

# GESTION DE LA RELATION AUX CITOYENS

*Atelier Eybens 7 mars 2018*



**GRENOBLE-ALPES  
MÉTROPOLE**





# COMMENT CA MARCHE ?

GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE

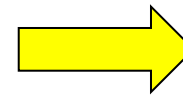


Demande usager



## Cellule d'accueil

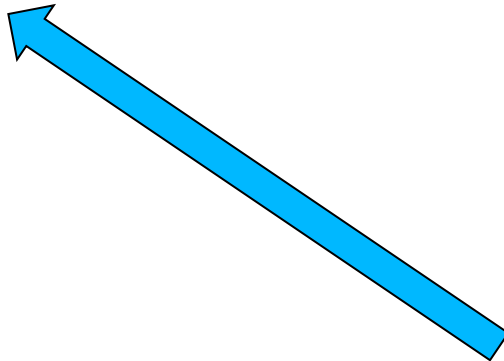
- Prend en compte
- Qualifie (niveau 1 ou 2)



## Cellule d'accueil

Niveau 1

réponse à partir de la base de connaissance

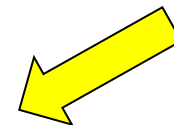


## Cellule d'accueil

Niveau 2

Création d'un formulaire

Secteur ou service central  
instruit et répond





# COMMENT CA MARCHE ?

GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE

Pour nous contacter : 0800 805 807  
ou formulaire sur le site de Internet de la Métropole

**GRENOBLEALPESMÉTROPOLE**

SERVICES | LA MÉTROPOLE | GRANDS PROJETS | ENTREPRENDRE | CADRE DE VIE

Rechercher

ACCUEIL >> SERVICES >> VOIRIE >> JE SIGNALE UN PROBLÈME

## JE SIGNALE UN PROBLÈME

Vous constatez un problème sur la voirie ? Si celui-ci fait partie des domaines de compétences de la Métropole, contactez-nous !

**SUR LE WEB**

- > [Notre page "Voirie > Que fait la Métropole ?"](#)

**CONTACTS**

- > [Formulaire de contacts](#)
- > 0 800 805 807 (appel et service gratuit)



## ET L'AVENIR ?

GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE

Avril :

mutualisation avec la compétence déchet, avec un nouveau logiciel.

Septembre :

un nouveau portail citoyen  
(pour suivre ses demandes et... les réponses)

Et accès via smartphone avec localisation et photo



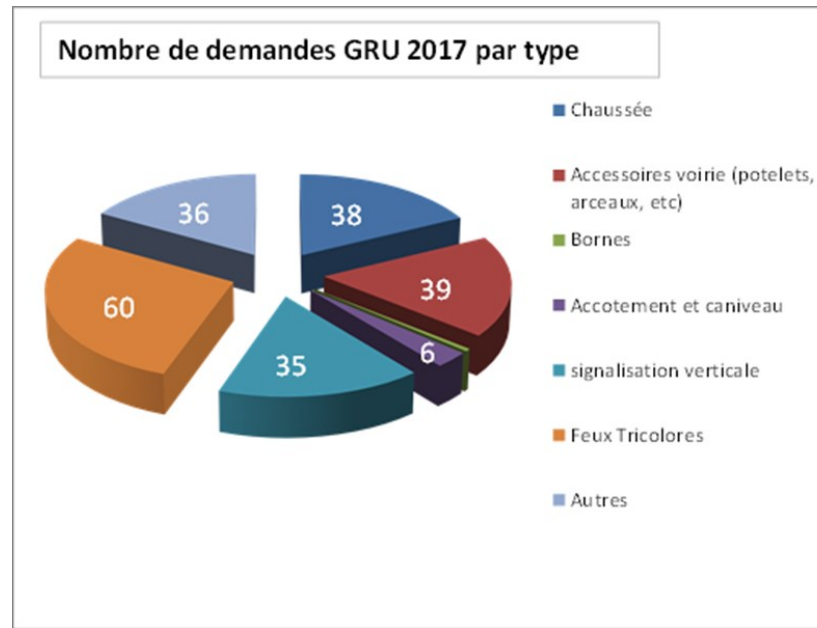


# QUELQUES STATISTIQUES 2017 SUR EYBENS

GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE



## 215 formulaires créés (15320 sur la Métropole)



98 % de formulaires clôturés (soit 211 formulaires)

Délai moyen de traitement 32 jours

52 % sont clôturés en moins de 10 jours

64% en moins de 30 jours



barbara.muller@lametro.fr