

# Aix-en-Provence du 24 juin 2022 GRU



# Sommaire

**01** De l'interopérabilité pendant huit ans

**02** La GRU sur des nouveaux projets novateurs

**03** La DSI vers plus d'autonomie

**04** La suite

# 01 De l'interopérabilité pendant huit ans

# 01 : De l'interopérabilité pendant huit ans

1. Logitud : Administration générale
  - Etat-Civil : Mariage, Naissance, Décès
  - Election : Pré-inscription, Mon bureau de vote, Suis-je inscrit
  - Recensement
  - Recours gracieux, hiérarchique obligatoire (RAPO)
2. Logitud puis LibreAir avec Quartier → Mairie Aix'Press (Mobile, Internet)
3. Rendez-vous
  - Avec ESII pour l'état-civil à la mairie ou annexes
  - Avec GRR pour les débits de boisson
4. Envois de mail (Demande attestation de numérotage et péril, Ecrire au maire, Ecrire aux services)
5. Technocarte – Restauration scolaire (réservation, paiement)



# 01 : De l'interopérabilité pendant huit ans

|  | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | Totaux        |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Demande d'acte de décès  | 417          | 541          | 428          | 417          | 460          | 102          |              | 349          | 346          |              | 3060          |
| Demande d'acte de mariage  | 591          | 669          | 678          | 646          | 632          | 600          | 547          | 457          | 280          |              | 5100          |
| Demande d'acte de naissance                                      | 14882        | 17145        | 17491        | 15444        | 15699        | 13386        | 10465        | 8847         | 4865         | 2            | 118226        |
| Demande de recensement citoyen                                   |              |              |              | 4            | 332          | 461          | 480          | 463          | 645          | 97           | 2482          |
| Recours administratif préalable obligatoire pour PV électronique |              |              |              |              |              | 594          | 933          | 586          | 932          | 317          | 3362          |
| Doleance citoyenne   | 150          | 314          | 558          | 563          | 911          | 595          | 699          | 774          | 909          | 330          | 5803          |
| Prise de rendez vous   | 1392         | 2509         | 3021         | 3757         | 6825         | 10379        | 13767        | 10913        | 17131        | 4615         | 74309         |
| Prise de rendez-vous débit de boisson                            |              |              |              |              |              | 96           | 122          | 82           | 32           |              | 332           |
| Enfance - Paiement Restauration                                  |              |              |              |              |              |              | 1390         | 15974        | 18963        | 7450         | 43777         |
| Enfance - Reservation Restauration scolaire                      |              |              |              |              |              |              | 748          | 12312        | 15056        | 5916         | 34032         |
| Demande Attestation de Numérotage et Péril                       |              |              |              | 1757         | 1772         | 1864         | 3219         | 3053         | 3613         | 1103         | 16381         |
| Ecrire à un service  |              | 1748         | 2066         | 2368         | 2178         | 1543         | 1733         | 2796         | 2521         | 706          | 17659         |
| Ecrire au Maire  |              |              |              | 57           | 325          | 460          | 367          | 577          | 556          | 117          | 2459          |
| <b>Totaux</b>  | <b>17432</b> | <b>21178</b> | <b>22176</b> | <b>20831</b> | <b>24859</b> | <b>26213</b> | <b>29151</b> | <b>50757</b> | <b>59159</b> | <b>18727</b> | <b>290483</b> |



# 02

## La GRU sur des nouveaux projets novateurs

## 02 : La GRU sur de nouveaux projets novateurs

1. RAPO : la police municipale qualifie les demandes, vérifie les PJ avant d'inscrire dans l'outil métier
2. L'éducation et le périscolaire qualifient les demandes de renouvellement d'inscription (pièces jointes, informations saisies, personnes habilitées à récupérer les enfants, etc...). Sur validation de la demande
  - Les éléments sont transmis à Technocarte
  - L'utilisateur est informé et peut vérifier que tout est ok dans son dossier famille
  - Les responsables reçoivent un récapitulatif de la fiche famille avec les personnes habilitées à récupérer les enfants
3. Doléance Quartier est ouvert au cabinet pour
  - Saisir - Suivre
  - Avoir une représentation cartographique des demandes par quartier avec le SIG de la Ville
4. Forum des associations
  - Les associations font leurs demandes
  - Les services valident ou refusent et sur validation déclenchent le paiement par régie-boutique
  - L'association reçoit un justificatif, une facture ville et son stand est réservé



