

# GROUPE DE RÉFLEXION GESTION DE LA RELATION CITOYEN

## COMPTE RENDU DE LA SÉANCE DE TRAVAIL DU 19 OCTOBRE 2017 À PARIS

<b>SUJET :</b>	GROUPE DE REFLEXION GESTION DE LA RELATION CITOYEN	<b>RÉDACTEUR :</b>	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
<b>OBJET :</b>	COMPTE RENDU DE RÉUNION	<b>STATUT :</b>	EN COURS
<b>DATE :</b>	19 OCTOBRE 2017	<b>DATE DIFFUSION :</b>	30 OCTOBRE 2017

### LISTE DES PARTICIPANTS :

COLLECTIVITÉS	PARTICIPANTS
Syndicat Mixte des Inforoutes	ARNAUDON Bernard
Mairie de Villenave d'Ornon	LASSALLE Jérémy
Conseil Départemental de Loire-Atlantique	FREARD Stéphane
Région Réunion	CLAIN Nicolas
Entrou'vert	CROS Pierre
Ville de Paris	LENAIN Isabelle
Ville de Paris	LEVY Pierre
Ville de Paris	GABOURIN Baptiste
Ville de Rillieux la Pape	RAMBOURG Mathias
Ministère de l'Intérieur	VANCOUR Emmanuel
Clermont Auvergne Métropole	BONNEAUD Samuel
Ville de Clichy sous Bois	DILAIN Laurent
Conseil départemental de l'Ain	TOURNIER Céline
Conseil Départemental de l'Ain	DUBOIS David
Ville de Chatou	GIRARD Guillaume
Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté	GROTA Dominique
COGITIS	MIRABEL Aurélie
Région Nouvelle-Aquitaine	ROSE Nicolas
MAARCH	SEGUIN Laurent

EXCUSÉS :

COLLECTIVITÉS	PARTICIPANTS
Ville de Noisy Le Sec	KADED Jamael

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

## SOMMAIRE

---

1.Tour de table.....	4
2.Présentation LUTECE.....	4
3.Présentation MAARCH COURRIER.....	6
4.Présentation PUBLIK.....	7
5.Conclusion.....	9
6.Annexe – Présentation réalisées en séance.....	10

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

## 1. TOUR DE TABLE

- Syndicat Mixte des Inforoutes : intéressé par la Gestion Relation Citoyen, 400 petites collectivités à équiper.
- Région Réunion : utilise Maarch pour le courrier et aimerait étendre à la GTC.
- Ville de Chatou : en mode découverte.
- Ville de Rillieux la Pape : utilise YPOK et aimerait connaître d'autres solutions.
- Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté : s'intéresse au SVE/SVA. Souhaite créer un service pour ses petites collectivités en BFC.
- Cogitis : aurait aimé pouvoir comparer webGFC qui est en test.
- Région Nouvelle Aquitaine : participe en mode découverte.
- Clermont Auvergne Métropole : a pour projet une mise en place de Gestion Relation Citoyen mutualisant pour l'Agglomération et ses communes.
- Ministère de l'intérieur : a testé MAARCH et PUBLIK. Aimerait découvrir LUTECE et WebGFC
- Conseil Départemental de l'Ain : est en charge de la dématérialisation du secteur social, avec un vaste projet de Gestion Relation Citoyen combiné aux métiers.
- Ville de Paris : présente LUTECE.
- MAARCH : présente MAARCH Courrier.
- Entr'ouvert : présente PUBLIK.

## 2. PRÉSENTATION LUTECE

11H20 : Présentation par **Pierre LEVY, Isabelle LENAIN** et **Baptiste GABOURIN** de l'équipe LUTECE à la ville de Paris.

Présentation et vidéo (proposées en annexe).

- Ville de Chatou : Comment fonctionne la fédération d'identités ?  
LUTECE impose un identifiant différent pour chaque service garantissant ainsi qu'il n'y a pas ni mélange, ni regroupement d'informations contraires aux règles imposées par la CNIL.  
En parallèle, la vue 360° permet d'offrir un tableau de bord complet via la fédération d'identités.

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

- Région Nouvelle Aquitaine : Comment est gérée la fédération d'identité vis à vis de France Connect ?  
Paris a fait le choix (politique!) de recentraliser toutes les identités dans la base locale afin de pouvoir en extraire des statistiques globales qui ne semblent pas faisables avec l'identité France Connect.
- Ville de Rillieux la Pape: L'utilisateur peut-il récupérer toutes ses données ?  
Oui, sous réserve de respecter des délais de conservation légale qui sont de 3 mois maximum.
- Ville de Chatou : Comment traiter les entrées papier ?  
C'est une volonté politique à Paris de s'orienter (et d'inciter les utilisateurs) vers le « zéro papier ».
- Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté : Les élus accèdent-ils à l'outil ?  
Oui, principalement pour les statistiques mais aussi pour tester la plateforme.
- Ville de Rillieux la Pape : Existe-t-il des WebServices métier pour interagir avec des outils métiers ?  
Oui, ils sont à disposition et documentés.
- Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté: Existe-t-il un module « Rendez-vous » ? Et sait-il notifier les personnes ?  
Oui, c'est un plugin intégré dans LUTECE. Les notifications sont 100 % configurables et intégrées dans les circuits de traitement.

Remarque : On privilégie les tris par date plutôt que les notifications de retard, ce qui permet à l'agent de s'organiser au quotidien.

- Ville de Rillieux la Pape : Quels sont les usagers standard ?  
À ce jour, LUTECE-GRU démarre en production avec les particuliers seulement. Mais l'outil est aisément extensible aux entreprises et aux associations (c'est prévu).
- Ville de Rillieux la Pape : Quelles sont les autres collectivités utilisatrices de LUTECE ?  
Le GRU qui démarre seulement n'est pas encore déployé ailleurs. Mais LUTECE standard est bien utilisé ailleurs (ex Lyon...).
- Ville de Paris : Plusieurs prestataires sont opérationnels sur LUTECE et en particulier :
  - ATOS
  - Huile-de-code (Mont-de-Marsan)
  - ? (Mérignac)

Fin de la présentation à 12H30

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

### 3. PRÉSENTATION MAARCH COURRIER

Après une pause repas, les présentations reprennent à 13H30.

Après quelques explications à propos des différences et des complémentarités entre un logiciel de courrier et une logiciel de Gestion Relation Citoyen, et après quelques mots sur la Saisine par Voie Électronique (SVE), **M. Laurent SEGUIN** réalise une démonstration en ligne<sup>1</sup>.

Voir présentation en annexe.

- **ADULLACT** : Y a-t-il d'autres canaux de dialogue avec le citoyen que l'interface web présentée ici ?  
Oui, via les WebServices mis à disposition des éditeurs métiers et autres acteurs.
- **Ville de Rillieux la Pape** : Comment se fait la réponse selon que la requête citoyenne soit au format papier ou électronique ?  
En général, l'outil répond sur le même canal. Exemple : MAARCH COURRIER étant en lien avec PUBLIK, il saura échanger avec PUBLIK pour répondre au citoyen sur le même canal.
- **Ville de Rillieux la Pape**: Y a-t-il la possibilité de centraliser les informations relatives à plusieurs métiers (comme LUTECE et sa vision à « 60° ») ?  
Non, mais dans ce cas, il est conseillé d'utiliser un outil de type « Business Intelligence » (ex : Pentaho) qui saura aller chercher les informations métiers attendues et les afficher.
- **ADULLACT** : On a compris que MAARCH Courrier savait fonctionner avec PUBLIK ; avec quels autres GRC sait-il fonctionner ?  
Tout est possible tant que le logiciel métier avec lequel s'interfacer met à disposition des WebServices et à un coût raisonnable (ce qui n'est pas toujours le cas!). De fait, PUBLIK est la solution GRC avec laquelle MAARCH Courrier s'interface le mieux.
- **Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté** : MAARCH Courrier est elle une solution hébergée (mode SAS) ?  
Non, MAARCH Courrier ne commercialise que l'installation, l'accompagnement et la maintenance, mais pas d'hébergement. En revanche, il existe des offres d'hébergement issues de partenaires spécialement dédiées à la mutualisation.  
On notera au passage que MAARCH Courrier étant multi-tenants, on sait accueillir plusieurs collectivités sur une seule instance.
- **Territoires Numériques Bourgogne Franche-Comté** : Quels sont les délais de mise en place de MAARCH Courrier selon la taille de la collectivité ?  
Il faut compter 2 semaines pour une ville de moins de 30K habitants ; et plus de 6 mois pour un ministère de 15000 agents !
- **Région Réunion** : MAARCH Courrier sait-il s'interfacer avec l'outil I-Parapheur ?  
Oui, car MAARCH Courrier sait déposer des documents à signer dans un répertoire, et I-Parapheur sait les récupérer, les signer et les remettre à disposition en version signée. MAARCH Courrier sait également les récupérer ainsi.

<sup>1</sup><http://maarchcourrier.com>

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

## 4. PRÉSENTATION PUBLIK

14h30 – **M. Pierre CROS** nous présente la solution de GRC PUBLIK via quelques vues disponibles sur le WEB<sup>2</sup>. Il rappelle quelques définitions :

- Démarche en ligne : c'est à la fois un formulaire et un circuit de traitement.
- Démarche terminée : 3 mois après la fin de son traitement, la démarche doit être effacée ou anonymisée.
- Différence entre une GRC et un CMS : dans une GRC il n'y a pas de profilage, ni d'envoi d'informations par défaut à l'utilisateur, sauf si cela est expressément demandé.
- Fournisseur d'identité : PUBLIK est multi-base et multi-protocole.
- D'autres questions sont posées lors de ces explications :
- Conseil Départemental de Loire-Atlantique: Pourquoi avoir réécrit un CMS alors qu'il en existe de très bon sous licence libre ?  
Parce que celui de PUBLIK est simpliste ; et il est libre aussi.
- Conseil Départemental de Loire-Atlantique : Comment gérer les dépendance entre utilisateurs (ex : parent/enfant ; aidant/aidé...) sans que ça ne devienne trop complexe ?  
La réponse est simple : ce n'est pas à la GRC de gérer ces relations ; c'est au logiciel métier de le faire.
- Ville de Rillieux la Pape : Et comment récupérer les informations des outils métiers ?  
2 cas : s'il existe des WebServices, c'est relativement simple ; si ce n'est pas le cas, il n'y a pas de solution toute faite et il faut étudier la situation au cas par cas.
- Ministère de l'intérieur : il paraît que le SGMAP prévoit de mettre à disposition des collectivités un portail citoyen (GRC nationale). En savez-vous plus ?  
Il semblerait que ce soit plus un message politique qu'opérationnel (Paris). Et il semblerait encore qu'on soit plus attaché à introduire un FC agents (voire entreprises) qu'un véritable portail citoyen (Région Aquitaine).

Démonstration en ligne<sup>3</sup>. La documentation est également disponible en ligne<sup>4</sup>.

- Région Réunion : PUBLIK semble fait pour les mairies. Est-il applicable à de plus grosses structures comme une Région ? Et est-il possible d'y insérer des demandes d'aides ?  
PUBLIK est déjà opérationnel dans de grosses structures, ainsi que dans des structures mutualisantes.  
Et il n'y a aucun problème à y insérer des demandes d'aides. Ce sont d'ailleurs les principales demandes des utilisateurs de type « Conseil Départemental ».

