Numéro FP SP03
Rédacteur: Marie LECAUDE
Approbation: MH

Fiche PRATIQUE

GUICHET UNIQUE

	Économique	Notoriété / Image	Sociétale / environnementale
Finalité	Satisfaire les besoins des commerçants et répondre à tous types de demande	Montrer que la ville est présente pour ses commerçants. Aider au dynamisme du centre-ville en traitant les différentes problématiques pouvant jouer négativement sur celui-ci.	Développer/accroitre le contact avec les commerçants

Pilote de processus	Indicateurs de performance	Indicateurs de satisfaction	Points de vigilance
Animateurs commerce	Nombres de demandes traitées et résolues	Retour des commerçants par mail, téléphone, oral	Traiter la demande rapidement et relancer les services pour résoudre le souci.

Étapes clés du processus	Qui ?	Comment, documents, supports
1. Prise de contact Commerçant Réception de la demande du commerçant par mail, téléphone, rencontre avec le commerçant ou via un autre service de la Ville ou de l'Agglomération	**Service commerce ou accueil**	S:\COMMERCE\PORTEURS PROJETS – fiche porteur de projet
2.Traitement de la demande en fonction de la réponse Si éléments de réponse connus Réponse immédiate Orientation vers le service de la Ville, de l'Agglomération ou le partenaire compétent en fonction de la demande via le logiciel **E-atal** Prise d'information auprès de l'élu ou du service de la Ville et de l'agglomération compétant Réponse au commerçant par mail, téléphone ou visite Intervention du service compétant si nécessaire Visite de l'élu en charge du commerce si la demande et la réponse à apporter requiert un traitement politique	**Service commerce**	

Inventaire des modifications		
DATE	**INDICE**	**MOTIFS DE MODIFICATION**
Mars 2017	1	Création
30/04/2021	2	Mise à jour