

Les nouveautés

► un formulaire de saisie simplifié

- localisation aisée et précise à l'aide d'une cartographie
- nomenclature épurée : 10 thématiques, pour chacune d'elle 5 sous thématiques au maxi avec la liste des dysfonctionnements associés
- possibilité de visualiser, avant la validation du formulaire, les **autres signalements de même type dans la même rue**
- **photo du signalement** pour mieux identifier et traiter la demande

► un suivi précis du traitement de la demande

- des **statuts explicites** et un **service identifié** pour la prise en charge
- **mise à disposition au fil de l'eau des données de traitement** : la prise en charge de la demande, la mise en sécurité, les dates prévisionnelles de fin des travaux régie/entreprise, les dates de fin de réalisation des travaux régie/entreprise
- réception de **3 mails automatiques** : lors du dépôt du signalement, lors de la prise en charge avec la précision du service traitant, à l'issue des travaux



Rappel

Le formulaire est exclusivement réservé aux signalements d'anomalie sur un équipement existant (il ne doit pas être utilisé pour demander un ajout ou une modification d'équipement)



NOUVELLE VERSION
GRU DIVA 2.0
à partir du 09/12/2025

Exemple de traitement d'un signalement

- Statut : **demande déposée** → mail automatique transmis au demandeur
- Statut : **analyse en cours par le service** date identification du service en charge → mail automatique transmis au demandeur
- Statut : **mise en sécurité** date de mise en sécurité nature de la mise en sécurité (avec possibilité d'insérer une photo de mise en sécurité)
- Statut : **travaux commandés** date prévisionnelle de fin des travaux régie / entreprise commentaire
- Statut : **travaux réalisés** **demande traitée et clôturée** date de fin de réalisation des travaux commentaire (avec possibilité d'insérer une photo des travaux réalisés) → mail automatique transmis au demandeur

Bon à savoir

L'outil gère les doublons soit par détection automatique soit par détection manuelle. Le demandeur en est informé via l'historique de la demande. Dès que la demande initiale est traitée, la demande en doublon est clôturée automatiquement.

L'agent traitant peut solliciter le demandeur pour **un complément d'informations**. Le demandeur aura, suivant la thématique, 7 ou 14 jours pour y répondre avant le rejet automatique de la demande.

Un rapport hebdomadaire indiquant les demandes traitées et en cours de traitement sera mis à disposition.

Contact : pour toute demande d'accès ou de renseignement sur le portail des services, envoyer un mail à supportGRU@lillemetropole.fr