



VILLE DE BOULOGNE-BILLANCOURT

Module 1^{er} Accueil

Manuel Administrateur

Version V 1.0, 05/01/2009

SUIVI DES MODIFICATIONS

Version	Rédaction	Description	Vérification	Date
1.0	N.Pihen	Création du document		05/01/09
1.5	N.Pihen	Module administration	L. Dessault	25/03/09
1.6	N.Pihen	Correctifs	L. Dessault	08/04/09
1.7	L. Dessault	Correctifs	N. Pihen	09/04/09
1.8	N. Pihen	Chapitre Suivi de bugs	L. Dessault	09/04/09
Production v1				

SOMMAIRE

1 FONCTIONS UTILISATEUR.....	3
1.1 Saisie d'une fiche.....	3
1.2 Saisie d'une fiche sous un autre nom.....	4
1.3 Statistiques de la journée.....	5
2 FONCTIONS ADMINISTRATEUR.....	6
2.1 Statistiques générales.....	6
2.2 Exporter un rapport.....	8
2.3 Administration.....	9
2.3.1 Ajouter un type de réception.....	9
2.3.2 Ajouter un type de public.....	9
2.3.3 Ajouter un groupe de réponse.....	9
2.3.4 Ajouter une catégorie.....	9
2.3.5 Ajouter une réponse.....	10
2.3.6 Déplacer un élément.....	11
2.3.1 Renommer un élément.....	11
2.3.2 Masquer un élément.....	11
3 DÉCLARER UN DYSFONCTIONNEMENT OU UNE ÉVOLUTION.....	12
3.1.1 Faire une demande.....	12
3.1.2 Suivi d'une demande.....	13

1 FONCTIONS UTILISATEUR

Ces fonctions sont accessibles aux profils « utilisateur » et « administrateur ».

1.1 SAISIE D'UNE FICHE

Cliquer sur le lien « Accueil CCAS » dans Intranet/Mes OUTILS

Cliquer sur le bouton **Nouveau Dossier**, ou à la connexion de l'utilisateur, la fenêtre suivante apparaît :

Accueil Nouveau Dossier Stat du jour

AGENT Pihen

Type de réception

- ☐ Physique
- ☐ Téléphonique

Type de Public

- ☐ Personne âgée
- ☐ Handicapé
- ☐ Ménage en difficulté
- ☐ Domicilié / SDF
- ☐ Autres

Réponse

Information

- ☐ Information/documentation
- ☐ Remise dossier d'aide
- ☐ Prise de RDV
- ☐ Remise du courrier
- ☐ Remise de carte handicap

Orientation

CCAS

- ☐ 1er niveau d'instruction
- ☐ 2e niveau d'instruction
- ☐ 3e niveau : évaluation
- ☐ Régie

Partenaires

- ☐ Services ville/Logement
- ☐ Conseil Général/CVS
- ☐ MDEE/Espace Insertion
- ☐ Associations
- ☐ Sécurité sociale
- ☐ CLIC
- ☐ Aide à la rédaction
- ☐ Autre

Commentaires

Enregistrer Annuler

Couleurs :Rouge, Vert, Bleu, Magenta, Marron

L'application oblige la saisie de 3 éléments distincts :

Type de réception : 1 choix possible.

Type de public : 1 choix possible.

Type de réponse : 1 choix possible.

L'application propose également de saisir un commentaire (facultatif)

En cliquant sur **Enregistrer**, la fiche est enregistrée et l'utilisateur se voit proposer un formulaire vierge.

En cliquant sur **Annuler**, le contenu du formulaire est vidé sans être enregistré.

En cas de non saisie d'un ou plusieurs types, un message d'erreur apparaît indiquant les éléments manquants pour la validation du formulaire :

Veuillez saisir un type de public
Veuillez saisir un type de reponse

1.2 SAISIE D'UNE FICHE SOUS UN AUTRE NOM

L'application permet également de saisir une fiche sous un autre nom (exemple, dans le cas où l'utilisateur saisie une fiche sur une session qui n'est pas la sienne).