# 02 : La GRU sur de nouveaux projets novateurs



Informations du foyer



Historique des factures



Réservation cantine



Effectuer un paiement pour la garderie



Effectuer un paiement pour la cantine



Renouvellement inscriptions périscolaires

Durée de la démarche 10 minutes Étape 2 sur 6

[Réinitialiser](#)

Si les informations mentionnées sont erronées merci de bien vouloir les modifier dans votre ESPACE PERSONNEL onglet "Informations foyer"

**PARENT 1** Redevable

Civilité M.  
 Nom TEST  
 Prénom TESTO  
 Date de naissance  
 Lieu de naissance  
 Courriel chabertdavid@gmail.com  
 Téléphone  
 Adresse 10 RUE LISSE SAINT LOUIS  
 Code postal 13100  
 Ville AIX EN PROVENCE

**PARENT 2**

Civilité Mme  
 Nom TEST  
 Prénom MARIE  
 Date de naissance 19630317  
 Lieu de naissance  
 Courriel chabertdavid@gmail.com  
 Téléphone  
 Adresse 10 RUE LISSE SAINT LOUIS  
 Code postal 13100  
 Ville AIX EN PROVENCE

Votre (vos) enfant(s) est/sont-il(s) en garde alternée ?\*  Oui  Non

ETAPE SUIVANTE

|  | 2021        | 2022       | Totaux      |
|--|-------------|------------|-------------|
| Enfance - Inscription Accueil périscolaire                 | 1423        |            | 1423        |
| Enfance - Renouvellement d'inscriptions                    |             | 529        | 529         |
| Enfance - Renouvellement inscription Restauration scolaire | 2623        | 2          | 2625        |
| <b>Totaux</b>  | <b>4046</b> | <b>531</b> | <b>4577</b> |





## Multi-Canal

1. Agents
  1. Téléphone
  2. Courrier
  3. Accueil
2. Mobile
3. Interne

Étape 1 sur 2

### Doléance citoyenne cabinet

\* Champ obligatoire

|   |                  |   |                   |
|---|------------------|---|-------------------|
|  | ÉCLAIRAGE PUBLIC |  | IMMEUBLE MENAÇANT |
|  | PROPRETÉ         |  | VOIRIE            |
|  | MOBILIER URBAIN  |  | TAG               |
|  | ESPACE VERT      |  | FIBRE OPTIQUE     |
|  | AUTRE            |   |                   |

**Description \***

**Joignez une photo de l'incident**

 Documents

10 Mo maximum. Fichiers acceptés: \*.jpg; \*.jpeg; \*.png; \*.pdf

AIX-EN-PROVENCE

N°  Voie





### Documents envoyés par le citoyen

- [cniresponsablelegal-1808f46b1bb\\_167046020.pdf](#) 04/05/2022 15h34
- [justifdomicile-1808f46c7d3\\_167046020.pdf](#) 04/05/2022 15h39
- [attestationafmsaimpot-1808f46b803\\_167046020.pdf](#) 04/05/2022 15h40
- [attestationassurancesresponsabiliteenfant0-1808f46aaa8\\_167046020.pdf](#) 04/05/2022 15h42
- [Formulaire Famille\\_1651671939.pdf](#) 04/05/2022 15h45

### Documents envoyés par l'agent

- Aucun fichier envoyé par l'agent

Information Suivi **Gestion**

### Étapes

- **Erreur lors de l'intégration de la demande**
- Justificatif de domicile invalide
- Carte national d'identité invalide
- Assurance invalide
- Attestation CAF ou impot sur le revenu invalide
- **Accepté**
- Refusé
- **Erreur Technocarte**

Demande finalisée manuellement après erreur d'integration

### Contenu du courriel

Bonjour,

Votre demande N° [numdemande] vient d'être validée par le service inscription. Votre ou vos enfant(s) a/ont bien été inscrit(s).

Le service vie scolaire

**Demands à traiter du Centre**  
Enfance - Renouvellement d'inscriptions (82 demandes)

| Numéro      | Date               | Rédacteur | E-mail demandeur           | Rôle | Étape(s) / Délai | Origines |
|-------------|--------------------|-----------|----------------------------|------|------------------|----------|
| 167 046 020 | 04/05/2022 à 15:44 | Anonyme   | val-luis@hotmail.fr        |      | 59               |          |
| 166 498 430 | 04/05/2022 à 13:56 | Anonyme   | epic01@free.fr             |      | 59               |          |
| 166 176 669 | 04/05/2022 à 13:00 | Anonyme   | doriana.sergi@yahoo.com    |      | 59               |          |
| 165 318 321 | 04/05/2022 à 10:45 | Anonyme   | avella.stephanie@gmail.com |      | 59               |          |
| 165 295 565 | 04/05/2022 à 10:41 | Anonyme   | doriana.sergi@yahoo.com    |      | 59               |          |

