

# Suivi des démarches en ligne via le Guichet de Suivi

Descriptif	Ce document explique le processus de raccordement via le Guichet de Suivi ainsi que l'utilisation nominale de l'interface de gestion.
Date de rédaction	07 Juin 2012
Date de révision	02 février 2015
Référence du document	DILA-SUPPORT_tutoriel_DocumentationGuS_20150130_v1.4.docx
Auteurs	B. ACH, DILA SUPPORT
Examineur	S. DUQUENOY, DILA H. FEKAM, DILA
Diffusion	Partenaires utilisant le Guichet de Suivi

Gestion des versions			
Version	Date	Description	Auteur
1.0	07/06/2012	Création du document	B. ACH, DILA SUPPORT
1.1	10/07/2012	Corrections sur le document	S. DUQUENOY, DILA H. FEKAM, DILA
1.2	16/07/2012	Informations sur l'administration des comptes	B. ACH, DILA SUPPORT
1.3	31/07/2012	Corrections sur le document	H. FEKAM, DILA
1.4	30/01/2015	Corrections sur le document suite à la mise à jour de l'application : Guichet de Suivi V1.2	DILA SUPPORT
1.5	06/02/2015	Corrections suite à relecture	DILA SUPPORT

## Table des matières

1.	Présentation du Guichet de Suivi .....	3
2.	Administration des comptes Guichet de Suivi .....	4
2.1	Déclaration du service instructeur et du « compte de suivi » au niveau de la DILA .....	4
2.2	Création du compte « Administrateur » du service .....	4
2.2.1	Modification du mot de passe du compte administrateur .....	5
2.2.2	Modification de l'adresse électronique du compte administrateur .....	6
2.3	Gestion des comptes « Utilisateurs » du service .....	7
2.3.1	Modification du mot de passe du compte utilisateur .....	7
2.3.2	Modification de l'adresse électronique du compte utilisateur .....	8
3.	Processus de traitement avec le Guichet de Suivi .....	9
3.1	Rappel de la chaîne de traitement d'un dossier via le Guichet de Suivi .....	9
3.2	Notification par courriel .....	9
3.3	Accès au portail Guichet de Suivi .....	10
3.4	Liste des télédossiers .....	11
3.4.1	Recherche .....	11
3.5	Téléchargement du dossier .....	12
3.5.1	Téléchargement en masse .....	13
3.6	Traitement du dossier .....	14
3.7	Clôture du dossier .....	14
3.7.1	Clôture en masse .....	15
4.	Annexe 1 : Etats possibles d'un télédossier .....	16

## 1. Présentation du Guichet de Suivi

Le Guichet de Suivi est un portail dédié à la dématérialisation et à la gestion des démarches entre l'utilisateur et l'administration.

Il permet notamment de :

- Mettre à la disposition des services instructeurs de façon sécurisée le dossier transmis par l'utilisateur
- Télécharger tous les documents contenus dans l'enveloppe de chaque dossier transmis aux services instructeurs
- Mettre à jour l'état d'avancement du traitement des dossiers via une interface web et en informer automatiquement l'utilisateur
- Dématérialiser la transmission de documents (attestations, certificats, etc.).

## 2. Administration des comptes Guichet de Suivi

### 2.1 Déclaration du service instructeur et du « compte de suivi » au niveau de la DILA

La commune demande le raccordement via la démarche Bouquet de Service. Elle spécifie les démarches ciblées, le mode de raccordement demandé, le mail de suivi pour la réception des notifications et le contact technique.

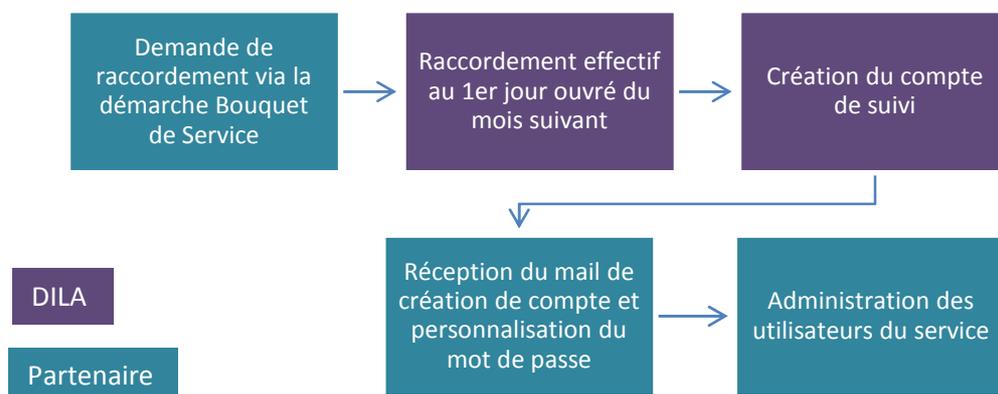
Vous trouverez la démarche Bouquet de Service sur le lien suivant :