Pour se faire, l'utilisateur sélectionne le nom dans la liste mise à disposition :

AGENT

- Agent-RMI
- Annie
- Baudoin
- DAOUDI
- Dessault
- FERREIRA
- Genard
- Henchir
- LANGMANN
- Maury_L
- philippe
- Pihen**
- Rasneur
- Stagiaire.CCAS
- Stragliati
- Tixier

Le dossier sera alors enregistré sous le nom de l'utilisateur sélectionné.

Par défaut, c'est le login Windows qui est utilisé.



Le champ « AGENT » reste sous le nom du nouvel utilisateur quand la fiche est enregistrée.
Il faut penser à modifier ce champ quand un nouvel utilisateur se connecte sur une session déjà ouverte.

1.3 STATISTIQUES DE LA JOURNÉE

Stat du jour

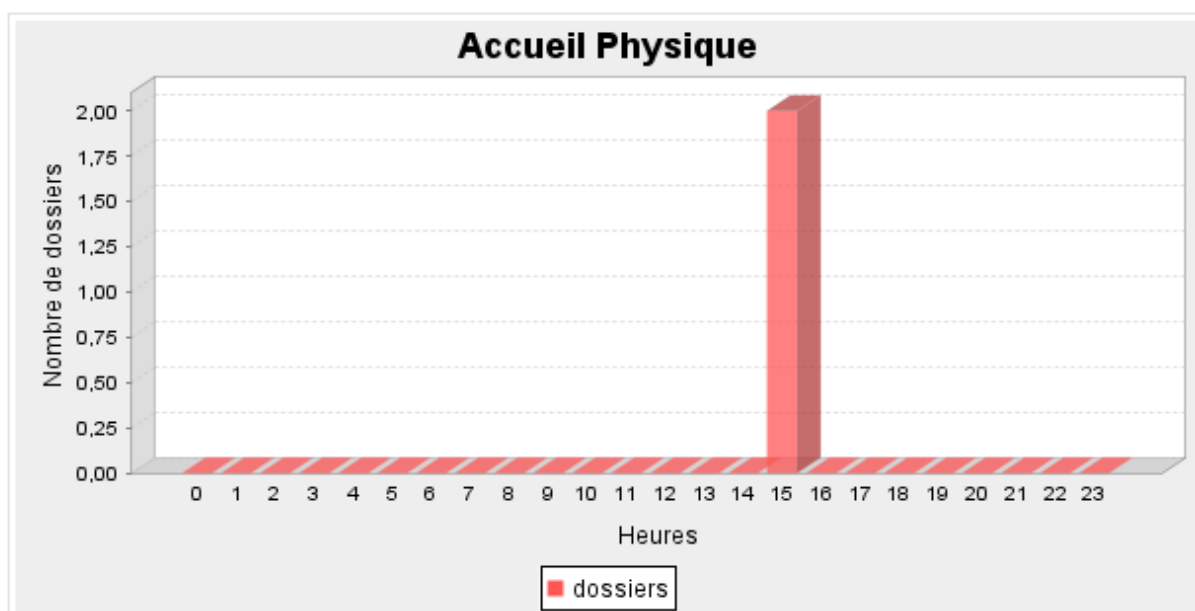
En cliquant sur le bouton **Stat du jour**, l'utilisateur a accès en temps réel aux statistiques de la journée. Les statistiques se limitent aux accueils physiques et téléphoniques.

