

mai 2022

# 25 réponses- types pour vos administrés

 le parapheur

# Introduction

Nos communes reçoivent chaque année des centaines, voire des milliers de sollicitations de riverains : demande de rencontre avec le Maire, problème de vitesse, travaux de voirie, propreté.

Il faut répondre à chacune de ces demandes. La réponse doit être courte, simple et sans ambiguïté. Mais faire simple, c'est souvent très compliqué !

Fort de 8 années d'expérience en tant qu'élus et avec plus de 80k courriers traités dans le Parapheur depuis 2 ans, j'ai décidé de vous offrir 25 courriers-types.

Ils ne remplaceront pas l'expertise de vos agents mais peuvent contribuer à nourrir vos contenus, à argumenter, à illustrer vos réponses.

Vous sourirez peut-être en découvrant certaines formulations !

Je vous souhaite une bonne lecture et espère que ce document contribuera à améliorer la qualité de vos réponses à vos administrés.

Nos équipes restent à votre disposition pour échanger sur notre produit en cliquant [sur ce lien](#).

**Paul-Antoine de Carville**  
Fondateur du Parapheur

# Accusé de réception simple toutes demandes

Madame, Monsieur,

Nous accusons bonne réception de votre demande et vous remercions pour votre message.

Votre demande a bien été prise en compte et nos services ne manqueront pas de revenir vers vous prochainement.

Bien cordialement,

**Le conseil**

Créez ce message automatique sur la boîte  
courrier@ville.fr !

# Annonce de travaux

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer votre cadre de vie, la ville va procéder à la réfection de la voirie dans votre rue / vos trottoirs / votre place.

L'entreprise NOM de l'ENTREPRISE, mandatée par la ville, réalisera ces travaux sur X jours, entre le DATE et le DATE.

Durant ces travaux, le stationnement sera interdit. L'accès en véhicule à vos habitations sera maintenu en dehors des heures de travaux, à savoir de HEURE à HEURE.

L'entreprise mettra tout en œuvre afin que la gêne occasionnée par les travaux soit la plus réduite possible.

Vous remerciant par avance de votre compréhension et restant à votre disposition.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

**Le conseil**

Doublez votre courrier avec un flyer de l'entreprise partenaire !

# Suite à une contribution / idée pour le maire

Madame, Monsieur,

Vous souhaitez contribuer au débat public en nous apportant une ou plusieurs idées pour améliorer notre ville. Nous vous en remercions chaleureusement.

Votre contribution a été transmise à l'adjoint / conseiller délégué référent de ce sujet, qui ne manquera pas de l'étudier avec attention.

La ville est contrainte, comme vous le savez, par les restrictions budgétaires, les contraintes techniques et les priorités politiques.

N'hésitez pas à prendre part aux réunions régulièrement organisée par :

- Comité de quartier
- Association + NOM

afin de défendre votre initiative et y faire adhérer un grand nombre d'habitants.

Vous remerciant à nouveau pour votre participation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

**Le conseil**

Il est difficile de faire aboutir une idée, l'administré peut tout à fait l'entendre !

# Lettre aux riverains pour recueillir leurs avis

Chers riverains,

Depuis le début de la mandature, nous nous efforçons de vous associer aux décisions prises par la collectivité pour améliorer votre cadre de vie.

Le conseil municipal envisage la réfection / transformation de NOM de la rue. Ce projet permettra notamment de :

- raison 1 du projet
- raison 2 du projet
- raison 2 du projet

Afin de recueillir votre avis, nous vous invitons à nous retourner le questionnaire ci-joint dans un délai de 14 jours.

Nous convierons d'ici 2 mois l'ensemble des habitants afin de vous présenter le projet finalisé.

Nous restons, chers riverains, à votre écoute et vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations les meilleures.

**Le conseil**

Pour recueillir en ligne l'avis des riverains, nous vous conseillons google form !

# Demande aide alimentaire ou financière

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courrier / appel / email du DATE. Nous sommes très sensibles à votre situation et comprenons la détresse que vous vivez actuellement. La collectivité n'attribue jamais d'aide directe à ses concitoyens mais elle finance de nombreux dispositifs ou associations dont c'est la principale mission.

Voici plusieurs organismes qui pourraient vous venir en aide :

- Banque alimentaire
- Secours catholique, croix rouge,
- Services sociaux du département
- Autre association de soutien aux personnes en situation de fragilité

Pour les publics fragiles, la collectivité a aussi mis en place une politique de réduction afin que chacun puisse accéder à la culture et au divertissement malgré sa situation financière délicate.