<https://mdel.mon.service-public.fr/mademarchev5/sfjsp?interviewID=BouquetService>

Le « compte de suivi » correspond au compte administrateur du service instructeur.

Cet administrateur a la possibilité, via le Guichet de Suivi de :

- créer de nouveaux agents au sein de son service
- créer de nouveaux administrateurs au sein de son service



### 2.2 Création du compte « Administrateur » du service

Le compte administrateur est rattaché à l'adresse de suivi renseignée dans la démarche Bouquet de Service.

Vous recevez un courriel intitulé « Votre accès au Guichet de suivi » dans la boîte aux lettres définie, vous précisant vos accès par identifiant et mot de passe.



Il faut ensuite vous connecter sur le Guichet de Suivi via l'adresse : <https://mdel.mon.service-public.fr/gServiceInstructeur/accueil>

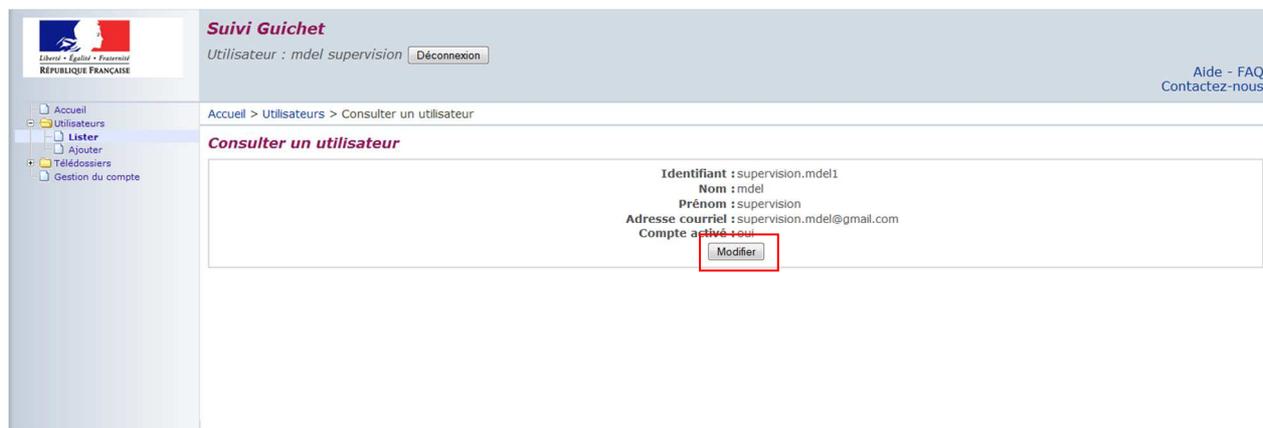
 Il est conseillé d'utiliser une adresse de messagerie générique et partagée pour le compte administrateur.

 Veuillez vérifier la validité de votre accès en vous connectant au Guichet de Suivi. Vous pourrez alors personnaliser votre mot de passe.

### 2.2.1 Modification du mot de passe du compte administrateur

Pour modifier le mot de passe d'un compte utilisateur ou celui du compte administrateur vous devez être connecté avec ce dernier.

A partir de l'accueil du Guichet de Suivi, déroulez le menu « Utilisateur » puis « Lister ». Sélectionnez le compte puis cliquez sur le bouton « **Modifier** ».



