



# e-Usp

Gérez efficacement  
les demandes de proximités  
de vos administrés

**Aujourd'hui, l'efficacité d'une collectivité vient de la qualité des relations avec ses élus et ses services municipaux, la facilité avec laquelle ils se communiquent les informations. e-usp répond à cet enjeu pour ce qui est du traitement des demandes de proximité et pour en optimiser l'efficacité.**

e-usp (pour Unité de Service et de Proximité) est un extranet dynamique permettant une gestion efficace des demandes des usagers de votre collectivité. Il permet aussi, à tout moment, aux élus concernés d'avoir une visibilité claire du traitement des demandes auxquelles ils sont rattachés.

### **UNE GESTION PERFORMANTE DES DEMANDES DE PROXIMITÉS**

Gérer les demandes de proximités émanants des citoyens c'est :

- classer les demandes à leur arrivée,
- les transmettre aux services techniques concernés,
- faire un retour du suivi au demandeurs.

Autant de tâches que votre collectivité se doit de traiter quotidiennement le plus efficacement possible.



Grâce à e-usp vous pourrez classer les demandes suivant leur origine, la date d'émission, les coordonnées du demandeur et les coordonnées relatives à la demande (si celles-ci sont différentes de celles du demandeur). À chacune de ces demandes vous pourrez déterminer un élu référent, un service instructeur et un service exécution qui seront automatiquement prévenus par mail de la création d'une nouvelle demande les invitant à se connecter à e-usp pour en assurer le suivi. La fiche de suivi vous permettra de prendre connaissance de l'historique et de l'état de la demande (en cours, à suivre, réalisé, budget pluriannuel...). Vous pourrez aussi déterminer quelle réponse apporter à l'usager.



### **GAGNEZ DU TEMPS !**

L'instruction des réclamations de proximité via e-usp vous fera gagner du temps. Désormais, il ne sera plus nécessaire de faire passer sur support papier les réclamations les unes après les autres aux services concernés. Chacun des services pourra se prononcer sur l'extranet e-usp pour préciser la faisabilité de chacune des réclamations et déterminer les délais pour mener à bien l'exécution de celles-ci. Autant d'observations qui vous seront utiles pour juger de la réponse la mieux adaptée à apporter à l'usager.



### PLUS RIEN NE VOUS ÉCHAPPE

L'ensemble des données saisies peut-être visualisé sous forme de graphiques générés automatiquement. Vous disposez ainsi d'une vue synthétique de l'ensemble des réclamations. Vous pourrez par exemple connaître avec précision la répartition des demandes par quartiers, par services exécutions, par états d'avancement, etc.



### OPTEZ POUR UNE PLUS GRANDE SOUPLESSE

e-usp est un extranet profitant des dernières technologies web recommandées par le W3C (World Wide Web Consortium) ainsi, il est accessible à partir des principales plateformes informatiques du marché.

En premier lieu cela a pour effet de vous garantir une solution pérenne quelles que soit les évolutions des réseaux informatiques de votre collectivité.

Cela permettra aussi à tous les services de votre collectivité d'accéder à e-usp sans contraintes techniques.

Grâce à e-usp, examinez les réclamations de vos administrés quand bon vous semble. Muni de vos codes d'accès, vous pouvez vous connecter à e-usp 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et où que vous soyez via n'importe quelle station connectée à internet !



### UNE INTERFACE UTILISATEUR LIMPIDE !

e-usp a été conçu pour gérer efficacement les demandes des citoyens de votre collectivité. Aucun artifice technologique inadapté ne viendra ainsi nuire à la bonne lisibilité des demandes en cours. Vous savez utiliser un navigateur internet, alors vous saurez utiliser e-usp. Néanmoins, pour vous permettre d'apprécier toutes les possibilités d'e-usp, une formation d'une journée vous sera proposée.



### FONCTIONNALITÉS

- Accès web multi-utilisateurs suivant 3 profils types :
  - élus (création de demande et consultation du suivi),
  - service centralisateur (gestion du suivi, réponses aux usagers et administrateur d'e-usp),
  - services instructeurs et/ou exécutions (instruction et exécution des demandes)
- Recherche rapide et avancée d'une demande saisie
- Gestion du suivi et relance auprès des services instructeurs et/ou exécutions
- Alerte mail automatique (pour prévenir un service instructeur et/ou exécution d'une demande le concernant)
- Gestion des demandes archivées (possibilités de créer des bilans statistique, réactivation d'une demande)
- Gestion des réponses faites à l'utilisateur
- Gestion des bases de données (origines des demandes, services...)
- Gestions des utilisateurs (administrateurs, élus, services instructeurs et/ou exécutions)
- Statistiques des demandes (répartition par quartiers, par services, par élus, par états d'avancement...)
- Exportation des demandes au format Excel

