

Processus et Interface du côté du Citoyen

LE CITOYEN EFFECTUE UNE DEMANDE

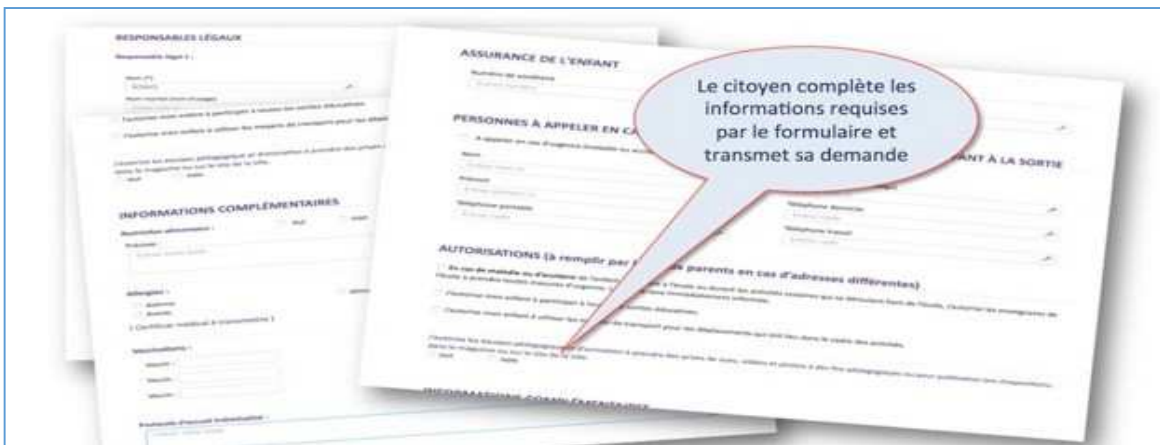
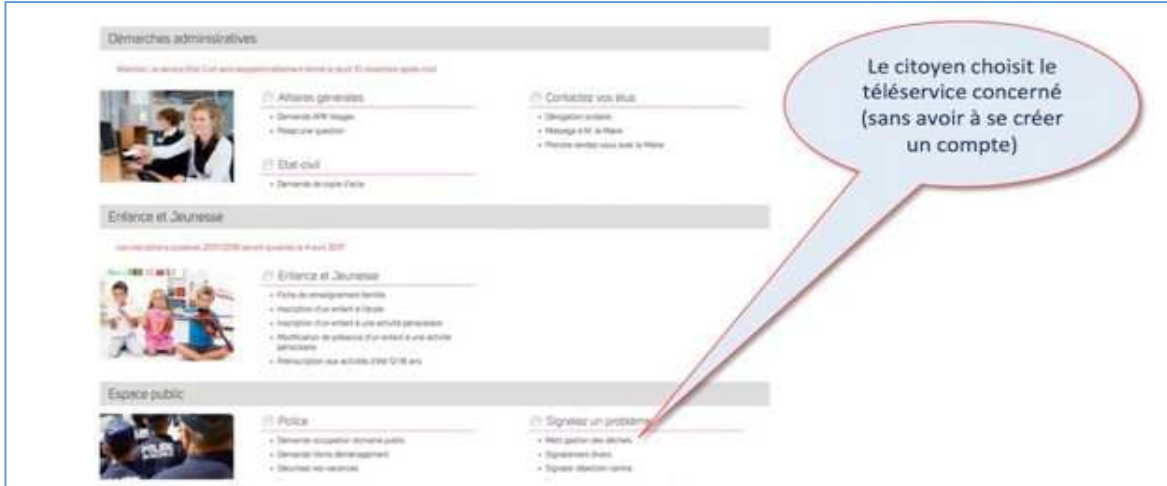
Grâce au logiciel de GRC, le citoyen est en contact avec sa mairie 7 jours/7, 24 heures/24. Il peut donc à tout moment poser des questions ou effectuer des démarches. Pour cela, il dispose de plusieurs « canaux » :