**Suivi Guichet**  
Utilisateur : mdel supervision

Aide - FAQ  
Contactez-nous

Accueil > Utilisateurs > Consulter un utilisateur

**Consulter un utilisateur**

Identifiant : supervision.mdel1  
Nom : mdel  
Prénom : supervision  
Adresse courriel : supervision.mdel@gmail.com  
Compte activé :  Oui

Résumé du compte

Indiquez un nouveau mot de passe dans les champs « Nouveau » et « Confirmation » puis cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».



**Suivi Guichet**  
Utilisateur : mdel supervision

Aide - FAQ  
Contactez-nous

Accueil > Utilisateurs > Consulter un utilisateur > Modifier un utilisateur

**Modifier un utilisateur**

Identifiant :

**Mot de passe**

Nouveau :   
Confirmation :

**Informations**

Nom :   
Prénom :   
Adresse courriel \* :   
Compte activé \* :

Habilitations \* :  Gestion du suivi et instruction des dossiers  
 Instruction des dossiers

Modification du mot de passe

## 2.2.2 Modification de l'adresse électronique du compte administrateur

Vous pouvez modifier l'adresse électronique du compte administrateur de la même manière que pour un compte agent. Pour cela, veuillez vous référer au [§2.3.2](#) de ce document.

Vous pouvez modifier l'adresse électronique publique visible par l'utilisateur. Cette adresse est mentionnée dans le détail d'un télé dossier.

Accueil > Télédossiers à traiter > Télédossiers à traiter

### Traitement du dossier

Suivi de la démarche pour votre instruction

Numéro de dossier : A-5-RJ0012E2  
Identifiant de démarche : exempleDemarche  
Intitulé : exemple Demarche I  
Adresse courriel de l'utilisateur : yoann.cornil@actimage.com  
Date : 2015-01-21 17:56:50.0

Télécharger les éléments du dossier

Exemple\_demarche

Nouvel état du dossier : Dossier transmis au service traitant

Nouveau commentaire :

Je souhaite associer à ce commentaire, l'adresse de contact 'supervision.mdl@gmail.com' pour l'utilisateur.

Envoyer

Etat actuel du dossier : Dossier transmis au service traitant  
Dernier commentaire :

### Pièces jointes déposables :

attestation

taille maximum : 1024 Ko  
format(s) accepté(s) : pdf  
> Ajouter un exemplaire

Retour à la liste  
Consulter l'historique du télé dossier

Dans le cas où vous souhaitez modifier cette adresse, veuillez écrire à [support.partenaire@service-public.fr](mailto:support.partenaire@service-public.fr) en indiquant l'ancienne et la nouvelle adresse souhaitée, le nom de votre commune ainsi que le code INSEE associé.



Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur vous pouvez contacter le support de la DILA à l'adresse suivante : [support.partenaire@service-public.fr](mailto:support.partenaire@service-public.fr)



Si vous avez oublié votre mot de passe, sur la page de connexion, cliquez sur « Mot de passe perdu », veuillez ensuite saisir votre identifiant et l'adresse électronique de suivi associée.

## 2.3 Gestion des comptes « Utilisateurs » du service

En fonction de votre organisation interne, vous identifiez les agents susceptibles de traiter des démarches en ligne.

En tant qu'administrateur, vous pouvez déclarer ces agents au sein de votre service en précisant les noms d'utilisateur, mots de passe, noms, prénoms et courriels.

Pour cela, allez dans « Utilisateurs » puis « Ajouter ». Complétez les champs du formulaire puis cliquez sur « Enregistrer ».

The screenshot shows the 'Ajouter un utilisateur' page in the Suivi Guichet application. The header includes the logo of the République Française and the text 'Suivi Guichet' with the user 'mdel supervision' and a 'Déconnexion' button. A navigation menu on the left lists 'Accueil', 'Utilisateurs', 'Ajouter', 'Télédossiers', 'Lister', 'Rechercher', and 'Gestion du compte'. The main content area is titled 'Ajouter un utilisateur' and contains a form with the following fields: 'Identifiant \*', 'Mot de passe \*', 'Confirmer le mot de passe \*', 'Nom \*', 'Prénom \*', 'Adresse courriel \*', 'Compte activé \*' (checkbox), and 'Habillations \*' (radio buttons for 'Gestion du suivi et instruction des dossiers' and 'Instruction des dossiers'). There are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons at the bottom of the form.