*Détailler ici les mesures en vigueur : accès aux salles de sport, musées ...*

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

**Le conseil**

Doublez la réponse papier d'un appel téléphonique de votre CCAS

# Demande de logement

Madame, Monsieur,

Vous avez sollicité la collectivité pour une demande de logement et nous en accusons bonne réception.

Pour rappel, la collectivité ne possède pas de logement mais échange régulièrement avec les bailleurs sociaux du territoire.

Nous vous invitons donc à vous rapprocher des bailleurs suivants :

NOM du BAILLEUR 1

NOM du BAILLEUR 2

Les demandes de logement sont traitées par une "CAL" (commission d'attribution de logement) à laquelle participe un élu de la ville.

*Option: nous serons heureux de pouvoir appuyer votre dossier quand celui-ci aura été déposé chez l'un des bailleurs.*

Pour toute question relative à la constitution des dossiers, Madame ou Monsieur + NOM du responsable + EMAIL + TELEPHONE, au sein de la collectivité se tient à votre disposition.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

## Le conseil

A vous de voir si vous souhaitez appuyer par principe toutes les demandes de vos administrés ?



# Recherche d'emploi

Madame, Monsieur,

Vous avez sollicité l'aide de la collectivité pour votre recherche d'emploi.

*Option : votre profil sera transmis à plusieurs entreprises qui recrutent en ce moment et pourraient être intéressées par votre démarche.*

La ville peut aussi vous accompagner dans les démarches suivantes :

- rédaction et impression de votre curriculum vitae
- préparation et coaching pour votre entretien
- accompagnement à l'obtention du permis grâce à (NOM DU DISPOSITIF)

Pour cela, il vous suffit de vous rendre *sans rdv / avec rdv* à l'adresse suivante :  
+ COORDONNEES du lieu / espace pour l'emploi.

Nous vous souhaitons bon courage pour vos recherches et restons à votre disposition pour toute question relative à votre quotidien dans notre collectivité.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

**Le conseil**

Pour les moins de 25 ans, pensez aux missions locales.

# Transfert vers l'intercommunalité

Madame, Monsieur,

Vous nous avez alerté concernant : rappel du PROBLEME.

Notre collectivité n'a pas la compétence concernant la gestion des déchets / éclairage.

C'est le NOM (de l'interco) qui pilote ce service et sera en mesure de vous répondre.

Afin de gagner du temps, nous avons déjà transféré votre demande au service concerné qui devrait revenir prochainement vers vous.

En cas d'absence de réponse sous 15 jours, je vous invite à les relancer directement à l'adresse e-mail suivante ou par téléphone : COORDONNEES.

N'hésitez pas à nous mettre en copie du courrier ou de la lettre afin que nous assurions un suivi de votre demande.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

**Le conseil**

Faites un accusé de réception électronique pour l'intercommunalité.

# Refus pose d'un compteur LINKY

Madame, Monsieur,

En réponse à votre demande sur le déploiement des compteurs Linky, je vous précise que leur installation à l'échelle nationale est prévue dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015.

Dans votre courrier du DATE, vous faites état d'une certaine crainte concernant les nuisances liées à ce dispositif.

Aussi, je transmets copie de votre courrier à la Direction Régionale d'ENEDIS, en charge du déploiement de ces compteurs, en leur demandant qu'une réponse soit apportée à vos appréhensions.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Sur ce sujet très sensible, chaque élu a sa vision. Préparez avec eux le modèle type au début du mandat.

# Mécontentement riverain

Madame, Monsieur,

Par e-mail / courrier datant du DATE, vous avez interpellé la collectivité sur :

Option 1 : l'attitude d'un agent

Option 2 : une décision que vous jugez dangereuse, inutile

Option 3 : un incident qui a eu pour conséquence de ...

Nous nous excusons pour la gêne occasionnée. Nous prenons très au sérieux votre remarque puisque nous cherchons à améliorer sans cesse le service rendu aux habitants de notre commune. D'ici 15 jours, nous reviendrons vers vous avec des éléments précis / et des pistes d'amélioration.

Vous remerciant à nouveau pour votre contribution à l'amélioration de notre collectivité, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Il faudra largement personnaliser ce courrier mais reconnaître l'erreur / la gêne c'est un premier pas vers l'apaisement.

# Problème de vitesse

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande concernant la problématique de vitesse dans votre rue. Nous ne contestons pas vos allégations et constatons comme vous les comportements inappropriés des automobilistes dans votre quartier.