Statistiques

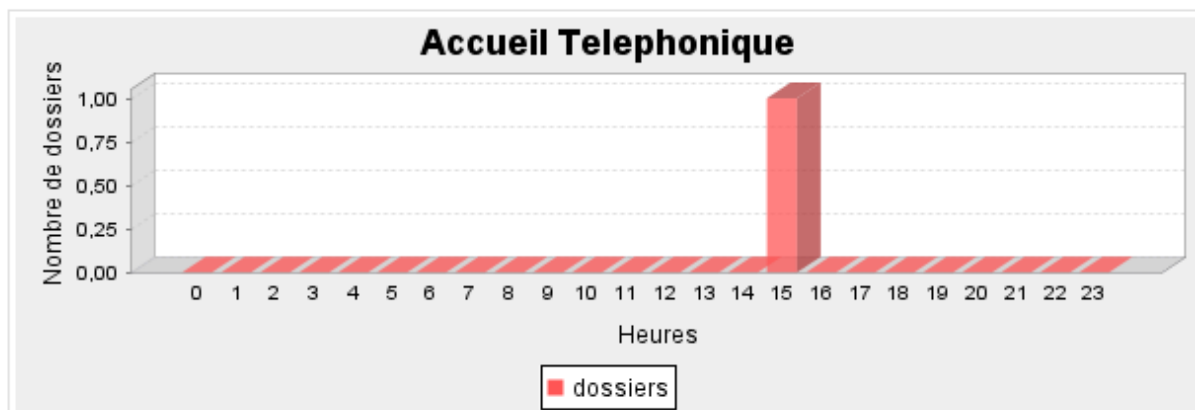
Statistiques générales

Nombre de dossiers saisis aujourd'hui : 3

Accueil Physique



Accueil Téléphonique



2 FONCTIONS ADMINISTRATEUR

Les administrateurs ont accès à des fonctionnalités inaccessibles pour les autres utilisateurs

2.1 STATISTIQUES GÉNÉRALES

Stat générales

Cliquer sur

La fenêtre suivante apparaît :

<u>id</u>	<u>Titre du rapport</u>	<u>description</u>	Consulter
1	Rapports de fréquentation des usagers	Afficher la répartition des visites des usagers par jour de la semaine et par tranche horaires	
2	Nombre de demandes par jour de la semaine pour une	Nombre de dossier d'accueil saisis par jour de la semaine.	
3	Nombre de demande	Nombre de dossiers saisis sur une période définie	
4	Répartition des demandes par type de public	Nombre de demandes par type de public	
5	Nombre de demandes par type de réponse	répartition des demandes par rapport aux types de réponse	
6	Nombre de demande par type de réponse et selon le		
7	Nombre de demande par mois	Répartition des demandes sur l'année	
8	Nombre de demande par type de reception	Répartition des demandes entre le type de reception et le type de public	
9	Liste des commentaires	Retourne la liste des accueils qui contiennent un commentaire	
10	Tableau global pour une période	Répartition des demandes par type (information ou orientation) et par type de public. Organisé par semaine calendaire	
11	Saisis par agent	Nombre de fiche saisis par agent	
12	Dossiers saisis	Affiche les dossiers saisis	

En cliquant sur



, l'administrateur à accès au rapport sélectionné.

Si le rapport nécessite des informations spécifiques (date de début, date de fin, année,...) la fenetre suivante apparaît :