### Récapitulatif demande famille

Code famille : 030689

Enfants :

- Alessandro MELI
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

École : ELEM MISTRAL

| Restauration    | Lundi | Mardi | Jeudi | Vendredi | Début Renouvellement | Fin Renouvellement |
|-----------------|-------|-------|-------|----------|----------------------|--------------------|
| Alessandro MELI | Oui   | Oui   | Oui   | Oui      | 01/09/2022           | 07/07/2023         |

### Fiche de liaison pour les écoles

| Responsable Légal 1   | Responsable Légal 2   |
|---|---|
| Mme ALLUIS Valerie<br>19770302<br>ATHIS-MONS (ESSONNE)<br>val-luis@hotmail.fr<br>T0442916157 M0687504918P0750801667<br>52 bis AV PHILIPPE SOLARI Res Les Cyclyses Bat 2<br>13060<br>AIX EN PROVENCE | [r1_2_dateNaissance]<br>[r1_2_lieuNaissance]<br><br><br><br>[r1_2_codePostal] |

ELEM MISTRAL

| SANTÉ  | Alessandro MELI   |  |  |  |  |
|--|-------------------|--|--|--|--|
| L'enfant présente une pathologie à risque connue à ce jour (allergie alimentaire, asthme, maladie chronique ...) ? (2) | Pas de pathologie |  |  |  |  |
| L'enfant est porteur d'un handicap (3)   |                   |  |  |  |  |

Révisé le 04/07/2022

# 03

## Le DSI vers plus d'autonomie

1. La dernière version est installée
  - Générateur de formulaires
  - Multisite → proposer des portails thématiques à destination de populations différentes
  - Un requêteur pour tout trouver → Elastic search
  - Un moteur de statistiques
  - Rattachement possible à un serveur d'identité (OpenID) → SSO et fédération d'identité → France Connect
2. Fabrication des formulaires avec le générateur
  - Réalisation du Forum des associations
  - Transfert de compétence pour la maîtrise de fonctions avancées
  - Fabrication des univers de travail des agents et formations
3. Doléance quartier est entièrement géré par la GRU via un connecteur lié au SIG de la Ville



### Administration des formulaires générés

La liste ci-dessous représente l'ensemble des formulaires créés par le générateur de formulaire. Cette interface propose la possibilité d'effectuer les actions suivantes :

- Editer le formulaire
- Installer le formulaire en base de données avec gestion du workflow par défaut et installation de l'étape d'erreur.
- Mettre à jour la configuration en base de données
- Exporter un formulaire

+ NOUVEAU FORMULAIRE

↳ IMPORTER UN FORMULAIRE

Filtre

Entrez le nom du formulaire recherché

| Id | Nom du formulaire              | Statut       | URL du formulaire | Actions |
|----|--------------------------------|--------------|-------------------|---------|
| 46 | FC_POSER_QUESTION_ENFANCE      | Installé     | 🔗                 | 🔧 ⚙️ 📄  |
| 47 | FC_POSER_QUESTION_ASSOCIATIONS | Installé     | 🔗                 | 🔧 ⚙️ 📄  |
|    | GENSIN                         | Non installé | 🔗                 | 🔧 ⚙️ 📄  |
|    | TOUPREVILLE_CANTINE            | Non installé | 🔗                 | 🔧 ⚙️ 📄  |

### Ajouter un champ

ENTÊTE DU FORMULAIRE

Champ #0 *Etape*

Vos coordonnées - vos coordonnées

Champ #1 *Texte*

nom - Saisissez votre Nom

Champ #2 *Adresse*

adresse - votre adresse

### Ajouter un champ

Etape

Collection

Texte

Zone de texte

Email

Mot de passe

Sélection

Case à cocher

Bouton radio

Fichier

Géolocalisation

Adresse

Téléphone

Iban

Date

Heure

Siret

Commentaire



# 03 : La DSI vers plus d'autonomie

Administration ▾ DEV

- Utilisateurs
- Formulaires
- Form Maker
- Widgets
- Logins Fédération
- Multi-sites


Configuration portail ▾ Paramètres CN

- Gestion des citoyens
- Gestion des rubriques
- HTTP Gestion des liens simples
- Gestion des téléservices
- Gestion de l'espace démarches

Espace démarches


Prévisualisation de l'espace démarche en mode API.