1. En utilisant un téléservice depuis votre site internet communal

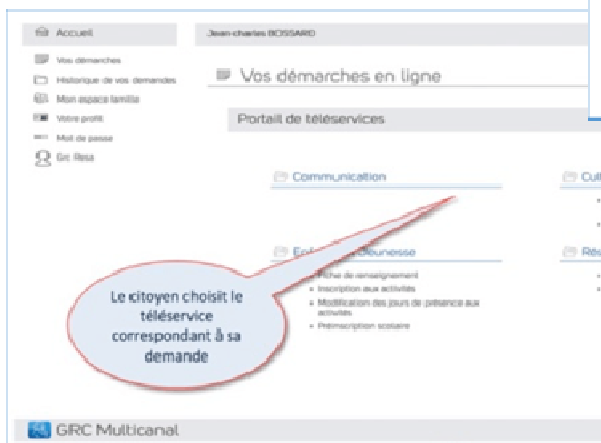
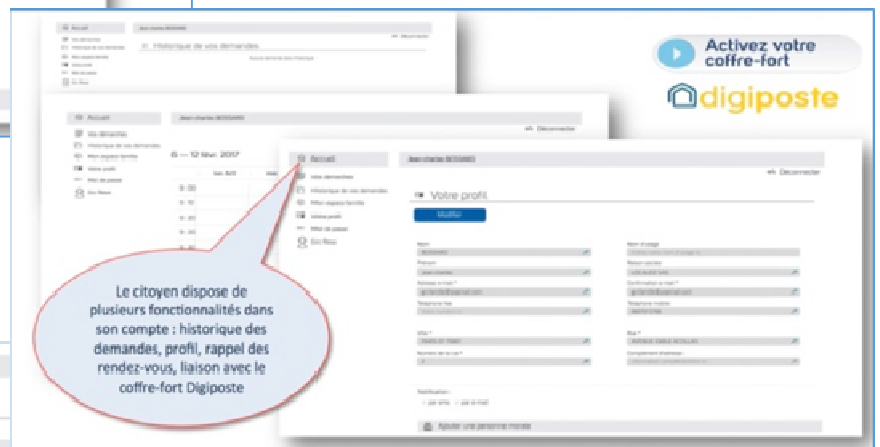
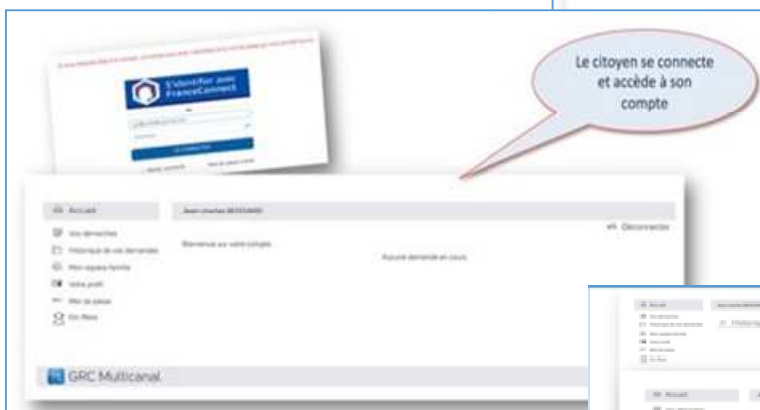
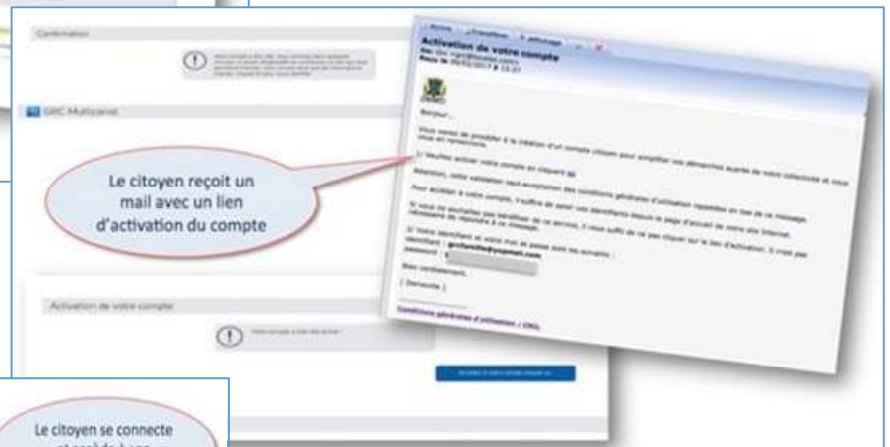
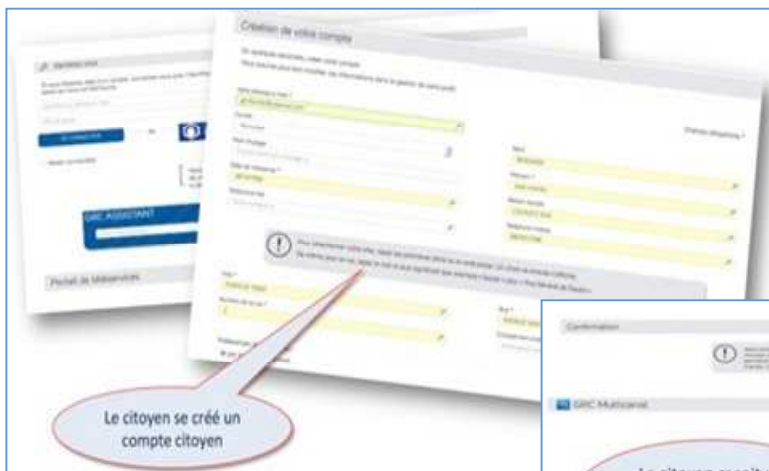


