

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Saint-Palais-sur-Mer, le 13 septembre 2024

Suppression de l'accueil physique des services techniques en mairie

Jusqu'à présent, le secrétariat des services techniques était situé en mairie, avec un accueil accessible aux administrés (du lundi au jeudi : 14h – 17h / vendredi : 14h – 16h30).

Depuis le départ de la directrice des services techniques, qui n'a pas été remplacée suite à une modification de l'organisation interne, l'assistante des services techniques est dorénavant rattachée au responsable du centre technique municipal, situé rue des Roseaux. Ce dernier n'étant pas physiquement présent en mairie, la communication n'est ni aisée, ni régulière.

Par ailleurs, force est de constater que l'accueil physique du public est chronophage et n'apporte pas de réelle plus-value, l'assistante des services techniques n'étant pas en contact direct avec ses collègues du centre technique municipal.

Afin de remédier à cette situation il a été décidé :

- **De supprimer la permanence physique en mairie,**
- **De transférer l'assistante des services techniques au CTM, à compter du 16 septembre,**
- **De maintenir l'accueil téléphonique dédié aux services techniques (05 46 23 00 66),**
- **De mettre en place, en mairie, un registre des réclamations,** qui sera relevé et traité chaque jour,
- De réorganiser le circuit de traitement des demandes reçues en traçant celles-ci de manière à apporter une réponse à l'utilisateur dans un délai raisonnable (soit réponse d'attente, soit prise de rendez-vous pour aller sur place, soit fixation d'un délai d'intervention),

Cette nouvelle organisation présente de multiples avantages :

- **Proximité avec le responsable du CTM** et les chefs d'équipes favorisant la circulation de l'information et la réactivité,
- **Optimisation du suivi des demandes** au contact des chefs d'équipes,
- Harmonisation de la base de données permettant de **tracer toutes les demandes reçues** concernant les services techniques et d'apporter des réponses dans des délais optimisés.

Contact :

Direction Générale des Services
05 46 23 56 66