Ajout d'un utilisateur

Vous pouvez également déterminer les droits associés à ces agents :

- allez dans 'Utilisateurs' > 'Lister'
- cliquez sur l'utilisateur souhaité et sur 'Modifier'
- attribuez les droits à l'utilisateur 'Instruction des dossiers' (réservé aux agents) ou 'Gestion du suivi et instruction des dossiers' (réservé aux administrateurs pour gérer les utilisateurs et traiter les dossiers.)



Ces comptes doivent être utilisés pour le traitement des dossiers. Les notifications concernant les dossiers à traiter sont envoyées à l'adresse électronique définie pour tous les utilisateurs actifs liés au compte administrateur.

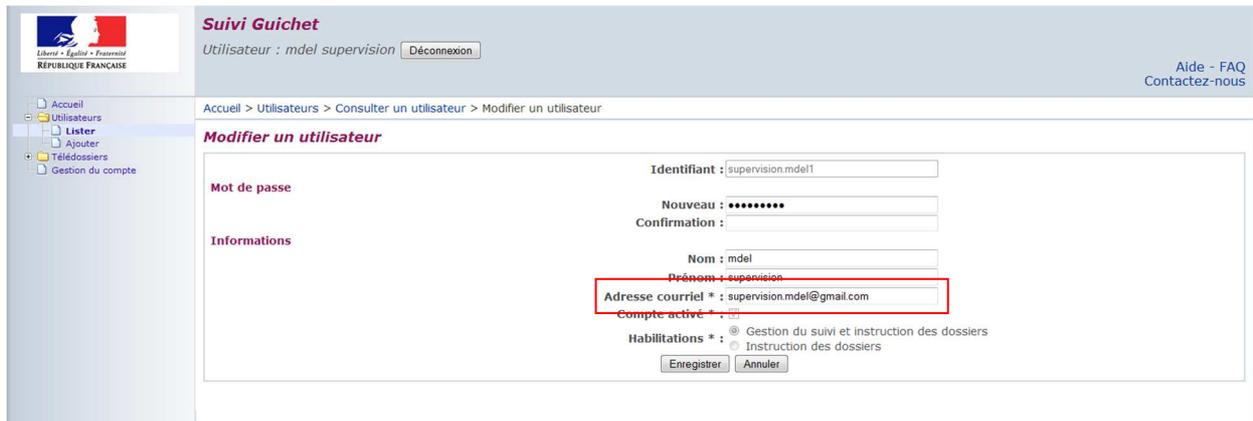
### 2.3.1 Modification du mot de passe du compte utilisateur

Pour modifier le mot de passe du compte utilisateur à partir de celui-ci, cliquez sur le lien « Gestion du compte » dans le menu de gauche. Indiquez un nouveau mot de passe dans les champs « Nouveau » et « Confirmation » puis cliquez sur le bouton « Enregistrer ».

The screenshot shows the 'Modifier votre mot de passe' page in the Suivi Guichet application. The header is identical to the previous screenshot. The navigation menu on the left has 'Gestion du compte' selected. The main content area is titled 'Modifier votre mot de passe' and displays the current user information: 'Identifiant : supervision.mdel1', 'Nom : mdel', 'Prénom : supervision', and 'Adresse courriel : supervision.mdel@gmail.com'. Below this, there are fields for 'Mot de passe', 'Nouveau :', and 'Confirmation :', followed by 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

### 2.3.2 Modification de l'adresse électronique du compte utilisateur

Vous pouvez modifier l'adresse électronique associée à un compte en cas de changement en cliquant sur « Utilisateurs », puis « Lister ». Cliquez ensuite sur l'utilisateur pour lequel vous souhaitez effectuer la modification, puis cliquez sur « Modifier ».