<sup>2</sup><http://publik.entrouvert.com>

<sup>3</sup><http://portail-citoyen-publik.entrouvert.com>

<sup>4</sup><http://doc-publik.entrouvert.com>

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

- Conseil Départemental de Loire-Atlantique : Avec PUBLIK, faut-il prévoir un portail unique multi-services, ou bien prévoir des portails thématiques dédiés ?  
PUBLIK est clairement un portail multi-services ; mais si des services métiers existent déjà dans la collectivité au moment de la mise en place de PUBLIK, alors il convient d'intégrer ces services déjà existants dans PUBLIK, avec un maximum d'adaptations graphiques.  
On peut aussi restreindre les droits d'un utilisateur afin de ne lui montrer que certains onglets métiers. On peut ainsi « imiter » un comportement « thématique » pour les utilisateurs.
- ADULLACT : Existe-t-il un connecteur IODAS ?  
Pas encore mais la métropole de Lyon est en train d'y réfléchir...
- Ville de Rillieux la Pape : Lors de l'élaboration d'un circuit, peut-on choisir l'intitulé de l'étape, de son statut et sa couleur ?  
Oui, tout est configurable à la création du WorkFlow.
- Ville de Rillieux la Pape : Est-il possible de déposer une demande issue d'un formulaire dans le porte-documents ?  
Oui, et c'est à prévoir dans la définition des actions à l'étape concernée.
- Ville de Rillieux la Pape : Comment se configure l'attribution des droits ?  
Tout passe par des définitions de rôles ; et les rôles sont attribués aux utilisateurs selon leurs besoins.
- ADULLACT : PUBLIK est il multi-collectivités ?  
Oui car il est multi-tenant. Seule la fédération d'identités sera globale ; mais chaque brique fonctionnelle peut être installée/activée indépendamment sur chaque tenant.
- Ville de Rillieux la Pape : Que se passe-t-il si on modifie un circuit déjà en production ?  
Ça dépend du contexte ! Dans tous les cas, la modification est dynamique et sa répercussion immédiate. Il n'y a pas de versionning de circuit.
- Ville de Rillieux la Pape : PUBLIK est-il proposé en mode SAS ?  
Oui.
- SIVU : Existe-t-il un horodatage ?  
Non car c'est jugé inutile dans les traitements en question. La date enregistrée sur chaque action suffit à démontrer son déroulé.
- Il existe plusieurs partenaires capables d'accompagner une collectivité sur la mise en place de PUBLIK :
  - Entrou'vert (bien sur!)
  - ATREAL (aix)
  - IMPLICIT (Châlons-en-Champagne)



SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

## 5. CONCLUSION

Un dernier tour de table est réalisé avec tous les participants (présents et en ligne) afin que chacun puisse exprimer son ressenti sur le logiciel et sur la séance en général.

SUJET :	GROUPE DE TRAVAIL COLLABORATIF GESTION DE LA RELATION CITOYEN	RÉDACTEUR :	ADULLACT – PASCAL KUCZYNSKI PASCAL.KUCZYNSKI@ADULLACT.ORG
OBJET :	COMPTE RENDU DE RÉUNION	STATUT :	EN COURS
DATE :	19 OCTOBRE 2017	DATE DIFFUSION :	30 OCTOBRE 2017

## 6. ANNEXE – PRÉSENTATION RÉALISÉES EN SÉANCE

# LOUTEC

19 OCTOBRE 2017

## GROUPE DE TRAVAIL GESTION RELATION USAGER



# LE PROGRAMME COMPTE-PARISIEN

1

## *Simplifier*

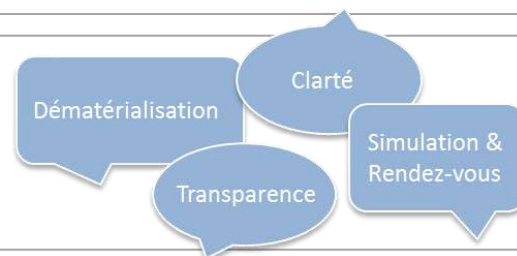
les modalités d'identification des usagers.



2

## *Faciliter*

l'accès aux services.



3

## *Optimiser*

les interactions avec les usagers.



4

## *Mieux cibler*

l'action de la Ville.



# LES COMPOSANTES DU PROGRAMME

## CINQ PROJETS DE MODERNISATION DE LA RELATION ENTRE LA VILLE ET SES USAGERS (1)



Mon Compte

Des interactions facilitées  
et personnalisées pour l'utilisateur.



COMPTE  
DE CONNEXION



PORTE  
DOCUMENTS



ESPACE  
MON COMPTE



FRANCE  
CONNECT



DONNÉES  
PERSONNELLES



FACTURES



Accès  
aux services

Une harmonisation et une clarification  
des modalités d'accès aux services.



SERVICES  
NUMÉRIQUES



SIMULATION



SUIVI DES  
DEMANDES



PRISE DE  
RENDEZ-VOUS



CATALOGUE  
DE L'OFFRE



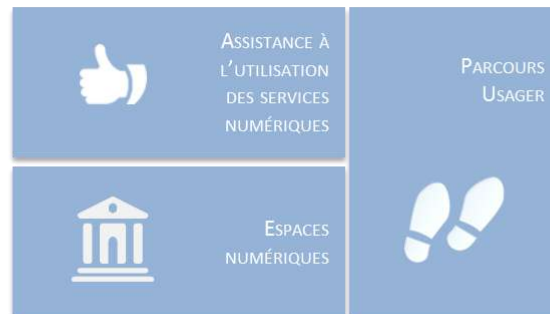
PROCESS (REFUS,  
ALTERNATIVES, PJ)

# LES COMPOSANTES DU PROGRAMME

## CINQ PROJETS DE MODERNISATION DE LA RELATION ENTRE LA VILLE ET SES USAGERS (2)



Un accompagnement à l'utilisation  
des services numériques de la Ville.



Un outil unique pour traiter  
les sollicitations des usagers.



# LES COMPOSANTES DU PROGRAMME

## CINQ PROJETS DE MODERNISATION DE LA RELATION ENTRE LA VILLE ET SES USAGERS (3)



Des outils d'analyse  
pour améliorer l'action de la Ville.



# ARCHITECTURE FONCTIONNELLE



Usager

SSO  
externe

## Mon Compte

Mes données  
personnelles

Suivi de mes  
demandes

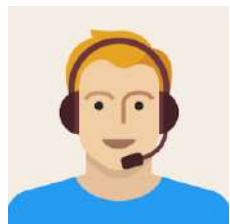
Mes factures

## Services numériques

Sollicitations

RDV

Demandes  
métier



Agent

SSO  
interne

## Back Offices

Sollicitations

RDV

Demandes  
métier

Vue 360°



# LES COMPOSANTS (1)

- **AUTHENTIFICATION SSO**

- OpenAM, CAS, LemonLDAP:NG, Authentik, )

- **RÉFÉRENTIEL D'IDENTITÉS (IDENTITYSTORE):**

- API sécurisée ouverte aux fournisseurs de service
- Permissions attribut par attribut pour chaque fournisseur de service
- Certification des attributs (FranceConnect, N° de Mobile, CNI, visu agent...)
- Identifiants diversifiés par fournisseur de service (approuvé par la CNIL)

- **GESTION DES SOLLICITATIONS**

- Gestion des entités organisationnelles (arborescence)
- Workflow (affectation, escalade, complétude, ...)
- Multi canal
- Base de réponses types
- Statistiques

# LES COMPOSANTS (2)

## ■ MOTEUR DE FORMULAIRES + WORKFLOW

- Formulaires (nombreux type de champs, champs conditionnels, pièces jointes chargées de manière asynchrone, ...)
- Nombreuses tâches de workflow réutilisables (notifications GRU (mail/SMS/Usager/Vue 360/Gestionnaires), production de PDF, ...)

## ■ MODULE DE PRISE DE RDV

- Paramétrage très souple des plages (durée, capacité, modèles et exceptions)
- Visualisation des disponibilités pour l'utilisateur : mono ou multi-sites
- Fourniture des pièces au moment de la prise de RDV
- Rappels Mail / SMS

# LES COMPOSANTS (3)

## ■ VUE 360°

- Interface complètement paramétrable par profil d'agent (ex : métier, guichet, centre d'appel,...)
- Segmentation par domaine fonctionnel et secteur CNIL
- Accès aux back offices métiers

## ■ STATISTIQUES

- Tableaux de bord transverses

## MAIRIE DE PARIS



# DÉMOS



## Vidéos de présentation du Compte Parisien

- Sollicitations + Vue 360
- Moteur de formulaires

## Screen CAM

- 1- MonCompte +France Connect
- 2 - Sollicitations (Front)
- 3 - Sollicitations (Back Office) + Mon Compte
- 4 - RDV + MonCompte



# ACTIVITE DEPUIS OUVERTURE

Titre tableau de bord

Nombre de demandes sur la période

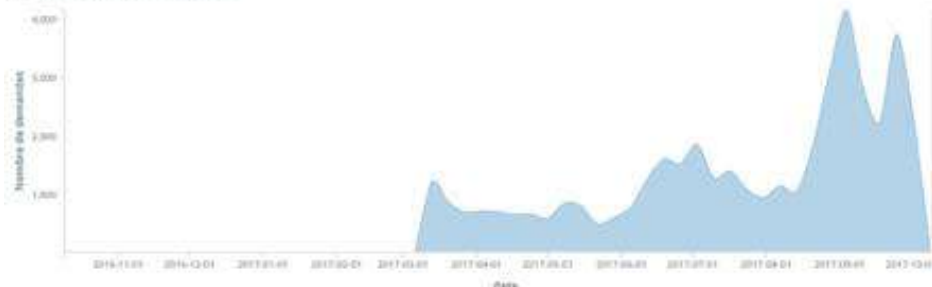
## Activité des Services Numériques

Tableau de bord des indicateurs de la Relation Usagers

Services numériques connectés à la GRU :

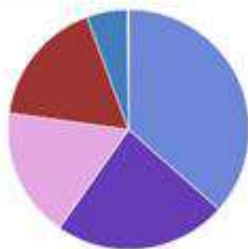
• Gestion des sollicitations

Nombre de demandes sur la période



• Nombre de demandes

Répartition des demandes par type



• Réclamation • Demande d'information • Modification données personnelles  
• Problème de connexion • Demande de documentation • Not défini

43,914

demandes

Nombre de notifications

90,209

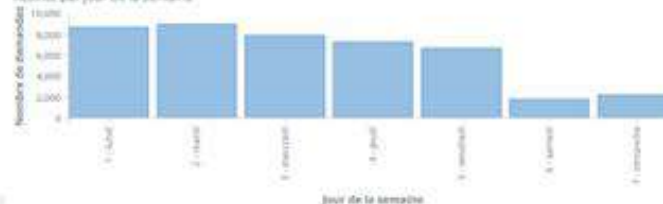
notifications

Nombre de mails envoyés

79,621

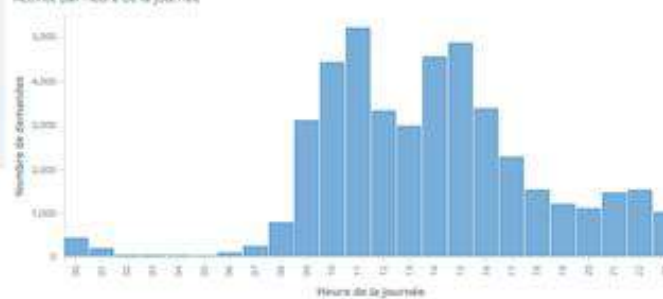
emails envoyés

Activité par jour de la semaine



• Nombre de demandes

Activité par heure de la journée



• Nombre de demandes

Activité par mois



• Nombre de demandes

# CONCRÈTEMENT ...

- LA PHILOSOPHIE DE LA PLATE-FORME : PLACER VÉRITABLEMENT L'USAGER AU CENTRE DE LA DÉMARCHE
- PLUS DE 60 SERVICES NUMÉRIQUES EN PRODUCTION ET EN COURS DE RACCORDEMENT À LA GRU
- AVEC LA DIGITALISATION DE LA RELATION USAGERS, LES SERVICES NUMÉRIQUES DE LA VILLE DE PARIS COMPTABILISENT PLUSIEURS MILLIONS DE VISITES ANNUELLES
- EN REPENSANT LES DISPOSITIFS PROPOSÉS AUX PARISIENS, PARTICULIERS OU PROFESSIONNELS, LES SERVICES NUMÉRIQUES PERMETTENT DE RACCOURCIR CONSIDÉRABLEMENT LE CIRCUIT DE TRAITEMENT DES DOSSIERS.

# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ LES PRISES DE RENDEZ-VOUS :



CETTE PLATEFORME PERMET UNE PRISE DE RENDEZ-VOUS FACILE POUR DIFFÉRENTS SERVICES, EN FONCTION DES DISPONIBILITÉS DE L'ADMINISTRATION.

### AUDIENCE :

85 900 VISITES EN 2016 + 35% PRÉVU EN 2017

PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES : 34 %

61 000 DEMANDE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE PRIS POUR 150 FORMULAIRES ACTIFS

450 AGENTS CONCERNÉS

D'ICI FIN D'ANNÉE : ENVIRON 60 NOUVEAUX FORMULAIRES

- SERVICES DE LA DLH (PLUS DE 11000 PRISES DE RENDEZ-VOUS LOGEMENT ATTENDUES DE JUIN À DÉCEMBRE)
- MAIRIES D'ARRONDISSEMENT (PACS – AVOCATS – ÉTAT CIVIL – ...)
- DIRECTION DE L'URBANISME (OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC – FORMATIONS INTERNES – ...)
- DSTI – AIP (REMISE TÉLÉPHONES MOBILES – POSTES DE TÉLÉTRAVAIL – ...)

INTERFACE AVEC LES OUTILS DE GESTION DE FILE D'ATTENTE : 400 RENDEZ-VOUS PAR JOUR GÉRÉS PAR LE SYSTÈME DE FILE D'ATTENTE À LA MAIRIE DU 14ÈME





# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ LOC'ANNONCES



AVEC LOC'ANNONCES, LES DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL PEUVENT CANDIDATER SUR UN DES LOGEMENTS VACANTS PROPOSÉS PAR LA VILLE DE PARIS. LES CANDIDATURES SONT ENSUITE ÉTUDIÉES EN FONCTION DES CRITÈRES DÉFINIS PAR LA COTATION

**AUDIENCE** : 2 550 000 VISITES EN 2016

DURÉE MOYENNE DES VISITES : 4 MINUTES

ORIGINE DES VISITES : 52% EN ENTRÉE DIRECTE, 29% DEPUIS UN MOTEUR DE RECHERCHE,

10% DES VISITES DEPUIS D'AUTRES SITES (DONT 1/4 PARIS.FR, 1/4 DU GUICHET DES PARISIENS)

PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES : 50 %

210 640 CANDIDATURES (10% DES VISITES) POUR 617 LOGEMENTS PROPOSÉS



# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ STATIONNEMENT RÉSIDENTIEL



LES RÉSIDENTS PARISIENS PEUVENT DEMANDER OU RENOUELER LEUR CARTE SANS SE DÉPLACER AU GUICHET EN FOURNISSANT LEURS PIÈCES JUSTIFICATIVES. LE GUICHET D'ACCUEIL BOULEVARD CARNOT RESTE ACCESSIBLE SUR RENDEZ-VOUS VIA UN SERVICE NUMÉRIQUE DÉDIÉ.

**AUDIENCE :** ENVIRON 100 000 VISITES PAR AN  
**DURÉE MOYENNE DES VISITES :** 4 MINUTES 10  
**ORIGINE DES VISITES :** 54% DEPUIS D'AUTRES SITES (2/3 PARIS.FR ET 1/3 GUICHET DES PARISIENS), 46% EN ENTRÉES DIRECTES  
**PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES :** 17 %  
**ENVIRON 27 000 CARTES ÉMISES PAR AN**

# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ LA PRÉ-INSCRIPTION AU CONSERVATOIRE



The screenshot shows a web form titled "Dépôt de candidature des débutant(es) aux conservatoires de la ville de Paris". It includes a header with the Paris logo and navigation links. The main content area has a section for "Classe ou âge du candidat en septembre 2016" with radio button options for "Grande section", "CE1", "CE2", "CM1", "CM2", "6ème", "7ème", "8ème", "9ème", "10ème", "11ème", "12ème", "Adolescent", and "Jeune adulte". A "CONTINUER" button is at the bottom.

CE SERVICE PERMET AUX DÉBUTANTS DE SE PRÉ-INSCRIRE EN CONSERVATOIRE, AVEC UN MÉCANISME DE SÉLECTION PAR TIRAGE AU SORT. IL EST UNIQUEMENT ACCESSIBLE EN PÉRIODE D'INSCRIPTION. EN 2017 IL A ÉTÉ DÉCLINÉ POUR LES INSCRIPTIONS EN ART DRAMATIQUE ET EN MUSIQUE & DANSE

**AUDIENCE : 10 020 VISITES SUR LA CAMPAGNE 2016**

**DURÉE MOYENNE DES VISITES : 7 MINUTES**

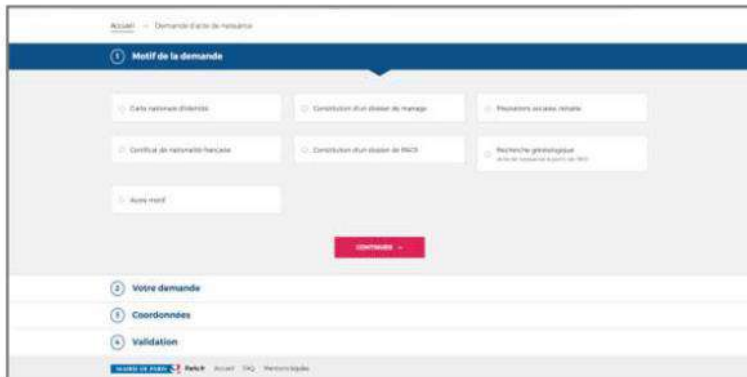
**70% DES VISITES DEPUIS PARIS.FR, 30% DES VISITES EN ENTRÉES DIRECTES**

**PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES : 22%**

**6 971 CANDIDATURES DÉPOSÉES POUR 2 876 PLACES RÉPARTIES SUR 216 FILIÈRES**

# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ LES ACTES D'ÉTAT CIVIL



4 SERVICES DISTINCTS POUR LES DEMANDES D'ACTES DE NAISSANCE, DE MARIAGE DE RECONNAISSANCE OU DE DÉCÈS

**AUDIENCE** : 750 000 VISITES EN 2016

DURÉE MOYENNE DES VISITES : 5 MIN 40S

ORIGINE DES VISITES : 69% DEPUIS D'AUTRES SITES (DONT 35,3% SERVICE-PUBLIC.FR, 11,4%

ARCHIVISENLIGNE.PARIS.FR, LE RESTE EN

PROVENANCE DES DIFFÉRENTS SITES DE MAIRIES)

14% DEPUIS UN MOTEUR DE RECHERCHE

17% EN ENTRÉE DIRECTE

PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES : 20 %

1 MILLION DE DEMANDES D'ACTES TRANSMISES PAR AN

# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ SUIVI DES AIDES SOCIALES



CE SERVICE PERMET UN SUIVI EN LIGNE DES AIDES GÉRÉES PAR LE CENTRE D'ACTION SOCIALE : ATTRIBUTION, RENOUVELLEMENT ET PAIEMENT. L'ACCÈS EST PROPOSÉ AUX NOUVEAUX DEMANDEURS LORS DE LA DÉPÔT DE DEMANDE.

**AUDIENCE :** 300 NOUVEAUX DEMANDEURS QUOTIDIENS PEUVENT ACCÉDER AU SUIVI DE LEURS DEMANDES. (SUR UN TOTAL DE 52 000 VISITES ENTRE LE 1/01/2017 ET LA 1/07/2017, SOIT 50% DES DEMANDEURS POTENTIELS)  
**DURÉE MOYENNE DES VISITES :** 6 MIN 6S  
**ORIGINE DES VISITES :** 66% EN ENTRÉE DIRECTE, 33% DEPUIS UN COURRIEL

**PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES :** 20 %

# ... QUELQUES SERVICES PHARES

## ■ LE BUDGET PARTICIPATIF

CET ESPACE REGROUPE LES PROPOSITIONS DE PROJETS ET LES VOTES PAR LES CITOYENS.

**AUDIENCE** : 350 400 VISITES EN 2016

DURÉE MOYENNE DES VISITES : 5 MIN 20S

ORIGINE DES VISITES : 50% EN ENTRÉE DIRECTE, 33% DES VISITES DEPUIS D'AUTRES SITES

(DONT LA MOITIÉ DEPUIS LES RÉSEAUX SOCIAUX, 7,4% DEPUIS PARIS.FR, 4,7% DEPUIS UN COURRIEL), 17% DEPUIS UN MOTEUR DE RECHERCHE  
PART DE SMARTPHONES ET TABLETTES : 35 %

3 158 IDÉES DÉPOSÉES,

624 PROJETS SOUMIS AU VOTE (37 PROJETS PARISIENS, 587 PROJETS D'ARRONDISSEMENT)

158 964 VOTES (+30% PAR RAPPORT À 2015)