MODIFIER ✎




**Administration Générale**  
6 démarches

- Poser une question au service état civil
- Demande d'acte de décès
- Demande d'acte de mariage
- Demande d'acte de naissance
- Demande de pré-inscription sur les listes électorales
- Recensement citoyen



**Contact**  
1 démarche

- Saisine de l'administration par voie électronique



**Prendre rendez-vous**  
4 démarches

- Prendre rendez-vous avec les Services (sans Agenda)
- Prenez rendez-vous pour vos démarches (€)
- Réservation de salle (avec Agenda - GRR) (€)
- Réservation de salle (sans agenda)

## Gestion des sites disponibles

| Id | Nom de domaine             | Extension               | Référence | Actions  |
|----|----------------------------|-------------------------|-----------|--|
| 1  | demolibreair.usagers.fr    | demolibreair            | /         | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10 | nantesmetropole.usagers.fr | nantesmetropole         | /         | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 12 | associations.usagers.fr    | associations.usagers.fr | /         | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

## Gestion des accès widgets par site

|   | demolibreair   | nantesmetropole  | associations.usagers.fr                                   | Tous                     |
|---|--|--|---|--------------------------|
| Demande d'acte de mariage                         | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Demande d'acte de naissance                       | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Demande d'acte de décès                           | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Proximité Citoyenne                               | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Saisine de l'administration par voie électronique | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



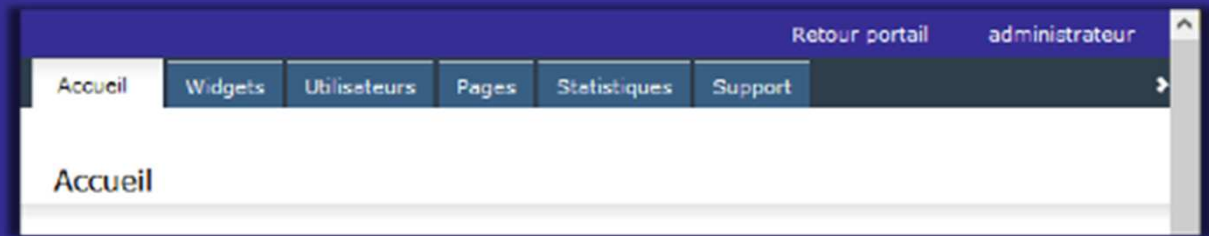
# 04

## La suite

1. En 2022-2023 le Portail va s'enrichir de fonctionnalités majeures
  - Des indicateurs sur les données en attente de traitement
  - Mode brouillon pour les usagers → reprendre sa démarche plus tard
  - Des statistiques croisées sur les données du formulaire
  - Un générateur de secteur → un objet de sectorisation → retrouver et traiter les demandes par secteurs
  - Premier échanges avec API de l'état → selon formulaires
2. A partir de 2023 une nouvelle version de la GRU est réécrite
  - GRU groupe
  - Réceptacle pour les agents de tous types demandes
  - Multilangue
3. Pour 2025-YYYY une GRU complète unifiée → le bureau complet de l'agent
  - CRM contact
  - Interface téléphonie
  - Production d'éléments bureautiques et interface parapheur







RECHERCHER UNE DEMANDE

Q Rechercher

Total : 37 demandes

0 message usager

2 messages agent

25 nouvelles demandes

0 demande en cours

19 demandes en retard

| Usager | Agent | Numéro      | Date               | Email demandeur             | Formulaire              | Etape      |
|--------|-------|-------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------|------------|
| -      | -     | 752 709 962 | 17/03/2022 à 15:36 | blbrouillonsauv@yopmail.com | Formulaire type demande | Nouvelle d |
| -      | -     | 752 622 716 |                    |                             |                         |            |
| -      | -     | 752 458 354 |                    |                             |                         |            |
| -      | -     | 752 439 691 |                    |                             |                         |            |
| -      | -     | 752 434 399 |                    |                             |                         |            |

Générer un modèle Cerfa pré-rempli

Sélectionnez

PDF du Cerfa

## ✓ Changement par lot

1-Cochez les demandes étant à la même étape

2-A l'aide du menu déroulant ci-dessous, sélectionnez la nouvelle étape cible


Aucune

| ✓ | Usager | Agent | Numéro      | Date               | Rédacteur | E-mail demandeur            | Rôle |
|---|--------|-------|-------------|--------------------|-----------|-----------------------------|------|
| ✓ | -      | -     | 785 988 144 | 21/03/2022 à 12:20 | Anonyme   | blbrouillonsauv@yopmail.com |      |
| ✓ | -      | -     | 785 701 221 | 21/03/2022 à 11:49 | Anonyme   | blbrouillonsauv@yopmail.com |      |



