

# 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"

1 Identification ✓

2 Santé

3 Restauration scolaire et Quotient Familial

4 Accueil Périscolaire

5 Autorisations

6 Documents

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	Redevable
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
- [attestationc afmsaimpot-1808f46b803\\_167046020.pdf](#) 04/05/2022 15h40
- [attestationassuranceresponsabiliteenfant0-1808f46aaa8\\_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

Recherche

### Demands à traiter du Centre

Enfance - Renouvellement d'inscriptions (82 demandes)

page 1 sur 17 pages

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	

page 1 sur 17 pages

### 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 Valérie 19770302 ATHIS-MONS (ESSONNE) val-luis@hotmail.fr T0442916157 M0687504918P0750801667 52 bis AV PHILIPPE SOLARI Res Les Cytises Bat 2 13060 AIX EN PROVENCE	[r1_2_dateNaissance] [r1_2_lieuNaissance]  [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)	
R: oui/ non/ ? (Thème)	

# 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	[URL]	[Editer] [Ajouter] [Exporter]
47	FC_POSER_QUESTION_ASSOCIATIONS	Installé	[URL]	[Editer] [Ajouter] [Exporter]
	GENSIN	Non installé	[URL]	[Editer] [Ajouter] [Exporter]
	TOUPREVILLE_CANTINE	Non installé	[URL]	[Editer] [Ajouter] [Exporter]

### 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

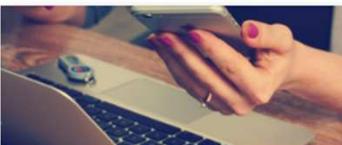
Prévisualisation de l'espace démarche en mode API.

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

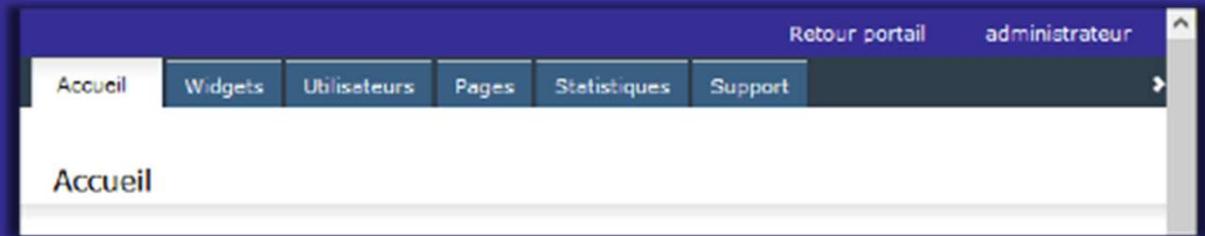
	demolibreair	nantesmetropole	associations.usagers.fr	Tous
Demande d'acte de mariage	Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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

**AIX EN PROVENCE LA VILLE**

Nantes

→ Accéder au portail citoyen

Recherche

nom, email, numéro de demande, numéro de téléphone ...

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 interface 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