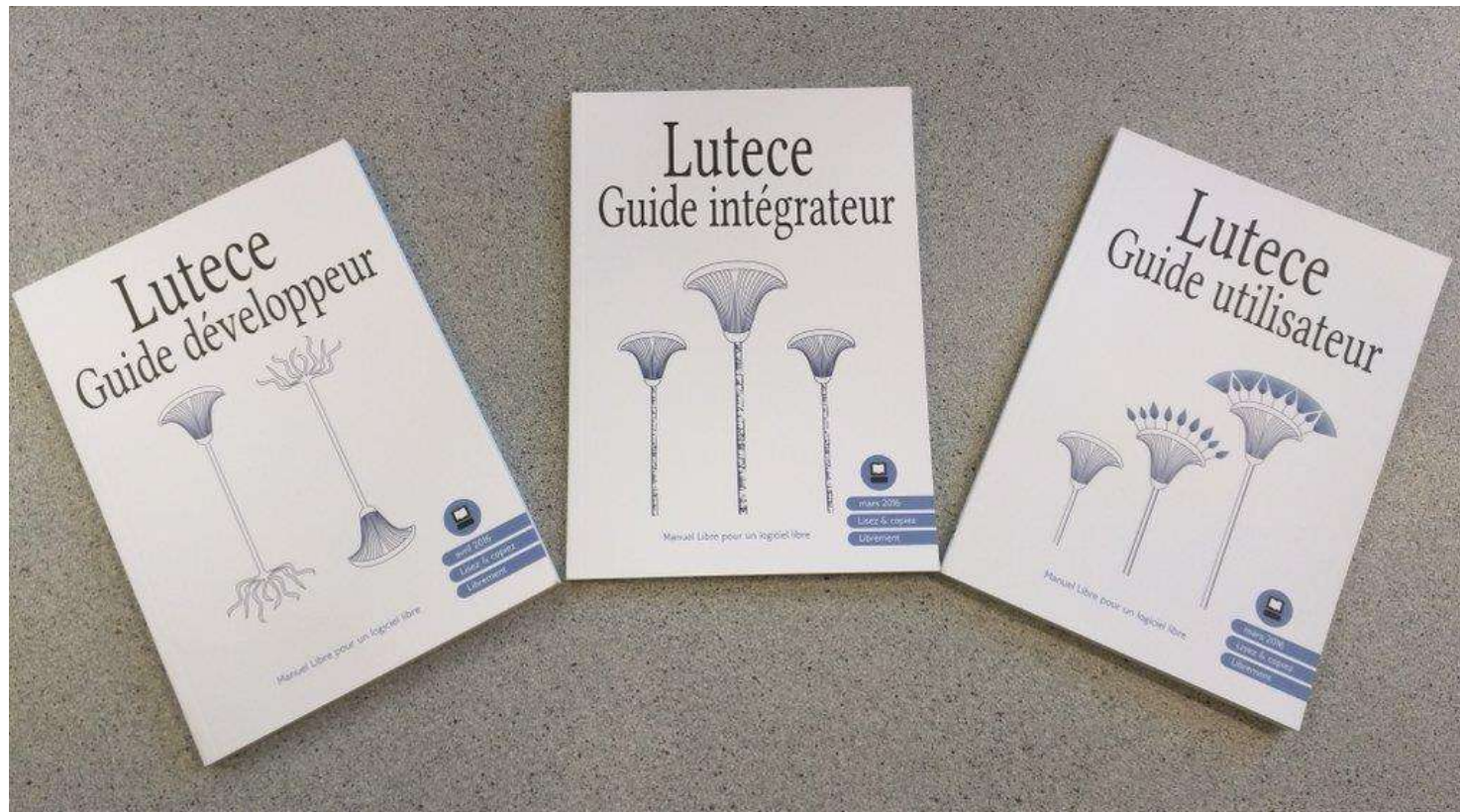


# TOUTE LA SOLUTION EST LIBRE

- **CODE SOURCE DE TOUS LES COMPOSANTS OUVERT SUR GITHUB :**
  - <https://github.com/lutece-platform>  
139 référentiels 43 contributeurs : Noyau, CMS, Moteur de Formulaire, WIKI, FAQ, les modules d'authentification, SEO, mesure d'audience G. Analytics, Piwik, ...
  - <https://github.com/lutece-secteur-public>  
52 référentiels 27 contributeurs : Gestion de la Relation Usager, Demandes de RDV, Consultation du Plan Local d'Urbanisme, Contrôle de Légalité, ...
- Toute entité (intégrateur/collectivité) peut créer sa propre équipe de contributeurs et déposer ses propres composants sur LuteceSecteurPublic.



# POUR ALLER PLUS LOIN...



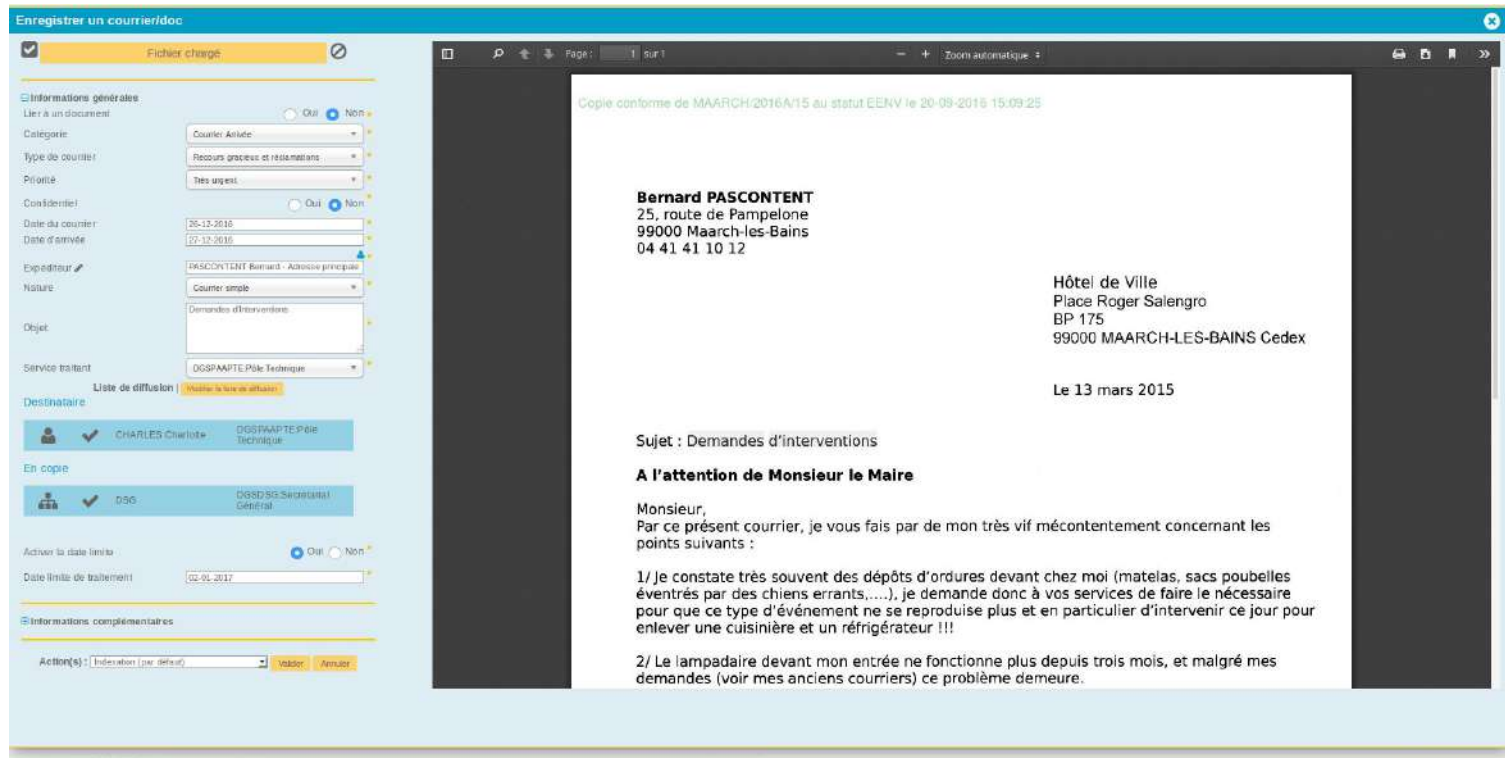
En vente sur <http://boutique.flossmanualsfr.net/>





**MAARCH : ÉDITEUR DE SOLUTIONS LIBRES  
ET OPEN SOURCE D'ARCHIVAGE ET DE  
GESTION ÉLECTRONIQUE DU COURRIER**

- Importer les courriers
- Autres canaux de capture
- Qualifier et indexer les courriers
- Classer les courriers
- Rechercher des courriers
- Connaître les détails d'un courrier
- Implémenter ses workflows
- Paramétrer l'organisation
- Gérer les contacts
- Gérer les absences – Rediriger les courriers
- Alerter et notifier
- Gérer les saisines par voie électronique (S.V.E)
- Demander des avis
- Traiter et rédiger les projets de réponse
- Annoter
- Gérer les transmissions des courriers
- Viser un projet de réponse
- Signer un courrier Départ
- Envoyer des courriels
- Consulter l'historique des actions
- Accéder aux statistiques
- Maarch Courier Mobile



**Enregistrer un courrier/doc**

☒ Fichier chargé

**Informations générales**

Lier à un document ☐ Oui ☒ Non

Catégorie: Courrier Arrivée

Type de courrier: Recours gracieux et réclamation

Priorité: Très urgent

Confidentiel ☐ Oui ☒ Non

Date du courrier: 26-12-2016

Date d'arrivée: 27-12-2016

Expéditeur: PASCONTENT Bernard - Adresse principale

Nature: Courrier simple

Objet: Demandes d'interventions

Service traitant: DGS/PAITE/Pôle Technique

Liste de diffusion: [Ajouter la liste de diffusion](#)

Destinataire: ☒ CHARLES Charlotte DGS/PAITE/Pôle Technique

En copie: ☒ DGS DGS/PAITE/Pôle Technique

Activer la date limite ☒ Oui ☐ Non

Date limite de traitement: 02-01-2017

**Informations complémentaires**

Action(s): [Indexation (par défaut)]

Copie conforme de MAARCH/2016A/15 au statut EENV le 20-09-2016 15:09:25

**Bernard PASCONTENT**  
25, route de Pampelone  
99000 Maarch-les-Bains  
04 41 41 10 12

Hôtel de Ville  
Place Roger Salengro  
BP 175  
99000 MAARCH-LES-BAINS Cedex

Le 13 mars 2015

Sujet : Demandes d'interventions

**A l'attention de Monsieur le Maire**

Monsieur,

Par ce présent courrier, je vous fais part de mon très vif mécontentement concernant les points suivants :

1/ Je constate très souvent des dépôts d'ordures devant chez moi (matelas, sacs poubelles éventrés par des chiens errants,...). Je demande donc à vos services de faire le nécessaire pour que ce type d'événement ne se reproduise plus et en particulier d'intervenir ce jour pour enlever une cuisinière et un réfrigérateur !!!

2/ Le lampadaire devant mon entrée ne fonctionne plus depuis trois mois, et malgré mes demandes (voir mes anciens courriers) ce problème demeure.

**Numérisation unitaire** avec un petit scanner de bureau, avec ou sans séparateur (ex : Fujitsu ScanSnap, fi-7160). Les courriers sont numérisés un par un. L'appui sur « Scan » lance : la numérisation, la reconnaissance de caractère et l'appel du formulaire d'indexation. En moyenne, **30 secondes suffisent pour numériser et qualifier un courrier**.

**Numérisation de masse** avec un scanner professionnel et des logiciels spécifiques. Le processus de traitement post-numérisation est facilité grâce aux **séparateurs imprimables disponibles sur l'application** à « Impression des séparateurs ». Les courriers sont directement indexés dans les corbeilles des courriers à qualifier du service courrier.

## Courriels et formulaires web standardisés

Connecté au serveur de messagerie de l'organisation, les courriels **directement reçus ou générés par un formulaire web**, sont indexés comme toutes correspondances.