The screenshot shows the 'Suivi Guichet' interface. The header includes the French Republic logo and the text 'Suivi Guichet' with the user 'mdel supervision' and a 'Déconnexion' button. A navigation menu on the left lists 'Accueil', 'Utilisateurs', 'Lister', 'Ajouter', 'Téléchargiers', and 'Gestion du compte'. The main content area is titled 'Modifier un utilisateur' and contains the following form fields:

- Identifiant : supervision.mdel1
- Nouveau : [masked]
- Confirmation : [empty]
- Nom : mdel
- Prénom : supervision
- Adresse courriel \* : supervision.mdel@gmail.com (highlighted with a red box)
- Compte activé : [checkbox]
- Habilitations \* :  Gestion du suivi et instruction des dossiers,  Instruction des dossiers

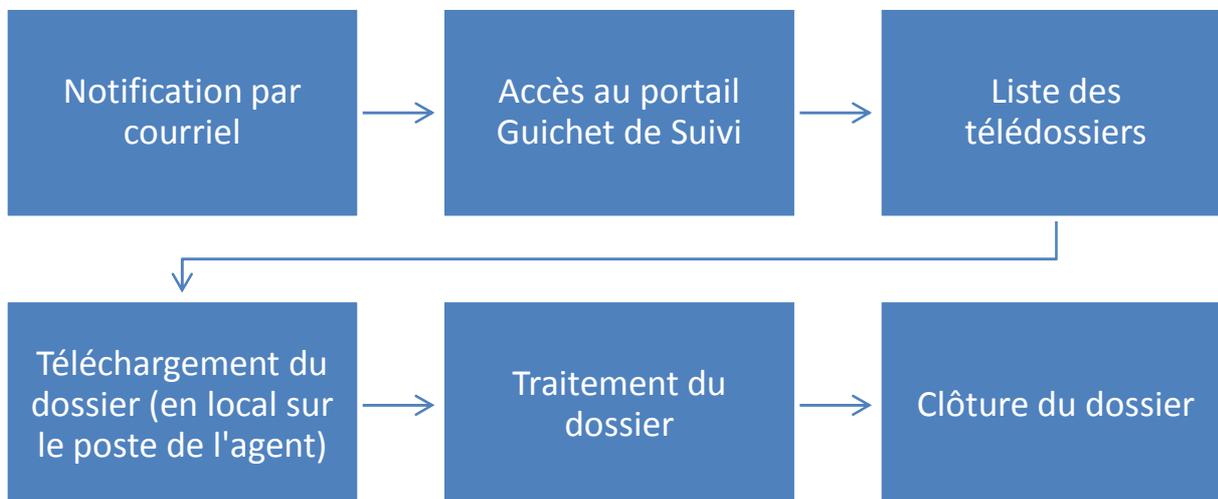
Buttons for 'Enregistrer' and 'Annuler' are located at the bottom of the form.

Renseignez une nouvelle adresse électronique et cliquez sur « Enregistrer ».

L'agent recevra alors les notifications sur la nouvelle adresse électronique (mail) renseignée. C'est aussi cette adresse qui lui sera demandée en cas de réinitialisation de mot de passe.

### 3. Processus de traitement avec le Guichet de Suivi

#### 3.1 Rappel de la chaîne de traitement d'un dossier via le Guichet de Suivi



#### 3.2 Notification par courriel à l'agent

Quand un usager soumet sa démarche en ligne, un courriel de notification est automatiquement adressé au service instructeur.



#### Suivi en ligne

Bonjour,

Un usager a déposé un dossier destiné à votre service dans le cadre d'une démarche en ligne. Le dossier complet n°A-5-MVYUQHV est disponible.

Vous pouvez modifier l'état d'avancement du dossier, et transmettre d'éventuelles pièces jointes, en vous connectant au portail de Gestion de Suivi. Pensez à vous munir de vos accès (login / mot de passe) pour vous connecter sur le portail sécurisé.

Cordialement,  
 L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

PS : ce message a été envoyé automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

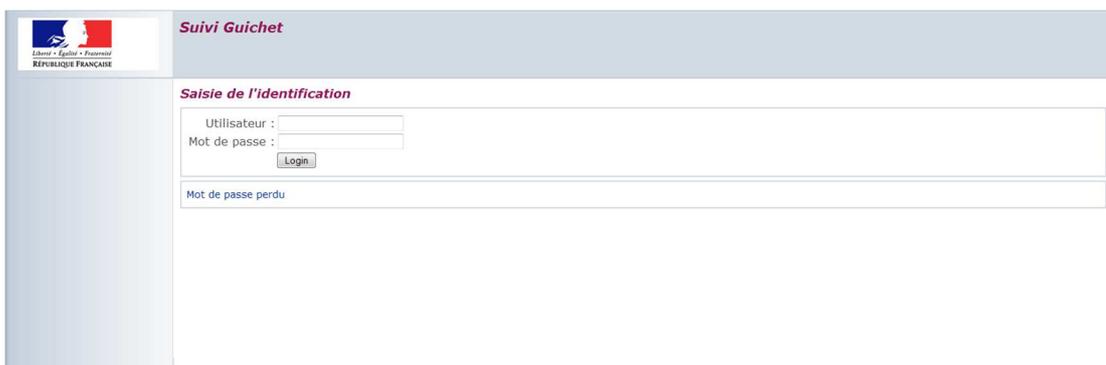
Exemple de courriel reçu par le Service Instructeur quand un usager soumet son dossier

