

G.R.U – Gestion de la Relation Usager

Guide de l'utilisateur

Bienvenue

Ce guide vous accompagne dans l'utilisation de la plateforme G.R.U pour effectuer vos démarches en ligne auprès de l'administration. Vous pourrez déposer vos demandes, suivre leur avancement et échanger avec les services compétents en toute simplicité.

Comment déposer une démarche

1. Sélectionnez votre démarche

Sélectionnez le service avec lequel vous souhaitez échanger dans la liste proposée (Service technique, Police Municipale, Communication , etc.).

2. Complétez le formulaire

Remplissez tous les champs obligatoires et joignez les pièces justificatives nécessaires.

3. Validez votre demande

Vérifiez les informations saisies puis validez. Vous recevrez immédiatement un accusé de réception par email.

Suivi de votre démarche

Une fois votre demande déposée, vous pouvez suivre son avancement en temps réel. Votre dossier passe par différentes étapes :

Statut	Signification
Nouveau	Votre demande a été enregistrée et sera prochainement prise en charge.
À traiter	Votre dossier est en cours de traitement par le service compétent.
En attente d'information	Le service a besoin de précisions ou de documents complémentaires. Consultez votre messagerie.
Message reçu	Votre réponse a bien été reçue. Le traitement de votre dossier va reprendre.
Dossier clos	Votre démarche est terminée. Une réponse vous a été adressée par email.

Échanger avec l'administration

Répondre à une demande d'information

Si le service en charge de votre dossier a besoin de précisions, vous recevrez un email vous invitant à fournir des informations complémentaires. Le statut de votre dossier passera alors à « En attente d'information ».

Pour répondre :

- Accédez à votre dossier
- Répondez directement via la messagerie intégrée
- Joignez si nécessaire les documents demandés

Dès que vous aurez répondu, le statut de votre dossier sera mis à jour et le service pourra reprendre le traitement.

Délais et notifications

- **Accusé de réception automatique** : Dès le dépôt de votre demande
- **Notifications par email** : À chaque changement de statut de votre dossier
- **Délai de traitement** : Variable selon la nature de la demande

Conseils pratiques

- Vérifiez que votre adresse email est à jour pour recevoir les notifications
- Consultez régulièrement votre espace personnel pour suivre l'avancement
- Répondez rapidement aux demandes d'information pour éviter les retards
- Conservez votre numéro de dossier pour toute correspondance