avec ajouter un critère second
6. Je dois avoir autant de ligne que de mode de contact
7. Puis je fais jusqu'à étape suivante pour générer le rapport sur ma période



Critère second 5

Mode de contact

Libellé du critère : Guichet

Valeur du champ : Guichet

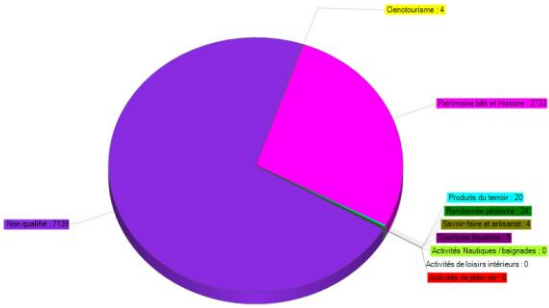
Grouper : ☐

Comptage Pas de comptage

Valider

Cas N° 1 – une répartition = Camembert

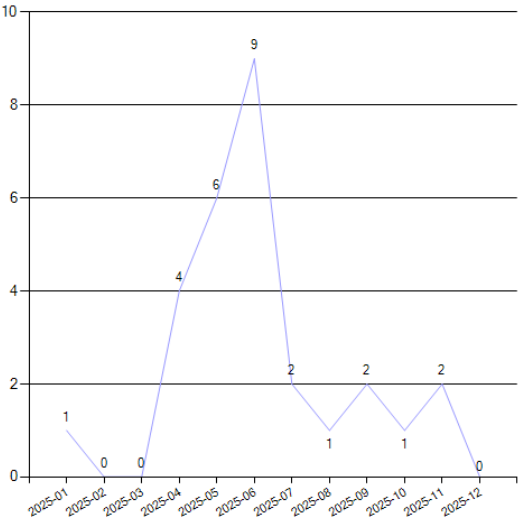
de critères régionaux des demandes guichet



	Nombre de demandes	TOTAL
Activités de loisirs intérieurs	0	0
Activités de plein air	0	0
Activités Nautiques / baignades	0	0
Non qualifié	7139	7139
Oenotourisme	4	4
Patrimoine bâti et Histoire	2733	2733
Produits du terroir	20	20
Randonnée pédestre	24	24
Savoir-faire et artisanat	4	4
Tourisme équestre	5	5
TOTAL	9929	9929

Cas N° 2 – une évolution sur 1 an = Courbes

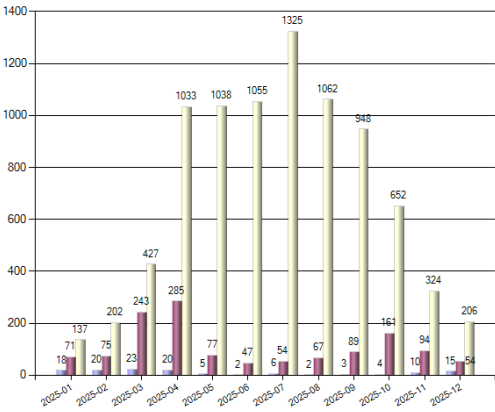
Je veux connaître l'évolution du nombre de demandes tous mode de contacts confondus sur



	Nb de demandes avec adresses email (Moi)	TOTAL
2025-01	1	1
2025-02	0	0
2025-03	0	0
2025-04	4	4
2025-05	6	6
2025-06	9	9
2025-07	2	2
2025-08	1	1
2025-09	2	2
2025-10	1	1
2025-11	2	2
2025-12	0	0
TOTAL	28	28

Cas N° 3 – répartition mois par mois des demandes par un type de critère= Barres

Je veux connaître mois après mois, la répartition des modes de contact



	Email (E-Mail)	Téléphone (Téléphone)	Guichet (Guichet)	TOTAL
2025-01	18	71	137	226
2025-02	20	75	202	297
2025-03	23	243	427	693
2025-04	20	285	1033	1338
2025-05	5	77	1038	1120
2025-06	2	47	1055	1104
2025-07	6	54	1325	1385
2025-08	2	67	1062	1131
2025-09	3	89	948	1040
2025-10	4	161	652	817
2025-11	10	94	324	428
2025-12	15	54	206	275
TOTAL	128	1317	8409	9854

Comparer sur deux périodes distinctes le même rapport

Mode comparaison : permet d'afficher 2 moteurs de recherche de dates pour pouvoir comparer 2 périodes. Le mode Génération par défaut n'affiche qu'un moteur de date

1. Cliquer sur Mode comparaison
2. Renseigner 2 périodes
3. Générer le rapport concerné

- Apparaît toujours sous forme d'histogramme
- Compare sur l'ensemble de la période et non l'évolution de N par rapport à N-1 (on n'aura pas le détail mois par mois)

Grouper : permet de grouper plusieurs items d'un même critère

Ex : on veut comparer le nombre de demandes directes (téléphone + demandes guichet) VERSUS le nombre de demandes indirectes (email + réseaux sociaux + web)

1. A l'étape 2 de conception du rapport, au moment de sélectionner la statistiques (axe vertical), on ajoute 2 critères second l'un après l'autre :
2. L'un où on coche mode de contact = Email+RS, l'autre où on coche mode de contact=tél+guichet
3. On clique sur grouper

Champ	Libellé	Valeur	Grouper	Comptage	statistique(s)
Mode de contact	Contact Direct (tél + guichet)	Guichet, Téléphone			1
Mode de contact	Contact indirect (email + RS)	E-Mail, Réseaux Sociaux			1