## Formulaires libres

Les modèles de formulaires de Maarch Courrier permettent d'**indexer, suivre et traiter tout type de sollicitations et correspondances** : appel téléphonique, déclaration d'absence, demande d'un citoyen...

## Scanner virtuel

L'imprimante virtuelle Maarch **facilite l'indexation** des documents unitaires.

## Séparateurs A4 code barre

Maarch Courrier propose un module d'impression de pages de séparateurs A4 afin d'imprimer des séparateurs.

A screenshot of a web form interface for Maarch Courrier. The form is light blue and contains several fields for data entry. On the left, there are labels for 'Rattaché à la sous-chemise', 'Collection', 'Sort final', 'Règle de retention', 'Identifiant', 'Libellé', 'Délai de traitement (en jours)', 'Délai relance 1 (jours) avant terme', 'Délai relance 2 (jours) après terme', and 'Mode de traitement'. On the right, there are corresponding input fields, many of which are dropdown menus. The values entered in the fields are: 'Choisissez une sous-chemise', 'Collection des courriers', 'Conservation', 'P10Y', '1201', 'Appel téléphonique', '21', '14', '1', and 'NORMAL'. At the bottom, there are two radio buttons for 'Fichier importé' and 'Fichier généré', with 'Fichier généré' selected. Below that is a dropdown menu for 'Choisissez un modèle' with the value 'AppelTel' selected.

# Qualifier et indexer les courriers

Enregistrer un courrier/doc

☒ Fichier chargé

**Informations générales**

Lier à un document ☐ Oui ☒ Non

Catégorie: Courrier Arrivé

Type de courrier: Recours gracieux et réclamations

Priorité: Très urgent

Confidentiel ☐ Oui ☒ Non

Date du courrier: 26-12-2016

Date d'arrivée: 27-12-2016

Expéditeur: PASCONTENT Bernard - Adresse principale

Nature: Courrier simple

Objet: Demandes d'intervention

Service traitant: DGSPAPTE-Pôle Technique

Liste de diffusion: [Modifier la liste de diffusion](#)

Destinataire:

☒ CHARLES Charlotte DGSPAPTE-Pôle Technique

En copie:

☒ DSG DGSD SG-Secrétariat Général

Activer la date limite ☒ Oui ☐ Non

Date limite de traitement: 02-01-2017

**Informations complémentaires**

Action(s): [Indexation (par défaut)]

Copie conforme de MAARCH/2016A/15 au statut EENV le 20-09-2016 15:09:25

**Bernard PASCONTENT**  
25, route de Pampelone  
99000 Maarch-les-Bains  
04 41 41 10 12

Hôtel de Ville  
Place Roger Salengro  
BP 175  
99000 MAARCH-LES-BAINS Cedex

Le 13 mars 2015

Sujet : Demandes d'interventions

**A l'attention de Monsieur le Maire**

Monsieur,  
Par ce présent courrier, je vous fais part de mon très vif mécontentement concernant les points suivants :

1/ Je constate très souvent des dépôts d'ordures devant chez moi (matelas, sacs poubelles éventrés par des chiens errants,...), je demande donc à vos services de faire le nécessaire pour que ce type d'événement ne se reproduise plus et en particulier d'intervenir ce jour pour enlever une cuisinière et un réfrigérateur !!!

2/ Le lampadaire devant mon entrée ne fonctionne plus depuis trois mois, et malgré mes demandes (voir mes anciens courriers) ce problème demeure.

L'écran de qualification, présentant le document indexé, est entièrement paramétrable aux besoins de chaque organisation.

### Ajout d'une nouvelle chemise

Description Chemise :

Style :

Liste des types de dossier

- [Courier] Les courriers
- [archivage] Tableau de gestion
- [archivage] Plan de Classement
- [business] Documents d'Entreprise
- [cold] Factures clients

Types de dossier sélectionnés

Ajouter >>

<< Enlever

Sélectionner tout

Sélectionner tout

Valider Annuler

- Courriers (2 Sous-dossier, 1 document(s) )
  - LaPoste (0 Sous-dossier, 1 document(s) )
    - COURRIERS
      - 01. Correspondances
        - (159) Convocation - test
  - Partenariat institutionnel (0 Sous-dossier, 0 document(s) )
  - Jeunesse et Sport ( 2 Sous-dossier , 0 document(s) )
  - Clubs et associations sportives (0 Sous-dossier, 0 document(s) )
  - Etablissements scolaires (0 Sous-dossier, 0 document(s) )
  - Litiges tous domaines ( 2 Sous-dossier , 0 document(s) )
    - Litige enfance (0 Sous-dossier, 0 document(s) )
    - Litige financier (0 Sous-dossier, 0 document(s) )
  - POLE SERVICES FONCTIONNELS ( 1 Sous-dossier , 0 document(s) )
  - BUDGET (0 Sous-dossier, 0 document(s) )

Maarch dispose de **nombreuses possibilités de classement** :

- dossiers, sériels ou organiques
- thésaurus hiérarchique
- affaires
- liens bi-directionnels entre documents
- mots-clés

## 1 Plan de classement

Liste alphabétique : A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z - Tous

IDENTIFIANT	NOM DU PLAN DE CLASSEMENT	UTILISATEUR	ENTITÉ
1	Plan de classement personnel (Barbara BAIN)	Barbara BAIN	

Champ	Utilisé	Obligatoire	Type champ	Nature champ	Colonne BDD	Valeurs
Utilisateur contributeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	select	custom_t6	
Service contributeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	select	custom_t7	
Email de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	input	custom_t10	
Email pour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	input	custom_t11	
Email copie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	input	custom_t12	
Email ID	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	input	custom_t13	
Email compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	string	input	custom_t14	

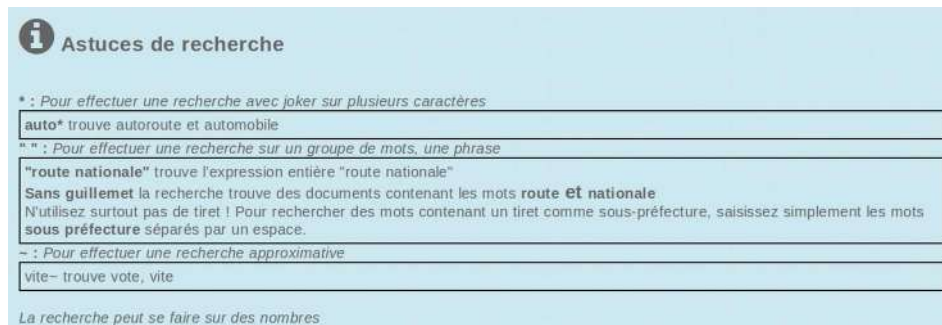
Valider les changements Annuler



The screenshot shows the search interface of the Maarch Courrier system. It includes a search bar at the top, followed by sections for 'Informations sur l'affaire' (Case Information) and 'Informations sur le courrier' (Letter Information). The 'Informations sur l'affaire' section has fields for 'N° de l'affaire', 'Lieu de l'affaire', and 'Description de l'affaire'. The 'Informations sur le courrier' section has fields for 'Objet du courrier', 'Type de courrier', 'Numéro de dossier', 'Mots-clés', 'Contenu interne', and 'Contenu externe'. Below these sections is a 'Ajouter des critères' (Add criteria) section with a 'Choisissez vos critères' (Choose your criteria) dropdown. At the bottom, there are fields for 'Date d'indexation' and 'Date de mise à jour'.

## Recherche directe :

Sur les critères de qualification (n° GED, titre, type de document, date de numérisation, n° d'adhérent)



The screenshot shows the 'Astuces de recherche' (Search Tips) section. It contains several tips for using the search function. The first tip is about using the asterisk (\*) as a wildcard character. The second tip is about using the double asterisk (\*\*) to search for a group of words or a phrase. The third tip is about using the tilde (~) to search for an approximate match. The section also includes a note about using the search function on numbers.


**Astuces de recherche**

- \* : Pour effectuer une recherche avec joker sur plusieurs caractères  
 auto\* trouve autoroute et automobile
- \*\* : Pour effectuer une recherche sur un groupe de mots, une phrase  
 "route nationale" trouve l'expression entière "route nationale"  
 Sans guillemet la recherche trouve des documents contenant les mots route et nationale  
 N'utilisez surtout pas de tiret ! Pour rechercher des mots contenant un tiret comme sous-préfecture, saisissez simplement les mots sous préfecture séparés par un espace.
- ~ : Pour effectuer une recherche approximative  
 vite~ trouve vote, vite

La recherche peut se faire sur des nombres

## Recherche sur le contenu : deux conditions nécessaires pour son activation

- traitement *Optical Character Recognition* (OCR) ou bien être naturellement au format texte
- le traitement par lot d'indexation plein texte doit être exécuté périodiquement



N° GED	SUJET	CATEGORIE	DATE DE CREATION	EMETTE	TYPE / NUMERO CHRONO	DESTINATAIRE
107	Facture Orange mars 2015	Courrier Arrivée	15-05-2015	DGSP/APTE/Pôle Technique	2015/MAARCH/8	De : Bernard PASCONTENT Pour : ccharles
106	Extrait KBIS Avril 2015 Maarch	Courrier Arrivée	15-05-2015	DGSP/APTE/Pôle Technique	2015/MAARCH/7	De : Bernard PASCONTENT Pour : ccharles
100	Avenant au contrat Enfance Jeunesse 2015 N°201100007	Courrier Arrivée	14-05-2015	DGSP/APTE/Pôle Technique	2015/MAARCH/1	De : MAARCH Pour : ccharles

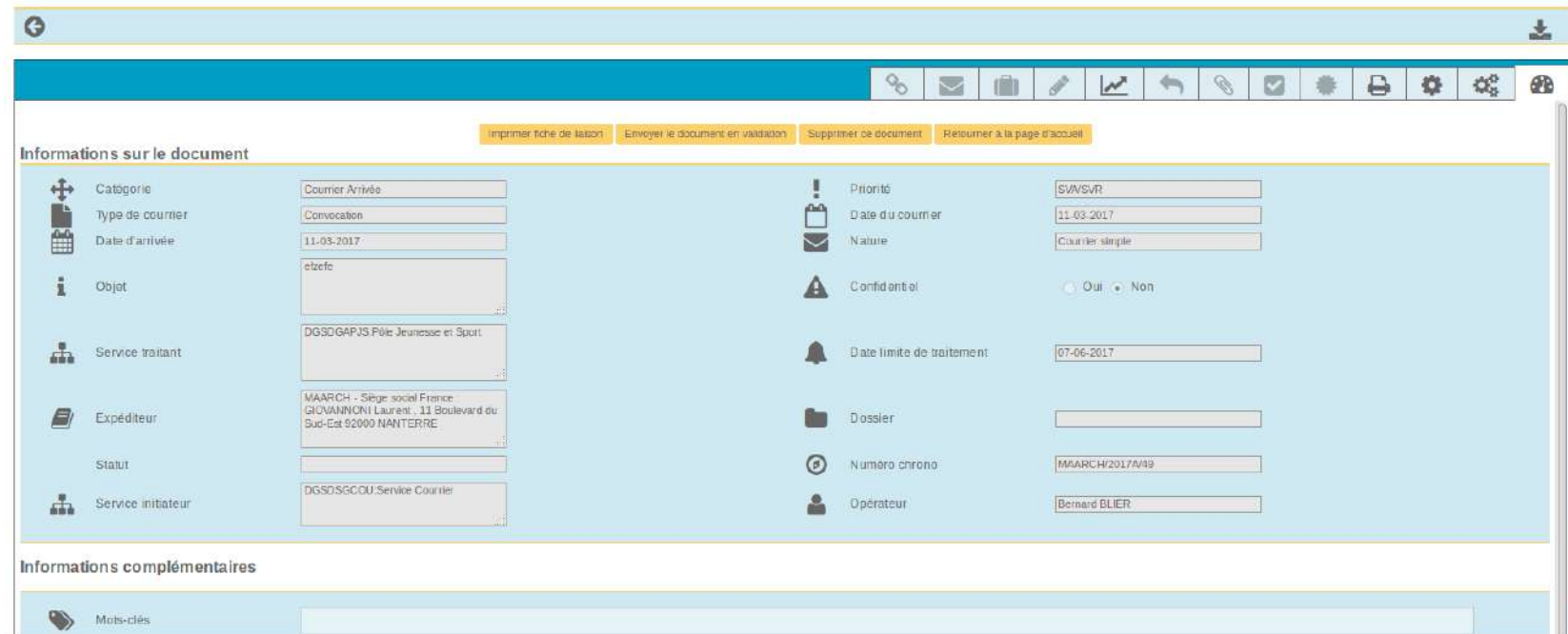
## Recherches sur les métadonnées :

- partie fixe avec tous les champs de recherches usuels et tous les autres champs
- partie dynamique avec les autres champs

Une « imagerie » est affichée au passage de la souris.



