

## QUALITÉ DE SERVICE : NOS ENGAGEMENTS

- 1 Écoute et analyse
- 2 Diagnostic et conseil
- 3 Accompagnement personnalisé
- 4 Expertise et veille métier
- 5 Assistance et réactivité
- 6 Amélioration continue
- 7 Qualité de la relation

### Les citoyens en parlent

*"La facilité de prise en main m'a permis d'être opérationnel très rapidement"*

*"La solution s'adapte à mon profil pour n'afficher que l'essentiel et me fait gagner en temps de traitement"*

*"Tout est plus simple lorsque l'enregistrement et le suivi de mes demandes sont centralisés"*

*"J'échange avec ma ville quel que soit le canal de communication"*

—  
**espace agents**

**100%**

des demandes sont traitées dans les délais fixés

# espace agents

Plateforme de centralisation et de pilotage des demandes



Une offre, une information,  
une démonstration, un diagnostic  
contactez-nous !

09 69 32 19 21  
[www.arpege.fr](http://www.arpege.fr)

**arpège**

Innovater avec les territoires

**SOLUTIONS LOGICIELS**  
INSCRIVEZ VOTRE COLLECTIVITÉ  
DANS UNE DEMARCHE QUALITÉ

**arpège**

Innovater avec les territoires

# espace agents

## Le coeur de la Gestion de la Relation Citoyens

Facilitez le quotidien des agents d'accueil et instructeurs grâce à notre logiciel de gestion de la relation citoyen : Espace Agents. Optimisez le traitement et le suivi des demandes de vos citoyens et des services de la ville quel que soit le canal d'entrée (guichet, téléphone, email, courrier, application...).

### Ergonomie intuitive

Facilite le quotidien des agents et réduit les temps de traitement

État	N°	Dépôt	Demande
Déposée	178	29/12/2021 à 11:35	Demande de passeport
En cours d'instruction	178	29/12/2021 à 11:35	Intervention sur les espaces verts
Déposée	178	29/12/2021 à 11:35	Demande de passeport
En cours d'instruction	178	29/12/2021 à 11:35	Intervention sur les espaces verts
Déposée	178	29/12/2021 à 11:35	Demande de passeport



### Optimisez votre gestion de la relation citoyens

Recentrez vos agents d'accueil sur leur coeur de métier et fiabilisez la gestion des demandes.

- Offrez à vos agents une solution intuitive qui les accompagne par étape dans tout le processus de traitement
- Harmonisez les réponses et maîtrisez les délais pour améliorer la relation avec les usagers
- Disposez d'une vue globale de l'activité pour évaluer l'action municipale

### Pilotez et évaluez l'action municipale

Améliorez le lien avec vos usagers et la performance de vos services grâce aux outils de statistiques, intégrés à notre logiciel de gestion de la relation citoyen.

- Analysez les demandes (par métier, quartier, canal et période);
- Mesurez la qualité de traitement (délais, alertes, ...);
- Améliorez la connaissance des besoins de vos citoyens;
- Anticipez les besoins de demain;
- ...

Affinez vos politiques publiques : bénéficiez de tableaux de bord vous fournissant des indicateurs précis et facilitant vos prises de décision.

### UN PORTAIL AGENTS INTÉGRÉ À L'OFFRE GRC D'ARPÈGE

Développez une relation de proximité et la satisfaction des citoyens grâce à notre offre de solutions de Gestion de la Relation Citoyens complète : portail citoyens, application mobile et portail agents.

Unifiez le traitement et le suivi des demandes, quel que soit le canal, le métier, le type de démarches ou encore le public concerné. Modulaires, nos solutions de GRC-GRU s'adaptent à chaque projet et à chaque collectivité.

### Multi canal

Centraliser l'ensemble des demandes quelque soit le canal de communication



### Démarche qualité

Tout au long de votre projet, Arpège met à votre disposition un interlocuteur privilégié, chargé d'assurer le suivi des différentes étapes de mise en œuvre de votre solution.

Arpège s'inscrit résolument dans une démarche qualité pour s'assurer du succès de votre projet.



## Les points forts de l'Espace Agents



### Multi métiers

Transverse à l'ensemble de vos services



### Multi publics

S'adapte à l'ensemble des demandes de vos usagers



### Plateforme ouverte

S'interface avec de nombreux partenaires