

## OUTIL 8.1 : SUIVI ET TRAITEMENT DES ANOMALIES

Vos boîtes aux lettres témoins et les retours des citoyens vous alerteront de la survenue d'anomalies.

### Suivi des anomalies

Il s'agit de mettre en place un dispositif local permanent d'observation, notamment :

- via les boîtes aux lettres témoins,
- en instituant un dispositif d'alerte par les administrés participants eux-mêmes,
- par enquête ponctuelle de satisfaction auprès des participants.

Les anomalies "classiques" sont :

- la réception de la publicité malgré l'apposition de l'autocollant Stop Pub,
- la non réception des informations de la collectivité malgré le contrat passé avec les distributeurs
- l'autocollant arraché,
- la présence d'INA déposés en piles à proximité des boîtes aux lettres.

### Traitement des anomalies

Par le suivi des anomalies, vous validerez dans la durée l'atteinte des objectifs (gisement d'évitement effectif), entretiendrez la motivation des participants (en réagissant vite aux anomalies), en identifiant les émetteurs qui ne jouent pas / plus le jeu (en ré-intervenant auprès d'eux).