# Connaître les détails d'un courrier



The screenshot shows a web application interface for Maarch Courrier. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and a download icon. Below this is a toolbar with various icons for document management. The main section is titled 'Informations sur le document' and contains two columns of form fields. The left column includes fields for Category, Type of document, Date of arrival, Object, Service handling, Expeditor, Status, and Service initiator. The right column includes fields for Priority, Date of document, Nature, Confidential, Date limit of treatment, Dossier, Number chrono, and Operator. At the bottom, there is a section for 'Informations complémentaires' with a 'Mots-clés' field.

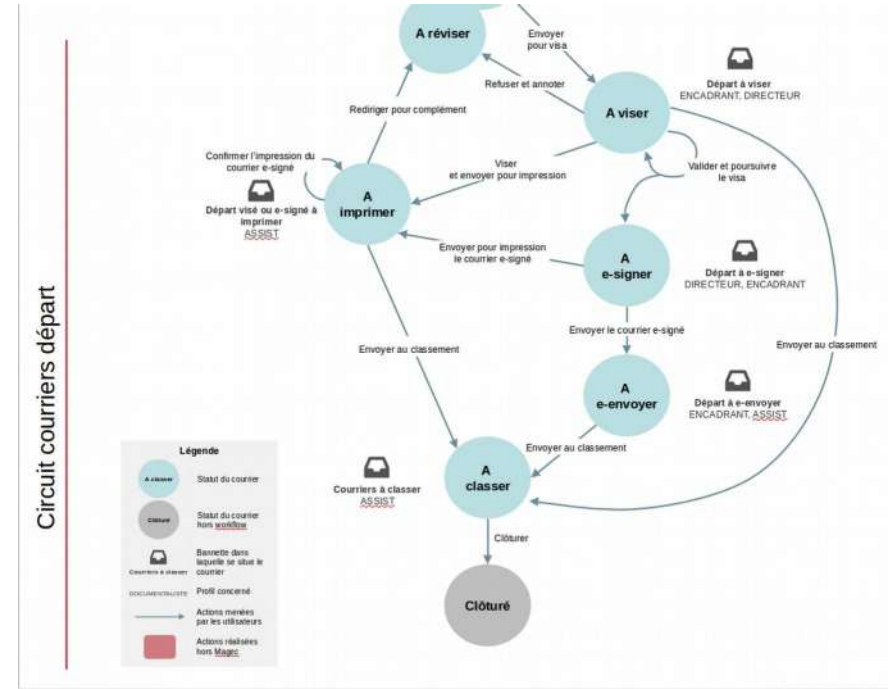
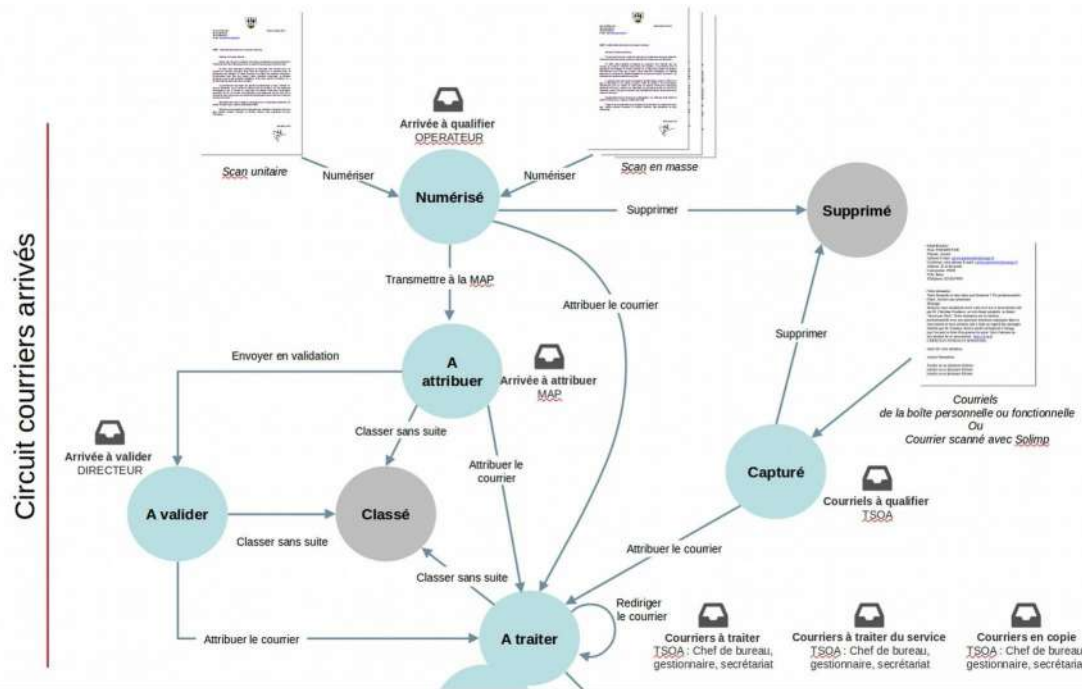
Informations sur le document	
Catégorie	Courrier Arrivée
Type de courrier	Convocation
Date d'arrivée	11-03-2017
Objet	etzefo
Service traitant	DGSDGAPJS Pôle Jeunesse et Sport
Expéditeur	MAARCH - Siège social France GIOVANNONI Laurent - 11 Boulevard du Sud-Est 92000 NANTERRE
Statut	
Service initiateur	DGSDSGCOU Service Courrier
Priorité	SVNSVR
Date du courrier	11-03-2017
Nature	Courrier simple
Confidentiel	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
Date limite de traitement	07-06-2017
Dossier	
Numéro chrono	MAARCH/2017/A/49
Opérateur	Bernard BLIER

Informations complémentaires

Mots-clés

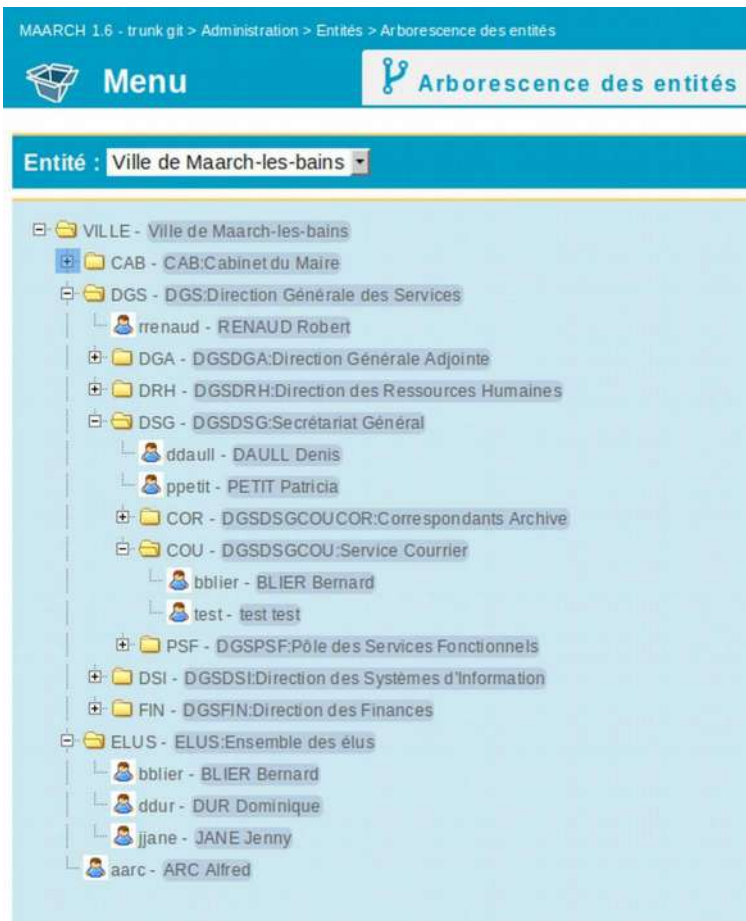
La page de détails **reprend toutes les informations** entrées à l'enregistrement. Selon les droits, certaines informations **sont modifiables**.





Les documents **circulent dans des corbeilles** (*bannettes*) de l'utilisateur ou service destinataire.

- **traçabilité** totale
- **notifications** aux acteurs impliqués dans le workflow



Maarch Courrier est **l'une des rares solutions à proposer nativement l'arborescence** de l'organisation.

Essentielle, elle permet de gérer finement :

- les accès au périmètre documentaire
- le contenu des corbeilles
- les autorisations de redirection de service à service ou utilisateur

>> Contact

☐ Personne morale
 ☒ Particulier

Type de contact : 0. Particuliers

Structure :

Sigle de la structure :

Civilité : Monsieur

Nom : PASCONTENT

Prénom : Bernard

Fonction :

Informations complémentaires : Ancien conseiller municipal opposition

>> Adresse

Reutiliser une adresse
 ☒ Adresse principale

Service :

Etage, bureau, porte :

N° : 25

Voie :

Complément :

Code Postal : 99000

Ville : MAARCH-LES-BAINS

Pays : FRANCE

Téléphone : 06 26 43 16 30

Courriel : bernard@pascontent.com

Site internet : www.pascontent.com

Informations complémentaires : Joignable à partir de 18h

Coordonnées confidentielles : ☐ Oui ☒ Non

*Les champs marqués par \* sont cachés dans la fiche contact si l'adresse est confidentielle*

>> Formule de politesse

De début de courrier :

De fin de courrier :

Valider Annuler

## Gestion des contacts sur trois niveaux, avec gestion des doublons :

- type de contact : personnes morales ou physiques
- contact : nom de la structure ou de l'organisation
- point de contact (adresse) : personne ou service d'un contact

Les informations de la fiche contact **sont fusionnées dans les modèles** de courriers Départ.