### 3.3 Accès au portail GSSI

Pour accéder au Portail Guichet de Suivi afin de traiter vos télédossiers, vous devez ouvrir votre navigateur Internet, puis taper l'adresse :

<https://mdel.mon.service-public.fr/gServiceInstructeur/accueil>

Vous accédez alors à la page de connexion où vous devez renseigner votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Page d'identification de Guichet de Suivi

Nous vous conseillons d'enregistrer l'adresse Internet du Portail Guichet de Suivi en favori de votre navigateur.

L'accès est sécurisé en HTTPS, vous vous y connectez via le nom d'utilisateur et mot de passe fournis lors de la création du compte.



Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur vous pouvez contacter le support de la DILA à l'adresse suivante : [support.partenaire@service-public.fr](mailto:support.partenaire@service-public.fr)



Si vous avez oublié votre mot de passe, sur la page de connexion, cliquez sur « Mot de passe perdu », veuillez ensuite saisir votre identifiant et l'adresse électronique de suivi associée.



Ecran d'accueil du Guichet de Suivi

### 3.4 Liste des télédossiers

Une fois connecté, vous arrivez sur l'accueil du Guichet de Suivi.

Pour consulter la liste des télédossiers, veuillez dérouler le menu « Télédossiers » puis cliquer sur le lien « Lister ». Vous arrivez alors sur la liste des télédossiers :

**Suivi Guichet**  
Utilisateur : mdel supervision [Déconnexion](#)

Accueil > Télédossiers à traiter

**Télédossiers à traiter**

Début de la période : [ ] [ ] : [ ]  
Fin de la période : [ ] [ ] : [ ]  
Démarche : Faites votre choix

[Filtrer](#) [Réinitialiser](#)

Nombre de télédossiers correspondant à la recherche : 25

Numéro de télé dossier	Identifiant de la démarche	Intitulé de la démarche	Etat Courant	Date de soumission
<input type="checkbox"/> A-5-4QRN0MWRP	exempleDemarchePro	exempleDemarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:41
<input type="checkbox"/> A-5-Q4VCOZAAQ	exempleDemarchePro	exempleDemarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:31
<input type="checkbox"/> A-5-8JQAUXIX2	exempleDemarcheAsso	exempleDemarcheAsso	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:17

Affichage des télédossiers à traiter

A partir de cette page, vous pouvez également réaliser une recherche à partir du filtre de date et/ou de démarche.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des dossiers soumis entre deux dates, pour chacune des démarches associées à votre compte.



Il est plus simple d'utiliser l'affichage en liste si vous souhaitez traiter les télédossiers de façon linéaire.

#### 3.4.1 Recherche

Vous pouvez également utiliser la fonction de recherche via le lien « Rechercher » du même menu « Télédossiers ».

**Suivi Guichet**  
Utilisateur : mdel supervision [Déconnexion](#)

Accueil > Recherche d'un télé dossier par son numéro

**Recherche d'un télé dossier par son numéro**

Numéro du télé dossier : [ ]

