

## Reflexions autour d'une offre Light de Au quotidien dans le but de compenser l'arrêt des formulaires SPL

Le but est de proposer une version allégée de Au quotidien afin de s'approcher du service de téléformulaires offert jusqu'à la fin de l'année par SPL via la caisse des dépôts. Nous avons une liste presque à jour d'une cinquantaine de villes disposant de ces formulaires que nous allons donc contacter rapidement.

Ci-dessous, une rapide description des fonctionnalités.

### Tarifs

(pas de frais de mise en place)

Taille collectivité	AQ / an	AQLight / an
Moins de 3500	800	200 - 400
3501 à 10 000	1 200	400 - 600
10 001 à 20 000	2 400	800 - 1000
20 001 à 30 000	3 500	1200
30 001 à 40 000	3 950	1400
40 001 à 50 000	4 800	1600
50 001 à 75 000	6 800	2000
75 001 à 100 000	7 400	2400
100 001 à 150 000	10 000	2800
150 001 à 250 000	11 800	3200
250 001 à 1 000 000	13 200	3600
Plus de 1 000 000	20 000	3999

### Mise à disposition d'une liste de formulaires

Une liste de formulaires calquée dans un premier temps sur l'offre SPL sera intégrée. Il n'y aura pas de gestion des droits en Front-office, l'ensemble de ces formulaires est en accès libre.

### Liste des formulaires SPL disponibles à intégrer à l'offre

#### Formulaires événements :

- Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
- Demande d'intervention des services municipaux
- Demande d'autorisation de stationnement pour déménagement
- Demande de rendez vous avec un élu
- Demande d'attestation de changement de domicile
- Demande de location de salle municipale

#### Formulaires petite enfance :

- Demande d'inscription à la crèche
- Demande d'inscription à la garderie
- Demande d'inscription à la cantine
- Demande d'inscription pour un centre de vacances

#### Demandes de papiers :

- Demande de copie d'acte d'état civil – acte de naissance
- Demande de copie d'acte d'état civil – acte de mariage

- Demande de copie d'acte d'état civil – acte de décès
- Demande de duplicata du livret de famille
- Déclaration de chiens de première et deuxième catégorie

## Modifications et adaptations de Au quotidien nécessaires pour la création de Au quotidien Light

### 1) les choses d'au quotidien à ne pas exposer dans une offre light

- Admin : plus d'accès à l'admin, (dés)activation des formulaires depuis le backoffice (fait)
  - suppression de l'accès aux onglets
  - Workflows (Le Workflow par défaut de la version Light, pour coller à SPL, devrait posséder un Etat En attente... Je pense que cette étape intermédiaire ne présente pas beaucoup d'intérêt... On le verra à l'usage, mais il faut juste paramétrer un workflow spécifique pour cette offre.)
  - Rôles (soit on préparamètre un rôle par formulaire, ou par catégorie de formulaires)
  - Catégories (on crée trois catégories par défaut : événements, petite enfance, papiers - celles définies dans SPL)
  - Panneau de contrôle
  - Logs (ça sert pas à grand chose de les laisser je pense, vu qu'il n'y aura plus de connexions en front)
  - Rebonds (pas obligatoire de le virer)
- restrictions dans les onglets suivants:
  - Formulaires :
    - retrait de l'édition des champs (on gel les formulaires existants).
    - retrait de la possibilité de supprimer un formulaire (juste activation désactivation dans édition).
    - retrait de la possibilité de dupliquer un formulaire (pas le droit de créer des formulaires, on garde édition et export)
  - Dans Edition :
    - Retrait de la liste déroulante workflow
    - Retrait des options (Permettre la discussion, Signature, Accès en lecture, Garder le statut et l'historique du workflow privés, N'autorise qu'un formulaire par utilisateur, Autoriser l'utilisateur à conserver des brouillons)
    - Utilisateurs (juste retirer le lien vers les logs si on les retire). **résolution : onglet "agents" dans le backoffice**
    - Paramètres (il faut laisser l'accès au paramétrage aux e-mails et à certains textes, on cache le reste) **TODO: lister les paramètres à conserver, qui aura les droits de modification dessus ?**
- Back-office :
  - suppression de l'accès aux onglets : **résolution : onglets uniquement visibles aux gestionnaires associés, donc pas de gestionnaire, pas d'onglet (fait)**
  - Annonces (on réduit l'offre aux téléservices de base, ce genre de fonctionnalité risque de nuire à la lisibilité de l'offre)
  - Liens (dans le cadre d'une encapsulation, pas suffisamment de place pour afficher le menu)
  - Évènements (on réduit l'offre aux téléservices de base, ce genre de fonctionnalité risque de nuire à la lisibilité de l'offre)
  - Comptes (pas d'accès authentifié, donc pas de demande de création de compte)
  - je me demande si on garde l'aspect Stats : les avoir ça peut être un bon argument par rapport à SPL et en même temps ne pas les avoir ça peut être un bon argument pour migrer vers une version complète.
- Front-Office :
  - Pour intégration dans une page donc place minimum (mise en page "simplifiée")
  - suppression du bandeau (sauf fil d'Ariane)
  - suppression menu de gauche (dont agenda)
  - suppression bloc Mon espace personnel
  - suppression bloc Consultations
  - suppression bloc Annonces aux citoyens
  - résolution : mode iframe (?)
- Pour intégration portail (est-ce qu'on prévoit les deux ?)
  - (On garde le bandeau)
  - (On garde le menu de gauche (sauf agenda) préparamétré avec les catégories de formulaires et retour accueil du site )
  - suppression bloc Consultations
  - suppression bloc Annonces aux citoyens