Identifiant		Structure	Doublons par organisme/société		Adresse _NB
			Adresse _INFO		
<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	1	MAARCH	Karim SY, Sacré Coeur 3 DAKAR (karim.sy@maarch.org)	3 adresse(s) au total
<input type="checkbox"/>					...
fusionner					
Identifiant		Civilité	Nom	Prénom	Adresse _NB
				Adresse _INFO	

# Gérer les absences – Rediriger les courriers

**Rediriger les corbeilles**

IDENTIFIANT	NOM	REDIRIGER VERS
IndexingBasket	Courriers à indexer	<input type="text"/>
CopyMailBasket	Courriers en copie	<input type="text"/>
DdeAvisBasket	Avis : Avis à émettre	<input type="text"/>
SupAvisBasket	Avis : En attente de réponse	<input type="text"/>
RetAvisBasket	Avis : Retours partiels	<input type="text"/>
MyBasket	Courriers à traiter	<input type="text"/>
DepartmentBasket	Courriers de ma direction	<input type="text"/>
FoldersValidationBasket	[dossier] Dossiers à valider	<input type="text"/>
FoldersRejectedBasket	[dossier] Dossiers rejetés	<input type="text"/>
FoldersIncompleteBasket	[dossier] Dossiers incomplets	<input type="text"/>
FoldersTreatBasket	[dossier] Dossiers traités	<input type="text"/>
FoldersDepartmentBasket	[dossier] Dossiers	<input type="text"/>
EvisBasket	Courriers à e-viser	<input type="text"/>
EsigBasket	Courriers à e-signer	<input type="text"/>
EsigARBasket	AR à e-signer	<input type="text"/>

**Gérer les absences :** corbeilles individuelles  
Déclarer les dates d'absence, diriger chaque corbeille vers un ou plusieurs collègues.

**Travail en équipe :** corbeilles collectives

- verrouillage/réservation des courriers
- Traitement à plusieurs des courriers d'un service

**Rediriger N°MAARCH/2017A/55**

Motif de redirection (optionnel):  
Sélectionner un modèle de note

Vers un autre service :  
DGSDGAPCU-Pôle Culturel

Liste de diffusion |

Destinataire

 BOULE Bruno DGSDGAPCU-Pôle Culturel

En copie

 DSG DGSDSG-Secrétariat Général

Vers un utilisateur :  
Choisissez un utilisateur

## Rediriger un courrier

Selon ses habilitations, l'utilisateur peut :

- Rediriger le courrier vers une entité autorisée (nouvelle liste de diffusion)
- Rediriger le courrier vers un utilisateur de l'entité en particulier

# Gérer les saisines par voie électronique (SVE)

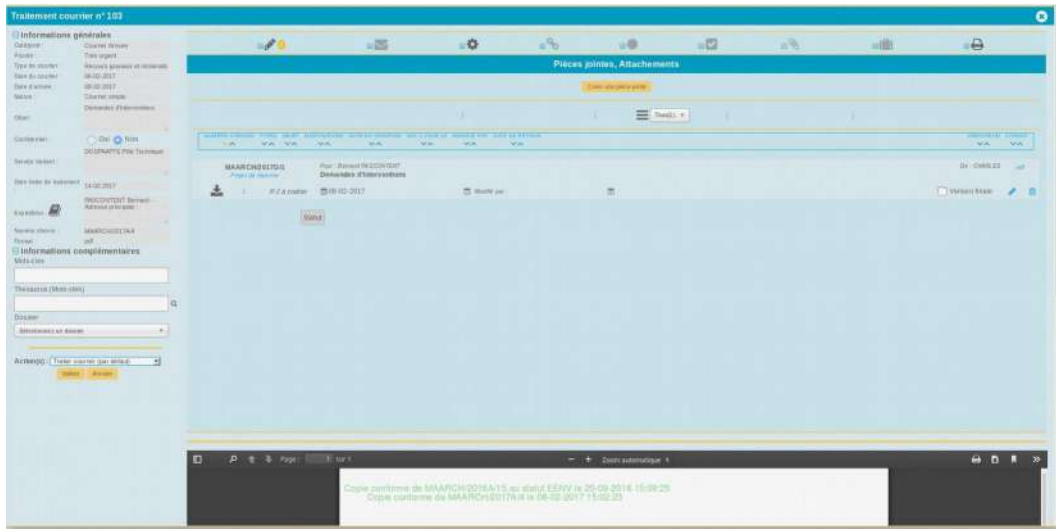
Résultat(s) : 2 document(s) trouvé(s)

N° GED	OBJET / PRIORITÉ	CATÉGORIE	DATE DE CRÉATION	DATE LIMITE DE TRAITEMENT	ENTITÉ	TYPE / NUMÉRO CHRONO.	DESTINATAIRE
105	Demande de buvette pour société MAARCH SVA/SVR	Courrier Arrivée	05-08-2016 08:45:24	31-10-2016 (87 jours)	DGSPAAPTE: Pôle Technique	MAARCH/2016A/1 Autorisation de buvette	De : MAARCH Pour : ccharles
104	Demandes d'intervention Très urgent	Courrier Arrivée	04-08-2016 17:24:44	10-08-2016 (5 jours)	DGSPAAPTE: Pôle Technique	MAARCH/2016A/1 Autorisation de buvette	De : MAARCH Pour : ccharles

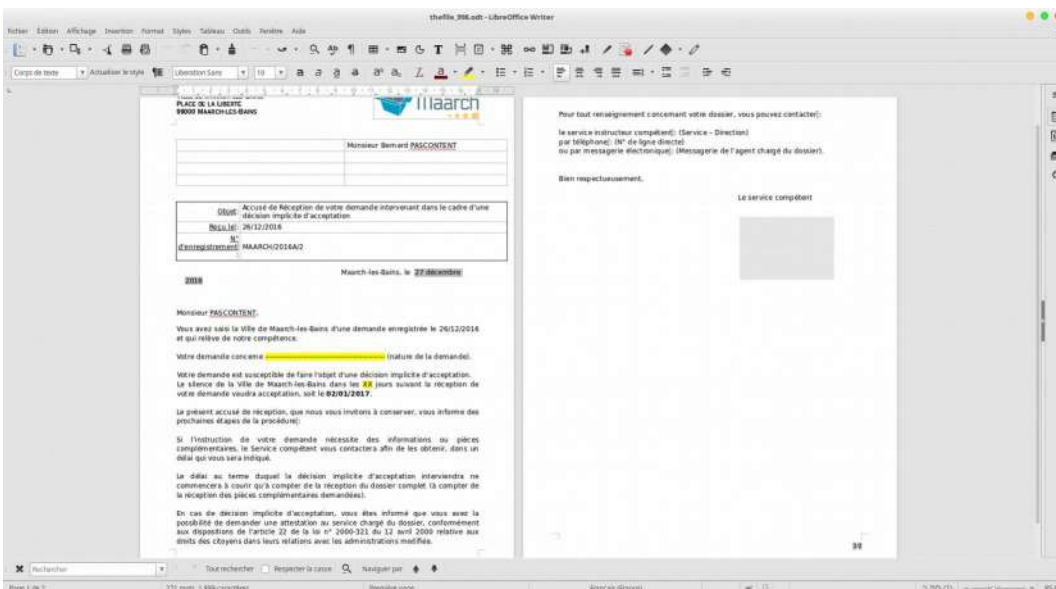
- **Mode de traitement spécifique** dans les types de courrier
- **Priorité associée** au mode de traitement
- Correspondance entre le mode de traitement et les modèles d'accusés de prise en charge formelle
- **Actions spécifiques d'envoi de courriel** de prise en charge dans le cadre d'un workflow SVE

SVA/SVR (Silence Vaut Acceptation/Refus) : l'administration signifie le délai au bout duquel il y a acceptation automatique, ou refus. Les saisines SVR sont gérées comme exceptions à la règle SVA.

# Traiter et rédiger les projets de réponse



La page de traitement concentre en **un seul écran** l'ensemble des actions utiles sur un document.



- **Génération de courriers de réponse** selon les modèles de l'organisation
- **Reprise des métadonnées du contexte** dans la réponse
- **Pilotage des outils de traitement de texte** Microsoft Office et LibreOffice
- **Projet de réponse collaboratif**



**Envoyer pour avis N°103**

Date limite de l'avis:  
10-02-2017

Motif de l'avis:  
Sélectionner un modèle de note

Merci de me donner les éléments de langage pour répondre à ce courrier.  
C'est urgent, je dois lui répondre avant vendredi.

Liste de diffusion | Modifier la liste de diffusion

Pour avis

✓	MANFRED Martin	DGSDGA:Direction Générale Adjointe
✓	DUR Dominique	ELUS:Ensemble des élus

Valider Annuler

Demander et émettre un avis formel permet d'**obtenir plus d'informations concernant un sujet** afin d'apporter la réponse la plus adaptée et la plus précise possible.

**Donner un avis N°103**

Motif de l'avis:  
Sélectionner un modèle de note

Je connais bien ce monsieur. Il est très influent et a un fort pouvoir de nuisance. Merci de répondre à ses réclamations et de me tenir au courant des actions engagées.

Valider Annuler

Les avis peuvent être obtenus **en séquence ou en parallèle**. Dans ce dernier cas, à tout moment il est possible de remettre en traitement.

Notes de DAULL Denis (2017-04-06 12:18:17.488915)

Modèle de note : Sélectionner un modèle de note

Merci de me fournir les éléments de langage pour répondre à ce courrier.

Restreindre cette note aux entités suivantes (si vide alors la note est publique)

CAB:Cabinet du Maire  
DGSDGA:Direction Générale Adjointe  
DGSDGAPCU:Pôle Culturel  
DGSDGAPJSPE:Petite enfance  
DGSDGAPJS:Pôle Jeunesse et Sport  
DGSDGAPJSSP:Sport  
DGSDGAPSO:Pôle Social

Ajouter >>

<< Enlever


DGSDSG:Secrétariat Général

Valider Supprimer Annuler

Le système et la gestion des annotations permet une :

- meilleure **traçabilité**
- **exploitation** aisée
- **possibilité de restriction** de lecture de celle-ci au(x) service(s).



 **Modèle mis à jour**

ID du modèle :

Nom du modèle :

Description :



















































Cible du modèle :

Type de modèle : ☒ HTML

Source de données :

Le contenu du modèle HTML :

Fichier ▾ Editer ▾ Insérer ▾ Voir ▾ Format ▾ Tableau ▾ Outils ▾

⏪ ⏩ **B** *I*                                                    

# Gérer les transmissions des courriers

### Attacher une pièce jointe


Type d'attachement

Transmission

★

Numéro chrono

MAARCH/2017D/159

Fichier 

test transmission

★


Objet

A contacter au plus vite

★

Date de retour

09-05-2017

Destinataire 

MAARCH - GIOVANNONI Laurent, 11 B

Editer

Type d'attachement

Transmission

★

Numéro chrono

MAARCH/2017D/159.A

Fichier

test transmission (docx)

★

Objet


A traiter d'urgence


★

Date de retour attendue

19-06-2017

Attente retour

Destinataire 

MAARCH - Karim SY, Sacré Coeur 3 

Editer

ou

+

-

Valider

Annuler

Cette fonctionnalité permet de piloter les transmissions de courrier aux différents services ou personnes concernés afin qu'**il puisse être traité dans les temps**.