Plusieurs solutions permettent de remédier à cette problématique :

- Des contrôles de vitesse seront effectués pour quantifier le problème et identifier les heures les plus critiques.
- La police nationale a été prévenue et sera vigilante dans les semaines à venir. Elle est en mesure de sanctionner les contrevenants. N'hésitez pas à les contacter directement au numéro suivant : numéro de la police ou à leur écrire à EMAIL / ADRESSE.
- La pose de ralentisseurs est à l'étude. Cette solution présente cependant plusieurs désavantages tels que le coût et le bruit. Les riverains proches de l'installation pourraient ressentir une forte gêne.

Nous espérons que ces solutions apaiseront votre quartier et nous restons à votre écoute pour améliorer ce cadre de vie qui vous est cher.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Cette réponse est toujours frustrante pour le riverain car il est presque impossible de surveiller toutes les rues. Mettez toujours en copie la police ou la gendarmerie.

# Problème de voisinage

Madame, Monsieur,

Vous nous avez fait part d'un problème de voisinage qui affecte votre quotidien. J'ai bien conscience que ce conflit vous affecte profondément.

Pour rappel, le Maire d'une commune peut difficilement résoudre des problèmes de droit privé et se charge principalement des nuisances qui affectent l'espace public.

Je vous invite à vous rapprocher des institutions suivantes :

- tribunal d'instance
- police nationale
- association locale de médiation

Je propose que vous continuiez de me tenir au courant des échanges avec NOM du voisin.

Nous resterons vigilants et à votre disposition pour toute problématique dépendant de la collectivité.

Bien cordialement,

**Le conseil**

Autant que possible, ne rentrez-pas dans un conflit qui est souvent très ancien.

# Demande de réfection de la voirie

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier en date du DATE concernant l'état des trottoirs de la rue NOM.

Nous sommes conscients de l'état des trottoirs sur l'ensemble de la ville. Un programme de rénovation a été établi et les trottoirs de votre rue sont intégrés au programme de rénovation en ANNEE.

Nous essayons de répartir équitablement les rénovations de voirie entre les différents quartiers.

Chaque année un investissement très important est consacré à la voirie. Un linéaire de ... km de voirie a été rénové sur le précédent mandat / l'année précédente.

Espérant avoir répondu à vos attentes, je vous prie de croire Madame, Monsieur, en l'assurance de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Conserver une pochette spécifique pour toutes ces demandes afin de les utiliser lors de votre plan de réfection.

# Accusé de réception candidature RH

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre candidature et nous vous remercions.

Celle-ci sera étudiée et une réponse vous sera apportée prochainement.

Pour rappel, les procédures de recrutement en collectivité peuvent être longues et il est inutile de nous relancer avant 15 jours.

Avec votre accord, votre CV et vos coordonnées seront conservés dans notre base de données.

Bien cordialement,

**Le conseil**

Variante : "sans réponse de notre part d'ici 15 jours, nous vous invitons à nous relancer".



# Refus de candidature RH

Madame, Monsieur,

Vous avez postulé :

option 1 : à l'offre de notre collectivité et je vous en remercie

option 2 : par candidature spontanée et je vous en remercie.

Au vu du nombre important de candidatures reçues, le choix s'est porté sur une candidature dont le profil était plus en adéquation avec le besoin de la collectivité. Nos équipes restent à votre disposition pour préciser les raisons du refus.

*ou*

La collectivité ne recrute pas actuellement sur ce poste, les effectifs étant suffisants à la mairie.

Nous conservons tout de même vos coordonnées et votre CV.

Espérant que votre recherche d'emploi aboutisse prochainement, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Nous conseillons plutôt d'appeler le candidat puis de lui envoyer cette lettre de confirmation.

# Réponse positive suite à un entretien

Madame, Monsieur,

Après analyse de votre candidature, nous avons le plaisir de vous confirmer votre intégration prochaine dans notre collectivité.

Votre responsable sera PRENOM + NOM de la personne, actuellement en charge de FONCTION pour notre collectivité.

Vos missions seront les suivantes :

- Rappel des missions principales
- Rappel des missions ponctuelles

Pour rappel, voici les éléments qui seront intégrés à votre contrat. Il vous sera transmis prochainement pour relecture et signature :

- Salaire
- Statut
- Date de démarrage

Nos services restent mobilisés pour toute question relative à votre arrivée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Vous pouvez proposer dans le courrier un petit échange téléphonique avec le candidat pour organiser son arrivée. C'est rassurant pour celui ou celle qui s'apprête à vous rejoindre !

# Réponse positive - stage

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de stage pour une période allant du DATE au DATE.

Après analyse, nous avons le plaisir de vous confirmer que nous pourrions vous accueillir pendant cette période au sein de notre collectivité.