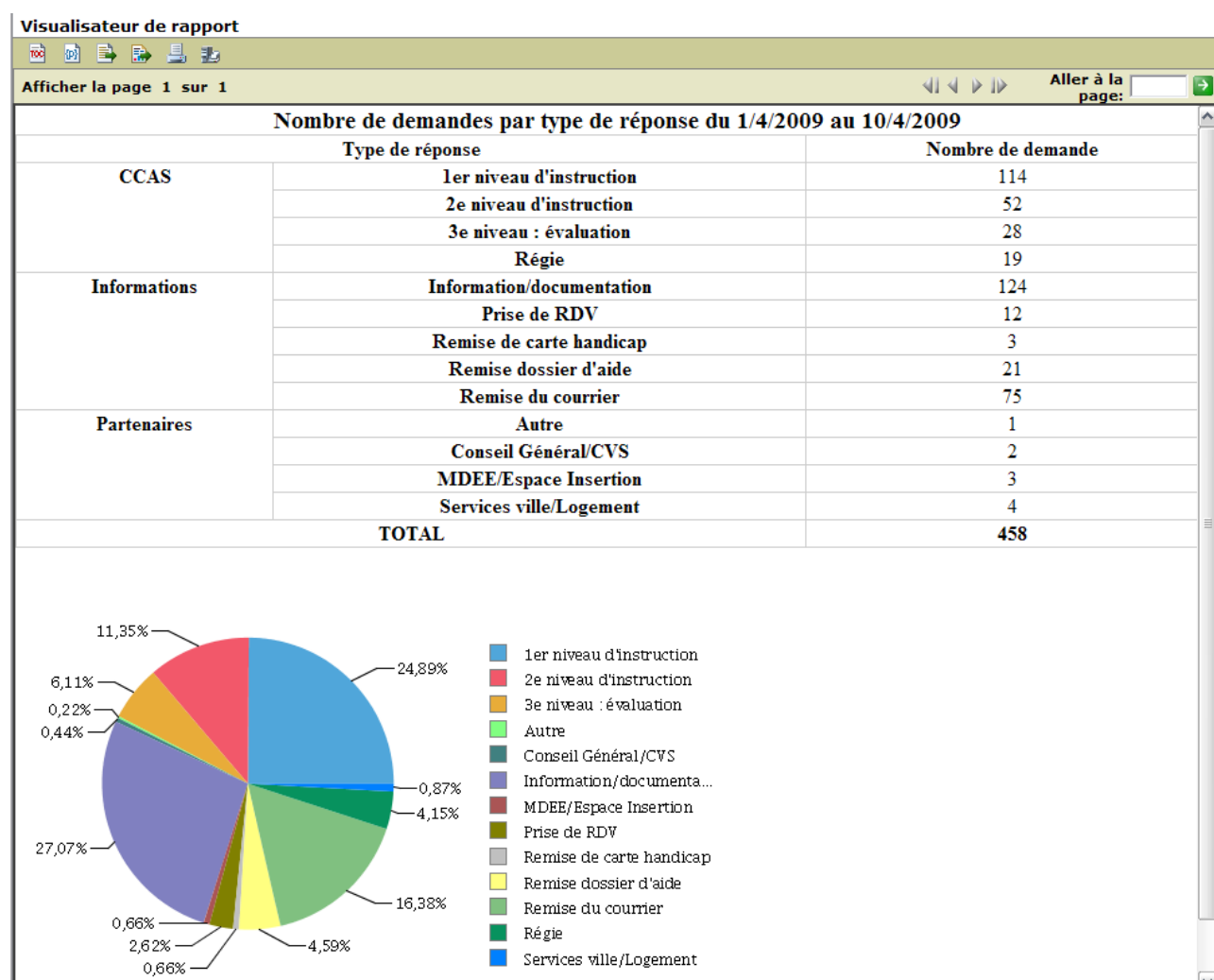
Parametre

Les parametres marqué par un * sont obligatoire.

{ } Date de début: *

{ } Date de fin: *

Une fois les champs renseignés, cliquer sur « OK », et le rapport apparait :



2.2 EXPORTER UN RAPPORT

Lorsqu'un rapport est affiché (cf. [2.1](#)), la barre d'outils suivante est accessible :



Affiche la table des matières (si toutefois il y en a une).



Relance la saisie de paramètres (et recharge le rapport).



Exporter toutes ou certaines lignes du rapport au format CSV (pour les rapports en listing).



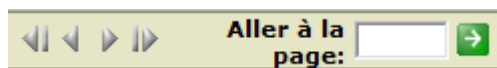
Exporter le rapport dans un format bureautique (powerpoint, pdf, word, excel,...)



Imprimer le rapport.

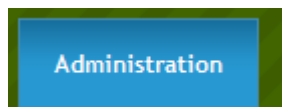


Imprimer le rapport sur le serveur (non utilisable)



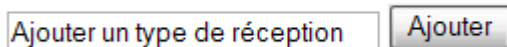
Permet de naviguer dans un rapport contenant plusieurs pages

2.3 ADMINISTRATION



Cliquer sur le bouton pour accéder au paramétrage de l'application.