### Circuit de visa

1	TONG Tony SP	<input type="text" value="Merci de viser"/>
2	NATALY Nancy PSO	<input type="text" value="Merci de viser"/>
3	MANFRED Martin DGA	<input type="text" value="Merci de viser"/>
4	DUR Dominique ELUS	<input type="text" value="Votre griffe suffira, merci"/>

Historique du circuit de visa

Ces circuits de visa peuvent être créés à la volée, enregistrés comme modèles, prédéfinis par service ou bien repris d'un modèle.

Le visa est la **validation du projet de réponse avant signature**. Le projet de réponse présenté est généré en PDF afin de valider à la fois la forme et le fond. S'il faut effectuer des corrections, le destinataire peut le faire de façon autonome **directement dans le parapheur**. La modification est directement prise en compte.

Ville de Maarch-les-Bains  
Place de la Liberté  
06700 Maarch-les-Bains  
Tél : 01.47.24.51.59



Horaire d'ouverture : Du Lundi au Jeudi : 8:30 – 11:45 / 13:30 – 17:30 Vendredi et Samedi : 8:30 – 11:45

**MAARCH**  
**11 Boulevard du Sud-Est**  
**Nanterre NANTERRE**

Service : PJS  
Affaire suivie par : Super ADMIN  
Référencecourrier : MAARCH/2017D/8

Objet : Demande

Maarch-les-Bains, le 28/02/2017

En réponse à votre courrier du 11/02/2017, nous vous prions de bien vouloir trouver la réponse à votre courrier:

Les documents demandés vous seront transmis sous 15 jours/ 1mois

Sachez que la ville de Maarch-les-Bains met tout en œuvre pour le bonheur de ses concitoyens.

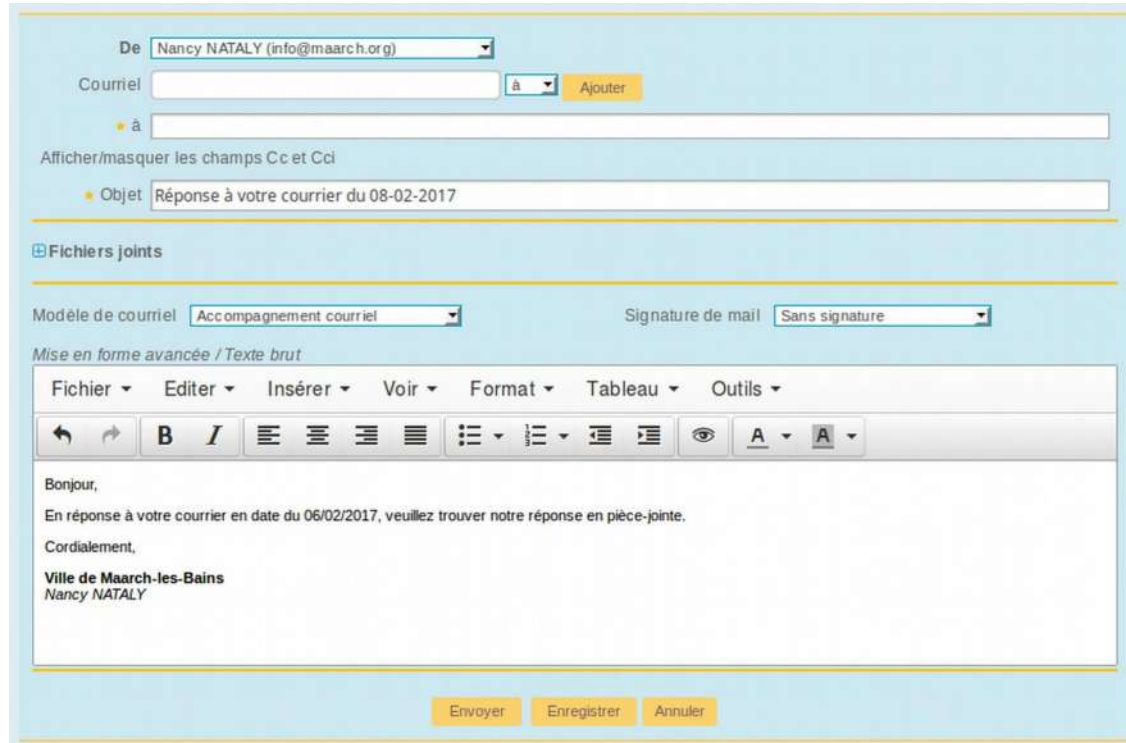
Veuillez agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

Signer



La signature d'un courrier Départ se matérialise par l'apposition d'**une image représentant la signature** à la place prédéfinie.

Via la signature sur mobile (voir plus loin), un faisceau de preuves identifie plus fortement le signataire.

A screenshot of the Maarch Courrier web interface for composing an email. The form includes fields for 'De' (Nancy NATALY), 'Courriel' (recipient), 'Objet' (Réponse à votre courrier du 08-02-2017), and 'Fichiers joints'. It also has dropdown menus for 'Modèle de courriel' (Accompagnement courriel) and 'Signature de mail' (Sans signature). A rich text editor toolbar is visible with options like 'Fichier', 'Editer', 'Insérer', 'Voir', 'Format', 'Tableau', and 'Outils'. The email body contains a pre-filled message: 'Bonjour, En réponse à votre courrier en date du 06/02/2017, veuillez trouver notre réponse en pièce-jointe. Cordialement, Ville de Maarch-les-Bains Nancy NATALY'. At the bottom are buttons for 'Envoyer', 'Enregistrer', and 'Annuler'.

- Possibilité d'envoyer le courrier **de son adresse propre ou de celle de son service** (anonymat).
- Attachement de pièces jointes **rapide et intuitif**.
- Le système **conserve l'historique** des courriels envoyés.
- Les courriels relatifs à **une affaire sont accessibles à tous**.

# Consulter l'historique des actions

Historique		
Tous(6)		
DATE	UTILISATEUR	EVÈNEMENT
12/04/2017 16:33:20	PETIT Patricia	Courriers à e-viser : Viser et poursuivre le circuit Visa par Patricia PETIT à la place de Bernard BLIER
12/04/2017 16:32:30	PETIT Patricia	Courriers à e-viser : Viser le courrier
12/04/2017 16:25:08	BLIER Bernard	Courriers à qualifier : Envoyer pour validation
12/04/2017 14:15:57	PETIT Patricia	Courriers à e-signer : Viser le courrier
11/04/2017 15:25:42	PETIT Patricia	Courriers à traiter : Rediriger (vers un utilisateur: ppetit)
11/03/2017 03:16:40	BLIER Bernard	Courriers à indexer : Cloturer

Historique complet

- Informe l'utilisateur de **toutes les actions effectuées** sur les documents.
- Maarch Courrier filtre les événements pour montrer une **synthèse des étapes de workflow**, le détail restant toujours accessible dans l'historique complet.

Maarch Courrier sait reprendre les journaux pour **les conserver en tant que pièce à valeur probante**.

VOLUME DE COURRIER PAR TYPOLOGIE ( ☒ GRAPHIQUE ☐ TABLEAU )

Permet d'afficher le nombre de courriers enregistrés par type de document.

☒ Afficher le résultat pour l'année 2017

☐ Afficher le résultat pour le mois de Janvier de cette année.

☐ Pour une période. Depuis :  Jusqu'à :

Filtrer par :

Convocation ✕ Appel téléphonique ✕ Abonnements – documentation – archives ✕

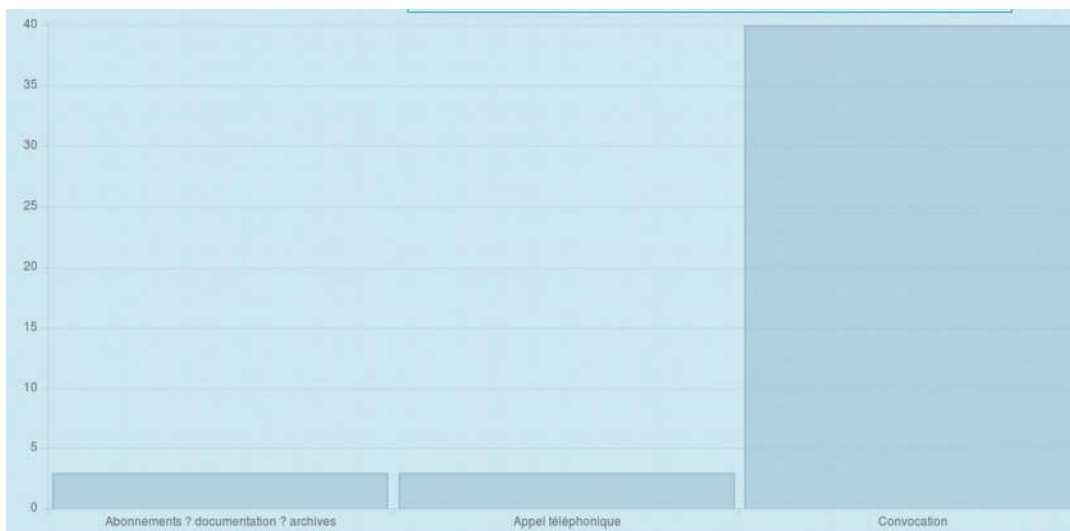
Garantie d'emprunt ✕

Statut

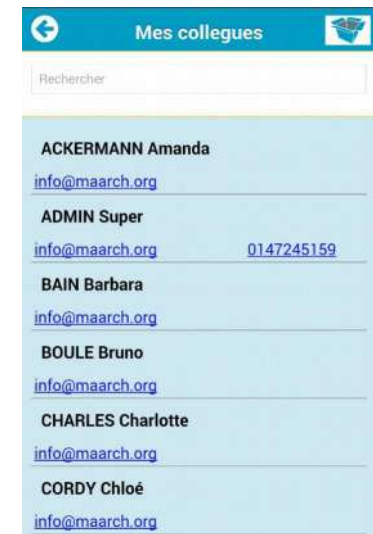
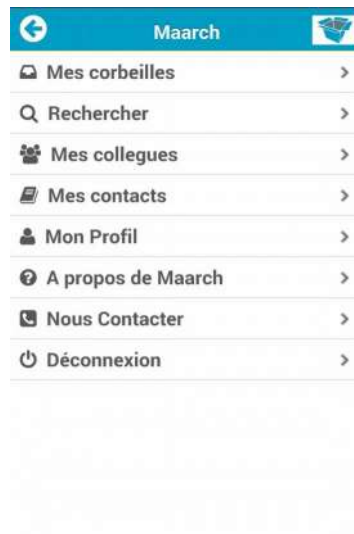
Priorité

Valider

- Affichage des différentes statistiques calculées (droit particulier)
- Facilement **copiables et intégrables** dans n'importe quel document de bureautique.







Interface WEB, étudiée pour **tout type d'équipement mobile** : iOS, Android, tablettes.

- Rechercher dans la base documentaire
- Consulter le contenu de ses corbeilles
- Voir les courriers numérisés
- Saisir des notes de traitement
- Accéder à la totalité des contacts courrier
- Signer électroniquement





**Maarch S.AS**

11 boulevard du Sud-Est, 92000 Nanterre

Contactez nous :  
01.47.24.51.59

info@maarch.org  
commerce@maarch.org