Votre tuteur de stage sera, NOM de la personne, actuellement en charge de FONCTION pour notre collectivité.

Option 1 : Ce stage ne sera pas rémunéré et aucun avantage matériel ne sera consenti.

Option 2 : Ce stage sera rémunéré MONTANT par mois et vous aurez accès à AVANTAGES.

Nous vous invitons à vous présenter le premier jour de votre stage à ADRESSE à HEURE. Nous vous laissons nous transmettre rapidement votre convention de stage que nous vous retournerons signée.

Dans l'attente de notre collaboration, nous vous prions de croire en l'assurance de notre considération.

## Le conseil

Vous pouvez proposer dans le courrier un petit échange téléphonique avec le candidat pour organiser son arrivée. C'est rassurant pour celui ou celle qui s'apprête à vous rejoindre !

# Refus implantation camion - stand

Madame, Monsieur,

Par lettre / courriel en date du DATE, vous nous avez sollicité la collectivité pour l'installation temporaire de :

- stand ambulant
- stand politique
- autre installation

J'ai le regret de vous informer que je ne donne pas une suite favorable à votre demande pour les raisons suivantes :

Raison 1 : aucun espace n'est en effet disponible

Raison 2 : nous ne souhaitons pas que l'espace public devienne un lieu de commerce

Raison 3 : l'espace habituellement dédié à ces stands est déjà réservé par un autre commerçant.

Nous vous invitons à vous rapprocher d'un propriétaire privé qui pourra accepter d'héberger votre stand sur son terrain.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Avez-vous déjà un planning d'occupation ? Les grands événements reviennent tous les ans.

# Refus subvention association

Madame la Présidente, Monsieur le Président,

Vous avez sollicité la collectivité pour une demande de subvention.

Nous tenions tout d'abord à vous féliciter pour la création / le dynamisme de votre association dont notre ville a besoin. Le bénévolat est rare et toutes les initiatives sont les bienvenues.

Nous avons analysé votre demande financière comme nous le faisons pour toutes les associations de notre ville.

Option 1 : par principe, la ville ne subventionne jamais une association lors des deux premières années de création. Cette règle permet de s'assurer que l'association réalise bien des activités et rend le service annoncé.

Option 2 : nous n'avons plus aucun financement disponible actuellement, l'ensemble du budget ayant été affecté en mai dernier. Nous vous invitons à réitérer votre demande en MOIS prochain. Celle-ci sera réétudiée par le Conseil municipal.

Option 3 : nous ne pouvons pas financer votre association car celle-ci n'est pas domiciliée dans notre commune / car une autre association réalisant des actions similaires est déjà soutenue financièrement.

Nos services restent à votre disposition pour toute question relative à ce refus.

Bien cordialement,

## Le conseil

Ces sujets sont très sensibles ! Un refus doit être annoncé oralement par l'élu délégué. Le refus est ensuite confirmé par écrit.

# Réponse à une invitation

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour votre invitation à **NOM DE L'EVENEMENT**.

Très touché par votre invitation,

Option 1 : le Maire s'y rendra avec plaisir vers **HEURE**.

Option 2 : le Maire, indisponible vous prie de l'excuser. Il a demandé à son adjoint, **NOM de l'ADJOINT**, de le représenter.

Nous vous souhaitons bon courage pour les préparatifs de cet événement attendu par un grand nombre de nos concitoyens et félicitons tous les bénévoles mobilisés pour le succès de la manifestation.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Rien de pire que ne pas répondre à ces invitations ! Les associations peuvent comprendre l'indisponibilité de l'élu.

# Stationnement gênant

Monsieur,

Nous accusons réception de votre mail en date du 2 novembre concernant des problèmes d'incivilité et de stationnement abusif sur le trottoir devant votre sortie de garage et sur le trottoir.

**Option 1 :** Conscient du problème, nos services vont intervenir afin de mettre deux potelets. Ces potelets empêcheront les riverains de bloquer l'accès à votre entrée.

**Option 2 :** Conscients du problème, nous avons prévenu la police municipale et la police nationale afin qu'ils puisse régulièrement verbaliser les contrevenants.

**Option 3 :** Conscient du problème, nous ne pouvons pas faire suite à votre demande d'aménagement. Il s'agit principalement d'un problème d'incivilités. Nous vous invitons à contacter régulièrement la police municipale au NUMERO.

Espérant avoir répondu à vos attentes, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Nous vous conseillons l'option 3 qui évitera de multiplier des petits aménagements sur la voirie dans toute la commune.