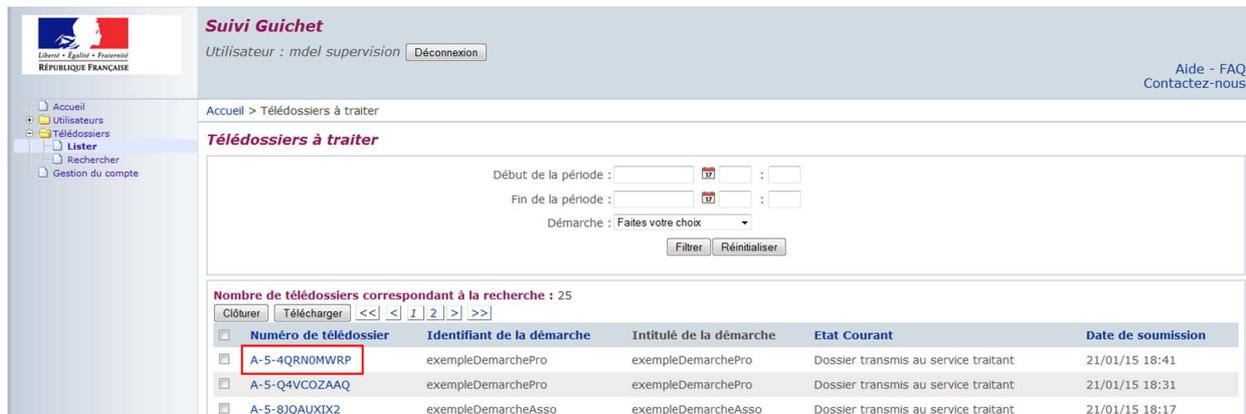
[Rechercher](#)



La fonction de recherche est très pratique pour trouver un dossier spécifique à partir du numéro de télé dossier sous le format A-5-XXXXXXX qui est présent dans le courriel que vous avez reçu.

### 3.5 Téléchargement du dossier

Pour consulter le dossier, vous devez cliquer sur son numéro à partir de la liste ou de la recherche.



Vous accédez alors au détail du dossier.



Plusieurs informations sont accessibles :

- Le numéro du dossier
- Le type de démarche
- Le courriel de l'utilisateur
- La date précise de soumission
- Les pièces attachées (via le bouton « Télécharger les éléments du dossier »)

Pour télécharger les éléments du dossier, cliquez sur le bouton « **Télécharger les éléments du dossier** ». Votre navigateur vous proposera d'enregistrer un fichier au format zip. Cette archive contient le CERFA et les pièces justificatives au format électronique (PDF, Office, Image). Deux fichiers XML sont également présents : un fichier d'entête contenant entre autres le code de la démarche, le numéro de télédossier, l'adresse mail de l'utilisateur, les données de routage ainsi qu'un fichier contenant les données saisies par l'utilisateur.



Pour ouvrir l'archive au format zip vous pouvez utiliser l'utilitaire standard de votre système d'exploitant (MS-Windows ou Mac OS ou Linux etc.) ou installer un logiciel tiers pour désarchiver (7zip, Winzip, Winrar, etc.)



Pour ouvrir et imprimer les documents PDF, vous devez disposer d'Adobe Reader dans sa version la plus récente.

Après avoir téléchargé le dossier, nous vous conseillons vivement de modifier son statut en « Dossier reçu par le service traitant » ce qui informera l'utilisateur sur l'avancement de sa démarche.



Attention, vous ne disposez que de **30 jours à partir de la date de soumission du dossier** pour télécharger les dossiers et les sauvegarder en dehors du Guichet de Suivi. Au bout de 30 jours, le dossier sera **automatiquement supprimé**. Nous vous invitons à vous connecter régulièrement (au moins 1 fois par semaine) au portail pour sauvegarder sur votre poste de travail ou sur un serveur les nouveaux dossiers soumis par les usagers.



Attention, lors des changements d'états de traitement d'un dossier, les informations remontées sur le tableau de bord sont valables pour les démarches suivantes :  
Inscription sur les listes électorales, Recensement Citoyen, Changement de Coordonnées

### 3.5.1 Téléchargement en masse

Vous pouvez également effectuer un téléchargement en masse des télé dossiers.

Pour cela, sur la liste des télé dossiers, cliquez sur la case à cocher présente à gauche de chaque télé dossier souhaité.

Cliquez ensuite sur « Télécharger ». Les dossiers seront ainsi téléchargés sur votre poste au format zip.

Numéro de télé dossier	Identifiant de la démarche	Intitulé de la démarche	Etat Courant	Date de soumission
<input type="checkbox"/> A-5-4QRNOMWRP	exempleDémarchePro	exempleDémarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:41
<input type="checkbox"/> A-5-Q4VCOZAAQ	exempleDémarchePro	exempleDémarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:31
<input type="checkbox"/> A-5-8JQAUXIX2	exempleDémarcheAsso	exempleDémarcheAsso	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:17

Téléchargement en masse

### 3.6 Traitement du dossier

Le traitement d'un dossier reçu aboutit à sa clôture après changement des états sur le Portail Guichet de Suivi (« Dossier clos » dans l'interface).