### 2) ce qui manque dans au quotidien, en-dehors même d'une offre light

- Admin :
  - Pouvoir définir un délai de traitement maxi pour chaque formulaire, avec envoi d'alerte automatique aux agents gestionnaires. Si le champs délai reste vide ou le délai est égal à zéro, pas d'alerte. **résolution : théoriquement déjà possible avec les workflows, à vérifier**
  - Pouvoir désactiver les fonctionnalités événements et annonces **résolution : affichage uniquement aux gestionnaires dédiés, pas de gestionnaire, pas d'affichage**
- Back-Office :

- Adopter une colorisation pour les états de traitement des formulaires dans le listing du back-office, et adopter un code couleur pour les formulaires dont le non-traitement a dépasser le délai défini par l'admin.
- Ajout de filtres dans les tableaux de listing (cette demande est déjà sur redmine) pour n'afficher que les formulaires traités, en retard....
  - C'est déjà le cas, mais malheureusement ça n'apparait plus depuis l'utilisation de jquery.kiketable.colsizable-1.1.js et/ou jquery.tablesorter.min.js :/
- Au moment du changement d'état d'une demande, lorsqu'un mail automatique doit être envoyé, l'agent traitant peut modifier le courriel par défaut pour l'adapter spécifiquement à la demande avant l'envoi. **résolution : a priori le plus simple ce serait de définir une action de workflow supplémentaire, et avoir un état qui ne soit que transitoire, "envoi mail paramétré", "jump to état suivant"**

- Front Office :

- Possibilité d'encapsuler les formulaires dans des pages du site, propositions
  - reverse proxy
  - iframe avec redimensionnement auto en fonction de la taille du formulaire
  - intégration dans une page htmlisée du site client
  - Créer une mise en page formulaires différente (déroulé en haut de formulaire comme SPL ?) pour supprimer la colonne gauche et que le cadre puisse tenir dans une colonne de contenu de site.

### 3) ce qui doit différer entre les deux versions

- Le lien d'aide devra pointer vers une aide adaptée à cette offre.
- Admin :
  - Pouvoir définir pour chaque formulaire une adresse mail d'alerte (mail de dépassement de délai de réponse). A priori dans SPL lorsqu'une demande n'est pas résolue dans les délais une alerte est envoyée à l'agent traitant mais aussi à une autre personne (sur le principe le supérieur hiérarchique)... un mouchard quoi (d'ailleurs nous on dit qu'on peut laisser le champ vide).
  - **résolution** : ce qu'il faudrait ajouter à w.c.s., de manière générale, c'est la possibilité pour un workflow de laisser glisser certains de ses paramètres vers la définition du formulaire; par exemple plutôt qu'ajouter un champ "délai de réponse" dans la définition d'un formulaire, on aurait le timeout d'un **workflow timeout jump** défini comme \$BLA, et ce \$BLA se retrouverait en champ d'option dans la définition du formulaire.
- Back Office :
  - A priori rien.
- Front Office:
  - Ajouter les mentions légales au pied de chaque formulaire (est-ce que c'est valable pour au quo aussi?)
  - **question : ça ne peut pas être fait via des champs commentaire ? => si, mais l'idéal serait de l'avoir partout en pied de page avec un texte administrable en BO d'ailleurs finalement c'est aussi valable pour Au quotidien normal**

## Pour s'appuyer sur les docs SPL

### Back-office

[Agregateur.doc](#)

[enregistrement\\_agents\\_traitants.xls](#)

[guide\\_utilisation\\_agents.ppt](#)

[methodologie.pdf](#)

[teleformulaires\\_bo\\_agent.swf](#)

### Généralités

[presentation\\_generale.ppt](#)

### Fichiers

teleformulaires_bo_agent.swf	776 ko	29 mars 2012	Pierre Cros
Agregateur.doc	140 ko	29 mars 2012	Pierre Cros
enregistrement_agents_traitants.xls	22 ko	29 mars 2012	Pierre Cros
guide_utilisation_agents.ppt	660 ko	29 mars 2012	Pierre Cros

methodologie.pdf

72,6 ko

29 mars 2012

Pierre Cros

presentation\_generale.ppt

736 ko

29 mars 2012

Pierre Cros