Gestion de la Relation Usager Nantes Agent Marie DUPONT

Accueil Mardi 8 juin 2021




Nantes


→ Accéder au portail citoyen

Recherche


Saisir une nouvelle demande




Guichet



Téléphone




E-mail




Courrier


Raccourcis



Planifier un rendez-vous




Envoyer un message



Appeler un usager


Demandes en retard

**7**




Demandes en cours de traitement

**6**




Demandes en attente de traitement

**13**

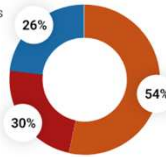


Demandes traitées aujourd'hui

**5**



Signalement : voirie



| Catégorie           | Pourcentage |
|---------------------|-------------|
| Demandes en cours   | 26%         |
| Demandes en attente | 54%         |
| Demandes en retard  | 30%         |



The screenshot shows a CRM dashboard for 'LibreAir' with the following elements:

- Header:** 'Gestion de la Relation Usager', location 'Nantes', agent 'Marie DUPONT', and date 'Mardi 8 juin 2021'.
- Left Sidebar:** Navigation menu with items: Accueil, Demandes, Citoyens, Courrier, Rendez-vous, Statistiques, Support, Aide, Notes de mise à jour, Guide utilisateurs, A propos, Mentions légales, Plan du site.
- Main Content:**
  - Accueil:** LibreAir logo and 'Accéder au portail citoyen' link.
  - Recherche:** Search bar for 'nom, email, numéro de demande, numéro de téléphone ...'.
  - Saisir une nouvelle demande:** 'Guichet' and 'Téléphone' buttons.
  - Raccourcis:** 'Planifier un rendez-vous', 'Envoyer un message', and 'Appeler un usager' buttons.
  - Statistiques:**
    - Demandes en retard: 7 (Warning icon)
    - Demandes en cours de traitement: 6 (Refresh icon)
    - Demandes en attente de traitement: 13 (Hourglass icon)
    - Demandes traitées aujourd'hui: 5 (Checkmark icon)
  - Signalement : voirie:** Donut chart showing: Demandes en cours (26%), Demandes en attente (54%), Demandes en retard (30%).



A quoi ça pourrait ressembler (suite)

Gestion de la Relation Usager Nantes Agent Marie DUPONT

Mardi 8 juin 2021

- Accueil
- Demandes
- Liste des demandes
- Saisir une demande
- Citoyens
- Courrier
- Rendez-vous
- Statistiques
- Support
- Aide
- Notes de mise à jour
- Guide utilisateurs
- A propos
- Mentions légales
- Plan du site

## Liste des demandes

Appel entrant

**02 40 41 90 00**

Murielle TREHENC  
Louis TREHENC

Raccrocher

Historique des appels

| Date                | Interlocuteur  | Durée de l'appel (min) | Commentaire                                       |
|---------------------|----------------|------------------------|---|
| Aujourd'hui - 15h39 | Marie Dupont   | 2                      | -   |
| 07/06/2021 - 10h89  | Igor Vikov     | 5                      | Appel pour savoir où en est la demande            |
| 04/06/2021 - 14h56  | Alexandre Hech | 9                      | Explications données sur formulaire d'inscription |
| 04/06/2021 - 10h01  | Sylvie Treda   | 2                      | Demande d'info                                    |

Rechercher Total : 5

| Référence   | Date               | Canal d'entrée      | Usager           | Type de demande             | Agent        | Statut             |
|-------------|--------------------|---------------------|------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|
| 123 456 789 | 20/05/2021 - 10h56 | Portail web citoyen | Murielle TREHENC | Signalement : voirie        | Claude Piote | En attente         |
| 120 776 541 | 01/05/2021 - 09h11 | Portail web citoyen | Murielle TREHENC | Signalement : espaces verts | Sylvie Treda | En cours           |
| 110 995 115 | 21/04/2021 - 11h02 | Guichet             | Louis TREHENC    | Rendez-vous                 | Marie Dupont | Traitement terminé |
| 101 111 189 | 11/03/2021 - 15h54 | Téléphone           | Louis TREHENC    | Signalement : espaces verts | Sylvie Treda | Traitement terminé |
| 099 333 025 | 07/02/2021 - 18h22 | Portail web citoyen | Murielle TREHENC | Contact                     | Marie Dupont | Traitement terminé |