# Opposition à un projet communal

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier concernant votre opposition au projet NOM du projet.

Concernant le point 1 que vous évoquez ...

Concernant le point 2 que vous évoquez ...

Concernant le point 3 que vous évoquez ...

Vos remarques ne peuvent donc pas remettre en cause ce projet en préparation depuis plusieurs mois. Toutes les parties prenantes ont été associées, toute la réglementation a été respectée.

Votre opposition au projet, bien qu'argumentée, ne suffira donc pas à entraver l'avancement d'un dossier que nous considérons indispensable pour le territoire.

Espérant avoir répondu à vos attentes, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Soyez très clair dans votre réponse. A la lecture, le riverain doit comprendre les arguments mais doit retenir que le projet ira bien au bout. Soyez respectueux mais ferme.



# Explications sur le refus d'urbanisme

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre courrier concernant l'arrêté / permis NUMERO.

Nous vous rappelons que notre décision s'appuie sur les articles du PLUI/PLUIH suivant :

**RAPPEL** des articles mentionnés + courte explication de l'intérêt de chaque article pour le PLUI/PLUIH

Option 1 : Votre projet porte donc atteinte à l'esthétisme de la ville.

Option 2 : L'insertion de votre projet en l'état dans le tissu urbain n'est pas envisageable.

Nous restons à votre disposition pour vous accompagner et élaborer un nouveau projet compatible avec notre règlement d'urbanisme.

Madame / Monsieur NOM se tient à votre disposition par email (EMAIL) pour convenir d'un rendez-vous sur place et le dépôt d'une nouvelle déclaration / permis.

Restant à votre disposition, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Nous conseillons d'accompagner chaque arrêté de refus d'un courrier explicatif générique. Ceci permet d'explicitier une décision difficile à comprendre pour le riverain.

# Lettre aux riverains propreté

Chers riverains,

Depuis plusieurs semaines, nos équipes de propreté urbaine nous remontent un problème de propreté récurrent dans votre rue.

Ce problème concerne tant l'amoncellement des déchets sur la voie publique que la sortie désordonnée des poubelles.

Ces incivilités dégradent l'image de la ville et posent des problèmes d'hygiène. Rats et insectes prolifèrent dans ces environnements.

Pour votre rue / quartier, les poubelles d'ordures ménagères doivent être sorties le JOUR ; les poubelles de tri sélectif le JOUR.

Nous avons demandé à la police municipale de verbaliser toutes les infractions avérées et de relever le nom des riverains qui s'obstineraient à sortir les poubelles le mauvais jour.

Pour rappel, le coût de l'amende forfaitaire s'élève à MONTANT.

Vous remerciant à nouveau pour votre contribution au maintien de la propreté, je vous prie d'agréer, chers riverains, l'assurance de mes salutations distinguées.

## Le conseil

Le problème demeure depuis longtemps ? Organisez une courte réunion sur place pour évoquer des débuts de solutions avec les riverains.

# Refus prêt de salle communale

Madame, Monsieur,

Le courriel qui m'a été adressé le DATE, aux termes duquel vous sollicitez l'obtention auprès de notre ville, d'une salle pour mener à bien votre projet, a retenu toute mon attention.

Option 1 : Malheureusement, j'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner suite à votre requête dans la mesure où aucun site ni structure ne correspond aux critères demandés.

Option 2 : La salle des fêtes de la ville n'étant pas disponible aux dates souhaitées nous ne pouvons donner suite à votre demande.

Option 3 : La commune ne dispose pas de salles adaptées à votre rassemblement annuel. Seul NOM de la structure, également destinataire de votre mail, pourrait convenir.

Option 4 : Malheureusement nous sommes dans l'impossibilité de satisfaire votre demande car la salle des fêtes sera en travaux à partir de DATE TRAVAUX.

Vous souhaitant bonne chance pour vos futures démarches,

Cordialement,

## Le conseil

L'option 3 offre au moins un début de solution ! N'oubliez pas que les associations ont de grandes difficultés à trouver des salles.

# **Vous avez aimé ce livre blanc ?**

**Nous serions très heureux d'en savoir plus sur votre  
fonctionnement et de vous présenter notre solution de  
gestion des courriers et des e-mails [www.le-parapheur.fr](http://www.le-parapheur.fr)**

**[CLIQUEZ ICI POUR ECHANGER AVEC NOS EQUIPES](#)**

**ou contactez-nous :**

**Rosalie GRAU  
[rosaliegrau@le-parapheur.fr](mailto:rosaliegrau@le-parapheur.fr)  
07 85 91 23 95**