Le diagramme d'états est consultable dans l'annexe 1 à la fin de ce document.

Il peut s'agir d'une demande d'éléments complémentaires à fournir pour finaliser le dossier ou d'une confirmation du bon traitement de la démarche de l'utilisateur.

Sur le champ « Nouvel état du dossier », vous pouvez choisir l'état « Dossier reçu par le service traitant », ajouter un commentaire (optionnel) puis cliquer sur « Envoyer ».

Exemple d'ajout de commentaire à destination de l'utilisateur pour le notifier du **début du traitement**

### 3.7 Clôture du dossier avec pièce-jointe

En fonction de la démarche, il est possible de transmettre un fichier au format PDF à l'utilisateur. Cela peut être un récépissé, un certificat ou une attestation. Il faut ajouter la pièce jointe **avant** de modifier l'état du dossier.

#### Pièces jointes déposables :

Ajout d'une pièce jointe qui sera transmise à l'utilisateur sur son compte mon.service-public.fr

Sur le champ « Nouvel état du dossier », vous pouvez choisir l'état « Dossier clos », ajouter un commentaire (optionnel) puis cliquer sur « Envoyer ».

Exemple d'ajout de commentaire à destination de l'utilisateur pour le notifier de la **clôture de son dossier**



Il est impératif de notifier l'utilisateur dans les 30 jours suivant sa demande. Après ce délai, le dossier sera clôturé automatiquement et les éléments le constituant, supprimés.

### 3.7.1 Clôture en masse

Vous pouvez également effectuer une clôture en masse des télé dossiers.

Pour cela, sur la liste des télé dossiers, cliquez sur la case à cocher présente à gauche de chaque télé dossier souhaité.

**Suivi Guichet**  
Utilisateur : mdel supervision  Aide - FAQ  
Contactez-nous

Accueil > Télé dossiers à traiter

**Télé dossiers à traiter**

Début de la période : [ ] / [ ] : [ ]  
Fin de la période : [ ] / [ ] : [ ]  
Démarche : Faites votre choix

Nombre de télé dossiers correspondant à la recherche : 25

<< < | 1 | 2 | > >>

	Numéro de télé dossier	Identifiant de la démarche	Intitulé de la démarche	Etat Courant	Date de soumission
<input type="checkbox"/>	A-5-4QRN0MWRP	exempleDemarchePro	exempleDemarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:41
<input type="checkbox"/>	A-5-Q4VCOZAAQ	exempleDemarchePro	exempleDemarchePro	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:31
<input type="checkbox"/>	A-5-8JQAUXIX2	exempleDemarcheAsso	exempleDemarcheAsso	Dossier transmis au service traitant	21/01/15 18:17

Cliquez ensuite sur « Clôturer ».



Lors de la clôture d'un dossier, ce dernier disparaît définitivement de l'interface Guichet de Suivi. Dans le cas où vous avez clôturé un dossier par erreur, veuillez écrire un courriel à [support.partenaire@service-public.fr](mailto:support.partenaire@service-public.fr) en précisant le numéro du dossier concerné.



Dans le cas où vous rencontrez un quelconque problème technique, veuillez écrire un courriel à [support.partenaire@service-public.fr](mailto:support.partenaire@service-public.fr) en précisant l'erreur rencontrée, la date et l'heure du test, l'identifiant du compte Guichet de Suivi et si possible, une capture d'écran de l'erreur.

### 4. Annexe 1 : Diagramme d'états de traitement d'un télédossier

Ce schéma indique les états possibles d'un télédossier. Il indique également les transitions possibles entre états, c'est-à-dire, pour chaque état, les états qui vous seront proposés dans la liste de sélection.

Seuls les statuts 15, 16, 17 et 100 sont notifiés à l'utilisateur dans son tableau de bord sur mon.service-public.fr. Concrètement, seuls ces statuts peuvent être utilisés pour remonter une pièce jointe à l'utilisateur via le tableau de bord.