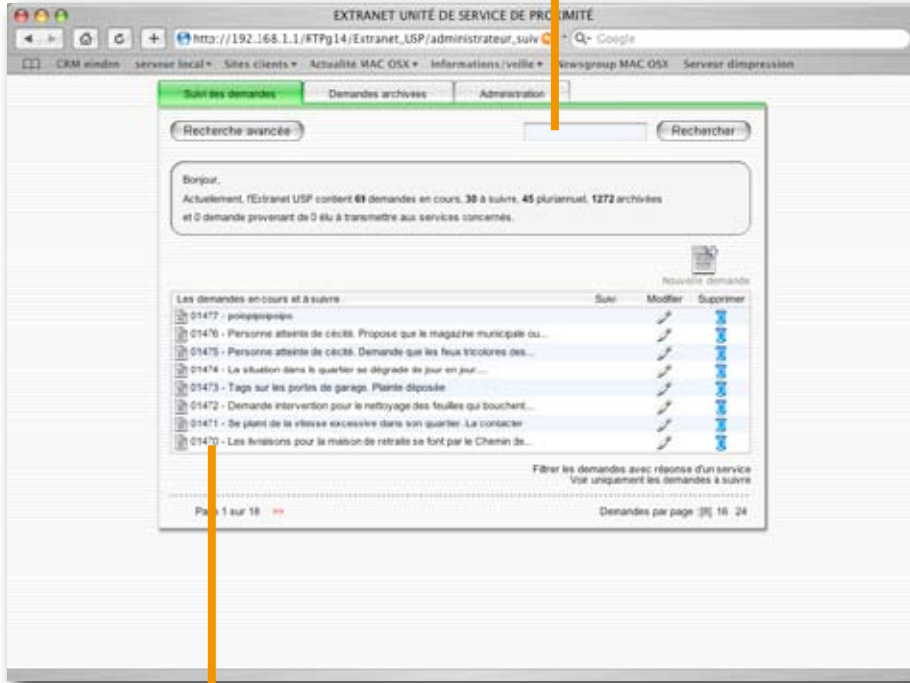
### FICHE TECHNIQUE

- Norme XHTML 1.0 Transitional
- 100% CSS
- Plateforme de développement : Linux/Apache 2/MySQL 4/PHP 4
- Sécurisation SSL (optionnel)

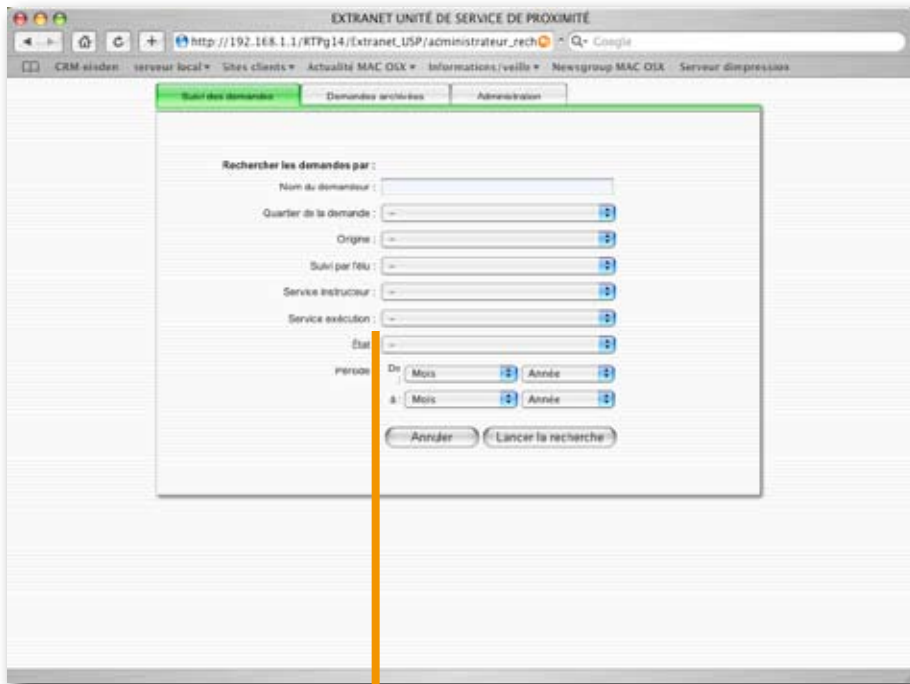


CAPTURES D'ÉCRANS

Recherche rapide parmi les demandes en cours.



Liste des dernières demandes saisies avec possibilité de filtrage.