1.1 Démarche sans création d'un compte citoyen

Le citoyen peut faire la démarche sans ouvrir un compte citoyen, qui n'est pas obligatoire, sauf pour certaines démarches nécessitant une liaison avec un « espace famille ».



1.2 Démarche avec création d'un compte citoyen



2. En téléphonant

Le citoyen qui préfère téléphoner à sa mairie pourra poser sa question par téléphone. L'agent qui recevra l'appel pourra remplir lui-même la fiche contenant la requête de l'administré via le logiciel GRC Multicanal®.

3. En envoyant un courrier postal

Les courriers postaux reçus par la mairie sont scannés par le service courrier et directement intégrés dans le logiciel GRC Multicanal®.

4. En se rendant directement au guichet de sa mairie

Pour les citoyens qui se présentent directement au guichet d'accueil de la mairie, la procédure est semblable à celle des requêtes effectuées par téléphone. L'agent d'accueil saisit directement les informations dans le logiciel GRC Multicanal®.

LE CITOYEN SUIT L'AVANCEMENT DE SA DEMANDE

Grâce à la référence qui lui est communiquée par mail ou SMS lorsqu'il effectue sa demande, le citoyen peut, à tout moment, suivre l'état d'avancement de sa requête grâce à un tableau de bord.

Pour y accéder, il dispose de plusieurs moyens :

- en cliquant sur le lien inclus dans l'accusé réception qu'il a reçu ;
- en se rendant sur la partie publique de la plateforme GRC du site internet de sa commune et en saisissant le numéro de ticket de suivi dans la case prévue à cet effet.

LE CITOYEN REÇOIT LA REPONSE A SA DEMANDE

Pour la plupart des canaux électroniques (formulaires, messages électroniques) la réponse est disponible via le tableau de bord.

LE CITOYEN ECHANGE AVEC LA COMMUNE

Si la première réponse ne le satisfait pas ou si des compléments sont nécessaires, le citoyen peut engager plusieurs échanges avec l'agent en charge du dossier. Au fur et à mesure des échanges, le fil de discussion s'enrichit.