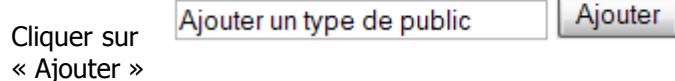
2.3.1 AJOUTER UN TYPE DE RÉCEPTION



Cliquer sur
sur « Ajouter »

et saisir le type de réception souhaité. Puis cliquer

2.3.2 AJOUTER UN TYPE DE PUBLIC



Cliquer sur
« Ajouter »

et saisir le type de public souhaité. Puis cliquer sur

2.3.3 AJOUTER UN GROUPE DE RÉPONSE

Un groupe de réponses regroupe plusieurs catégories de réponses. Ils correspondent aux entête en gras tout en haut de la fiche de réponses :

Information

Orientation



Cliquer sur
sur « Ajouter ».



et saisir le nom du groupe souhaité. Puis cliquer



2.3.4 AJOUTER UNE CATÉGORIE

Les catégories regroupent plusieurs types de réponses dans des sous groupes :


Cliquer sur le groupe choisi :



Gestion des groupes de réponse

Information  

Orientation  

Edition des catégories de groupe

CCAS  

Partenaires  

Cliquer ensuite sur
Puis cliquer sur « Ajouter ».

Ajouter une catégorie


Ajouter



et saisir le nom de la catégorie souhaitée.

2.3.5 AJOUTER UNE RÉPONSE

Cliquer sur le groupe choisi, puis sur la catégorie :

Gestion des groupes de réponse

Information  


Orientation  



Edition des catégories de groupe



CCAS  

Partenaires  



Edition des attributs

Services ville/Logement  



Conseil Général/ CVS  

MDEE/Espace Insertion  

Associations  

Sécurité sociale  

CLIC  

Aide à la rédaction  

Autre  

Orientation

CCAS

- ☐ 1er niveau d'instruction
- ☐ 2e niveau d'instruction
- ☐ 3e niveau : évaluation
- ☐ Régie


Partenaires

- ☐ Services ville/Logement
- ☐ Conseil Général/ CVS
- ☐ MDEE/Espace Insertion
- ☐ Associations
- ☐ Sécurité sociale
- ☐ CLIC
- ☐ Aide à la rédaction
- ☐ Autre

Cliquer sur et saisir le nom de la réponse souhaitée. Puis cliquer sur « Ajouter ».

2.3.6 DÉPLACER UN ÉLÉMENT


Il est possible de déplacer n'importe quel élément du formulaire :

Placer la souris sur l'élément à déplacer, cette dernière prendra la forme suivante , à ce moment là, maintenir le bouton de la souris et glisser vers le haut ou le bas en fonction de la position souhaitée.

Gestion des types de public

Personne âgée		<input type="checkbox"/>	
Handicapé		<input checked="" type="checkbox"/>	
Ménage en difficulté		<input checked="" type="checkbox"/>	
Domicilié / SDF		<input checked="" type="checkbox"/>	
Partenaires		<input checked="" type="checkbox"/>	
Autres		<input checked="" type="checkbox"/>	

2.3.1 RENOMMER UN ÉLÉMENT

Tous les éléments du formulaire peuvent être renommés, pour cela cliquer sur le bouton  à côté de l'élément à renommer, puis remplir le libellé prévu à cet effet. Enfin cliquer sur « sauvegarder » pour enregistrer la modification.

2.3.2 MASQUER UN ÉLÉMENT

Pour empêcher la saisie d'un élément dans le formulaire, l'administrateur a la possibilité de masquer n'importe quel élément du formulaire. Pour cela, il suffit de décocher la case prévue à cet effet :

Personne âgée		<input type="checkbox"/>	← Masqué
Handicapé		<input checked="" type="checkbox"/>	← Affiché

3 DÉCLARER UN DYSFONCTIONNEMENT OU UNE ÉVOLUTION

3.1.1 FAIRE UNE DEMANDE

Cliquer sur le lien suivant : [Déclarer un probleme en cliquant ICI](#), dans la console d'administration.

