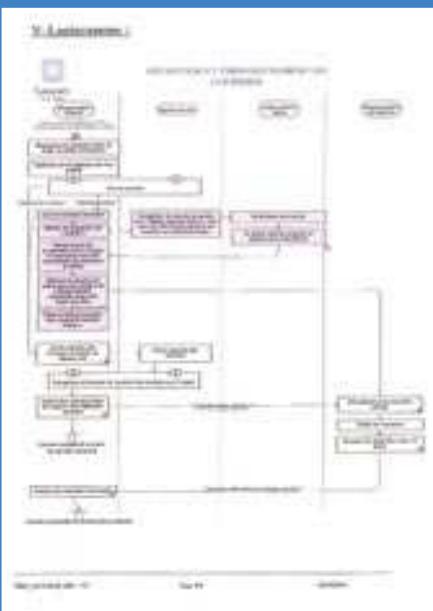




- 4 Impérativement avant 11h30, le service courrier remet le courrier du Maire à la Directrice Générale des Services pour visa et premier traitement. La DGS transmet ensuite la pochette au Cabinet du Maire. Le maire voit ses courriers et appose des observations.



- 5 Le secrétariat du Cabinet du Maire est chargé de transmettre la pochette des courriers vérifiés et visés avec annotations au service courrier. Les courriers sont alors rescannés avec les annotations, et les destinataires mis à jour dans le logiciel courrier.



- 6 Les courriers sont ventilés dans les services concernés. Quotidiennement, les responsables de service éditent le listing des courriers arrivés, lisent les courriers des administrés, prennent en compte les observations de Monsieur le Maire et apportent une réponse aux administrés sous 15 jours maximum, conformément aux exigences de notre certification. Toute réclamation est traitée avec une attention particulière, en particulier lorsqu'elle concerne le périmètre de la certification : outre le service concerné, l'élu et le service Qualité sont alors systématiquement destinataires. A des fins de traçabilité et de suivi, les réponses s'effectuent via l'application Clogik. Chaque jour, le service Qualité vérifie les courriers en retard de réponse et alerte le responsable de service.

## La gestion du courrier au quotidien par le service qualité

Un système d'amélioration continu ou Système de Management de la Qualité est animé par un Responsable Qualité.

Celui-ci a pour fonction d'être, entre autre, à l'écoute des administrés et des visiteurs. Il doit pouvoir répondre aux besoins de ceux-ci en mettant en perspective ce que nous "pouvons offrir" en terme de prestation et ce que nos administrés attendent de leur service public.

Il doit également être capable d'analyser des situations sensibles et faire attention aux demandes partisanes. La qualité ne fait pas de politique.

Les vecteurs prépondérants de communication des administrés ou des visiteurs de passage sont les "Courriers" ; soit sous forme de lettre, sous une forme originale telle que la fiche "Votre Avis nous Intéresse", soit par courriel.

### Que faisons-nous concrètement ?

Tous les lundis matin, le service qualité édite le listing des courriers dit en "Relance" ; courriers litigieux ou en retard sur la réponse. Le service qualité prend alors connaissance du contenu du courrier et contacte les chefs de service pour analyse et décisions à prendre.

De façon hebdomadaire et personnalisée, les élus, lors de réunions dites de délégation animées par Monsieur le Maire, sont informés des taux de réalisation et de performance de leur service. Des décisions sont alors prises.

Tous les 15 jours, lors de nos comités opérationnels animés par la Directrice Générale des Services, le listing récapitulatif des courriers dont les délais ont dépassé 15 jours sont présentés aux directeurs généraux adjoints. Les "Hors délais" sont pointés systématiquement. Ces listings sont recoupés de quinzaine en quinzaine afin de suivre l'encours.

Tous les trimestres, le service qualité initie une réunion avec tous les responsables de service, 22 au total. Lors de cette réunion, ces derniers présentent leurs résultats de performance. Les responsables de services sont alors évalués et des actions correctives sont mises en œuvre au besoin.

Nous constatons que notre organisation est bâtie pour que, sur tous les niveaux hiérarchiques, nous ayons une vision globale et une implication de tous.

Du 1<sup>er</sup> janvier au 16 août 2012, nous avons traité 19.654 courriers au total, 8.802 arrivés et 10.852 départs.

Le délai moyen de réponse est de 10 jours. Tous ces éléments statistiques sont fournis par l'application C-Logik, logiciel de base de données de Gestion du courrier. Là encore, l'achat non négligeable de ce type de logiciel marque bien la volonté de la collectivité à enregistrer et à tracer tous les courriers.