Recherche avancée



Page permettant la création d'une nouvelle demande

Identité du demandeur

Objet de la demande

Informations relative au suivi (service chargé de l'instruction et/ou de l'exécution de la demande)

Page permettant le suivi d'une demande

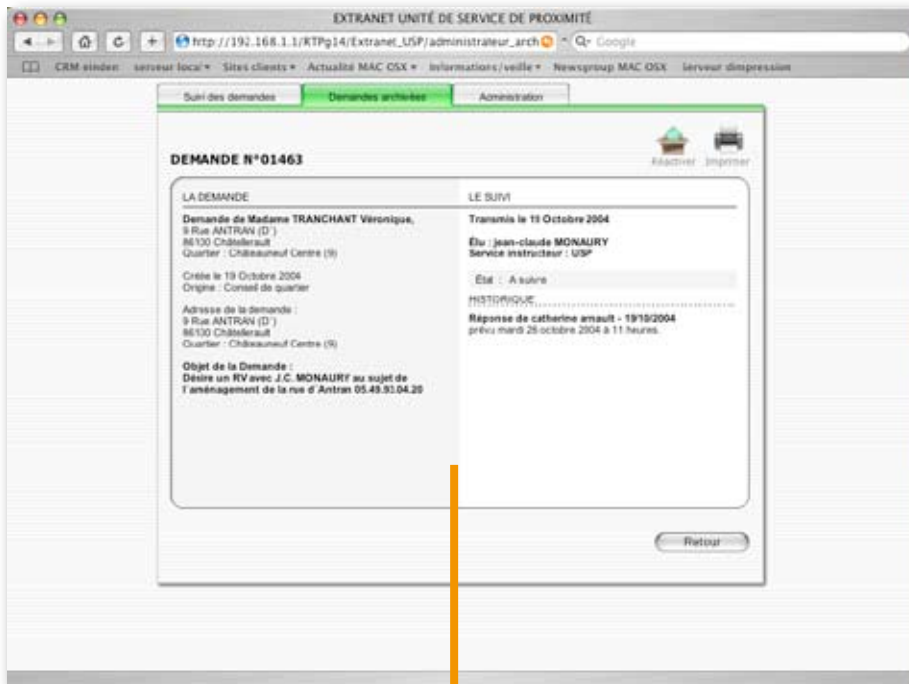
Récapitulatif de la demande

Historique du traitement de la demande (saisi par un service en charge de l'instruction ou de l'exécution de la demande)

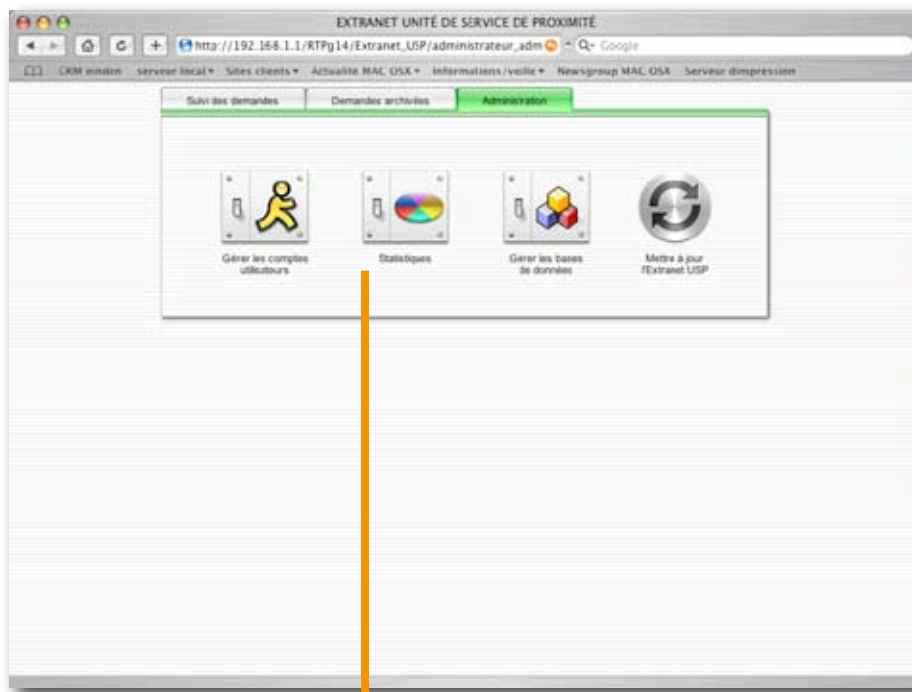
Gestion des réponses faites à l'utilisateur