La fenêtre suivante apparait proposant à l'utilisateur de saisir les informations :

 **SVN**
Boulogne Billancourt

[Login](#) [Settings](#) [Help/Guide](#)

[Wiki](#) [Timeline](#) [Roadmap](#) [Browse Source](#) [View Tickets](#) **[New Ticket](#)** [Search](#)

Creation d'un nouveau ticket

Email ou Login

Titre:

Type:

Description du probleme: (utilisez [WikiFormatting](#) ici):

B **I** **A**       

Ticket Properties

Priority: <input type="text" value="Bloquant"/>	Milestone: <input type="text"/>
Component: <input type="text" value="Site general"/>	Version: <input type="text"/>
Severity: <input type="text" value="Faible"/>	Keywords: <input type="text"/>
Assign to: <input type="text"/>	Cc: <input type="text"/>

☐ Joindre un fichier au ticket

Email ou Login : Saisir ici le nom ou l'adresse email de l'utilisateur

Titre : description rapide du problème

Type : Indiquer ici s'il s'agit d'une demande d'amélioration ou d'un dysfonctionnement de l'application.

Description du problème : décrire ici de manière détaillée le problème ou l'évolution demandée.

Ne pas s'occuper des options suivantes (Ticket Properties), elles sont utilisées uniquement par la DSI.

Une fois les champs renseignés, cliquer sur Valider.

3.1.2 SUIVI D'UNE DEMANDE

En cliquant sur le lien : [Consulter la liste des tickets en cours](#) [ICI](#) , l'administrateur a la possibilité de suivre l'avancement des demandes émises.

The screenshot shows a web browser window titled "{1} Tickets Actifs - AccueilCCAS - Trac - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://svn/trac/accueilccas/report/1". The page features the SVN logo and "Boulogne Billancourt". A navigation bar includes links like Wiki, Timeline, Roadmap, Browse Source, View Tickets (selected), New Ticket, Search, and Gantt Charts. Below the navigation bar, it says "{1} Tickets Actifs (1 matches)". A list of active tickets is shown with columns: Ticket, Summary, Component, Version, Milestone, Type, Owner, and Created. One ticket is listed: #11, Plantage pour un utilisateur, stat_globales, 1.0, milestone2, Défait, anonymous *, 04/09/09. A note mentions "See TracReports for help on using and creating reports." Below the table, there are links for "Download in other formats: XML, RSS Feed, Comma-delimited Text, Tab-delimited Text, SQL Query". The footer includes the trac logo, "Powered by Trac 0.10.3 By Edgewall Software.", and a link to "Visit the Trac open source project at http://trac.edgewall.org/". The browser status bar at the bottom shows "Terminé" and "Intranet local".

Ticket	Summary	Component	Version	Milestone	Type	Owner	Created
#11	Plantage pour un utilisateur	stat_globales	1.0	milestone2	Défait	anonymous *	04/09/09

En cliquant sur la demande nous consultons les différentes étapes de sa résolution :

#11 (Plantage pour un utilisateur) - AccueilCCAS - Trac - Windows Internet Explorer

http://svn/trac/accueilccas/ticket/11#comment:3

Wiki Timeline Roadmap Browse Source View Tickets New Ticket Search Gantt Charts

Ticket #11 (closed défaut: fixed)

Plantage pour un utilisateur Opened 6 minutes ago
Last modified 1 second ago

Reported by:	Pihen	Assigned to:	Pihen
Priority:	Bloquant	Milestone:	milestone2
Component:	stat_globales	Version:	1.0
Severity:	Faible	Keywords:	
Cc:			

Description Reply

L'application plante pour l'utilisateur Dessault. Message d'erreur 500 lors de la consultation des statistiques générales

Attachments

Attach File

Change History

04/09/09 11:43:12 changed by anonymous Reply


- **owner** changed from *Pihen* to *anonymous*.
- **status** changed from *new* to *assigned*.

04/09/09 11:48:25 changed by anonymous Reply

- **owner** changed from *anonymous* to *Pihen*.
- **status** changed from *assigned* to *new*.

04/09/09 11:48:50 changed by anonymous Reply

- **status** changed from *new* to *closed*.
- **resolution** set to *fixed*.

(6 éléments restant(s)) Téléchargement de l'image http://svn/trac/accueilccas/chrome/common/!  Intranet local 100%