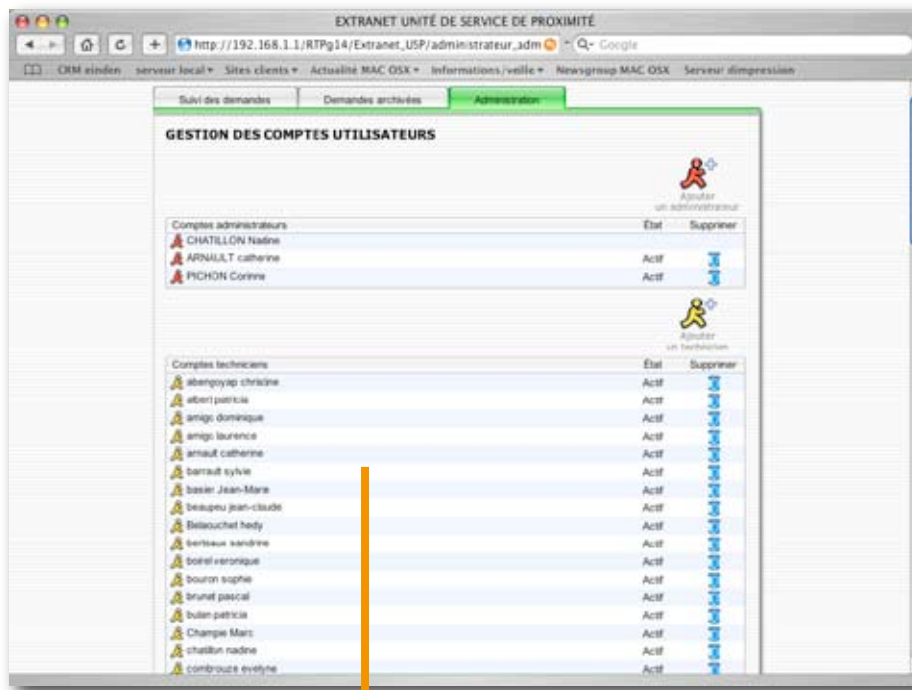
Liste des demandes archivées (traitées, sans suite...)



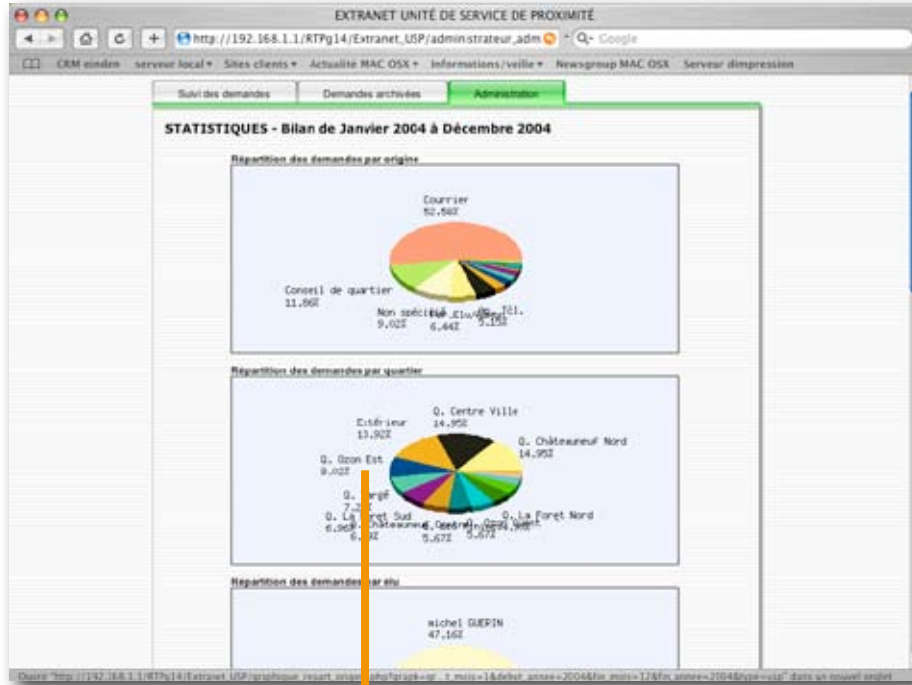
Page permettant de consulter le suivi d'une demande archivée



Page d'administration (gestion des utilisateurs, des statistiques, des bases de données et mise à jour de e-usp)



Gestion des comptes utilisateurs



Statistiques des demandes (répartition par quartier, par services instructeurs...)

**GÉRER LES ORIGINES POSSIBLES**

Ajouter une origine

Liste des origines possibles	Supprimer
Nouvelle origine	⌵
petiten	⌵
Ap. TIL	⌵
CabVieux	⌵
Cabinet du Maire	⌵
Conseil de quartier	
Courrier	⌵
Estéran	⌵
J. C. Monary	⌵
M Guerin	⌵
Mail	⌵
Non spécifié	⌵
Note	⌵
N° Vert	⌵
Par élu/Aumon	⌵
Par élu/Ppét	⌵
Perm. Du	⌵

**GÉRER LES SERVICES**

Gestion des bases de données (origines des demandes, services...)